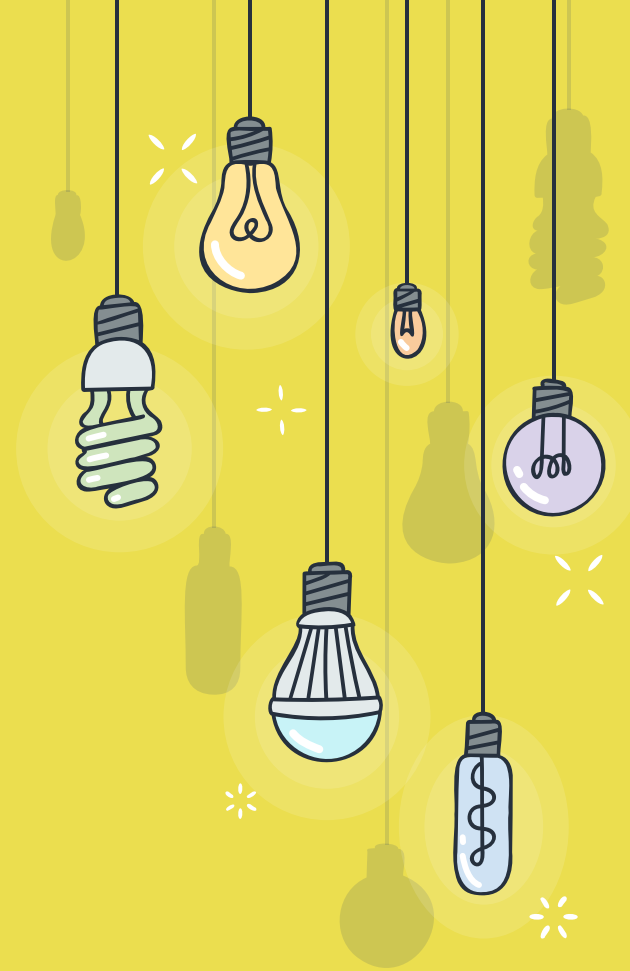
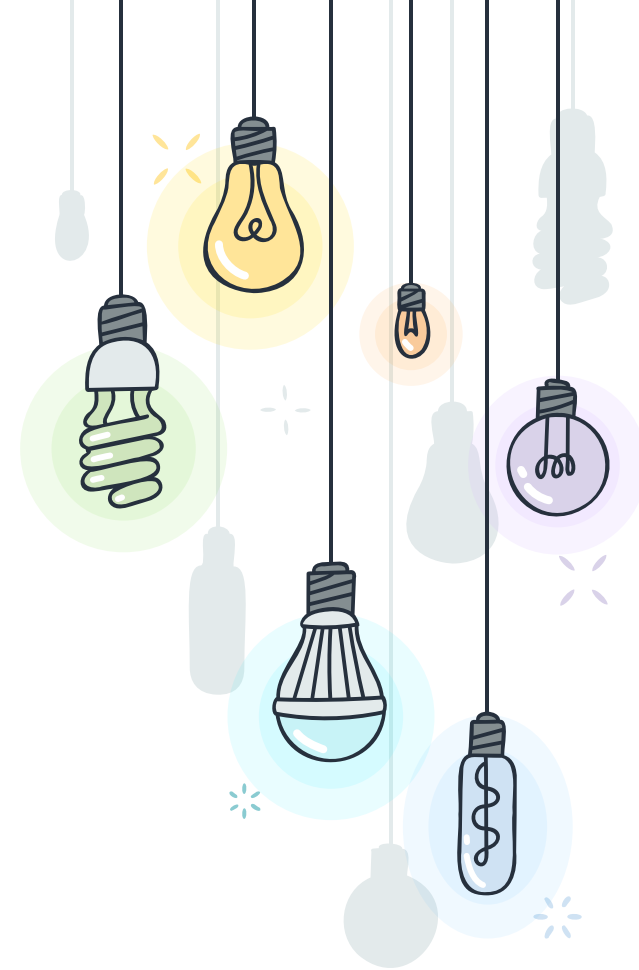


“ + Podemos decir que ITIL se basa en el principio de cómo TI agrega valor a los usuarios finales o a los objetivos de un negocio



# \* REPASANDO LAS DIMENSIONES DE ITIL



3

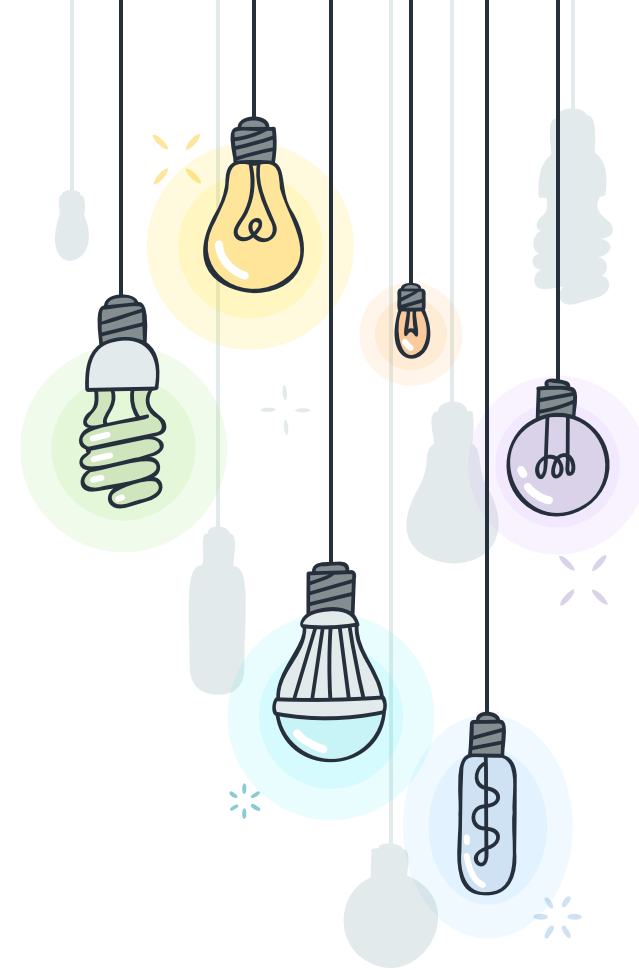
# SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

## ITIL



## \* SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

- + Describe las entradas, los factores que crean valor y las salidas en la gestión de servicios de una organización.



## \* ENTRADAS/INPUTS

- + ¿Qué recibe nuestro sistema?
- + ¿Qué información nos dan las personas?
- + ¿Qué nos demanda el cliente o los clientes?
- + ¿Qué oportunidades tenemos?



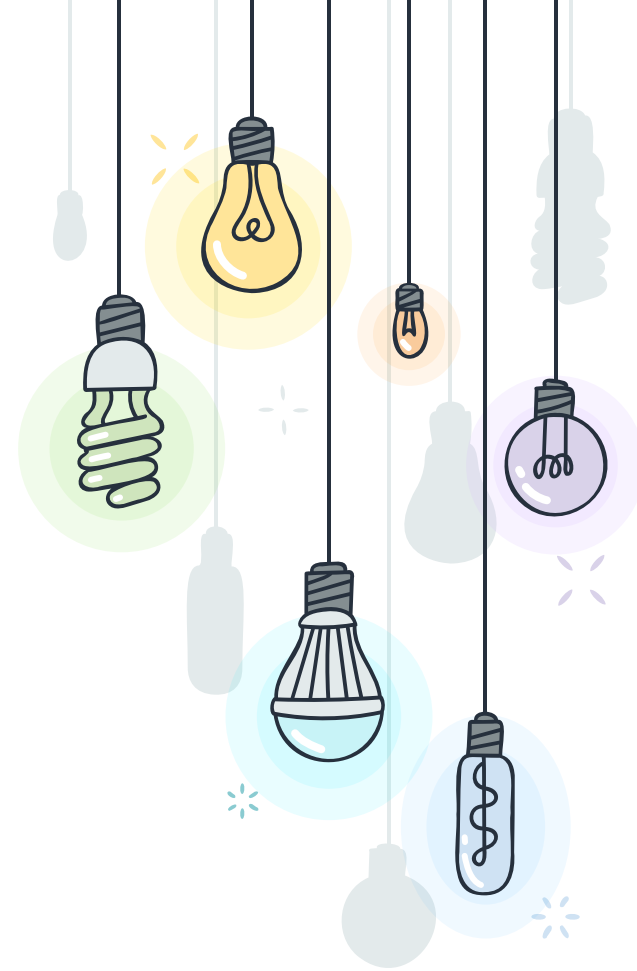
## \* ELEMENTOS QUE AGREGAN VALOR

- + Son todos los elementos en la organización que se relacionan o involucran de manera **directa** con la **generación de valor** para los usuarios o los objetivos del negocio.



## \* SALIDAS / OUTPUTS

- + Es lo que hemos terminado que genera valor
- + Está directamente relacionado con alcanzar los objetivos de una empresa o satisfacer las necesidades de los clientes.



## \* SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

- + Busca encontrar Oportunidades potenciales de crear valor.
- + Busca también satisfacer las demandas del mercado o de los clientes.





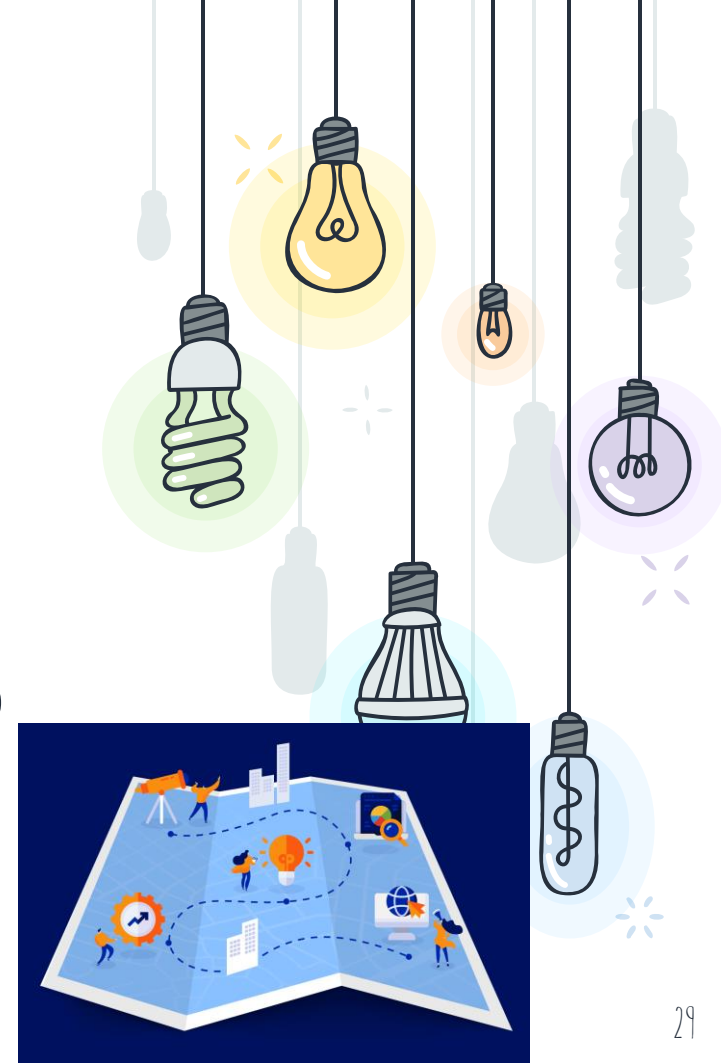
# 4

## PRINCIPIOS GUÍA DE ITIL



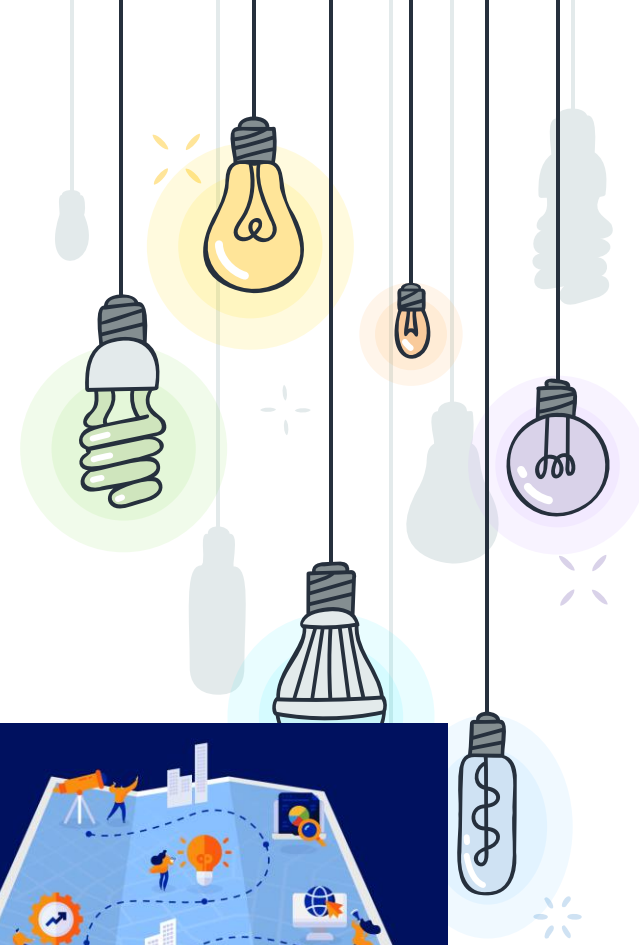
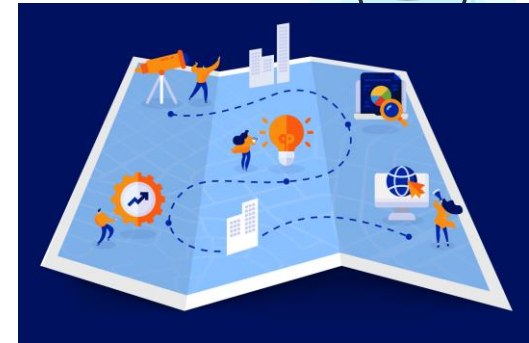
## \* PRINCIPIOS GUÍA PARA APLICAR ITIL

- + Son un conjunto de recomendaciones
- + Tienen como objetivo guiar a la organización.
- + Guiar a pesar de diferentes cambios(organizacionales, objetivos o estrategias)



# \* PRINCIPIOS GUÍA PARA APLICAR ITIL

1. Enfocarse en el valor
2. Comenzar donde la empresa está actualmente
3. Progresar de forma iterativa(feedback)
4. Colaborar y promover visibilidad
5. Pensar y trabajar holísticamente
6. Mantenerlo simple y práctico
7. Optimizar y Automatizar



5

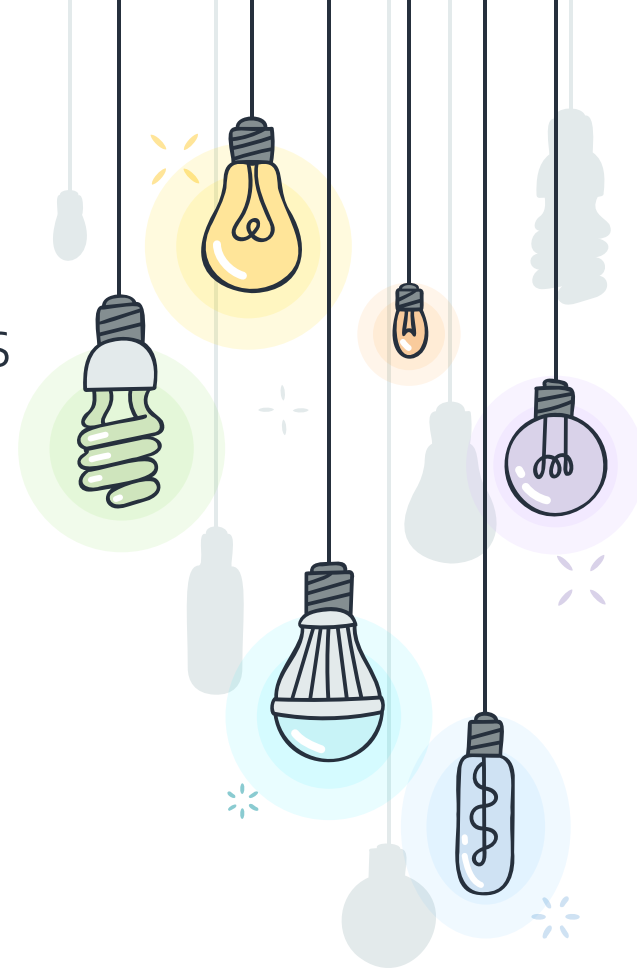
# CADENA DE VALOR DE SERVICIOS

ITIL



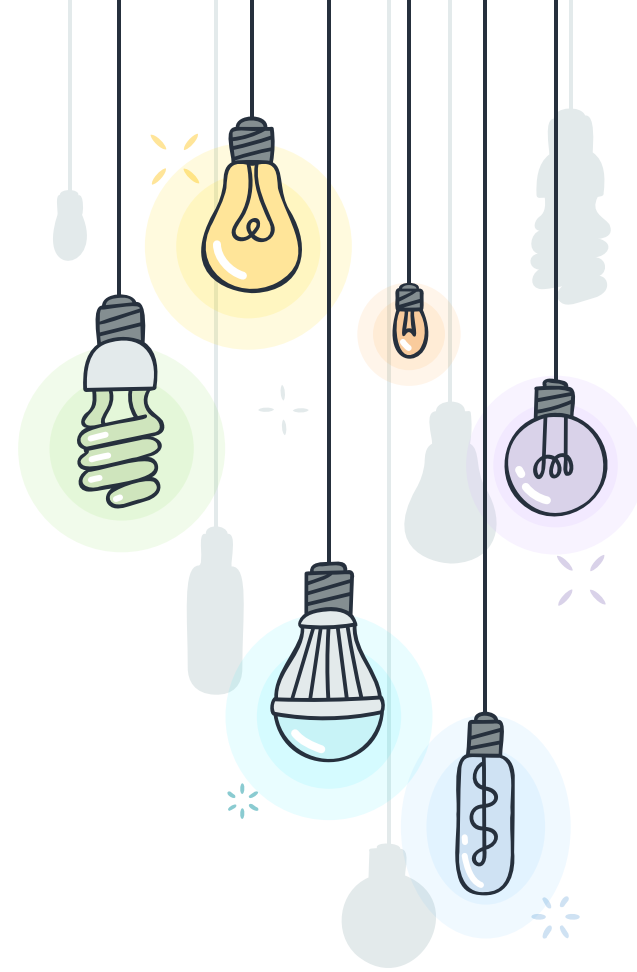
## \* CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

- + Def. Es una combinación de 6 actividades que trabajan en conjunto creando valor para la organización o los usuarios, a través de la entrega de un producto o servicio.



## \* CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

1. Planificación
2. Mejora
3. Compromiso
4. Diseño y Transición
5. Obtener
6. Entrega
7. Soporte



6

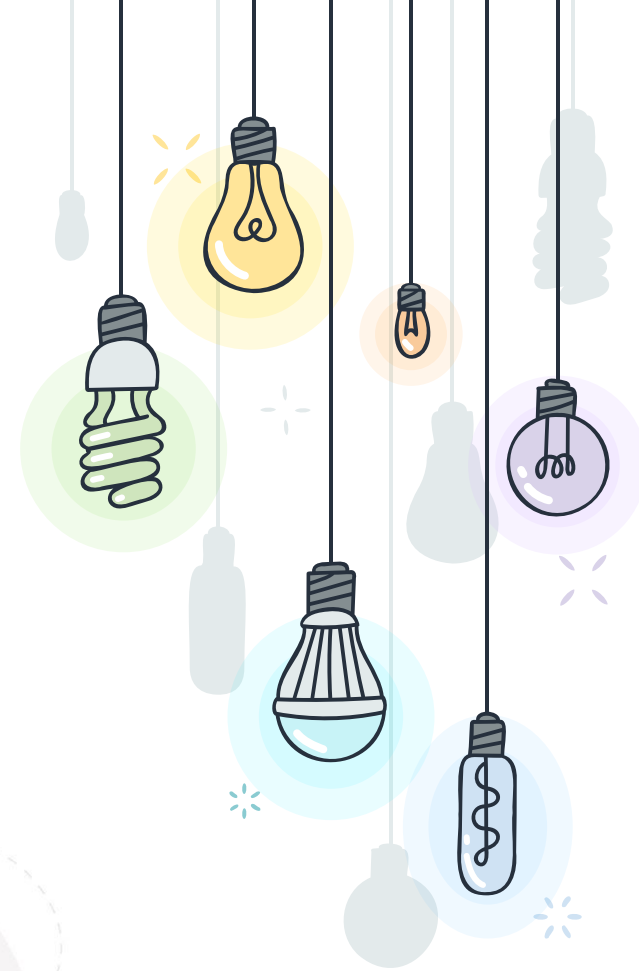
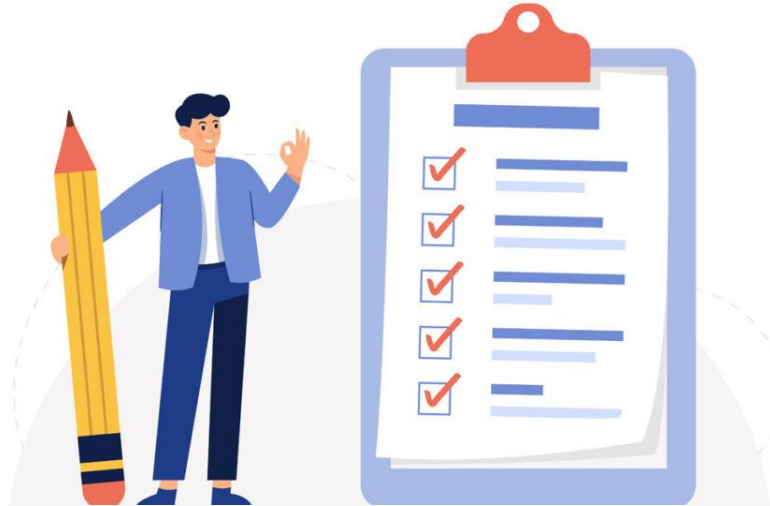
# GOBIERNO DE ITIL

ITIL



# \* GOBIERNO DE ITIL

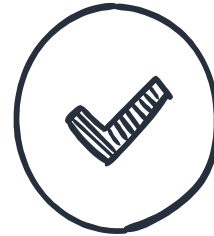
- + Evaluación
- + Dirección
- + Supervisión



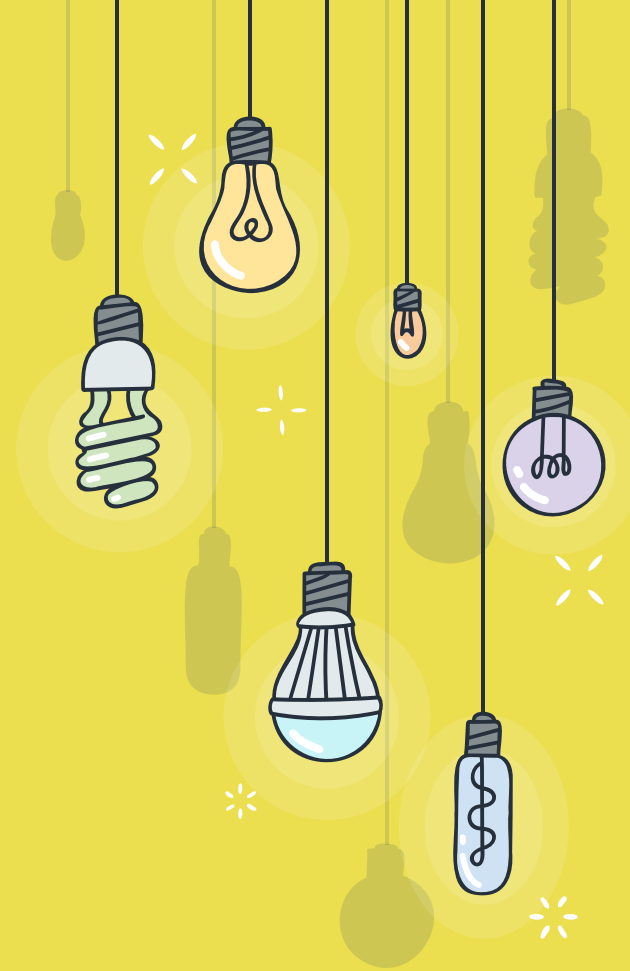


## \* OBJETIVO DEL GOBIERNO DE ITIL

- + Garantizar que la cadena de valor del servicio y las prácticas de la organización funcionen alineadas con los objetivos de la empresa.



“ + La alta calidad y mejora Continua son la esencia para agregar valor.



7

# PRÁCTICAS DE ITIL



# \* PRÁCTICAS DE ITIL

