

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

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
 - gobernanamiento 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?rev=1508145919>

Last update: **16/10/2017 02:25**