**El prólogo del Arquitecto Jefe**

Este libro está dedicado a las personas que practican la gestión del servicio. A través de sus conocimientos y experiencias han dado forma al presente documento y se pueden ver más hacia el futuro a lo largo de nuestro viaje hacia el servicio de excelencia.

A través de los últimos dos décadas el mundo de la de TI ha cambiado dramáticamente. El marco de la Biblioteca de Infraestructura de TI ha crecido junto con él y ha dado forma a una comunidad de práctica que ha generado toda una industria. Lo que no ha tenido cambiado en todo este tiempo es la necesidad que tenemos como profesionales de gestión de servicios para saber cómo evolucionan las mejores prácticas y cómo apoyan y la influencia del cliente éxitos o fracasos.

En un mundo de creciente complejidad, la elección y la globalización, ITIL se ha mantenido en el corazón de la industria, el crecimiento y evolución para satisfacer las necesidades de los proveedores de servicios. La versión actual de ITIL es un producto de esta evolución.

En las páginas de este libro, vamos a introducir ITIL para el novato, educar más al profesional y transformar nuestra comprensión de las mejores prácticas de gestión de servicios de TI. Este libro captura los conceptos básicos del Servicio de ITIL Ciclo de vida y sus beneficios. Sirve como una referencia a ITIL prácticas de gestión de servicios, pero no debe ser considerado como un sustituto para el juego práctica central de ITIL.

Es a partir de aquí que comenzamos el viaje hacia las prácticas de gestión de servicio de ITIL.

**Prefacio**

Del ciclo de vida (sustantivo) - Las diferentes etapas por las que un ser vivo pasa (Kernerman Inglés multilingüe Diccionario)

El mismo término "ciclo de vida" se utiliza para describir la evolución de muchos seres vivos en este mundo desde su creación hasta su caducidad. El tiempo entre la creación y la caducidad es el "viaje".

Sólo tenemos que mirar a nuestros propios viajes de la vida para ver un ejemplo.

Creación - la primera parte de nuestro viaje. Como un embrión desarrolla, su plan de vida se está estableciendo a través de la arquitectura de su ADN. La estructura genética del embrión dictara su capacidad, propensión a la inmunidad o vulnerabilidad a la enfermedad, y cierta personalidad características que llevarán durante toda la vida.

Infancia - la etapa formativa. Estamos influenciados por nuestra exposición al mundo que nos rodea y que puede influir en nuestro plano de vida en la forma en que manifestamos e integramos con el mundo que nos rodea. Nuestra comprensión de nuestras necesidades, tanto para el crecimiento y la creatividad, son nuestra «condiciones» que nos permiten crear valor para nosotros mismos y los que entre en contacto con nosotros.

La edad adulta - en la que perfeccionar nuestras habilidades dentro parámetros sociales esperados. Nos esforzamos por mejorar nuestras capacidades continuamente y definen nuestro valor. Por este tiempo, hemos construido una compleja red de relaciones y dependencias a otros. El mundo en que vivimos se ha convertido en mucho más complejo que en la infancia y la gestión de nuestro vive más difícil.

Si sustituye la metáfora humana por el ciclo de vida de la gestión de servicios, verá muchas similitudes. Esto es debido a que el ciclo de vida del servicio de ITIL representa la misma evolución - desde la creación hasta vencimiento - y las etapas en el ciclo de vida del servicio de ITIL son las que abarcan el medio de este proceso.

A menudo olvidamos que los servicios son como los seres vivos. Ellos requieren sustento para sobrevivir, tienen que adaptarse continuamente y evolucionar con las cambiantes necesidades del negocio, y pasar por varias etapas a lo largo de su vida.

Los servicios están limitados por su mapa genético - los riesgos, la inversión financiera, la cultura y la economía -, pero debe evolucionar para influir en su valor a través de la interacción, evolución, dependencias y relaciones, y para explotar ésto para lograr resultados positivos.

Este libro le llevará a través de estos Lifecycle Service etapas y mostrar cómo aplicar el conocimiento contenido en las publicaciones centrales de ITIL ciclo de vida.

**1 Introducción**

**1.1 UNA PERSPECTIVA HISTÓRICA DE TI SERVICIO DE GESTION Y ITIL**

Gestión de servicios de TI (ITSM) evolucionó de forma natural como servicios llegando a ser sustentado en el tiempo por el desarrollo de la tecnología. En sus primeros años, se centra principalmente en la desarrollo de aplicaciones - todas las nuevas posibilidades pareciendo ser fines en sí mismos. El aprovechamiento de los aparentes beneficios de estas nuevas tecnologías destinadas a concentrarse en la entrega de las aplicaciones creadas como parte de una oferta de servicios más grande, el apoyo a la empresa en sí.

Durante la década de 1980, como la práctica de la gestión del servicio creció, también lo hizo la dependencia de la empresa. Reunidos la empresa vio la necesidad de un nuevo enfoque más radical para un Enfoque de servicios de TI y la “mesa de ayuda de TI” surgió para tratar con la frecuencia de los problemas sufridos por los que tratan de utilizar los servicios de TI en la entrega de sus negocios.

Al mismo tiempo, el gobierno del Reino Unido, impulsado por una necesidad para la búsqueda de la eficiencia, se propuso documentar cómo la mejor y la mayoría de las organizaciones exitosas se acercaron a la gestión del servicio. A fines de 1980 y principios de 1990, tenían producido una serie de libros que documenta una aproximación a la gestión de servicios de TI necesarios para apoyar a las empresas. Esta biblioteca de la práctica tenía derecho la TI Infrastructure Library - ITIL a sus amigos.

La biblioteca original creció a más de 40 libros, y comenzó una reacción en cadena de interés en la comunidad de servicios de TI del Reino Unido. El término "gestión de servicios de TI" no se había acuñado en este punto, pero se convirtió en un término común en torno a la mitad 1990 como la popularidad de ITIL crecieron. En 1991, un foro de usuarios, el Foro de Gestión de la Información IT (ITIMF), fue creado para ofrecer a los usuarios de ITIL para intercambiar ideas y aprender unos de otros, y con el tiempo cambiaría su nombrar al Foro de Gestión de Servicios de TI (itSMF).

Hoy en día, el itSMF tiene miembros en todo el mundo dado que la popularidad de ITIL continúa creciendo. Un estándar formal para ITSM, The British Standard 15000, en gran medida sobre la base de prácticas de ITIL, se estableció y seguido por diversas normas nacionales en numerosos países. Desde entonces, la norma ISO 20000:2005 presentó y ganó el reconocimiento rápido a nivel mundial.

La próxima revisión de ITIL comenzó a mediados de la década de 1990, hasta el año 2004. La versión 2 de ITIL , como se le conoce comúnmente , fue más un producto dirigido - con nueve libros - Reducir de forma explícita la brecha entre la tecnología y los negocios, y con orientación centrado en gran medida de los procesos necesarios para prestar servicios eficaces a los clientes de negocios.

**1.2 ITIL HOY**

En 2004, la OGC comenzó la segunda iniciativa importante de refresco de ITIL, en reconocimiento a los avances masivos en la tecnología y los nuevos retos para los servicios de proveedores de TI. Arquitecturas de nueva tecnología, la virtualización y externalización se convirtió en uno de los pilares de las TI y la processbased enfoque de ITIL necesitaba ser renovado para abordar retos de la gestión de servicios.

Después de veinte años de ITIL sigue siendo el más reconocido marco para ITSM en el mundo. Si bien ha evolucionado y cambiado su amplitud y profundidad, se conserva los conceptos fundamentales de la práctica de liderazgo.

**1.2.1 ¿Por qué es ITIL es tan exitoso?**

ITIL se compone del sentido común en el enfoque para la gestión de servicios - hacer lo que funciona y lo que funciona es la adaptación de un marco común de las prácticas que unen a todas las áreas de prestación de servicios de TI hacia un único objetivo - la entrega de valor para el negocio. La siguiente lista define las características fundamentales de ITIL que contribuyen a su éxito mundial:

* ***No propietario -*** Las prácticas de gestión de servicios ITIL son aplicables en cualquier organización de TI, ya que no están basados en ninguna plataforma tecnológica en particular, o tipo de industria. ITIL es propiedad del gobierno del Reino Unido y no vinculada a ninguna práctica comercial amparada por patentes o solución.
* ***No prescriptivo*** - ITIL ofrece prácticas probadas por el tiempo, robustas y maduras que puedan aplicarse a todos los tipos de organizaciones de servicios. Sigue siendo útil y relevante en los sectores públicos y privado, interno y proveedores de servicios externos, pequeños, medianos y grandes empresa, y dentro de cualquier entorno técnico.
* ***Mejores prácticas*** – Las prácticas de gestión de servicios ITIL representan las experiencias de aprendizaje y pensamiento de liderazgo de de los mejores proveedores de servicios de clase mundial.
* ***Buenas prácticas*** - No todas las prácticas en ITIL puede ser considerados "mejores prácticas”, y por una buena razón. Para muchos, una mezcla de prácticas comunes, buenas y mejores son los que dan sentido y la viabilidad de ITSM. En algunos aspectos, las mejores prácticas son la labor del día a día. Todas las mejores prácticas se convierten en prácticas comunes sobre tiempo, siendo reemplazado por nuevas y mejores prácticas.

**1.3 La propuesta de valor de ITIL**

Todos los proveedores de servicios de alto rendimiento comparten características similares. Esto no es una coincidencia. Hay capacidades específicas inherentes a su éxito que lo demuestren consistentemente. Una capacidad clave es su estrategia. Si usted fuera pedir a un proveedor de servicio de alto rendimiento lo que los hace distintivo de sus competidores, que le diría que es su comprensión intrínseca de cómo proporcionan valor a sus clientes. Ellos entienden del cliente los objetivos de negocio y el papel que desempeñan para alcanzar sus objetivos. Una mirada más cercana revelaría que su capacidad para hacer esto no viene de reaccionar a las necesidades del cliente, sino de la predicción a través de la preparación, y el análisis de patrones.

La siguiente característica importante es el uso sistemático de las prácticas de gestión de servicios que respondan, consistente y mediblemente, y definir el proveedor de calidad en los ojos de sus clientes. Estas prácticas proporcionar estabilidad y previsibilidad y permear la cultura del proveedor de servicios.

La última característica es la capacidad del proveedor para analizar de manera continua la prestación de servicios a fin de mantenerlo estable, confiable hasta la adaptación y de respuesta servicios que permiten al cliente centrarse en su negocio sin preocuparse por la fiabilidad del servicio de TI.

En estas situaciones se ve una asociación de confianza entre el cliente y el proveedor de servicios. Ellos comparten el riesgo y recompensar y evolucionar juntos. Cada uno sabe que juegan un papel en el éxito de la otra.

Como proveedor de servicios, esto es lo que quiere lograr como un cliente, esto es lo que quieres en un proveedor de servicios. Tome un momento para mirar a su alrededor en la industria de los proveedores de servicios. Usted verá que la mayoría utiliza ITIL Prácticas de gestión de servicios. Esto no es una coincidencia en absoluto.

**1.4 LA GESTIÓN DE SERVICIOS ITIL PRÁCTICAS**

Cuando encendemos un grifo de agua, esperamos un flujo de agua de ella. Cuando apretamos un interruptor de luz, esperamos ver la luz llenar la habitación. No hace muchos años estos mismos cosas básicas no eran tan fiables como lo son hoy. Nosotros debemos saber instintivamente que los avances en la tecnología se han hecho lo suficientemente fiables como para considerarlo una utilidad. Pero no es sólo la tecnología la que hace que los servicios sean fiables, es la forma en que se gestionan. Esta es la gestión del servicio.

El uso de TI hoy en día se ha convertido en una gran utilidad para los negocios. No basta con tener la mejor tecnología ya que esto no garantiza que proporciona fiabilidad -utilidad similar. Profesional, sensible, gestión de servicios basado en valores es lo que trae este la calidad del servicio a la empresa.

El objetivo de la práctica del marco ITIL Service Management es proporcionar servicios a los clientes de negocios que son aptos para el propósito, estable y que son tan fiables que los negocios los ven como una utilidad de confianza.

ITIL ofrece orientación sobre las mejores prácticas aplicables a todos los tipos de organizaciones que prestan servicios a una empresa. Cada publicación aborda las capacidades que tienen impacto directo en el desempeño de un proveedor de servicios. La estructura del núcleo práctica toma forma en un ciclo de vida del servicio. Es iterativo y multidimensional. Se garantiza que las organizaciones están preparadas para capacidades de apalancamiento en un área para aprender y mejoras en otros. Se espera que el núcleo pueda proporcionar estructura, estabilidad y fortaleza a la gestión de servicios capacidades con principios duraderos, métodos y herramientas.

Esto sirve para proteger las inversiones y proporcionar la base necesaria para la medición, el aprendizaje y la mejora.

La orientación en ITIL puede ser adaptado para su uso en diversos ambientes de negocios y estrategias de la organización. La orientación complementaria proporciona flexibilidad para implementar el núcleo en una amplia gama de entornos. Practicantes puede seleccionar una orientación complementaria según sea necesario para proporcionar tracción para el núcleo en un contexto de negocio determinado, al igual que neumáticos se seleccionan basándose en el tipo de automóvil, propósito y las condiciones del camino. Esto es para aumentar la durabilidad y portabilidad de los activos de conocimiento y para proteger las inversiones en las capacidades de gestión de servicios.

Comunidades de personas y organizaciones de los sectores públicos y el sector privado fomenta su crecimiento y madurez. Existen planes formales para la educación, la formación y la certificación de la práctica de las organizaciones para influir en la calidad de sus servicios. Mejores prácticas de la industria, la investigación académica y normas formales contribuyen a su capital intelectual.

Los orígenes de la gestión de servicios están en las tradicionales empresas de servicios, tales como líneas aéreas, bancos, hoteles y las empresas de telefonía. Su práctica ha crecido con la adopción por parte de las organizaciones de TI de un enfoque orientado para la gestión de aplicaciones de TI, la infraestructura y procesos. Las soluciones a los problemas de negocio y de apoyo a modelos de negocio, las estrategias y las operaciones son cada vez más en la forma de servicios. La popularidad de los servicios compartidos y la externalización ha contribuido al aumento del número de organizaciones que son los proveedores de servicios, incluyendo las unidades de organización interna. Esto a su vez tiene fortalecido la práctica de la gestión del servicio y al mismo tiempo impone mayores retos sobre ella.

***Definición de un servicio***

Un "servicio" es un medio para entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes quieren lograr sin la participación de los costos y riesgos específicos. Hay una gran variedad de contextos en los que la definición de un servicio puede ser aplicado. Como un concepto básico, un servicio es el medio de la entrega de valor, y no importa cómo su organización elige para definir un servicio, esto debe estar en el corazón de lo que define un servicio.

**1.6 NAVEGACIÓN POR EL SERVICIO DE ITIL**

***Lifecycle Management***

Antes de discutir los principios para el manejo de las prácticas del servicio de ITIL, es útil entender la estructura de contenidos en general y cómo las áreas temas está organizada dentro de cada uno de los libros que juntos comprender las prácticas.

Las prácticas de gestión de servicios de ITIL se componen de tres series principales de productos y servicios:

* Las prácticas de gestión de servicios ITIL - Orientación Básica
* Las prácticas de gestión de servicios ITIL - dirección complementaria
* Servicios de soporte web de ITIL.

**1.6.1 prácticas de gestión de servicios de ITIL - Orientación básica**

El conjunto básico se compone de seis publicaciones:

* Introducción a las prácticas de gestión de servicios de ITIL (esta publicación)
* Estrategia del Servicio.
* Diseño del Servicio.
* Transición del Servicio.
* Operación del Servicio.
* Mejora Continua del Servicio.

Una estructura común a través de todos los elementos del núcleo publicaciones ayudan a encontrar fácilmente las referencias entre volúmenes y dónde buscar los temas de orientación similares dentro de cada etapa del ciclo de vida:

***Practicas Fundamentales***

Esta sección de cada publicación núcleo establece el negocio caso el argumento de la necesidad de servicio de visualización gestión del ciclo de vida en un contexto y una visión general de las prácticas en esa etapa del ciclo de vida que contribuye a ella. Describen brevemente el contexto de las prácticas a seguir y cómo contribuyen al valor del negocio.

***Principios de práctica***

Principios de práctica son las políticas y los aspectos que gobiernan cada etapa del ciclo de vida que son ancla en los procesos tácticos y las actividades para el logro de sus objetivos.

***Procesos y actividades del ciclo de vida***

Las etapas del ciclo de vida de servicio dependen de procesos para ejecutar cada elemento de la práctica de manera coherente, medible y repetible. Cada publicación identifica los procesos de los que hace uso, cómo se integran con las otras etapas del ciclo de vida y las actividades necesarias para llevarlas a cabo.

***Apoyo a las estructuras de organización y funciones***

Cada publicación identifica los roles de la organización y responsabilidades que se deben considerar para gestionar la Ciclo de Vida del Servicio. Estas funciones se proporcionan como una guía y se pueden combinar para adaptarse a una variedad de organización. También se proporcionan sugerencias para estructuras organizativas óptimas.

***Consideraciones Tecnologías***

Las prácticas para la gestión de servicios ITIL cobran impulso cuando se aplica el tipo correcto de tecnología de automatización. Cada publicación del ciclo de vida hace recomendaciones sobre las áreas para centrarse en la automatización de la tecnología, y los requisitos básicos de un proveedor de servicios tendrán que considerarse a la hora de elegir las herramientas de gestión de servicios.

***Aplicación Práctica***

Para las organizaciones nuevas a ITIL, o aquellos que deseen mejorar su madurez práctica y capacidad de servicio, cada publicación describe las mejores maneras de implementar ITIL.

***Etapa del ciclo de vida del servicio.***

Retos, riesgos y factores críticos de éxito, Estos están siempre presentes en cualquier organización. Cada publicación destaca los desafíos comunes, riesgos y factores de éxito que la mayoría de las organizaciones experimentan y cómo superarlos.

***Orientación complementaria***

Hay muchos métodos, prácticas externas y marcos que se alinean bien con las prácticas de ITIL. Cada publicación ofrece una lista de estos y la forma en que integrarse en la ITIL Lifecycle Servicie, cuando son útil y cómo.

***Ejemplos y plantillas***

Cada publicación proporciona plantillas de trabajo y ejemplos de cómo se pueden aplicar las prácticas. Ellos son proporcionados para ayudar a sacar provecho de la experiencia en la industria y la experiencia ya en uso. Cada uno puede ser adaptado dentro el contexto de la organización particular.

**Temas de orientación**

**2.1 SERVICIO DE ESTRATEGIA [SERVICE STRATEGY]**

La esencia del Ciclo de Vida del Servicio es la Estrategia del Servicio. Estrategia del Servicio es proporcionar orientación sobre la forma de ver la gestión del servicio no sólo como una capacidad organizativa, sino como un activo estratégico. Se ofrece orientación sobre los principios que sustenta la práctica de la gestión de los servicios que son útiles para el desarrollo de políticas de gestión del servicio, directrices y procesos en toda la ITIL Lifecycle Service.

Los temas tratados en la Estrategia del Servicio incluyen el desarrollo de los mercados de servicios, características de los internos y tipos de proveedores externos, los activos del servicio, el servicio cartera y la implementación de la estrategia a través de la Ciclo de Vida del Servicio. Gestión Financiera, demanda Gestión, Desarrollo Organizacional y Estratégico Los riesgos son, entre otros temas importantes.

Las organizaciones deben utilizar la guía de estrategia de servicio para establecer objetivos y expectativas de desempeño hacia el servicio a los clientes y los espacios de mercado, y para identificar, seleccionar y priorizar las oportunidades. Estrategia del Servicio se trata de garantizar que las organizaciones están en condiciones de manejar los costos y los riesgos asociados a su cartera de servicios, y se configuran no sólo para eficacia operativa, sino también para un rendimiento distintivo.

Las organizaciones que ya practican y utilizan ITIL Estrategia del Servicio para guiar una revisión estratégica de su servicio basado en ITIL capacidad de gestión y para mejorar la alineación entre esas capacidades y sus estrategias de negocio. Este volumen ITIL alienta a los lectores a detenerse y pensar sobre por qué algo que se debe hacer antes de pensar en cómo.

**2.2 DISEÑO DE SERVICIO [SERVICE DESIGN]**

"Si lo construyes, ellos vendrán" es un dicho de un famosa película de Hollywood, Campo de sueños. Pero si usted lo construye y no proporciona valor, no tardarán en irse. Los servicios que ofrecen verdadero valor para el negocio, debe ser diseñado con los objetivos de negocio en mente.

Diseño del Servicio es la etapa del ciclo de vida que convierte la Estrategia del Servicio en el plan para la entrega de la los objetivos de negocio. Diseño del Servicio proporciona una guía para el diseño y desarrollo de servicios y prácticas de gestión de servicios. Cubre los principios y métodos para el diseño la conversión de objetivos estratégicos en las carteras de servicios y activos del servicio. El alcance del servicio de diseño no es limitado a los nuevos servicios. Incluye los cambios y mejoras necesarias para aumentar o mantener el valor para los clientes durante el ciclo de vida de los servicios, la continuidad de servicios, el logro de niveles de servicio, y de la conformidad a las normas y reglamentos. Orienta a las organizaciones sobre cómo desarrollar capacidades de diseño para el servicio gestión. Entre los temas claves en Diseño del Servicio están El Catálogo de Servicios, la disponibilidad, la capacidad, la continuidad y la Gestión de los Niveles de servicio.

**2.3 SERVICIO DE TRANSICIÓN [SERVICE TRANSITION]**

Transición [ tran - zish - uhn ] - Movimiento , pasaje, o cambiar de una posición , estado, etapa, tema, concepto ,etc , a otro ; cambiar : la transición de la adolescencia hasta la edad adulta .

Transición del Servicio proporciona una guía para el desarrollo y la mejora de las capacidades para la transición de nuevo y cambiado los servicios en funcionamiento al servicio en vivo. Este publicación proporciona orientación sobre cómo los requisitos establecidos en la estrategia del servicio son codificados en el Diseño del Servicio y efectivamente realizados en la Operación del Servicio, mientras que se mantiene el control de los riesgos de fracaso e interrupción.

La publicación combina prácticas en Cambio, Configuración, Activos, lanzamiento e implementación del Programa de y gestión de riesgos y los coloca en la práctica contexto de la gestión del servicio. Proporciona orientación sobre la gestión de la complejidad relacionada con cambios en los servicios y los procesos de gestión de servicios; prevención de consecuencias no deseadas permitiendo al mismo tiempo la innovación. La orientación es proporcionada en la transferencia del control de los servicios entre clientes y proveedores de servicios.

Transición del Servicio introduce al conocimiento del Servicio Sistema de Gestión, que se basa en los datos actuales y la información dentro de Configuración, Capacidad, Conocido De error, los medios de comunicación definitiva y Activos sistemas y amplía el uso de la información de servicio en la capacidad de conocimiento de decisiones y la gestión de los servicios.

**2.4 FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO [SERVICE OPERATION]**

Operación del Servicio encarna prácticas en la gestión de la operación del día a día de los servicios. Incluye orientación sobre el logro de la eficacia y eficiencia en la entrega y soporte de servicios para asegurar valor para el cliente y el proveedor del servicio. Los objetivos estratégicos son en última instancia, realizado a través de la Operación del Servicio, por lo tanto, por lo que es una capacidad crítica. Se ofrece orientación sobre cómo mantener la estabilidad en las operaciones de servicio, permitiendo los cambios en los niveles de diseño, escala, alcance y servicio.

Las organizaciones están provistas de proceso detallado directrices, métodos y herramientas para su uso en el control de dos importantes perspectivas: reactiva y proactiva. Los gestores y los profesionales cuentan con los conocimientos que les sirven para tomar mejores decisiones en áreas como la gestión de la disponibilidad de servicios, control de la demanda, optimizando utilización de la capacidad, la planificación de las operaciones y la fijación de problemas. Se ofrece orientación sobre las operaciones de apoyo a través de nuevos modelos y arquitecturas como compartida servicios de utility computing , servicios web y comercio movil. Entre los temas de este libro son de sucesos, de Incidentes, Problema, Solicitud, Gestión de aplicaciones y Técnicas prácticas. Este libro analiza algunos de la industria más reciente prácticas para la gestión virtual y orientada a los servicios arquitecturas.

**2.5 MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO [CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT]**

Mejora Continua del Servicio proporciona los instrumentos y la orientación para la creación y el mantenimiento del valor para los clientes mediante un mejor diseño, transición y operación de los servicios.

Combina principios, prácticas y métodos de la calidad gestión, gestión del cambio y la capacidad mejora. Las organizaciones aprenden a darse cuenta incrementales y mejoras a gran escala en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la continuidad del negocio. La orientación es previsto que une los esfuerzos de mejora y resultados con la estrategia de servicio, diseño y transición. Un bucle cerrado sistema de retroalimentación, con base en el Plan-Do-Check-Act (PDCA) modelo (ver sección 2.6), se establece y capaz de recibir insumos para el mejoramiento de cualquier planificación perspectiva.

Orientación sobre servicios de medición, lo que demuestra el valor con indicadores, puntos de referencia en desarrollo y madurez evaluaciones son algunos de los temas clave.

**2.6 CONTROL DE CALIDAD DEL CICLO DE VIDA [LIFECYCLE QUALITY CONTROL]**

En consonancia con las estructuras adoptadas por las empresas de alto rendimiento de hoy día y de los organismos de normalización de todo el mundo, el enfoque ITIL Lifecycle Service abraza y realza la interpretación del ciclo de calidad de Deming (Figura 2.1) de Plan-Do-Check-Act. Verá este ciclo de calidad utilizado en la estructura de las prácticas en cada una de las guías del núcleo.

El marco de ITIL incorpora el Ciclo Deming Calidad aplicándolo a las etapas del ciclo de vida de servicio. Esto ayuda alinear las prácticas de ITIL para la estructura de prácticas externas como COBIT e ISO / IEC 20000.

**2.7 CONFORMIDAD ITIL O CUMPLIMIENTO - ADAPTACIÓN DE PRÁCTICA [ITIL CONFORMANCE OR COMPLIANCE – PRACTICE ADAPTATION]**

Un aspecto importante de ITIL es la naturaleza ' open-source ' de sus prácticas. Se pretende y se recomienda que las organizaciones se adapten a las prácticas de ITIL dentro de su propio contexto, y consolidar sus propias mejores prácticas dentro de un marco general de gestión de servicios.

Por ejemplo, dentro de Transición del Servicio, ITIL proporciona una selección de los modelos de gestión del cambio, Los cambios normales y de emergencia. En muchos casos, estos modelos como se describe en la Transición del Servicio pueden ser todo lo que necesitan y que cubren toda la gama de posibles tipos de cambio en una organización. Dentro de cada modelo, un flujo específico de Se proporciona procesos y procedimientos. Si en su organización, más pasos para un cambio de emergencia tienen sentido para cumplir sus necesidades y objetivos, entonces usted debe adaptarse éstos en el flujo de ITIL Change proceso genérico. Si lo hace, no significa que no se ajuste a ITIL. Siempre que los principales pasos del proceso de ITIL, entradas y salidas son incluidos y los objetivos realizados, es la mejor medida y es adecuado para el propósito en su contexto organizativo.

ITIL es un marco de una organización se ajusta a, no cumple. Hay una diferencia importante entre estas dos cosas y que es a menudo mal entendido.

Conformidad permite flexibilidad en la adaptación de las prácticas dentro de un contexto organizacional, mientras que se mantenimiento la estructura general del marco. El cumplimiento es altamente específico, a menudo auditados a un nivel formal y las prácticas de la organización deben imitar prácticas externas definidas. Hay una necesidad de que tanto dentro de ciertos contextos, pero la clave para las prácticas de gestión de servicios ágiles es sabiendo que, en lo que mezcla y en qué contexto conformidad o cumplimiento deberían aplicarse.

Muchas organizaciones utilizan ITIL como un medio para lograr cumplimiento de una norma formal, auditado como ISO / IEC 20000:2005. El diseño de ITIL es particularmente útiles para este propósito ya que está diseñado el marco para garantizar que las capacidades de servicio de una organización son diseñadas y operado mediante las prácticas que se alinean con estas normas.

Este conjunto estándar de salidas de las áreas clave de cumplimiento, requiere que las organizaciones pueden demostrar que utilizan los sistemas y prácticas de gestión en estas áreas en fin de cumplir con la norma. Los expertos coinciden en que la adopción de ITIL produce un marco mejor se adapte a lograr certificación ISO / IEC 20000. Más adelante en este libro una lista de los marcos comunes, método externo y normas, siempre que se tenga una alineación sólida a las prácticas de ITIL y encajar bien en servicio de cualquier organización práctica.

**2.8 PRIMEROS PASOS - CICLO DE VIDA DE SERVICIO PRINCIPIOS [GETTING STARTED – SERVICE LIFECYCLE PRINCIPLES]**

En los capítulos siguientes usted aprenderá acerca de los conceptos claves en el ITIL Lifecycle Service. Se empieza por su forma de trabajo desde el núcleo del ciclo de vida, Venta Estrategia, a continuación, en torno a las prácticas del ciclo de vida que giran de Diseño del Servicio, Transición y Operación, terminando con Mejora Continua del Servicio. Después, usted debe tener una clara comprensión de los conceptos básicos de la ITIL Lifecycle Service y cómo la práctica fundamental publicaciones puede ser útil para usted. Esto ayudará a los lectores a examinar más a fondo las áreas particulares dentro de cualquiera del núcleo libros de orientación que ofrecen información práctica detallada en áreas que apoyan su gestión de los servicios del día a día papel.

**3 El ITIL Service Management del ciclo de vida - núcleo de la práctica**

El Ciclo de Vida del Servicio contiene cinco elementos como se muestra en laFigura 3.1, cada uno de los cuales se basan en los principios del servicio, los procesos, las funciones y las medidas de desempeño. El Servicio Del ciclo de vida utiliza un diseño de cubo y radios, con Service Estrategia en el centro, Diseño del Servicio , Transición y Funcionamiento como las etapas del ciclo de vida que giran, y anclada por Mejora Continua del Servicio . Cada parte de la ciclo de vida ejerce influencia sobre la otra y se basa en la otra para las entradas y comentarios. De esta manera, un conjunto constante de pesos y contrapesos en todo el ciclo de vida del servicio asegura que como cambios en la demanda de negocios con las empresas necesario, los servicios pueden adaptarse y responder con eficacia a ellos. En el corazón del servicio del ciclo de vida es el principio clave - todos los servicios deben proporcionar un valor medible al negocio objetivos y resultados. ITIL Service Management se centra el valor de negocio como su principal objetivo. Cada práctica gira en torno a asegurar que todo lo que un servicio de proveedor realiza para gestionar los servicios de TI para el cliente de negocios puede medirse y cuantificarse en términos del valor del negocio.

Esto se ha vuelto extremadamente importante hoy en día como las organizaciones de TI deben actuar ellos mismos como las empresas con el fin de demostrar un claro retorno de las inversiones y equiparar el rendimiento del servicio con las empresas valor para el cliente.

**3.1 FUNCIONES Y PROCESOS EN TODA EL CICLO DE VIDA**

ITIL® marca una clara distinción entre funciones y procesos. ***Una función*** es una unidad especializada en la realización de una cierta actividad y es la responsable de su resultado. Las funciones incorporan todos los recursos y capacidades necesarias para el correcto desarrollo de dicha actividad.

Las funciones tienen como principal objetivo dotar a las organizaciones de una estructura acorde con el principio de especialización. Sin embargo la falta de coordinación entre funciones puede resultar en la creación de nichos contraproducentes para el rendimiento de la organización como un todo. En este último caso un modelo organizativo basado en procesos puede ayudar a mejorar la productividad de la organización en su conjunto.

***Un proceso*** es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico.

Los procesos comparten las siguientes características:

* Los procesos son cuantificables y se basan en el rendimiento.
* Tienen resultados específicos.
* Los procesos tienen un cliente final que es el receptor de dicho resultado.
* Se inician como respuesta a un evento.

El Centro de Servicios y la Gestión del Cambio son dos claros ejemplos de función y proceso respectivamente.

Sin embargo, en la vida real la dicotomía entre funciones y procesos no siempre es tan evidente pues puede depender de la estructura organizativa de la empresa u organismo en cuestión.

***3.1.3 La especialización y la coordinación a través del ciclo de vida***

La especialización y la coordinación son necesarias en el enfoque de ciclo de vida. Retroalimentación y control entre las funciones y procesos dentro y entre los elementos del ciclo de vida que esto sea posible. El patrón dominante en el ciclo de vida es el progreso secuencial a partir de Estrategia del Servicio (SS) a través de la prestación de servicios ( SP): - Transición del Servicio ( ST) - Operación del Servicio (SO ) y de vuelta a SS a través de Mejora Continua del Servicio ( CSI ) . Eso, Sin embargo, no es el único patrón de acción. Todos los elementos del ciclo de vida proporcionan puntos para la retroalimentación y control.

La combinación de múltiples perspectivas permite una mayor flexibilidad y control a través de entornos y situaciones. El enfoque del ciclo de vida imita la realidad de la mayoría organizaciones en las que la gestión eficaz requiere la El uso de múltiples perspectivas de control. Los responsables del diseño, el desarrollo y la mejora de los procesos para la gestión de servicios puede adoptar un enfoque basado en procesos controlar perspectiva. Para los responsables de la gestión de acuerdos, contratos y servicios pueden ser mejor servidos por una perspectiva de control basado en el ciclo de vida con distinta fases. Ambas estas perspectivas de control se benefician de pensamiento sistémico. Cada perspectiva de control puede revelar patrones que pueden no ser evidentes a partir de la otra.

***3.1.4 Evaluación en todo el Servicio Ciclo de vida***

La fuerza de la ITIL Lifecycle Service se basa en retroalimentación continua a lo largo de cada etapa del ciclo de vida. Esta retroalimentación asegura que la optimización de servicio es gestionado desde una perspectiva de negocio y se mide en términos del negocio de valor se deriva de los servicios en cualquier punto en el tiempo a través del Servicio del Ciclo de Vida. El ITIL Ciclo de vida de servicio es no lineal en el diseño. En cada punto el Servicio del Ciclo de Vida, el seguimiento, la evaluación y la retroalimentación flujos entre cada etapa del ciclo de vida que accionan decisiones acerca de la necesidad de corregir el rumbo de menor importancia o principales iniciativas de mejora del servicio. La siguiente figura ilustra algunos ejemplos de la retroalimentación continua sistema integrado en el ciclo de vida del servicio de ITIL.