ITIL (Information Technology Infraestructure Library)

> incompleto

modulo 1

que es

- objetivo: alinear la gestión de servicios IT con los objetivos de negocio (buenas prácticas)
- enfoque:
  - medir y mejorar la calidad del servicio prestado
  - tiene en cuenta el punto de vista del negocio y el cliente
- creado por los británicos, hay 3 versiones
- modelo de ciclo de vida v3
  - 5 fases
    - capa 1:
      - estrategia
    - capa 2:
      - diseño
      - transición
      - operación
    - capa 3:
      - implementación continuada

que hay en ITIL

- describe:
  - procesos
  - procedimientos
  - tareas
  - artefactos (documentos y herramientas)
  - checklists
- no es:
  - gestión de proyectos
  - gobernamiento IT (COBIT)
  - una metodología concreta a seguir

las certificaciones

- esquema de certificación profesional
- niveles (cada curso da créditos y lleva a diferente nivel):
  - fundamentales
  - medio
    - modulos de ciclo de vida
    - modulos de capacidad

    - avanzado
        - ITIL Expert
        - ITIL Master
    - ISO 20000
        - estandards británicos basados en ITIL, para obtener certificaciones.
- módulos:
    - OSA - operational support & analysis
    - PPO - Planning, protections & Optimization
    - RCV - Releaase, Control & validation
    - SOA - Service Offerings & Agreements

modulo 2

conceptos y procesos de la Estrategia de Servicio

- trasladar las necesidades de servicio de los clientes a un catálogo de ofertas

1. definir el mercado
    - tanto a externos como a internos
    - definir oportunidades
2. desarrollar la oferta
3. desarrollar los activos estratégicos
    - recursos internos
    - proveedores para complementar
    - cambios organizativos
4. preparar para poner en marcha
    - establecer políticas y objetivos
    - factores críticos de éxito (CSF)

procesos de gestión del portafolio y la demanda

- servicios que se ofrece al cliente
- la gestión sirve para alinear el contenido del portafolio con las necesidades
    1. informar sobre todos los servicios, en preparación o activos
    2. analizar objetivos de la organización para determinar cuales son necesarios para esos objetivos
    3. aprobar (las 6R: retener, reemplazar, racionalizar, relaborar, renovar o retirar)
    4. ejecución:
        - comunicar los servicios aprobados
        - asignar los recursos necesarios
- fases:
    - pipeline: en preparación
    - catálogo: en activo
    - retirados: fuera de servicio
- objetivos:
    - entender e influir en la demanda del cliente, proporcionando la capacidad necesaria para satisfacerla
    - dificultades:
        - la demanda puede ser muy variada
        - la capacidad no se puede improvisar ni almacenar
        - el exceso de capacidad es antieconómico

el proceso de gestión financiera

- objetivo:
  - cuantificar financieramente el valor de los servicios TIC y el coste de los activos que dan soporte a esos servicios.
  - ROI
- presupuesto:
  - planificación de gastos (OPEX) - personal, amortización, licencias, servicios recurrentes- y de inversión (CAPEX) - nuevos servicios-
- contabilidad de costos:
  - registro del consumo de los servicios (para establecer costes o para facturar)
  - Hardware, Software, personal interno, servicios externos
  - categorizar costes:
    - directos - a un servicio -
    - indirectos - a varios servicios -
    - fijos (servidor físico)
    - variables (servidor virtual)
- facturación:
  - sin facturación?, interna?, externa?
  - costos del servicio: directos o indirectos?
  - tarificación: unidad de servicio, bloques, descuentos por volumen?

modulo 3

From:
https://miguelangel.torresegea.es/wiki/ - **miguel angel torres egea**

Permanent link:
https://miguelangel.torresegea.es/wiki/info:cursos:cibernarium:itil

Last update: **26/06/2018 03:22**