



Versión 4

Presentación

- Nombre
- Profesión
- Empresa
- Rol en su Compañía
- Objetivos al tomar el curso
- ¿Qué lo motiva a tomar esta capacitación?
- ¿Qué sabe de ITIL Versión 4 ?

Logística ...

- Horario
- Instalaciones
- Recesos 7:40 – 7:55 PM
- Normas para manejo de Celulares y Dispositivos Móviles
- Material

Objetivos del Curso



- Al finalizar el curso los participantes estarán en capacidad de:
 - Conocer y comprender el “Service Management / Gestión del Servicio” como una práctica.
 - Comprender “Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios” en ITIL.
 - Comprender "El sistema de valores Servicio de ITIL (SVS)"
 - Prepararse para tomar el examen de certificación mundial “Fundamentos de ITILv4”

Objetivos del Curso



- El curso pretende:
 - Brindar conocimiento esencial de las técnicas de la Gestión del Servicio
 - Aplicar conocimientos de Gestión de Servicio en su trabajo y rol dentro de las áreas de TI
- El curso no tiene las siguientes intenciones:
 - Capacitar al estudiante sobre como implementar un proceso particular.
 - Hacer del alumno un experto.

Agenda



-
- I. Introducción a ITIL
 - II. Los conceptos clave de la gestión de servicio.
 - III. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
 - IV. El sistema de valores Servicio de ITIL (SVS)
 - V. Gobernancia -
 - VI. Mejora Continua -
 - VII. Prácticas de gestión ITIL.
 - VIII. Talleres prácticos y/o escenarios durante el desarrollo del curso.



Introducción

ITIL® Versión 4

¿Qué es ITIL?

«*Librería de Infraestructura de las Tecnologías de la Información*»

ITIL es el marco de trabajo más ampliamente aceptado en el mundo entero para la gestión de servicios de TI

ITIL proporciona un conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI en el sector público y privado.

Es una colección de documentos públicos que contiene las mejores prácticas de la industria

Fundamentos de ITIL 4 es la primera publicación de ITIL 4, la última evolución de la orientación más ampliamente adoptado para ITSM (gestión de servicios de tecnologías de la información).

Su público oscila entre TI y los estudiantes de negocios dando sus primeros pasos en la gestión de servicios a profesionales experimentados familiarizados con versiones anteriores de ITIL y otras fuentes de mejores prácticas de la industria.

Objetivo Principal de ITIL



El Negocio

- Ventas
- Marketing
- Producción
- Administración



La Tecnología

- Software
- Hardware
- Comunicaciones
- Redes

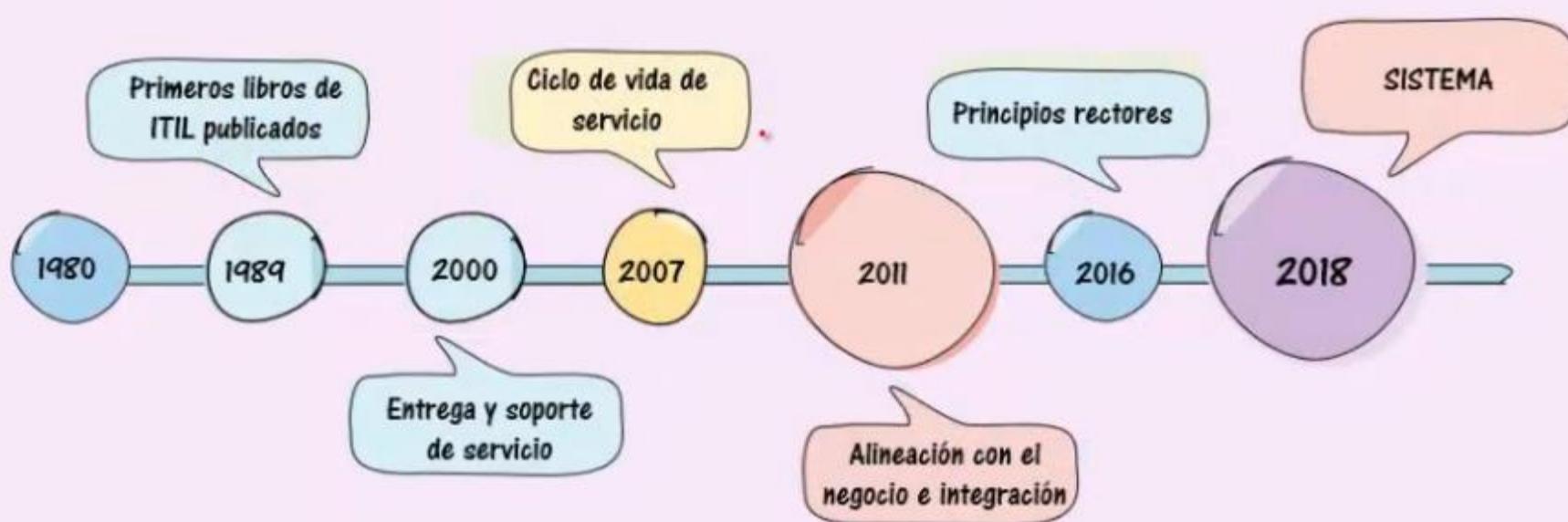
¿Por qué cambiar algo que funciona?



- ✓ ITIL4 proporciona orientación a las organizaciones necesitan para hacer frente a los retos de gestión de servicios nuevos y utilizar el potencial de la tecnología moderna. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinada e integrada para la gobernabilidad y la gestión eficaz de los servicios IT habilitados

“La tecnología avanza más rápido que nunca antes. Avances como la computación en nube, infraestructura como servicio (IaaS), aprendizaje automático, y blockchain han abierto nuevas oportunidades para la creación de valor”

Historia



Historia



- Desarrollado a Finales de 1980 por la *Central Computing and Telecommunications Agency* (CCTA) ahora propiedad de la *Office of Government Commerce* (OGC)
- Surge como respuesta a la deficiente calidad de servicios de TI prestados para el gobierno británico
- La biblioteca fue actualizada con cambios mayores de 1999 a 2001 (v2) en 2007 (v3) . Se realizo una actualización menor en 2011. (Syllabous 2011) y nuevamente en 2018 Itil V.4
- Base para la norma ISO / IEC20000

Fundamentos de ITIL 4:

- Ofrece a los lectores una comprensión de la ITIL marco de gestión de servicios y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas y formas de trabajo
- Explica los conceptos del marco de gestión de servicios para apoyar a los candidatos que estudian para el examen de ITIL 4 Fundación
- Actua como una guía de referencia que los practicantes pueden utilizar en su trabajo, estudios adicionales, y el desarrollo profesional



Organizaciones Involucradas

OGC

Newsroom | Site map | Help | Contact us

Search [Advanced search](#)

Home About OGC Procurement Programmes & Projects Estates Sustainability Policy & Standards Framework Document Library

Programmes & Projects

Introduction to Programmes

Introduction to Projects

Starting Gate

OGC Gateway Review for Programmes & Projects

Major Projects Review Group

Programme and Project Management Profession

Programmes and Projects Resource Toolkit

Business case

Achieving Excellence in Construction

ITIL

Programmes & Projects Documents

Home > Programmes & Projects > Programmes and Projects Resource Toolkit > ITIL

ITIL

"the key to managing IT services"

ITIL information and resources are listed at www.itil-officialsite.com.

ITIL v2 is to be withdrawn and a consultation has been launched to gather users' views on the best way to do this. itSMF International is conducting on behalf of OGC. To take part in the consultation go to <http://www.itsmf.org/content/itil%C2%AE-qualifications-scheme-survey> and complete the online survey by 24th July 2009.

Picture courtesy of the Olympic Delivery Authority.

Overview Background What is it? / How does it work? Benefits Books and resources

Overview

The IT Infrastructure Library® (ITIL) is the most widely accepted approach to IT service management in the world. ITIL is a cohesive best practice framework, drawn from the public and private sectors internationally. It describes the organisation of IT resources to deliver business value, and documents processes, functions and roles in IT Service Management (ITSM). ITIL is supported by a comprehensive qualifications scheme, accredited training organisations, and implementation and assessment tools. The original version of ITIL was developed at the same time as, and in alignment with BS 15000, the former UK standard for IT Service Management. BS15000 was fast-tracked in 2005 to become ISO/IEC 20000, the first international standard in ITSM. OGC is committed to the maintenance of alignment between future versions of ITIL and ISO/IEC 20000. A refreshed version of ITIL was introduced in 2007 (known as version 3). It is planned to withdraw version 2 following a consultation on the best way to do this.

The [OGC self assessment questionnaire](#) is now hosted by itSMF.

Global related sites

- Buying Solutions
- HM Treasury
- Directgov

Originalmente de CCTA
Abril de 2001 la CCTA fue integrada en la
OGC Proyectos de Mejores Prácticas
ITIL es marca registrada de la OGC
OGC Librerías

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-itil>



← → C Es seguro | https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-itil

News About AXELOS ▾ Successful candidates register Partner login Log in / Create profile View Basket

Home Best Practices Certifications Case Studies and White Papers Training Consulting Community Membership Store



ITIL®

RESILIA™

PRINCE2®

MSP®

M_o_R®

P3M3®

P3O®

MoP®

MoV®

Home > Best Practices > ITIL® > What is ITIL?

What is ITIL® Best Practice?

ITIL advocates that IT services are aligned to the needs of the business and support its core processes. It provides guidance to organizations and individuals on how to use IT as a tool to facilitate business change, transformation and growth.

ITIL is mapped in ISO 20000 Part 11. This recognizes the way that ITIL can be used in order to meet the requirements set out for ISO 20000 certification and the interdependent nature with ITIL. It's the first such mapping that ISO (the International Organization for Standardization) has allowed to be part of their standards.

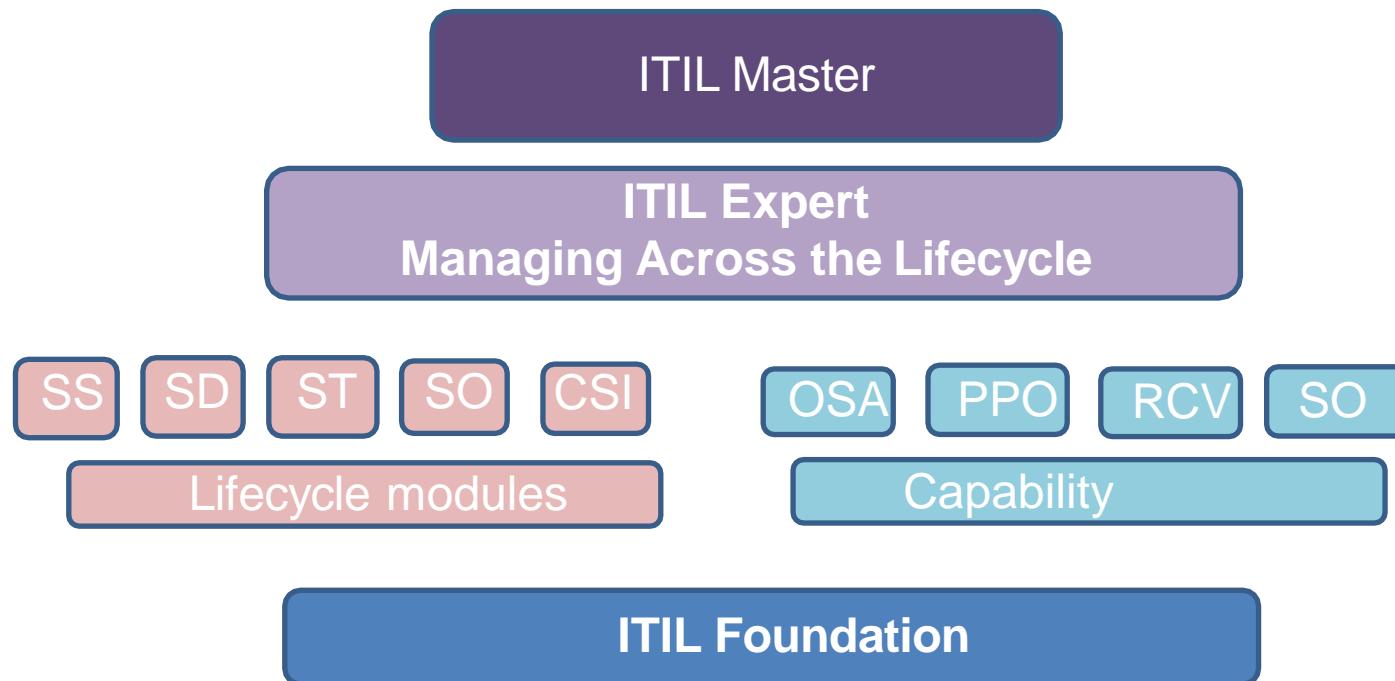
ITIL's IT Service Management Best Practice is supported by a **certification scheme** that

Cambios

Benefits of ITIL

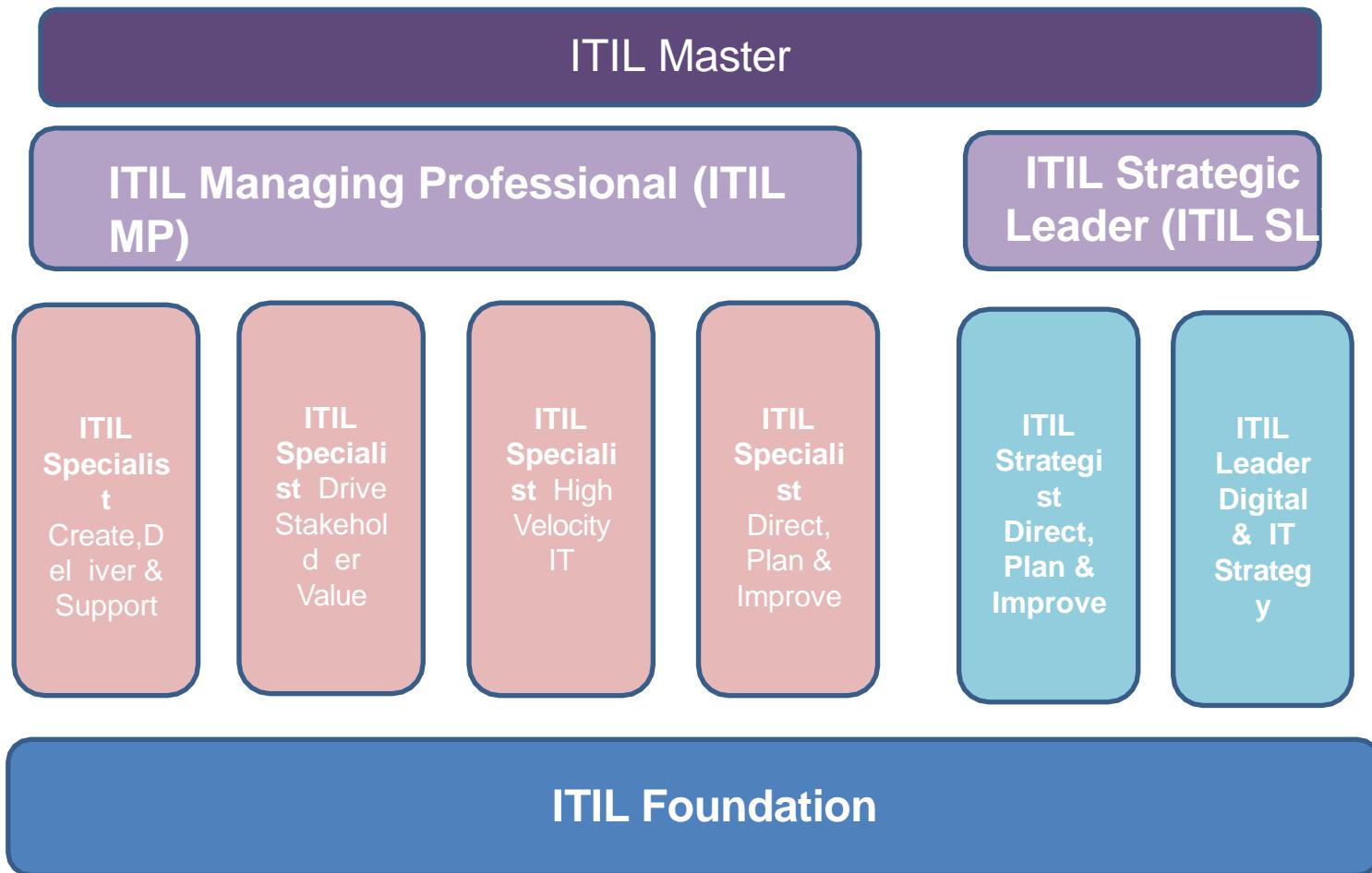


Estructura de las Certificaciones



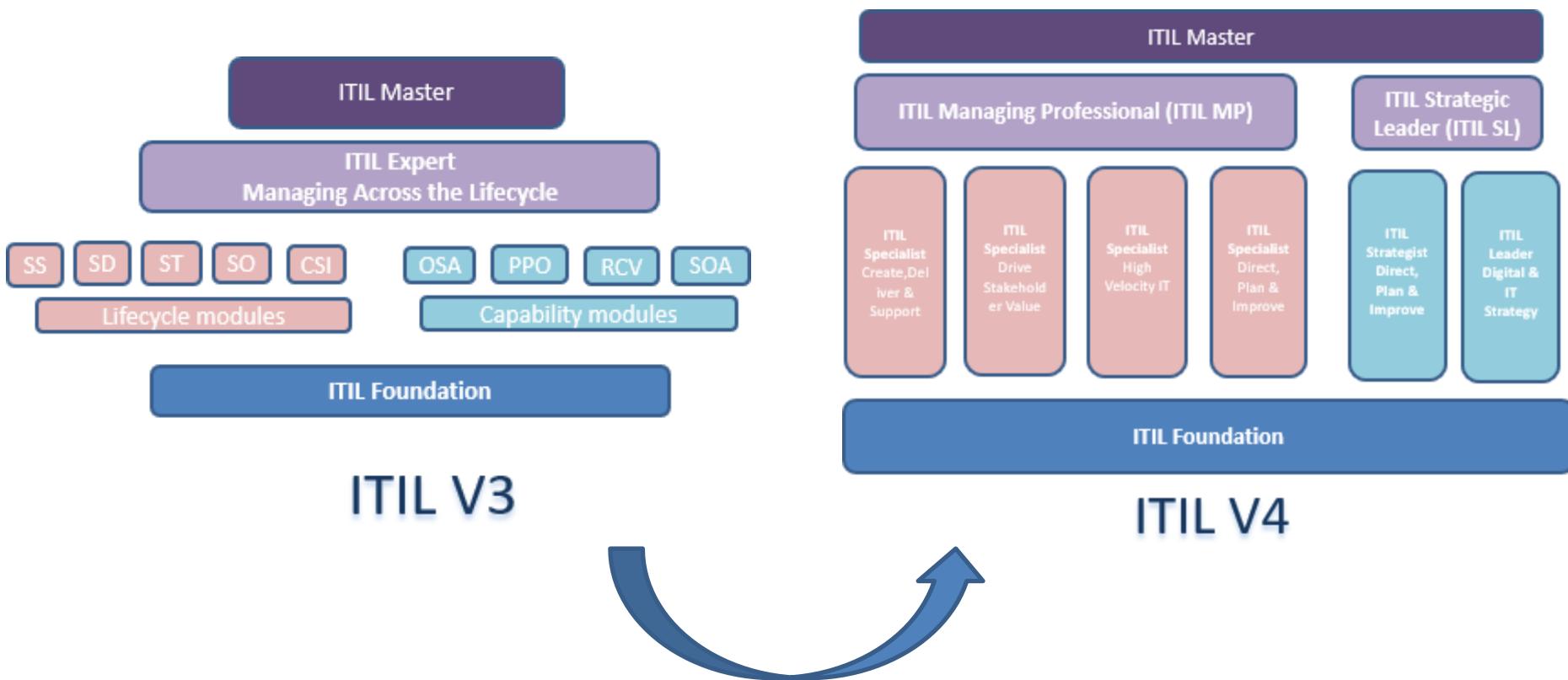
ITILV3

Estructura de las Certificaciones



ITIL V4

Estructura de las Certificaciones



- Libro cerrado
- 40 Preguntas de opción múltiple
- 1 Hora para terminar el examen
- 65% necesario para pasar (26/40)
- Prerrequisito para cualquier certificación intermedia o avanzada de ITIL
- Disponible en español
- Sepresenta solamente con Peoplecert OLP
- Tiene un costo de USD 275USD

Nivel Intermedio

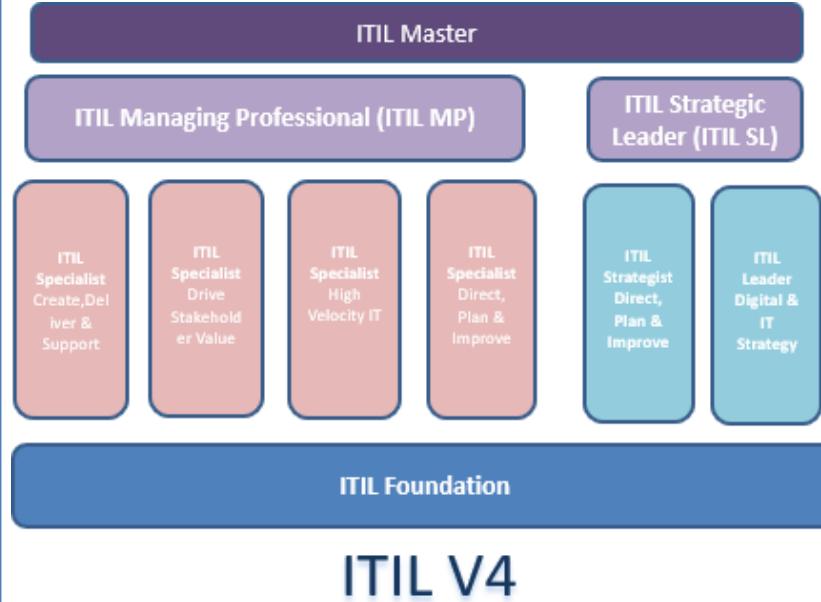


ITIL Strategic Leader

(ITIL SL) dirigido a aquellos profesionales que han de influir en la estrategia de TI y demostrar cómo ésta orienta a la estrategia del negocio.

Abarca tres módulos:

- *ITIL Foundation*
- *ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve**
- *ITIL Leader: Digital & IT Strategy*



ITIL Managing Professional (ITIL MP)

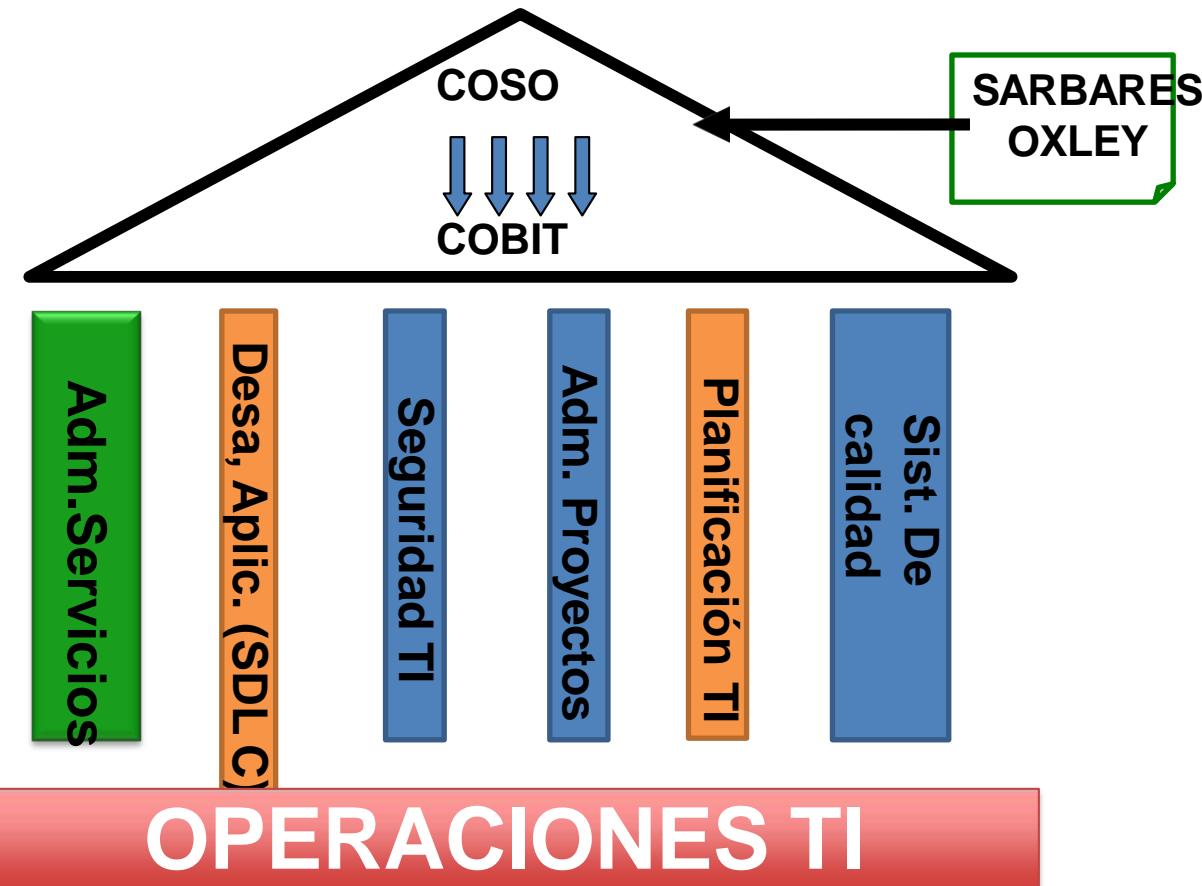
dirigido a aquellos profesionales que trabajan dentro de equipos digitales y de tecnología, proporcionándoles conocimiento prácticos y técnicos de cómo ejecutar proyectos, equipos y flujos de trabajo. Incluye cinco módulos.

- ITIL Foundation*
- ITIL Specialist: Create, Deliver & Support*
- ITIL Specialist: Drive Stakeholder Value*
- ITIL Specialist: High Velocity IT*
- ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve**

Gobierno de TI



Gobierno de TI



Discusión de grupo

- Que Estándar y/o Marcos de Referencia maneja, conoce y/o esta certificado?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



Ventajas

- Orientación al Cliente
- Mejora la relación con los usuarios
- Descripción detallada de los Servicios
- Control de los costos
- Mejora en la comunicación
- Mejora Profesional
- Reducción del TCO

https://www.youtube.com/watch?v=_IXTm2NmT9w

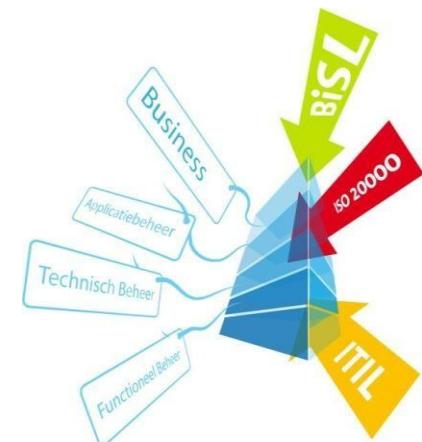
<https://www.youtube.com/watch?v=CgOgzAqhRL0>

Ventajas

-
- Preparación para operación en desastres
 - Control de Cambios
 - Control del Inventario de TI
 - Adopción de Normas
 - Reducción de tiempos en implementaciones
 - Integración estratégica
 - Generación de Valor
 - Mejora en la Gestión de Proveedores

Conceptos

- Mejor Práctica
 - Conjunto de pautas / guías basadas en las mejores experiencias de los profesionales / organizaciones mas calificadas dentro de una campo particular
 - Por lo general están basadas en conceptos de **más de una** persona, **más de una** organización, **independiente**de la tecnología
- ITIL como mejor práctica:
 - Presenta una orientación, no es un dogma
 - Base del estándar ISO20.000
 - Proporciona una visión y un lenguaje común
 - Es genérica, no propietaria



Conceptos

- **Proveedor de Servicios**

Es la organización proveedora de servicios de TI (unidad de servicios) a uno o más clientes internos (unidad de negocio) o externos

- **Cliente**

Es quien solicita y paga por los servicios que TI ofrece.
Autorizado a negociar con TI por parte del negocio

- **Usuario**

Persona que utiliza el servicio de manera cotidiana

Concepto : Servicio

El objetivo de un servicio es generar valor al cliente.

“Un medio que permite entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que ellos desean conseguir sin asumir costos o riesgos específicos.”



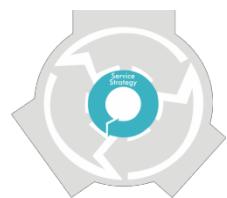
Valor



El valor del servicio se mide en el grado en que el servicio cumple las expectativas del cliente

La percepción de valor debe ser mayor que el costo de obtener el servicio

$$\text{VALOR} = \text{UTILIDAD} + \text{GARANTIA}$$



Utilidad y Garantía



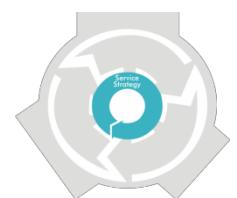
Desde la **perspectiva del cliente**, el valor esta compuesto por dos facetas:

- Utilidad
 - Adecuado para su finalidad
 - Cumple el propósito o cubre las necesidades particulares del cliente
 - Resultado del Servicio
 - Espercibida por el cliente a partir de los atributos y características del servicio
- Garantía
 - Adecuado para el uso
 - Cumple los requerimientos acordados
 - Asegura que se mantienen las funciones especificadas por un período dado

Mantiene condiciones de

 - ✓ Disponibilidad
 - ✓ Capacidad
 - ✓ Seguridad

VALOR = UTILIDAD + GARANTIA



“Un conjunto de capacidades organizacionales especializadas de una organización cuyo fin es generar valor a los clientes en forma de servicios”.

Capacidades = Funciones y Procesos para Gestionar los servicios a través del Ciclo de Vida.

Concepto: Proceso



- Un proceso es un conjunto estructurado de actividades designadas a cumplir un objetivo específico.
- Los procesos toman entradas, procesan y adicionan valor, y crean salidas a necesidades.
- Ejemplo :
 - Incident Management
 - Change Management
 - Event Management

Las características de un proceso

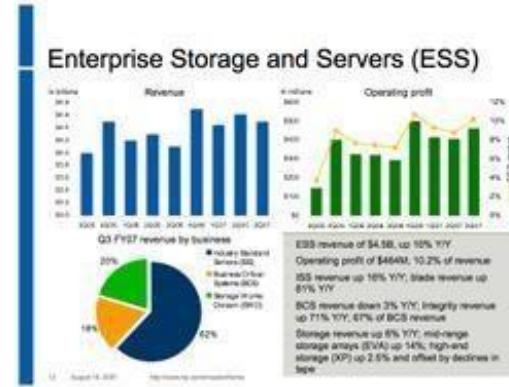


– Clientes



- Internos o Externos
- Stakeholders

– Medible



– Resultados Específicos

– Responden a Eventos



Número de Incidentes

Incidentes Cerrados

Incidentes Abiertos

Incidentes Escalados

Incidentes Resueltos

Concepto: Función



Una función es un equipo o un grupo de gente y las herramientas que ellos usan para llevar a cabo una o mas actividades o procesos.

Es una subdivisión de una organización que esta especializada en realizar un tipo concreto de trabajo y tiene la responsabilidad de obtener resultados concretos.

-Business Units = Departments

- Ejemplo: Service Desk, Desktop team, Application team...

Concepto: Roles



Un conjunto de conductas vinculadas o acciones que son realizadas por una persona, equipo o grupo en un contexto específico.

Roles:

- *Analistas de Service Desk*
- *Segunda línea de Soporte*
- *DBA's*
- *Analistas de BD's*
- *Desarrolladores, etc...*

Dueño del Proceso

- Responsable de garantizar que el proceso se realiza según lo acordado y documentado y que cumple los objetivos de la definición del proceso.

Dueño del servicio

- Es *responsable de un servicio* específico dentro de una organización
- Representa el servicio en toda la organización
- Responsable de la mejora continua
- Responsable de la Gestión de cambios que afectan los servicios bajo su supervisión.

Liste al menos 5 servicios que presta el área de TI
de su compañía

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Matriz a menudo usada dentro de organizaciones para definir roles y responsabilidades.

Soportada por **COBIT®**

- **Responsible**

El único responsable de conseguir que el trabajo se haga.

- **Accountable**

Sólo una persona puede rendir cuentas de cada actividad

- **Consulted**

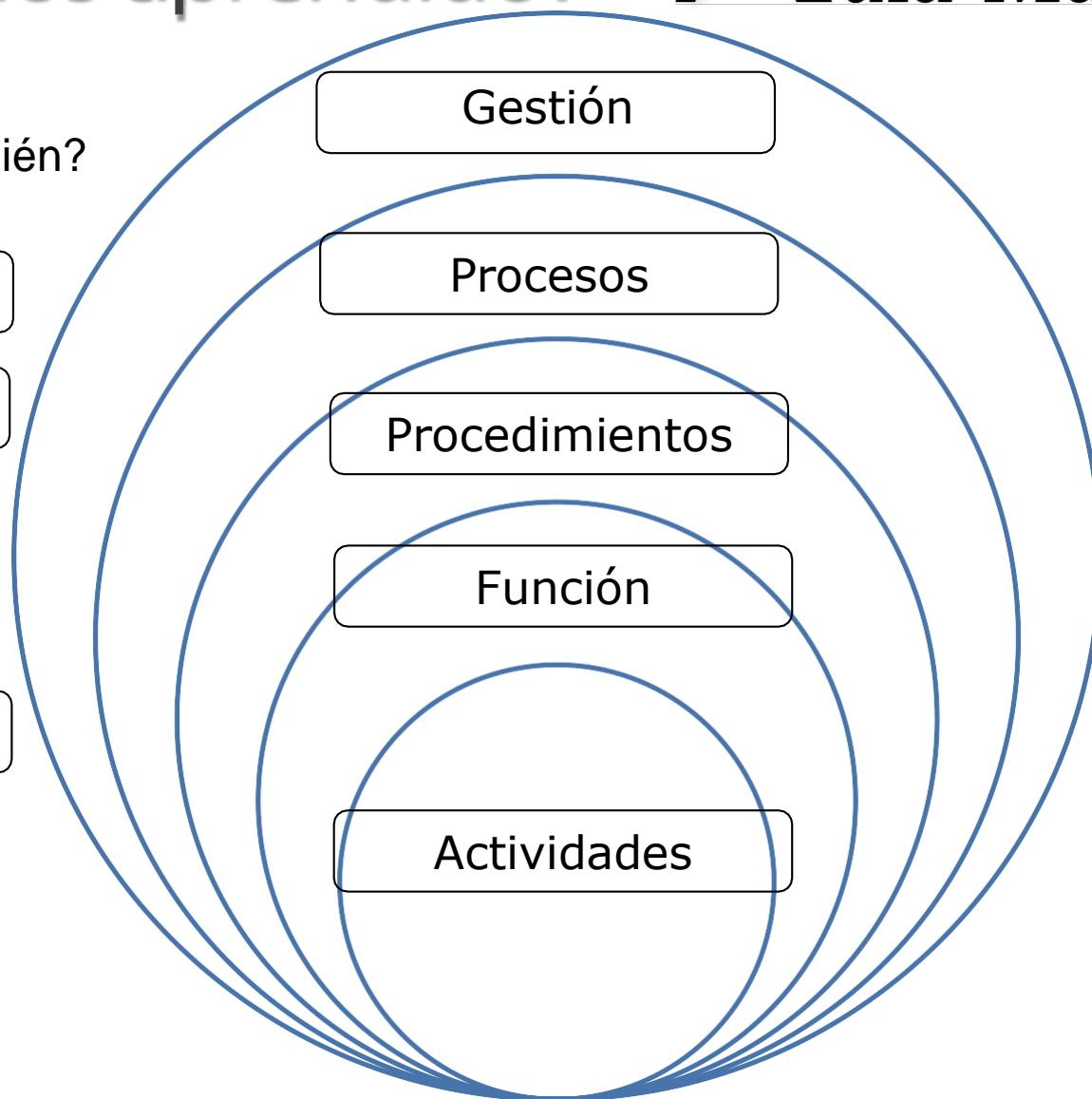
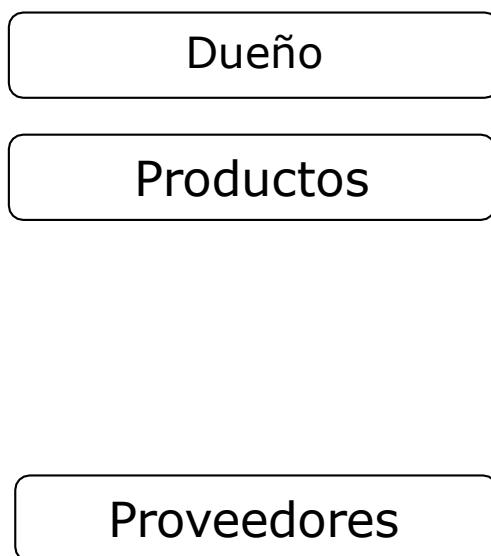
La participación a través de aporte de los conocimientos y la información

- **Informed**

Recibe información sobre la ejecución de procesos y la calidad de este.

¿Qué hemos aprendido?

¿Quién contiene a quién?



¿Qué hemos aprendido?

ISO 20000

- La forma aceptada por la industria
- De hacer algo que funciona

Capacidad

- Funciones + Procesos

Rol

- Responsabilidad que asume una persona

Transición

- Llevar a producción los nuevos servicios

Función

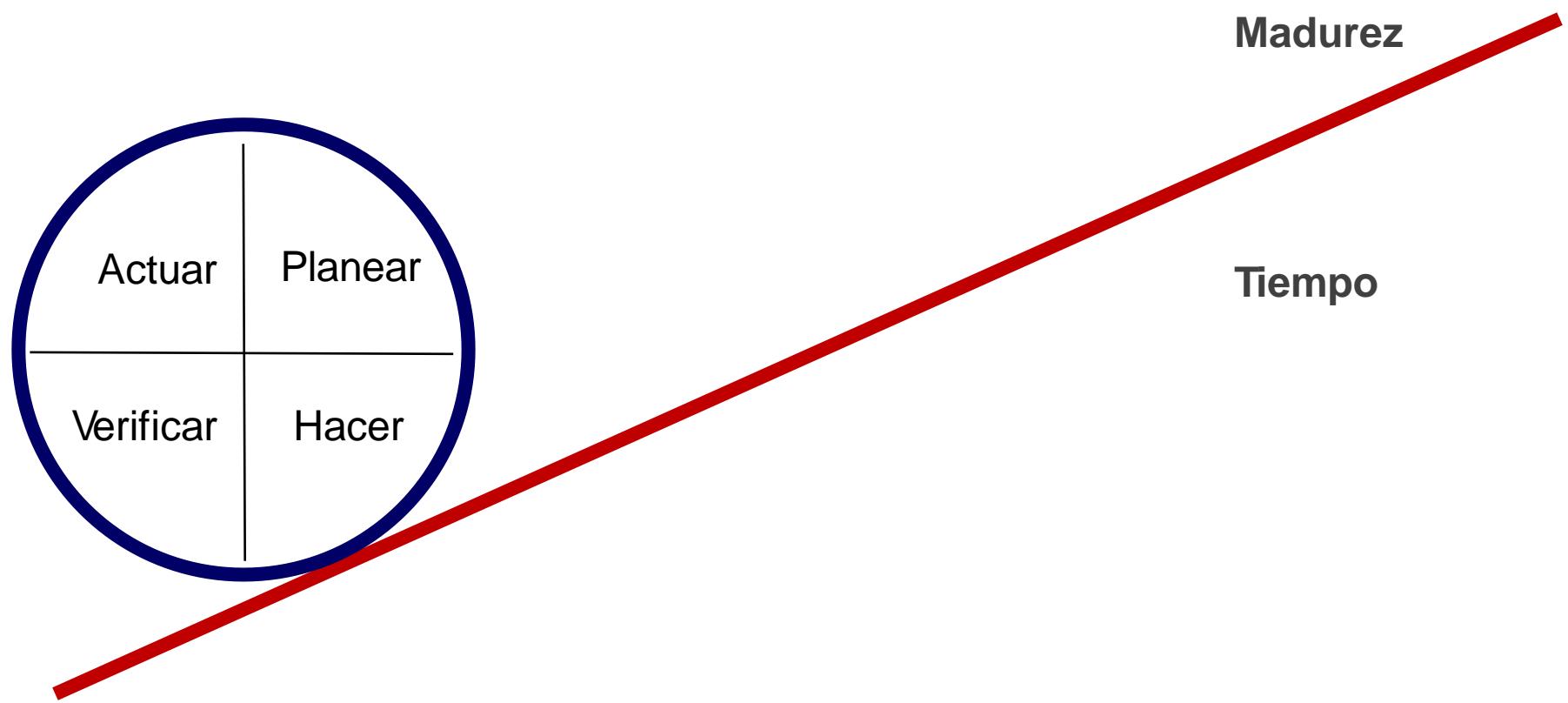
Buenas Prácticas

Proceso

ITIL V4



Ciclo PHVA

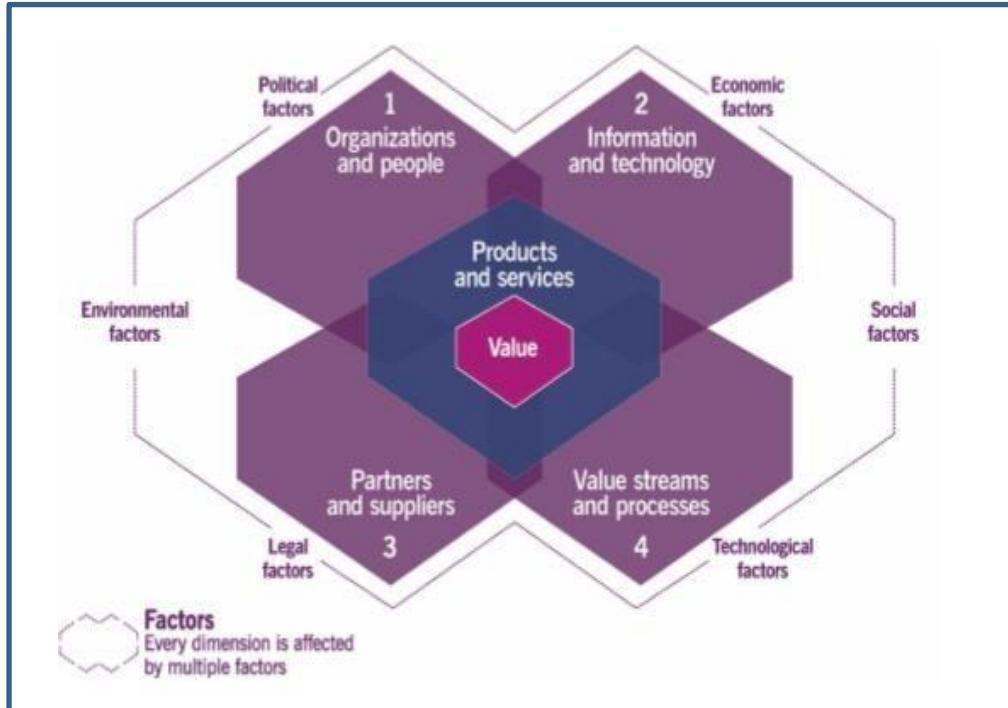




ITIL® Versión 4

III. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

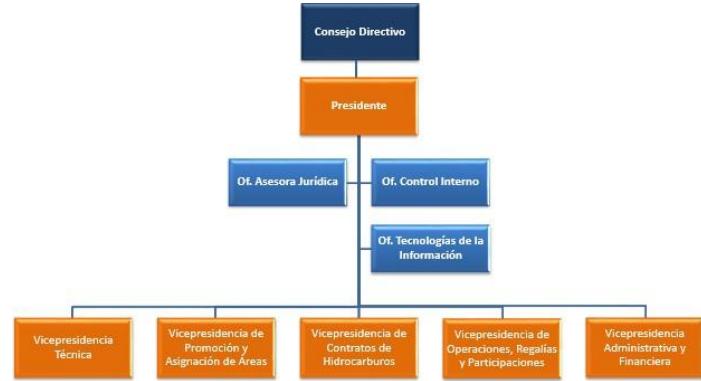
LAS 4 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIO



1. ÓRGANIZACIONES Y PERSONAS
2. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
3. SOCIOS Y PROVEEDORES
4. FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS

Estas cuatro dimensiones representan perspectivas que son relevantes para toda la SVS(sistema de valor del servicio) y las buenas prácticas de ITIL

1. ÓRGANIZACIONES Y PERSONAS



Garantizar

- Funciones
- Responsabilidades
- Sistemas de autoridad
- Comunicaciones
- Conocimiento de procesos
- Definición de roles
- Objetivos del negocio
- Coordinación de ejecución de actividades
- Modelos de prestación del servicio.



2. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



La información y tecnología permite construir los conocimientos necesarios para la gestión de servicios de TI de una manera ágil, controlada y automatizada por sistemas artificiales que pueden permiten agilizar los procesos de prestación del servicio.

La información debe ser registrada y protegida y salvaguardada con el objeto de conservar el conocimiento para ser difundido a otros miembros de la organización.

3. SOCIOS Y PROVEEDORES



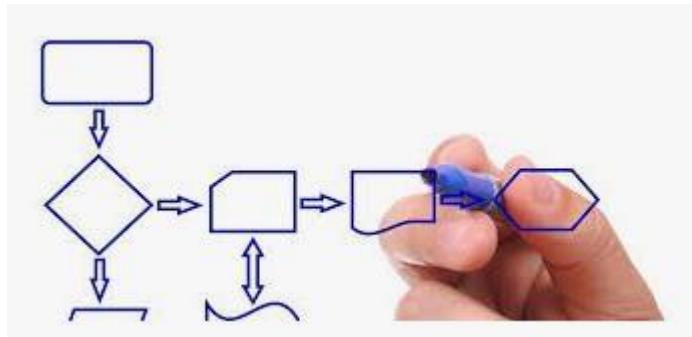
Los socios y proveedores abarca las relaciones de la organización con otras organizaciones que están involucradas en el diseño, desarrollo, implementación, entrega, soporte y / o la mejora continua de los servicios. También incorpora los contratos y otros acuerdos entre la organización y sus socios o proveedores



4. FLUJOS Y PROCESOS DE VALOR

Aplicado a la organización y su SVS, los flujos de valor y procesos dimensión se refiere a cómo las diferentes partes de la organización del trabajo de una manera integrada y coordinada para permitir la creación de valor a través de productos y servicios. La dimensión se centra en qué actividades se encarga de la organización y la forma en que se organizan, así como la forma en la organización asegura que se está permitiendo la creación de valor para todas las partes interesadas de manera eficiente y efectiva.

- Valor corrientes de gestión de servicios
- Procesos



RESUMEN DE LAS 4 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Las cuatro dimensiones representan un enfoque holístico para la gestión del servicio, y las organizaciones deben asegurarse de que hay un equilibrio entre el enfoque de cada dimensión. El impacto de los factores externos en las cuatro dimensiones también debe ser considerado. Las cuatro dimensiones y los factores externos que los afectan deben dirigirse a medida que evolucionan, teniendo en cuenta las tendencias y oportunidades emergentes. Es esencial que SVS de una organización se considera desde las cuatro dimensiones, como la falta de abordar de manera adecuada o dar cuenta de una dimensión, o un factor externo, puede conducir a productos y servicios sub-óptimos.

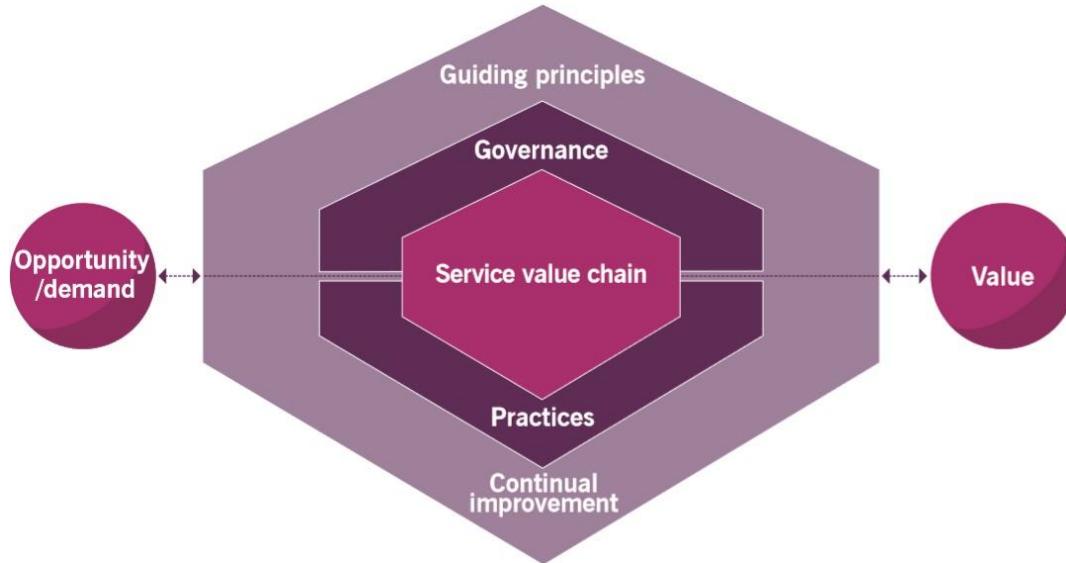




ITIL® Versión 4

**EL SISTEMA DE VALOR DEL
SERVICIO SVS**

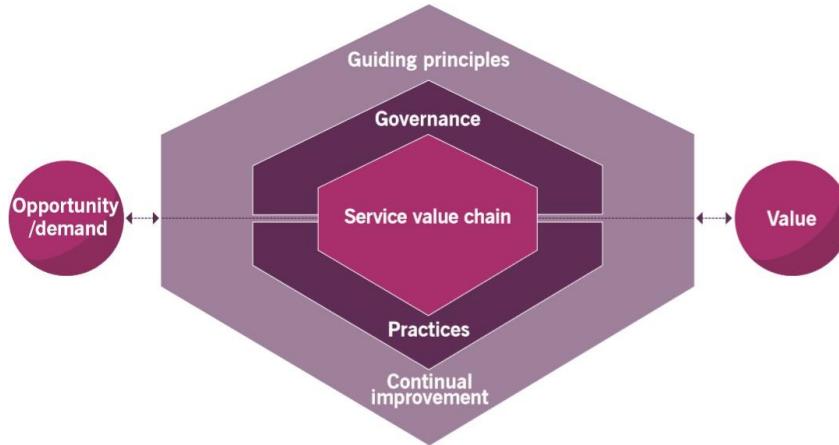
EL SISTEMA DE VALORES DE SERVICIO DE ITIL (SVS)



- Principios rectores
- Gobierno
- Cadena de valor deservicio
- Prácticas
- Mejora continua

Para que la gestión de servicios funcione bien, tiene que funcionar como un sistema. La SVS describe las entradas a este sistema (de oportunidad y demanda y las salidas (logro de los objetivos de la organización y valor para la organización, sus clientes y otras partes interesadas).

EL SISTEMA DE VALORES DE SERVICIO DE ITIL (SVS)



La SVS ITIL describe cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema que permite la creación de valor. Estos componentes y actividades, junto con los recursos de la organización, se pueden configurar y reconfigurar en combinaciones múltiples de manera flexible a medida que cambian las circunstancias, pero esto requiere la integración y coordinación de las actividades, prácticas, equipos, autoridades y responsabilidades, y que todas las partes sean verdaderamente eficaz.

La arquitectura de la SVS ITIL permite específicamente la flexibilidad y desalienta trabajo en silos. Las actividades de la cadena de valor de servicio y las prácticas en la SVS no forman una estructura rígida fija. Más bien, ellos se pueden combinar en múltiples flujos de valor para hacer frente a las necesidades de la organización en una variedad de escenarios.

EL SISTEMA DE VALORES DE SERVICIO DE ITIL (SVS)



Componentes SvS.

- Principios rectores: Recomendaciones que pueden guiar a una organización en todas las circunstancias independientemente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo o la estructura de gestión.
- Gobernancia: El medio por el cual una organización es dirigida y controlada.
- Cadena de valor de servicio: Un conjunto de actividades interconectadas que una organización realiza para entregar un producto o servicio valioso para los consumidores y para facilitar la realización de valor.
- Prácticas: Conjuntos de recursos organizacionales diseñadas para realizar el trabajo o lograr un objetivo.
- Mejora continua: Una actividad de la organización que se repite a cabo en todos los niveles para asegurar que el desempeño de una organización cumple continuamente expectativas de los interesados.



ITIL® Versión 4

**COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL
SERVICIO SVS**

RECTORES

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL



Itil v4 propone 7 rectores en la SVS que pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.

rectores

Centrarse en el valor

Empieza donde estás No empezar de cero y construir algo nuevo

Progresar de forma iterativa con retroalimentación

Colaborar y promover la visibilidad

Pensar y trabajar de manera integral

Debe ser sencillo y práctico

Optimizar y automatizar

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL



GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
1. Centrarse en el valor	<p>Todo lo que hace la organización necesita asignar, directa o indirectamente, a valorar por los grupos de interés.</p> <p>El enfoque en el principio de valor abarca muchas perspectivas, incluyendo la experiencia de los clientes y usuarios.</p>
2. Empieza donde estás No empezar de cero y construir algo nuevo y sin	<p>Teniendo en cuenta lo que ya está disponible para ser aprovechados. No es probable que haya una gran cantidad de los actuales servicios, procesos, programas, proyectos y personas que pueden ser utilizados para crear el resultado deseado.</p> <p>El estado actual se debe investigar y observar directamente para asegurarse de que está completamente entendido</p>

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL



GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
3. Progresar de forma iterativa con retroalimentación	<p>No trate de hacer todo a la vez. Incluso las grandes iniciativas deben llevarse a cabo de manera iterativa. Mediante la organización de trabajo en secciones más pequeñas y manejables que se pueden ejecutar y completar en tiempo y forma, es más fácil mantener un enfoque más preciso en cada esfuerzo.</p> <p>El uso de retroalimentación antes, a lo largo, y después de cada iteración se asegurará de que las acciones están enfocados y apropiada, incluso si las circunstancias cambian. .</p>
4. Colaborar y promover la visibilidad	<p>Trabajando juntos a través de fronteras produce resultados que tienen mayor buy-in, más relevancia a los objetivos, y una mayor probabilidad de éxito a largo plazo.</p> <p>El logro de los objetivos requiere la información, la comprensión y la confianza. El trabajo y las consecuencias deben hacerse visibles, agendas ocultas evitarse, y la información compartida en el mayor grado posible</p>

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL



GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
5. Pensar y trabajar de manera integral	<p>No hay servicio o elemento utilizado para proporcionar un servicio, se coloca solamente. Los resultados obtenidos por el proveedor de servicios y un consumidor de servicios sufrirán menos que la organización trabaja en el servicio en su conjunto, no sólo en sus partes. Los resultados se entregan a los clientes internos y externos a través de la gestión eficaz y eficiente y la integración dinámica de la información, la tecnología, la organización, la gente, las prácticas, los socios y acuerdos, que todos deben ser coordinados para proporcionar un valor definido.</p>
6. Debe ser sencillo y práctico	<p>Si un proceso, servicio, acción o métrica no proporciona valor o producir un resultado útil, eliminarlo. En un proceso o procedimiento, utilizar el número mínimo de pasos necesarios para llevar a cabo la objetivo (s). Utilice siempre el pensamiento basado en los resultados para producir soluciones prácticas que ofrecen resultados.</p>

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL



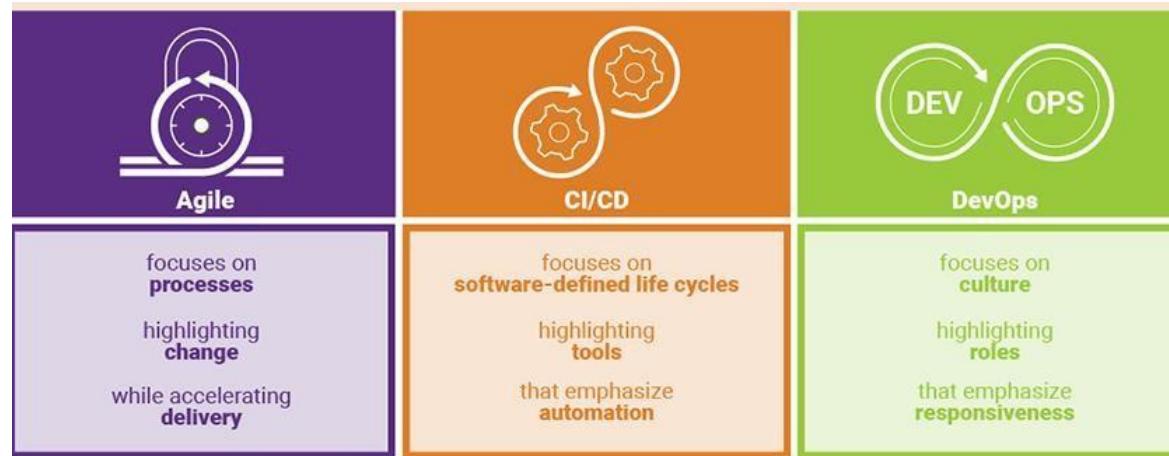
GUIA PRINCIPAL

DESCRIPCIÓN

7. Optimizar y automatizar

Recursos de todo tipo, especialmente de recursos humanos, se deben utilizar a su mejor efecto. Eliminar todo aquello que es realmente un desperdicio y el uso de la tecnología para lograr lo que sea capaz de hacer. La intervención humana sólo debería ocurrir en el que realmente aporta valor.

ITIL, ágil y DevOps



Agile es una metodología que se centra en la entrega y la evolución de las necesidades de los equipos pequeños. Es un enfoque timeboxed, flexible y adaptable a las TI de trabajo que permite una respuesta rápida a los cambios. Formas ágiles de trabajo dan el desarrollo de equipos de autonomía y les permite auto-organizarse, la metodología promueve la colaboración entre los clientes, los usuarios y los equipos de desarrollo en cada oportunidad.

Cuando se combinan ITIL y ágil, todo el equipo de servicios tiene que estar involucrado en todo el proceso de desarrollo ágil. Los métodos de comunicación preferidos por los equipos de desarrollo ágil deben ser aceptados, y la comunicación tiene que ser una prioridad para todos los involucrados en todo el ciclo de vida del servicio.

ITIL, ágil y DevOps



Los roles dentro de los equipos ágiles pueden ser polivalente y alineado con las funciones de gestión de servicios; por ejemplo:

1. Gerentes de producto / propietarios: pueden realizar el papel del propietario del servicio
2. Scrum Master: pueden realizar la función del administrador de cambios

pueden ser parte de la práctica de la mejora continua más amplia, puesto que ya se están ejecutando retrospectivas y las lecciones que aseguran se aprenden.

ITIL y ágil pueden ser grandes aliados. Un equipo ágil que se centra en las necesidades y la satisfacción del cliente a través de la lente del servicio general será ofrecer un mayor valor en un corto período de tiempo.

ITIL, ágil y DevOps



MANIFIESTO ÁGIL

ITIL PRINCIPIOS RECTORES

Los individuos y las interacciones sobre los procesos y herramientas

Debe ser sencillo y práctico
Empieza donde estás

Software que trabaja sobre una amplia documentación

Centrarse en el valor
Pensar y trabajar de manera integral

Colaboración con el cliente durante la negociación del contrato

Centrarse en el valor
Pensar y trabajar de manera integral

Respondiendo al cambio sobre siguiendo un plan de progreso de forma iterativa con retroalimentación

Centrarse en el valor
Colaborar y promover la visibilidad

Principio Rector: Centrarse en el valor



se centra principalmente en la creación de valor para los consumidores de servicios. Sin embargo, un servicio también contribuye a valorar para la organización y otras partes interesadas. Este valor puede ser de diversos tipos, tales como los ingresos, la lealtad del cliente, menor costo, o las oportunidades de crecimiento. Las siguientes recomendaciones pueden adaptarse para hacer frente a diversos grupos de interés y el valor que se crea para ellos por la organización.

Mensaje Clave

Todo lo que hace la organización debe vincular de nuevo, directa o indirectamente, a un valor por sí mismo, a sus clientes y otras partes interesadas.



Principio Rector: Centrarse en el valor



Las perspectivas del consumo de valor

A continuación, el proveedor de servicios debe entender lo que es realmente de valor para el consumidor del servicio. El proveedor de servicios necesita saber:

1. Por qué el consumidor utiliza los servicios
2. Lo que los servicios ayudan a que hagan
3. Cómo los servicios ayudan a alcanzar sus objetivos
4. El papel de las consecuencias de costos para el consumidor de servicios
5. Los riesgos que implica para el consumidor del servicio

El valor puede ser de muchas formas, tales como el aumento de la productividad, la reducción del impacto negativo, reducción de costos, la capacidad de perseguir nuevos mercados, o una mejor posición competitiva:

1. Se define por sus propias necesidades
2. Se logra a través del apoyo de los resultados esperados y la optimización de los costes
3. Cambios en el tiempo y en diferentes circunstancias

Principio Rector: Centrarse en el valor



La experiencia del cliente

Un elemento importante del valor es la experiencia que tienen los consumidores de servicios cuando interactúan con el servicio y el proveedor de servicios. Esto se llama con frecuencia la experiencia del cliente (CX) o la experiencia del usuario (UX) en función de las definiciones adoptadas, y debe ser gestionado de forma activa.

CX: se puede definir como el conjunto de las interacciones que tiene un cliente con una organización y sus productos. Esta experiencia puede determinar la forma en que el cliente se siente acerca de la organización productos y servicios.

Ux: La Experiencia de Usuario se refiere a la experiencia que tienen las personas al interaccionar con un determinado producto.



Principio Rector: Centrarse en el valor



Para aplicar este principio con éxito, tenga en cuenta estos consejos:

1. CONOCER CÓMO LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS UTILIZAN CADA SERVICIO.
2. PROMOVER UN ENFOQUE EN EL VALOR ENTRE TODOS LOS EMPLEADOS.
3. CENTRARSE EN EL VALOR DURANTE LA ACTIVIDAD NORMAR DE FUNCIONAMIENTO, ASÍ COMO DURANTE LAS INICIATIVAS DE MEJORA.
4. INCLUIR ENFOQUE EN EL VALOR EN CADA PASO DE CUALQUIER INICIATIVA DE MEJORA



Principio Rector: Empieza donde estas.



En el proceso de eliminación de los viejos métodos o servicios sin éxito, y crear algo mejor, no puede haber gran tentación para eliminar lo que se ha hecho en el pasado y construir algo completamente nuevo. Esto rara vez es necesario, o una sabia decisión. Este enfoque puede ser muy derrochador, no sólo en términos de tiempo, sino también en términos de la pérdida de los servicios existentes, procesos, personas y herramientas que podrían tener un valor significativo en el esfuerzo de mejora. No empezar de nuevo sin primero tener en cuenta lo que ya está disponible para ser aprovechados.

- EVALUAR DÓNDE SE ENCUENTRA
- EL PAPEL DE LA MEDICIÓN



**Para alcanzar
la grandeza,
empieza donde
estás, utiliza lo
que tienes y haz
lo que puedas.**

<http://m.facebook.com/DibujosAGoGo>

Principio Rector: Empieza donde estas.



La aplicación del principio.

- Mira lo que existe y se objetivo, usando los recursos disponibles para generar un resultado a partir de la mejora.
- Utiliza prácticas o servicios exitosos, determinar cómo estos pueden ser replicados ante las problemáticas que debes abordar.
- Reconocer que a veces nada del estado actual puede ser reutilizado. habrá momentos en los que la única manera de lograr el resultado deseado es empezar de nuevo por completo



Principio Rector:

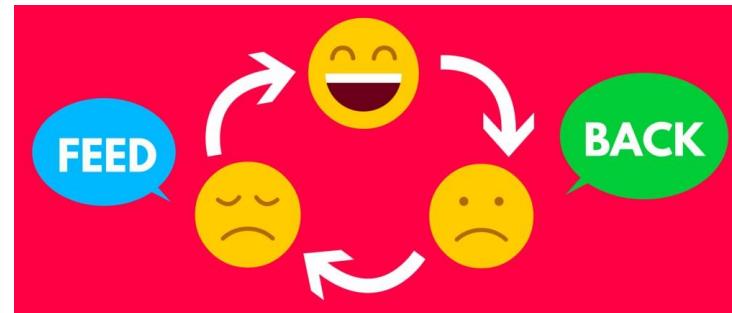
Progresar de forma iterativa con retroalimentación



- Resistir la tentación de hacer todo a la vez. Incluso las grandes iniciativas deben llevarse a cabo de manera iterativa y controlada. Mediante la organización de trabajo en secciones más pequeñas y manejables que se pueden ejecutar y completar en forma oportuna, el enfoque de cada iteración permitirá analizar, planear y mejorar los servicios y productos de acuerdo al resultado.

El papel de la retroalimentación

Buscar y utilizar la retroalimentación antes, a lo largo, y después de cada iteración se asegurará de que las acciones están enfocados y adecuada, incluso en las circunstancias cambiantes.



Principio Rector:

Progresar de forma iterativa con retroalimentación



La aplicación del principio.

- Iteración significa repetir varias veces un proceso con la intención de alcanzar una meta deseada, objetivo o resultado. los resultados de una iteración se utilizan como punto de partida para la siguiente iteración.
- En cada iteración el equipo **evoluciona el producto o servicio** a partir de los resultados completados en las iteraciones anteriores, añadiendo nuevos objetivos/requisitos o mejorando los que ya fueron completados.
- El ecosistema está cambiando constantemente, así que la regeneración es esencial, los cambios están sucediendo constantemente, por lo que es importante prepararnos para los cambios y usar la retroalimentación y mejora continua en todo momento para mejorar los productos, procesos y servicios.

Principio Rector: Colaborar y promover la visibilidad



- La identificación y la gestión de todos los grupos de interés. (clientes, usuarios, proveedores) y su nivel de influencia es importante para poder lograr resultados y garantizar el servicio.
- La visibilidad permite comunicar a los diferentes interesados la ejecución de tareas y su estado con el objeto de tomar decisiones estratégicas.
- Cuando las iniciativas implican a las personas adecuadas en los papeles correctos, las actividades fluyen y los esfuerzos se benefician.
- La Colaboración es todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente.

APLICACIÓN DEL PRINCIPIO

Para aplicar este principio con éxito, tenga en cuenta estos consejos:

1. La colaboración no significa consenso.
2. Identifique los interesados y su nivel de influencia.
3. Realice un plan de Comunicación que garantice la emisión, recepción y entendimiento del mensaje al público objetivo.
4. El trabajo y sus resultados deben hacerse visibles, la información debe ser compartida en el mayor grado posible. Cuantas más personas son conscientes de lo que está sucediendo y por qué, más van a estar dispuestos a ayudar.

Todas las actividades de la organización deben centrarse en la entrega de valor, cada actividad debe ser planeada, coordinada de un modo integral. No hay servicio, prácticas, procesos, departamento o proveedor que logre el éxito si que se planee y ejecute de manera individual.

APLICACIÓN DEL PRINCIPIO

1. Reconocer la complejidad de los sistemas
2. La colaboración es clave para pensar y trabajar de manera integral
3. Siempre que sea posible, buscar patrones en las necesidades del negocio y las interacciones entre los elementos del sistema
4. Una automatización puede facilitar el trabajo de manera integral



Principio Rector: Debe ser sencillo y práctico

Siempre use el mínimo número de pasos para lograr un objetivo. pensamiento basado en los resultados se debe utilizar para producir soluciones prácticas que permitan conseguir resultados valiosos. Si un proceso, servicio, acción o métrica no aporta valor o produce un resultado inútil, entonces debe ser eliminado. A pesar de que este principio puede parecer obvio, con frecuencia se ignora, lo que resulta en métodos excesivamente complejos de trabajo afectando tiempos y costos de implementación.

A juzgar qué guardar

Fundamental para mantener sencilla la gestión de servicios y práctico es entender exactamente cómo algo contribuye a la creación de valor. Por ejemplo, un paso en un proceso puede ser percibido por el personal operativo involucrado como una pérdida de tiempo. Sin embargo, desde una perspectiva corporativa, el mismo paso puede ser importante para cumplimiento de la normativa y por lo tanto es valioso. Es necesario establecer y comunicar una visión integral del trabajo de la organización para que los equipos o grupos individuales puedan pensar de manera holística.

Objetivos en conflicto

En el diseño, la gestión, o las prácticas de operación, ser conscientes de los objetivos en conflicto. Por ejemplo, la gestión de una organización puede querer recoger una gran cantidad de datos para tomar decisiones, mientras que la gente que tiene que hacer el mantenimiento de registros pueden querer un proceso más simple que no requiere tanto la entrada de datos. A través de la aplicación de este y los demás principios rectores, la organización debe ponerse de acuerdo sobre un equilibrio entre sus objetivos en competencia.



Principio Rector: Debe ser sencillo y práctico



LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO

Para aplicar este principio con éxito, tenga en cuenta estos consejos:

1. Garantizar el valor
2. Simplicidad es la máxima sofisticación
3. Hacer menos cosas, pero hacerlas mejor
4. Respetar el tiempo de las personas involucradas
5. Más fácil de entender, más propensos a adoptar
6. La simplicidad es la mejor ruta para lograr resultados rápidos

Principio Rector: Optimizar y automatizar

Las organizaciones deben maximizar el valor del trabajo realizado por sus recursos humanos y técnicos. El modelo de cuatro dimensiones (ofrece una visión integral de las diversas limitaciones, tipos de recursos, y otras áreas que deben considerarse al diseñar, gestionar una organización. La tecnología puede ayudar a las empresas a ampliar y asumir tareas frecuentes y repetitivas. Sin embargo, la tecnología no siempre debe ser invocado sin la capacidad de intervención humana.

Optimización significa hacer algo tan eficaz y útil con el objeto de agilizar las tareas y procesos.

Automatización se refiere a la utilización de la tecnología para realizar un paso o serie de pasos correctamente y consistentemente con poca o ninguna intervención humana.



Principio Rector: Optimizar y automatizar



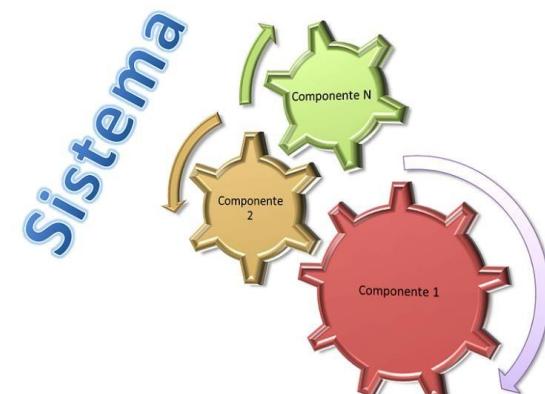
El camino hacia la optimización

1. Entender y aceptar el contexto en el que existe la propuesta de optimización
2. Evaluar el estado actual de la optimización propuesta
3. Estandarización de las prácticas y servicios
4. Asegurar la optimización
5. Ejecutar las mejoras de forma iterativa
6. Monitorear continuamente el impacto de la optimización
7. Simplificar y optimizar antes de la automatización.
8. Definir métricas
9. Utilice los demás principios rectores en la aplicación de éste.

Principio Rector: conclusión

Además de ser conscientes de los ITIL principios rectores, también es importante reconocer que interactúan y dependen unos de otros. Por ejemplo, si una organización se ha comprometido a progresar de forma iterativa con retroalimentación, sino que también debe pensar y trabajar de manera integral para asegurar que cada iteración de una mejora incluye todos los elementos necesarios para ofrecer resultados reales. Del mismo modo, haciendo uso de la reacción apropiada es la clave para la colaboración, y se centra en lo que va a ser realmente valioso para el cliente hace que sea más fácil mantener las cosas simples y prácticos.

- Centrarse en el valor
- Empieza donde estás No empezar de cero y construir algonuevo
- Progresar de forma iterativa con retroalimentación
- Colaborar y promover la visibilidad
- Pensar y trabajar de manera integral
- Debe ser sencillo y práctico
- Optimizar y automatizar





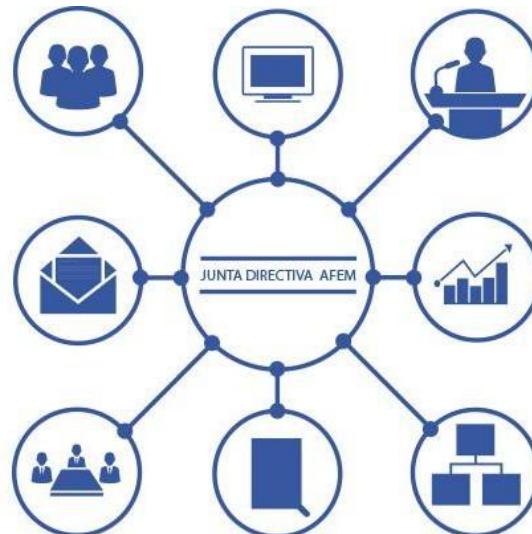
ITIL® Versión 4

**COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL
SERVICIO SVS**

GOBIERNO

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GOBIERNO

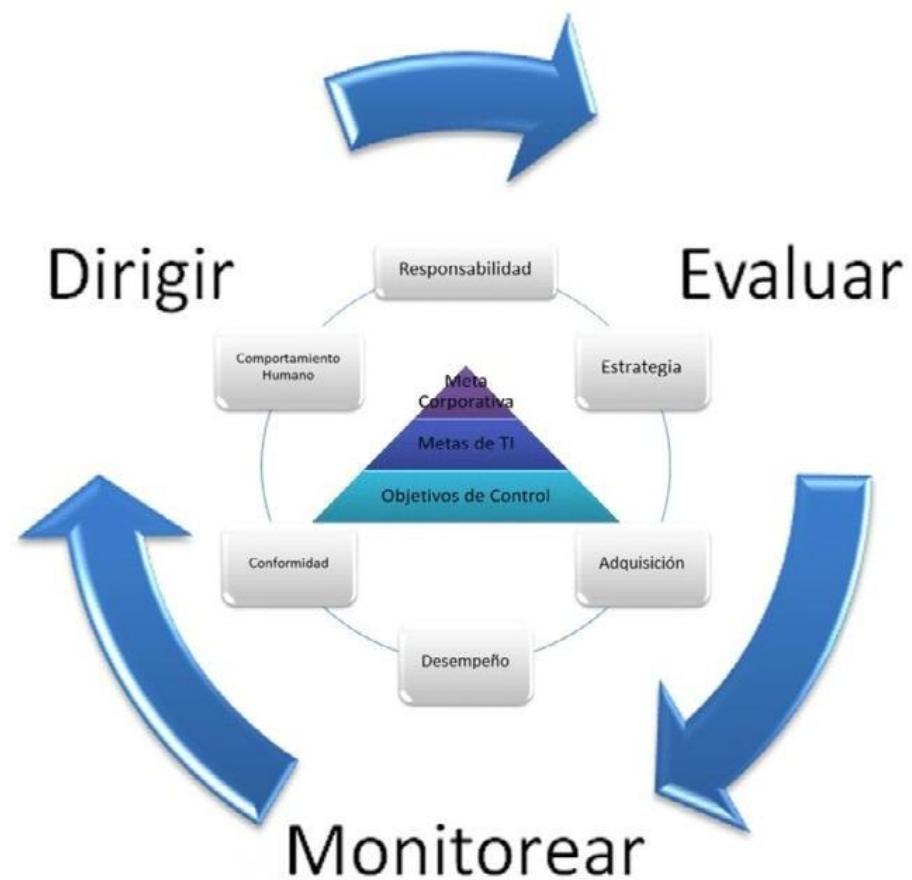
Cada organización es dirigida por un consejo de administración, es decir, una persona o grupo de personas que son responsables al más alto nivel para la ejecución y el cumplimiento de la organización. Todos los tamaños y tipos de organizaciones realizan actividades de gobierno; el órgano de gobierno puede ser una junta de directores o gerentes ejecutivos que asumen un papel de gobierno por separado cuando se están realizando actividades de gobierno. El órgano de gobierno es responsable de cumplimiento de la organización con las políticas , las regulaciones externas y la prestación de servicios generando valor al cliente



GOBERNANCIA

Gobernanza de la organización es un sistema por el cual una organización está dirigida y controlada, interactúa constantemente con las 4 dimensiones y SVS.

1. Evaluar
2. Dirigir
3. Supervisa.
4. Propone mejoras.



El órgano de gobierno debe también tener visibilidad de los resultados de las actividades de mejora continua y la medición de valor para la organización y sus grupos de interés.

Independientemente del alcance de la SVS y el posicionamiento de los componentes, es crucial para asegurarse de que:

1. La cadena de valor de servicio y prácticas de la organización trabajan en línea con la dirección dada por el órgano de gobierno.
2. El órgano de gobierno de la organización, ya sea directamente o a través de delegación de autoridad, mantiene la supervisión de la SVS.
3. Tanto el órgano de gobierno y de gestión en todos los niveles mantienen la alineación a través de un conjunto claro de principios y objetivos compartidos.
4. El gobierno y la gestión a todos los niveles se mejoran continuamente para satisfacer las expectativas de los grupos de interés.



ITIL® Versión 4

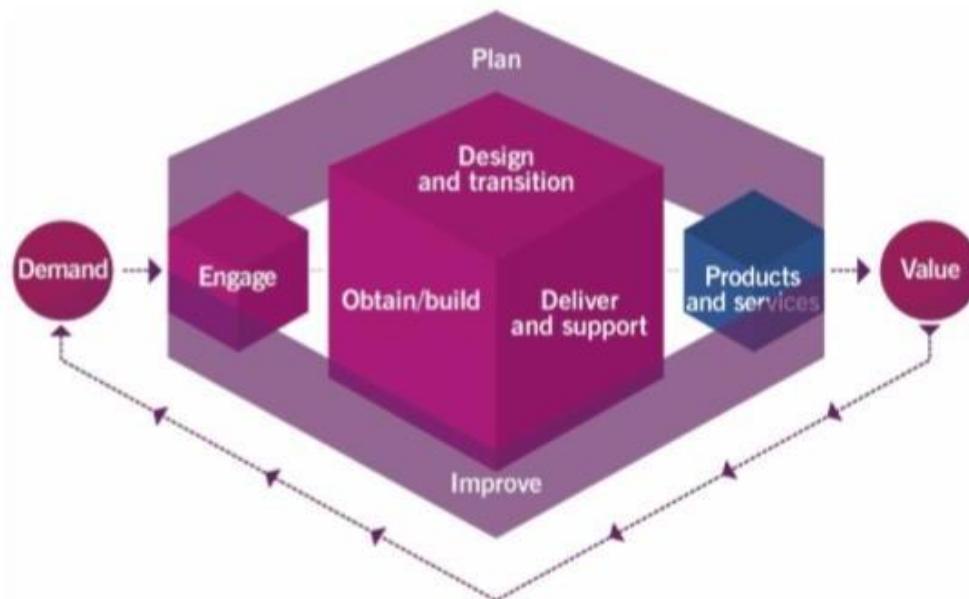
**COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL
SERVICIO SVS**

CADENA DE VALOR

CADENA DE VALOR

El elemento central de la SVS es la cadena de valor de servicio, un modelo de funcionamiento que describe las actividades clave necesarias para responder a la demanda y facilitar la realización de valor a través de la creación y gestión de productos y servicios.

Como se muestra en la figura, la cadena de valor de servicio ITIL incluye seis actividades de la cadena de valor que conducen a la creación de productos y servicios y, a su vez, el valor.



1. Planear
2. Mejorar
3. contratar
4. Diseño y transición
5. Obtener/construcción
6. Entregar y soportar

CADENA DE VALOR

ITSM en el mundo moderno: ITSM ágil

Para que una organización tenga éxito, debe ser capaz de adaptarse a las circunstancias cambiantes sin dejar de ser funcional y eficaz. Esto podría incluir cambios en los productos y servicios que ofrece y consume, así como cambios en su estructura y prácticas. En el mundo moderno, donde es esencial para todas las organizaciones, TI y se espera que la gestión sea ágil



ITSM en el mundo moderno: ITSM ágil

Para muchos profesionales de TI, la agilidad se refiere al desarrollo de software y se asocia con el manifiesto ágil, proclamada en 2001. El manifiesto promueve nuevos enfoques para el desarrollo de software, y se valora la experiencia del cliente, los requisitos, la colaboración, los cambios rápidos, la planificación, control y documentación. Los métodos ágiles han demostrado ser eficaces en diferentes procesos, productos y servicios.

ITSM en el mundo moderno: ITSM ágil

El desarrollo ágil de software por lo general incluye:

1. El trabajo de desarrollo en pequeños paquetes de trabajo e iteraciones
2. El establecimiento de equipos multi-funcionales basados en productos
3. Presentar visualmente y debatir periódicamente el estado del trabajo y su progreso.
4. La presentación, avances y resultados del trabajo de software para los grupos de interés al final de cada iteración.

CADENA DE VALOR



ITSM en el mundo moderno: ITSM ágil

Muchos principios de desarrollo ágil pueden y deben ser aplicados a las operaciones de servicio y soporte. cambios operativos y solicitudes de servicio pueden ser manejados en pequeñas iteraciones por producto dedicado o equipos de servicio enfocada, con retroalimentación constante y alta visibilidad. actividades operativas diarias pueden y deben ser visibles y priorizados junto con otras tareas. Todas las actividades de gestión de servicios pueden y deben proporcionar continuamente, recopilar y retroalimentación del proceso.



PLAN

El propósito de la actividad de la cadena de valor es planear y asegurar un entendimiento compartido de la visión, el estado actual, para las cuatro dimensiones y todos los productos y servicios en toda la organización.

Las entradas claves de esta actividad son:

1. Políticas, requisitos y restricciones previstas por el órgano rector de la organización
2. Demandas consolidadas y las oportunidades proporcionadas
3. Información del valor de rendimiento de la cadena, las iniciativas de mejora, y los planes proporcionados por mejorar
4. Informes de estado de la mejora.
5. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios existentes nuevos y modificados desde el diseño y la transición con el objeto de construirlos

PLAN

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Planes estratégicos, tácticos y operativo
2. Las decisiones de cartera para el diseño y la transición
3. Arquitecturas y políticas para el diseño y la transición
4. Oportunidades de mejora
5. Una cartera de productos y servicios
6. Los requisitos del contrato y acuerdo

MEJORA

El propósito de la actividad de la cadena de valor es mejorar para asegurar la mejora continua de los productos, servicios y prácticas a través de todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.

Las entradas clave para esta actividad cadena de valor son:

1. Información sobre el rendimiento del producto y el servicio
2. Retroalimentación de las partes interesadas
3. La información y las oportunidades de mejora de rendimiento proporcionados por todas las actividades de la cadena de valor
4. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados desde el diseño , la transición, construcción y puesta en producción
5. conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros que están participando en la prestación de servicios.

MEJORAR

Las salidas principales de esta actividad de la cadena de valor son:

1. Iniciativas de mejora y planes para todas las actividades de la cadena de valor
2. Información sobre el desempeño cadena de valor para el plan y el órgano de gobierno
3. Informes de estado de mejora para todas las actividades de la cadena de valor
4. Información sobre el desempeño de servicios.

CONTRATAR

Las entradas clave para esta actividad cadena de valor son:

1. La cartera de productos y el servicio
2. La demanda de alto nivel para los servicios y productos suministrados por los clientes internos y externos
3. Requisitos detallados de los servicios y productos ofrecidos
4. Solicitudes y comentarios de los clientes
5. Incidentes, solicitudes de servicio y retroalimentación de los usuarios
6. Información sobre la realización de tareas de soporte a usuarios de entrega
7. Oportunidades de marketing de clientes y usuarios actuales y potenciales
8. Oportunidades de cooperación y retroalimentación proporcionados por los socios y proveedores

CONTRATAR

1. Los requisitos del contrato y acuerdo de todas las actividades de la cadena de valor
2. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados desde el diseño y la transición y obtener / construcción.
3. Conocimiento e información acerca de los componentes externos de servicios de los proveedores y socios
4. Información del producto y rendimiento del servicio.
5. Iniciativas y opciones de mejoras
6. Informes de estado de la mejora.

CONTRATAR

Las salidas principales de esta actividad de la cadena de valor son:

1. Demandas consolidadas y oportunidades para el plan
2. Requisitos de productos y servicios para el diseño y la transición
3. Tareas de apoyo al usuario para
4. Oportunidades de mejora y la retroalimentación de las partes interesadas
5. Cambio o la iniciación del proyecto opciones de mejora para la construcción.
6. Contratos y acuerdos con proveedores y socios externos e internos para el diseño , la transición y construcción
7. Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros para todas las actividades de la cadena de valor
8. Proyecciones de rendimiento del servicio.

CADENA DE VALOR

EL DISEÑO Y LA TRANSICIÓN

El propósito de la actividad de la cadena diseño y valor de transición es asegurar que los productos y servicios cumplen continuamente las expectativas de las partes interesadas para la calidad, los costes y el tiempo de comercialización

Las entradas clave de esta actividad son:

1. Las decisiones de cartera proporcionados por el plan
2. Arquitecturas y políticas previstas por el plan
3. Requisitos de productos y servicios
4. Iniciativas de mejora y planes proporcionados
5. Informes de estado de la mejora
6. Información sobre el rendimiento del servicio proporcionado por la entrega y el apoyo, y mejorar
7. Componentes de servicio, conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros
8. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados que van a ser construidos.

CADENA DE VALOR

EL DISEÑO Y LA TRANSICIÓN

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Requisitos y especificaciones para la construcción
2. Los requisitos del contrato, acuerdos y requerimientos
3. Generar nuevos productos y modificados los productos existentes.
4. Conocimiento e información sobre los productos y servicios nuevos y modificados a todas las actividades de la cadena de valor
5. Información sobre el rendimiento y las oportunidades de mejora

CADENA DE VALOR

OBTENER / CONSTRUCCIÓN

El propósito de la actividad de la cadena obtener / valor de construcción es para asegurar que los componentes de servicio están disponibles cuando y donde sea necesario, y cumplir con las especificaciones acordadas.

Las entradas de esta actividad son:

1. Arquitecturas y políticas previstas por el plan
2. Contratos y acuerdos con proveedores y socios externos e internos proporcionados por participar
3. Bienes y servicios proporcionados por los proveedores y socios externos e internos
4. Requisitos y especificaciones proporcionadas por el diseño y la transición
5. Iniciativas de mejora y planes proporcionados por mejorar
6. Informes de estado de la mejora de mejorar
7. Cambio o la iniciación del proyecto peticiones proporcionadas por participar
8. Solicitudes de cambio proporcionadas por entregar y apoyo
9. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados desde el diseño y la transición
10. Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros de participar

CADENA DE VALOR

OBTENER / CONSTRUCCIÓN

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Componentes de servicio a ser entregados
2. Componentes de servicio para el diseño y la transición
3. Conocimiento e información sobre los productos nuevos y modificados para prestar servicio a todas las actividades de la cadena de valor
4. Los requisitos del contrato y acuerdo
5. Información sobre el rendimiento y las oportunidades de mejora

ENTREGAR Y DAR SOPORTE

El propósito de la actividad es entregar y soportar la cadena de valor del servicio asegurando que los servicios son entregados y soportado de acuerdo con las especificaciones acordadas y expectativas de los interesados.

Las entradas clave de esta actividad son:

1. Productos nuevos y modificados, servicios proporcionados por el diseño y la transición
2. Contratos y acuerdos con proveedores y socios externos e internos proporcionados por participar
3. Componentes de servicio proporcionados
4. Iniciativas de mejora y planes proporcionados por mejorar
5. Informes de estado de la mejora de mejorar
6. Tareas de apoyo de usuario solicitadas
7. Conocimiento e información sobre los servicios nuevos y modificados a partir del diseño, transición, construcción.
8. Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros.

CADENA DE VALOR

ENTREGAR Y DAR SOPORTE

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Servicios prestados a los clientes y usuarios
2. Información sobre la realización de tareas de asistencia de los usuarios
3. Información del producto y el rendimiento del servicio .
4. Oportunidades de mejora
5. Los requisitos del contrato
6. Las nuevas solicitudes de cambio que se desean construir
7. Información sobre el desempeño de servicios para el diseño y la transición



ITIL® Versión 4

**COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL
SERVICIO SVS MEJORA CONTINUA**

MEJORA CONTINUA

La mejora continua se lleva a cabo en todas las áreas de la organización y en todos los niveles, desde estratégico de funcionamiento. Para maximizar la eficacia de los servicios, cada persona que contribuye a la prestación de un servicio debe mantener una mejora continua en la mente, y siempre se debe buscar oportunidades para mejorar.

El modelo de mejora continua se aplica a la SVS en su totalidad, así como a todos los productos de la organización, los servicios, los componentes del servicio, y las relaciones. Para apoyar la mejora continua en todos los niveles, la SVS ITIL incluye:

1. El modelo de mejora continua de ITIL, proporciona a las organizaciones un enfoque estructurado para la implementación de mejoras
2. La actividad de la cadena de valor mejorar el servicio, que incrusta la mejora continua en la cadena de valor
3. La práctica la mejora continua, el apoyo a las organizaciones en sus esfuerzos de mejora del día adía.

MEJORA CONTINUA

El modelo de mejora continua ITIL se puede utilizar como una guía de alto nivel para apoyar iniciativas de mejora. El uso del modelo aumenta la probabilidad de que las iniciativas de ITSM tendrán éxito con el objetivo de asegurar valor.



MEJORA CONTINUA

PASO 1. QUÉ ES LA VISIÓN ?

Cada iniciativa de mejora debe apoyar las metas y objetivos de la organización. El primer paso del modelo de mejora continua es definir la visión de la iniciativa. Esto proporciona un contexto para todas las decisiones posteriores y vincula las acciones individuales a la visión de la organización para el futuro.

Este paso se centra en dos áreas clave:

1. Visión y objetivos de la organización necesitan ser traducidos para la unidad específica de negocio, departamento, equipo y / o individuo, por lo que el contexto, objetivos y límites para cualquier iniciativa de mejora se entienden.
2. Una visión de alto nivel para la mejora prevista se debe crear.

MEJORA CONTINUA

PASO 1. QUÉ ES LA VISIÓN ?

El trabajo dentro de este paso debe asegurarse de que:

1. La dirección de alto nivel se ha entendido
2. La iniciativa de mejora prevista se describe y se entiende en este contexto
3. Los actores y sus roles se han entendido
4. El valor se espera realizar Queda entendido y acordado
5. El papel de la persona o equipo responsable de llevar a cabo la mejora es clara en relación con el logro de la visión de la organización.

MEJORA CONTINUA

PASO 2. DÓNDE ESTAMOS AHORA ?

El éxito de una iniciativa de mejora depende de una comprensión clara y precisa del punto de partida y el impacto de la iniciativa. Una mejora puede ser pensada como un recorrido desde el punto A al punto B, y este paso se define claramente lo que el punto A se parece. Un viaje no se puede asignar a cabo si no se conoce el punto de partida.

Las evaluaciones del estado actual se debe hacer a través de la medición objetiva siempre que sea posible. Esto permitirá una comprensión exacta de los problemas asociados con el estado actual y, una vez que se implementa la iniciativa, permitir la medición correcta del nivel

MEJORA CONTINUA

PASO 3. DÓNDE QUEREMOS ESTAR ?

Al igual que el paso anterior (paso 2) describe el punto A en el viaje de mejora, Paso 3 esboza lo que el punto B, el estado de destino para el siguiente paso del viaje, debe ser similar. Un viaje no se puede asignar a cabo si el destino no está claro.

Los objetivos acordados, CSF y los KPI tienen que seguir lo que se conoce como el principio de SMART. Deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada. Es mucho más fácil definir la ruta del viaje mejora si se conoce el destino exacto. Es importante tener en cuenta que el estado de destino representa un avance hacia la visión, no el logro de la visión completa.

MEJORA CONTINUA

PASO 4. CÓMO PODEMOS LLEGAR ALLÍ ?

Ahora que los puntos de inicio y final del viaje de mejora se han definido, una ruta específica puede ser acordado. Sobre la base de la comprensión de la visión de la mejora y los estados actuales y de destino, y la combinación de ese conocimiento con experiencia en el tema, se puede crear un plan para hacer frente a los retos de la iniciativa.

El plan para el paso 4 puede ser una ruta sencilla y directa para completar una sola mejora simple, o puede ser más complicado. El método más eficaz para la ejecución de la mejoría puede no estar claro, y algunas veces será necesario diseñar experimentos que pondrán a prueba las opciones que tienen el mayor potencial.

MEJORA CONTINUA

PASO 5. TOMAR MEDIDAS

En el paso 5 del plan de mejora se actúe en consecuencia. Esto podría implicar un enfoque de estilo tradicional cascada, pero podría ser más adecuado seguir un enfoque ágil mediante la experimentación, la iteración, cambiar de dirección, o incluso volver a los pasos anteriores.

Durante la mejora, es necesario que haya enfoque continuo en medir el progreso hacia la visión y la gestión de riesgos, así como para asegurar la visibilidad y el conocimiento general de la iniciativa. Prácticas de ITIL como la gestión de cambio organizacional (sección 5.1.6), la medición y la presentación de informes (sección 5.1.5), la gestión de riesgos (sección 5.1.10) y, por supuesto, la mejora continua (sección 5.1.2) son factores importantes para lograr el éxito en este paso.

MEJORA CONTINUA

PASO 6. LLEGAMOS AL PUNTO ?

Con demasiada frecuencia, una vez que un plan de mejora se pone en movimiento, se supone que se han alcanzado los beneficios esperados, y que la atención puede ser redirigido a la siguiente iniciativa. En realidad, el camino hacia la mejora se llena con diversos obstáculos, por lo que el éxito debe ser validado.

Para cada iteración de la iniciativa de mejora, tanto el progreso (se han alcanzado los objetivos originales?) Y el valor (son esos objetivos siguen siendo pertinentes?) Necesitan ser revisados y confirmados. Si no se ha conseguido el resultado deseado, las acciones adicionales para completar el trabajo se seleccionan y se llevaron a cabo, habitualmente resulta en una nueva iteración

MEJORA CONTINUA

PASO 7. CÓMO PODEMOS MANTENER EL IMPULSO ?

Las prácticas de gestión del cambio y gestión del conocimiento de la organización deben ser utilizados para incrustar los cambios en la organización y asegurarse de que las mejoras y cambios de comportamiento no están en riesgo de reversión. Los líderes y gerentes deben ayudar a sus equipos para integrar verdaderamente nuevos métodos de trabajo en su trabajo diario e institucionalizar nuevos comportamientos.

Si no se lograron los resultados esperados de la mejora, los interesados tienen que estar informados de las razones para el fracaso de la iniciativa. Esto requiere un análisis exhaustivo de la mejora, documentar y comunicar las lecciones aprendidas. Esto debe incluir una descripción de lo que se puede hacer de manera diferente en la siguiente iteración, sobre la base de la experiencia adquirida. La transparencia es importante para los esfuerzos futuros, independientemente de los resultados de la iteración actual.

MEJORA CONTINUA

LA MEJORA CONTINUA Y LOS PRINCIPIOS RECTORES

Todos los principios son aplicables y pertinentes en cada paso de una iniciativa de mejora. Sin embargo, algunos de los principios rectores son especialmente pertinentes para los pasos específicos del modelo de mejora continua.

MEJORA CONTINUA

LA MEJORA CONTINUA Y LA TEORÍA DE LAS RESTRICCIONES

Al planificar mejoras, es fundamental centrarse en el trabajo que es la más alta prioridad. De acuerdo con la teoría de las restricciones (TOC), el eslabón más débil de la cadena de valor determina el flujo y el rendimiento del sistema. El eslabón más débil debe ser elevada tanto como sea posible (a veces revelando un nuevo enlace más débil), y todos los otros pasos en la cadena de valor debe ser organizada alrededor de ella

La mejora continua no sólo es una parte integral de Lean, sino también ágiles (retrospectivas), DevOps (experimentación continua y de aprendizaje, y el dominio), y otros marcos. Es uno de los componentes clave de la ITIL SVS, proporcionando, junto con los principios rectores, una plataforma sólida para la gestión del servicio con éxito.

ITIL® Versión 4

**COMPONENTES DEL SISTEMA DE
VALOR DEL SERVICIO SVS PRACTICAS**

PRÁCTICAS

Una práctica es un conjunto de recursos organizacionales diseñadas para realizar el trabajo o lograr un objetivo. Estos recursos se agrupan en las cuatro dimensiones de la gestión del servicio. La SVS ITIL incluye prácticas generales de gestión, prácticas de gestión de servicios, prácticas de gestión técnica.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE
SERVICIOS

PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA

PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

EN ITIL, UNA PRÁCTICA DE GESTIÓN ES UN CONJUNTO DE RECURSOS ORGANIZACIONALES DISEÑADAS PARA REALIZAR EL TRABAJO O LOGRAR UN OBJETIVO.

Los orígenes de las prácticas son las siguientes:

1. Prácticas de manejo generales se han adoptado y adaptado para la gestión del servicio de dominios de gestión de negocios en general.
2. Prácticas de gestión de servicios se han desarrollado en las industrias de gestión de servicios y de ITSM.
3. Prácticas de gestión técnica han sido adaptadas de dominios de gestión de la tecnología con fines de gestión de servicios mediante la ampliación o cambiando su enfoque de soluciones de tecnología para servicios de TI.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

LA SVS ITIL INCLUYE:

14 PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN

17 PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

3 PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA

TODOS LOS CUALES ESTÁN SUJETOS A LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO.



ITIL® Versión 4

PRACTICAS GESTION GENERAL

Son practicas que se han adoptado y adaptado
para la
gestión de negocios en general.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS	PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA
<ul style="list-style-type: none"> 1. La gestión de la arquitectura 2. Mejora continua 3. Gestión de seguridad de la información 4. Conocimiento administrativo 5. Medición y presentación de informes 6. La gestión del cambio organizacional 7. Gestión de la cartera 8. Gestión de proyectos 9. Gestión de relaciones 10. Gestión de riesgos 11. Servicio de gestión financiera 12. Gestión de la estrategia 13. Administración de Proveedores 14. Administración de personal y el talento 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gestión de la disponibilidad 2. El análisis de negocios 3. La capacidad y la gestión del rendimiento 4. Cambio de control 5. Administración de incidentes 6. La gestión de activos de TI 7. El seguimiento y la gestión de eventos 8. La administración de problemas 9. Gestión de la liberación 10. Gestión de catálogo de servicios 11. Servicio de la gestión de la configuración 12. Gestión de la continuidad del servicio 13. Diseño de servicio 14. Servicio de mesa 15. Gestión de nivel de servicio 16. Gestión de solicitud de servicio 17. Validación y pruebas 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Gestión de implementación 2. Gestión de la infraestructura y la plataforma 3. Desarrollo y gestión de software

1. LA GESTIÓN DE LA ARQUITECTURA

El propósito de la práctica de gestión de la arquitectura es proporcionar una comprensión de los diferentes elementos que componen una organización y cómo estos elementos se interrelacionan, lo que permite a la organización alcanzar eficazmente sus objetivos actuales y futuros. Proporciona los principios, normas y herramientas que permiten a una organización gestionar los cambios complejos de una manera estructurada y ágil.

- *Arquitectura de negocio*
- *Arquitectura de servicios*
- *Arquitectura de sistemas de información, incluyendo las arquitecturas de datos y aplicaciones .*
- *Arquitectura ambiental*



Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA DE NEGOCIO

La arquitectura de negocio permite a la organización analizar sus capacidades en términos de cómo se alinean con todas las actividades detalladas necesarias para crear valor para la organización y sus clientes. Es fundamental contar con modelos que reflejen de forma completa y precisa la arquitectura de negocio para asegurar que la empresa pueda responder de forma ágil a los cambios que se demandan desde negocio, o que surgen por el impacto de cambios externos.

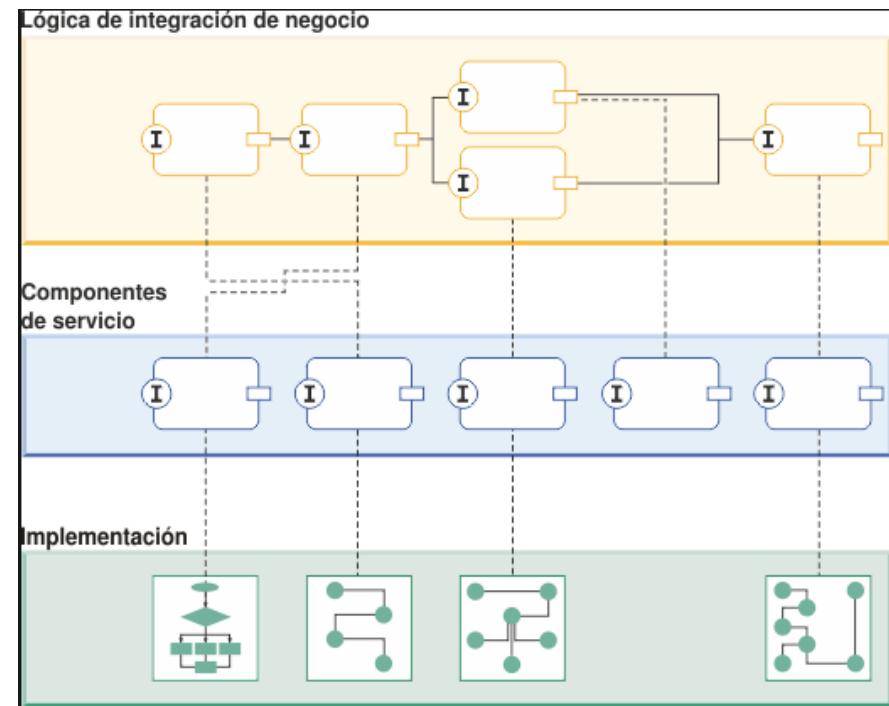
La arquitectura de negocio contempla las unidades organizativas, actores, roles, procesos de negocio, funciones de negocio, servicios de negocio, objetos de negocio, ubicaciones del negocio.



Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA DE SERVICIOS

Da a la organización una vista de todos los servicios que presta, incluyendo las interacciones entre los servicios y modelos de servicio que describen la estructura (cómo los componentes de servicio encajan entre sí) y la dinámica (actividades, el flujo de los recursos, y las interacciones) de cada servicio . Un modelo de servicio se puede utilizar como una plantilla o modelo para múltiples servicios.



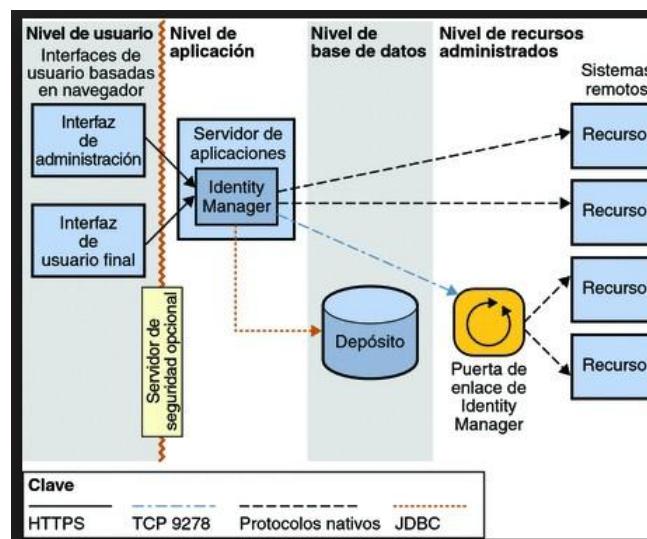
PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, INCLUYENDO LAS ARQUITECTURAS DE DATOS Y APLICACIONES

La arquitectura de información describe los activos de datos lógicos y físicos de la organización y los recursos de gestión de datos. Muestra cómo se gestionan y comparten en beneficio de la organización de los recursos de información.

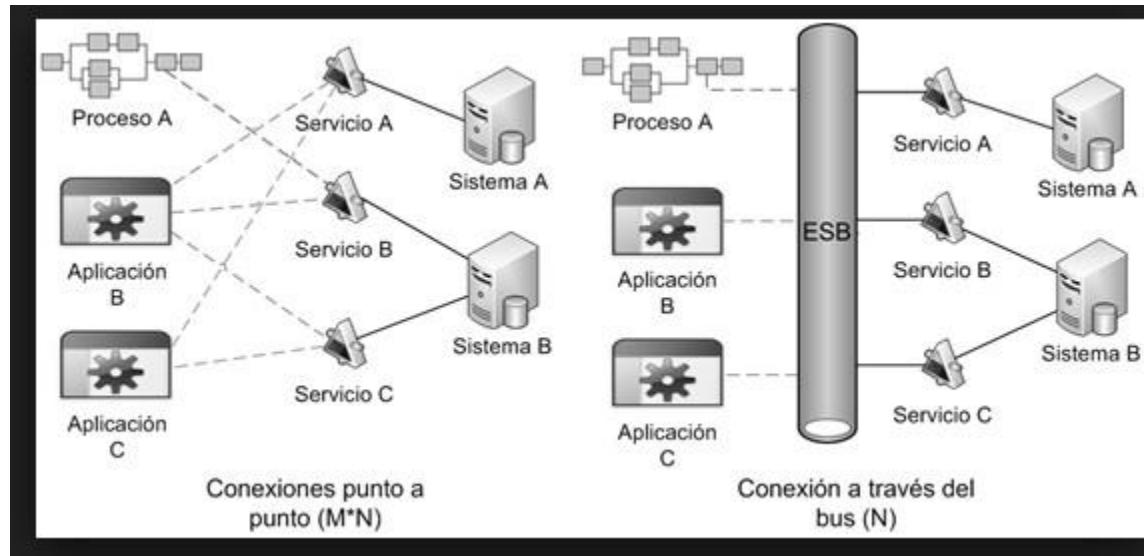
La información es un activo valioso para la organización, con el valor real y medible. La información es la base para la toma de decisiones, por lo que siempre debe ser completa, precisa y accesible para aquellos que están autorizados a acceder a él. Por lo tanto, los sistemas de información deben ser diseñados y manejados con estos conceptos



Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA DE LA TECNOLOGÍA

La arquitectura de la tecnología define la infraestructura de software y hardware necesarios para apoyar la cartera de productos y servicios.



Tipos de arquitectura

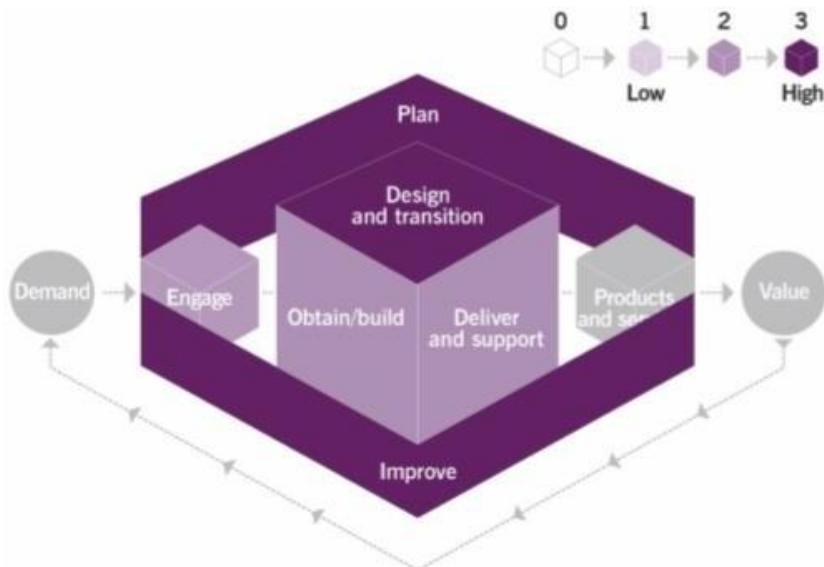
ARQUITECTURA AMBIENTAL

La arquitectura ambiental describe los factores externos que afectan a la organización y los factores de cambio, así como todos los aspectos, tipos y niveles de control del medio ambiente y su gestión. El entorno incluye el desarrollo, tecnológico, empresarial, operativa, organizativa, política, económica, legal, regulatorio, ecológico, y las influencias sociales.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

1. LA GESTIÓN DE LA ARQUITECTURA



Plan: Esto se utiliza como base para toda la actividad de la cadena de valor plan

Mejorar: Muchas oportunidades de mejora se identifican mediante la revisión de las arquitecturas de negocio, servicios, información, técnicas, y el medio ambiente.

Contratar: La práctica de gestión de la arquitectura facilita la capacidad de comprender la disposición de la organización para hacer frente a mercados nuevos o insuficientemente atendidas y una variedad más amplia de productos y servicios, y responder más rápidamente a las circunstancias cambiantes

El diseño y la transición: Una vez que un producto o servicio nuevo o modificado está aprobado para ser desarrollado, la arquitectura, el diseño y construcción de equipos evaluará continuamente si el producto / servicio cumple con los objetivos de inversión

Obtener/Construcción: Las arquitecturas de referencia (de negocios, servicio, información, técnicas y ambientales) facilitan la identificación de qué productos, servicios o componentes de servicio necesitan ser obtenido o construido.

Entregar y dar soporte: Las arquitecturas de referencia se utilizan continuamente como parte de la operación, la restauración y mantenimiento de productos y servicios

2. MEJORA CONTINUA

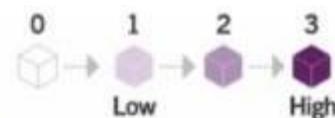
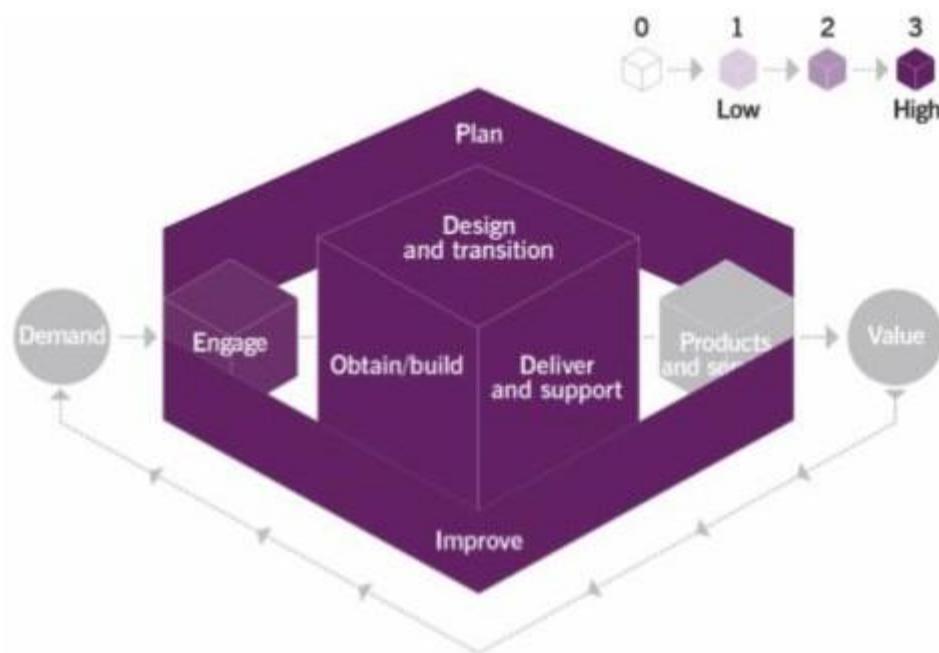
El propósito de la práctica de la mejora continua es alinear las prácticas y servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la identificación y mejora continua de los servicios, componentes de servicios, prácticas, o cualquier elemento involucrado en el manejo eficiente y eficaz de los productos y servicios.

1. Fomentar la mejora continua en toda la organización.
2. Asegurar el tiempo y el presupuesto para la mejora continua
3. La identificación y el registro de las oportunidades de mejora
4. Evaluar y priorizar las oportunidades de mejora
5. Hacer casos de negocios para la acción de mejora
6. La planificación y la implementación de mejoras
7. Medición y evaluación de resultados de mejora
8. La coordinación de las actividades de mejora en toda la organización



2. MEJORA CONTINUA

La práctica mejora continua es esencial para el desarrollo y mantenimiento de todas las otras prácticas, así como para el ciclo de vida completo de todos los servicios.



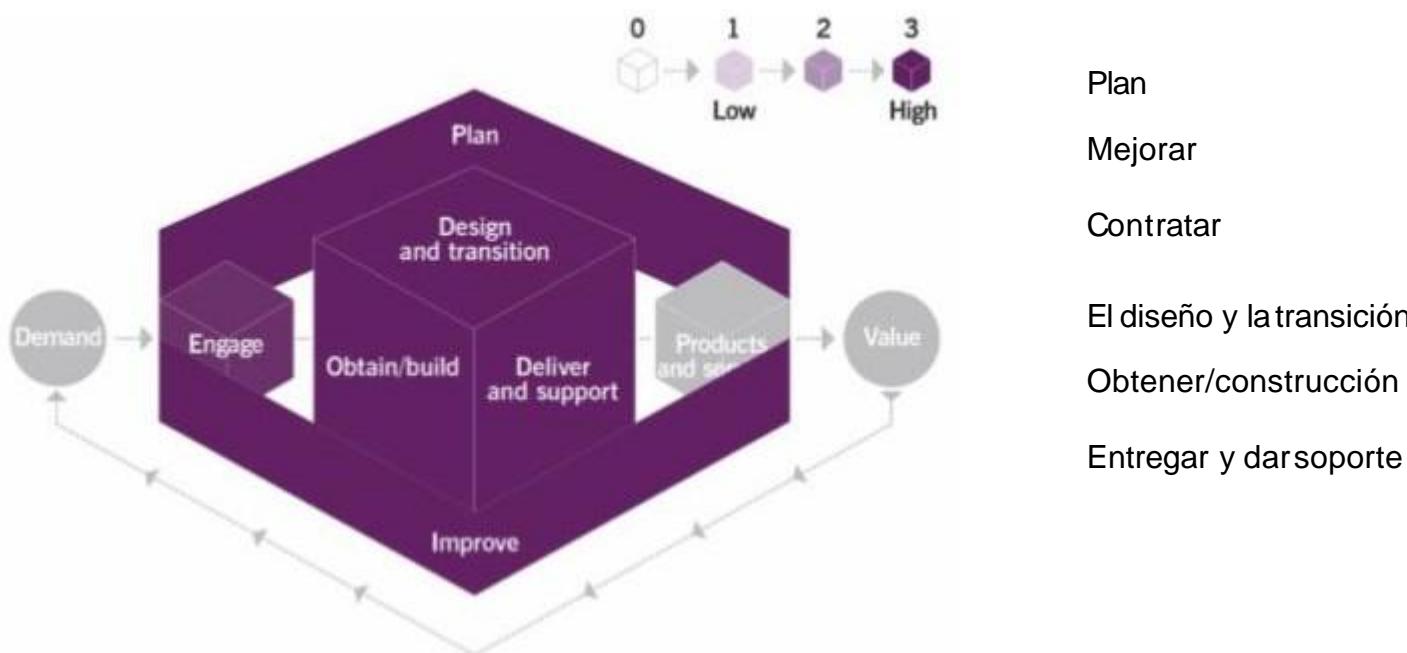
Plan: La práctica mejora continua se aplica a las actividades de planificación, métodos y técnicas.

Mejorar: La práctica mejora continua es clave para esta actividad de la cadena de valor.

el diseño y la transición: Son fundamentales para construir los nuevos servicios y aplicar las oportunidades de mejora para entregarlos a soporte.

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El propósito de la práctica de gestión de la seguridad es proteger la información que necesita la organización para llevar a cabo sus negocios. Esto incluye la comprensión y la gestión de riesgos para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como otros aspectos de la seguridad de la información, tales como la autenticación (asegurando que alguien es quien dice ser) y no repudio (asegurándose de que alguien no puede negar que tomaron una acción).



3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad se establece por medio de políticas, procesos, comportamientos, gestión de riesgos y controles, que deben mantener un equilibrio entre:

1. Un proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información
 2. Un proceso de gestión de riesgos
 3. Una revisión de control y proceso de auditoría
 4. Un proceso de gestión de identidades y accesos
 5. Gestión de eventos
 6. Procedimientos para pruebas de penetración, análisis de vulnerabilidades etc.
 7. Procedimientos de gestión de cambios relacionados con la seguridad de la información, tales como cambios en la configuración.
-
1. Prevención: Asegurar que los incidentes de seguridad no se produzcan.
 2. Detección: la detección rápida y fiable de incidentes que pueden comprometer la integridad de la información.
 3. Corrección: Para recuperarse de incidentes después de que se detectan.

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Gestión de acceso, proceso por el cual a un usuario se le brindan los permisos necesarios para hacer uso de los servicios documentados en el Catálogo de Servicios de la organización TI.

Acceso: El nivel y extensión de la funcionalidad o de los datos de un servicio que un usuario tiene derecho a utilizar.

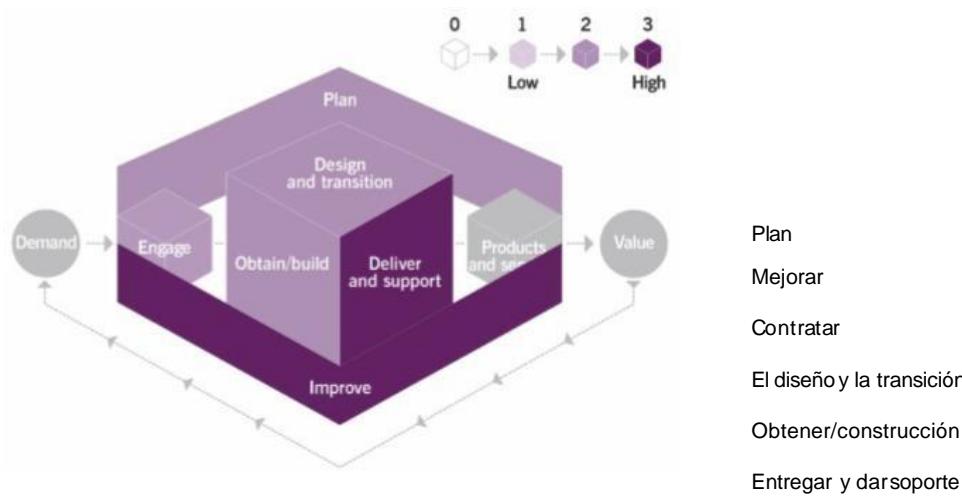
Identidad: Información sobre los usuarios que los distingue como individuos y verifica su situación dentro de la organización. Por definición la identificación es única para cada usuario.

Derechos: También denominados privilegios, se refieren a los ajustes reales según los cuales un usuario tiene acceso a un servicio o grupo de servicios. Los derechos comunes o niveles de acceso, incluyen leer, escribir, ejecutar, cambiar y borrar.

4. CONOCIMIENTO ADMINISTRATIVO

El propósito de la práctica de la gestión del conocimiento es mantener y mejorar el uso eficaz, eficiente y conveniente de información y conocimiento en toda la organización.

La gestión del conocimiento tiene como objetivo garantizar que las partes interesadas conozcan la información adecuada, en el formato adecuado, en el nivel correcto y en el momento correcto, en función de su nivel de acceso y otras políticas pertinentes. Esto requiere un procedimiento para la adquisición de conocimientos, incluyendo el desarrollo, captura y recolección de conocimiento estructurado, ya sea formal y documentado o informal y el conocimiento tácito



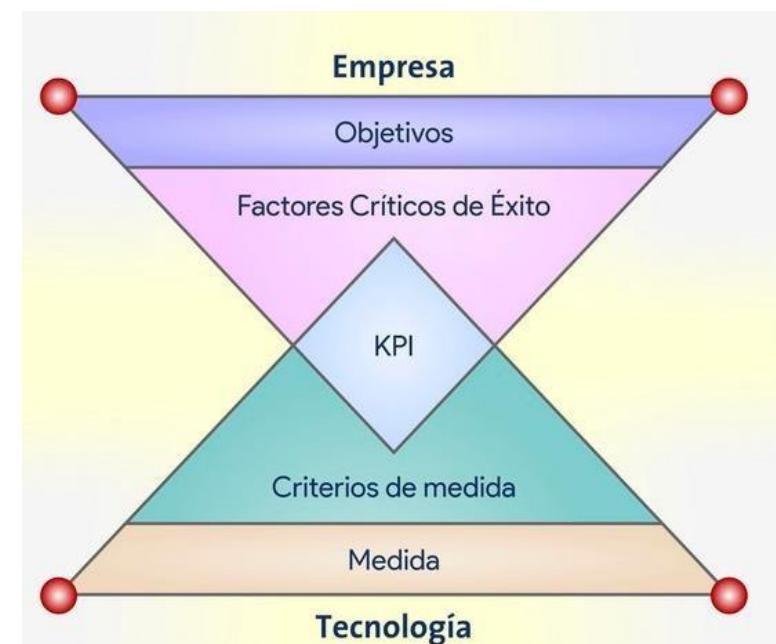
5. MEDICIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

El propósito de la medición y la práctica de informes es para apoyar la buena toma de decisiones y la mejora continua mediante la disminución de los niveles de incertidumbre. Esto se logra a través de la recolección de datos relevantes sobre diversos objetos gestionados y la evaluación válida de estos datos en un contexto apropiado. Los objetos gestionados incluyen, pero no se limitan a, productos y servicios, prácticas y actividades de la cadena de valor, los equipos y los individuos, proveedores y socios, y la organización en su conjunto.

Medición:

1.factor crítico de éxito (CSF) (Critical Success Factors) Una condición necesaria para el logro de los resultados previstos, Al contemplar el objetivo, un directivo tiene que examinar y estudiar qué factores serán de vital importancia a la hora de cumplir.

2.Indicador clave de rendimiento (KPI (key performance indicator) Una medida importante utilizada para evaluar el éxito en el cumplimiento de los indicador establecidos.



5. CSFYKPI



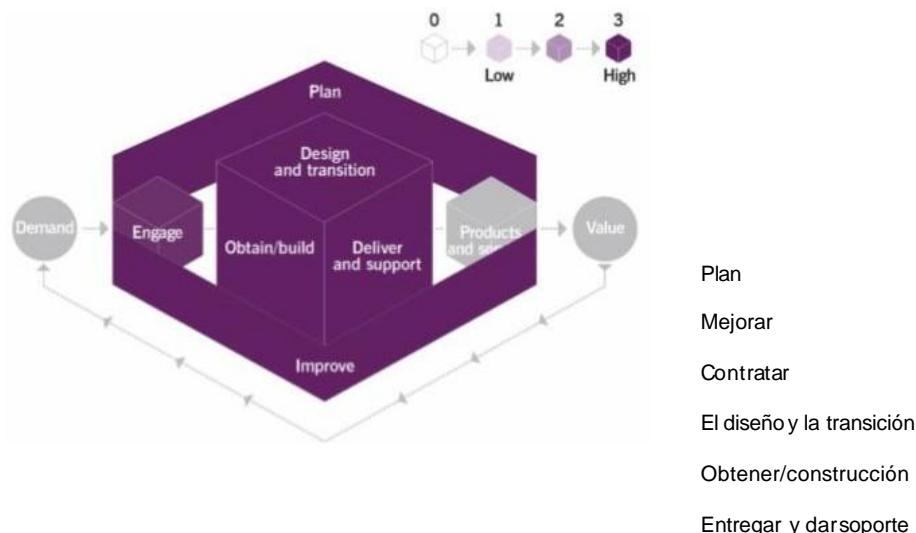
- **Disponibilidad de Infraestructura**
- **Tempo medio de atención**
- **Llamada de soluciones en el primer contacto**
- **Número de soluciones dentro del plazo**
- **Números de bugs**
- **Porcentaje del índice de seguridad en TI y porcentaje de incidentes.**
- **Satisfacción del cliente**
- **Tiempo de resolución de incidente.**
- **Cantidad de incidentes escalados**

$$\text{UTILIZACIÓN} = \frac{\text{CAPACIDAD UTILIZADA}}{\text{CAPACIDAD DISPONIBLE}} \times 100$$

5. MEDICIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

REPORTE

Los datos recogidos como métricas por lo general se presentan en forma de informes o cuadros de mando. Es importante recordar que los informes están destinados a apoyar la buena toma de decisiones, por lo que su contenido debe ser relevante para los destinatarios. Los informes y cuadros de mando deben contener información clave para la toma de decisiones., un buen informe o cuadro de mandos deben responder a dos preguntas principales: ¿Cuán lejos estamos de nuestros objetivos y lo que los cuellos de botella nos impiden alcanzar mejores resultados?



PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

6. LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

El propósito de la práctica de la gestión del cambio organizacional es asegurar que los cambios en una organización se ejecutan sin problemas y con éxito, y que beneficios duraderos se logran mediante la gestión de los aspectos humanos de los cambios.

La gestión del cambio se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.

las personas son esenciales para el éxito del cambio:

1. Objetivos claros y relevantes
2. Un liderazgo fuerte y comprometido
3. Participantes dispuestos y preparados
4. Mejora sostenida
5. Comunicación constante y retroalimentación
6. Compromiso de las partes interesadas



6. LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

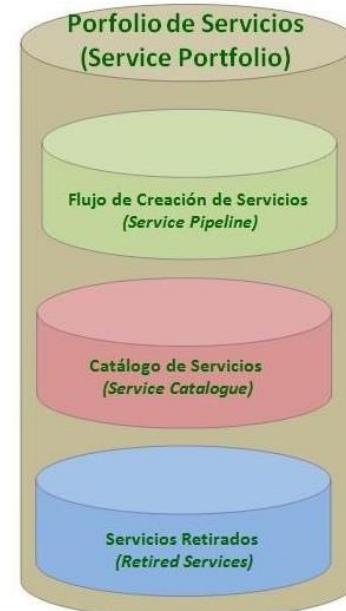
El proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización para que adopte exitosamente nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de hacer negocios. La administración efectiva del cambio, permite la transformación de la estrategia, los procesos, la tecnología y las personas para reorientar la organización al logro de sus objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo en un ambiente de negocios siempre cambiante.

- Evaluar la necesidad del cambio.
- Tener claro en qué consiste el cambio.
- Involucrar a todos los integrantes de la organización.
- Identificar líderes en cada sección.
- Motivar al personal durante la puesta en marcha.
- Implementar el cambio
- Seguimiento al cambio
- Informar sobre los logros del plan de cambio.
- Ejecutar planes de mejora



7. GESTIÓN DE LA CARTERA O PORTAFOLIO

Cartera de productos y servicios: es el conjunto completo de productos y servicios que son gestionados por la organización, y representa compromisos e inversiones de la organización a través de todos sus clientes y espacios de mercado. También representa compromisos contractuales actuales, nuevos productos y el desarrollo de servicios y planes de mejora en curso iniciados como consecuencia de la mejora continua. La cartera también puede incluir productos de terceros y servicios, que son una parte integral de la oferta a los clientes internos y externo.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

7. GESTIÓN DE LA CARTERA

El propósito de la práctica de gestión de cartera es asegurar que la organización cuenta con la combinación adecuada de los programas, proyectos, productos y servicios a ejecutar para asegurar la estrategia de la organización dentro de sus fondos y de recursos.

Gestión de la cartera incluyendo:

1. Cartera de productos/servicios
2. ProyectoS
3. Cartera de clientes

PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

8. GESTIÓN DE PROYECTOS

El propósito de la práctica de la gestión del proyecto es asegurar que todos los proyectos de la organización se entregan correctamente. Esto se logra mediante la planificación, la delegación, la supervisión, y mantener el control de todos los aspectos de un proyecto, y mantener la motivación de las personas involucradas.

1. INICIACIÓN

- Define y autoriza el proyecto o una fase del mismo.

2. PLANEACIÓN

- Define y refina los objetivos.
- Planifica el curso de acción.

3. EJECUCIÓN

- Integración de recursos para llevar a cabo el plan.

4. MONITOREO Y CONTROL

- Mide y supervisa el avance para identificar variaciones y cambios.

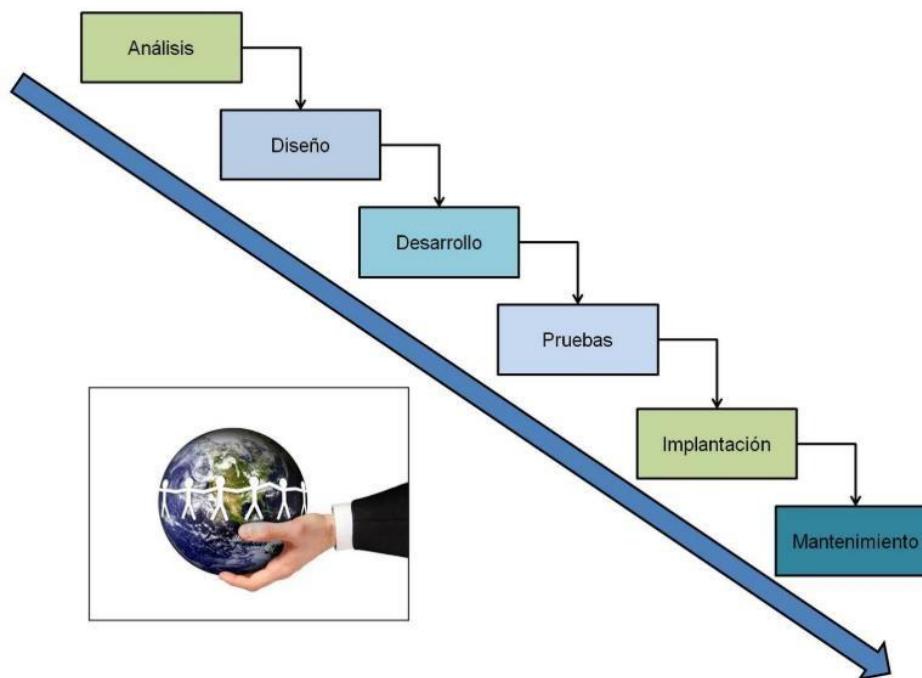
5. CIERRE

- Formaliza la aceptación del producto y concluye el proyecto.

8. GESTIÓN DE PROYECTOS

Existen diferentes enfoques para la forma en que se entregan los proyectos, con la cascada y métodos ágiles siendo los más comunes:

1. El método de cascada funciona bien en entornos en los que se conocen los requisitos por adelantado (y poco probable que cambie significativamente), y donde la definición de la obra es más importante que la velocidad de entrega.



8. GESTIÓN DE PROYECTOS

1. El método ágil funciona mejor cuando los requisitos son inciertos y pueden evolucionar rápidamente con el tiempo (por ejemplo, como las necesidades de negocio y prioridades cambian), y donde la velocidad de entrega es a menudo prioridad sobre la definición de los requisitos precisos.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

8. GESTIÓN DE PROYECTOS

El manejo exitoso proyecto es importante ya que la organización debe equilibrar su necesidad de:

1. Mantener las operaciones actuales del negocio con eficacia y eficiencia
2. Transformar esas operaciones comerciales a cambiar, sobrevivir y competir en el mercado
3. Mejorar continuamente sus productos y servicios.

9. GESTIÓN DE RELACIONES

El propósito de la práctica de gestión de relaciones es establecer y consolidar los vínculos entre la organización y sus grupos de interés en los niveles estratégicos y tácticos. Incluye la identificación, análisis, seguimiento, y la mejora continua de las relaciones con y entre las partes interesadas.



9. GESTIÓN DE RELACIONES

La práctica de gestión de relaciones asegura que:

1. Necesidades y los conductores de las partes interesadas se entienden, y productos y servicios son priorizados .
2. Satisfacción de las partes interesadas es alta y se establece y mantiene una relación constructiva entre la organización y las partes interesadas
3. Prioridades de los clientes para los productos nuevos o servicios modificados, alineados con los resultados de negocio deseados, se establecen y se articulan de manera efectiva
4. Quejas y la progresividad alguna de las partes interesadas se manejan bien a través de un proceso simpático (todo formal)
5. Productos y servicios facilitan la creación de valor para los consumidores de servicios, así como para la organización
6. La organización facilita la creación de valor para todas las partes interesadas, en línea con la estrategia y las prioridades de la organización
7. Requisitos de los interesados en conflicto son mediados con agilidad.

10. GESTIÓN DE RIESGOS

Riesgo: Es la probabilidad latente de que ocurra un hecho que produzca ciertos efectos, la combinación de la probabilidad de la ocurrencia de un evento y la magnitud del impacto que puede causar, así mismo es la incertidumbre frente a la ocurrencia de eventos y situaciones que afecten los beneficios de una actividad



El propósito de la práctica de la gestión del riesgo es asegurar que la organización entiende y maneja efectivamente los riesgos. La gestión de riesgos es esencial para asegurar la sostenibilidad continua de una organización y la creación de valor para sus clientes. La gestión de riesgos es una parte integral de todas las actividades de la organización y por lo tanto el centro de la SVSde laorganización.

10. GESTIÓN DE RIESGOS

Para que la gestión del riesgo sea eficaz, los riesgos deben ser:

1. IDENTIFICADO
2. JUZGADO
3. TRATADO

Los siguientes principios se aplican específicamente a la práctica de la gestión del riesgo:

1. El riesgo es parte del negocio
2. La gestión del riesgo debe ser consistente en toda organización
3. Cultura de gestión de riesgos



11. SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA

El propósito de la práctica de la gestión financiera de servicios es apoyar las estrategias y los planes de la organización para la gestión del servicio, garantizando que los recursos y las inversiones financieras de la organización están siendo utilizados de manera efectiva.

Para ser eficaz en el contexto de la SVS, esta práctica debe estar en consonancia con las políticas y prácticas de la organización para la gestión de carteras, gestión de proyectos y gestión de relaciones.

Permite justiciar todos los gastos y cuidar el presupuesto de la empresa para la prestación de servicios.



11. SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA

Finanzas es el lenguaje común que permite a la organización para comunicarse efectivamente con sus grupos de interés. Gestión financiera de servicios es responsable de la gestión del presupuesto, cálculo de costos, contabilidad, y la carga de las actividades de una organización, actuando como proveedor de servicios y un consumidor de servicios:

1. Presupuestos
2. Contabilidad
3. Precios



11. SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera se refiere a la gestión eficiente y eficaz del dinero de la manera más apropiada para lograr los objetivos financieros de la organización.

La aparición de las nuevas tecnologías no sólo ha afectado a las organizaciones financieras, sino también la forma en que cada organización gestiona sus servicios de TI desde una perspectiva financiera. Gran parte de la ola actual de la evolución tecnológica ha sido habilitado por la computación en nube, y esto parece probable que continúe en el futuro. Esto ha llevado a un cambio importante en cómo se obtienen los servicios de TI, financiados y pagados por las organizaciones.

Tradicionalmente, se obtuvieron los recursos de TI utilizando el gasto de capital inicial (CAPEX). Sin embargo, bajo el modelo de nube, se proporciona la provisión de infraestructura de TI, plataformas, y el software 'como servicio'. Este modelo utiliza en general oportunidades de suscripción de pago por usar mecanismos que son pagados a través de los gastos operativos (OPEX) de carga.



12. GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

El propósito de la práctica de gestión de la estrategia es la formulación de los objetivos de la organización y adoptar los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para la consecución de esos objetivos. Gestión de la estrategia establece la dirección de la organización, se concentra el esfuerzo, define o aclara las prioridades de la organización, y proporciona la consistencia o la orientación en respuesta al medio ambiente.

El punto de partida para la gestión de la estrategia es entender el contexto de la organización y definir los resultados deseados. La estrategia de la organización establece los criterios y mecanismos que ayudan a decidir cómo priorizar mejor los recursos, las capacidades y la inversión para lograr esos resultados, mientras que la práctica asegura que se define la estrategia, acordada, mantenido, y ha logrado.

Misión, Visión y Objetivos



12. GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

objetivos de gestión de la estrategia:

1. Analizar el entorno en el que existe la organización para identificar las oportunidades que beneficien a la organización
2. Identificar las limitaciones que pueden impedir el logro de los resultados del negocio y definir cómo esas limitaciones podrían eliminarse o reducirse sus efectos
3. Decidir y acordar la perspectiva de la organización y dirección con las partes interesadas, incluyendo su visión, misión y principios
4. Establecer el punto de vista y la posición de la organización en relación con sus clientes y competidores. Esto incluye definir qué servicios y productos serán entregados a la que los espacios de mercado y cómo mantener la ventaja competitiva
5. Asegurar que la estrategia se ha traducido en planes tácticos y operativos para cada unidad organizativa que se espera cumplir con la estrategia
6. Garantizar que la estrategia se implementa a través de la ejecución de los planes estratégicos y la coordinación de los esfuerzos en los niveles estratégicos, tácticos y operativos
7. Gestionar los cambios en las estrategias y documentos relacionados, asegurando.

13. ADMINISTRACIÓN DE PROVEEDORES

El propósito de la práctica de la gestión de proveedores es asegurar que los proveedores de la organización y sus actuaciones son controladas adecuadamente para apoyar el suministro continuo de productos y servicios de calidad. Esto incluye la creación de relaciones más estrechas, más de colaboración con los proveedores clave para descubrir y darse cuenta de nuevo valor y reducir el riesgo de fracaso.



13. ADMINISTRACIÓN DE PROVEEDORES

Actividades que son fundamentales

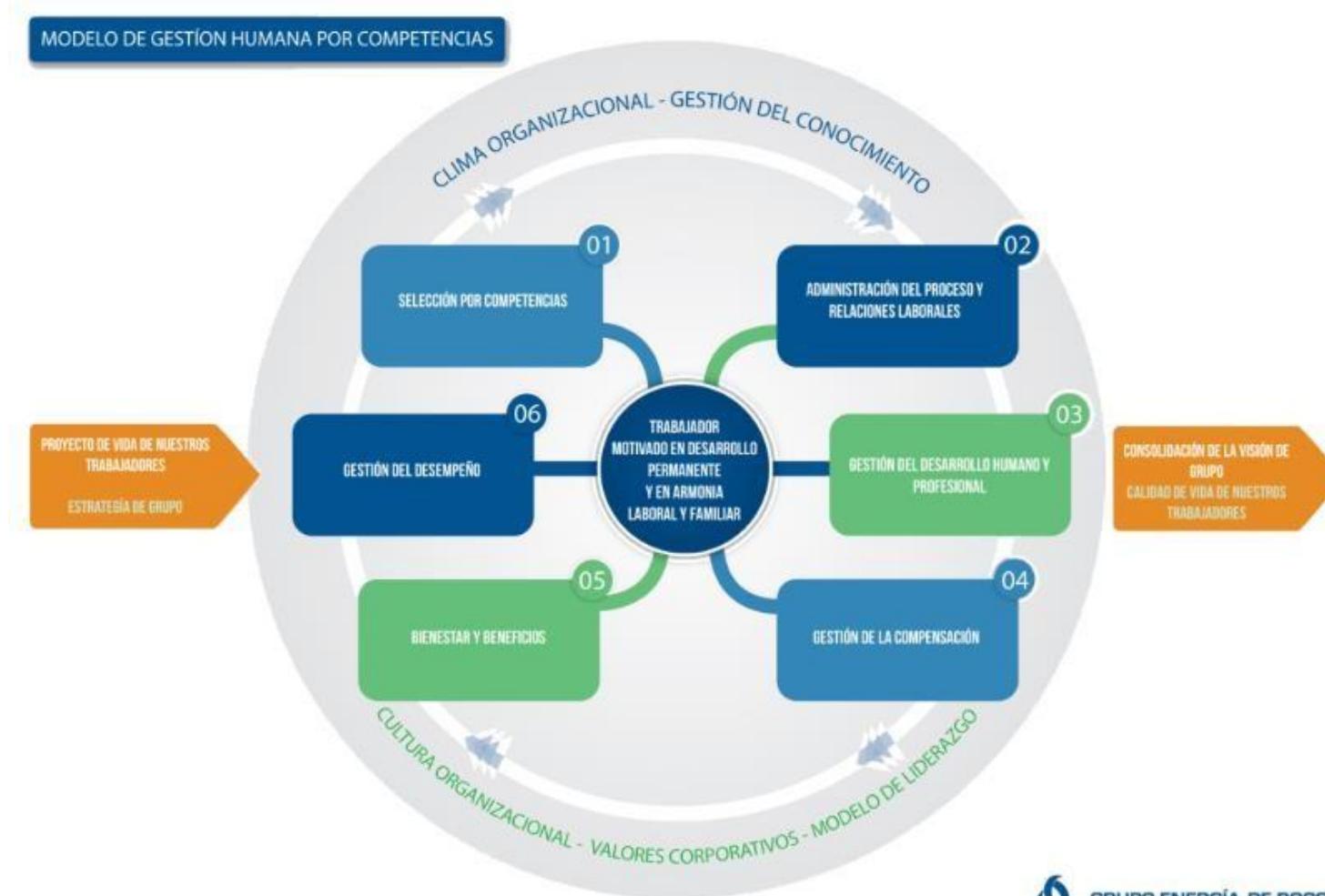
1. Creación de un único punto de visibilidad y control para garantizar la coherencia.
2. El mantenimiento de una estrategia de proveedores, la política y la información de gestión de contratos
3. Negociar y acordar contratos y acuerdos
4. Gestión de las relaciones y contratos con proveedores internos y externos
5. La gestión de rendimiento de los proveedores La actuación del proveedor debe ser monitoreado para asegurar La gestión de rendimiento de los proveedores

14. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y EL TALENTO

El propósito de la práctica de personal talento es asegurar que la organización cuenta con las personas adecuadas con las habilidades y conocimientos apropiados y en los papeles correctos para apoyar sus objetivos de negocio. La práctica cubre un amplio conjunto de actividades centradas en la participación con éxito con los empleados de la organización y los recursos de las personas, incluida la planificación, reclutamiento, incorporación, el aprendizaje y el desarrollo, la medición del rendimiento y planificación de la sucesión.



14. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y EL TALENTO



ITIL® Versión 4

PRACTICAS GESTION SERVICIO

conjunto de capacidades organizacionales especializadas de una organización cuyo fin es generar valor a los clientes por medio de la prestación de servicios.

1. GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

Definición: Disponibilidad

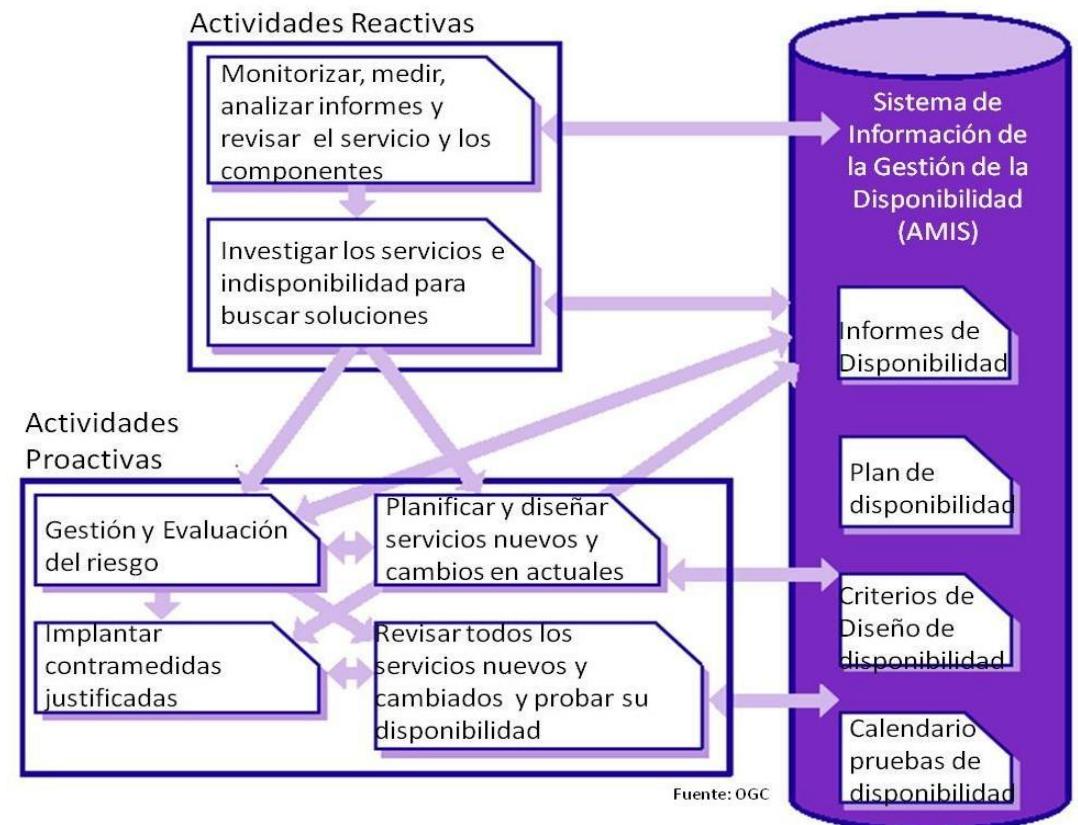
La capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para llevar a cabo su función acordada cuando sea necesario.

El propósito de la práctica de gestión de disponibilidad es asegurar que los servicios ofrecidos cumplan con los niveles acordados de disponibilidad para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.



1. GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

- El objetivo primordial de la Gestión de la Disponibilidad es asegurar que los servicios TI estén disponibles y funcionen correctamente siempre que los clientes y usuarios deseen hacer uso de ellos en el marco de los ANS en vigor.
- La Gestión de la Disponibilidad es ~~responsabilidad~~ de paráptimizarestoy ~~funtionar~~ e interrumpidamente s y manera fiable, cumpliendo los de todo ello a un costo razonable. ANS ,



1. GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

En los términos más simples, la disponibilidad de un servicio depende de la frecuencia del servicio falla, y la rapidez con que se recupera después de un fracaso. Estos se expresan a menudo como el tiempo medio entre fallos (MTBF) y el tiempo medio para restablecer el servicio(MTTR):

Tiempo medio para reparación (Mean Time To Repair -MTTR): Tiempo promedio de duración de una interrupción del servicio, e incluye el tiempo de detección, respuesta y reparación. **Downtime**

Tiempo medio entre fallos (Mean Time Between Failures - MTBF): Promedio de tiempo transcurrido entre una falla y la siguiente. **Uptime**



2. ELANÁLISIS DE NEGOCIOS

El propósito de la práctica de análisis de negocio es analizar un negocio o algún elemento de la misma, definir sus necesidades asociadas, y recomendar soluciones para abordar estas necesidades y / o resolver un problema de negocio, que debe facilitar la creación de valor para los interesados. El análisis de negocios permite a una organización comunicar sus necesidades de una manera significativa, expresar las razones para el cambio, y el diseño y describir soluciones que permiten la creación de valor en alineación con los objetivos de la organización.



2. ELANÁLISIS DE NEGOCIOS

Las principales actividades asociadas con el análisis de negocio son:

1. El análisis de los sistemas de negocio, procesos de negocio, servicios o arquitecturas en el contexto interno y externo cambiante.
2. Identificar y priorizar las partes de la SVS, y los productos y servicios que requieren mejoras, así como oportunidades para la innovación.
3. Evaluar y proponer las acciones que se pueden tomar para crear la mejora deseada. Las acciones pueden incluir no sólo los cambios de TI sistema, sino también cambios en el proceso, las alteraciones en la estructura organizativa y el desarrollo del personal.
4. Documentar los requisitos de negocio para los servicios de apoyo para permitir las mejoras deseadas.
5. Soluciones que recomiendan análisis de los requisitos y validación de estos con los interesados.

3. LA CAPACIDAD Y LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

El propósito de la práctica de gestión de la capacidad y rendimiento es asegurar que los servicios satisfagan la capacidad para la demanda actual y futura de una manera rentable.

- Asegurar que se cumplen los objetivos de desempeño fijados
- Producir y mantener el Plan de Capacidad
- Prestar asesoramiento y orientación sobre la capacidad y el performance
- Evaluar la capacidad de rendimiento y el impacto de los cambios
- Llevar a la práctica las medidas destinadas a mejorar el rendimiento de los servicios.
- La investigación y el seguimiento del rendimiento del servicio actual
- Comprender los requerimientos de capacidad del negocio
- El rendimiento del servicio y la capacidad de planificación:
 - Análisis de los requisitos de capacidad
 - Previsión de la demanda y la planificación de los recursos
 - La mejora del rendimiento de planificación.



4. CONTROL DE CAMBIOS

Definición: Cambio

La adición, modificación o traslado de cualquier cosa que pudiera tener un efecto directo o indirecto sobre los servicios.

Objetivos

El propósito de la práctica de control de cambios es asegurar que el número de cambios de TI se ejecuten con éxito evaluando y minimizando riesgos a través de herramientas de control que aseguren la ejecución de las actividades.

Asegurar que los cambios sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados en forma controlada.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

Proceso de Control De Cambios:



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

4. CONTROL DE CAMBIOS

TIPOS DE CAMBIOS:

CAMBIO ESTÁNDAR

CAMBIOS NORMALES

CAMBIOS DE EMERGENCIA

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

4. CAMBIO DE CONTROL

TIPOS DE CAMBIOS:

CAMBIO ESTÁNDAR

Estos son los cambios de bajo riesgo, pre-autorizados que son bien comprendidos y se encuentran completamente documentados.

Pueden ser implementados sin necesidad de autorización adicional. A menudo se inician como las solicitudes de servicio, pero también pueden ser los cambios operacionales. Cuando se crea o modifica el procedimiento para un cambio estándar, debe haber una evaluación completa del riesgo para ser autorizado. Esta evaluación de riesgos no necesita ser repetido cada vez que se implementa el cambio.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

4. CAMBIO DE CONTROL

TIPOS DE CAMBIOS:

CAMBIO NORMAL

Estos son cambios que necesitan ser programados, evaluado y autorizado después de un proceso estándar. Algunos de los cambios normales son de bajo riesgo, y la autoridad de cambio para estos es generalmente rápidas,. Otros cambios normales son muy importante y la autoridad de cambio podría ser tan alto como el consejo de dirección (o equivalente). La iniciación de un cambio normal se desencadena por la creación de una solicitud de cambio. Esto puede ser creado manualmente o por medio de una herramienta.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

4. CAMBIO DE CONTROL

TIPOS DE CAMBIOS:

CAMBIO DE EMERGENCIA

Estos son los cambios que se deben implementar tan pronto como sea posible; por ejemplo, para resolver un incidente o aplicar un parche de seguridad. Los cambios de emergencia no se incluyen normalmente en un programa de cambio, y el proceso de evaluación y autorización se acelera para asegurar que puedan ser implementadas rápidamente. En la medida de lo posible, los cambios de emergencia deben estar sujetos a las mismas pruebas, evaluación y autorización como cambios normales, pero pueden ser aceptables para diferir algo de documentación hasta después de que el cambio se ha implementado, y, a veces será necesario para implementar el cambio con menos pruebas por falta de tiempo. También puede haber una autoridad independiente para el cambio cambios de emergencia, que típicamente incluye un pequeño número de altos directivos que entienden los riesgos de negocio involucrado

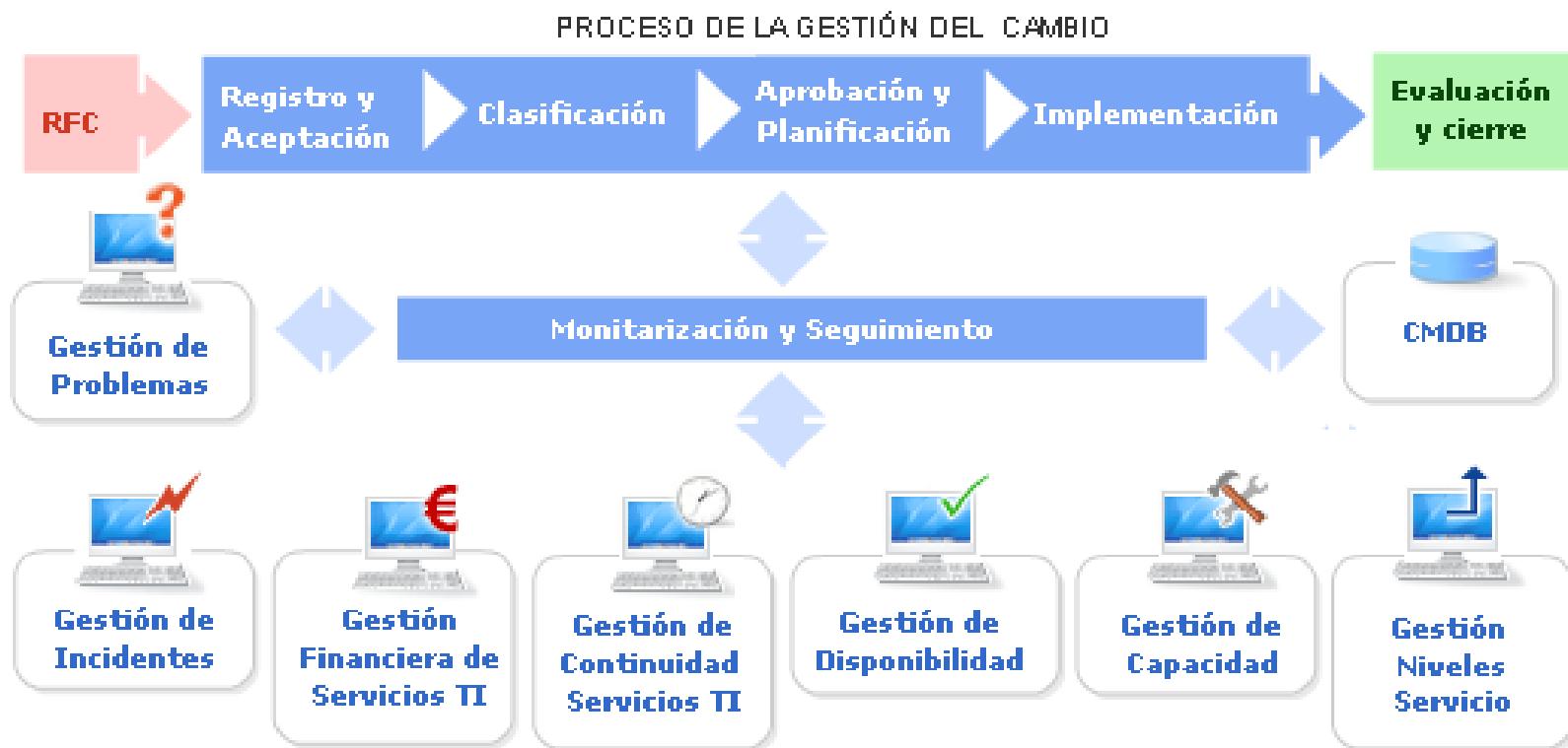
Comité de Cambios CAB:

- ✓ Es un órgano asesor que respalda la autorización del cambio y que ayuda a la Gestión del Cambio en la evaluación, priorización y programación del cambio.
- ✓ Es la autoridad en cambios para una o más categorías de cambios.

Comité Asesor de Cambios de Emergencia ECAB:

- ✓ Es un órgano al que se consulta en una emergencia, cuando es imposible convocar una reunión de todo el CAB para la autorización del Cambio.
- ✓ Debe documentar toda decisión de autorizar un cambio de emergencia para asegurar que el acuerdo formal por parte de la gestión adecuada se ha recibido y proporciona los registros adecuados para las auditorías del proceso.

CAMBIOS



5. INCIDENTES

Definición: Incidente

Una interrupción no planificada de un servicio o la reducción en la calidad de un servicio.

Objetivo

El propósito de la gestión de incidentes es minimizar el impacto negativo de incidentes por restablecer el funcionamiento normal de servicio lo más rápido posible.

La Gestión de Incidentes tiene como objetivo resolver, de la manera más rápida y eficaz posible, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio



5. ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

Información sobre incidentes deben ser almacenados en registros de incidentes en una herramienta adecuada. Idealmente, esta herramienta también debe proporcionar enlaces a elementos de configuración relacionados, cambios, problemas, errores conocidos, y otros conocimientos para permitir el diagnóstico y la recuperación rápida y eficiente. Las herramientas modernas de gestión de servicios de TI pueden proporcionar automático de cruce de los incidentes a otros incidentes, problemas o errores conocidos, e incluso pueden proporcionar análisis inteligente de datos de incidentes para generar recomendaciones para ayudar con incidentes en el futuro



PRÁCTICAS DE GESTIÓN SERVICIO ITIL

GESTIÓN DE INCIDENTES



Los objetivos principales de la Gestión de Incidentes son:

- ✓ Garantizar que se usan los métodos y procedimientos estandarizados para una respuesta, análisis, documentación, gestión continua e información sobre incidentes, de forma rápida y eficiente.
- ✓ Registrar y clasificar incidentes.
- ✓ Asignar el personal encargado de restaurar el servicio según se define en el SLA correspondiente.

La Gestión de Incidentes no debe confundirse con la **Gestión de Problemas**, pues a diferencia de esta última, no se preocupa de encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado incidente sino exclusivamente a restaurar el servicio.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN SERVICIO ITIL

GESTIÓN DE INCIDENTES



Incidente:

“Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”.

Escalamiento:

Actividad que obtiene recursos adicionales para alcanzar los niveles establecidos de servicio y las expectativas del cliente.

Escalamiento Funcional: Se requiere el apoyo de un especialista de más alto nivel para resolver la incidencia.

Escalamiento Jerárquico: Debemos acudir a un responsable de mayor autoridad para tomar decisiones que se escapan de las atribuciones asignadas a ese nivel, como, por ejemplo, asignar más recursos para la resolución de un incidente específico.

GESTIÓN DE INCIDENTES

Escalas de Tiempo:

Es importante que se acuerden plazos para todas las fases de tramitación o gestión de

Incidentes. Los mismos se basan en los SLAs, OLAs y UCs.

Todos los grupos de soporte deben haber sido informados sobre dichos plazos.

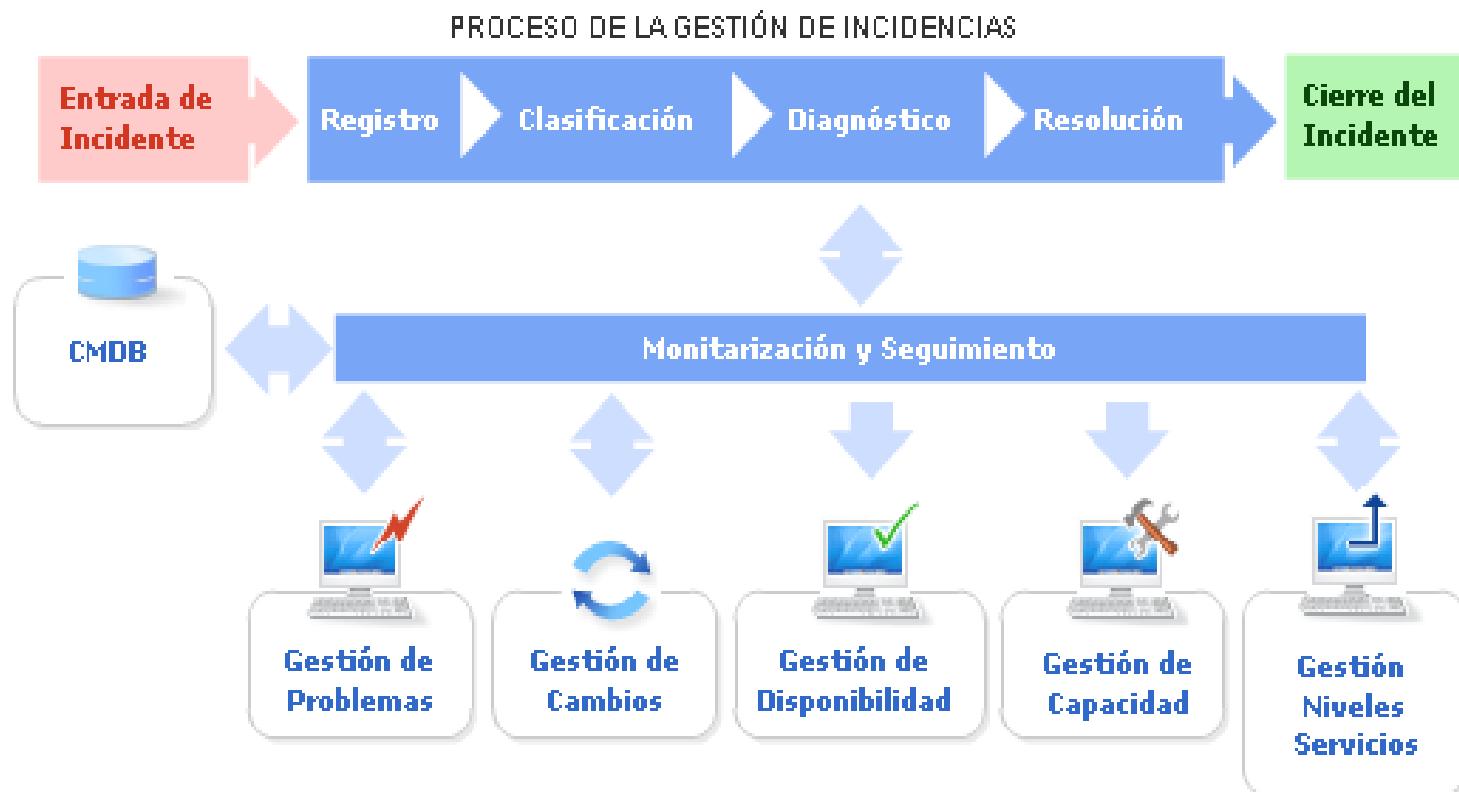
Las herramientas de Gestión del Servicio se deben usar para automatizar los plazos y transmitir el Incidente a un superior según sea necesario basándose en normas predefinidas.

Modelo de Incidentes:

Un Modelo de Incidente se puede definir como los pasos predefinidos necesarios para tratar un incidente de una forma acordada. Un modelo de incidentes puede contribuir en:

- Resolver Incidentes reiterados.
- Garantizar que todos los Incidentes se tramitan de una forma concreta y en plazos Predefinidos.

GESTIÓN DE INCIDENTES



6. LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI

El propósito de la práctica de la gestión de activos de TI es planificar y gestionar los activos de TI, para ayudar a la organización:

1. Maximizar el valor
2. Controlar los costos
3. Gestionar los riesgos
4. Toma de decisiones de apoyo sobre la compra, la reutilización y el retiro de activos
5. Cumplir con los requisitos reglamentarios y contractuales.

Definición: activos de TI

Cualquier componente valioso que puede contribuir a la entrega de un producto o servicio de TI

6. LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI

El alcance de la gestión de activos de TI generalmente incluye todos los dispositivos de software, hardware, redes, servicios en la nube. En algunos casos, también puede incluir activos no TI, tales como edificios o información, cuando tengan un valor económico y esté obligado a entregar un servicio de TI. La gestión de activos de TI puede incluir tecnología operativa (OT), incluyendo dispositivos que forman parte de la Internet de las cosas. Por lo general son dispositivos que no se consideraban tradicionalmente como activos de TI, pero que ahora incluyen la capacidad informática integrada y conectividad de red.



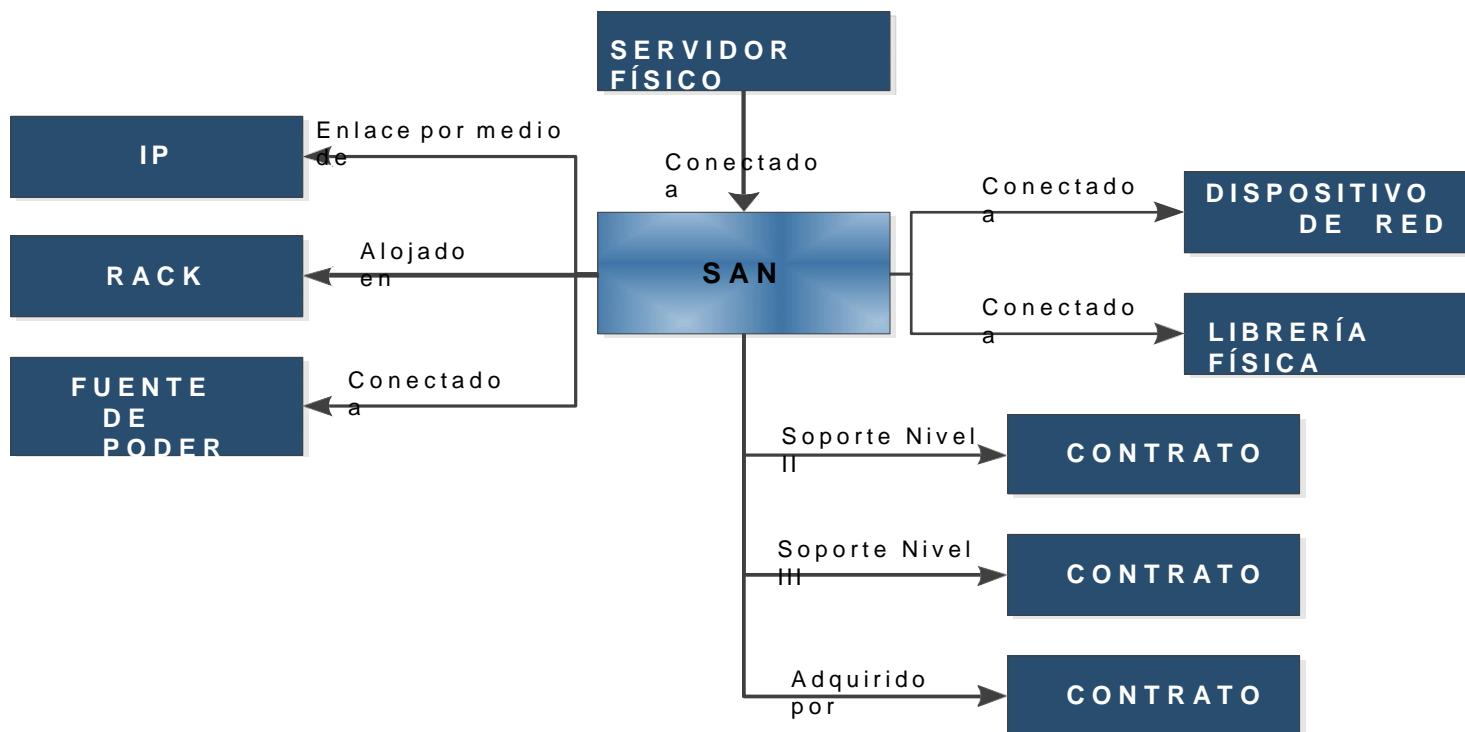
6. LA GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI

la gestión de activos de TI normalmente incluye las siguientes actividades:

1. Definir, llenar y mantener el registro de activos en términos de estructura y contenido, y las instalaciones de almacenamiento de activos y medios relacionados
2. Controlar el ciclo de vida de activos en colaboración con otras prácticas (por ejemplo, la actualización de software obsoleto o de incorporación de nuevos miembros del personal con un ordenador portátil y teléfono móvil) y registrar todos los cambios en los activos (estado, ubicación, características, misiones, etc.)
3. Proporcionar datos actuales e históricos, informes y apoyo a otras prácticas sobre los activos de TI
4. Activos de auditoría, medios de comunicación relacionados, y la conformidad (en particular con las normas y condiciones de la licencia y condiciones) e impulsar mejoras correctivas y preventivas para hacer frente a los problemas detectados



Almacenamiento



7. EL SEGUIMIENTO Y LA GESTIÓN DE EVENTOS

Definición: Evento

Cualquier cambio de estado que tiene importancia para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración (CI). Los eventos se reconocen típicamente a través de notificaciones creadas por un servicio de TI, IC, o una herramienta de monitorización.

La finalidad de la supervisión y gestión de eventos práctica es observar sistemáticamente los servicios y componentes de servicios, y registrar e informar los cambios seleccionados de estado identificados como eventos. Esta práctica se identifica y da prioridad a la infraestructura, los servicios, los procesos de negocio, y los eventos de seguridad de la información, y establece la respuesta adecuada a esos eventos, incluyendo responder a las condiciones que podrían conducir a posibles fallos o incidencias.

7. EL SEGUIMIENTO Y LA GESTIÓN DE EVENTOS

CLASIFICACION EVENTOS

- Indican operaciones regulares
 - Eventos Informativos
 - Indican una operación inusual
 - Eventos Alertas
 - Indican una excepción
 - Eventos Fallas

Console Root\Event Viewer (Local)\System				
	Type	Date	Time	Source
ACEEventLog	Information	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Application	Information	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Internet Explorer	Information	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Media Center	Error	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Microsoft Office Diagnostics	Information	2/12/2008	9:06:24 AM	Service Control
Microsoft Office Sessions	Information	2/12/2008	9:05:00 AM	Tepip
Security	Information	2/12/2008	9:04:19 AM	mvsata
System	Information	2/12/2008	9:04:19 AM	mvsata
	Warning	2/12/2008	9:04:59 AM	Dhcp
	Warning	2/12/2008	9:04:59 AM	Dhcp

- 7. EL SEGUIMIENTO Y LA GESTIÓN DE EVENTOS

Evento Informativo

Que hace?

- ✓ Informa el estado de un CI (Aplicación o Dispositivo).
- ✓ Confirma el resultado satisfactorio de una actividad.
- ✓ Es utilizado normalmente para generar estadísticas.



Algunos Ejemplos: un usuario inicia sesión en alguna aplicación, un CI ha sido encendido, una transacción se completo satisfactoriamente, un correo electrónico llega a su destino.

Acción inmediata requerida: Ninguna

7. EL SEGUIMIENTO Y LA GESTIÓN DE EVENTOS

Evento Alerta:



Que hace?

- ✓ Informa cuando un CI o servicio se está acercando a un umbral.

Algunos Ejemplos: El grado de utilización de memoria en un servidor se encuentra al 65% y está aumentando, el tiempo de respuesta de una transacción está 20% más lento de lo normal.

Acción Inmediata requerida: Es necesario una acción del responsable del CI o servicio para evitar que se convierta en una excepción.

7. EL SEGUIMIENTO Y LA GESTIÓN DE EVENTOS

Evento Falla



Que hace?

Informa cuando un CI o servicio esta operando de forma “anormal” indicando que se esta incumpliendo un OLA o un SLA e impactando directamente el negocio. Pueden representar un falla total o un riesgo para la plataforma.

Algunos Ejemplos: 1 servidor se ha caído, un segmento de red no responde.

Acción inmediata requerida: Es necesario una acción de remediación por parte del responsable del CI o servicio para reestablecer el servicio.

Las actividades de la Gestión de Eventos son:



Aparición de eventos. El proceso se inicia cuando ocurre el suceso, ya sea detectado o no.

Detección y filtrado de eventos. La notificación llega a un agente o herramienta de gestión que la lee e interpreta el suceso con el fin de determinar si merece mayor atención o no.

Clasificación de eventos. Se le asigna una categoría y un nivel de prioridad.

Correlación. Se analiza si existen eventos similares, así como la importancia del evento en sí mismo y se decide si es necesario tomar medidas.

Disparadores. Se ponen en marcha los mecanismos necesarios para dar respuesta al evento.

Opciones de respuesta. Se eligen las soluciones a adoptar.

Revisión de acciones y cierre. Se revisan las excepciones o eventos importantes para determinar si se han tratado correctamente. Se cierra el proceso de Gestión de Eventos

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

8. LA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

El propósito de la gestión de problemas es reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas reales y potenciales de incidentes, y la gestión de soluciones y errores conocidos.

Definiciones

1. Problema Una causa o causa potencial, de uno o más incidentes.
2. Error conocido Un problema que se ha analizado, pero no ha sido resuelto.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

8. LA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

Los problemas están relacionados con incidentes, pero hay que distinguirles, ya que se manejan de diferentes maneras:

1. Incidentes tienen un impacto en los usuarios o procesos de negocio, y deben ser resueltos para que la actividad normal del negocio puede tener lugar.
2. Los problemas causas de incidentes. Requieren de investigación y análisis para identificar las causas, el desarrollo de soluciones, y recomendar resolución a más largo plazo. Esto reduce el número y el impacto de incidentes en el futuro.

8. LA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

Actividades de identificación Problema identificar y registrar los problemas. Éstos incluyen:

1. Realizar análisis de tendencias de registros de incidentes
2. Detección de duplicados y los problemas recurrentes por los usuarios, mostrador de servicio, y el personal de apoyo técnico.
3. Identificación de riesgos.
4. Análisis de la información recibida de los proveedores y socios, el análisis de la información recibida de los desarrolladores de software internos, equipos de prueba y los equipos de proyecto y operación
5. Controlar el problema y realizar seguimiento
6. Documentar el problema, causa raíz y soluciones.

Otras fuentes de información también puede conducir a problemas que se identificaron.



9. GESTIÓN DE LA LIBERACIÓN

Definición: Liberación

Una versión de un servicio u otro elemento de configuración, o una colección de elementos de configuración, que se pone a disposición para su uso.

El propósito de la práctica de gestión de la liberación es crear nuevos y modificar servicios y funciones disponibles para su uso.

La Gestión de liberación es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software y hardware instalado en el entorno de producción.

9. GESTIÓN DE LA LIBERACIÓN

Objetivo

- Asegurar y establecer planes de liberación e implementación
- Garantizar que un Release Package puede ser construido, instalado, probado e implementado eficientemente, satisfactoriamente y en el tiempo establecido
- Transferir Conocimiento
- Minimizar el impacto no predecible



10. GESTIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS

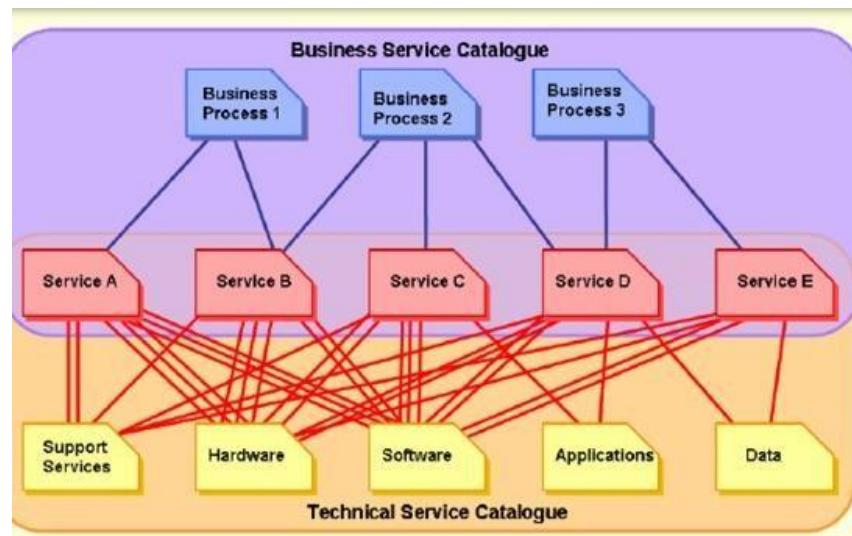
El propósito de la gestión de catálogo de servicios es proporcionar una única fuente de información consistente en todos los servicios y ofertas de servicios para asegurarse de que está a disposición del público.

Gestionar la información contenida en el catálogo de servicios y asegurar que sea consistente y refleje los detalles de los servicios operativos o en transición.

Proveer una única fuente de información de todos los servicios acordados.

Asegurar que el catálogo este disponible para las personas que tienen autorizado su acceso.

El catálogo de servicios puede tomar muchas formas, tales como un documento, portal en línea, o una herramienta que permite a la lista actual de los servicios que se comunicarán a la audiencia.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

10. GESTIÓN DE CATÁLOGO DE SERVICIOS

Actividades de gestión de catálogo de servicios

La práctica de gestión de catálogo de servicios incluye un conjunto permanente de las actividades relacionadas con la publicación, edición y mantenimiento de servicio y descripciones de los productos y sus ofertas relacionadas. Proporciona una vista sobre el alcance de los servicios que están disponibles, y en qué condiciones. El servicio de gestión de catálogos práctica se apoya en papeles tales como el propietario del servicio y otros responsables de la gestión, edición y mantener al día la lista de servicios disponibles a medida que se introducen, modificadas o retiradas.

Catálogo de Servicios



MACRO SERVICIO	SERVICIO	HORAS	DISPONIBILIDAD	COSTO US
APLICACIONES DE APOYO AL NEGOCIO	1) Canales transaccionales	7x24	99,9%	900 /user
USUARIO FINAL	1) Configuraciones PC-Laptop	5x8	97,9%	
	1) Internet	7x24	99,9%	
	1) Correo electrónico	7x24	99,9%	
	1) Impresión	5x8	99,9%	
COMUNICACIONES	1) Telefonía			Cargo básico Mensual
	1) Correo electrónico	7x24	99,9%	\$40 por cuenta x mes
CONECTIVIDAD	1) Conexión remota a aplicaciones	7x24	99,9%	500 /mes
INFORMACIÓN	1) Respaldo y restauración de información			Incluido en Presupuesto TI
	1) Elaboración de reportes			

Catalogo de Servicios



SERVICIO	Conexion remota a Aplicaciones de la Organizacion
DESCRIPCION	Conexion WAN e Internetworking
ESQ. RECU. Y COSTOS	Por usuario de conexion remota
ELEMENTOS DEL COSTO	WAN, hubs, routers, soporte, monitoreo, ISPs.
NIVELES DE SERVICIO	Entre 500 y 512 Kbps 90% del tiempo de la conexion
COMENTARIOS	Incluye solo conexion al Servidor SAP de la Empresa.
MEJORAS PREVISTAS	Incremento de velocidad a 1 Gbps desde el 01/12/09
VOLUMEN MENSUAL ESTIMADO	40 Gb transferidos por mes. Mayor volumen, consultar.
PROCESO DE SOLICITUD	Solicitar nuevo usuario al Service Desk

11. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

El propósito de la práctica de gestión de configuración es asegurar que la información precisa y fiable sobre la configuración de los servicios, y los elementos de configuración que los apoyan, está disponible cuando y donde sea necesario. Esto incluye información sobre cómo se configuran los CI y las relaciones entre ellos.

Gestión de la configuración proporciona información sobre los elementos de configuración que contribuyen a cada servicio y sus relaciones: cómo interactúan, se relacionan y dependen unos de otros para crear valor para los clientes y usuarios. Esto incluye información sobre las dependencias entre servicios. Esta visión de alto nivel a menudo se llama un mapa de servicio o modelo de servicio, y forma parte de la arquitectura de servicios.

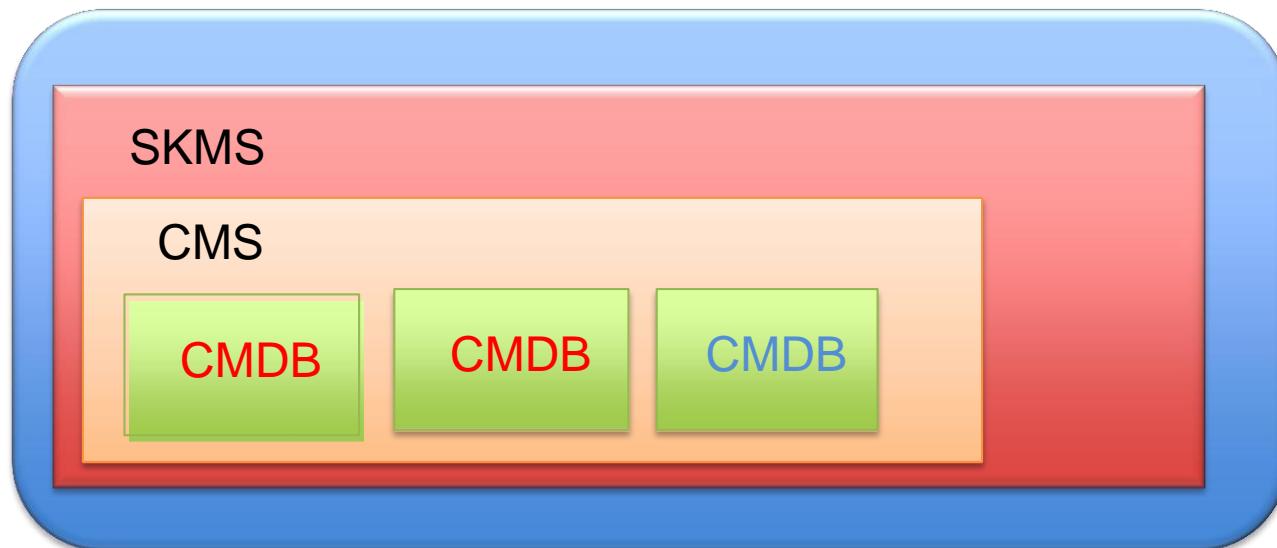
Definición: Punto de configuración

Cualquier componente que necesita ser manejado con el fin de ofrecer un servicio de TI.

Definición: Sistema de Gestión de la Configuración

Un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de configuración del servicio.

- Service Knowledge Management System(**SKMS**)
 - Herramientas y BD para gestionar el conocimiento (Experiencia del personal, numeros de usuarios, requerimientos y habilidades de los proveedores)
- Configuration Management System(**CMS**)
 - Conjunto de herramientas y BD para registrar los datos de incidentes, problemas, errores conocidos (KEDB), cambios y liberaciones
- Configuration Management Database(**CMDB**)
 - Almacena los Registros de configuracion que contienen los atributos de los Items de Configuración



GESTION DE ACTIVOS

CI (Configuration Item): *Un elemento de configuración es un activo del servicio que tiene que ser gestionado para ofrecer un servicio de TI*.

CMDB: *Base de Datos de la Gestión de la Configuración y Activos TI: esta base de datos debe incluir:*

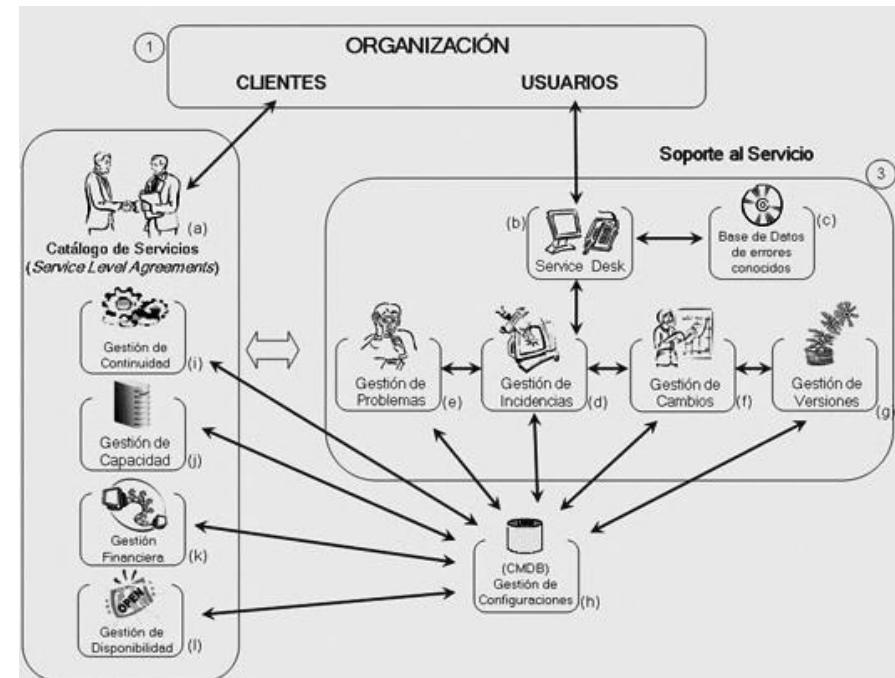
- *Información detallada de cada CI, Interrelaciones entre los diferentes elementos de configuración, como, por ejemplo, relaciones "padre-hijo" o interdependencias tanto lógicas como físicas.*
- *La CMDB no se limita a una mera enumeración del stock de piezas, sino que nos brinda una imagen global de la infraestructura TI de la organización.*



11. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

Gestión de la configuración normalmente necesita procesos de:

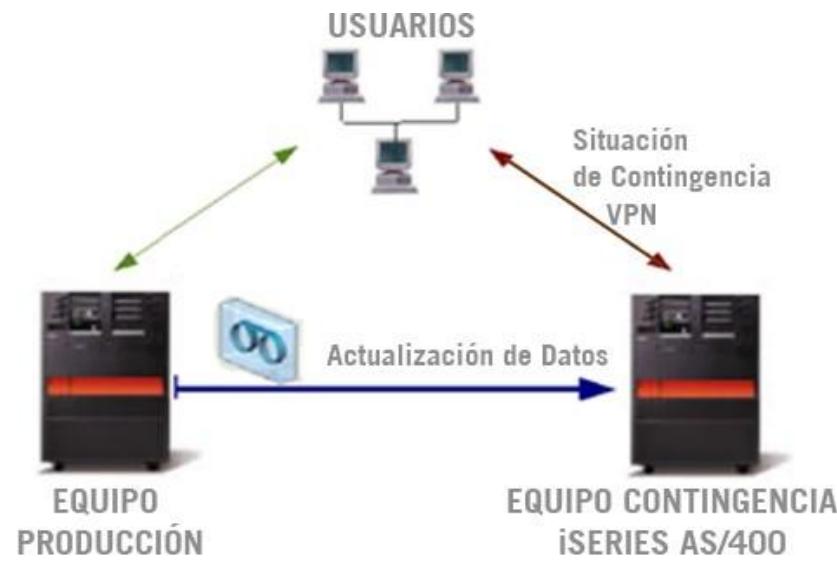
1. Identificar nuevos elementos de configuración, y añadirlos a la CMS (sistema gestión de la configuración)
2. Actualizar los datos de configuración cuando se implementan cambios
3. Verificar que los registros de configuración son correctos
4. Aplicaciones de auditoría y la infraestructura para identificar las que no están documentadas.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

12. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El propósito del servicio de gestión de la continuidad práctica es asegurar que la disponibilidad y el rendimiento de un servicio se mantiene en un nivel suficiente en el caso de un desastre. La práctica proporciona un marco para aumentar la resiliencia organizacional con la capacidad de producir una respuesta eficaz que salvaguarde los intereses de los actores y la reputación de la organización, la marca y las actividades de creación de valor.



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

12. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Definiciones

1. Objetivo de tiempo de recuperación (RTO) El período máximo aceptable de tiempo después de una interrupción del servicio que puede transcurrir antes de que la falta de funcionalidad de negocio afecta gravemente la organización. Esto representa el tiempo acordado máximo dentro del cual deben reanudarse un producto o una actividad, o se debe recuperar recursos.
2. Objetivo de punto de recuperación (RPO) El punto en que la información utilizada por una actividad debe ser restaurado para que la actividad de operar en la reanudación.
3. Planes de recuperación de desastres Un conjunto de planes claramente definidos relacionados con cómo una planes de recuperación de desastres, así como volver a una condición previa al desastre, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
4. Análisis de impacto de negocio (BIA) :Una actividad clave en la práctica de la gestión de la continuidad del servicio que identifica las funciones vitales de negocio (VBFs) y sus dependencias. Estas dependencias pueden incluir proveedores, personas, otros procesos de negocios y servicios de TI. BIA define los requisitos de recuperación de los servicios de TI. Estos requisitos incluyen RTO, RPO, y los niveles mínimos de servicios fijados para cada servicio de TI.

13. DISEÑO DE SERVICIO

El propósito de la práctica de diseño de servicios es el diseño de productos y servicios que son aptos para el propósito, apto para su uso, y que puede ser entregado por la organización y su ecosistema. Esto incluye la planificación y la organización de las personas, socios y proveedores, la información, la comunicación, la tecnología y las prácticas de los productos y servicios nuevos o modificados, y la interacción entre la organización y sus clientes.

La práctica de diseño de servicios también debe garantizar que el viaje del cliente a partir de la demanda a través de la realización de valor es lo más agradable y sin fricción ya que puede ser, y proporciona el mejor resultado posible al cliente. Esto se logra al centrarse en la experiencia del cliente (CX) y la experiencia del usuario (UX).



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

13. DISEÑO DE SERVICIO

Adopción y aplicación de una práctica de diseño centrado en el servicio CX y UX:

1. Como resultado productos y servicios centrados en el cliente que incluyen grupos de interés en las actividades de diseño
2. Tener en cuenta todo el entorno de un producto o servicio
3. Diseñar proyectos estimando el costo, el tiempo, las necesidades de recursos, y los riesgos asociados con el diseño del servicio con mayor precisión
4. Garantizar cambios con éxito
5. Hacer que los métodos de diseño más fácil para las personas a adoptar y seguir
6. Permitir que los activos de diseño de servicios para ser compartido y re-utilizado a través de proyectos y servicios

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

13. DISEÑO DE SERVICIO

Es importante que se adopte un enfoque integral y orientada a los resultados a todos los aspectos de diseño de servicios, y que cuando se cambia o se modifica cualquiera de los elementos individuales de un diseño de servicios, se consideran todos los demás aspectos. Es por esta razón que el aspecto de coordinación del diseño de servicios con SVS de toda la organización es esencial. Diseño y desarrollo de un producto o servicio nuevo o modificado no se debe hacer en forma aislada, sino que debe tener en cuenta el impacto que tendrá en:

1. Otros productos y servicios
2. Todas las partes interesadas, incluyendo clientes y proveedores
3. Las arquitecturas existentes
4. La tecnología necesaria
5. Las prácticas de gestión de servicios
6. Las mediciones y métricas necesarias

14. SERVICIO DE MESA

El propósito de la práctica mostrador de servicio es capturar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de entrada y el punto de contacto único para el proveedor de servicios con todos sus usuarios.

- Un service Desk es una unidad funcional formada por un número dedicado de personal encargado de hacer frente a una variedad de servicios, a menudo realizados a través de llamadas telefónicas, interfaz web, o bien automáticamente reportados por la infraestructura.
- El Service Desk es una parte vital de una organización del TI y debe ser el **único punto de contacto** para los usuarios de TI, se ocupará de todos los incidentes y las solicitudes de servicio, por lo general utilizando herramientas de software especializado para acceder y administrar todos los eventos, incidentes y problemas.



Que Hace?

- Gestionar Incidentes y peticiones de Servicio.
- Único punto de comunicación con los usuarios.
- Registrar los datos de la solicitud del Incidente/Servicio.
- Ofrecer una investigación y diagnóstico de primera línea.
- Resolver las solicitudes en el primer contacto siempre que sea posible.
- Escalar a un superior las solicitudes no resueltas.
- Mantener a los usuarios informados sobre los progresos.
- Cerrar todos los Incidentes, peticiones y otras llamadas resueltas.
- Realizar encuestas de satisfacción.

Objetivos

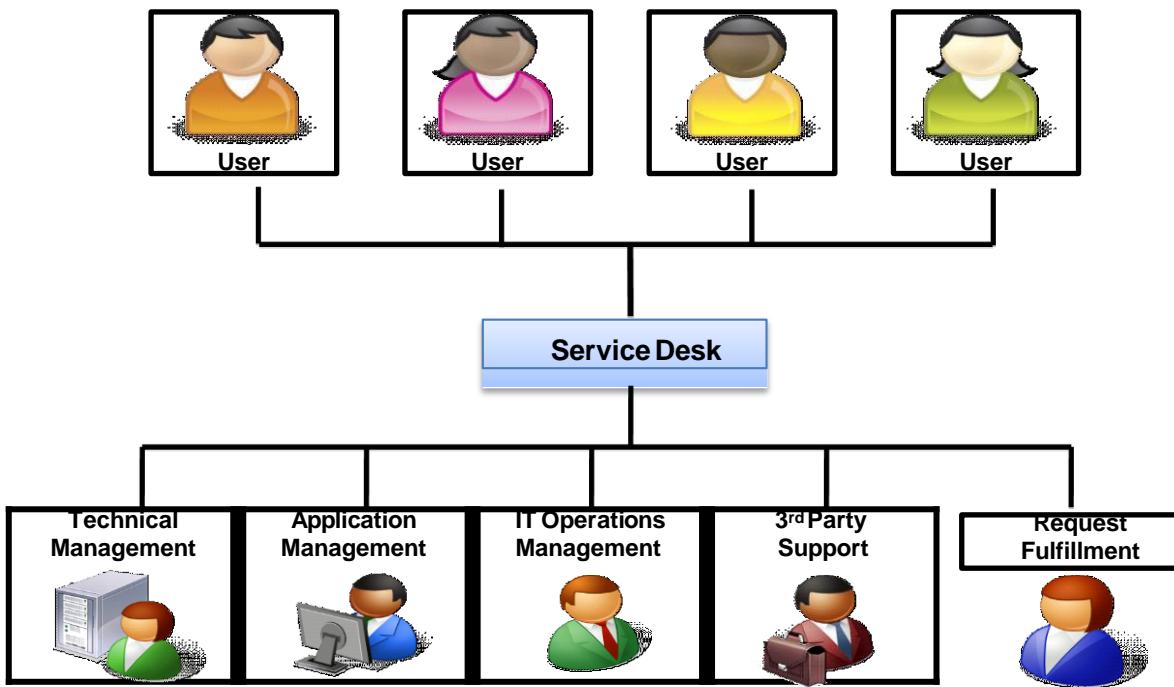
- Restaurar rápidamente los servicios a su operación normal
- Registrar todos los requerimientos
- Proporcionar la first-line support
- Resolver incidentes
- Escalar a los demás Equipos de Soporte
- Mantener a los usuarios informados
- Cerrar todos los requerimientos de los usuarios

SERVICE DESK

Beneficios:

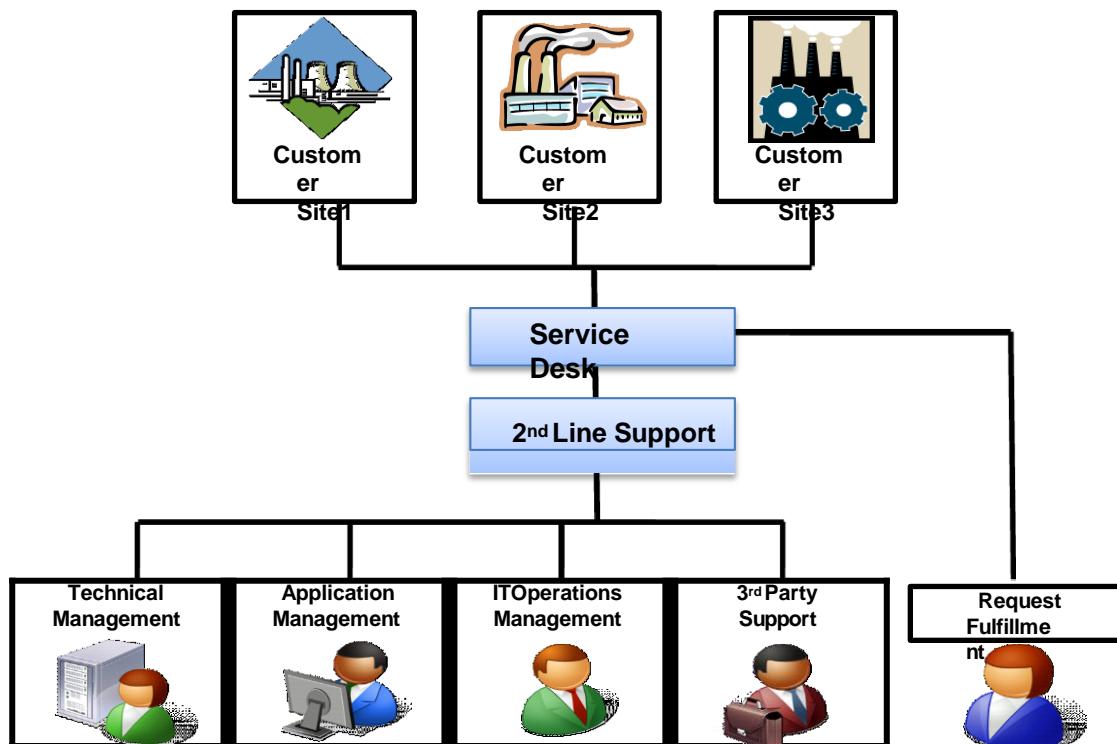
- Un servicio, una percepción y una satisfacción del cliente mejorados.
- Una accesibilidad mejorada a través de un punto único de contacto, comunicación e información
- Un mejor trabajo en equipo y una comunicación mejorada
- Un enfoque mejorado y una aproximación proactiva a la prestación de Servicios
- Reducción del Impacto negativo en el negocio
- Mejor gestión de las infraestructuras
- Uso mejorado de los recursos de soporte de TI y una mayor productividad del personal de negocio
- Apoyo a la toma de decisiones ofreciendo información de gestión más coherente

Service Desk Local



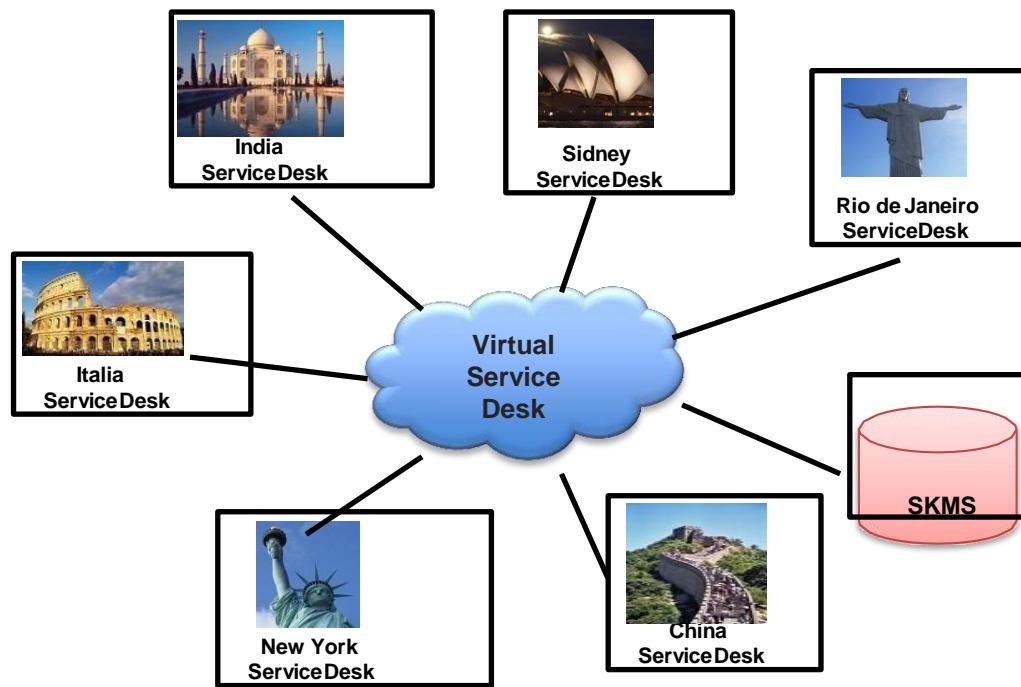
- Varios Centros de servicio
- Múltiples procesos
- Múltiples fuentes de información
- Diseñada para dar soporte a unidades de negocio distribuidas
- Localidades con cultura y lenguaje diferente
- Altos costos por duplicación de recursos, procesos y esfuerzos

Service Desk Centralizado



- Un Centro de servicio
- Un solo proceso, una sola fuente de información
- Direcciona las llamadas a los correspondientes grupos de soporte
- Menores costos de operación
- Mejor utilización de recursos

Service Desk Virtual



- Múltiples localidades físicas
- Un solo proceso,
- Una sola fuente de información
- Varios SPOC repartidos en varios países
- Menores costos de operación
- Mejor utilización de recursos
- Limitación de presencia física / local

Service Desk Follow the Sun



- Service Desk dispersos geográficamente alrededor del mundo para proporcionar cobertura ininterrumpida 7x24
- Servicio 24 horas a menor costo
- Usado por Grupos de Soporte
- Procesos comunes, Herramientas comunes, BD compartidas
- Basados en la Cultura
- Los incidentes pasan entre los grupos de soporte en diversas zonas horarias



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

15. GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

El propósito de la práctica de la gestión del servicio de nivel es fijar objetivos basados en el negocio claros para el desempeño del servicio, por lo que la entrega de un servicio pueda ser evaluado correctamente, vigilados y gestionado frente a estos objetivos.

- Diseñar una estructura para los SLA's (componentes)
- Negociar, acordar y documentar los SLA's
- Monitorear el desempeño del servicio contra los SLA's
- Elaborar reportes de Servicio
- Realizar las revisiones e incorporar el resultado a los
- Programas de Mejora del Servicio (SIP's)
- Registrar y gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones

Objetivos de sla.

- ✓ Garantizar que todos los servicios de TI actuales y planificados se proporcionan dentro de objetivos alcanzables acordados.
- ✓ Negociar, acordar, supervisar, informar y revisar de forma continua los objetivos y los logros de los servicios de TI.
- ✓ Emprender acciones para corregir o mejorar el nivel de servicio ofrecido.

Para cumplir los objetivos es imprescindible que la Gestión de Niveles de Servicio:

- Conozca las necesidades de sus clientes.
- Defina correctamente los servicios ofrecidos.
- Supervise la calidad del servicio respecto a establecido en los SLAs.



16. LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO

El propósito de la práctica el servicio de gestión de solicitudes es apoyar la calidad acordada de un servicio por el manejo de todo, iniciadas por el usuario solicitudes de servicio predefinidos de una manera eficaz y fácil de usar de manera amistosa.

Definición: Solicitud de Servicio

A petición de un usuario o el representante autorizado de un usuario que inicia una acción de servicio que se ha acordado como una parte normal de la prestación de servicios.

Los objetivos de la Gestión de Peticiones incluyen:

Proporcionar un canal de comunicación a través del cual los usuarios puedan solicitar y recibir servicios estándar para los que existe una aprobación previa.

Proporcionar información a los usuarios y clientes sobre la disponibilidad de los servicios y el procedimiento para obtenerlos.

Ayudar a resolver quejas o comentarios ofreciendo información general.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

16. LA GESTIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO

Cada solicitud de servicio puede incluir uno o más de los siguientes:

1. Una petición de una acción de prestación de servicios (por ejemplo, proporcionar un informe o sustitución de un cartucho de tóner)
2. Una solicitud de información (por ejemplo, cómo crear un documento o lo que las horas de la oficina son)
3. Una solicitud de provisión de un recurso o servicio (por ejemplo, proporcionando un teléfono o portátil a un usuario, o la prestación de un servidor virtual para un equipo de desarrollo)
4. Una solicitud de acceso a un recurso o servicio (por ejemplo, proporcionando acceso a un archivo o una carpeta)
5. Retroalimentación, las felicitaciones, y quejas (por ejemplo, las quejas sobre una nueva interfaz o atentamente a un equipo de apoyo).

CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS



PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

17. VALIDACIÓN Y PRUEBAS

El propósito de la validación del servicio y la prueba práctica es asegurar que los productos y servicios nuevos o modificados cumplen con los requisitos definidos. La definición de servicio de valor se basa en las aportaciones de los clientes, los objetivos de negocio, y los requisitos reglamentarios, y está documentado como parte de la actividad de la cadena valor del diseño y la transición. Estas entradas se utilizan para establecer calidad y rendimiento indicadores medibles que apoyan la definición de los criterios de garantía y requisitos de prueba.



17. VALIDACIÓN Y PRUEBAS

VALIDACIÓN DEL SERVICIO

Validación del servicio se centra en el establecimiento de criterios de implementación y gestión de la liberación de aceptación (condiciones que deben cumplirse para la disponibilidad de la producción), que se verifica a través de la prueba.

Las actividades de validación del servicio de esta práctica establecer, verificar, y establece criterios de aceptación formulado en evidencias y documentos para garantizar el servicio o producto a entregar.

PRUEBAS

Una estrategia de prueba define un enfoque global de la prueba. Se puede aplicar a un entorno, una plataforma, un conjunto de servicios, o de un servicio individual. Las pruebas deben llevarse a cabo igualmente en los sistemas tanto de desarrollo propio y soluciones desarrollados externamente. La estrategia de prueba se basa en los criterios de aceptación de servicios, y debe alinearse con los requisitos de las partes interesadas apropiadas para asegurar la prueba coincide con las funcionalidades esperadas.

VALIDACIÓN Y PRUEBAS

La Validación y Pruebas del Servicio es la encargada de probar cada nueva versión en un **entorno idéntico al real** antes de proceder a su despliegue.

Para cumplir este cometido, la Validación y Pruebas del Servicio se encarga de:

- Diseñar y mantener un entorno de pruebas, es decir, una réplica exacta del escenario en el que el servicio desarrolla su actividad.
- Conocer a fondo las funcionalidades del servicio y mantener listados actualizados de todos los casos de uso para poder hacer chequeos completos.
- Conocer a fondo los requisitos de calidad del servicio acordados con el cliente para poder garantizar que las nuevas versiones los cumplen.
- Planificar y llevar a cabo un calendario de pruebas que cubra todas las funcionalidades registradas para el servicio.

VALIDACION Y PRUEBAS



ITIL® Versión 4

PRACTICAS GESTION TECNICA

Prácticas de gestión técnica han sido adaptadas de dominios de gestión de la tecnología con fines de gestión de servicios mediante la ampliación o cambiando su enfoque de soluciones de tecnología para servicios de TI.

1. GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

El propósito de la práctica de gestión Técnica es mover el hardware nuevo o modificado, software, documentación, procesos, o cualquier otro componente tecnológico hacia un nuevo escenario de producción, o también el desarrollo de nuevos proyectos que permitan garantizar el valor a la compañía utilizando las mejores prácticas de implementación, procesos, operaciones y proyectos

PRÁCTICAS DE GESTIÓN TECNICA

1. GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

Implementación en fases: Los componentes nuevos o modificados se despliegan a sólo una parte del entorno de producción a la vez, por ejemplo, a los usuarios en una oficina, o un país. Esta operación se repite tantas veces como sea necesario hasta que el despliegue se ha completado.

El suministro continuo: Componentes están integrados, probados y desplegados cuando se necesitan, proporcionando oportunidades frecuentes para los bucles de retroalimentación del cliente.

Implementación Big Bang: Componentes nuevos o modificados se despliegan a todos los objetivos al mismo tiempo. Este enfoque es a veces necesaria cuando dependencias impiden el uso simultáneo de ambos los antiguos y nuevos componentes. Por ejemplo, puede haber un cambio de esquema de base de datos que no es compatible con versiones anteriores de algunos componentes

Implementación tirón El software nuevo o modificado se pone a disposición en un depósito controlado, y los usuarios descargar el software a los dispositivos cliente cuando eligen. Este enfoque permite a los usuarios controlar el tiempo de cambios, y se puede integrar con la gestión de solicitud para que los usuarios puedan solicitar software sólo cuando es necesario

2. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LA PLATAFORMA

El propósito de gestión de la infraestructura y es la de supervisar la infraestructura y plataformas utilizada por una organización. Cuando se lleva a cabo correctamente, esta práctica permite el seguimiento de las soluciones tecnológicas disponibles para la organización, incluyendo la tecnología de proveedores de servicios externos.

Infraestructura de TI es los recursos tecnológicos físicos y / o virtuales, tales como servidores, almacenamiento, redes, hardware del cliente, middleware y software de sistemas operativos, que proporcionan los entornos necesarios para prestar servicios de TI. Esto incluye cualquier CI un cliente utiliza para acceder al servicio o consumir un producto. Infraestructura de TI puede ser gestionado por el proveedor de servicios o por un proveedor externo como dedicados, servicios compartidos, o en la nube. Infraestructura y gestión de la plataforma pueden incluir también los edificios e instalaciones de una organización utiliza para ejecutar su infraestructura de TI

2. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LA PLATAFORMA

MODELOS DE SERVICIO EN LA NUBE INCLUYEN:

1. El software como servicio (SaaS) El consumidor puede utilizar las aplicaciones que se ejecutan en la infraestructura de nube sin tener que controlar o incluso gestionar la infraestructura de nube subyacente.
2. Plataforma como servicio (PaaS) El consumidor puede implementar en las aplicaciones en la nube adquirida creados utilizando lenguajes de programación, servicios, bibliotecas, y / o herramientas soportadas por el proveedor sin tener que controlar o incluso gestionar la infraestructura de nube subyacente. Ellos tienen el control sobre las aplicaciones desplegadas ya veces los valores de configuración de la aplicación y el entorno de alojamiento.
3. Infraestructura como servicio (IaaS) El consumidor puede obtener el procesamiento, almacenamiento y / o Infraestructura como servicio (IaaS) El consumidor

2. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LA PLATAFORMA

MODELOS DE DESPLIEGUE DE SERVICIOS EN LA NUBE

Cada modelo de servicio se puede implementar de varias maneras, ya sea independientemente o utilizando una combinación de los siguientes:

1. Nube privada Este tipo de nube puede estar ubicado dentro de las instalaciones de la organización o fuera de ella. Se trata de una infraestructura de nube o plataforma para ser utilizados exclusivamente por una organización específica que, al mismo tiempo, puede tener uno o varios consumidores. Esta nube es administrado normalmente y es propiedad de una organización, un proveedor, o una combinación de ambos.
2. Nube pública Este tipo de nube se encuentra en las instalaciones del proveedor de nube. Está preparada para el uso abierto y puede ser poseído, gestionado y operado por cualquier tipo de organización interesados en utilizarlo.
3. Nube comunitaria Una nube de la comunidad puede ser de propiedad, administrado y operado por una o más de las partes interesadas en la comunidad, y que puede existir dentro o fuera de las instalaciones de la organización. Este modelo de despliegue en la nube se compone de varios servicios en la nube que están destinados a apoyar y compartir una colección de clientes de servicios de nube con los mismos requisitos y que tienen una relación entre sí.
4. Nube híbrida Esta infraestructura de nube es una composición de dos o más distintas infraestructuras de nube (privados, comunitarios o públicos) que permanecen entidades únicas, pero están unidos por la tecnología estandarizada o propietaria que permite que los datos y la portabilidad de aplicaciones.

3. DESARROLLO Y GESTIÓN DE SOFTWARE

El propósito de la práctica del desarrollo y gestión de software es asegurarse de que las aplicaciones cumplan con las necesidades internas y externas de las partes interesadas, en términos de funcionalidad, fiabilidad, facilidad de mantenimiento, cumplimiento y auditabilidad.

El término 'software' se puede utilizar para describir cualquier cosa a partir de un único programa (o suite de programas) para construcciones más grandes (tales como un sistema operativo, un entorno operativo, o una base de datos) en la que distintos programas de aplicación más pequeñas, procesos, o flujos de trabajo poder correr. Por lo tanto, el término incluye, pero no se limita a, las aplicaciones de escritorio o aplicaciones móviles, software embebido (control de máquinas y dispositivos), y sitios web.

3. DESARROLLO Y GESTIÓN DE SOFTWARE

El desarrollo de software y prácticas de gestión abarca actividades tales como:

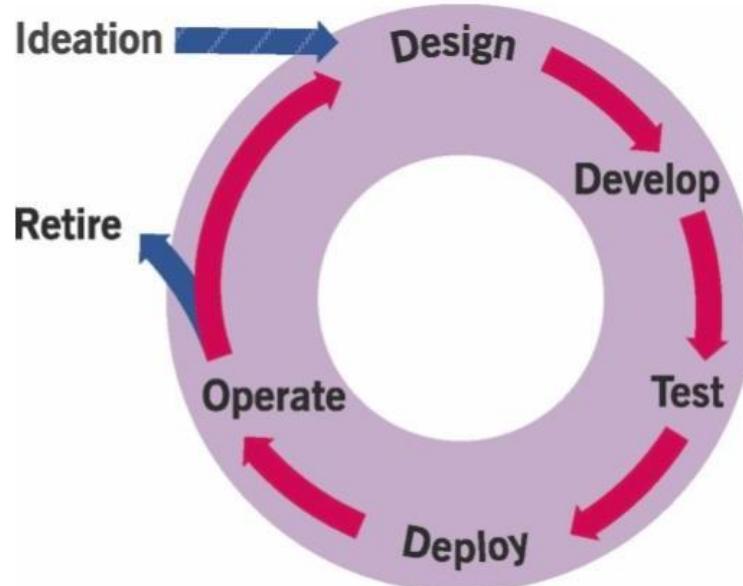
1. Arquitectura de soluciones
2. Diseño de la solución (interfaz de usuario, CX, diseño de servicios, etc.)
3. Desarrollo de software
4. Las pruebas de software (que puede incluir varios componentes, tales como la unidad de pruebas, las pruebas de integración, pruebas de regresión, pruebas de seguridad de la información, y la aceptación del usuario de prueba)
5. Gestión de repositorios de código o bibliotecas para mantener la integridad de los artefactos
6. La creación del paquete, para el despliegue eficaz y eficiente de la solicitud
7. Control de versiones, el intercambio y la gestión continua de pequeños bloques de código.

Los dos métodos generalmente aceptados para el desarrollo de software se les conoce como la cascada y métodos ágiles

PRÁCTICAS DE GESTIÓN TECNICA

3. DESARROLLO Y GESTIÓN DE SOFTWARE

La administración de software es una práctica más amplia, que abarca las actividades en curso de diseño, prueba, operación y mejora de aplicaciones de software para que continúen facilitando la creación de valor. Componentes de software pueden ser evaluados continuamente utilizando un ciclo de vida que realiza el seguimiento del componente desde la concepción a través de la mejora continua, y con el tiempo de retiro. Este ciclo de vida está representado en la Figura SIGUIENTE:



RESUMEN

La SVS ITIL es una construcción integral de gran alcance para el gobierno y la gestión de los productos y servicios modernos que permite a las organizaciones co-crear valor con los consumidores. La SVS incluye las actividades de la cadena de valor de servicios soportados por las prácticas universales e integrales que permiten a la organización para gestionar y cumplir con las exigencias de todo tipo. Estos van desde demandas estratégicas que permitan a la organización a prosperar y crecer en un entorno competitivo, a las solicitudes de información operacionales, servicios o apoyo. Cada organización participa en alguna forma de las actividades de la cadena de valor que se describen aquí, incluso cuando muchas de estas actividades son realizados por proveedores y socios. orientación ITIL 4 puede ser adaptado y adoptado para facilitar valor, la retroalimentación y mejora continua a través de la SVS.

