

Juan Carlos Rubio



**INDUSTRIAS**

# Índice

- Introducción a ITIL
- Experiencias

# ITIL

- ¿Por qué aprender ITIL?
  - Es un standard de facto mundial
  - Es obligatorio en muchas organizaciones
  - Conocer ITIL implica conocer ISO20000
    - La certificación ITIL es individual.
    - La certificación ISO20000 es de organización.

# ITIL

- Todos oímos hablar de “buenas prácticas en gestión de proyectos”
  - ¿Y qué hay de “buenas prácticas en gestión de proyectos IT?”

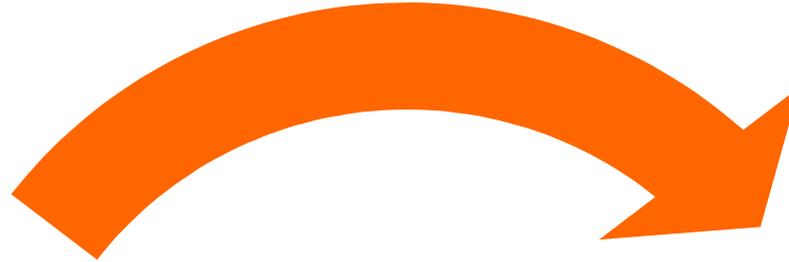
# ITIL: Gestión de Servicio

- Marco de trabajo orientado a procesos para la entrega y soporte de servicios TI de calidad
  - Servicio IT: conjunto de funciones “vistas” por los clientes como una entidad coherente.
  - “Calidad” entendida como la correspondencia entre las necesidades del negocio y requerimientos de usuario, contemplando su evolución.

# ITIL: conceptos básicos

- Proveedor: es la empresa u organismo que proporciona los servicios solicitados por el cliente.
- Cliente: es la empresa u organismo que contrata los servicios TI ofrecidos.
- Usuarios: las personas que utilizan el servicio.

# ITIL



NEGOCIO

INFORMACIÓN



# ITIL: objetivos de una gestión de servicios TI

- Proporcionar una adecuada gestión de la calidad
- Aumentar la eficiencia
- Alinear los procesos de negocio y la infraestructura TI
- Reducir los riesgos asociados a los Servicios TI
- Generar negocio

# ITIL: Procesos de entrega de servicio

- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad del Servicio
- Gestión Financiera
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Seguridad de la información
- Informes de Servicios

# ITIL

- GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO
  - Su objetivo es poner la tecnología al servicio del cliente.

# ITIL

- GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD
  - Es responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable.

# ITIL

- GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO
  - Se preocupa de impedir que una imprevista y grave interrupción de los servicios TI, debido a desastres naturales u otras fuerzas de causa mayor, tenga consecuencias catastróficas para el negocio.

# ITIL

- GESTIÓN FINANCIERA
  - El principal objetivo es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios TI de forma que se ofrezca un servicio de calidad a los clientes con un uso eficiente de los recursos TI necesarios.

# ITIL

- GESTIÓN DE LA CAPACIDAD
  - Es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada.

# ITIL

- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
  - Se encarga de velar por que la información sea correcta y completa, y esté siempre a disposición del negocio y sea utilizada sólo por aquellos que tienen autorización para hacerlo.

# ITIL

- INFORMES DE SERVICIOS
  - El objetivo consiste en mantener puntualmente informados a los responsables y personal de la organización TI sobre la calidad, rendimiento de los actuales servicios TI y desarrollos realizados o planificados cara al futuro.

# ITIL

- Procesos de control
  - Gestión de configuraciones
  - Gestión de cambios

# ITIL

- GESTIÓN DE CONFIGURACIONES
  - La principal tarea es llevar un registro actualizado de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI junto con sus interrelaciones.

# ITIL

- GESTIÓN DE CAMBIOS
  - El principal objetivo es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente.

# ITIL

- Gestión de cambios: razones para la realización de cambios
  - Solución de errores conocidos.
  - Desarrollo de nuevos servicios.
  - Mejora de los servicios existentes.
  - Imperativo legal.

# ITIL

- PROCESO DE ENTREGA:
  - GESTIÓN DE ENTREGAS Y DESPLIEGUES

# ITIL

- Gestión de entregas y despliegues
  - Es la encargada de la implementación y control de calidad de todo el software y hardware instalado en el entorno de producción.

# ITIL

- PROCESOS DE RESOLUCIÓN
  - GESTIÓN DE INCIDENCIAS
  - GESTIÓN DE PROBLEMAS

# ITIL

- Gestión de incidencias
  - Tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.

# ITIL

- Gestión de Problemas
  - Investigar las causas subyacentes a toda alteración.
  - Determinar posibles soluciones a las mismas.
  - Proponer las peticiones de cambio necesarias.
  - Realizar Revisiones Post-Implementación.

# ITIL

- Diferencia entre Problema y Error conocido.
  - Problema: causa subyacente, aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.
  - Error conocido: Un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado sus causas.

# ITIL

- PROCESOS DE RELACIÓN
  - GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL NEGOCIO
  - GESTIÓN DE PROVEEDORES

# ITIL

- Gestión de la relación con el negocio
  - Establece y mantiene la relación entre el proveedor de servicios y el cliente.

# ITIL

- Gestión de proveedores
  - Se ocupa de gestionar la relación con los suministradores de servicios de los que depende la organización TI.

# ITIL

- GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
  - (IT Service Management, ITSM) es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.

# ITIL

- Para implementar ITIL, el proceso de planificación previo debe estar orientado a dar respuestas:
  - ¿Qué servicios debemos ofrecer a nuestros clientes?
  - ¿Cuáles son las necesidades de nuestros clientes?
  - ¿Cuál es el nivel adecuado de calidad de servicio?
  - ¿Quiénes y cómo se van a suministrar esos servicios?
  - ¿Cuáles serán los indicadores clave de rendimiento para los servicios prestados?
  - ¿Disponemos de los recursos necesarios para proveer los servicios propuestos con los niveles de calidad acordados?

# ITIL: ACUERDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Acuerdos de Nivel de Servicio deben contener una descripción del servicio que abarque desde los aspectos más generales hasta los detalles más específicos del servicio.
- Acuerdos de Nivel de Operación son documentos de carácter interno de la propia organización TI que determinan los procesos y procedimiento necesarios para ofrecer los niveles de servicio acordados con los clientes.
- Contratos de Soporte determinan las responsabilidades de los proveedores externos en el proceso de prestación de servicios.

# ITIL

- El Proceso de Monitorización de los niveles de servicio es imprescindible si queremos mejorar progresivamente la calidad del servicio ofrecido, su rentabilidad y la satisfacción de los clientes y usuarios.

# ITIL

- ALCANCE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

# ITIL

- Es imprescindible establecer el alcance de la Gestión de la Continuidad del Servicio TI en función de:
  - Los planes generales de Continuidad del Negocio.
  - Los servicios TI estratégicos.
  - Los estándares de calidad adoptados.
  - El histórico de interrupciones graves de los servicios TI.
  - Las expectativas de negocio.
  - La disponibilidad de recursos.

# ITIL

“Una emergencia no es el mejor momento para estudiar documentación y manuales”

# ITIL

- REQUERIMIENTOS DE UN PLAN DE GESTIÓN DEL SERVICIO
  - El Plan de Calidad del Servicio debe ser el documento maestro para la gestión interna de los servicios prestados.

# ITIL

- Plan de calidad del servicio:
  - Objetivos de cada servicio.
  - Estimación de recursos.
  - Indicadores clave de rendimiento.
  - Procedimientos de monitorización de proveedores.

# ITIL

- Requisitos de Nivel de Servicio: incluyen información detallada sobre las necesidades del cliente y sus expectativas de rendimiento y nivel de servicios.

# ITIL

- Conclusiones finales
  - ITIL proporciona un lenguaje común totalmente determinado. Permite establecer requerimientos de forma sencilla
  - Permite definir servicios contractualmente
  - Recomienda una serie de practicas (documentativas, aplicación de ANS, CMDB, informes de servicio, etc)
  - Favorece la gestión de la TI

# GRACIAS

---



## INDUSTRIAS