



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  AXELOS

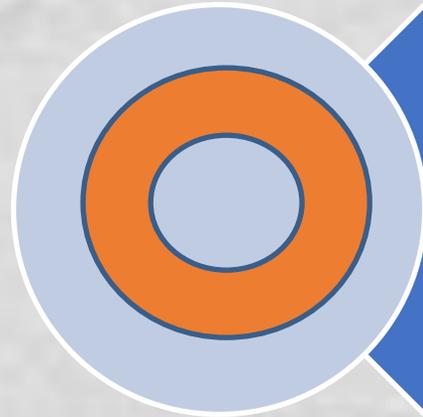
V4

Actualización: 2021-  
03-21

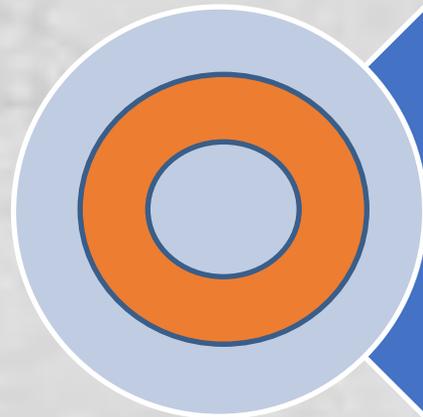
# Fundación ITIL® 4

***ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited y se utiliza con el permiso de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.  
El logotipo Swirl™ es una marca comercial de AXELOS Limited y se utiliza con permiso de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.***

# Objetivo del curso



Comprender el marco de gestión de servicios de ITIL 4

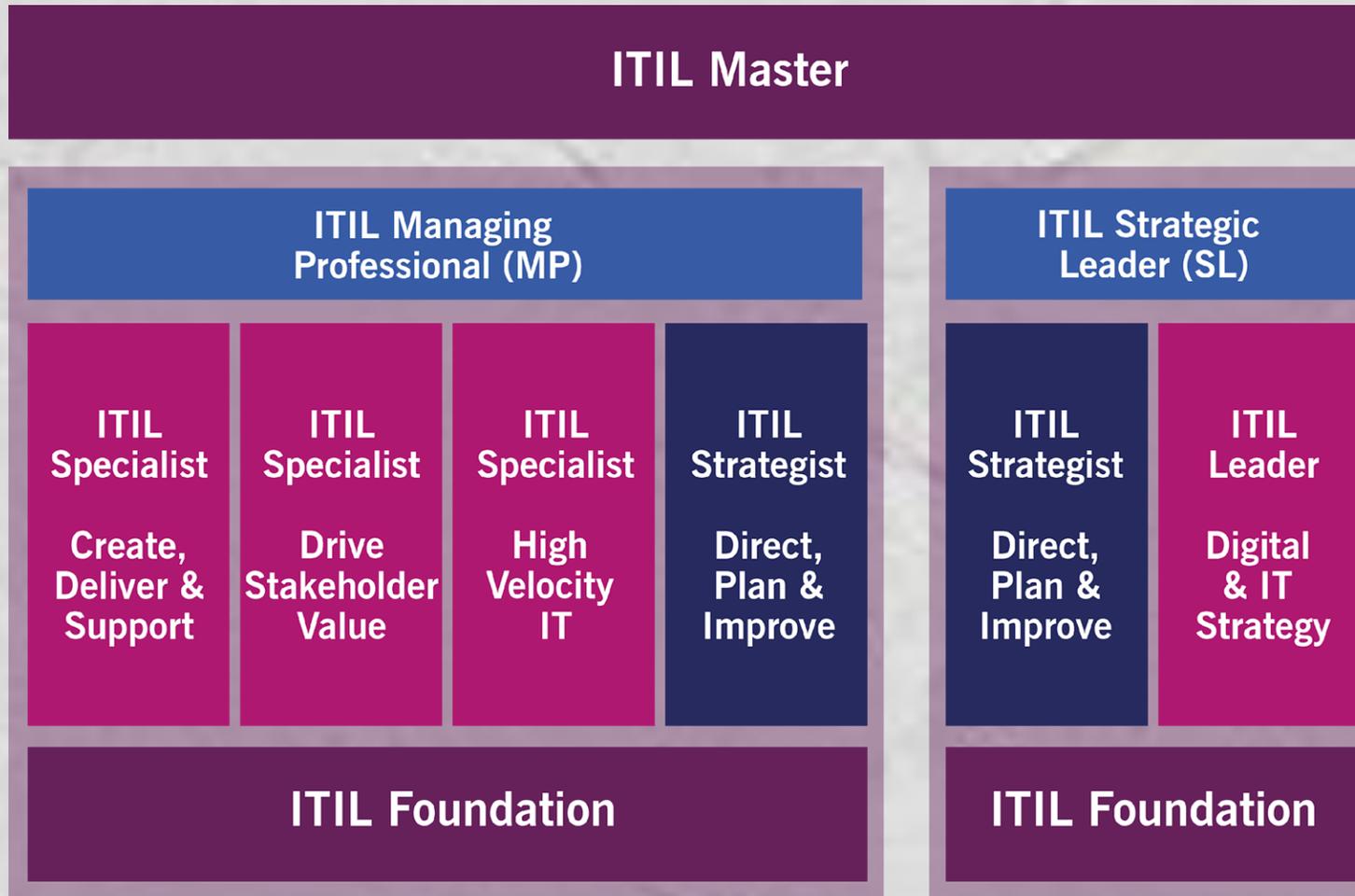


Utilice los conocimientos y las publicaciones como referencia en su trabajo y en sus estudios posteriores.

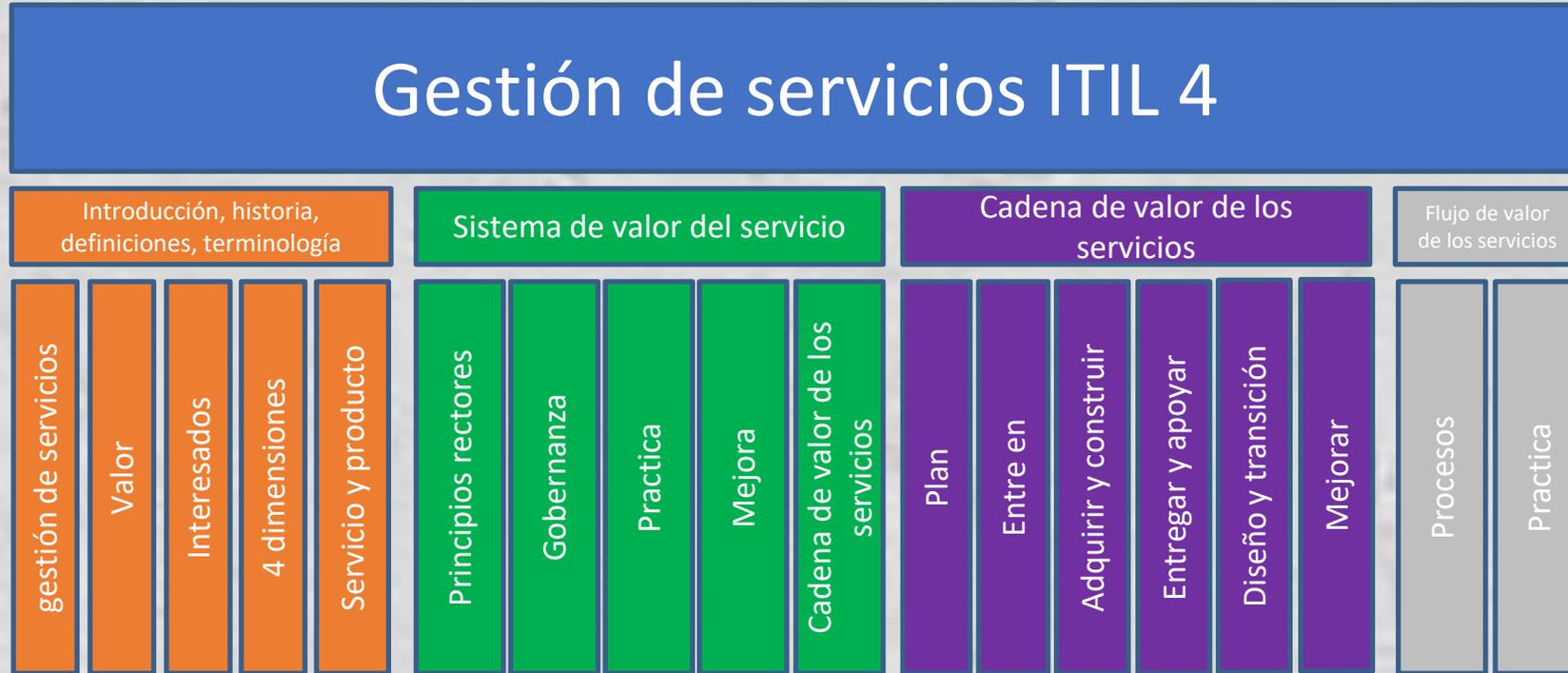
# Después del curso, sabrá sobre

- ✓ Conceptos clave de la gestión de servicios
- ✓ Creación de valor
- ✓ Servicios y productos, ofertas de servicios, conexiones de servicios
- ✓ Sistema de valor del servicio
- ✓ Cadena de valor de los servicios
- ✓ Directrices
- ✓ Practica

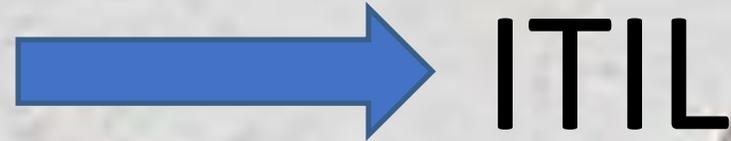
# Proceso de aprendizaje



# Mapa de ITIL 4



# Conductores



- Optimice el flujo de trabajo y mejore la colaboración entre TI y la empresa.
- Coordinar y garantizar el diseño, la aplicación, el mantenimiento, los cambios y la gestión de incidencias

# ITIL en el mundo



## ITSMf

- Foro de Gestión de Servicios de TI (ITSMF)
- ITSMf ayuda e influye describiendo las mejores prácticas en la industria de las TI.
- Colabora estrechamente con las autoridades y los organismos de normalización de varios países.
- ITSMf se fundó en el Reino Unido en 1991.

# Requisitos de la gestión de servicios



**ISO/IEC 20000** es una norma internacional para la gestión de servicios de TI.

La norma describe los requisitos para los proveedores de servicios

# Alternativas a ITIL



## Métodos alternativos:

- COBIT 5, COBIT 19 - Enfoque en los requisitos y la gobernanza
- eTOM: para los operadores de telecomunicaciones, quizás un complemento de ITIL
- Microsoft Operations Framework - como ITIL
- YASM - Otra gestión de servicios

# ITIL

## ITIL

Es una guía para crear valor para los consumidores de servicios de TI.

*Solía significar Biblioteca de Infraestructura de TI, ahora es sólo una marca comercial*

ITIL	Desarrollado por la Oficina de Comercio Gubernamental, OGC
ITIL v2	Centrado en la prestación de servicios y asistencia mediante procesos definidos
ITIL 2007 (v3)	Introducción del concepto de ciclo de vida del servicio
ITIL 2011	Actualización de ITIL 2007
ITIL 4	Centrarse en la creación de valor a través de sistemas de valor de servicios y cadenas de valor de servicios

ITIL v2

ITIL 2007

ITIL 4

Prestación de servicios

servicio de apoyo

Estrategia

Diseño

Transición

Operación

4 dimensiones

Sistema de valor del servicio

Cadena de valor de los servicios

Flujo de valor de los servicios

# Procesos y prácticas

Por práctica se entiende el modo, la forma y la secuencia en que se lleva a cabo una actividad.

(Otra interpretación es la de practicar algo para mejorar en ello).

Por "proceso" entendemos los pasos en un orden determinado que son necesarios para conseguir algo.

Los procesos apoyan la práctica. Es más que probable que en una práctica intervengan varios procesos para que la organización pueda alcanzar sus objetivos.

# Qué es la gestión de servicios

Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para crear valor para los clientes en forma de servicios.

Capacidad organizativa: grupo de desarrollo, grupo de servidores, organización de mantenimiento, operaciones, gestión, otros recursos

"conjunto de" - una colección de las funciones anteriores

La prestación de servicios permite al cliente alcanzar sus objetivos

# Sobre el "valor"

La empresa creará valor para sus clientes a través de una serie de actividades.

La empresa necesita apoyo para poder hacerlo. Puede tratarse del diseño de productos, la logística, la producción, las ventas, la gestión de garantías, el apoyo a la organización empresarial, como los recursos humanos, las cuestiones locales y la comunicación.

Hoy en día, esto es prácticamente imposible sin apoyo informático.

Las TI no sólo proporcionan sistemas, aplicaciones y hardware, sino que también están envueltas en servicios.

El trabajo de las TI es permitir a la empresa hacer su negocio más rápido, más barato y más fácil, o hacerlo posible.

# Valor

## Definición:

Perciben los beneficios, la utilidad y la importancia de algo.

- Los servicios pueden afectar a los resultados y conllevar costes y riesgos. Al mismo tiempo, apoyan los resultados, eliminan los costes y eliminan los riesgos. Si estos últimos se perciben más que los primeros, se crea valor.
- Salida y resultado:

El resultado es el servicio (o producto) entregado. El resultado es lo que los usuarios consiguen con la salida.

# Valor para las partes interesadas

<b>Interesados</b>	<b>Valor</b>
Consumidor de servicios	Beneficios obtenidos
Proveedor de servicios	Financiación del consumidor
Empleados del proveedor de servicios	Incentivos, carrera y desarrollo profesional
Sociedad, comunidad	Empleo, impuestos y tasas
Accionistas	Rendimiento

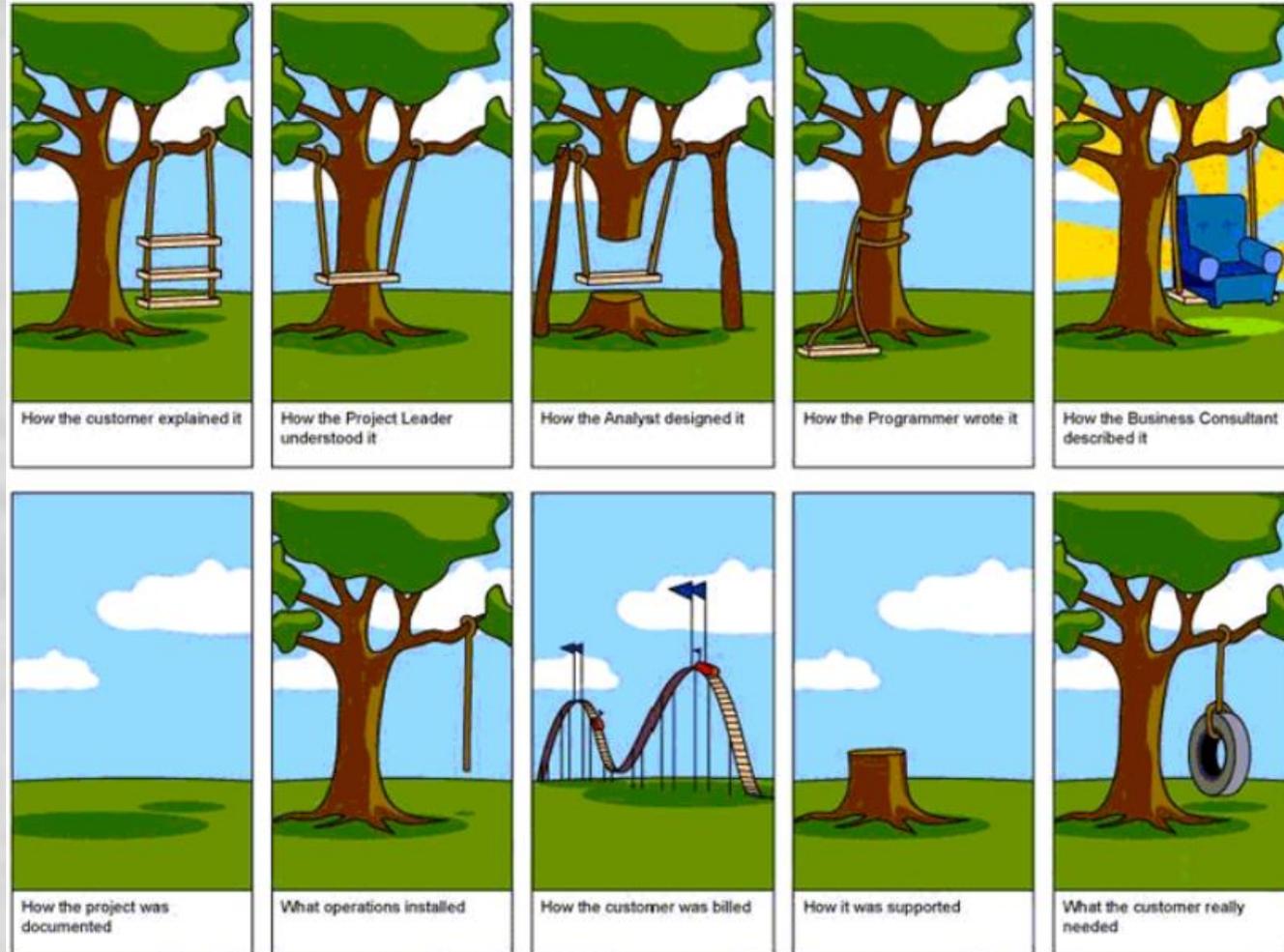
El primer paso para centrarse en el valor es saber a quién servir. Por lo tanto, en cada situación, el proveedor de servicios debe determinar quién es el consumidor del servicio.

# Co-creación de valor

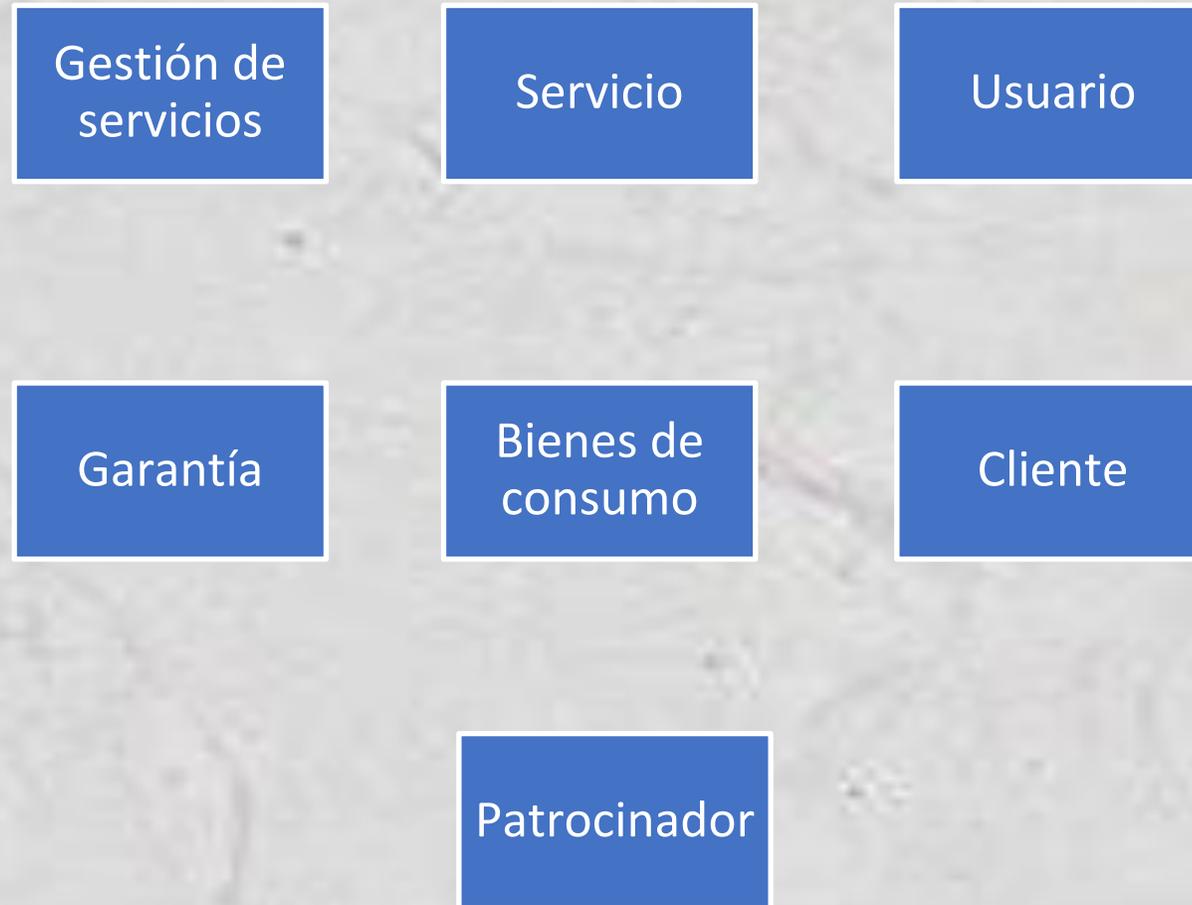
Cooperación activa entre los proveedores de servicios y los usuarios de los mismos

- Proporcionar capacidad y disponibilidad extra no es necesariamente un valor que los consumidores aprecien
- La prestación de servicios que no son necesarios no es un valor que los consumidores aprecien

# Creación de valor ... (?)



# Conceptos clave de la gestión de servicios



# Servicio y producto

## **Definición de los servicios:**

Un medio para permitir la cocreación de valor impulsando los resultados que los clientes quieren conseguir, sin que el cliente tenga que gestionar costes y riesgos específicos.

## **Definición del producto:**

Una configuración de los recursos de una organización diseñada para ofrecer valor a un cliente.

# Servicio y producto

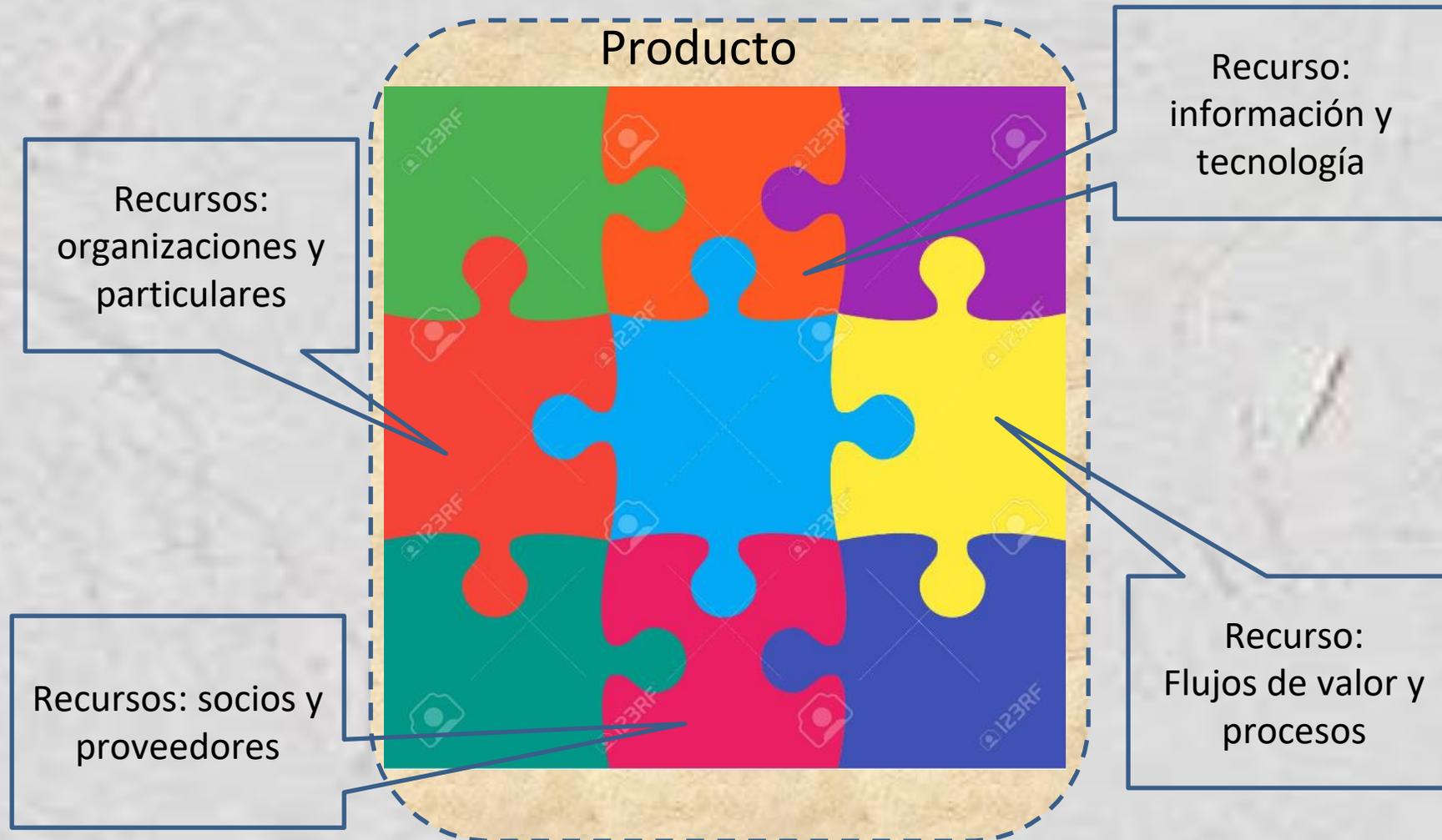
Los servicios que presta una organización se basan en uno o varios de sus productos.

Las organizaciones poseen o tienen acceso a diversos recursos, como personas, información y tecnología, flujos de valor y procesos, proveedores y socios.

Los productos son configuraciones de estos recursos que son creados por la organización y que serán potencialmente valiosos para sus clientes.

*(Los servicios se prestan bajo demanda, como el agua del grifo, mientras que los productos pueden configurarse en la estantería, como se ha descrito anteriormente).*

# Productos = configuración de los recursos



# Utilidad y garantía - creación de valor

El valor se crea por la utilidad (adecuación al propósito) y por la garantía (adecuación al uso).

**Utilidad:** *la funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer una necesidad concreta.*

El servicio apoya el rendimiento del consumidor o elimina las limitaciones del consumidor, o ambas cosas.

Requisitos: funcionales - el servicio debe cumplir el objetivo.

# Utilidad y garantía - creación de valor

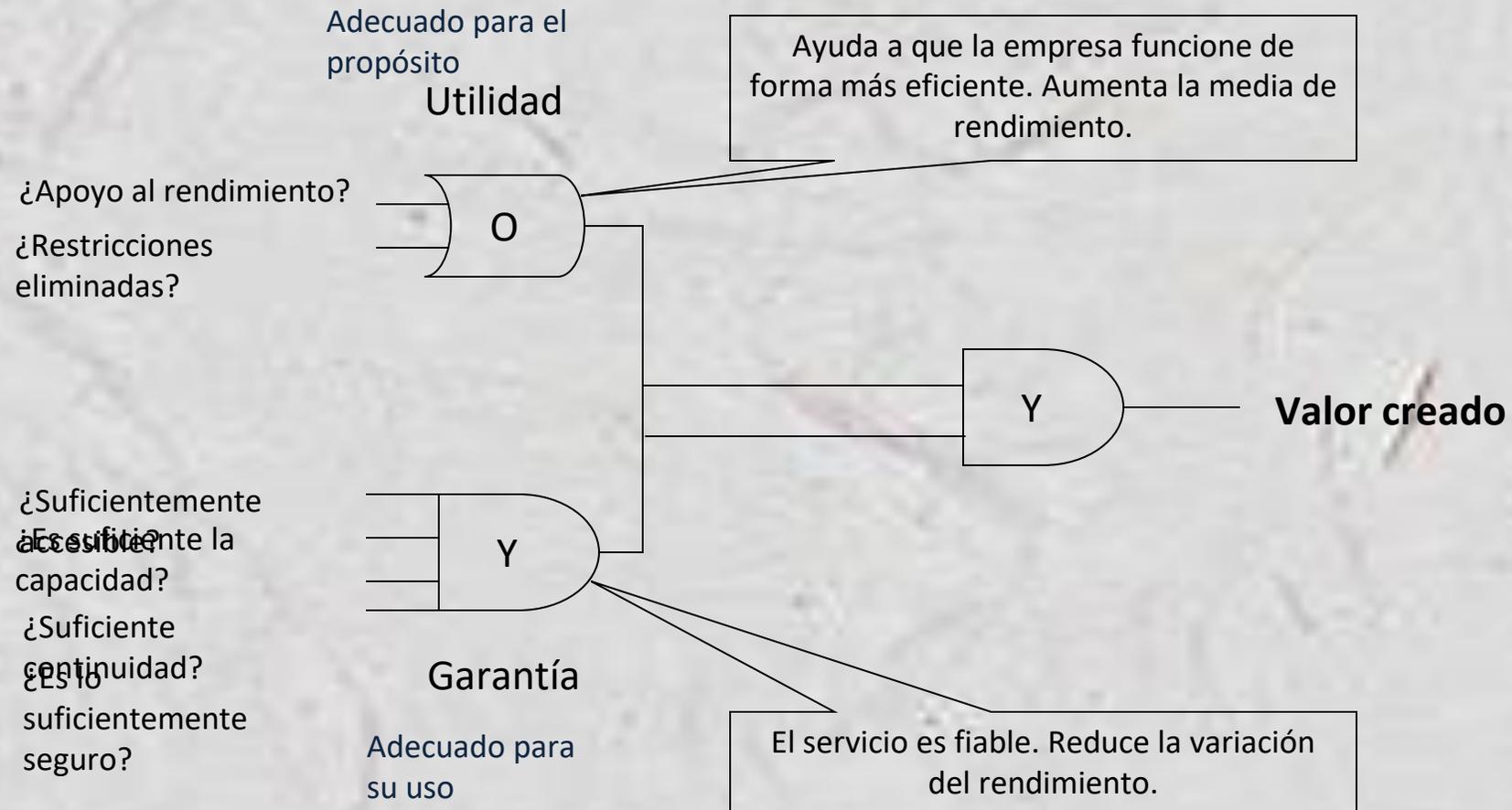
El valor se crea por la utilidad (adecuación al propósito) y por la garantía (adecuación al uso).

**Garantía:** seguridad de que el producto o servicio cumple los requisitos acordados. Relacionado con los niveles de servicio. La capacidad, la disponibilidad, la seguridad y la continuidad deben cumplirse.

Requisitos:

Requisitos no funcionales recogidos como aportación de los principales interesados y otras prácticas. Las organizaciones deben aspirar a gestionar una biblioteca de criterios predefinidos para la aceptación de la garantía.  
Factores: capacidad, disponibilidad, seguridad, continuidad

# Facilidad de uso y garantía



# Administración de clientes, usuarios, patrocinadores y servicios

Definiciones	
Cliente	Una persona que define los requisitos de un servicio y se responsabiliza de los resultados del uso del servicio.
Usuario = Consumidor de servicios	Una persona que utiliza los servicios
Patrocinador	Una persona que aprueba el presupuesto para el consumo de servicios.
gestión de servicios	Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para crear valor para los clientes en forma de servicios.

# Preguntas sobre el control

¿Qué describe los resultados (output)?

- A. Suministros tangibles o intangibles
- B. Funcionalidad que ofrece un producto o servicio
- C. Los resultados que desea una parte interesada
- D. Configuración de los recursos de una organización

# Preguntas sobre el control

¿Qué describe los resultados (output)?

- A. Suministros tangibles o intangibles
- B. Funcionalidad que ofrece un producto o servicio
- C. **Los resultados que desea una parte interesada**
- D. Configuración de los recursos de una organización

# El concepto de relación de servicio

# Conceptos clave para las relaciones de servicio

Prestación de servicios

Gestión de las relaciones de servicio

Prestación de servicios

Consumo de servicios

# Prestación de servicios

Los proveedores de servicios presentan sus servicios a los consumidores en forma de ofertas de servicios, que describen uno o varios servicios basados en uno o varios productos.

Definición: Descripción formal de uno o más servicios diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores. Una oferta de servicios puede incluir bienes, acceso a recursos y acciones de servicio.

