Mapa de Procesos ITIL® V3

IT Service

CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

Revisión de Procesos y Reporte de Madurez

ROI , VOI & Realineación al Negocio

Service Strategy

Key principles
- Ciclo de Vida del Servicio
- Valor: Utility & Warranty
- Activos del Servicio
- Recursos y capacidades
- Sistemas, procesos, roles, unidades y funciones
- Tipos de proveedores de servicios

Service Portfolio Management
- Define
- Analiza
- Aprueba
- Comunica

Demand Management
- Análisis y codificación de Patrones de Actividad del Negocio ***(PBA)***
- Perfiles de Usuario
- Desarrollo de Paquetes de Servicios ***(SDP)***
- Definición de Paquetes de Niveles de Servicio

Financial Management
- Valoración de Servicios
- Modelo de Demanda
- Optimización del Portafolio de Servicios
- Optimización del aprovisionamiento del Servicio
- Planeación
- Analiza las inversiones en servicios
- Contabilidad
- Complimiento de Estádares
- Analiza variables de costo dinámicos ***(VCD)***

Key documents
- Objetivos del Servicio, estrategias, políticas y planes
- Definición de Servicios, clasificación y visualización
- Modelos de Servicio
- Business Case
- Patter of Business Activity ***(PBA)***
- Perfiles de Usuario***(UP)***
- Service Packages ***(SP)***
- Service Level Packages ***(SLP)***

Risk Management
- Análisis de Riesgos
- Gestión de Riesgos

Service Design

Key principles

5 Aspectos
- Definición de requerimientos y diseño de soluciones de servicio
- Tecnología y Arquitectura
- Diseño del Proceso
- Diseño de Métricas
- Diseño de Modelos del Servicio

4 Puntos
- Gente
- Procesos
- Tecnología
- Partners

Service Catalogue Management
- Definición de acuerdos del servicio
- Contenido de los acuerdos
- Producir y mantener el Catálogo de Servicios
- Relación con stakeholders

Service Level Management
- Determinar requerimientos
- Realizar los ***SLA`s*** (Service Level Agreement).
- Monitorear y Reportar
- Mejorar satisfacción del cliente.
- Conducir revisión del Servicio.
- Revisar ***SLA`s*** y Contratos
- Desarrollo de relaciones

Supplier Management
- Evaluar
- Establecer
- Categorizar proveedores
- Mantener la ***SCD***
- Gestionar el desempeño
- Renovar y/o Terminar

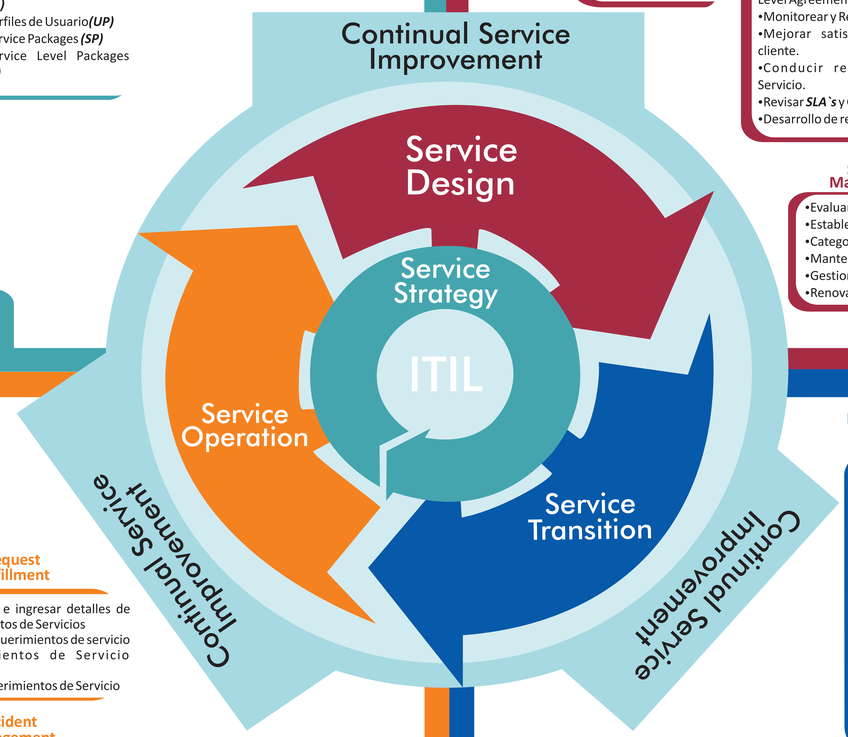
Availability Management
- Monitorear, medir, analizar, reportar & revisar
- Investigar
- Evaluar y Gestionar el riesgo
- Implementar contra-medidas
- Planear y diseñar
- Revisar y Probar

Capacity Management (Business, service & component)
- Revisar la actual capacidad
- Mejorar la capacidad
- Revisar, acordar y documentar requerimientos
- Planear nueva capacidad

Information Security Management
- Producir y Mantener políticas de seguridad de la información ***(ITP)***
- Implementar políticas de seguridad
- Evaluar y clasificar activos de información
- Implementar y mejorar controles de seguridad
- Iniciar el Análisis de impacto al negocio ***(BIA)***
- Monitorear y manejar brechas de seguridad
- Reducir brechas de seguridad
- Desarrollar revisiones, auditorias y pruebas

IT Service Continuity Management
- Inicializar el proyecto
- Determinar requerimientos
- Producir una estrategia
- Desarrollar planes
- Implementar estrategia
- Operación en marcha
- Invocación del Plan

Key documents
- Políticas y Planes del Diseño de Servicios
- Criterios de Aceptación ***(SAC)***
- Niveles de Requerimientos de Servicio ***(SLR)***
- Paquetes de Diseños de Servicios
- Diseño de Soluciones
- Estándares y Arquitectura
- Políticas de Niveles de Servicio, planes y reportes
- Acuerdos de Nivel de Servicio ***(SLAs)***
- Acuerdos de Nivel Operacional ***(OLAs)***
- Planes de Mejora del Servicio ***(SIP)***
- Políticas de Disponibilidad, planes, criterios de diseño, análisis de riesgos y reportes
- Políticas de Capacidad, planes, pronósticos y reportes
- Políticas de continuidad del negocio y de Servicios de TI, estrategia, planes, análisis de impacto al negocio y riesgo ***(BIA)*** y reportes
- Seguridad de la información y del Negocio, planes estratégicos, análisis de riesgo, clasificación, control y reportes
- Políticas de Proveedores y Contratos, estrategia, planes y reportes
- Matrix ***RACI***



Service Operation

Key documents
- Políticas y planes de la Operación del Servicio
- Políticas, planes y reportes de Gestión de eventos
- Políticas, planes y reportes de Gestión de Incidentes
- Modelo de Incidentes
- Prodecimientos de Incidentes Principales
- Políticas, planes y reportes de Gestión de Requerimientos
- Modelo de requerimientos
- Políticas, planes y reportes de Gestión de Problemas
- Modelo de Problemas
- Políticas, planes, clasificación, control y reportes de seguridad de la información
- Manual de Procesos
- Documentación Técnica
- Procedimientos Operacionales e Instrucciones
- Documentación funcional
- Guías de Usuario

Event Management
- Notificación de Eventos
- Detección de Eventos
- Filtro de eventos
- Categorización de eventos
- Correlación de eventos
- Respuesta a disparadores
- Selección de Respuestas
- Revisar acciones
- Cierre de eventos

Operations and Technology Management
- Monitoreo y Control
- Control de Operaciones de TI
  - Gestión de consolas
  - Programación de Tareas
  - Backups y Restauraciones
- Gestión de Instalaciones Físicas
- Gestión de Tecnología
  - Mainframe
  - Servidores
  - Redes
  - Almacenamientos y Archivos
  - Directorios de Servicios
  - Desktops
  - Middleware
  - Intermet/Web

Access Management
- Requerimientos de Acceso
- Verificación de Requerimientos
- Proveer Permisos
- Monitorear, mantener usuarios, roles y grupos
- Registro y rastreo de accesos.
- Remover o restringuir permisos

Problem Management
- Detectar Problemas
- Registrar Problemas
- Categorizar Problemas
- Priorizar Problemas
- Investigar y Diagnosticar Problemas
- Encontrar soluciones temporales
- Registrar errores conocidos
- Resolver problemas
- Cerrar Problemas
- Revisar Problemas Principales

Request Fulfillment
- Seleccionar e ingresar detalles de Requerimientos de Servicios
- Aprobar requerimientos de servicio
- Requerimientos de Servicio Cumplidos
- Cerrar requerimientos de Servicio

Incident Management
- Identificar incidentes
- Registrar Incidentes
- Categorizar Incidentes
- Priorizar incidentes
- Ejecutar Diagnósticos
- Escalar Incidentes
- Investigar y diagnosticar Incidentes
- Resolver y recuperar incidentes
- Cerrar incidentes

Key principles
- IT Services Vs. componentes tecnólogicos
- Estabilidad Vs. Responsabilidad
- Calidad Vs. Costo
- Reactivo Vs. Proactivo
- Staff
- Salud Ocupacional
- Comunicaciones
- Documentación

Service Transition

Release and Deployment Management
- Plan de Implementación de un paquete
- Preparación para construcción, prueba e Implementación
- Construcción y Pruebas.
- Pruebas del Servicio y Pilotos
- Planear y preparar para la Implementación
- Desarrollar la transferencia, implementación y retiro
- Verificar la implementación
- Apoyo en la puesta en marcha
- Revizar y cerrar la implementación
- Revizar y cerrar la transición del Servicio

Transition Planning and Support
- Definir la estrategia de trancisión
- Preparar la transición del Servicio
- Planear y cooridnar la transición del servicio
- Aconsejar
- Porporcionar Administración
- Monitorear e informar sobre el progreso

Configuration Management
- Gestión y Planificación
- Identificación de la Configuración
- Control de la configuración
- Estado de la contabilidad y presentación de informes
- Verificación y Auditoría

Key documents
- Políticas y Planes de la Transición del Servicio
- Paquete de diseño de Servicios ***(SDP)***
- Criterio de Aceptación de Servicios ***(SAC)***
- Políticas, planes y reportes de Configuración y Cambios
- Programación de Cambios
- Agenda del ***CAB*** y Actas
- Modelo de configuración
- Líneas de Referencia en la configuración
- Informes de Estado
- Liberación de Políticas, planes, paquetes y Documentación
- Políticas de calidad del servicio, políticas de riesgos, estrategia , modelos de pruebas, planes e informes de pruebas
- Construcción de planes y documentación
- Planes y reportes de Evaluación
- Planes y reportes de la Implementación
- Informe de Cierre de la Transición
- Estrategia de la Gestión del conocimiento

Key principles
- Politícas de la Transición del Servicio
- Administración de comunicaciones y compromisos
- Administración de cambios organizacionales
- Gestión de Stakeholders
- Big Bang Vs Phased
- Push Vs. Pull
- Automatización Vs Manual
- Modelo V del Servicio
- Sabiduría (Wisdom)

Change Management
- Comité Asesor de Cambios ***(CAB)***
- Crear y registrar el ***RFC***
- Revisar el ***RFC***
- Evaluar los cambios
- Autorizar los cambios
- Planear actualizaciones
- Coordinar la implementación de cambios
- Revizar y cerrar un cambio

Service Management
- Definir la estrategia de la gestión del Conocimiento
- Transferir el conocimiento
- Gestión de Datos e Información
- Usar el Sistema de Gestión del conocimiento del Servicio ***(SKMS)***

Evaluation Management
- Plan de evaluación
- Evaluar el rendimiento previsto
- Evaluar el rendimiento actual

Service Validation and Testing Management
- Administración de la Validación y Pruebas
- Plan y diseño de Pruebas
- Verificación del plan de pruebas y del diseño de pruebas
- Preparar el entorno de pruebas
- Realizar las pruebas
- Evaluar criterios de salida e informes
- Entornos de pruebas y cierre

Encuestas de Satisfacción del Cliente

Revisión del Servicio & Planes de Mejora

Siete Pasos de Mejora Continua

Revisión de información de gestión & Reporte de tendencias

Planes & Estrategia de Comunicación

www.itservice.ms

MPITIL - V 1.0
IT Service Ltda.
Autorizada la reproducción