

8

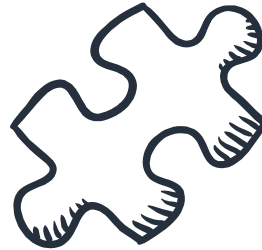
REPASO E INTEGRACIÓN DE...

ITIL



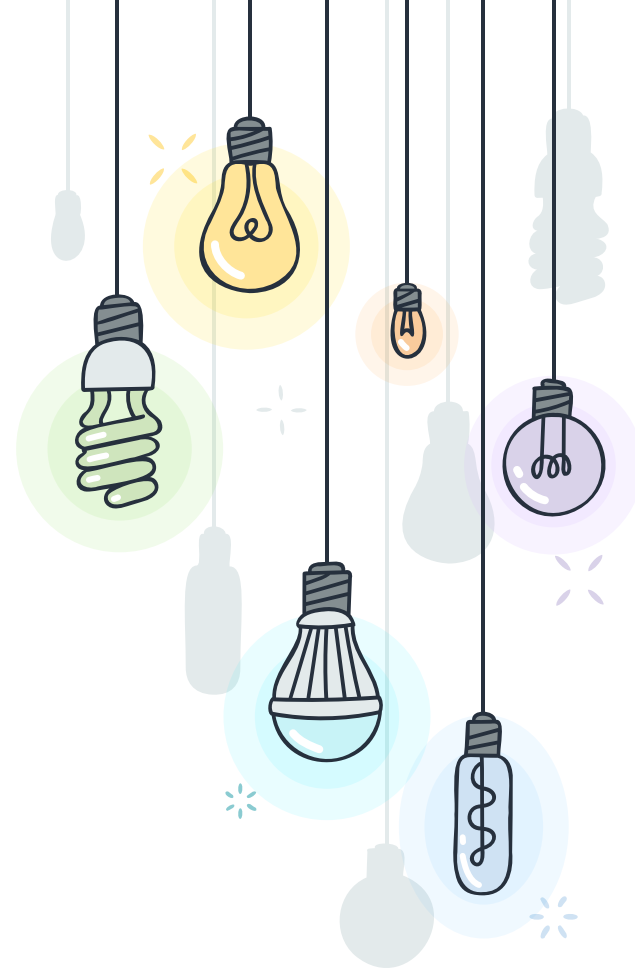
* CONCLUSIONES SOBRE ITIL

- + **Servicio:** Es un medio para entregar valor a los clientes.
- + Gestionar el servicio
- + Cadena de valor del servicio

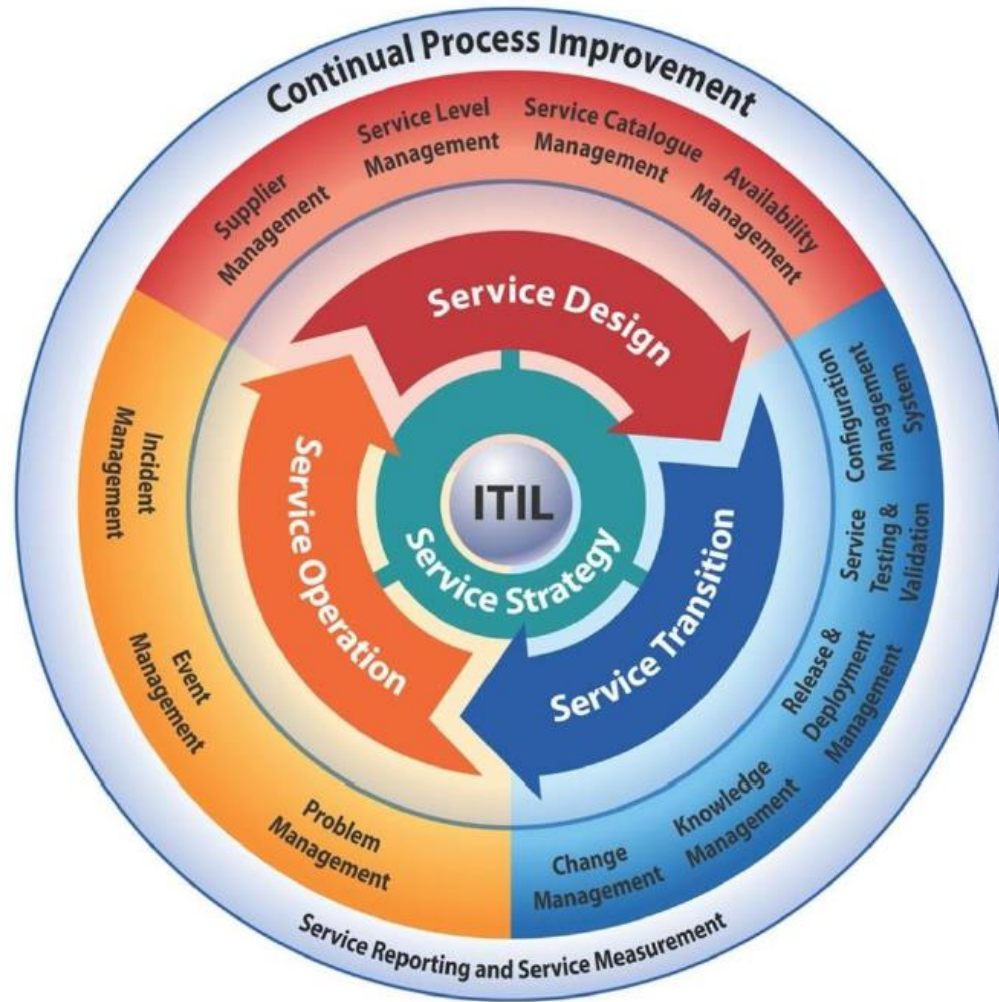


* PODEMOS DECIR DE ITIL QUE:

- + No es propietario
- + Consiste en las mejores prácticas
- + Se centra en las 4 áreas o dimensiones organizacionales para agregar valor

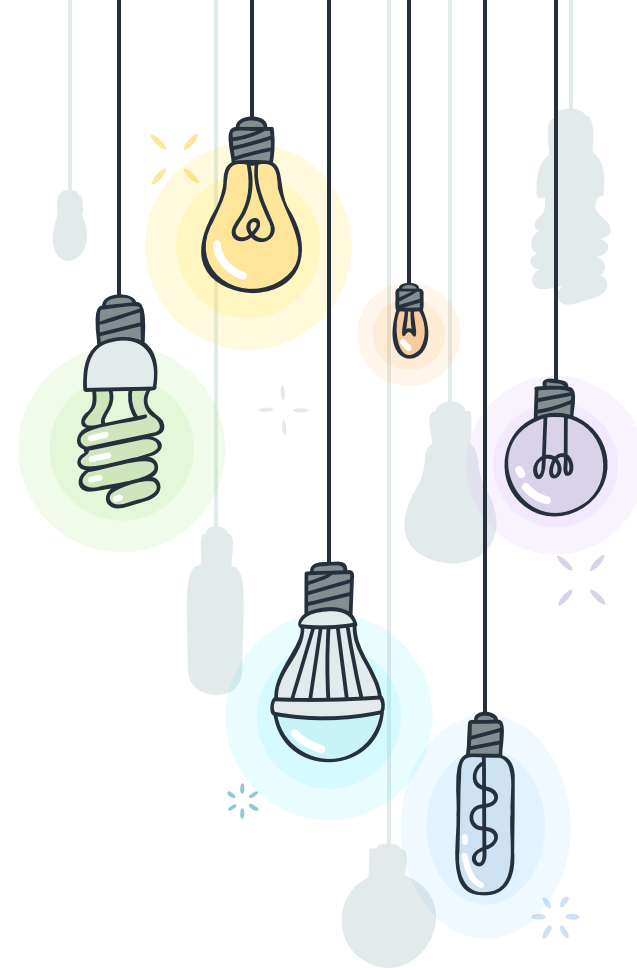


* EL PROCESO DE ITIL



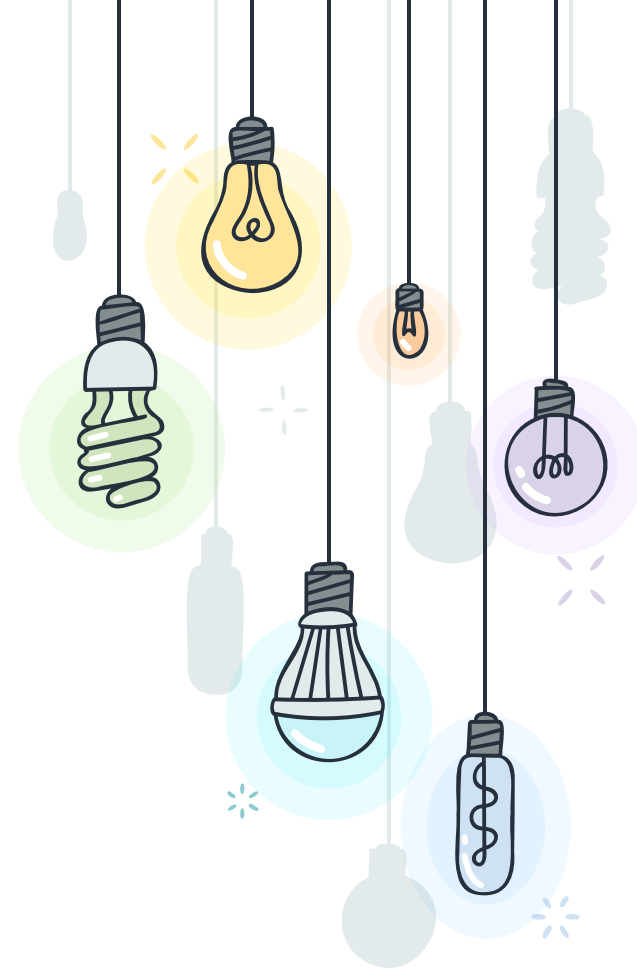
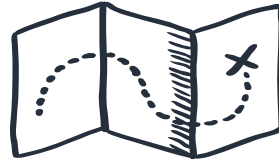
* SEGÚN EL DIAGRAMA ANTERIOR

- + 5 grandes secciones o “libros”
- + ITIL Service-Strategy
- + **ITIL Service-Design**
- + **ITIL Service Transition**
- + **ITIL Service Operation**
- + ITIL Continual Service Improvement



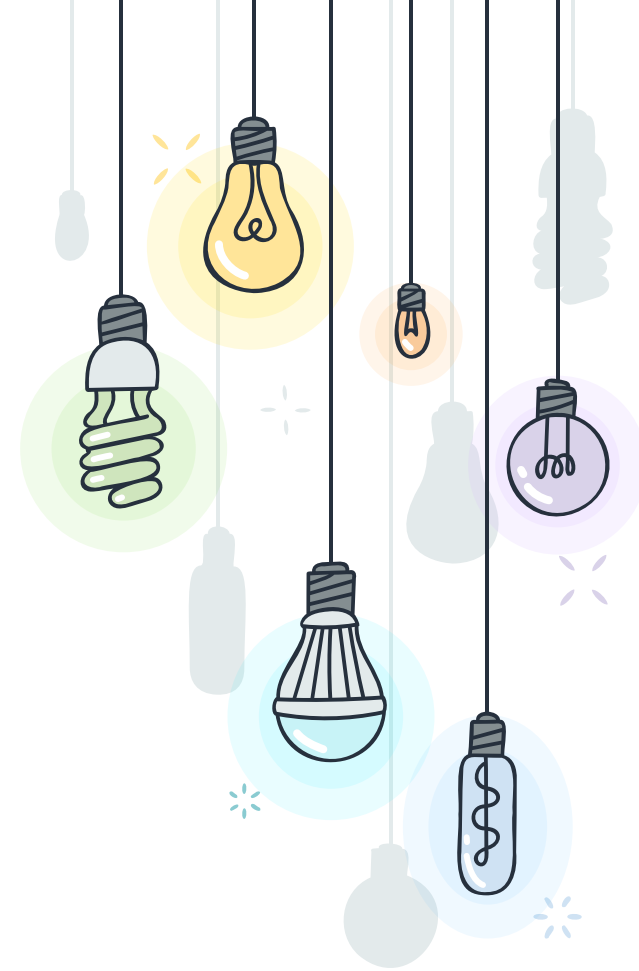
* ESTRATEGIA DE SERVCIO

- + Gestión financiera
- + Análisis de demanda y su gestión
- + Gestión del portafolio de servicios

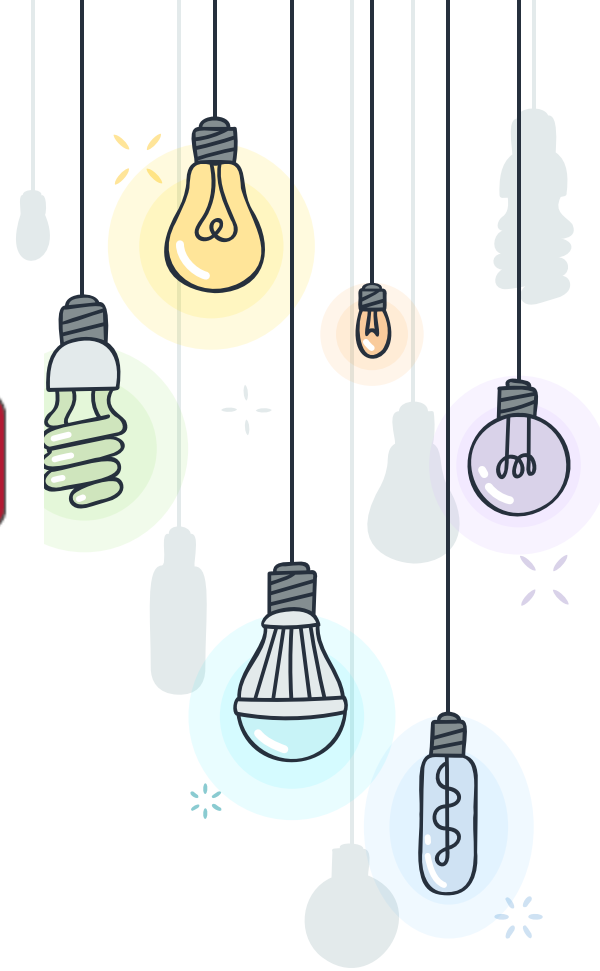
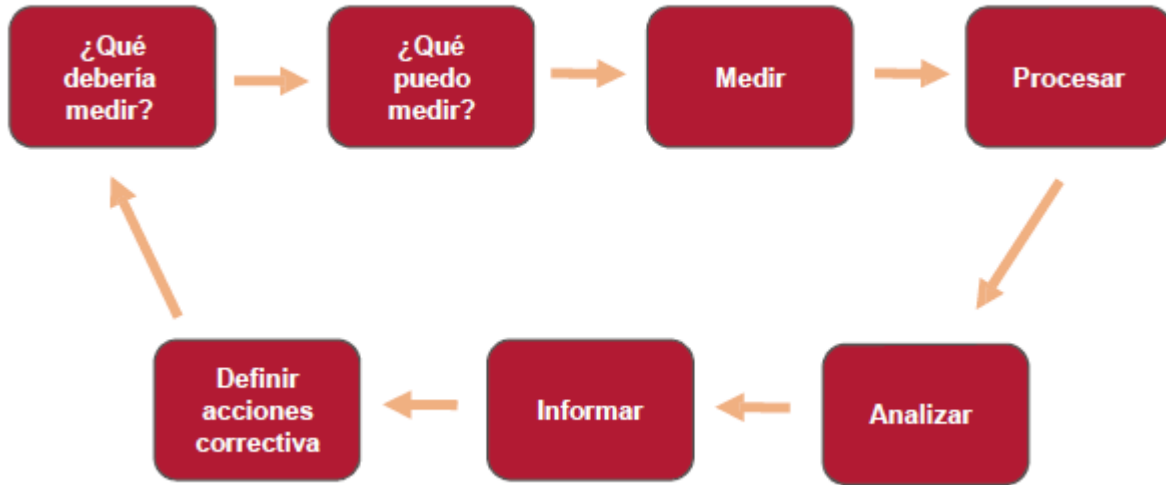


* MEJORA CONTINUA

- + Dadas las mediciones realizadas, identificar oportunidades de mejoras o implementar acciones correctivas.

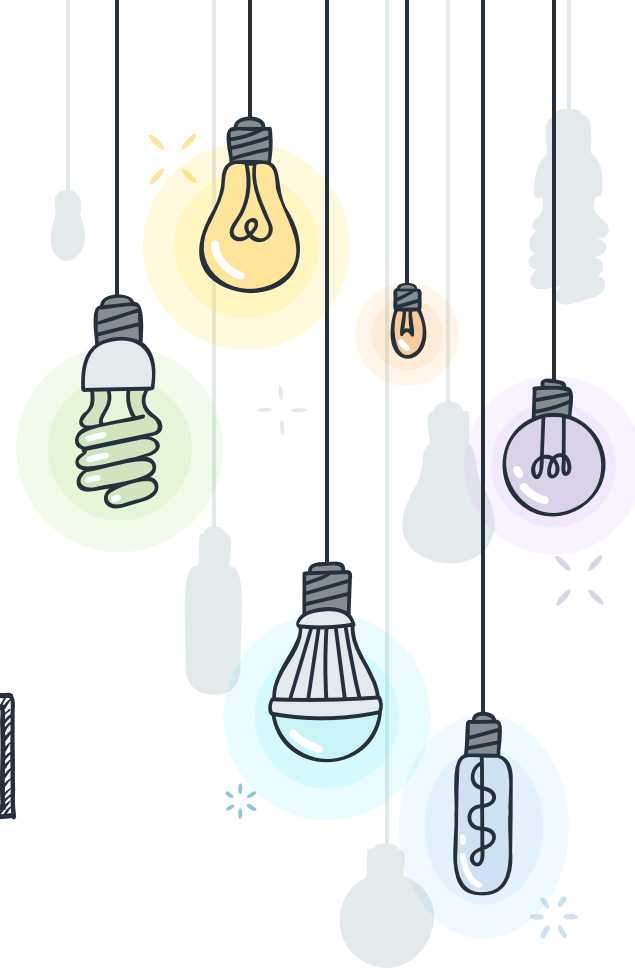
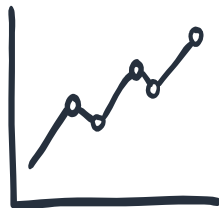


* MEJORA CONTINUA



* HABLEMOS DE MÉTRICAS

- + Tecnológicas
- + De procesos
- + De servicios

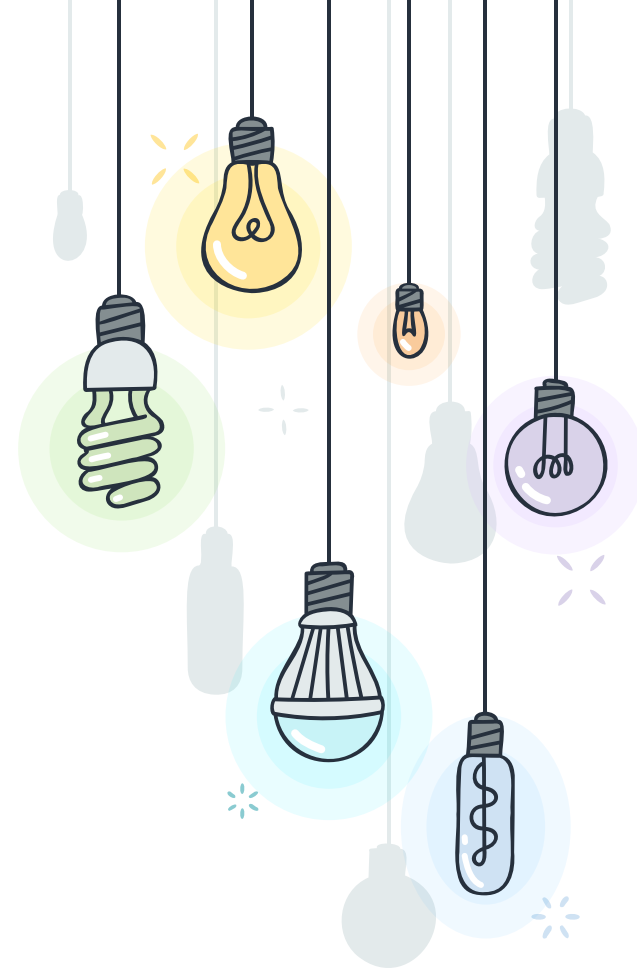


“ + Repasando los 3 libros de
ITIL ya vistos en clase



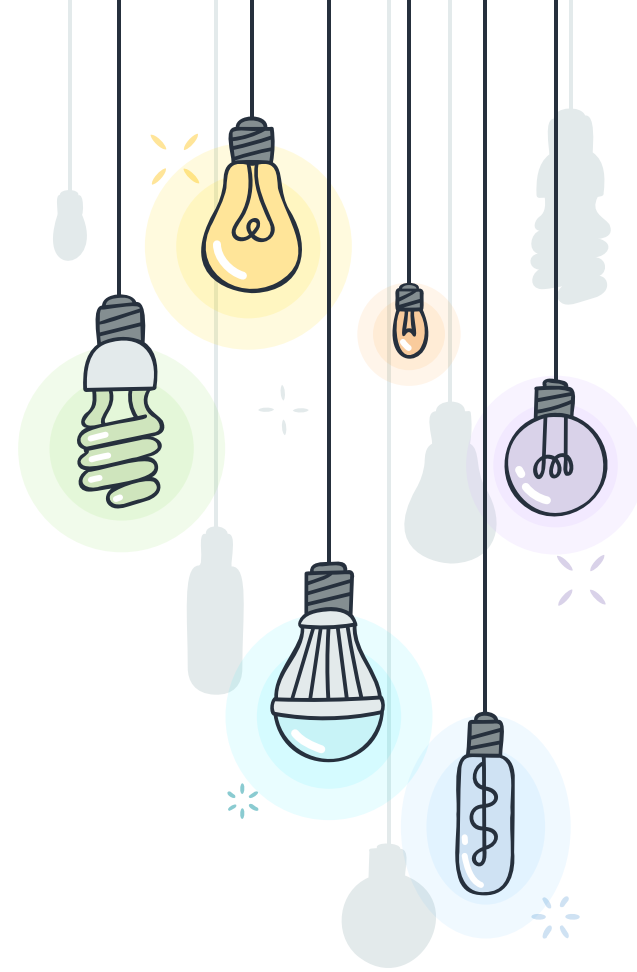
* DISEÑO DEL SERVICIO

- + Gestionar catálogo de servicios
- + Gestionar niveles de servicio
- + Gestionar capacidad
- + Gestionar Disponibilidad
- + Gestionar Continuidad
- + Gestionar Seguridad
- + Gestionar proveedores



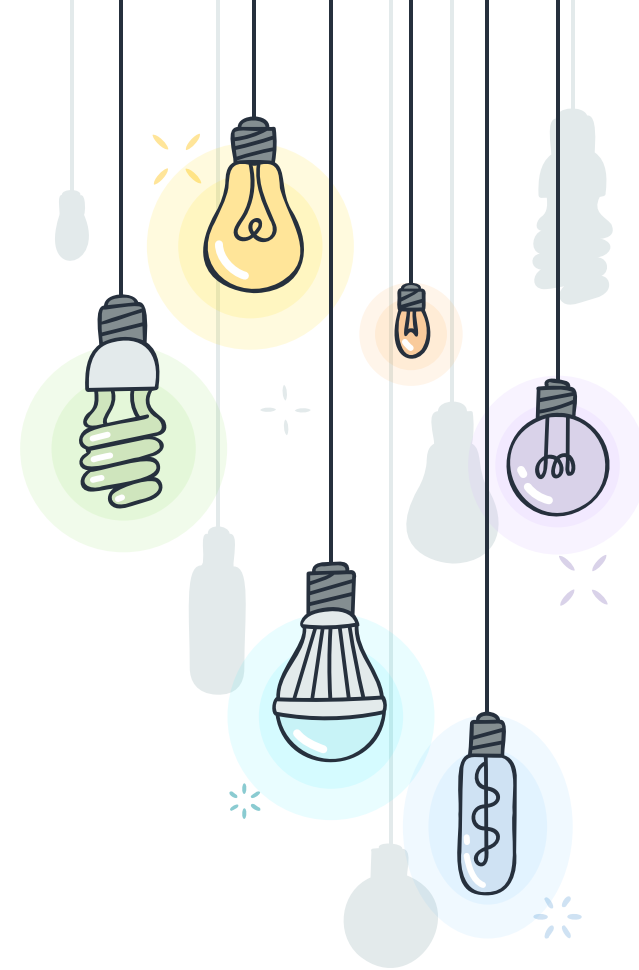
* TRANSICIÓN DE SERVICIO

- + Gestionar los procesos, sistemas y funciones requeridas para construir, probar y desplegar un servicio a un ambiente de producción



* TRANSICIÓN DEL SERVICIO

- + Gestión de cambios
- + Gestión de activos y configuraciones
- + Gestión del conocimiento
- + Planificación y control
- + Gestión de versiones y entregas
- + Validación
- + Evaluación



* OPERACIÓN DEL SERVICIO

- + Gestión de eventos
- + Gestión de Incidentes
- + Gestión de problemas
- + Gestión de peticiones
- + Gestión de accesos
- + Gestión técnica
- + Gestión de aplicaciones

