

# Calidad de Servicio de TI

Diferencias De Itil V3 y V4

## Integrantes

**01**

ADRIAN SAMPEN CHAFLOQUE - U20213743

**02**

CESAR AUGUSTO HUAMANI CASTRO - U19303143

**03**

BRAYAN JOSSEF RODRIGUEZ MIRANDA - U21308059

ITIL V3 introdujo el concepto de Ciclo de vida del servicio, que se agrupa en cinco volúmenes que cubren las mejores prácticas en las siguientes fases del ciclo de vida del servicio: Estrategia de servicio, Diseño de servicio, Transición de servicio, Operación de servicio y Mejora continua del servicio

ITIL V4 es la version mas reciente para una buena gestion de Ti ya que incorpora principios agiles como tambien un enfoque mas analitico para las gestiones de los servicios.

ITIL V4 te brinda solucionar problemas a traves de pruebas de mejoras

# DIFERENCIAS

- Enfoque: ITIL V3 se centró en proporcionar procesos y procedimientos detallados para la gestión de los servicios de TI. Por otro lado, ITIL V4 ha evolucionado para abordar la gestión de servicios en un contexto más amplio de la experiencia del cliente, los flujos de valor y la transformación digital.
- Estructura: ITIL V3 introdujo un ciclo de vida de servicio dividido en cinco etapas: estrategia de servicio, diseño de servicio, transición de servicio, operación de servicio y mejora continua del servicio. ITIL V4, por su parte, se basa en las décadas de progreso de ITIL y evoluciona las prácticas establecidas de ITSM.
- Adaptabilidad: ITIL V4 es más flexible y adaptable en comparación con ITIL V3.

	ITIL V3	ITIL V4
Enfoque	Orientado a procesos y funciones	Orientado a sistemas y flujos de trabajo
Estructura	Ciclo de vida del servicio	Cadena de valor del servicio
Principios	No definidos explícitamente	7 principios guía definidos
Prácticas	26 procesos y 4 funciones	34 prácticas
Modelo de servicio	Proveedor de servicios y clientes	Proveedores de servicios y stakeholders
Gestión de riesgos	No está integrado en el marco	Integrado en el marco
Cambio	Gestión del cambio	Cambio y gestión de la liberación
Flexibilidad	Menos adaptable	Más adaptable y flexible

## CONCLUSION

En conclusión, ITIL 4 representa una evolución muy importante en diferencia con ITIL 3. Entonces, itil 4 Introduce un enfoque más ágil, flexible e integrado para la gestión de servicios de tecnología de la información (TI), centrándose en la entrega de valor para los clientes a través de un sistema de valor del servicio. También enfatiza la importancia de la adaptabilidad, la colaboración y la integración con otras prácticas y marcos como Agile, DevOps y Lean. Entocnes, ITIL 4 proporciona una guía actualizada y más relevante para las organizaciones de TI que actualmente se encuentran en un entorno empresarial de constantes cambio ya sea en tecnología, innovacion y que ademas se encuentran en un mercado altamente competitivo.