

Tema 2

Sistemas de Información en la Empresa

Estructura y Beneficios del Marco ITIL

Prof. Mary Luz Mouronte López



Índice

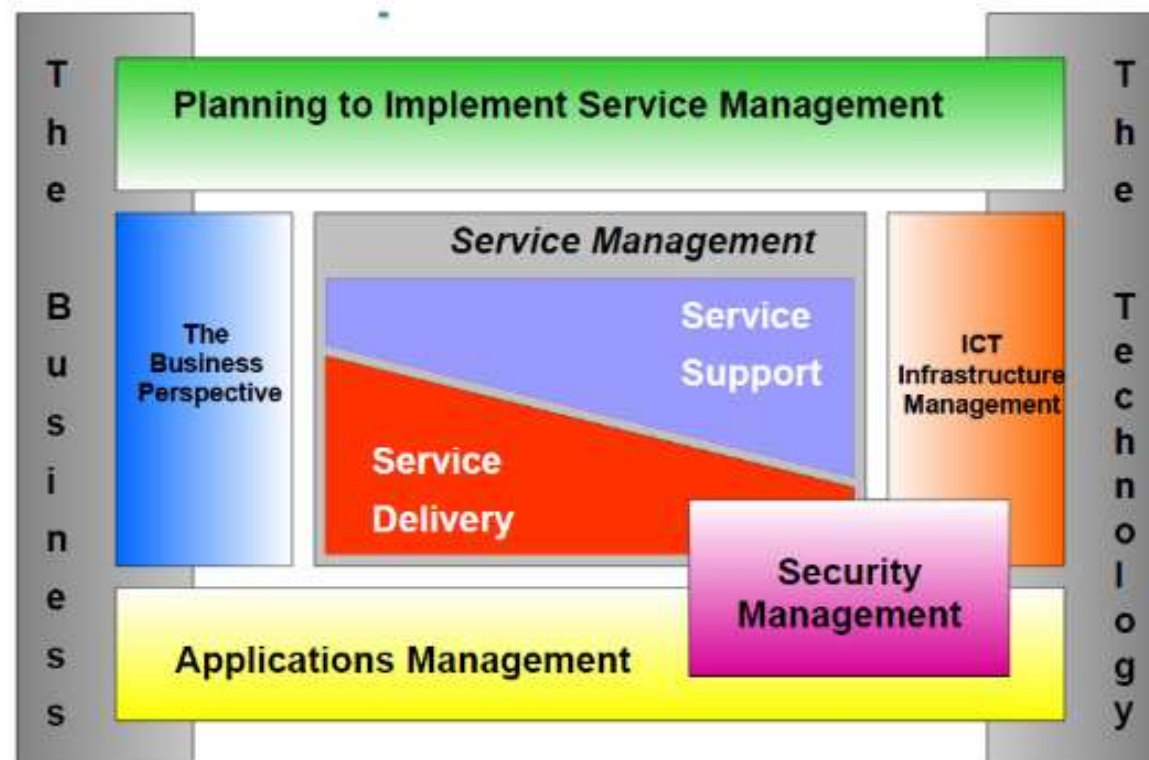
- ITIL Historia
- La estructura y beneficios del marco ITIL 4
- ITIL SVS
- El modelo de cuatro dimensiones
- Aspectos humanísticos

Historia ITIL

- 1989.
 - Desarrollado por la Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) del gobierno británico.
 - La primera versión se llamó Government Information Technology Infrastructure Management (GITIM).
- 1990
 - Empresas y agencias gubernamentales en Europa adoptaron el marco

Historia (Cont.)

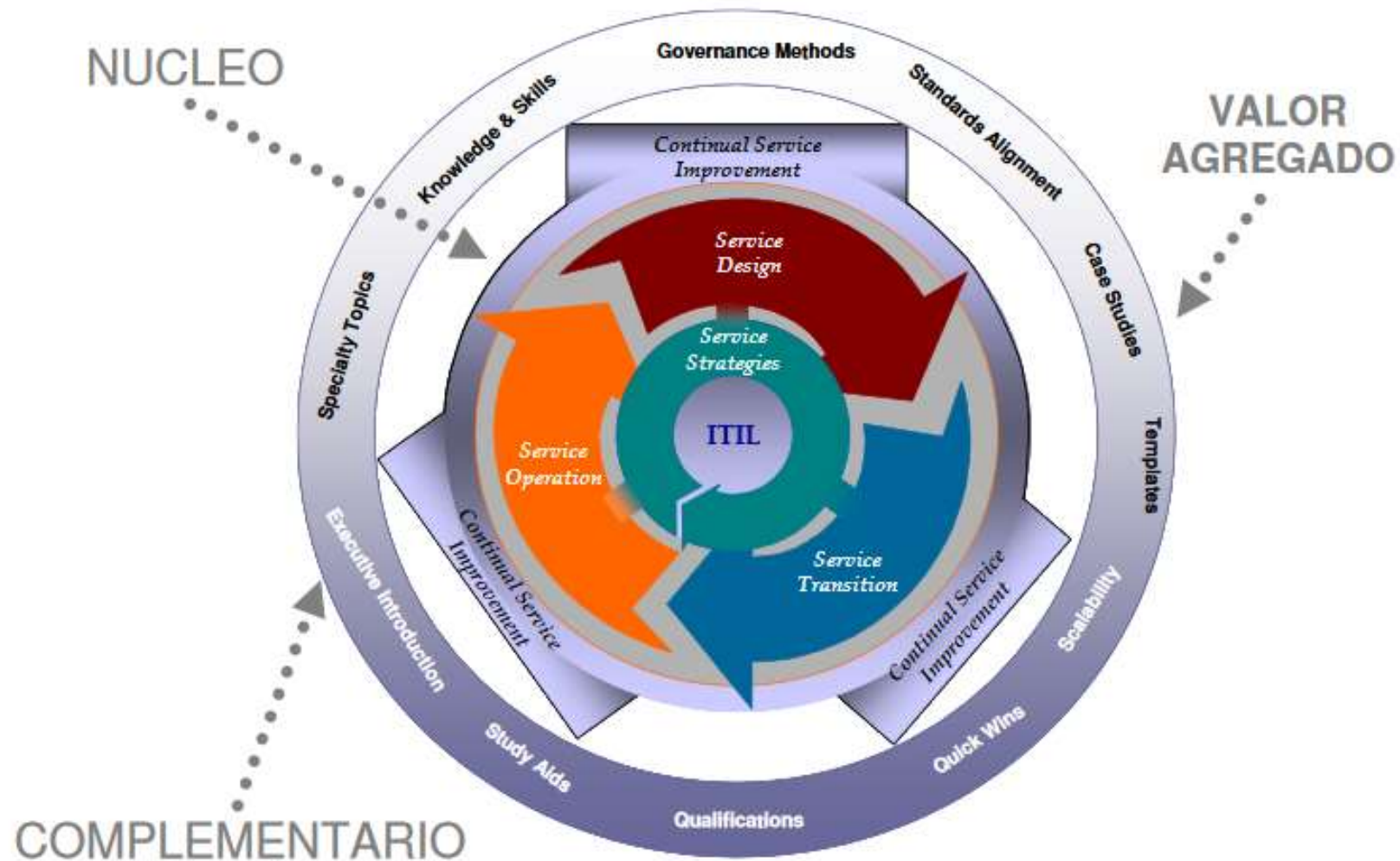
- 2001: CCTA se integra en la Office of Government Commerce (OGC)
- 2002: ITIL v2. El marco se organizó en 30 volúmenes en nueve categorías relacionadas.



Historia ITIL (Cont.)

- 2007: Se publicó ITIL v3. Se centró en el concepto de “ciclo de vida del servicio”. Condensó 26 procesos y funciones en solo 5 volúmenes
- 2011: Se ITIL V3 2011, se actualizaba la versión publicada en 2007.

Historia ITIL (Cont.)



<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiRmdrmkvDrAhVOzRoKHeq8DuAQFjAAegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fsil.o.tips%2Fdownload%2Fpresentacion-de-itol-v2-y-v3&usg=AOvVaw1r8d0jVeLa5X86RXf5J2Kx>

Historia ITIL (Cont.)

- Estrategia de Servicio:
 - Provee de una guía para la administración de Servicios de TI como una herramienta de estrategia para satisfacer las necesidades del negocio.
- Diseño del Servicio
 - Provee una guía para el diseño de los servicios (nuevos o cambios) y los procesos de Administración de Servicios.
- Transición del Servicio
 - Provee una guía para una transición sin problemas de los servicios (nuevos o cambios) hacia la operación.
- Operación del Servicio
 - Provee una guía para lograr la entrega y soporte de servicios de forma efectiva y eficiente, asegurando proveer valor al negocio.
- Mejora Continua del Servicio
 - Provee una guía para mantener y mejorar el diseño, transición y operación de los servicios alineados a los requerimientos del negocio.

- Esta versión del estándar se recoge en 5 libros:
 - Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operativa del Servicio, Mejora Continua.

Historia (Cont.)

- Desde 2013, ITIL es propiedad de AXELOS Ltd, una joint venture entre Capita Plc y la British Government's Cabinet Office



Historia (Cont.)

- 2019: ITIL 4. Fundamentos de ITIL 4, AXELOS.
 - Actualiza y remodela muchas de las prácticas ITSM en el contexto de experiencia de cliente, flujo de valor y transformación digital, así como abarcando nuevos modos de trabajo como DevOps, Agile y Lean.

La Estructura y Beneficios del marco ITIL 4

- Los componentes clave de ITIL 4 son:
 - Sistema de Valor de Servicio (Service Value System, SVS).
 - Modelo de cuatro dimensiones

ITIL SVS

- ITIL SVS representa como los distintos componentes y actividades de la organización trabajan juntos para facilitar la creación de valor a través de los servicios TI.
- Puede ser realizado de un modo flexible, lo que requiere integración y coordinación para mantener a la organización consistente.
- ITIL SVS facilita la integración y coordinación y suministra una dirección fuerte, unificada, enfocada en valor para la organización.

ITIL SVS (Cont.)

- Los componentes nucleares de ITIL SVS son:
 - La cadena de valor de servicio ITIL
 - Las prácticas ITIL
 - Los principios rectores ITIL
 - Gobierno
 - Mejora Continua

La Cadena de Valor de Servicio ITIL

- La cadena de valor de servicio ITIL suministra un modelo operativo para la creación, entrega y mejora continua del servicio.
- Es un modelo flexible que define 6 actividades clave que pueden combinarse de muchos modos formando múltiples flujos de valor:
 - Planificar
 - Mejorar
 - Involucrar
 - Diseño/Transición
 - Obtener/Construir
 - Entrega y soporte

La Cadena de Valor de Servicio ITIL (Cont.)

- La cadena de valor de servicio es suficientemente flexible para adaptarse a múltiples enfoques (DevOps, etc.)
- La adaptabilidad de la cadena de valor de servicio posibilita que las organizaciones reaccionen a los cambios de demanda de sus interesados del modo más eficiente y efectivo.
- Cada práctica ITIL soporta múltiples actividades de la cadena de valor de servicio, suministrando un amplio y versátil conjunto de herramientas para profesionales ITSM.

Estructura y Beneficios del Marco ITIL (Cont.)

- Planificar
 - Garantizar un entendimiento compartido de la visión, la situación actual, y la dirección de mejora para las cuatro dimensiones (organizaciones y personas, información y tecnología, socios y proveedores, flujos de valor y procesos) y todos los productos y servicios en toda la organización.
- Mejorar
 - Garantizar la mejora continua de los servicios, prácticas y productos en todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.

Estructura y Beneficios del Marco ITIL (Cont.)

- Involucrar:
 - Suministrar una adecuada comprensión de los requerimientos de los interesados, la transparencia, el acuerdo continuo y las buenas relaciones con todos los interesados.
- Diseño y transición
 - Garantizar que los servicios y productos cumplen de modo continuo con las expectativas de calidad, costes y tiempos del contrato.

Estructura y Beneficios del Marco ITIL (Cont.)

- Obtener/construir
 - Garantizar que los componentes del servicio estén disponibles cuando y donde se requieran y verifican las especificaciones del contrato.
- Entrega y soporte
 - Garantizar que los servicios se entregan y mantienen según las especificaciones acordadas y a las expectativas de los interesados.

Estructura y Beneficios del Marco ITIL (Cont.)

- La adaptabilidad de la cadena valor posibilita a las organizaciones reaccionar para cambiar las demandas de sus interesados del modo más efectivo y eficiente.

Las Prácticas ITIL

- La flexibilidad de la Cadena de Valor de Servicio es mejorada a través de las Prácticas ITIL.
- Cada Práctica ITIL soporta múltiples actividades de la cadena de valor de servicio, suministrando un completo y versátil conjunto de herramientas para los profesionales de IT Service Management (ITSM).

- Hay 14 prácticas generales de gestión:
 - Gestión de arquitectura
 - Mejora continua
 - Gestión de seguridad de la información
 - Gestión de relaciones
 - Gestión de proveedores
 - Gestión del conocimiento
 - Medida e informes
 - Gestión de cartera
 - Gestión del cambio organizacional
 - Gestión de proyectos
 - Gestión de riesgos
 - Servicio de gestión financiera
 - Gestión de la estrategia
 - Fuerza laboral y gestión del talento

- Hay 17 prácticas de gestión del servicio:
 - Gestión de disponibilidad
 - Análisis de negocio
 - Gestión de capacidad y rendimiento
 - Control del cambio
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de activos de TI
 - Monitorización y gestión de eventos
 - Gestión de problemas
 - Gestión de versiones
 - Mesa de servicio
 - Gestión del nivel de servicio
 - Gestión de solicitudes de servicio
 - Validación y pruebas de servicio
 - Gestión del catálogo de servicios
 - Gestión de la configuración del servicio
 - Gestión de continuidad del servicio
 - Diseño del servicio

Introducción (Cont.)

- Existen tres prácticas de Gestión Técnica:
 - Gestión de despliegue.
 - Gestión de plataformas e infraestructuras.
 - Gestión y despliegue de software.

Los Principios Rectores ITIL

- Los principios rectores ITIL pueden ser usados para guiar las decisiones y acciones de la organización y asegurar un entendimiento compartido y enfoque común para la gestión de servicios en la organización.
- Los principios rectores ITIL crean los fundamentos para una cultura de la organización y comportamiento desde la toma de decisiones estratégicas hasta las operaciones del día a día.

Gobierno

- ITIL SVS también incluye actividades de gobierno que permiten a la organización continuamente alinear sus operaciones con la dirección estratégica establecida por el cuerpo de gobierno.

Mejora Continua

- Cada componente de ITIL SVS es soportado por la Mejora Continua. ITIL provee a las organizaciones con un modelo práctico de mejora para mantener su resistencia y agilidad en un entorno cambiante constantemente.

El Modelo de 4 Dimensiones

- Organizaciones y personas
- Información y tecnología
- Socios y proveedores
- Flujo de valor y procesos

Aspectos humanísticos

- Tomar conciencia de que, al realizar la gestión de un servicio según ITIL, y conseguir a través de la prestación de servicios TI, el buen funcionamiento de las organizaciones productivas (de bienes y servicios), se ponen en práctica capacidades que engloban todas las dimensiones de la persona.
- Comprender el para qué de ITIL, cuál es el fin último que busca y el bien que provee a la sociedad.
- En la ejecución de ITIL, debe atenderse, además y en todo momento, a la vocación de servicio a los otros y al sentido de su contribución al bien común

Aspectos humanísticos (Cont.)

- La gestión de servicios según ITIL debe plasmarse de una manera justa y eficaz, impulsando relaciones correctas con los equipos y las personas que participan en ellas.
- En cuanto a las cuestiones éticas, en la gestión de servicios según ITIL, son relevantes los asuntos referentes al acceso y a la distribución de la información.
- En la gestión de servicios según ITIL están implicadas un gran número de personas, es necesario buscar el modo de concienciar a todos los participantes en la prestación de servicios de las responsabilidades que poseen.

Derechos de autor

Queda prohibida la difusión y reproducción de este material y de cual parte del mismo fuera del ámbito de la Universidad Francisco Vitoria.

Bibliografía

- AXELOS (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition. London, United Kingdom: TSO (The Stationery Office).
- Piattini, M.G., García, F.O., García, I., Pino, F.J. (2018). Calidad Sistemas de Información. Madrid, España: Rama.