

Revisión de ITSM e ITIL

Unidad 1: ESTRATEGIA DEL SERVICIO Y DISEÑO DEL SERVICIO

Docente: Mg. Ing. Ariana Orué Medina

E-mail: C19885@utp.edu.pe



Universidad
Tecnológica
del Perú

Logro General:

Gestionar los servicios de TI en diversas Organizaciones bajo el marco de Trabajo de Information Technology Infrastructure Library (ITIL), aplicando criticidad, responsabilidad y trabajo en equipo.



Importancia

- ❑ La importancia de la CALIDAD DE SERVICIOS DE TI es relevante para las empresas ya que está encargada de garantizar que sus productos o servicios de TI satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan todas las normas aplicables a estos.



Desaprende lo que te limita

Logro de la Unidad

El objetivo de la unidad es introducir al estudiante en el análisis de la importancia de los conceptos de la gestión de servicios de TI y las ventajas de contar con ITSM.



Contenido General

- ☐ Revisión de ITSM e ITIL
- ☐ ITIL - Conceptos Claves
- ☐ Estrategias del Servicio - Conceptos
- ☐ Estrategias del Servicio - Procesos
- ☐ Diseño del Servicio - Conceptos
- ☐ Diseño del S





¿Utilizan TI? ¿Existe un departamento de TI? ¿Tienen servicios de Gestión

Desaprendice lo que te limita

AGENDA

SEMANA 1: REVISIÓN DE ITSM E ITIL

Semana 1 Sesión 1



Revisión de ITSM e ITIL

Historia de la Gestión de Servicios de TI

Revisión de ITIL

Repaso de Libros de ITIL v2

Por qué ITIL para gestión de servicios

Esquema de Certificación

Desaprende lo que te limita

CALIDAD DE SERVICIOS DE TI



Desaprende lo que te limita

REVISIÓN DE ITSM e ITIL



Universidad
Tecnológica
del Perú

ITSM

- Information Technology Service Management (Gestión de servicios de tecnologías de la información)

ITIL

- Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información)

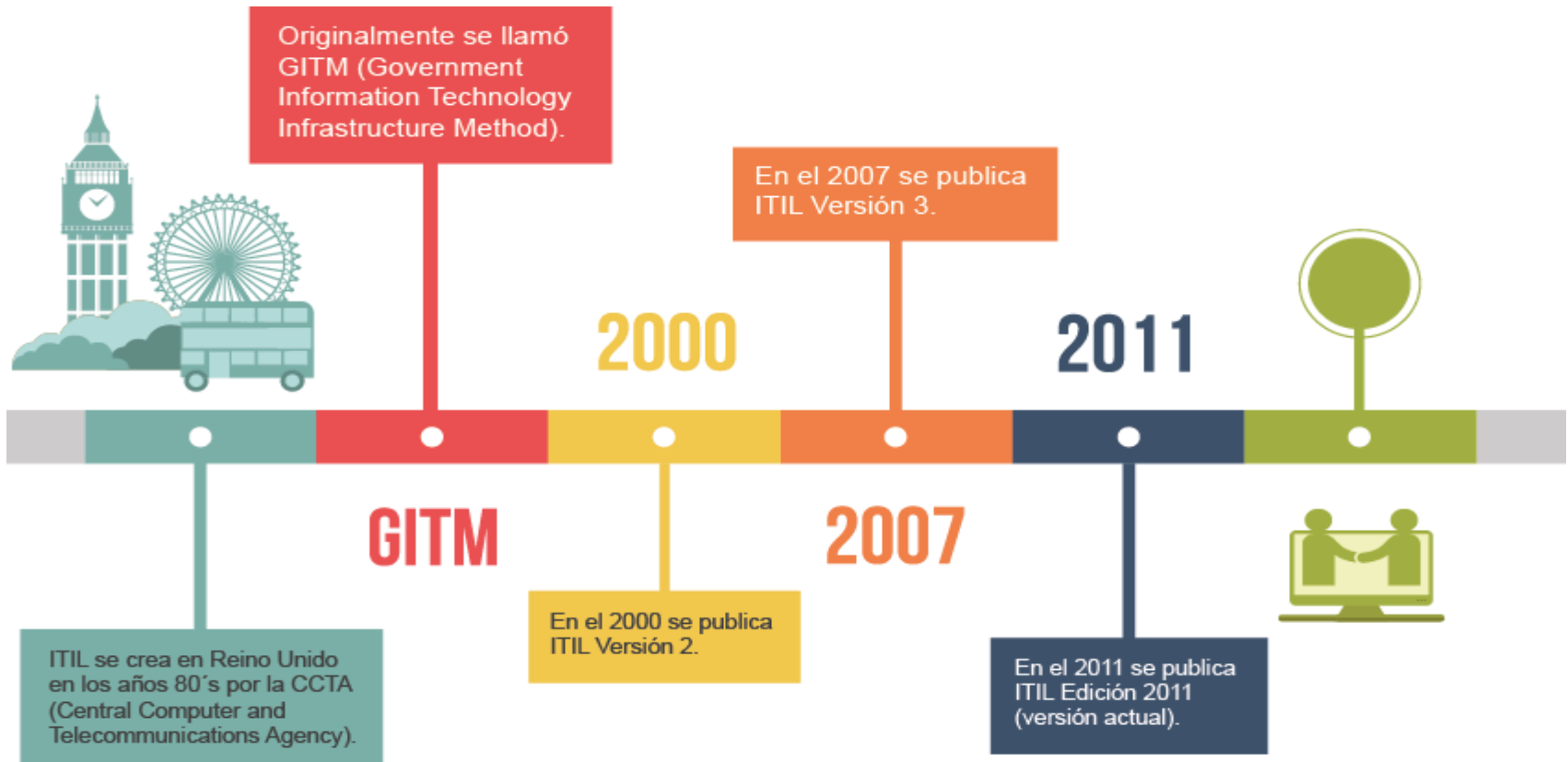


Desaprende lo que te limita

HISTORIA DE LA ITSM E ITIL



Universidad
Tecnológica
del Perú

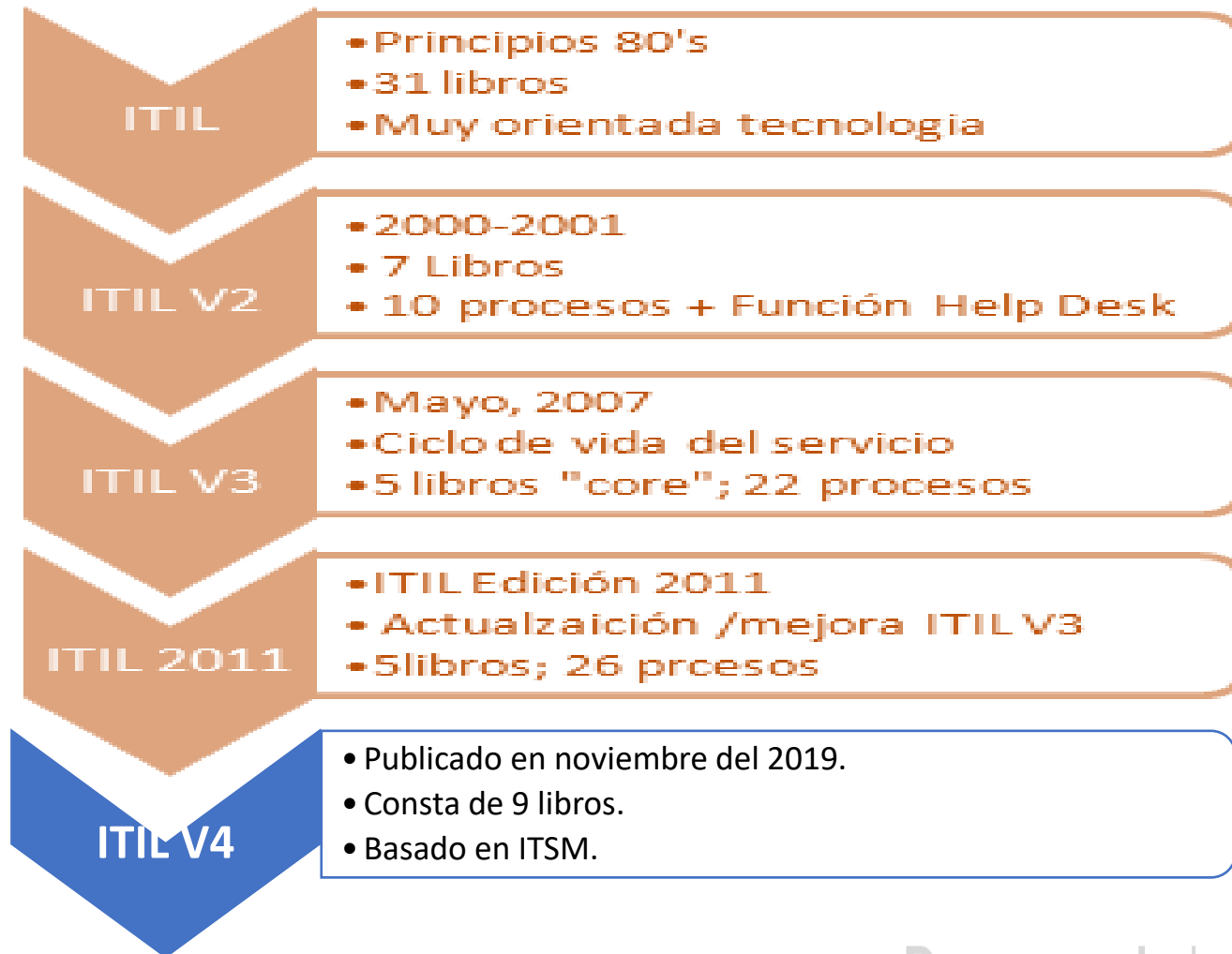


Desaprende lo que te limita

HISTORIA DE LA ITSM E ITIL



Universidad
Tecnológica
del Perú

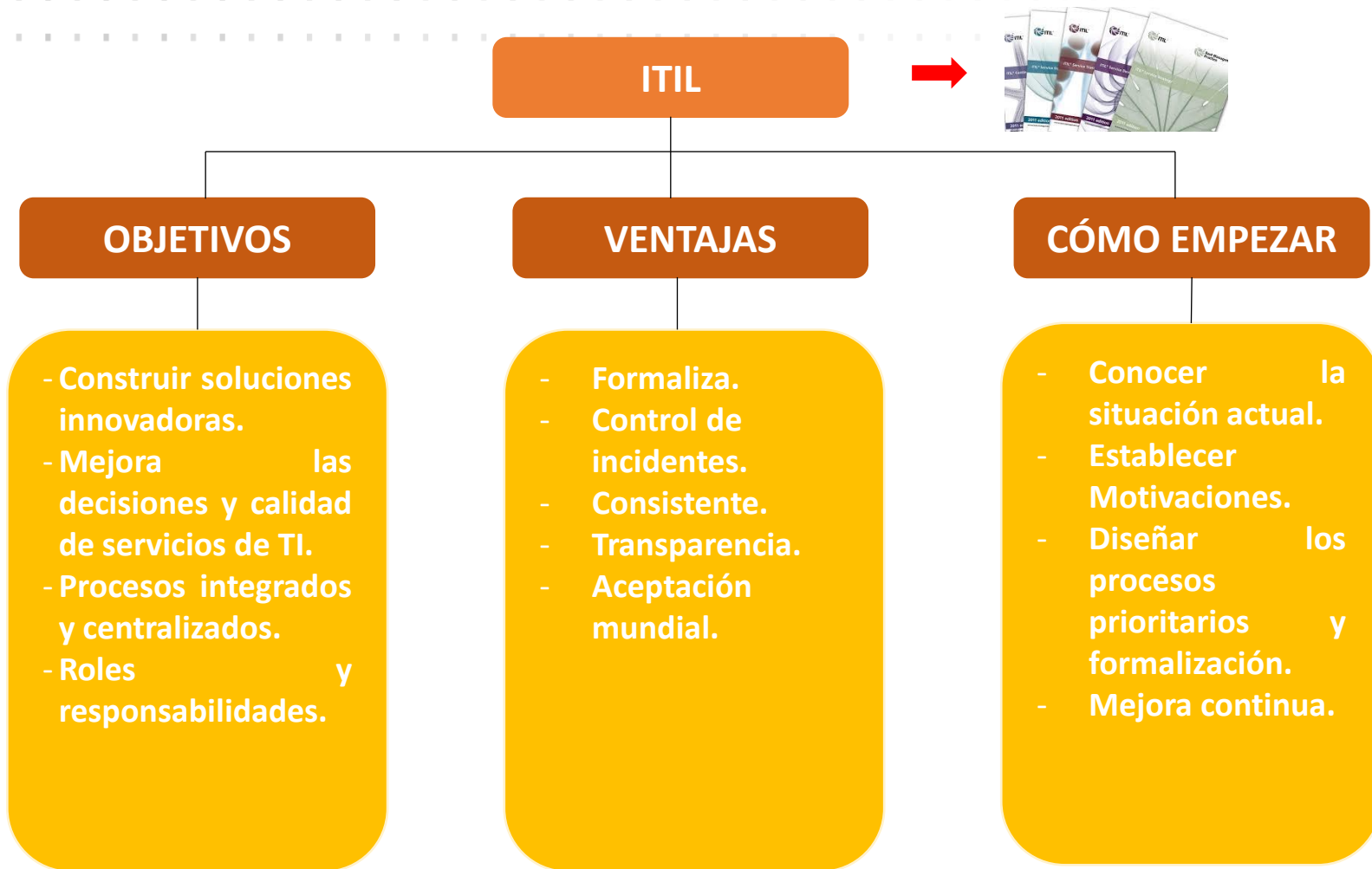


Desaprende lo que te limita

REVISIÓN DE ITIL



Universidad
Tecnológica
del Perú



Desaprende lo que te limita

ETAPAS DE ITIL

Estrategia del
servicio



Diseño del
Servicio



Transición del
servicio



Operación del
servicio



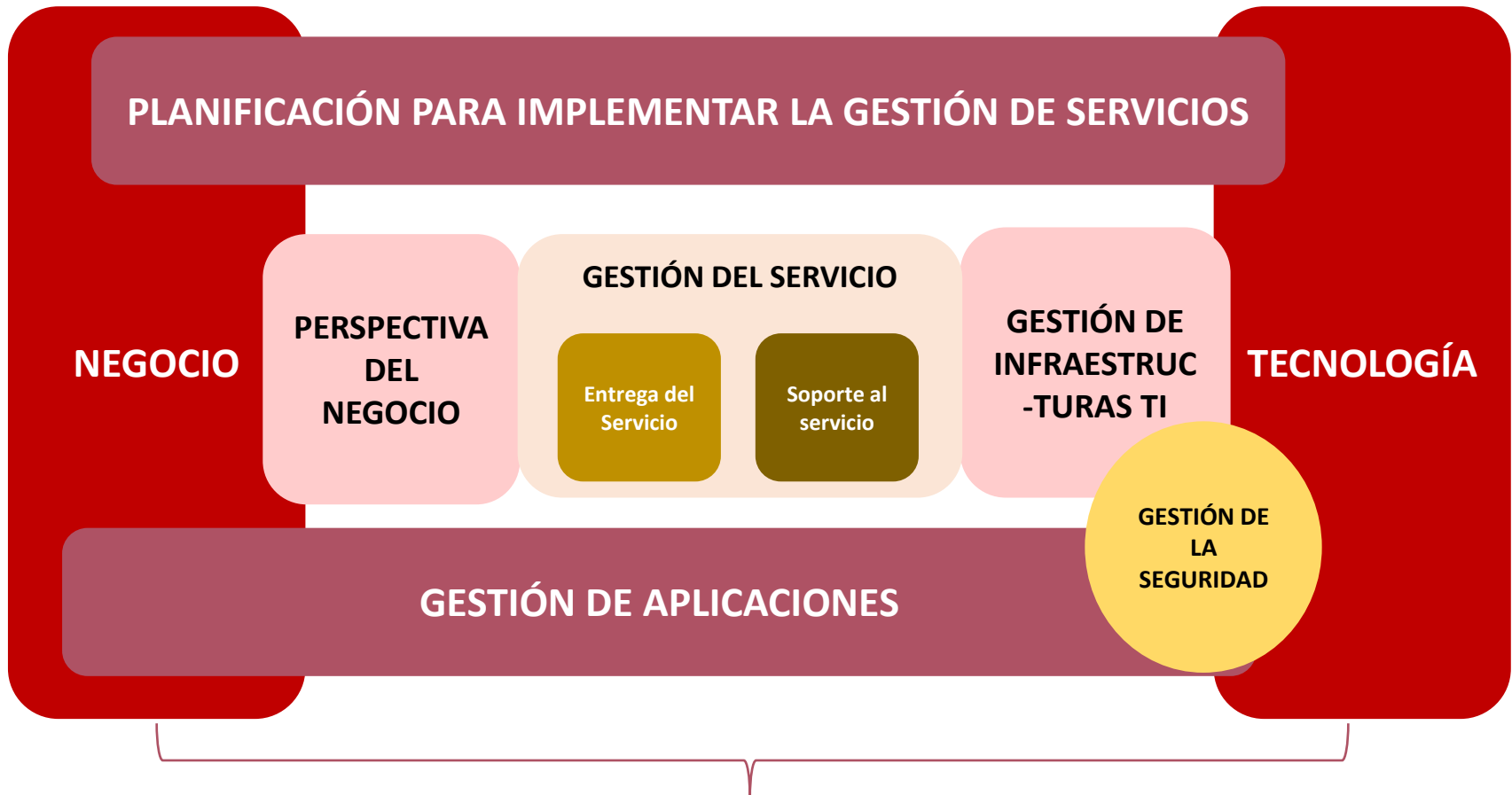
Mejora
continua del
servicio



MODELO DE ITIL V2.0



Universidad
Tecnológica
del Perú



Alineación entre

Desaprende lo que te limita

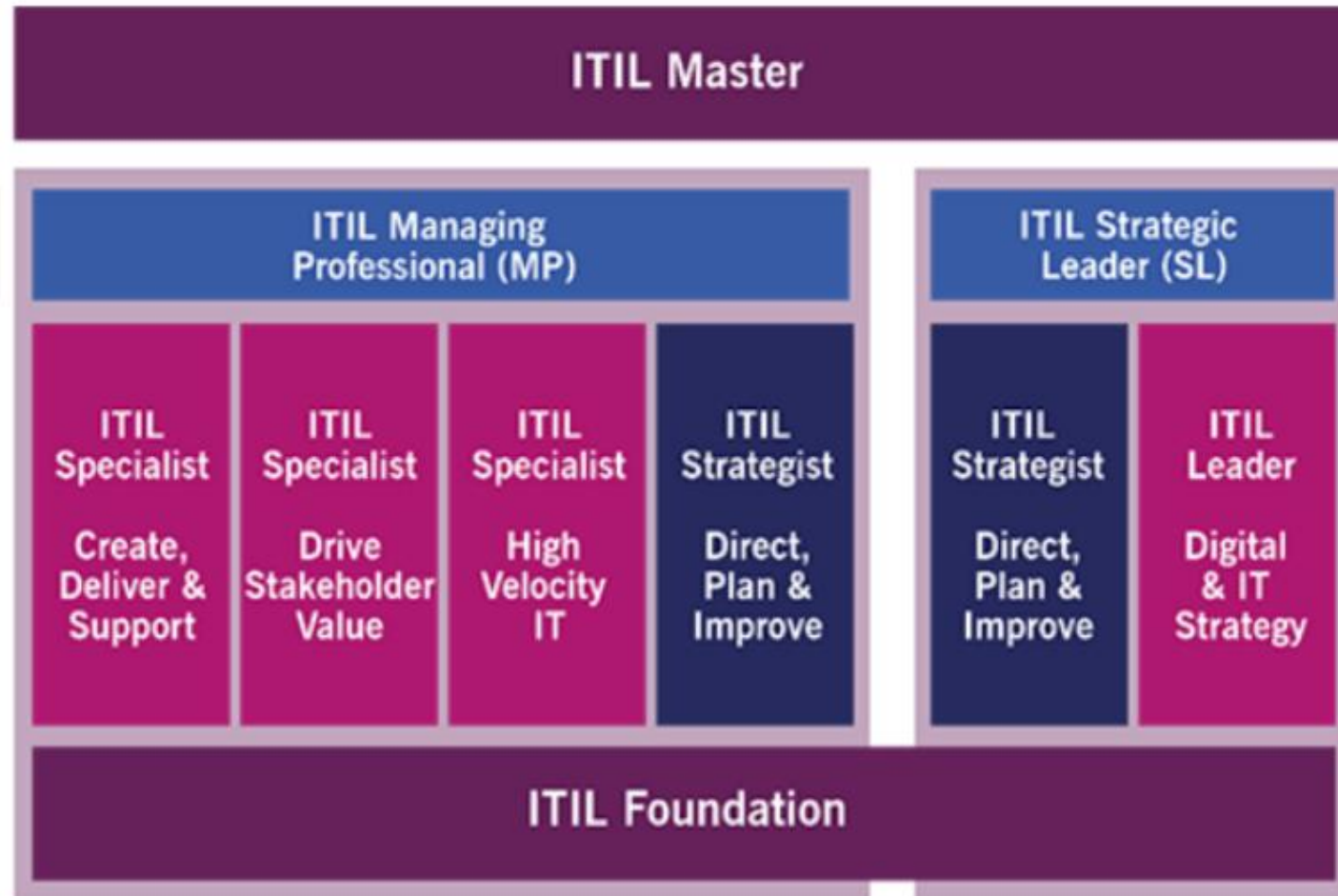
¿POR QUÉ ITIL PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS?



Desaprende lo que te limita

ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

Universidad
Tecnológica
del Perú



Desaprende lo que te limita

BIBLIOGRAFÍA

- ESAN (2019). *Principios claves en la Gestión de Servicios de TI– Perú*. Disponible en:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/principios-clave-en-la-gestion-de-servicios-de-itol/>
- IBM (1980). *A Management System for the Information Business*. White Plains, Nueva York: IBM.
- Office of Government Commerce (Reino Unido). CCTA y OGC. Recuperado el 5 de mayo de 2005.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN.

Dios los bendiga.