

# Gestión de Operaciones de TI con ITIL

Versión resumida

# Presentación de ITIL

## Parte I

[www.seguridadinformacion.cl](http://www.seguridadinformacion.cl)

# ITIL-IT Infrastructure Library

- Biblioteca de la Infraestructura de Tecnologías de Información
- Creada por CCTA (Central Communications and Telecom Agency) del gobierno del Reino Unido
- Una serie de libros y módulos que sirven como manuales de “mejores prácticas”, para proveer servicios TI, tales como:
  - Desarrollo de Software
  - Mantención
  - Soporte de Aplicaciones y Sistemas
- En el estándar de facto de Gestión de Servicios de TI a escala mundial.

# ITIL: IT Infrastructure Library

- Está probado en la práctica, evitando reinventar la rueda
- Bajo desarrollo constante
- Soportado por herramientas
- Se puede utilizar aprovechando los métodos y prácticas existentes en un contexto estructurado
- Puede realizarse con el mismo personal disponible, aspirando a grados crecientes de madurez.
- Proporciona un método probado para relacionar procesos, roles y actividades
- Tiene su propio grupo de usuarios internacional (Foro de Gestión de Servicios IT).

# ITIL: IT Infrastructure Library

- Servicios TI orientados al cliente, utilizando un enfoque orientado a procesos
- Incorpora Procesos, Personas y Tecnología
- Servicios alcanzan objetivos de costos y rendimiento
- Los objetivos son fijados en asociación con clientes
- Los objetivos se materializan en acuerdos de nivel de servicio y acuerdos de nivel operacional.

# Los problemas de Servicio

- Baja confianza/percepción por parte del cliente.
- No existen mecanismos de soporte al cliente establecidos.
- Resolución repetitiva de problemas, en lugar de eliminación.
- Recurso de soporte infra gestionado, continuamente resolviendo problemas.
- Continuamente llevado por interrupción, una sobre dependencia de personal clave o crítico.
- Ocurren cambios no coordinados y no registrados.

# Los problemas de Servicio

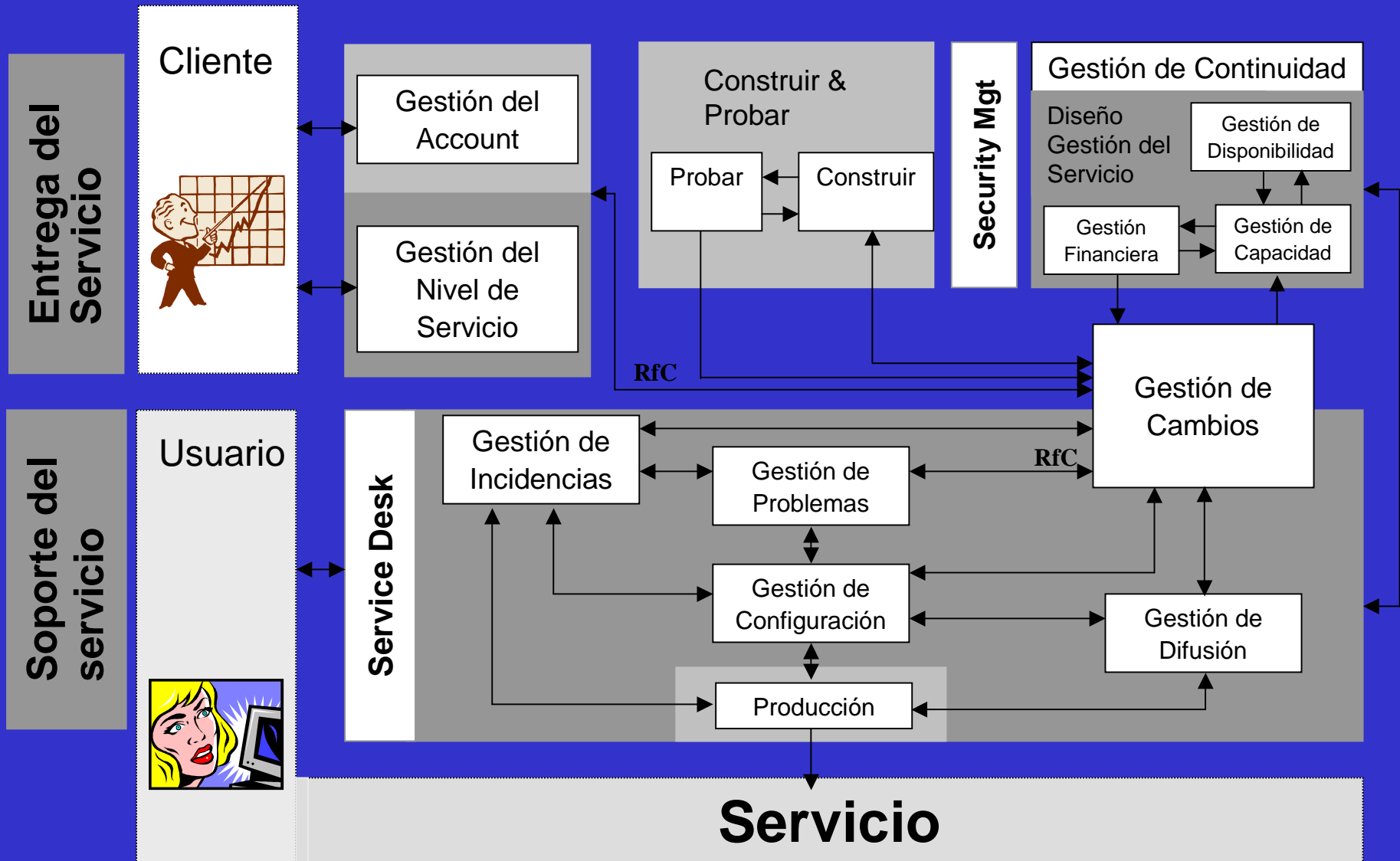
- Poca flexibilidad para manejar los cambios del negocio.
- Calidad y tiempos de respuesta, No uniformes a los requerimientos (llamadas)
- Escasa información de gestión disponible
- Decisiones basadas en “Creo” en vez de en “Sé”.

# ¿Por qué implementar ITIL?

- Enfoque en beneficios a cliente/negocio
- Obtener medidas de toma de decisiones
- Puntos claros de contacto
- Enfoque en mejora continua
- Profesionalismo
- Reducción de costos – basado en la estandarización de los procesos caros (20/80)
- Menor sobrecarga de los equipos de trabajo.

# IPWTM: Modelo

www.seguridadinformacion.cl



# Service Desk

- Directivas Fundamentales
  - Dar soporte a los usuarios
  - Monitorizar el entorno de TI
- El Service Desk: conjunto de individuos con la destreza técnica necesaria para responder a cualquier situación. Puede ser ejecutado con un alto grado de eficacia.
  - Actitud de servicio
  - Procesos rigurosos

# Service Desk

## ➤ Objetivos:

- Proporcionar un punto de contacto a diario, vital entre Clientes, Usuarios, servicios de IT y organizaciones de soporte externas.
- Para proporcionar un primer punto de contacto para todas las llamadas.
- Para facilitar la restauración de servicio operacional normal con impacto de negocio mínimo en el Cliente, dentro de los niveles de servicio acordados y prioridades de negocio.
- Para generar informes, comunicar y promocionar
- Para proporcionar valor a una organización

# ITIL Assessment

## Parte 2

Esta es una versión resumida, si  
requiere más, solicítela en.....

[www.seguridadinformacion.cl](http://www.seguridadinformacion.cl)