



SERVICIO NACIONAL  
DE APRENDIZAJE

**ITIL® Versión 3**

# ITIL® Versión 3

## Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI

# Presentación ...

- Nombre
- Compañía donde labora
- Cargo que Desempeña
- Objetivos al tomar el Curso
- Conocimiento acerca de **ITIL V3**
- Herramienta Tecnológica de Software que utilizan en el área de Servicios

# Acuerdos

- Horarios
- Breaks
- Baños
- **Normas para celulares**
- Seguridad Industrial
- Entregables /Material
- Descripción del Curso
- Manténgase involucrado
- Haga preguntas
- Comparta experiencia
- Mantenga la mente abierta

# Objetivos del Curso

- Al finalizar el curso los participantes estarán en capacidad de:
  - Conocer y comprender el “Service Management” como una práctica.
  - Comprender el “Service Lifecycle” en ITIL.
  - Comprender las fases, procesos, conceptos, roles y funciones que están en ITIL v3.
  - Quedar preparados para tomar el examen de certificación mundial “Foundations de ITIL v3”

# Agenda

- Introducción a ITIL
- Service Strategy (Estrategia del Servicio)
- Service Design (Diseño del Servicio)
- Service Transition (Transición del Servicio)
- Service Operation (Operación del Servicio)
- Continual Service Improvement (Mejora Continua del Servicio)
- Examen

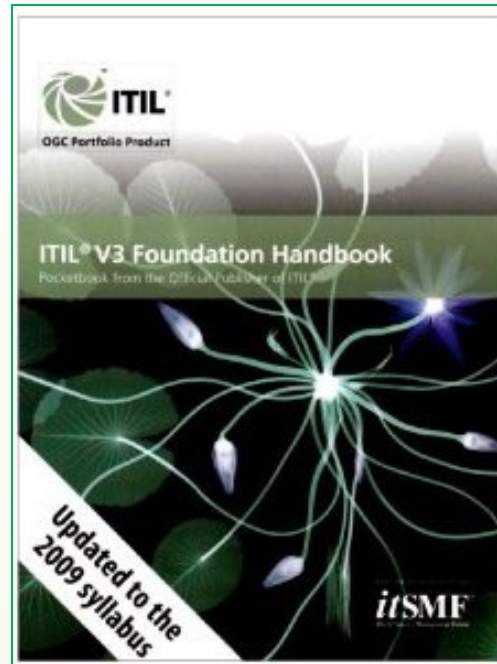
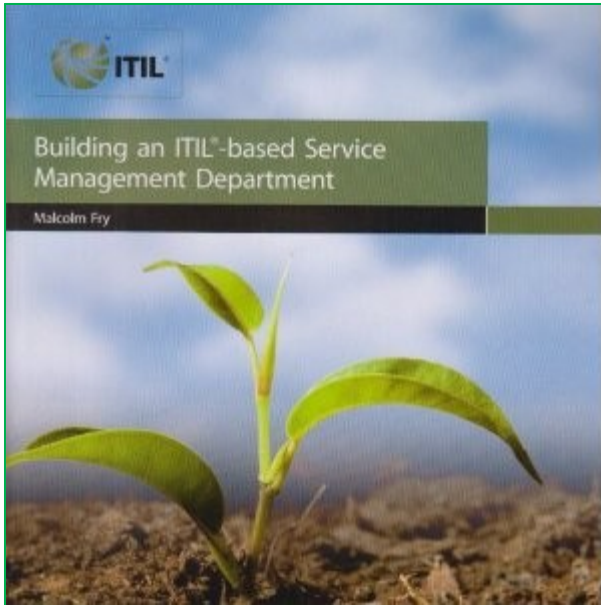
# Introducción

ITIL® Versión 3

# Librería V3 – Que es ITIL ?







# Que es ITIL...

- Conjunto de libros
- Marco de trabajo
- Entrenamiento
- Certificación
- Consultoría
- Herramientas de Software

# Organizaciones Involucradas

## Programmes & Projects

Introduction to Programmes

Introduction to Projects

Starting Gate

OGC Gateway Review for Programmes & Projects

Major Projects Review Group

Programme and Project Management Profession

Programmes and Projects Resource Toolkit

Business case

Achieving Excellence in Construction

ITIL

Programmes & Projects Documents

Home > Programmes & Projects > Programmes and Projects Resource Toolkit > ITIL

## ITIL

"the key to managing IT services"

ITIL information and resources are listed at [www.itil-officialsite.com](http://www.itil-officialsite.com).

ITIL v2 is to be withdrawn and a consultation has been launched to gather users' views on the best way to do this. itSMF International is conducting on behalf of OGC. To take part in the consultation go to <http://www.itSMF.org/content/itil%20-%20qualifications-scheme-survey> and complete the online survey by 24th July 2009.



Picture courtesy of the Olympic Delivery Authority.

**Overview** Background What is it? / How does it work? Benefits Books and resources

### Overview

The IT Infrastructure Library® (ITIL) is the most widely accepted approach to IT service management in the world. ITIL is a cohesive best practice framework, drawn from the public and private sectors internationally. It describes the organisation of IT resources to deliver business value, and documents processes, functions and roles in IT Service Management (ITSM). ITIL is supported by a comprehensive qualifications scheme, accredited training organisations, and implementation and assessment tools. The original version of ITIL was developed at the same time as, and in alignment with BS 15000, the former UK standard for IT Service Management. BS15000 was fast-tracked in 2005 to become ISO/IEC 20000, the first international standard in ITSM. OGC is committed to the maintenance of alignment between future versions of ITIL and ISO/IEC 20000. A refreshed version of ITIL was introduced in 2007 (known as version 3). It is planned to withdraw version 2 following a consultation on the best way to do this.

The [OGC self assessment questionnaire](#) is now hosted by itSMF.

### Global related sites

- Buying Solutions
- HM Treasury
- Directgov

Originalmente de CCTA  
Abril de 2001 la CCTA fue integrada en la OGC  
Proyectos de Mejores Prácticas  
Librerías



You are here: [ITIL® Home](#)

[Intellectual Property](#)

[Accreditation](#)

[Examination Institutes](#)

[Qualifications](#)

[Training Organisations](#)

[Publications](#)

[ITIL Software Scheme](#)

[International Activities](#)

[ITIL Press Office](#)

[Best Management Practice](#)

[Knowledge Centre](#)

[Glossaries of Terms](#)

[Related Links](#)

[Register To Receive](#)

## Welcome to the Official ITIL® Website

ITIL® is the most widely accepted approach to IT service management in the world. ITIL provides a cohesive set of best practice, drawn from the public and private sectors internationally.

IT Service Management (ITSM) derives enormous benefits from a best practice approach. Because ITSM is driven both by technology and the huge range of organisational environments in which it operates, it is in a state of constant evolution. Best practice, based on expert advice and input from ITIL users is both current and practical, combining the latest thinking with sound, common sense guidance.

### ITIL Credit Profiler

Enter your existing ITIL V2 or V3 certifications into our interactive [Credit Profiler](#), to discover how many credits you have earned towards ITIL Expert Level!

### Exam Candidates

Download a free [ITIL V3 Sample Paper](#) to help you with your examination preparation.

Download information on the [Core Study Material for ITIL V3 Qualifications](#) for details of which publications you may need.

Do you already hold an ITIL certification? Look up your result on the [ITIL Successful Candidate Register!](#)

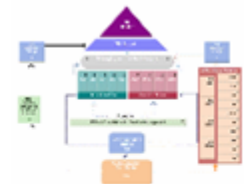
### ITIL Qualifications

Find out more about the [ITIL Version 3](#) and [ITIL Version 2](#) Qualifications and the associated [Credit System](#) and Policy which supports the scheme.

### ITIL Accredited Training

View the [Examination Institutes](#) or full [Accredited Training Organisations](#) listings for more information on Accredited ITIL Training.

### Additional ITIL Resources





The screenshot shows the TSO website homepage. At the top right, it says "Part of the Williams Lea Group". The navigation menu includes: Home, About TSO, Solutions, Testimonials, Insights, Open Data, Press Office, My Account, and Contact Us. There is a search bar with the text "search the site" and a "GO" button. The main heading is "Information and Publishing Solutions". Below this, there are three paragraphs of text. The first paragraph states that TSO provides expert management of printed and digital information organisations. The second paragraph mentions that TSO has been providing fail-safe information management and publishing solutions for over 200 years. The third paragraph highlights how their solutions can reduce costs and improve interaction. A link "Contact us for more information" is provided. On the right side, there is a "Bookshop" section with a description and a button "Enter tsoshop.co.uk". Below that is a "Latest News" section with a link to "TSO Delivers Legislation.gov.uk for The National Archives . . . more". At the bottom right, there is a graphic with the text "Solutions for opening up your data".

Part of the Williams Lea Group

Home About TSO Solutions Testimonials Insights Open Data Press Office My Account Contact Us

search the site GO

## Information and Publishing Solutions

TSO (The Stationery Office) provides expert management of all the printed and digital information organisations share with their internal and external audiences. Applying proven information management methods and experience, we deliver transformational solutions and rapid results.

We have been providing fail-safe information management and publishing solutions to private and public sector organisations for more than 200 years.

Find out how our [information and publishing solutions](#) can reduce costs, increase efficiency and improve interaction with citizens and stakeholders.

[Contact us for more information](#)

### Bookshop

Order and purchase any UK book in print from TSO's online bookshop

[Enter tsoshop.co.uk](#)

### Latest News

TSO Delivers Legislation.gov.uk for The National Archives . . . [more](#)

Solutions for opening up your data

The screenshot shows the homepage of the itSMF International website. At the top left is the logo for **itSMF International** with the tagline *The IT Service Management Forum*. To the right of the logo is a banner for the **50th Chapter Celebration** featuring a cluster of colorful balloons. Further right is another banner with the text **The Knowledge Network for IT Service Man** over a background of modern buildings. Below these banners is a horizontal navigation menu with buttons for: **About Us**, **IEB News**, **Chapter Info**, **Chapter News**, **Events**, **Forums**, **Partners**, **Publications**, **Qualifications**, and **Bookshop**. A **Resources** button is located below the 'About Us' button.

The main content area is divided into three columns:

- Left Column:** Features a section titled **ITIL® V3 Qualification Guidance**. Below the title is a paragraph: "The purpose of this document is to inform all parties interested in ITIL qualifications ..Read More". Below the text is a small image of a book cover with the ITIL logo.
- Middle Column:** Contains a large light blue box with the text: "The itSMF International Executive Board welcomes you to the itSMF International website, where you will find information about Chapters (both approved and emerging) as well as qualification, Publication and other relevant news in the IT Service Management & ITIL areas". Below this is a section titled **itSMF International IEB Portfolio Change Announcement**, with a sub-header "Posted August 30th, 2010 by editor" and "in IEB Update, International". The main text reads: "Peter Cross, Director of Chapter Governance, who was elected at the itSMF 2009 elections, has announced his decision to step down from itSMF governing body, the International Executive Board (IEB). After consultation with the IEB Chairman, David Cannon, in June, 2010, his decision has been accepted." Below the text is a link: "» Read more".
- Right Column:** Features two sections: **Qualifications News** and **Publications News**. The **Qualifications News** section includes a link for "ITIL® V3 Master Qualification" and another for "itSMF International Partner, BCS Extends Range of Qualifications Abroad". The **Publications News** section includes a link for "ITIL V3 Update: Call for Participants" and another for "itSMF International Publications Survey".

The screenshot shows the homepage of the itSMF USA website. At the top, the logo reads "itSMF USA" with the tagline "CONNECT. LEARN. GROW." Below the logo is a navigation menu with links for Home, Membership, Events, About Us, Online Store, and Forrester Resources. A search bar is located in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- User login:** A sidebar on the left contains a login form with fields for Username and Password, a Log in button, and links for "Don't have a username? Click here to register" and "Forgot your password?". Below the form are links for "Click here for help with managing your password or profile." and a "Join Now Membership Form" button.
- Home:** The main heading for the central content area.
- What's New:** A section with a "Vote" graphic and text: "Board of Director Elections begin on October 1st! Click here to view the slate of candidates." Below this is a link: "[itSMF USA Annual General Meeting Date Announced!](#)".
- Event Information:** A section featuring a "PLUGGED IN LOUISVILLE" banner for "Fusion 10" on September 13. Below the banner is text: "Preview Fusion Presentations in Advance! To c efforts to 'go green,' session presentations are i in the Convention Handbook. Instead, you can p pre-print all presentations in advance through our ev. If you are registered for Fusion and did not receive y containing instructions for how to access them, pleas Fusion service desk at 800-794-9481 beginning Mon September 13." A "Call for Committee" link is at the bottom.
- Membership Benefits:** A section with a "WHITE PAPERS" graphic and text: "The results of the International White Paper Competition are in and the winning submission is available on our Members Only White Papers page. [Go".
- Join our Groups...:** A sidebar on the right with social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube.
- Diamond Sponsors:** A section with the "ca technologies" logo.
- Platinum Sponsors:** A section with the "Maryville TECHNOLOGIES" logo.
- Sponsor Ads:** A section with a "YOU CHOOSE! FREE Software FREE Implementation FREE Maintenance" offer from "HORNBILL".

At the bottom left, there is a logo for "itService Your Advisor Group". At the bottom right, the page number "16" is visible.



**itSMF ARGENTINA**

Home ¿Quiénes somos? Mejores prácticas Contacto

**Contenido**

- o Blogs de miembros
- o Foros web
- o Encuestas
- o Enlaces
- o Preguntas frecuentes

**Información**

- o Patrocinantes
- o Beneficios
- o Condiciones
- o Ingreso de miembro

**Buscar Contenido**

▼ Scope

Búsqueda por tipo de contenido:

- Entrada de blog
- Material (6)
- Miembro (1)
- Story (16)

Si no se selecciona algún tipo es lo mismo que seleccionar todos. La cantidad total de tipos es 41

Elementos contienen:

- all terms
- any terms

**Inicio de sesión**

Nombre de usuario: \*

Contraseña: \*

Iniciar sesión

- o Crear cuenta nueva
- o Solicitar nueva contraseña

**Compre Libros**

**itSMF Chapter Bookshop**

Libros recomendados por itSMF Argentina

**itSMF International**

- o itSMF International IEB Portfolio Change Announcement
- o itSMF Norway 2011 Conference - Call for Papers
- o itSMF Global White Paper winner - Available to Download
- o Measuring for Performance Webinar - 14th Sept 2010
- o itSMF Italy - Call for Papers - 2010 Conference

**itSMF El Foro - Conferencia vía Internet 17 de Agosto de 2010**

August 17, 2010 por divsal  
Posted In CMMI CoBIT ISO 17799 ISO 20000 ITIL SOX

¡Únete a itSMF de Estados Unidos, España y Argentina para una conferencia en línea presentada en español!

**itSMF USA**  
CONNECT. LEARN. GROW.

**itSMF ESPAÑA**

**itSMF ARGENTINA**

Martes 17 de agosto de 2010  
11:30 horas Miami / 12:30 Buenos Aires / 17:30 España

Aumentando la contribución de TI al Negocio

**itService**  
Your Advisor Group

más

Monday, 20 Sep 2010

Home

Welcome to itSMF UK

News

Bookshop

Membership

Events

Conference

Members Area

Best Practice

Company Directory

Discussion Forum

About Us

Join itSMF UK

Last updated on: Tue, 24 Aug 2010



### Latest News

[Service Desk, Incident & Problem Seminar - 29th September 2010](#)

Come and attend this Seminar to see how to make cost savings through improved processes

[ITIL Update FAQs - Summer 2010](#)

TSO and APMG have published an FAQ explaining the current ITIL Update.

[Last chance to buy ITIL V2 books](#)

Service Support and Delivery will soon be out of print. Don't delay, buy today...

[AGM Calling Notice](#)

This is the 2010 AGM calling notice with nominations for available positions

[Member Meeting Hosts needed for 2011](#)

We are currently looking for hosts for our member meetings around the UK in 2011.

[Video from ISM Webinar June 2010](#)

If you missed the first ISM Webinar back at the end of June then you now have the ability to watch it on demand.

[View all news articles](#)

### Events

[29/09/2010 - Seminar - "Service Desk, Incident & Problem" - Birmingham - Thinktank](#)

[08/11/2010 - 2010 Conference - Novotel London West](#)

[01/12/2010 - Seminar - "Service Management in Virtual Environments" - Manchester - The Manchester Museum](#)

[View all events](#)



### Member Login

Email Address

Password

- Save my username and password
- Save my username
- Always ask me for my username and password

[Forgotten password?](#)

Or

[Create new account](#)

### Shopping Basket

0 item(s) @ 0.00

[View Basket](#)

### Linked In

Visit the itSMF UK Group on LinkedIn



### Twitter

Keep up to date and follow us on twitter.



# PinkVerify™

Home | Who We Are | What We Do | Our Blogs | Free Stuff |  Search

You are Here: [PinkVERIFY](#) > PinkVERIFY

Download The White Paper

Download The Self-Assessment Criteria



ITIL Software Scheme Toolsets

PinkVERIFY™ 3.1 Toolsets

PinkVERIFY™ 3.0 Toolsets

PinkVERIFY™ V2 Toolsets

PinkVERIFY™ & ITIL® Software Scheme Assessment  
The IT Service Management Tool Suite *Stamp Of Approval*



As IT Service Management (ITSM) adoption increases, practitioners need to identify software tools that support their process improvement initiatives - and tool vendors need their products to stand out in an increasingly competitive market.

That's why PinkVERIFY was created.

With the aid of Pink Elephant's experienced consultants, PinkVERIFY is a service that objectively assesses a software tool's enabling applications against the definitions and workflow requirements of the following 15 ITSM processes:

Availability Management	Problem Management
Capacity Management	Release & Deployment Management
Change Management	Request Fulfillment
Event Management	Service Asset & Configuration Management
Financial Management (Service Costing)	Service Catalog Management
Incident Management	Service Level Management
IT Service Continuity Management	Service Portfolio Management
Knowledge Management	

# Organismos Examinadores


www.peoplecert.org

Website Search:

**PEOPLECERT**  
GROUP

The Experts in Certifying Professionals

About us | ITIL® | IASSC Lean Six Sigma | PEOPLECERT Certifications | ECDL / IC DL | City & Guilds | CEEL-ECLT | Contact us



Invest in your most valuable asset: **Certify your people** [> Read more](#)

1 2 3 4 5

**Training Organizations** **Candidates** **Corporations**

Register now for your exam

[Online Registration](#)

PEOPLECERT Group



The screenshot shows the EXIN website homepage. At the top, there is a navigation bar with a menu icon and the text "Get the most fitted information about EXIN:". Below this, there are dropdown menus for "Netherlands" and "English", and a "Confirm »" button. The main navigation bar includes links for "Home", "Exams", "FAQ", "News", "Events", "About EXIN", and "Bookshop".

The main content area features a large banner with the text "The global **certification** company for **Information Management**". Below this, it states: "To date, EXIN has advanced the careers of over one million professionals in more than 125 countries on six continents." A "Read more »" button is present. To the right of the banner is a list of EXIN certifications: ITIL® V3, GREEN IT, BISL, MOF, TMAP, EXIN Tracks security, and PRINCE2®. A "Find your exam »" button is located below this list.

Below the banner, there are three columns of content:

- Exam application »**: Accompanied by an image of two people in a meeting.
- Find a trainer »**: Accompanied by an image of three people in a meeting.
- News**: A list of three items:
  - » Book your Green IT Citizen exam today
  - » MOF now out in German
  - » Double good news for EXIN's Information Security Foundation programA "More news »" link is at the bottom.

On the right side of the news section, there is a "Top 3" list:

1. ITV3F ★★★★★
2. IS20F ★★★★★
3. ISFS ★★★★★

A "Register »" button is located below the top 3 list.



BECOME AN ACCREDITED TRAINING PARTNER

EXAM STUDENTS

CURRENT TRAINING PARTNER

### The best of Twitter according to LoyalistCS

- LoyalistCS LCS ATOs did you receive your NDA for ITIL(R) Refresh Book download... accreditation@Loyalistexams.com #ITIL #ITSM #LoyalistCS
- LoyalistCS 100% SATISFIED -- 100% of recently polled exam candidates recommend LCS to a Colleague! Responsive...Reliable..Trusted. #IITSM #ITIL #ISO
- LoyalistCS Can U guess why LCS is hosting a webinar May 17? Sorry LCS ATOs ONLY. Wanna come? Email accreditation@loyalistexams.com #ITSM #ITIL
- LoyalistCS How many ITIL(R) exams are retiring June 30, 2011? #ITIL #ITSM #loyalistcs
- LoyalistCS APRIL15 DEADLINE 4 ATOs 2 OPT IN to be a rep. on ITIL(R) ATO Subgroup. Email: atosubgroup@apmggroup.co.uk 2 confirm #ITIL #LoyalistCS

### Welcome to the World's First Choice for IT Qualification

Looking for training in ITIL®, ISO/IEC® 20000 or CPDE®? Loyalist Certification Services (LCS) provides complete examination processes for accredited training organizations, plus exams for individual candidates, in all three. All around the world.



The pace of technology has accelerated business's demands. Competition is unprecedented and the IT industry is continually reinventing itself. Certified training and skills development for IT professionals are more crucial than ever.

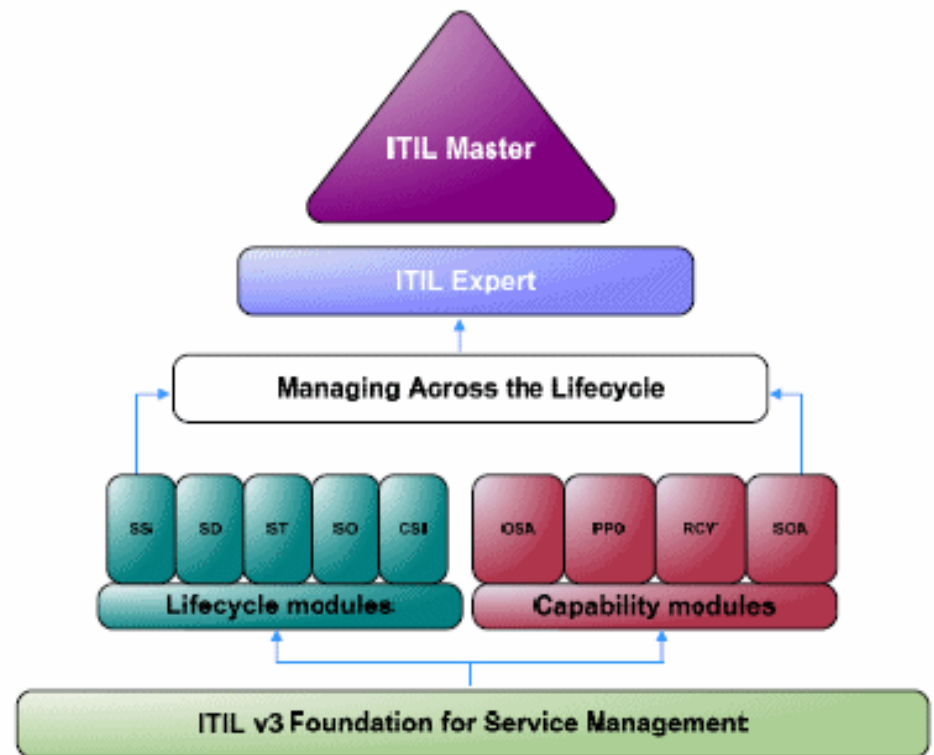
You've made the right choice. Whether you're already a [training partner](#), interested in [becoming one](#), or [taking an exam](#), LCS ensures you an experience that's responsive, reliable and trusted.

# Introducción al Ciclo de Vida

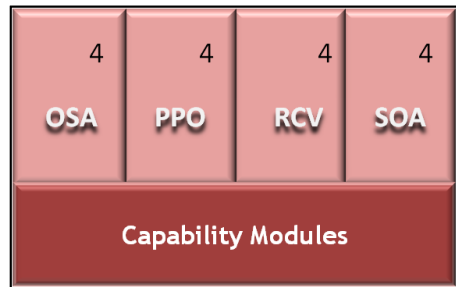


# ITIL Certificación

- Existen cuatro niveles dentro del esquema
  - Fundamentos
  - Intermedio
  - Experto
  - Master



© OGC's Official Accreditor - The APM Group Limited 2008



# Intermediate Capability

Foco sobre el detalle en la implementación de procesos y a gestión dentro de agrupaciones :

- [Operational Support and Analysis \(OSA\)](#). Gestión de Eventos, Incidentes, Requerimientos, Problemas, Acceso, Service Desk, Gestión Técnica, de Operaciones de TI y de Aplicaciones.
- [Planning, Protection and Optimization \(PPO\)](#). Gestión de Capacidad, Disponibilidad, Continuidad, Seguridad, Demanda y Riesgo.
- [Release, Control and Validation \(RCV\)](#). Gestión de Cambios, Liberaciones e Implementación, Validación y Pruebas, Activos del Servicio y Configuración, Conocimiento, Requerimientos y Validación del Servicio.
- [Service Offerings and Agreements \(SOA\)](#). Gestión de Portfolio, Niveles de Servicio , Catalogo, Demanda, Proveedores y Financiera.

# IT GOVERNANCE

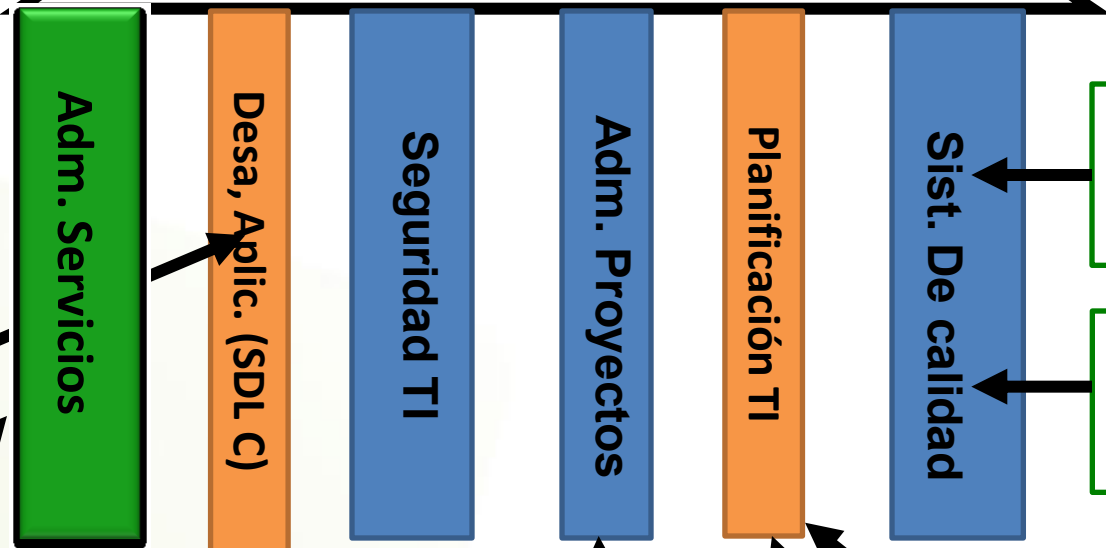
COSO

SARBANES  
OXLEY

COBIT

Marcos de  
Referencia

Sistemas de Calidad &  
Administración



ISO 9000

Six  
Sigma

CMMI

ITIL

OPERACIONES TI

ISO  
20000

ISO  
27000

PMI

TSO  
IS  
STRATEGY

PETI

# Gobierno de TI

- Asegura que **Políticas** y **Estrategias** son implementadas actualmente, y que los **Procesos** requeridos son seguidos.
- Incluye definir **roles** y **responsabilidades**,
- mediciones y reportes,
- y la toma de decisiones para resolver algún “issues” identificado.
- La gestión de Servicios de TI es parte del Gobierno de TI.
- AS8015:2005 , ISO 38500

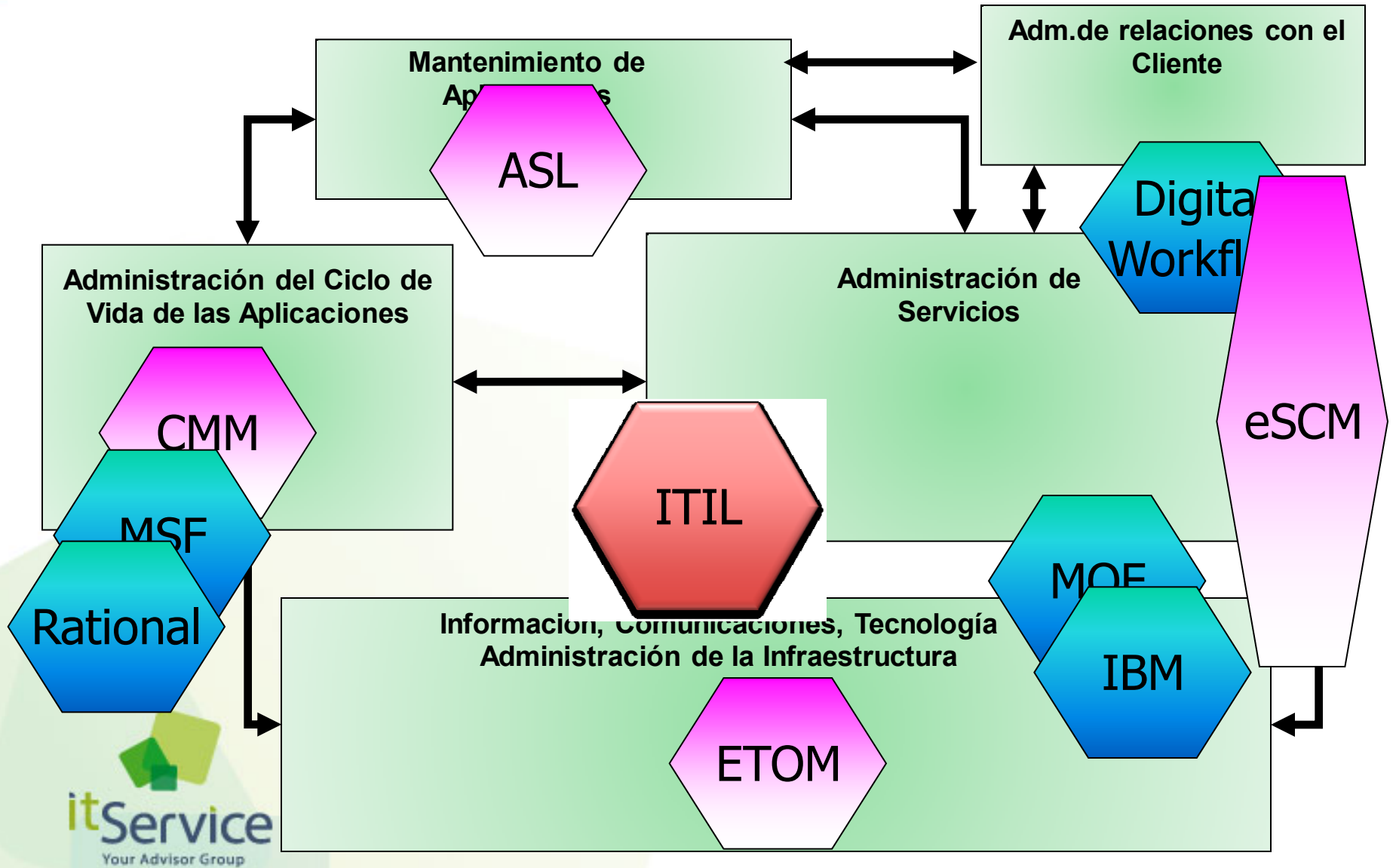
Pag 200 CSI Book)

# CALDER-MOIR

Governance Framework



# Marcos de referencia de Administración



# Discusión de grupo

- Que Estándar y/o Marcos de Referencia maneja, conoce y/o esta certificado?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_



# Ventajas

- Orientación al Cliente
- Mejora la relación con los usuarios
- Descripción detallada de los Servicios
- Control de los costos
- Mejora en la comunicación
- Mejora Profesional
- Reducción del TCO



# Ventajas

- Preparación para operación en desastres
- Control de Cambios
- Control del Inventario de TI
- Adopción de Normas
- Reducción de tiempos en implementaciones
- Integración estratégica
- Generación de Valor
- Mejora en la Gestión de Proveedores

# ITIL® Versión 3

## The Service Lifecycle

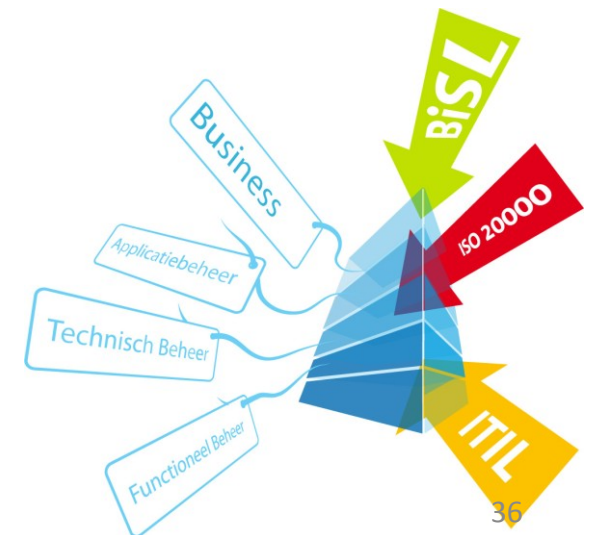
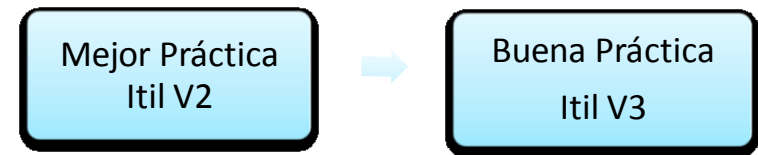
# Ciclo de Vida de los Servicios

- A diferencia de la Versión 2 de ITIL la cual se centra en procesos, esta nueva liberación de buenas prácticas se centra en el Ciclo de vida de los Servicios de TI.
- El Ciclo de Vida del Servicio es un modelo que ofrece:
  - Información de cómo estructurar un Servicio
  - Información de interrelación de procesos
  - Efectos de cambios en componentes
- Consta de 4 fases



# Concepto: Buena Práctica

- Que es una Buena Práctica?
  - Un enfoque o método que ha demostrado su validez práctica, pueden ser un respaldo sólido para las organizaciones que deseen mejorar sus servicios de TI.
- Las Buenas Prácticas dan origen a:
  - Metodologías Publicas
  - Estándar como ISO 20.000
  - Conocimientos Propios de las Organizaciones
  - Requerimientos Legales
  - Actividades de uso común en la industria
  - % Investigaciones académicas



# Concepto : Servicio

El objetivo de un servicio es **generar valor al cliente.**

**“Un medio que permite entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que ellos desean conseguir sin asumir costos o riesgos específicos.”**



# Práctica

Liste al menos 5 servicios que presta el área de TI de su compañía

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

# Concepto : Gestión de Servicios

“Un conjunto de capacidades especializadas de una organización cuyo fin es generar valor a los clientes en forma de servicios”.

**Capacidades** = **Funciones** y **Procesos** para Gestionar los servicios a través del Ciclo de Vida.

# Concepto : Valor

- El Valor es el aspecto esencial del Concepto de Servicio.
- Desde el punto de vista del cliente **el valor consta de dos componentes:**
  - Funcionalidad - (Utility)
  - Garantía - (Warranty)

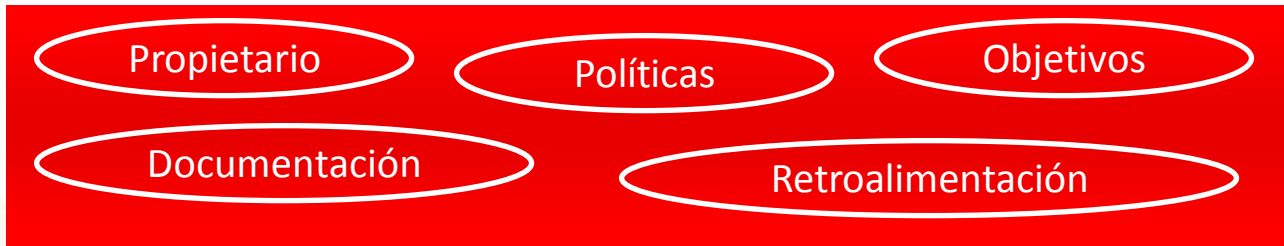


# Concepto: Proceso

- Un proceso es un conjunto estructurado de actividades designadas a cumplir un objetivo específico.
- Los procesos toman “entradas, procesan y adicionar valor, y crean salidas a necesidades.
- Ejemplo :
  - Incident Management
  - Change Management
  - Event Management

# Modelo de Procesos

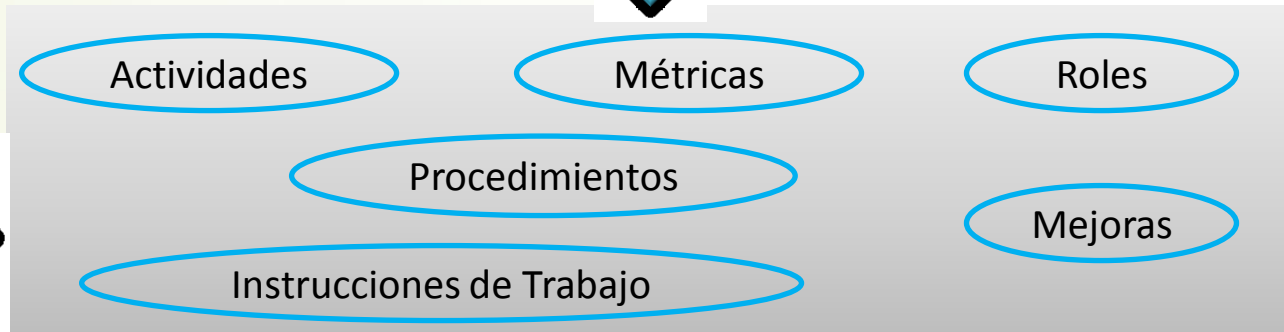
## Control del Proceso



Triggers



## Proceso



## Habilitadores del Proceso



El Proceso incluye Reportes y Revisiones

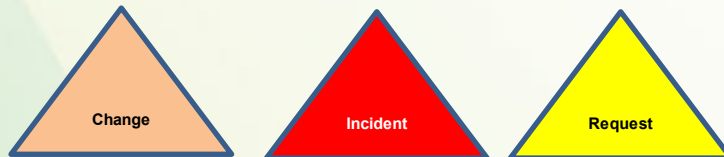
# Las características de un proceso

## – Clientes

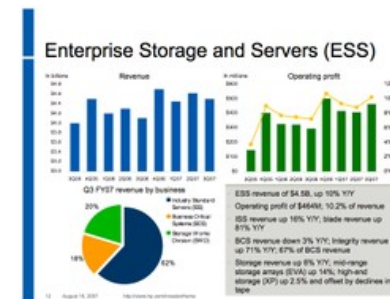
- Internos o Externos
- Stakeholders



## – Responden a Eventos



## – Medible



## – Resultados Específicos

Numero de Incidentes
Incidentes Cerrados
Incidentes Abiertos
Incidentes Escalados
Incidentes Resueltos

# Concepto: Función

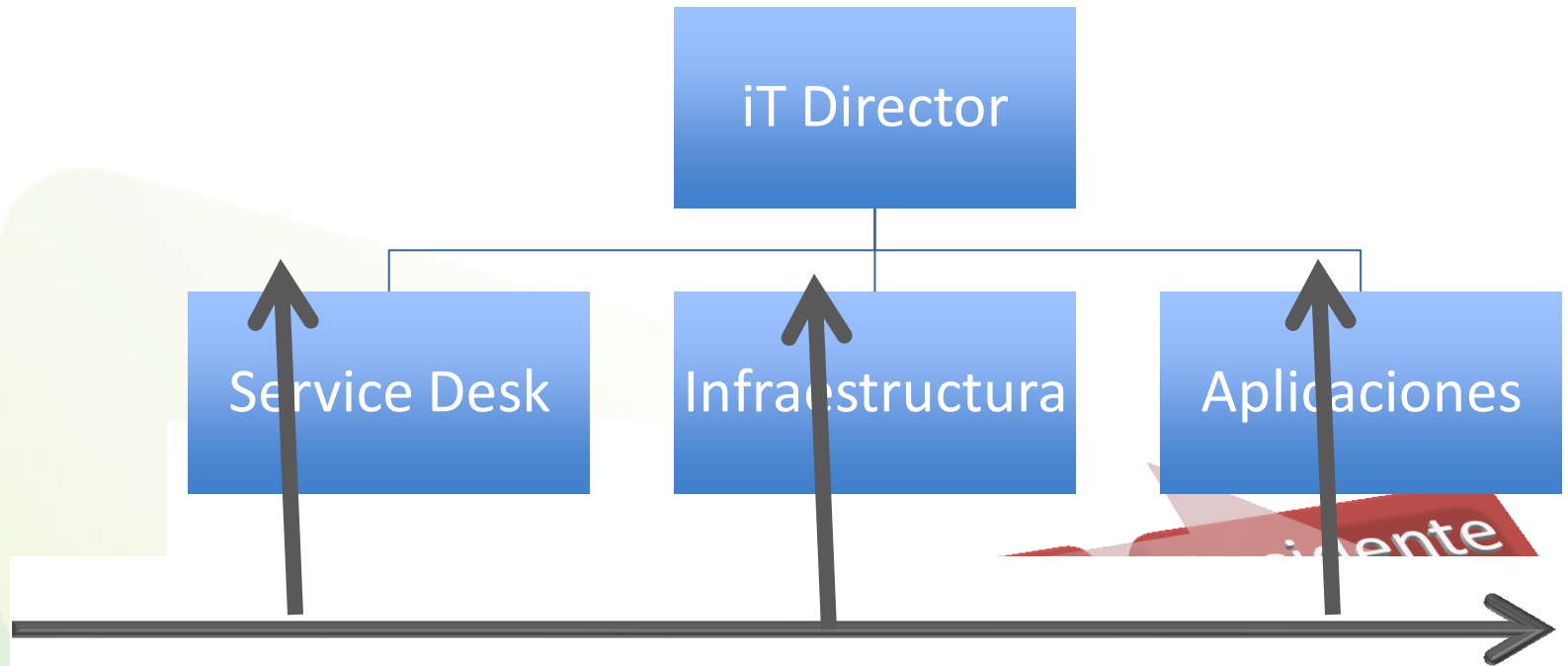
Una función es un equipo o un grupo de gente y las herramientas que ellos usan para llevar a acabo una o mas actividades o procesos.

Es una subdivisión de una organización que esta especializada en realizar un tipo concreto de trabajo y tiene la responsabilidad de obtener resultados concretos.

-Business Units = Departments

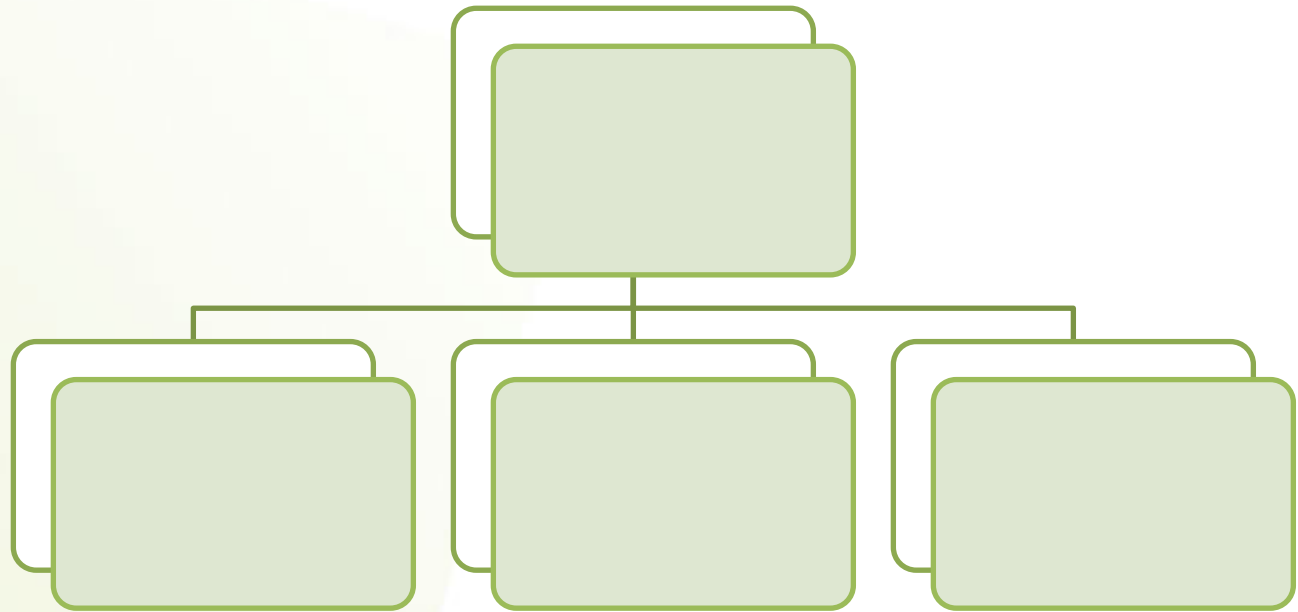
- Ejemplo: Service Desk, Desktop team, Application team...

# Funciones Vs Procesos



# Práctica

- Realice un organigrama del área de TI



# Concepto: Roles

Un conjunto de conductas vinculadas o acciones que son realizadas por una persona, equipo o grupo en un contexto específico.

## *Roles:*

- *Analistas de Service Desk*
- *Segunda línea de Soporte*
- *DBA´s*
- *Analistas de BD´s*
- *Desarrolladores, etc...*

# Service Manager

## Gerente de servicios

Administra el desarrollo, implementación, la evaluación y la gestión en curso de nuevos y existentes productos y servicios.



# Service Owner

## The Service Owner – Dueño del servicio

- Es *responsable de un servicio* específico dentro de una organización, independientemente de los componentes tecnológicos o procesos o de las personas.
- Es importante *establecer la propiedad* para servicios que atraviesan múltiples silos verticales o departamentos.
- La responsabilidad principal es:
  - Identificar oportunidades de mejora en el servicio

# Process Owner

## Dueño del Proceso

Responsable de garantizar que el proceso se realiza según lo acordado y documentado y que cumple los objetivos de la definición del proceso.

# Práctica

- Que roles tiene su área de TI?

## Roles


# Modelo RACI

Matriz a menudo usada dentro de organizaciones para definir roles y responsabilidades.

Es soportada por *COBIT®*

- **Responsible**

El único responsable de conseguir que el trabajo se haga.

- **Accountable**

Sólo una persona puede rendir cuentas de cada actividad

- **Consulted**

La participación a través de aporte de los conocimientos y la información

- **Informed**

Recibe información sobre la ejecución de procesos y la calidad de este.

## Matriz RACI

## Funciones

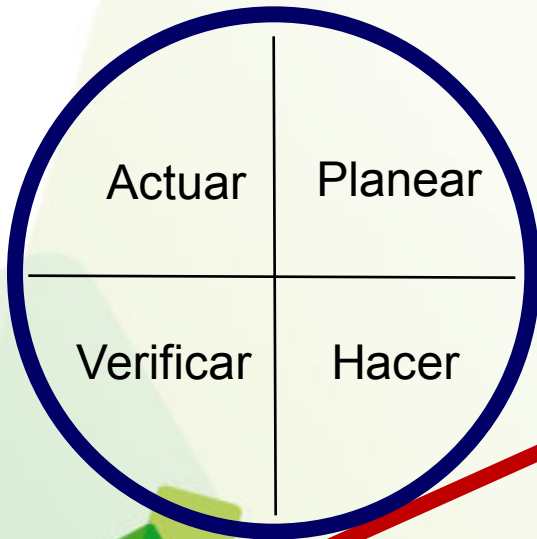
### Actividades

	CEO	CFO	Ejecutivo del Negocio	CIO	Dueño de Proceso del Negocio	Jefe de Operaciones	Arquitecto en Jefe	Jefe de Desarrollo	
Desarrollar e implementar un proceso para registrar, evaluar y dar prioridad en forma consistente a las solicitudes de cambio				A	I	R	C	R	C
Evaluar impacto y dar prioridad a cambios en base a las necesidades del negocio				I	R	A/R	C	R	C
Garantizar que cualquier cambio crítico y de emergencia sigue el proceso aprobado				I	I	A/R	I	R	
Autorizar cambios				I	C	A/R		R	
Administrar y diseminar la información relevante referente a cambios				A	I	R	C	R	I

Una matriz **RACI** identifica quien es **Responsable**, quien debe rendir cuentas (**A**), quien debe ser **Consultado** y/o **Informado**

# Ciclo PHVA

Madurez



Tiempo

# ITIL Core Service Lifecycle



# ITIL Core Service Lifecycle

## Service Strategy

Guía de cómo diseñar, desarrollar e implementar servicios como un activo estratégico.

Modela y planea servicios que tengan *utility* and *warranty*

*Definir el Mercado*

*Desarrollar Ofertas*

### *Procesos*

- Service Strategy Management
- Portfolio Management
- Demand Management
- Financial Management



# ITIL Core Service Lifecycle

## Service Design

Activos del Servicio de alta calidad, costos efectivos y servicios consistentes.

Foco en las 4ps.

### Procesos

- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Availability Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management



# ITIL Core Service Lifecycle

## Service Transition

Transición de servicios nuevos y cambiados al interior de las operaciones.

Alinea servicios nuevos y cambiados con los requerimientos del negocio.

### Procesos

- Change Management
- Release and Deployment Management
- Service Management
- Evaluation Management
- Configuration Management
- Service Validation and Testing Management



# ITIL Core Service Lifecycle

## Service Operation

Provee una guía para lograr efectividad y eficiencia en la prestación y el soporte a los servicios.

Es una habilidad “Crítica” en el Ciclo de vida de los Servicios.

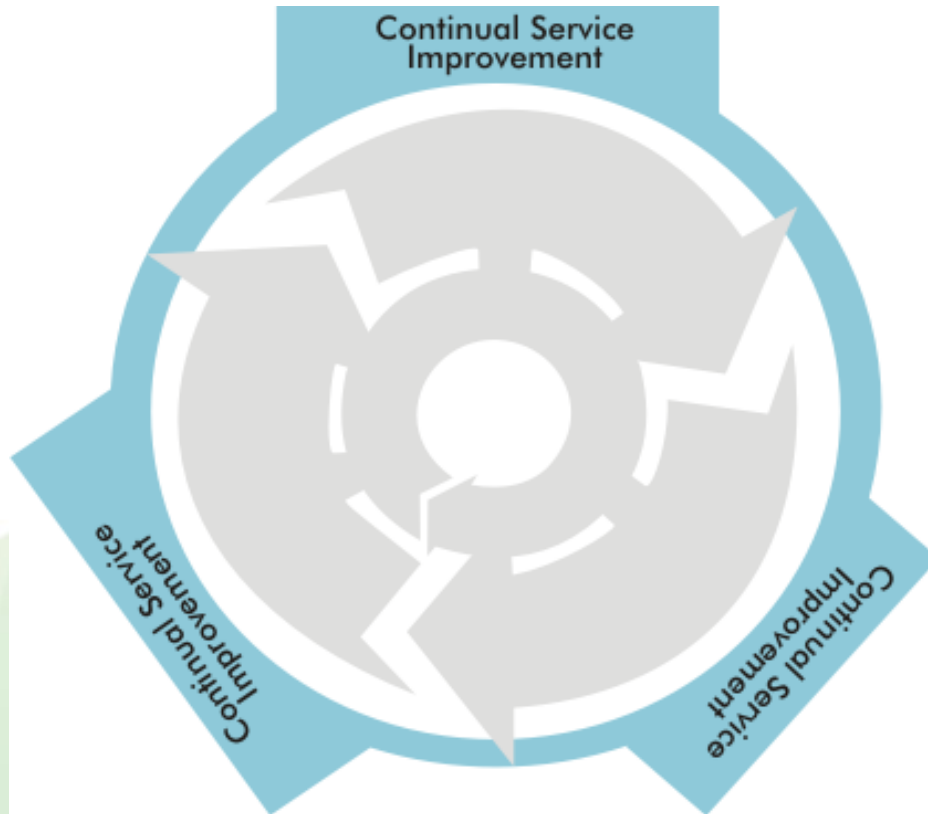
### Procesos

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management



# ITIL Core Service Lifecycle

## Continual Service Improvement



Provee una guía de cómo continuamente crear y mejorar el valor entregado al negocio a través de ciclos de mejoramientos basados en modelos.

Alinear y Realignar los “IT Service” con los requerimientos cambiantes del negocio.

- IT Service Management como una disciplina.
- Portafolio Actualizado
- Madurez de Procesos
- Service Report, Service Measurement, ROI.

# Service Strategy

## ITIL® Versión 3



- **Service Strategy Management**
- **Portfolio Management**
- **Demand Management**
- **Financial Management**

# Estrategia del Servicio

## Objetivos

- Provee a las organizaciones una guía de cómo diseñar, desarrollar e implementar una *Gestión del Servicio* como un activo estratégico y para pensar y actuar de manera estratégica.
- Integrar TI a la Visión y Objetivos del Negocio.
- Definir objetivos estratégicos del área de TI
- La principal preocupación de la “estrategia del servicio” es establecer políticas y objetivos

# Estrategia del Servicio

## Objetivos asociados:

- Definir objetivos estratégicos
- Determinar oportunidades de crecimiento
- Definir prioridades de inversión
- Definir resultados y aprender de ellos
- Crear activos estratégicos
- Definir los patrones de actividad del negocio (PBA)
- Identificar a la competencia y superarla ofreciendo un producto diferenciado
- Desarrollar planes que garanticen el predominio sobre la competencia en el futuro.

# Estrategia del Servicio

- Esta fase del Ciclo de vida del Servicio ayuda a identificar, seleccionar y priorizar la inversión de oportunidades.





# ITIL plantea las siguientes preguntas esenciales

- Cual es el Mercado?
- Que es lo que quiere el mercado?
- Tenemos algo que se pueda ofrecer al mercado en exclusiva?
- Se dispone de un portafolio de servicios adecuado para un mercado en concreto?
- Se dispone de un catalogo de servicios adecuado para un cliente concreto?
- Están diseñados todos los servicios para lograr los resultados deseados?
- Están implementados todos los servicios para conseguir los resultados deseados?
- Se disponen de los modelos y estructuras adecuados para ser un proveedor de servicios?



# Funcionalidad y Garantía

Desde la **perspectiva del cliente**, el valor esta compuesto por dos facetas:

## ■ Funcionalidad

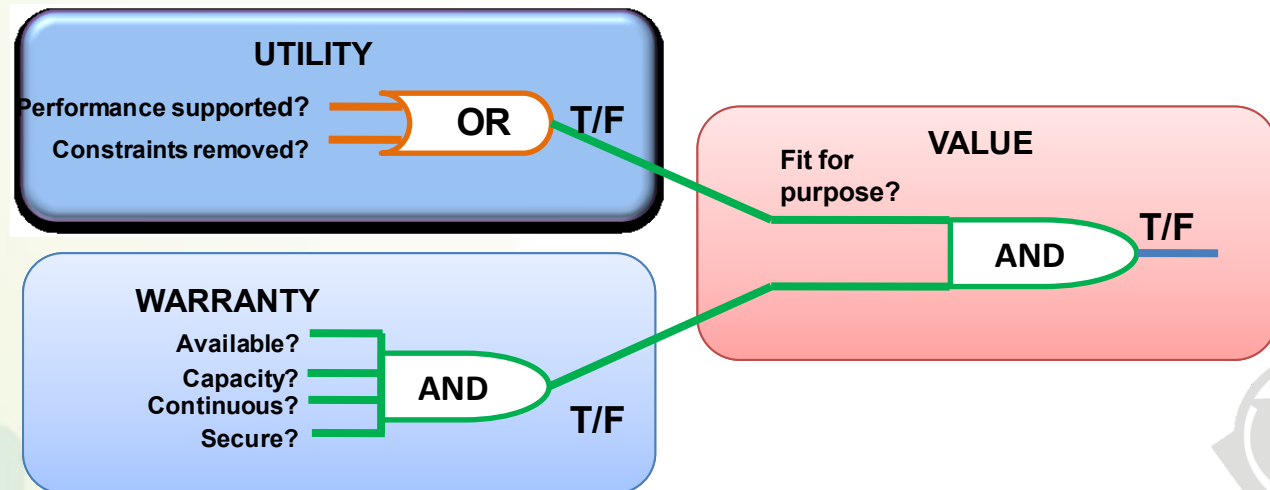
- Cumple el propósito
- Resultado del Servicio

¿**QUÉ** recibe el cliente

## ■ Garantía

- Apto para el uso
- Percepción del cliente

¿**CÓMO** se presta el servicio

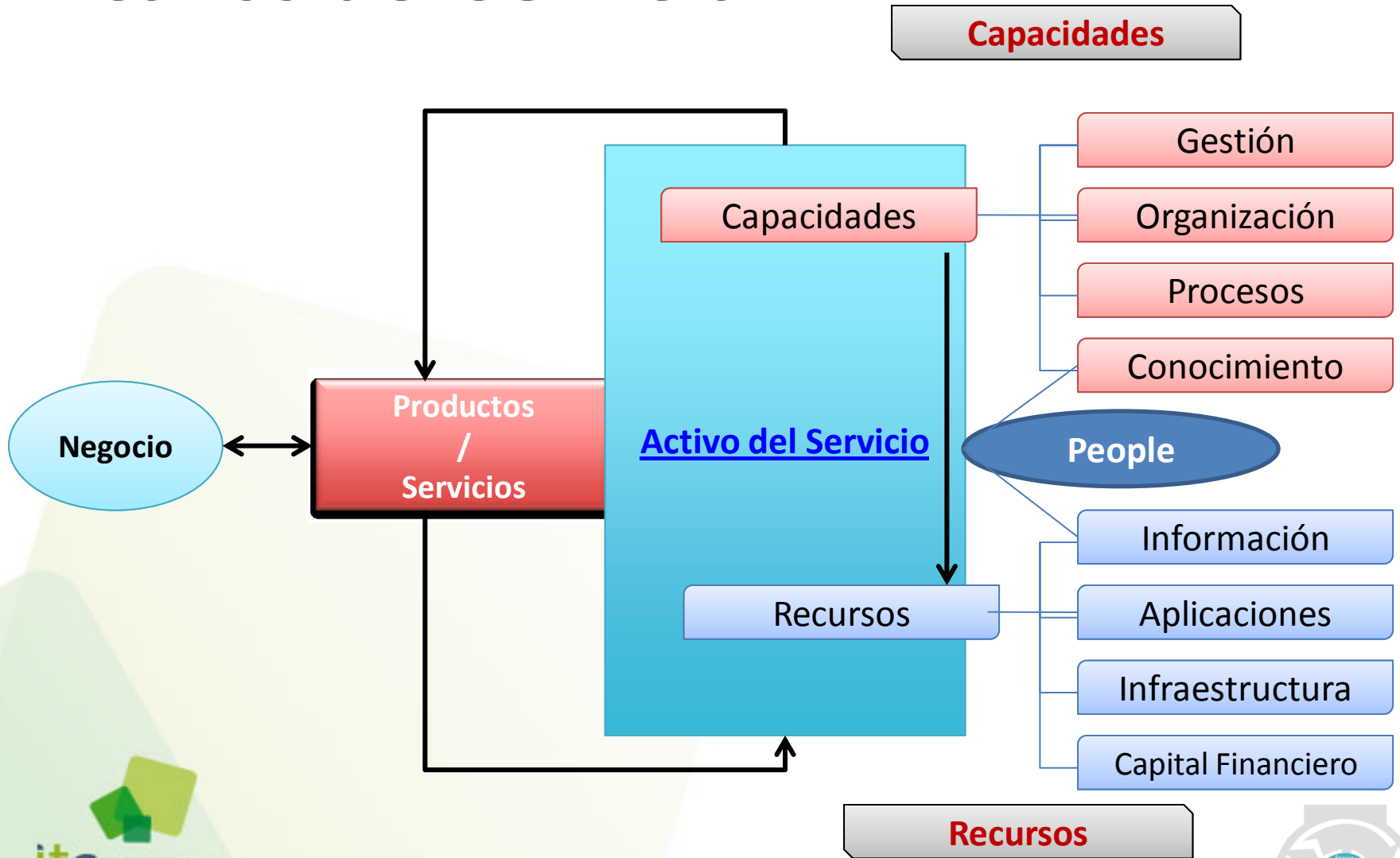


# Generación de Valor

- Los clientes **no** compran servicios, ellos compran cumplimientos a sus necesidades específicas
  - No pagan un **Service Desk**, ellos pagan por mantener su trabajo del desktop de manera normal
  - No pagan un **CRM**, ellos pagan por mantener una excelente relación con sus clientes.

*“ Los Servicios existen para cumplir necesidades de clientes! ”*

# Activos del Servicio



# Activos del Servicio

- **Activos del Servicio** son los **recursos y capacidades** disponibles por el proveedor del servicio.
- **Activos del Servicio** son la base de la creación de valor.
- **Activos de Servicio** se utilizan para crear valor en forma de productos y servicios.
- Las **capacidades** por si solas no pueden generar valor, requieren de los recursos (Gestión) o habilidades

El **recurso**. Sistema de Correo electrónico (Aplicaciones)

# Modelos de Servicios

- Codifican la estrategia de un servicio para un mercado
- Son guías para que los procesos y funciones de gestión del servicio se comuniquen y colaboren en la creación de valor
- Describen la forma en que los activos de servicio interactúan con los activos del cliente y crean valor para un determinado Portafolio

# Caso de Negocio

- Es un instrumento de toma de decisiones, soporte y planificación que prevé las consecuencias probables de una acción de negocio.
- Las consecuencias pueden ser cuantitativas o cualitativas.
- La estructura de *Service Management Business Case* incluiría:
  - **Introducción**  
Presenta los objetivos del negocio
  - **Métodos y Supuestos**  
Define barreras, tiempo, costo , beneficio
  - **Impactos de Negocios** (\* Frecuentemente el ITEM más importante)  
Resultados financieros y no-financieros del BC.
  - **Los riesgos y contingencias**  
La probabilidad de que surjan resultados alternativos
  - **Recomendaciones**

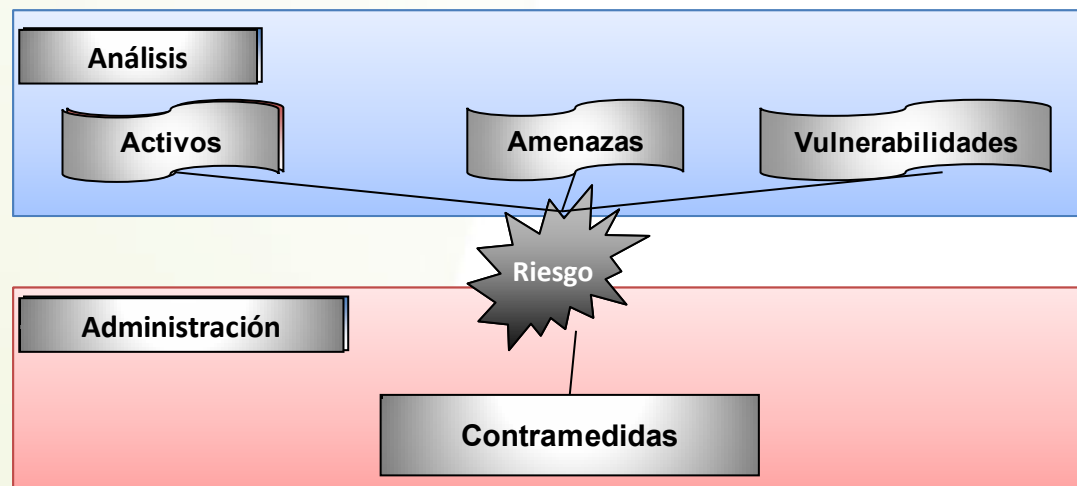
# Riesgo

## Definición:

La **incertidumbre** del resultado - ya sea como una oportunidad positiva o como una amenaza

## Managing Risk

**Identificación** y **control** de la exposición a los riesgos que pueden tener un impacto en la organización **para alcanzar los objetivos** o los resultados de negocio a través de un marco de gestión de riesgos





# Riesgo

## Dos fases de un *Risk Management*

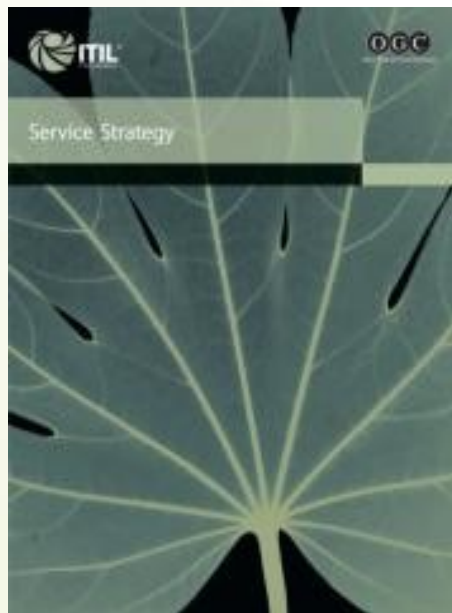
- Análisis del Riesgo – (**MoR** – Management Of Risk)
  - Recopilar información sobre riesgos potenciales para toma de decisiones y vigilancia de estos.
- Administración del Riesgo (**CRAMM** - CCTA Risk Analysis and Management Method)
  - Garantiza que existen procesos para monitorizar riesgos, que se dispone de información fiable sobre los riesgos, que se ejerce un control adecuado.
  - Transferencia de Riesgos

# Service Strategy

ITIL® Versión 3

## Financial Management

## Gestión Financiera



# Gestión Financiera

## Introducción

- La Gestión financiera es vital para el Ciclo de vida de los Servicios de TI, dado que proporciona información para garantizar una provisión del servicio eficiente y rentable.
- Permite justificar todos los gastos y asignarlos directamente a los servicios.
- TI debe hacer todo lo posible para reducir costos al tiempo que mejora la oferta

# Gestión Financiera

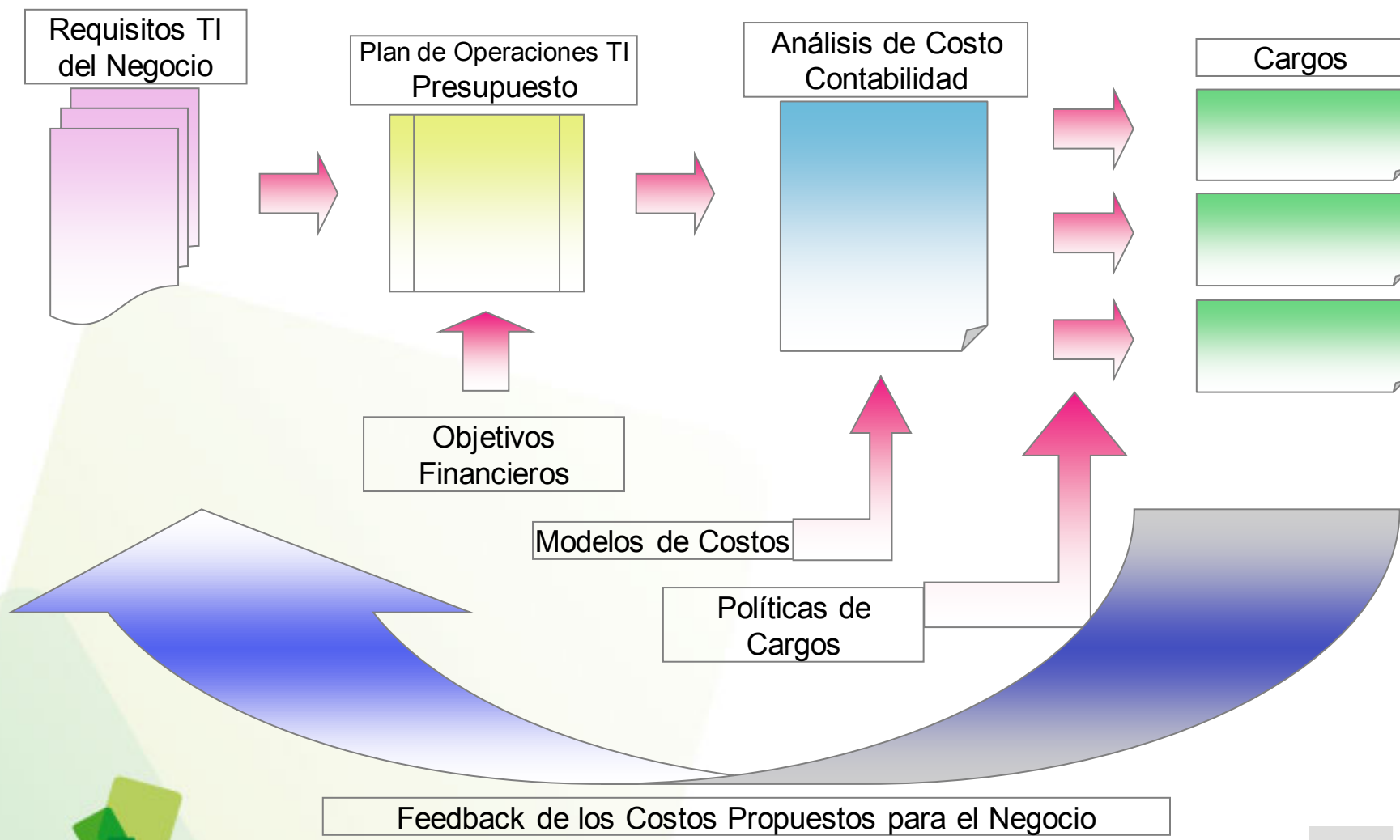
Dar respuesta a las preguntas de la Organización como:

- Produce una estrategia beneficios e ingresos mas altos, reducción de costos o más cobertura?
- Que servicios son los que mas me cuestan y porque?
- Cuales son las principales deficiencias?



# Gestión financiera

- El objetivo primordial es gestionar el **presupuesto** del “IT Service Provider”, la **contabilidad** y los **cargos**.
- **Otros Objetivos**
  - Garantizar la financiación adecuada para la provisión y adquisición de servicios.
- **Proporciona al negocio y TI cuantificaciones en:**
  - Términos Financieros
  - Valor de los Servicios de TI
  - Cuantifica los activos necesarios para la provisión del Servicio
  - Valor de los activos con los que se ofrecen los servicios
  - Pronósticos operacionales



# Beneficios

- Se puede proveer un mejor servicio y evitar la inversión desmedida.
- Cumplimiento de requerimientos legales de informes financieros .
- Se puede orientar más el servicios de TI hacia el negocio.
- Sustentación de Costos de TI dado que la presión económica se incrementa en las organizaciones.

# Beneficios

- Soporta el desarrollo de una solida estrategia de inversión.
- Solida justificación financiera
- Determinación del costo real de TI
- Reporte de la contabilidad de TI



# Diálogo...

## ➤ Costos de sus Servicios

Servicios	Valor Financiero
Valor de la hora de Desarrollo	
Valor de la Hora de Soporte	
Cuanto vale un PC incluido su TCO – “Estación de trabajo”	
Cuando vale el espacio en un Servidor compartido entre áreas	

# Financial Manager

## Misión

- Asegurar que se cumplan todas las políticas y procedimientos de la Gestión de Finanzas de TI.

## Responsabilidades

- Asegurar el cumplimiento de los Finanzas
- Asegurar la mejora continua de los servicios
- Reportar Costos de servicios a la dirección
- Implementar nuevos servicios
- Auditar los costos de servicios

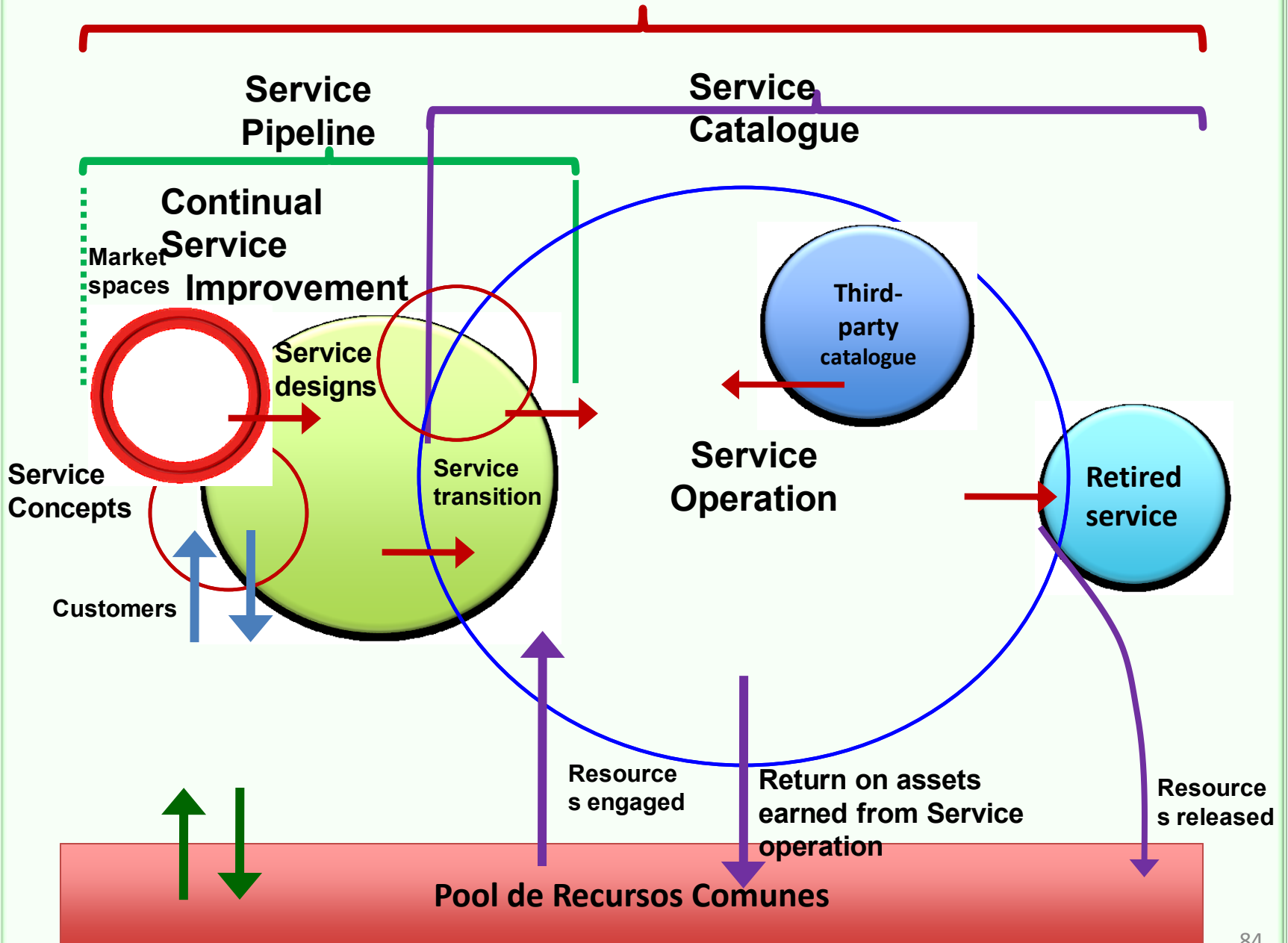
# Service Strategy

ITIL® Versión 3

## Service Portfolio Management



# Service Portfolio



# Gestión del Portafolio

## Introducción

- Es un método dinámico para gobernar las inversiones en Gestión de Servicios a lo largo de la empresa y gestionarlas para obtener valor.
- Describe los servicios de un proveedor en términos de valor para el negocio.

# Gestión del Portafolio

## Objetivo

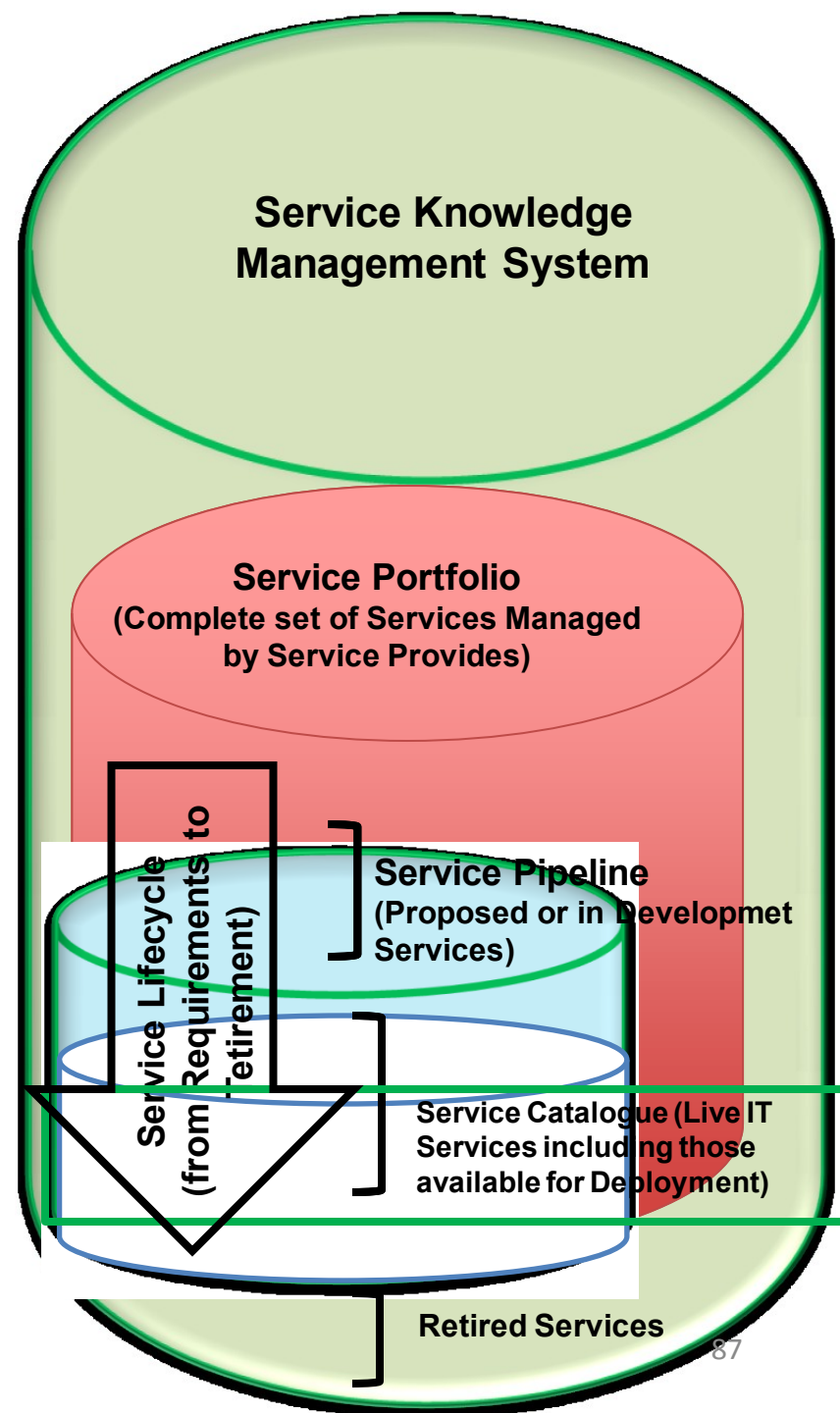
Asiste a la organización de TI en manejar las inversiones en Gestión de Servicios a través de la empresa y maximizar el valor de estos.

- Por viabilidad económica el Portafolio debe incluir la documentación adecuada de servicios en el flujo de creación y en el catalogo.

# El Portafolio

Dividido en 3 fases

- **Service Pipeline**  
Servicios bajo desarrollo
- **Service Catalogue**  
Servicios para ofrecer y ser consumidos por el cliente
- **Servicios retirados**  
Servicios dados de baja



# Service Portfolio Management

## Product Manager

- Administrar los servicios como un producto sobre el ciclo de vida
- Coordina, enfoca y es propietario del *Catalogo de Servicios*
- Reconocido como expertos en la materia sobre Líneas de Servicio
- Evaluar nuevas oportunidades de mercado, modelos operativos, tecnologías, y las nuevas necesidades de los clientes.



# Gestión de Portafolio

- Ayuda a dar respuesta a:
  - Porque un cliente debería comprar estos servicios?
  - Cuales son los modelos de precio y facturación?
  - Cuales son las fortalezas y debilidades, prioridades y riesgos?
  - Como se deben asignar recursos y capacidades?

# Práctica

Intente encontrar al menos 3 productos o servicios que en su compañía estén categorizados así:

➤ Pipeline Service

---

---

---

➤ Retired Services

---

---

---

➤ Catalog Service

---

---

---

# Service Strategy

## ITIL® Versión 3

### Demand Management

### Gestión de la Demanda



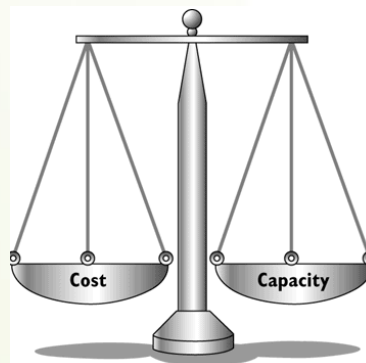
# Gestión de la Demanda

## Objetivo

Predecir con la máxima precisión la compra de productos y regularla en la medida de lo posible.

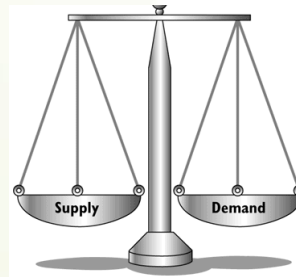
## Otros Objetivos

Administrar los costos y crear valor a través de la reducción del **exceso de capacidad**



# Gestión de la Demanda

- Reducir el riesgo de **No-Disponibilidad** debido a la mala gestión de la demanda
- Equilibrar la **oferta y la demanda** de recursos
- Garantizar que la **calidad del servicio** se mantiene con la capacidad suficiente
- Optimizar la utilización de la Capacidad, logrando mover **workload** a tiempos menos utilizados, servidores, o lugares.



# Conceptos

## Gestión de la Demanda Basada en Actividad

- Los procesos de negocios son la principal fuente de demanda de servicios.
- DM busca entender Patterns of Business Activity (**PBA**) – Patrones de Actividad del Negocio.

# Gestión de la Demanda

- **Influir** en la demanda para la utilización de los recursos para determinar objetivos a corto y largo plazo.
- Existen dos formas de implementar Gestión de Demanda, las cuales son:
  - Restricciones físicas
    - Restringir numero de conexiones, usuarios, tiempos de procesamiento
  - Restricciones financieras
    - Costos superiores

# Conceptos

- Paquetes de Servicios (Service Package)
  - Es una descripción detallada de un servicio de TI que esta disponible para entregarse a los clientes, incluye uno o mas paquetes de niveles de servicio (SLP) y uno o más servicios esenciales y de soporte.



# Gerente de Relaciones de Negocios

- Responsable de mantener la relación con uno o mas clientes
- Frecuentemente se combina con el rol de Gerente a Nivel de Servicio
- Entre el Gerente de Producto y el Gerente de Relaciones de Negocio, las líneas de servicio (LOS) son gestionadas frente a las necesidades de la demanda.
- Las decisiones estratégicas sobre proveedores pueden ser tenidas en cuenta para satisfacer las demandas de los clientes

# Service Strategy

## ITIL® Versión 3

### Roles In Service Strategy



# Roles In Service Strategy

- Service Manager
- Product Manager
- Business Relationship Manager
- Financial Manager

# Service Design

## ITIL® Versión 3

- Service Level Management
- Service Catalog Management
- Availability Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- Information Security Management
- IT Service Continuity Management

# Diseño de Servicios

## Introducción

- Service Design provee una guía para **diseñar** y **desarrollar servicios** y **procesos** de gestión de servicios.
- Afecta a los nuevos servicios y a los modificados también.
- Incluye **cambios y mejoras** necesarias para mantener o incrementar el valor para los clientes durante el ciclo de vida de los servicios
- Proporciona **orientación** sobre el diseño y desarrollo de Servicios

# Diseño de Servicios

## Objetivo

Basados en objetivos, políticas y guías del Service strategy...  
“Ejecutar la etapa del ciclo de vida donde el **diseño de servicios nuevos o modificados** se preparan para su introducción en entorno corporativo y que se reúna en el diseño los requerimientos del negocio..”

Entrega los planes estratégicos y los objetivos creando diseños y especificaciones que serán puestos en ejecución en las fases de: **Service Transition & Service Operations.**

# Diseño de Servicios

## Definición

El diseño innovador y apropiado de servicios de TI, incluyendo sus **arquitecturas, procesos, políticas y documentación** (Visión Holística) para **satisfacer** las necesidades actuales y futuras de acuerdo a los **requerimientos del negocio, la funcionalidad y la calidad.**

# Diseño de Servicios

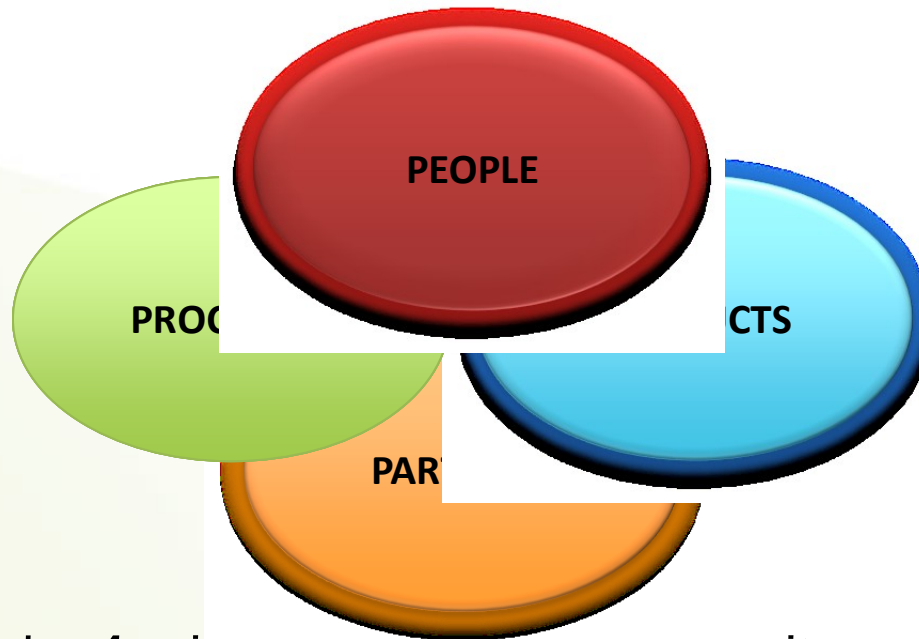
## Otros Objetivos

- Diseñar servicios que puedan ser fáciles y eficientemente desarrollados y mejorados
- Diseñar procesos eficientes y efectivos
- Identificar y Administrar el riesgo
- Desarrollar habilidades y capacidades
- Diseñar Métodos y Métricas
- El foco son las 4P's



# People, Process, Products & Partners

- Importancia de las 4P's



Consideradas las 4 principales áreas que necesitan ser consideradas en el diseño efectivo de la gestión del servicio

# Conceptos Básicos

## Service Provider

- La entidad o persona responsable de la **prestación de un servicio** a los clientes o al negocio, puede ser interno, externo o ambas.
- Se requieren acuerdos formales **SLA's**.

# El Negocio

SLA's

## Service Provider

### Funciones de TI

Desarrollo

Operaciones

Service Desk

Gest. Técnica

OLAs

### Funciones NO-TI

RRHH

Financiero

Mercadeo

Otras

Contratos algunos con SLA's

# Proveedores

# Conceptos Básicos

## Service Level Agreement (SLA)

- **Acuerdo formal** entre el cliente y el proveedor de servicios, registra los acuerdos de niveles de servicio.



# Contenidos sugeridos para el SLA

- Introducción
  - • Partes del acuerdo y firmantes
  - • Título
  - • Breve descripción del acuerdo
  - • Responsabilidades de TI y del Cliente
  - • Fechas: comienzo, fin y revisión
  - • Alcance del acuerdo
  - • Descripción de los servicios cubiertos
- Control de Versión de SLA
- Responsabilidades
- Gestión de RFC's - Cambios
- Continuidad y Seguridad
- Disponibilidad del servicio TI
- Confiabilidad
- Cargos Financieros
- Informes y Chequeo del Rendimiento del servicio

# Contenidos sugeridos para el SLA

- Horas de Servicio
- Tiempos de respuesta
- Mantenimiento
- Procesamiento por lotes
- Métricas
- Penalidades
- Glosario

# Conceptos Básicos

## Operational Level Agreement (OLA)

El **OLA** es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio.



# Conceptos Básicos

## Contract or Underpinning Contract

- Un UC es un acuerdo legalmente obligatorio entre 2 o mas partes.

# Service Design Package (SDP)

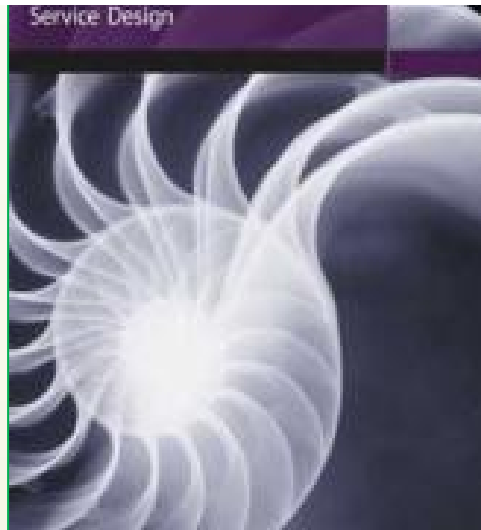
- Un SDP documenta o define los **aspectos** del Servicio y los **requerimientos** del servicio.
- Un **Service Design Package** se deben producir durante la etapa de diseño para :
  - Cada nuevo servicio
  - Cambios importantes para un servicio (Major change)
  - Supresión o retiro de un servicio



# Service Design

## ITIL® Versión 3

### Aspectos en el Diseño de Servicios



# 5 Principales aspectos del Diseño del Servicio

1. Solución del Servicio (requisitos funcionales, recursos y capacidades)
2. Portafolio de Servicios (herramienta y sistema de apoyo)
3. Arquitectura (tecnológica y de gestión)
4. Procesos
5. Métricas y Sistemas de Medición

# Service Design

## ITIL® Versión 3

### Modelos de contratación



# Modelos de Contratación

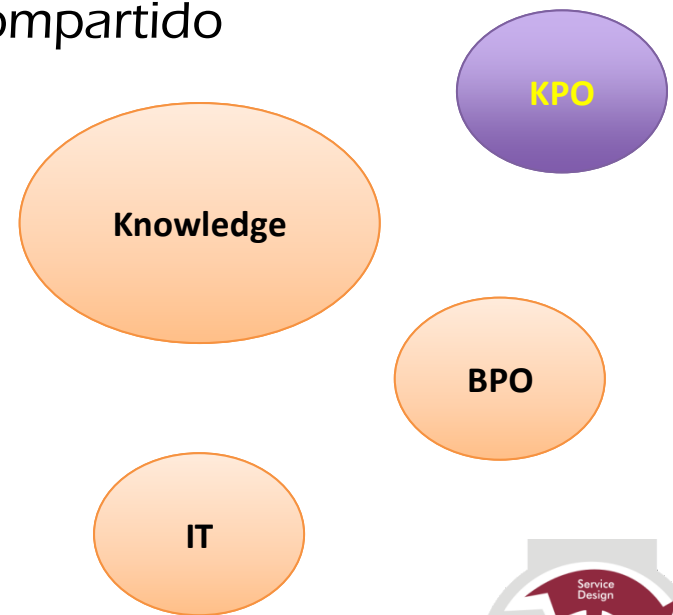
- Enfoques y Opciones de Contratación:

- Tipos de Proveedores de Servicio

- Tipo I – Proveedor de servicio Interno
    - Tipo II - Proveedor de servicio Externo
    - Tipo III – Proveedor de servicio Compartido

- Modelos de Contratación

- In-sourcing
    - Outsourcing
    - Co-sourcing
    - Partnership or multi-sourcing
    - Business process outsourcing
    - Application Service Provision
    - Knowledge Process Outsourcing



# Service Design

## ITIL® Versión 3

### Service Level Management



# Service Level Management (SLM)

- **Meta**

- Garantizar que se proporciona un nivel acordado de servicio de TI para todos los servicios de TI actuales, y que los futuros servicios se entreguen de acuerdo a todos los objetivos actuales



# Objetivos

- Definir, documentar, acordar, monitorear, medir, comunicar y ejecutar una revisión del nivel de servicio
- Establecer y mejorar la relación y comunicación con el negocio y los clientes
- Garantizar que se desarrollen objetivos específicos y que se puedan medir
- Monitorear y mejorar la satisfacción del cliente
- Garantizar que TI y los clientes tengan una expectativa clara
- Justificación de los costos de las mejoras del servicio

# El proceso de SLM debe incluir los siguientes elementos:

- Desarrollar relaciones con la empresa
- Desarrollo y gestión de OLAs
- Revisión de contratos de apoyo (UC)
- Prevención de posibles fallos del servicio
- Generación de informes
- Gestión y desarrollo de SLAs
- Mejora de la calidad (SIP)

# Métricas

Todo lo que se incluya en un SLA, debe poder ser **efectivamente monitoreado y medido desde un punto** de vista previamente acordado.

Inconvenientes al NO tener métricas establecidas:

- Disputas
- Pérdida de FÉ en el proceso
- Difícil administración
- Pérdida de dinero
- Altos costos
- Impactos negativos en la cultura

# Service Design

## ITIL® Versión 3

### Service Catalog Management



# Service Catalog Management

## Propósito

Proporcionar una fuente única de información sobre todos los servicios acordados, y garantizar su completa disponibilidad para aquellos que hayan sido autorizados a su acceso

# Meta

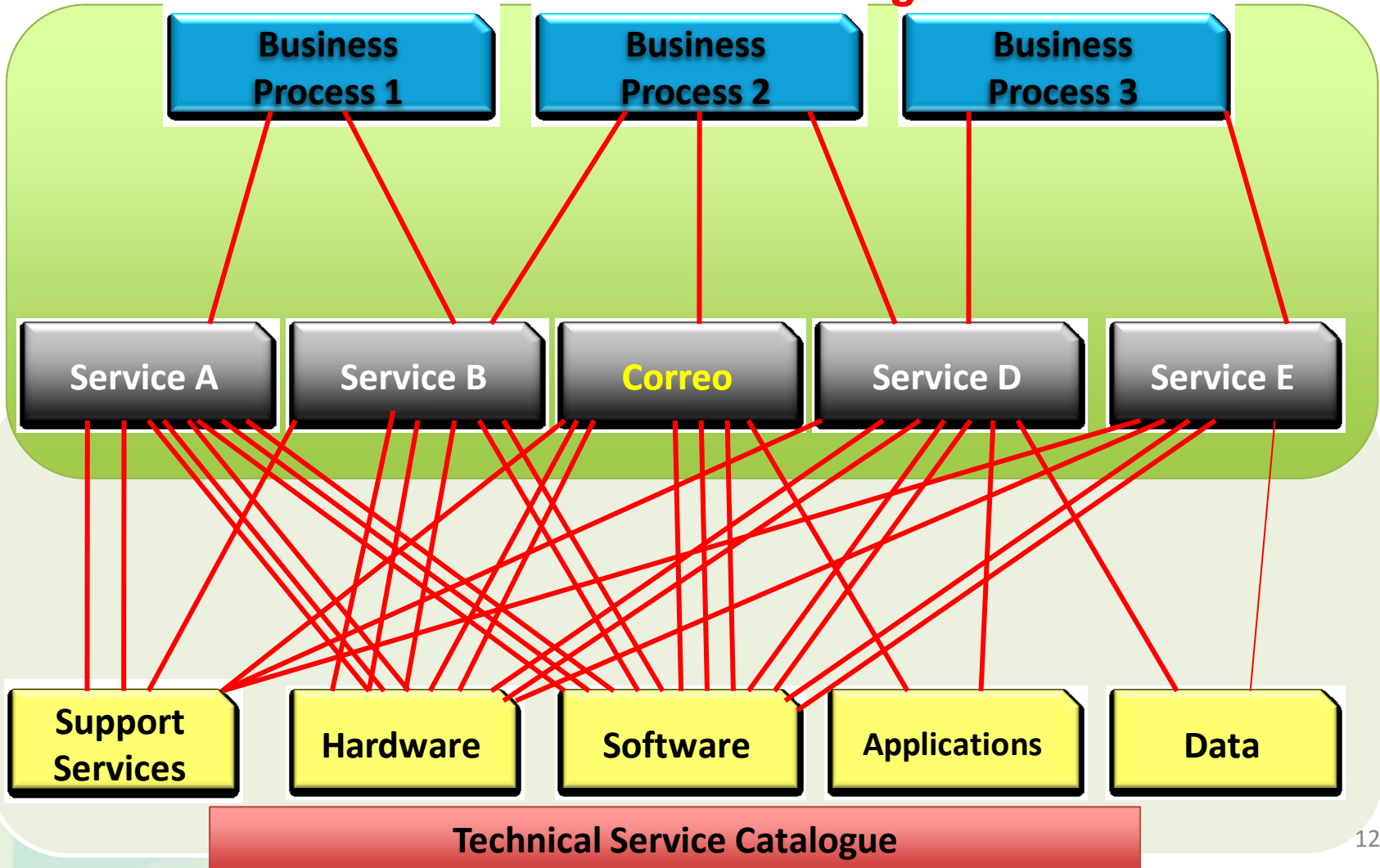
- El desarrollo y mantenimiento de un catálogo de servicios que contenga todos los detalles, el estado, las posibles interacciones y las dependencias mutuas de todos los servicios actuales y de aquellos que estén siendo preparados para su funcionamiento operacional

# Catálogo de Servicio

- Subconjunto del Service Portafolio, soportar ventas y entregas del servicio
- Es un menú, de servicios aprobados y activos en la actualidad
- Pueden existir múltiples Catálogos de Servicio
- Se pueden incluir Catálogos de terceros

# Catalogo de Servicios (Vistas)

## Business Service Catalogue





# Gerente del Catálogo de Servicio

- Responsable de crear y mantener el catálogo de servicios
- Registrar nuevos servicios
- Modificar servicios existentes
- Asegurar que la información en el catalogo de servicios es precisa
- Asegurar que la información del catalogo de servicios y la del portafolio de servicios son consistentes
- La información del catalogo de servicios debe ser protegida y respaldada

# Service Design

## ITIL® Versión 3

# Availability Management



# Gestión de Disponibilidad

## Meta

- Garantizar que los niveles de disponibilidad que se entreguen en todos los servicios cumplen o superan las necesidades actuales y futuras acordadas con el negocio, de manera eficiente en costos.

# Objetivos

- Crear y Mantener un plan actualizado de disponibilidad **(AP)** que refleje las necesidades presentes y futuras
- Brindar asesoría en asuntos relacionados con la disponibilidad
- Garantizar la disponibilidad de los Servicios con base a lo esperado por el negocio
- Evaluar el impacto de los cambios referentes al Plan de Disponibilidad
- Garantizar la adopción de medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de servicios

# Disponibilidad - Availability

- La capacidad de un servicio, componente o elemento de configuración (CI) para realizar su función cuando sea requerido
- La Disponibilidad es a menudo medida como porcentaje
- $$\text{Availability (\%)} = \frac{\text{Agreed Service Time (AST)} - \text{Downtime}}{\text{Agreed Service Time (AST)}} \times 100$$

## Ejercicio:

- Si el AST es de 720 horas mensuales y hubo un downtime de 15 horas en un año, Cual es el % de “Disponibilidad” del servicio durante un año?

# Availability Management

## ■ **Conceptos Básicos**

### ■ **Elementos Claves:**

- Actividades Reactivas
- Actividades Proactivas

### ■ **Cuatro Aspectos o elementos:**

- **Availability** - Disponibilidad
- **Reliability** – Confiabilidad
- **Maintainability** - Mantenibilidad
- **Serviceability** – Capacidad de servicio proporcionado por un tercero

## ■ **VBF**

(Función Vital del Negocio)

### **Niveles de Calculo:**

- Por Servicio
- Por Componente

## ■ **AMIS**

- Sistema de Información de Gestión de la Disponibilidad

## ■ **Tolerancia a Fallos**

- Capacidad de un Servicio, un componente o un CI para operar correctamente aun cuando falla alguno de sus componentes

# Availability Management ( 1/2)

- **Role: Availability Manager**
  - Participar en el diseño de infraestructura de TI
  - Monitoreo de la disponibilidad lograda
    - Asegurar los niveles de disponibilidad en los SLA´s
    - Investigación y Diagnostico de incidentes y problemas
    - Mejoras en el servicio para optimizarlos

# Availability Management (2/2)

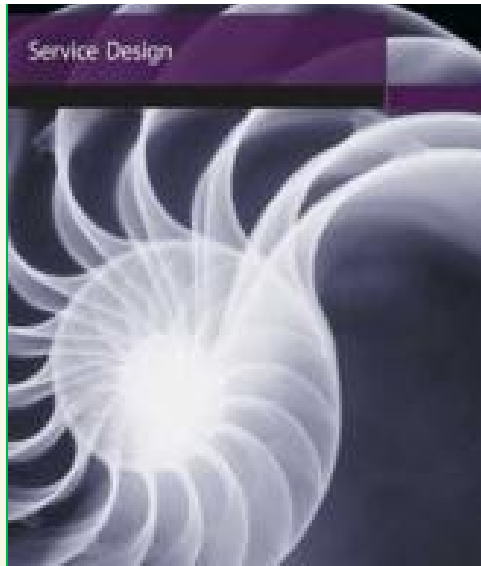
- **Role: Availability Manager** (continuación)
  - Responsable del Proceso de **Availability Management**
    - Crear. Mantener y revisar el **AMIS** y el plan de disponibilidad
    - Programación de Pruebas de Disponibilidad
  - Evaluar el impacto de los cambios sobre **Availability Plan**
    - En lo posible presenciar reuniones del CAB
  - Justificar los niveles de Inversión en TI para la Disponibilidad
  - Evaluación y gestión del riesgo



# Service Design

## ITIL® Versión 3

### Information Security Management



# Meta

- **Alinear** la Seguridad de TI con la seguridad del negocio y garantizar que la seguridad de la información se administra con eficacia en todos los servicios y escenarios.

# Objetivos

- Garantizar que la información este disponible y se pueda usar cuando se necesite (**disponibilidad**)
- Garantizar que la información este disponible exclusivamente para personas autorizadas (**confidencialidad**)
- Garantizar que la información sea completa, precisa, y este protegida contra cambios no autorizados (**integridad**)
- Garantizar la confiabilidad de las transacciones y el intercambio de seguridad entre empresas y asociados (**autenticidad y no repudio**)

# Conceptos Básicos

- Information Security Management System (**ISMS**)
- Information Security Policy (**ISP**)
- Information Security Governance

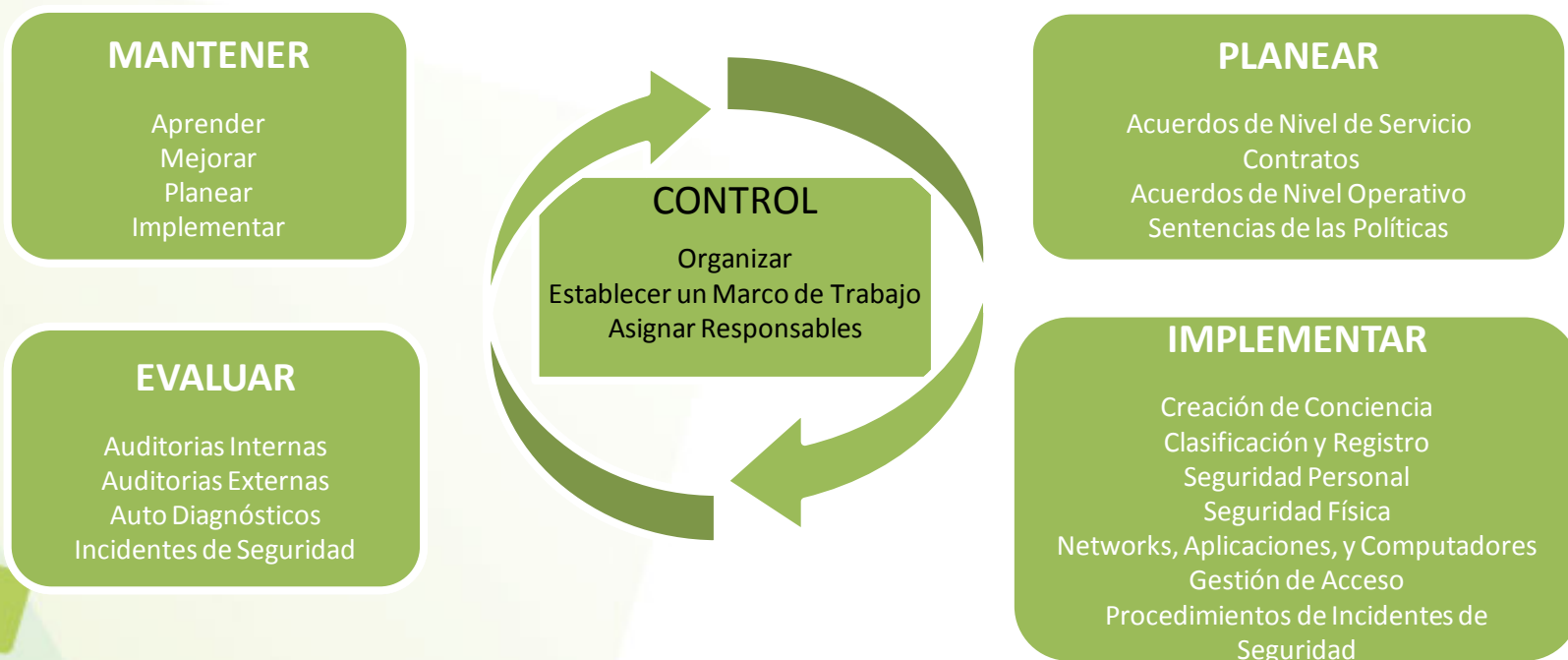
# Alcance

- La gestión de seguridad de la información debe cubrir toda la información de TI y del negocio. Esto incluye:
  - La política y planes actuales y futuros del negocio
  - Los requisitos de seguridad
  - Los requisitos legales
  - Las obligaciones y las responsabilidades
  - Los riesgos para TI y el negocio

# Marco para la gestión de seguridad de TI

EL Sistema de Gestión de Seguridad de la Información presenta un enfoque que es mundialmente usado y basado en guías de diversos orígenes, incluyendo ISO/IEC 27001.

Clientes – Requirementos – Necesidades del Negocio



# Gerente de seguridad de la información

## Actividades

- Desarrollar y mantener la política
- Asegurar una apropiada autorización y compromiso de la gerencia
- Comunicar y publicar la política de la seguridad de la información a todas las partes apropiadas
- Asegurar que la política de la seguridad de la información es ejecutada y adherida
- Colaborar en el análisis del impacto al negocio (BIA)
- Desarrollar un análisis del riesgo de la seguridad
- Monitorear, gestionar y reportar todos los incidentes de seguridad
- Desarrollar tareas de seguridad a nivel operativo

# Service Design

## ITIL® Versión 3

# Supplier Management





# Meta

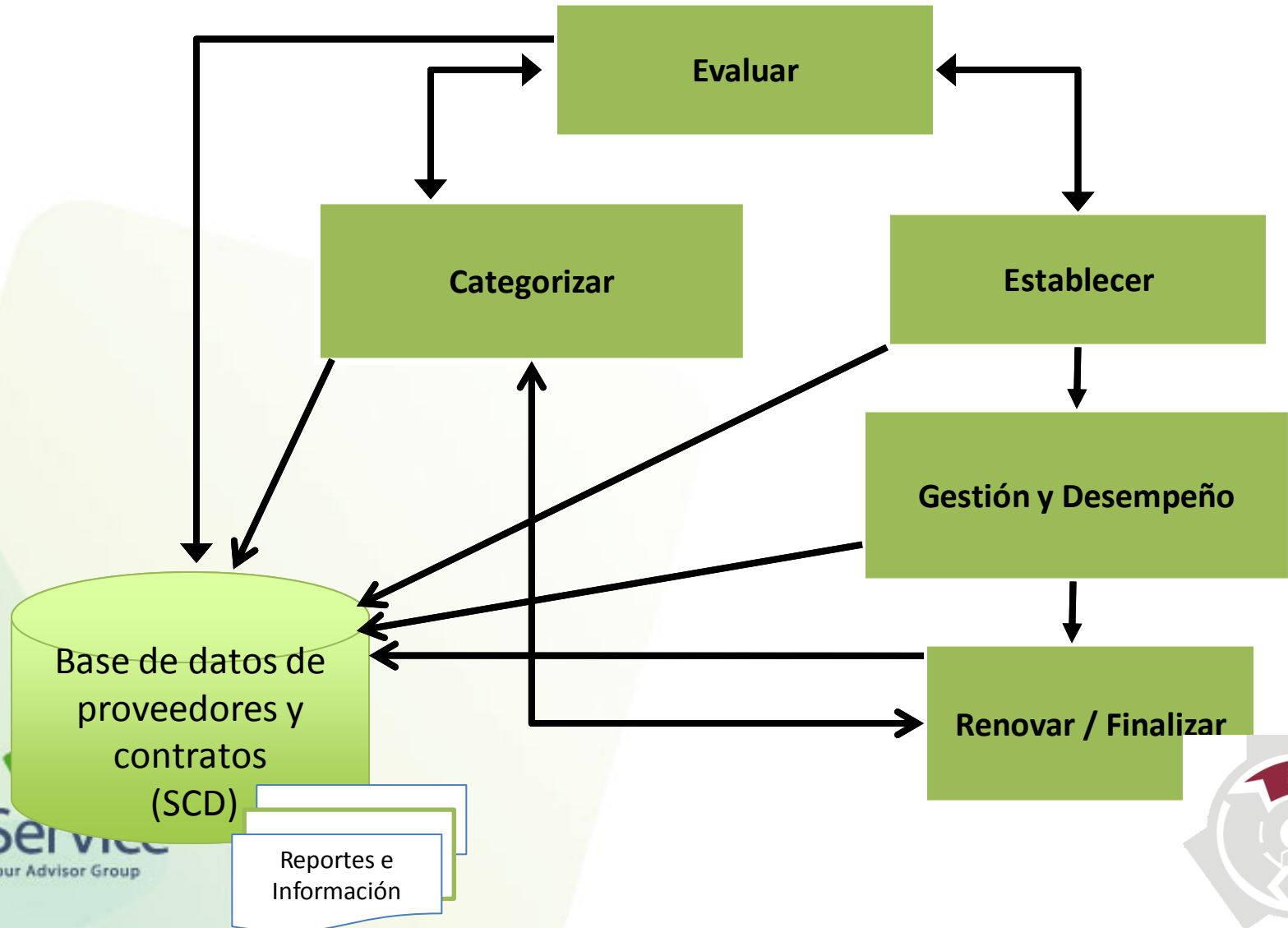
- Gestionar a los suministradores y los servicios que proporcionan, con el fin de conseguir una calidad consistente de los servicios de TI al negocio, garantizando un precio adecuado.

# Supplier Management

## Objetivos

- Alinear los contratos y acuerdos con los SLR's.
- Manejar relaciones con los proveedores
- Manejar el desempeño del proveedor
- Negociar acuerdos externos que soporten la entrega de servicios
- Mantener políticas con los Proveedores y una Base de Datos de ellos (**SCD**)

# Conceptos Básicos



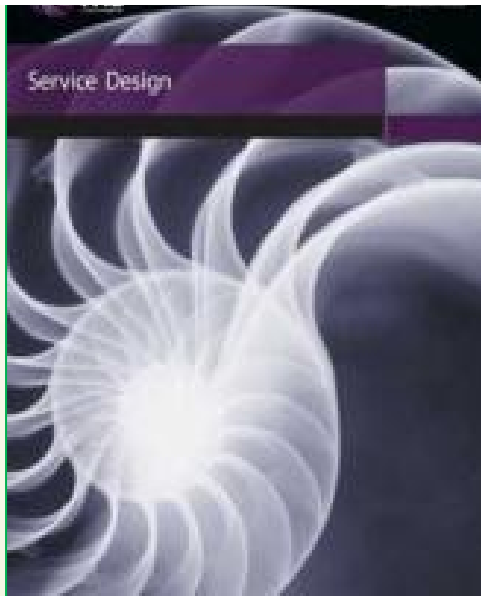
# Supplier Management

- **Role: Supplier Manager**
  - **SLA, contratos, convenios, etc**
    - Alineación al Negocio
    - Apoyo a los servicios
    - Roles y relaciones
    - La coordinación y apoyo
  - **Supplier & Contracts Database (SCD)**
    - Actualizaciones (Proceso de Gestión de Cambios)
    - Evaluación del impacto de los cambios - CAB
  - **Revisión y evaluación de los riesgos**
    - Sub-contratación
    - Contrato s/ Revisión de SLA
    - Garantizar el valor de retorno de la inversión
  - **Conflictos**
    - Terminación / Renovación
    - Presentación de informes y mejoras

# Service Design

## ITIL® Versión 3

# Capacity Management



# Capacity Management

## Objetivos

- Producir y mantener el Plan de Capacidad
- Prestar asesoramiento y orientación sobre la capacidad y el performance
- Asegurar el logro de objetivos de rendimiento
- Asegurar que se cumplen los objetivos de desempeño fijados
- Evaluar la capacidad de rendimiento y el impacto de los cambios
- Llevar a la práctica las medidas destinadas a mejorar el rendimiento de los servicios

# Conceptos Básicos

## Plan de Capacidad

- Documenta la utilización actual y el performance de los recursos y servicios.
- Ayuda en el pronóstico de requerimientos futuros anticipándose a las actividades del negocio.
- Al menos debe publicarse anualmente.
- Al menos actualizarse cada cuatro meses.

## Capacity Management Information System (CMIS)

# Conceptos Básicos - Subprocesos

## **Business** Capacity Management

- Garantizar que los aspectos futuros del **Negocio** son cuantificados, diseñados, planeados e implementados oportunamente

## **Service** Capacity Management

- Gestionar, controlar y predecir el uso y las cargas de trabajo final de los **Servicios**.

## **Component** Capacity Management

- Gestionar, controlar y predecir que el desempeño, utilización y capacidad por **componente** estén alineados con los requerimientos de los servicios.



# Capacity Management

## Role: **Capacity Manager**

- Asegurar una adecuada capacidad de TI
  - Comprender los requerimientos de capacidad del negocio
  - Comprender el uso de los componentes y servicios
  - Dimensionar nuevos sistemas y servicios
  - Producir, revisar el Plan de Capacidad
- Alinear la demanda y la capacidad correctamente
- Optimizar la capacidad existente

# Capacity Management

## Role: **Capacity Manager**

- **Establecer niveles apropiados de monitoreo para**
  - Incidentes y Problemas
  - Desempeño y Optimización
  - Evaluación de los costos
  - Evaluación de la demanda futura
  - Evaluación del Impacto de Cambios

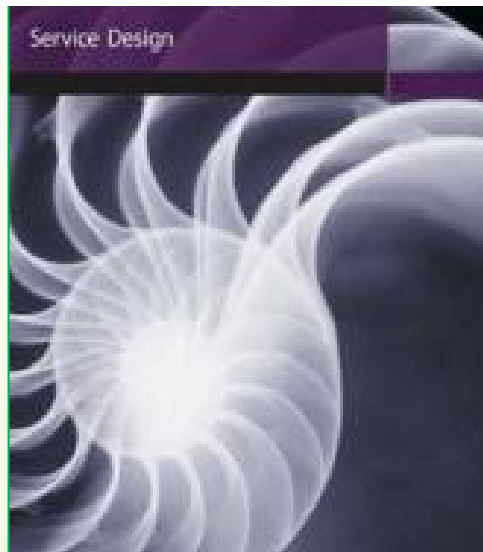
- **Gestionar Reportes:**

Estado actual, tendencias y pronósticos

# Service Design

ITIL® v3

## IT Service Continuity Management



# IT Service Continuity Management

## Objetivo

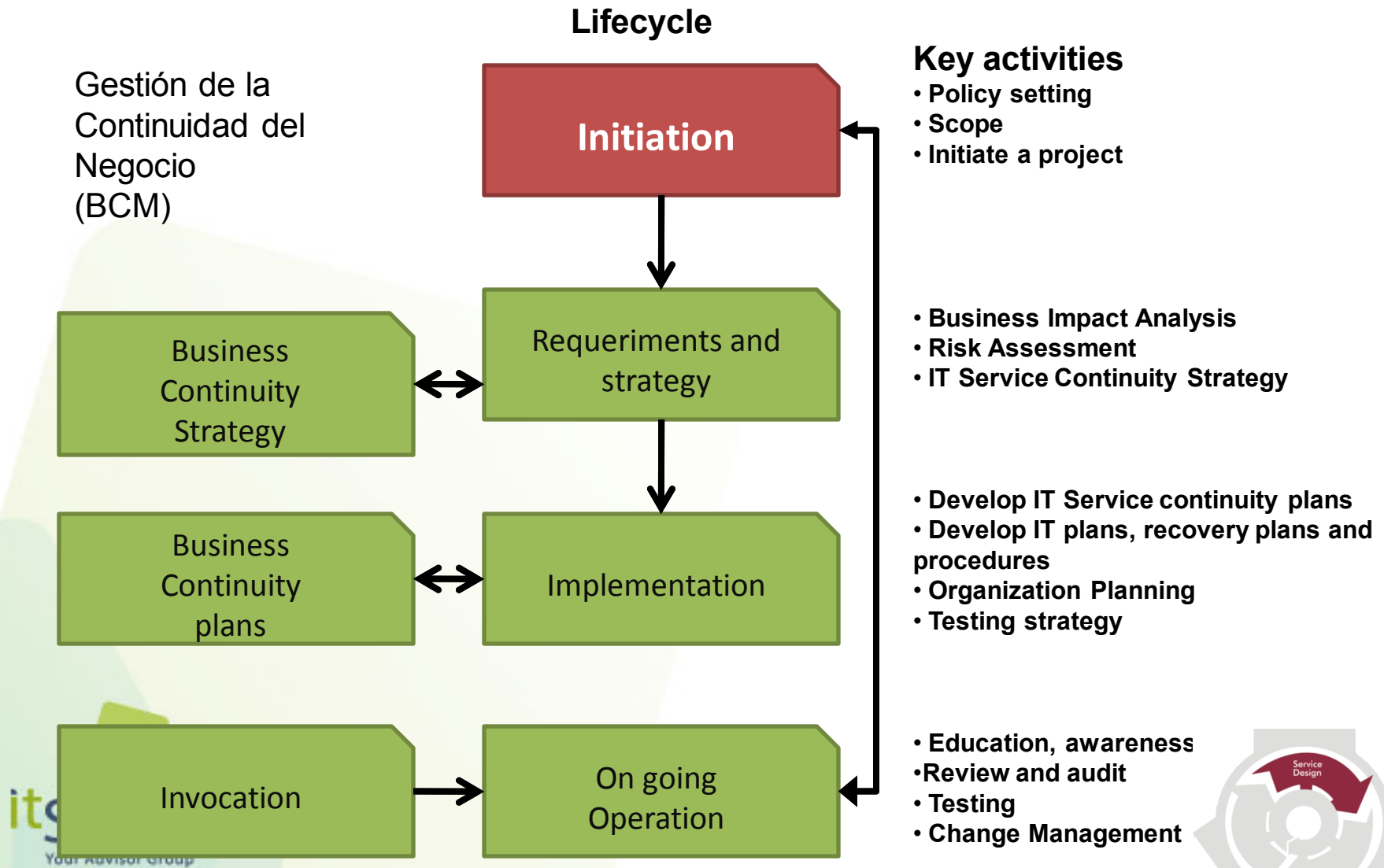
Soportar el proceso de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM) **asegurando que todos los requerimientos técnicos y no técnicos** puedan ser restablecidos dentro de lo requerido y acordado con el negocio.

# IT Service Continuity Management

## Objetivos

- Mantener la continuidad de servicios de TI y los planes de recuperación de TI
- Completar el **Business Impact Analysis (BIA)**
- Realizar la gestión y evaluación de riesgos
- Brindar asesoría
- Establecer mecanismos
- Evaluar los efectos del cambio
- Implementar las medidas de mejora
- Gestionar de Contratos

# IT Service Continuity Management



# IT Service Continuity Management

## Role: ITSCM Manager

- Implementar y mantener el proceso de ITSCM en concordancia con el proceso de BCM
  - Business Impact Analyses (BIA)
  - Evaluación y Administración de Riesgos
  - Comunicación y sensibilización
- Programación de Pruebas de TI
- Evaluar los efectos del cambio

# IT Service Continuity Management

## Role: ITSCM Manager

- Desarrollar y mantener la estrategia de continuidad
  - Evaluar los posibles problemas de continuidad del servicio (invocar el plan si es necesario)
  - Administrar el Plan de Continuidad de servicios mientras que esta en operación
  - Desarrollar y Administrar el plan de ITSCM
  - Garantizar que todos los sectores de servicios de TI “están listos”
  - Participación de terceros en la recuperación de los contratos de servicios



# Service Design

## ITIL® Versión 3

### Roles In Service Design



# Roles en Service Design

- Service Design Manager
- Service Catalog Manager
- Service level manager
- Availability manager
- Service Continuity manager
- Capacity Manager
- Security Manager
- Supplier Manager

# Service Transition

## ITIL® Versión 3

Change Management

Service Asset & Configuration Management

Release & Deployment Management



# Service Transition

## Definición

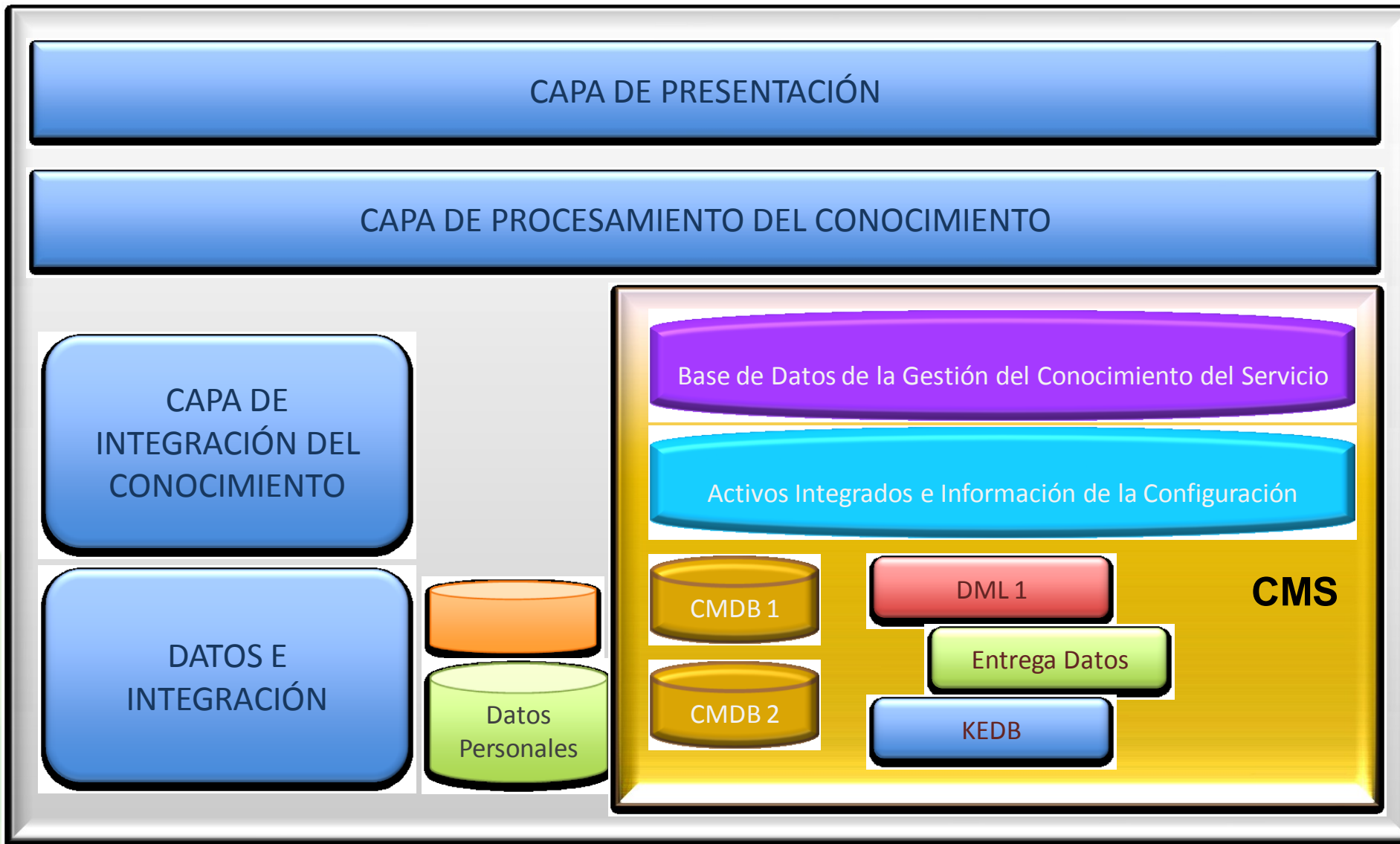
La **gestión y coordinación** de procesos, sistemas y funciones para empaquetar, construir, probar e implementar a producción y establecer el servicio con base en los requerimientos. (implementación transparente)

# Service Transition

## Objetivos

- Establecer las expectativas de los clientes acerca de cómo el servicio debe ser implementado y usado.
- Coordinar la Liberación entre el Negocio y TI
- Reducir las variaciones entre lo previsto y lo real
- Reducir los riesgos y errores durante la transición
- Asegurar que los servicios cumplen con los requerimientos
- Gestionar Recursos
- Minimizar el impacto sobre el entorno en producción
- Incrementar la satisfacción en la experiencia de la transición
- Orientar los proyectos de cambio con el plan de transición
- Incrementar el apropiado uso de los servicios

# (SKMS) – SERVICE KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM



# Service Transition

## ITIL® Versión 3

### Change Management



# Change Management

## Objetivo

Asegurar que los cambios sean registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planeados, probados, implementados, documentados y revisados en forma controlada.



# Change Management

## Alcance

- Change Management  **cubre los cambios**  en líneas de referencia (baseline) de Activos y en Items de Configuración (CMDB)
- Se debe  **delimitar**  que tipos de cambios estarán manejados por el  ***Change Management***

# Change Management

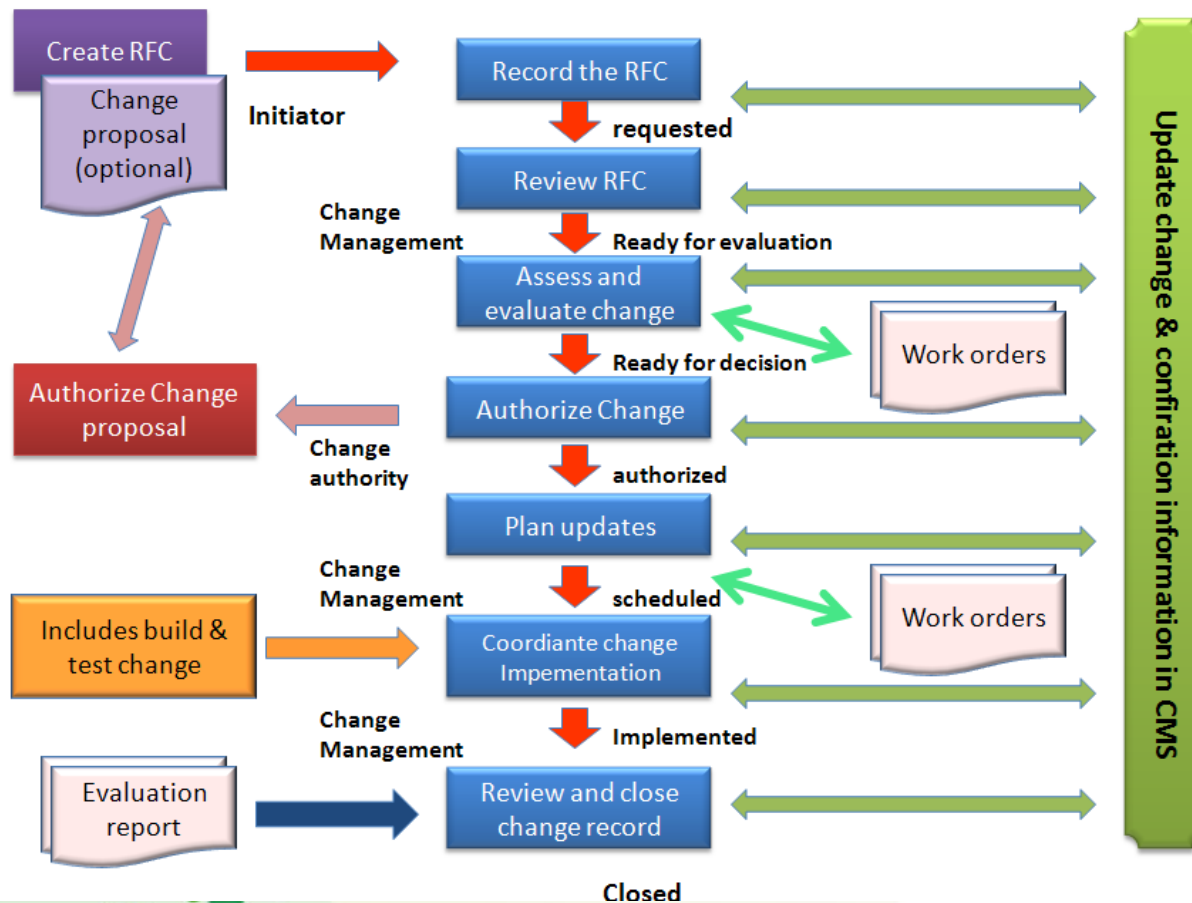
## Conceptos Básicos

- Políticas
- Change Advisory Board (**CAB**)
- Emergency CAB (**ECAB**)
- Request for Change (**RFC**)

# Actividades Generales del Proceso

- Planear y Controlar Cambios
- Programar Cambios y Liberaciones
- Construir el plan Comunicaciones
- Toma de Decisiones y Autorización sobre Cambios
- Garantizar que existen los planes de Remediación
- Medición y control
- Gestión de Reportes
- Conocer el impacto del Cambio
- Mejora Continua

# Actividades Relacionadas al RFC



- Crear y Registra el RFC
- Revisa RFC
- Diagnostica y Evalúa
- Autoriza
- Planea las Actualizaciones
- Implementación
- Revisa y Cier

# Change Management

## Cambios de Emergencia

- Es un cambio que requiere ser introducido tan pronto como sea posible
  - Cambios para resolver un incidente principal (Major Incidente)
  - Implementar un parche de seguridad
- Cambios que no pueden esperar una reunión del CAB , se reúne el **ECAB** y hace las actividades normales de aprobación

# Change Management

## Cambios Estándar

- Es un cambio que están pre-aprobado que tiene un procedimiento establecido
  - Relativamente son cambios comunes
- Cambios que no requieren un RFC

# Change Management

## Cambios Normales

- Cambios manejados con **RFC** y requieren aprobación del CAB por su impacto
  - Instalar
  - Modificar
  - Adicionar
  - Cambiar
  - Remover...

- Cambios que podrían afectar los servicios de TI

Tipo de Cambio	Modelo	Autoridad
Normal	Podrían tener Pruebas Podrían tener un plan de regreso (Back-out)	CAB
Emergencia	Tiene pruebas Tiene Back-Out Plan	ECAB
Estándar	Repetitivo Bajo riesgo	Pre-aprobado



# Operación Normal del Servicio

- Todo servicio debe estar funcionando dentro de los límites definidos en los acuerdos de niveles acordados para cada servicio (ANS)



# 7 R's del Change Management

■ Para **evaluar eficazmente el impacto potencial** de un cambio, una evaluación estandarizada debe realizarse para establecer **el impacto potencial, costo, beneficios** para el negocio vs. Riesgo, etc.

Esta evaluación se puede realizar utilizando los **siete Rs**:

- Que ORIGINO el cambio? -**RAISED - RECLAMACIÓN**
- Cual es la RAZÓN para el Cambio? -**REASON - RAZÓN**
- Cual es el RETORNO requerido del Cambio? -**RETURN - RESULTADO**
- Cual es el RIESGO que involucra el Cambio? -**RISK - RIESGO**
- Que RECURSOS son requeridos para el Cambio? -**RESOURCES - RECURSOS**
- Quien es el RESPONSABLE de build, test e Imple. -**RESPONSIBLE -**
- Que RELACIÓN tiene este con otros cambios? -**RELATIONSHIP - RELACIÓN**

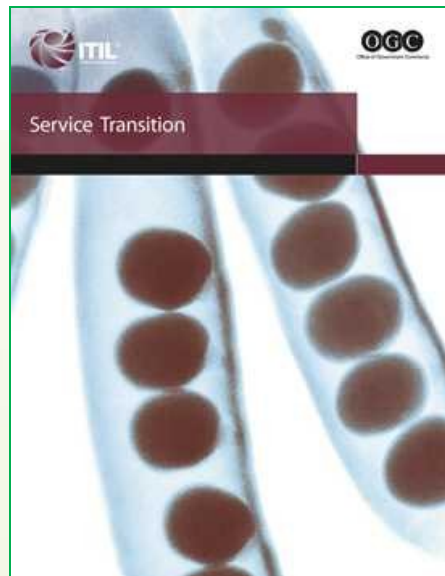
# Role: **Change Manager**

- Recibir, registrar y asignar prioridad , rechazar RFC´s incompleto o no prácticos
- Presidente del CAB , es quien convoca el CAB o el ECAB
- Coordina la Construcción, Pruebas e Implementación
- Actualiza el registro de los Cambios
- Revisa Post-Implementación de Cambios
- Revisa los RFCs pendientes
- Cierra los RFC´s
- Gestión de Reportes, Análisis Tendencias

# Service Transition

## ITIL® Versión 3

### Service Asset & Configuration Management



# Service Asset & Configuration Management

## ■ **Objetivo**

Definir y controlar los componentes de los servicios y de la infraestructura como también la de mantener la precisión en la configuración de los registros

- Cumplir con requerimientos Corporativos o Gubernamentales
- Controlar los Activos
- Optimizar Costos
- Habilitar cambios efectivos y Liberaciones
- Agilizar los incidentes y la resolución de problemas

# Service Asset & Configuration Management

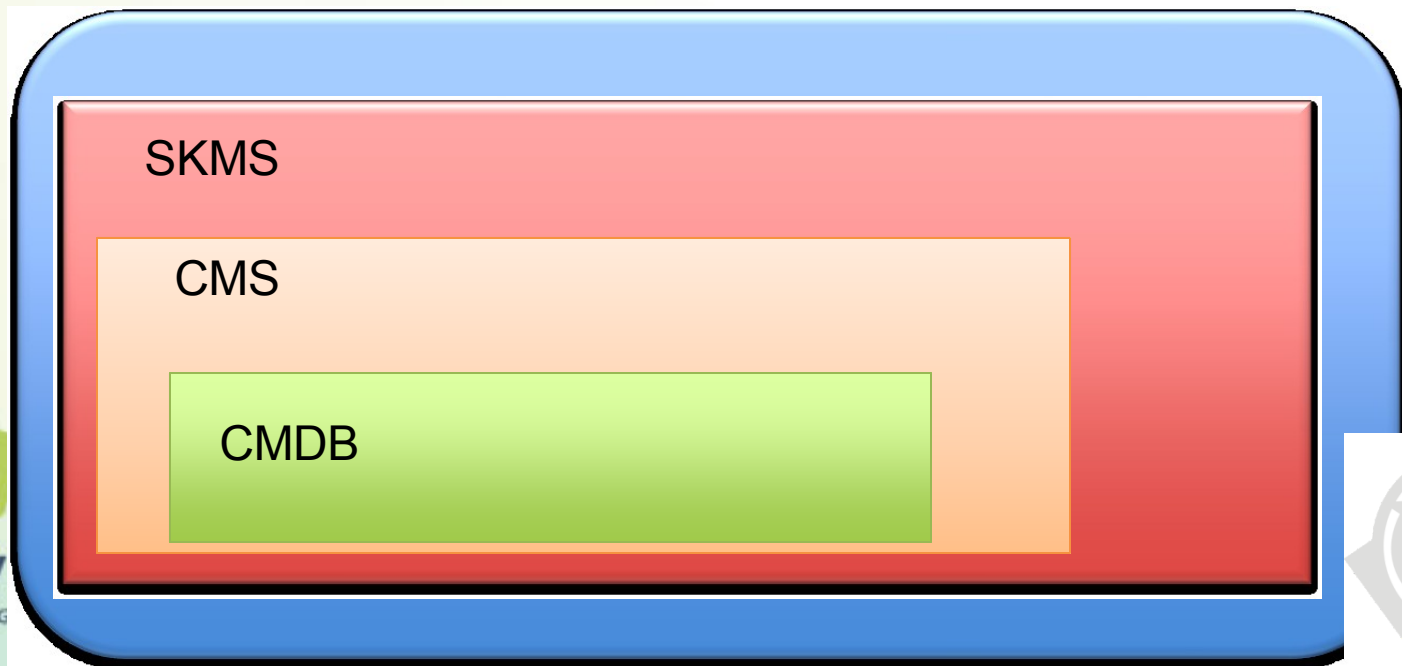
## Conceptos Básicos

- Modelo Lógico de la infraestructura de TI
  - CI's (Servicios, Activos, Infraestructura, Personas...)
  - Relaciones entre CI's
- Categorías de CI's
  - Servicios - CIs
  - Organización -CIs
  - Internos - CIs
  - Externos – Cis

# Service Asset & Configuration Management

## Conceptos Básicos

- Service Knowledge Management System (**SKMS**)
- Configuration Management System (**CMS**)
- Configuration Management Database (**CMDB**) ver UCMDB



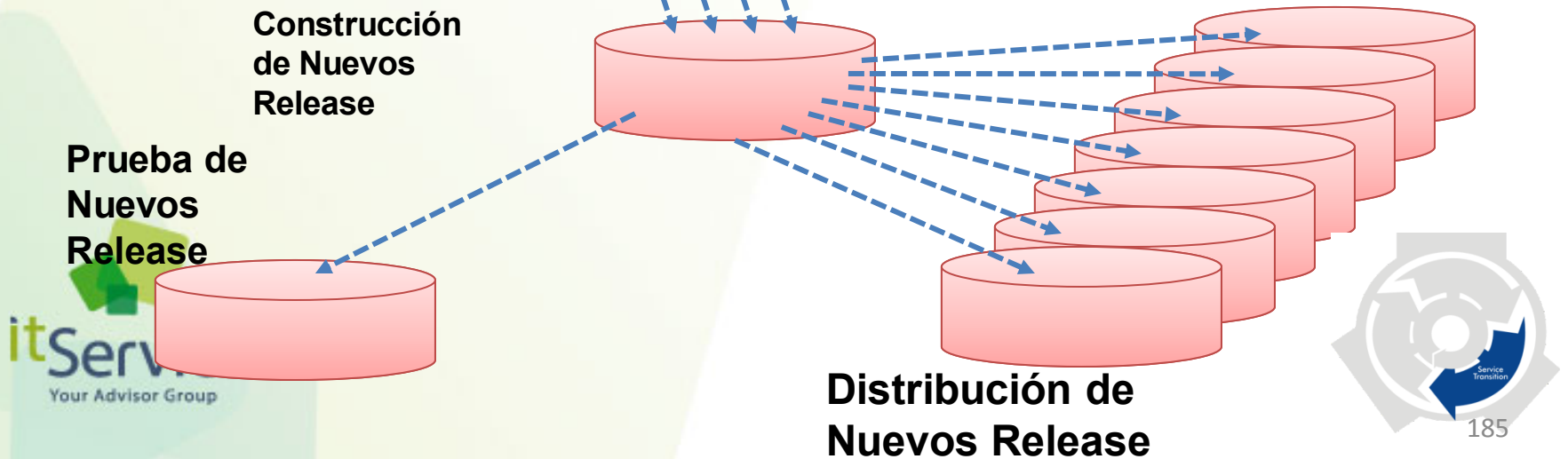
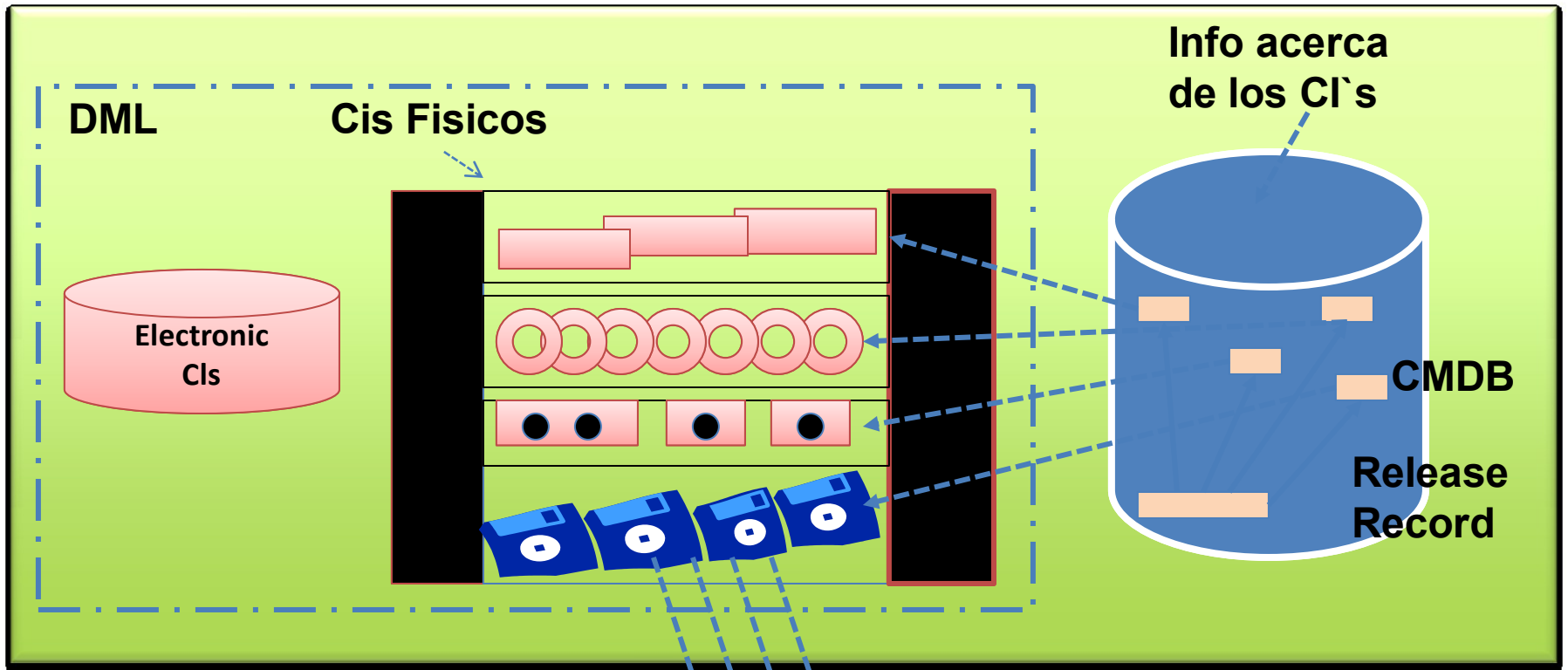
# Definitive Media library (DML)

- El DML es una **librería segura** en la cual las versiones autorizadas definitivas de todos los medios CI's, son almacenados y protegidos, allí se almacenan copias maestras de las versiones que han pasado los controles de garantía.
- Una o mas Librerías de Software
- Áreas de Almacenamiento
- Medios de Software Comprado
- Medios de Software desarrollado en Sitio
- No se almacenan copias de seguridad de datos de aplicaciones

El DML es estrictamente controlado por el **SACM**



# DML and CMDB



# Role: Service Asset Manager

- Implementa las políticas y estándares del **Asset Management**
  - Sistemas de gestión de activos (viejo / nuevo)
  - Establecer el proceso , los estándares y procedimientos
  - Conciencia de la Importancia
  - Herramientas necesarias
  - Detalle de CI´s
  - Convención de Nombres
  - Definición librerías
  - Reportes
  - Crecimientos y Cambios
  - Auditoría y acciones correctivas

# Service Transition

## ITIL® Versión 3

### Release & Deployment Management



# Release & Deployment Management

## ■ Objetivo

- Asegurar y establecer planes de liberación e implementación
- Garantizar que un Release Package puede ser construido, instalado, probado e implementado eficientemente, satisfactoriamente y en el tiempo establecido
- Cumplir con los Requerimientos del cliente en un Servicio nuevo o cambiado
- Transferir Conocimiento (Implementador → Staff de Soporte
- → Usuarios y Clientes)
- Minimizar el impacto no predecible
- Satisfacer los clientes

# Release & Deployment Management

## Release Unit

- Release Unit describe **una porción del servicio** o infraestructura que es normalmente liberado en concordancia con las políticas de la organización.

Major Release	Minor Release	Emergency Release
Versión de Software	Service Pack	FIX

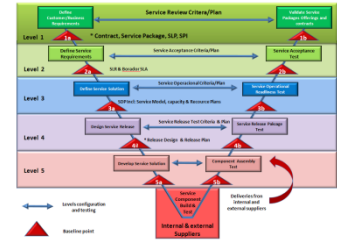
- **Roll Up**
- **Roll Back**

# Release Design Options

El Release puede ser implementado usando las siguientes opciones:

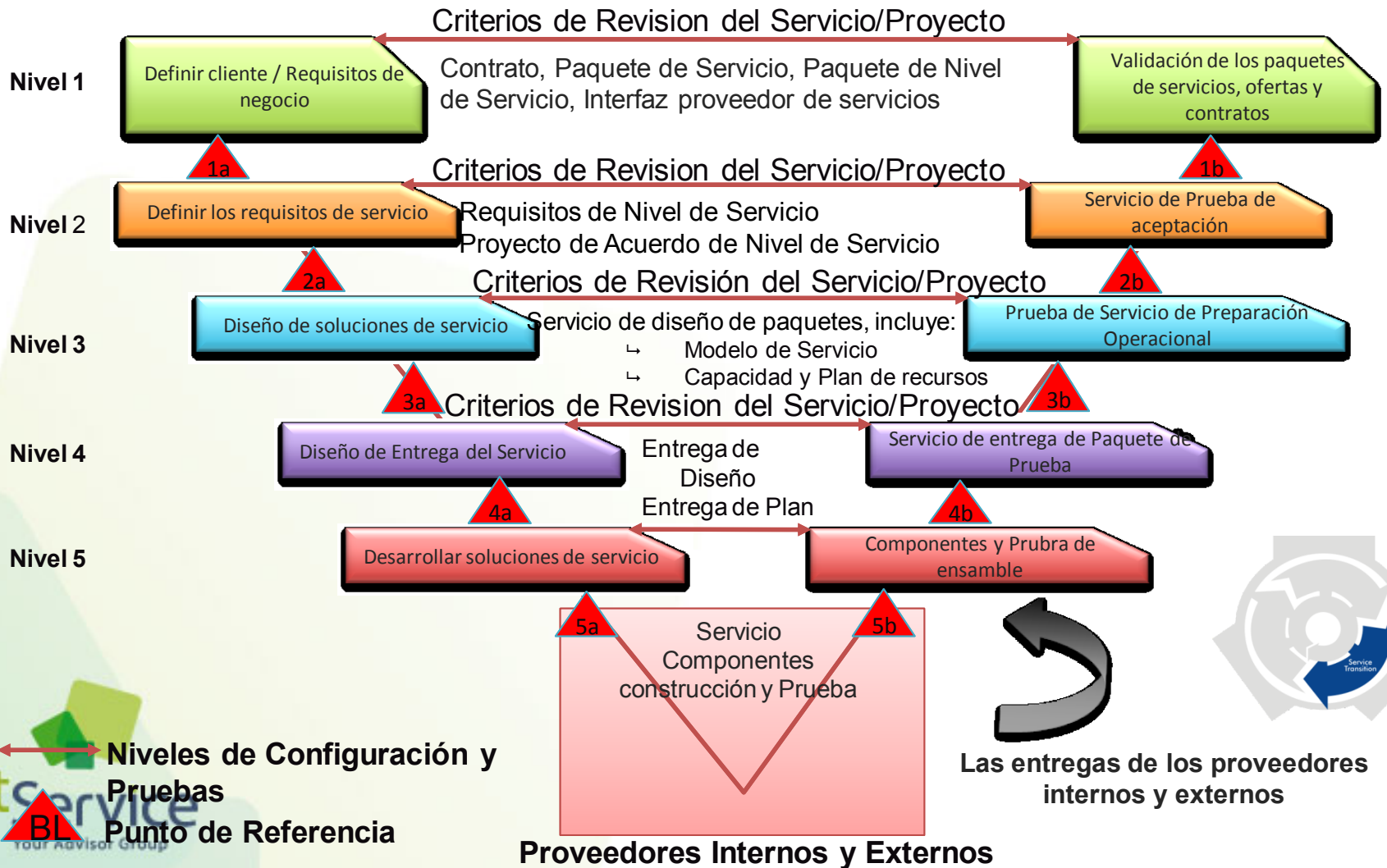
- **Big-Bang or Phased** (Todo de una vez o por fases)
- **Push and Pull** (Los clientes lo conocen y lo hacen a petición)
- **Automation vs Manual**

# Service V Model



- Niveles de pruebas requeridos para entregar la capacidad de un servicio para ser puesto en producción
- El modelo puede ser usado en **LifeCycles** para representar los diferentes niveles de configuración que pueden ser construidos y probados para entregar un servicio.
- Al lado izquierdo se representan las especificaciones de un servicio para ser diseñado
- Al lado derecho se enfoca en la validación de actividades que son desarrolladas bajo las especificaciones definidas al lado izquierdo.
- Cada parte del lado izquierdo esta relacionada con el lado derecho.

# MODELO EN V DEL SERVICIO PARA REPRESENTAR LOS NIVELES DE CONFIGURACIÓN Y LAS PRUEBAS





# Role: Release and Deployment Manager

- Responsable por la planificación, diseño, instalación, configuración y pruebas de software y hardware para crear un módulo un **Release package** para la entrega de , o cambios en el servicio designado.
  - Generar Políticas y planeación
  - Actualiza la **SKMS** and **SACM/CMDB**
  - Coordina la construcción, pruebas y términos del Release
  - Reportes

# Service Transition

## ITIL® V3

### Roles In Service Transition



# Roles In Service Transition

- Service Asset and Configuration Manager
- Change Manager
- Release and Deployment Manager

# Service Operations

## ITIL® V3

Event Management  
Incident Management  
Request Management  
Problem Management  
Access Management



# Service Operations

## Objetivos

- Coordinar y realizar las actividades y procesos requeridos para entregar y administrar servicios cumpliendo los niveles acordados con los usuarios y el cliente
- Es responsable de Administrar la Tecnología
- Conducir, manejar y controlar la operación del día a día.
- Monitorear, Evaluar Métricas y obtener datos para servir como un habilitador del *Continual Service*

# Service Operations

## Service Operation

- Es responsable de la gestión de la tecnología que se utiliza para brindar y soportar servicios
- Se enfoca en el manejo efectivo del día a día.
- **Metas**
  - Mantener los Servicios Estables
  - Prácticas de operación robustas
  - Nuevas Funciones y Procesos
  - Gestión de Eventos, Tecnología y request fulfillment



# Service Operations

- Provee una guía sobre lograr la eficacia y efectividad en la entrega y el soporte de servicios para asegurar el valor para ambos; el usuario final y los clientes

# Business value

- **Service Strategy**
  - Es donde el valor del Servicio es Modelado
- **Service Design & Service Transition**
  - Es donde el diseño y la integración son validados
- **Service Operation**
  - El único valor que importa, es el que percibe el cliente, Service Operation es donde el valor es entregado y juzgado por el cliente.
- **Continual Service Improvement**
  - Donde las medidas para optimizar son identificadas





# Business value

- EL Service Operation es la fase del Ciclo de vida del Servicio donde los **planes, diseños y optimizaciones** son ejecutados y medidos

# Conceptos Genéricos

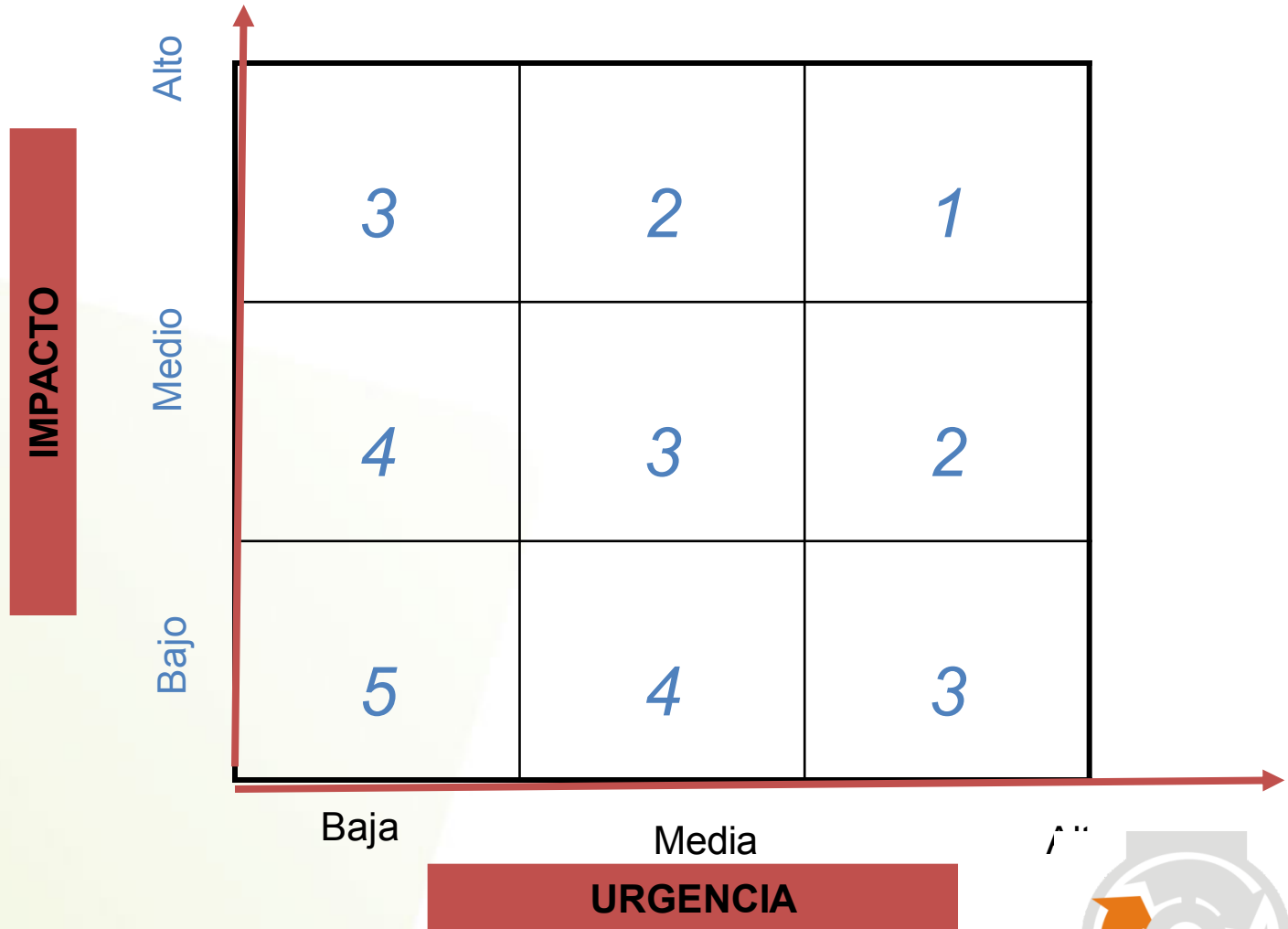
- **Service Request (Solicitud de requerimiento)**
  - Usuario que requiere información para un cambio o el acceso a un Servicio de TI
- **Event (Evento)**
  - Notificación creada por un Servicio o un CI administrados por Herramientas de Monitoreo.
- **Alert (Alerta)**
  - Aviso o advertencia acerca de un umbral que ha sido alcanzado o que algo ha cambiado
- **Incident (Incidente)**
  - Interrupción inesperada o reducción en la calidad de un Servicio de TI.

# Conceptos Genéricos

- **Problem**
  - Una causa de uno o mas incidentes.
- **Workaround**
  - Medios temporal para resolver problemas o dificultades en Servicios de TI.
- **Known Error**
  - Un problema que esta documentado, se conoce su Root Cause & a Workaround
- **KEDB**
  - Known Error Database

# Conceptos Genéricos

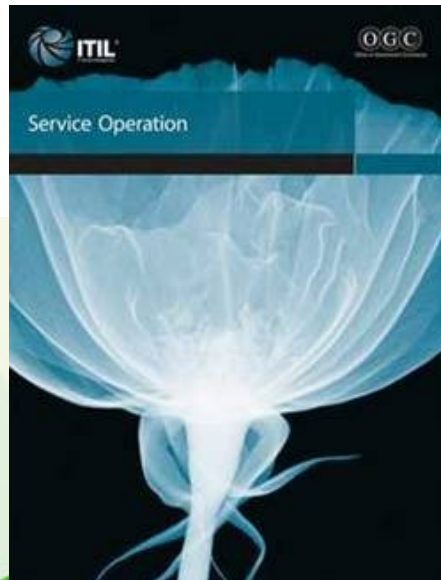
- Impact
- Urgency
- Priority



# Service Operations

## ITIL® V3

### Event Management



# Event Management

- **Event Management** provee mecanismos que proporcionan la habilidad para detectar eventos, entenderlos y determinar las acciones apropiadas.
- **Evento** es un cambio de estado en un CI o un Servicio de TI (Alertas , Notificaciones)
- Esto se realiza a través de monitoreos automáticos que eliminan el monitoreo manual y reduce los posible Downtime.

# Event Management

## Objetivos

- Detectar y analizar eventos
- Determinar las medidas de control apropiadas
- Automatizar las actividades del proceso
- Proporcionar un punto de entrada para la ejecución de los procesos y actividades
- Comparar los resultados de acuerdo al diseño

# Clasificación de los Eventos

- Indican una **excepción**

- Eventos Fallas

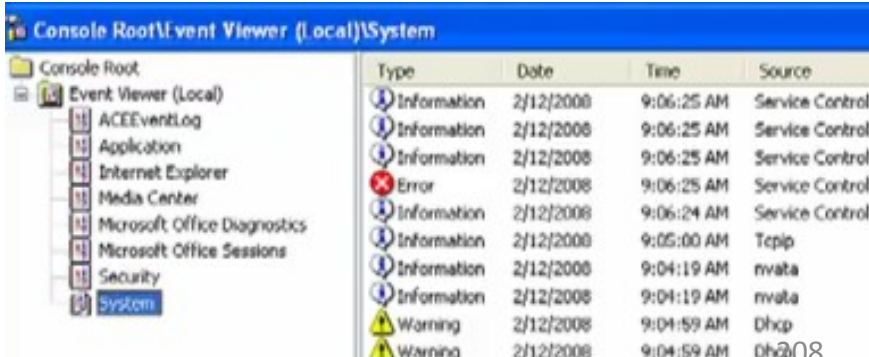
- Indican una **operación inusual**

- Eventos Alertas

- Indican **operaciones regulares**

- Eventos Informativos

Desktop  
Email  
Network Link  
FileServer  
**Laser**  
DataBase



Type	Date	Time	Source
Information	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Information	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Information	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Error	2/12/2008	9:06:25 AM	Service Control
Information	2/12/2008	9:06:24 AM	Service Control
Information	2/12/2008	9:05:00 AM	Tcpip
Information	2/12/2008	9:04:19 AM	nvata
Information	2/12/2008	9:04:19 AM	nvata
Warning	2/12/2008	9:04:59 AM	Dhcp
Warning	2/12/2008	9:04:59 AM	Dhcp



# Event Management

## Role:

- **No es requerido nombrar** un Event Manager
  - Actividad delegada al Service Desk o al IT Operations Management
- **Service Desk Manager**
  - Comunica la información relevante a su función
  - Investigan y resuelven eventos, algunos los escalan a los equipos de Operación
- **Technical & Application Management**
  - Relacionan los eventos a incidentes y problemas

# Service Operations

## ITIL® V3

### Incident Management



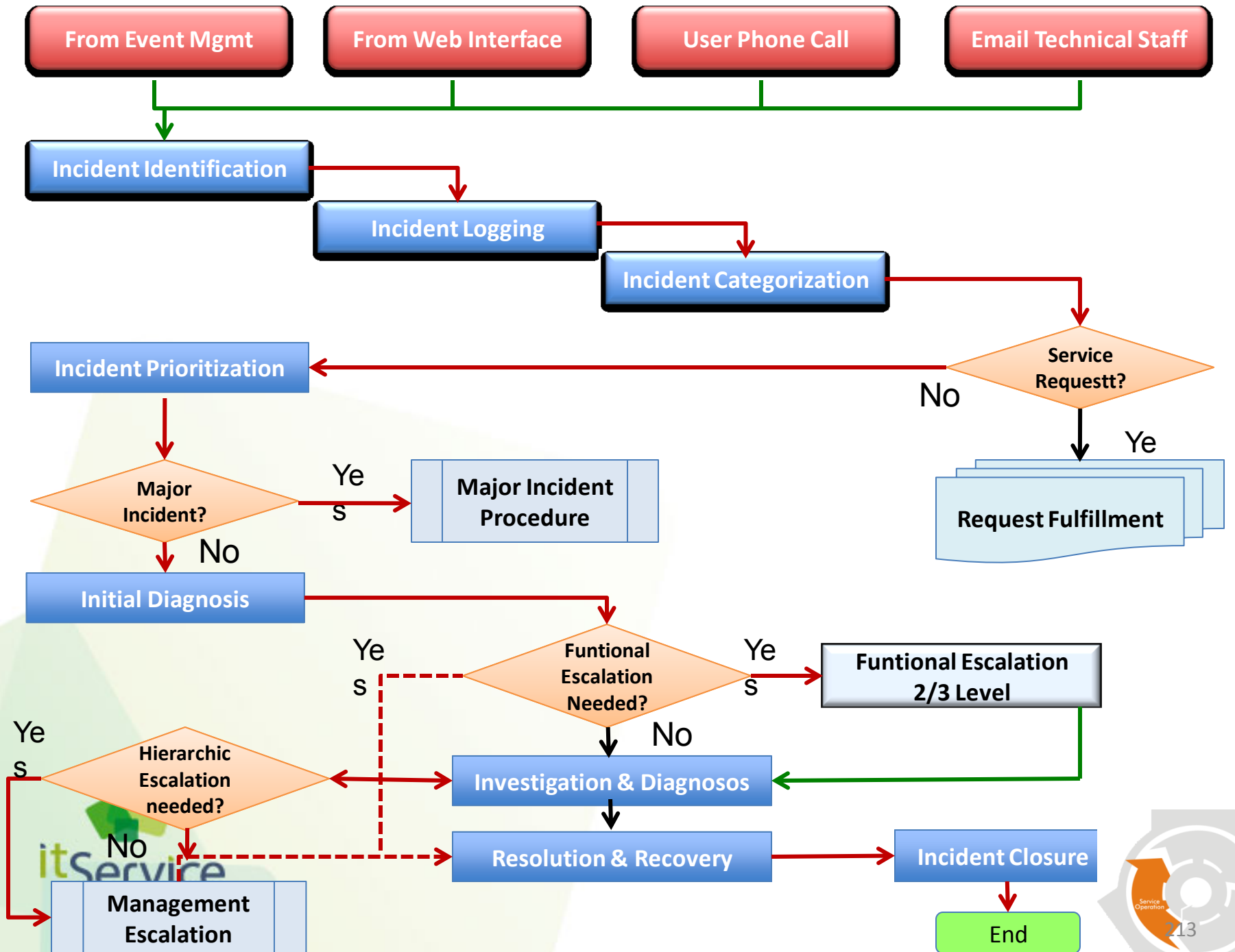
# Incident Management

- EL objetivo primordial del **Incident Management** es restaurar los servicios a la operación normal tan pronto como sea posible y minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio.
- Mantener óptimos niveles de servicio, calidad y disponibilidad

# Incident Management

## ■ Alcance

- Cualquier evento **con interrupción**, o que podría causar interrupción en el servicio.
- Requerimientos reportados o registrados por el staff técnico
- Requerimientos solicitados por parte de los clientes o usuarios
- No todos los eventos son incidentes
- Gestionar eventos informativos, alertas y errores



# Basic Concepts

- **Modelos de Incidentes**

- Camino predefinido de pasos que se debería realizar para manejar un incidente
- Garantizar una ruta predefinida para manejar incidentes estándar
  - Actividades de logro de Evidencia
  - Plazos y Limites
  - Procedimientos de Escalamiento

# Basic Concepts

## ■ Timescales

- Basado en metas de **respuesta** y **resolución**
- Se deberían utilizar herramientas para automatizar “timescales” y para escalar de forma jerárquica
- Los grupos de apoyo deben ser informados
- La prioridad de un incidente se basa en el impacto y la urgencia relativa a su importancia

## ■ Major Incidents (Incidentes Principales)

- Plazos más cortos y una mayor urgencia
- Incidente con un mayor impacto o prioridad

# Role: Incident Manager

- Mejorar la eficiencia y eficacia
- Producir información sobre la gestión
- Gestionar el trabajo sobre incidentes del support staff ( 1, 2 & 3 line)
- Monitorear la eficacia de proceso y recomendar mejoras
- Desarrollar y mantener sistemas de gestión de incidentes
- Gestionar Incidentes Principales (Major Incidents)
- Desarrollar y mantener el proceso y los procedimientos



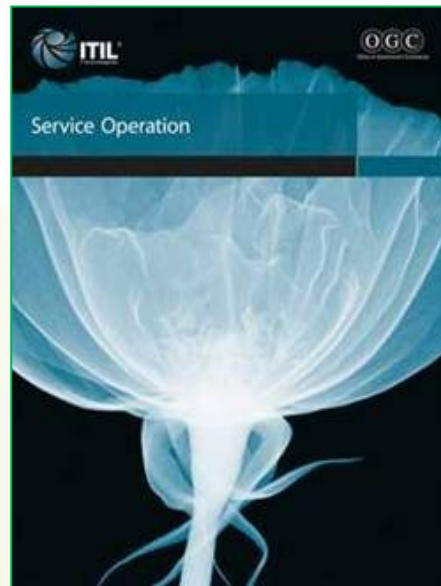
# Práctica

Construya una Lista de Incidentes comunes en su compañía

# Service Operations

## ITIL® Versión 3

### Request Fulfillment Management



# Request Fulfillment

**RF** es el proceso de hacer frente a las solicitudes de servicio de los usuarios.

- Los objetivos del Request Fulfillment son:
  - Proporcionar un canal para requerimientos de usuario predefinidos sobre los servicios estándar.
  - Proveer información acerca de la disponibilidad y obtener acceso a otros servicios
  - Entrega de componentes de servicios requeridos
  - Apoyar con información general

# Basic Concepts

## Modelos de RF

- Flujo de procesos predefinidos – Similar al modelo de incidentes
- Cambios estándar (pre-aprobados)
- IMAC (Instalar, Mover, Adicionar y Cambiar)

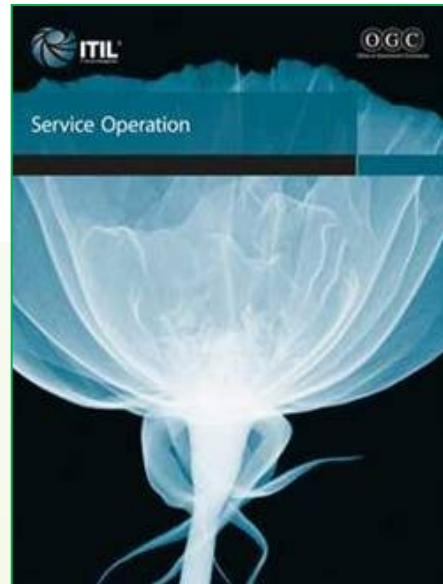
# Role Request Fulfillment

- Funcionarios del Service Desk y/o del Incident Management se encargan de los Service Requests (SR's)
- Eventualmente algunos requerimientos podrían ser abordados por el equipo apropiado dentro del Service Operation Team(s) o Departamentos o Proveedores Externos.

# Service Operations

## ITIL® V3

### Problem Management



# Problem Management

- **PM** es el proceso responsable de manejar el Ciclo de vida de todos los problemas.
- El objetivo primordial es **prevenir los problemas resultantes de incidentes**, eliminar la recurrencia de incidentes y **minimizar el impacto** de los incidentes que no se puede evitar

# Basic Concepts

## Problem Model

Un camino predefinido de pasos que se deben tomar para manejar el proceso

- Herramientas podrían ayudar a seguir el modelo
- El modelo podría incluir
  - La creación de una “KEDB”
  - Responsables
  - Definición de evidencia necesaria
  - Pasos definidos por cronología



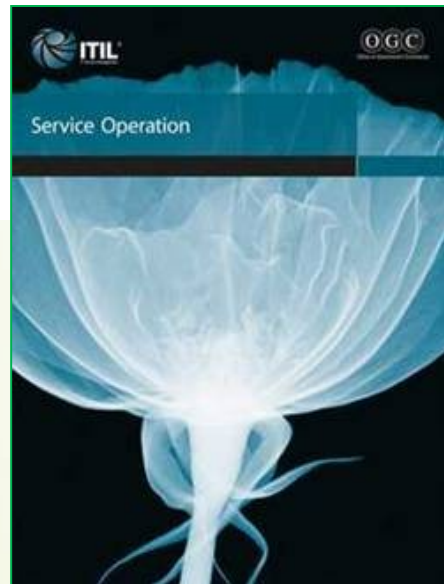
# Role: Problem Manager

- Es el enlace con todos los grupos de resolución de problemas
- Propiedad y protección de la **KEDB**
- Clausura formal de todos los registros de Problemas
- El enlace con los proveedores, contratistas, etc
- Seguimiento a las actividades de la Gestión de Problemas

# Service Operations

## ITIL® V3

### Access Management



# Access Management

- Access Management **provee el derecho** para que los usuarios o clientes puedan ser capaces de usar un servicio o grupo de Servicios.
- Es por lo tanto, ejecutor de políticas y acciones definidas en el proceso de seguridad y disponibilidad

# Conceptos Básicos

- **Access**

- Nivel y alcance funcional o de obtención de datos que el usuario puede usar

- **Identity**

- Usuario como un individuo y verifica el estado del usuario en la organización, La identidad de un usuario es única

- **Rights**

- Configuración para permitir el acceso (privilegios)

- **Service Groups**

- Agrupaciones para brindar acceso a usuarios con similares necesidades de uso de servicios

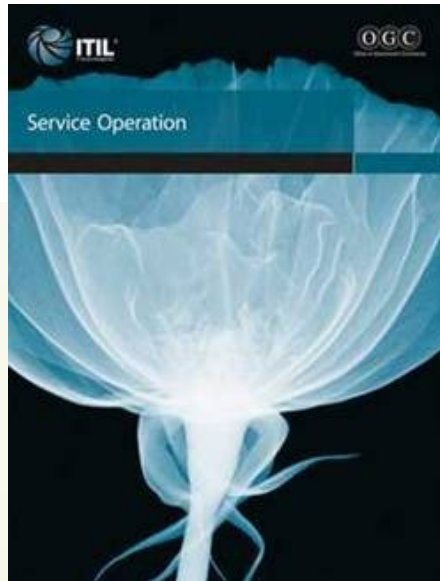
- **Directory Services**

- Herramienta para la gestión de acceso y derechos

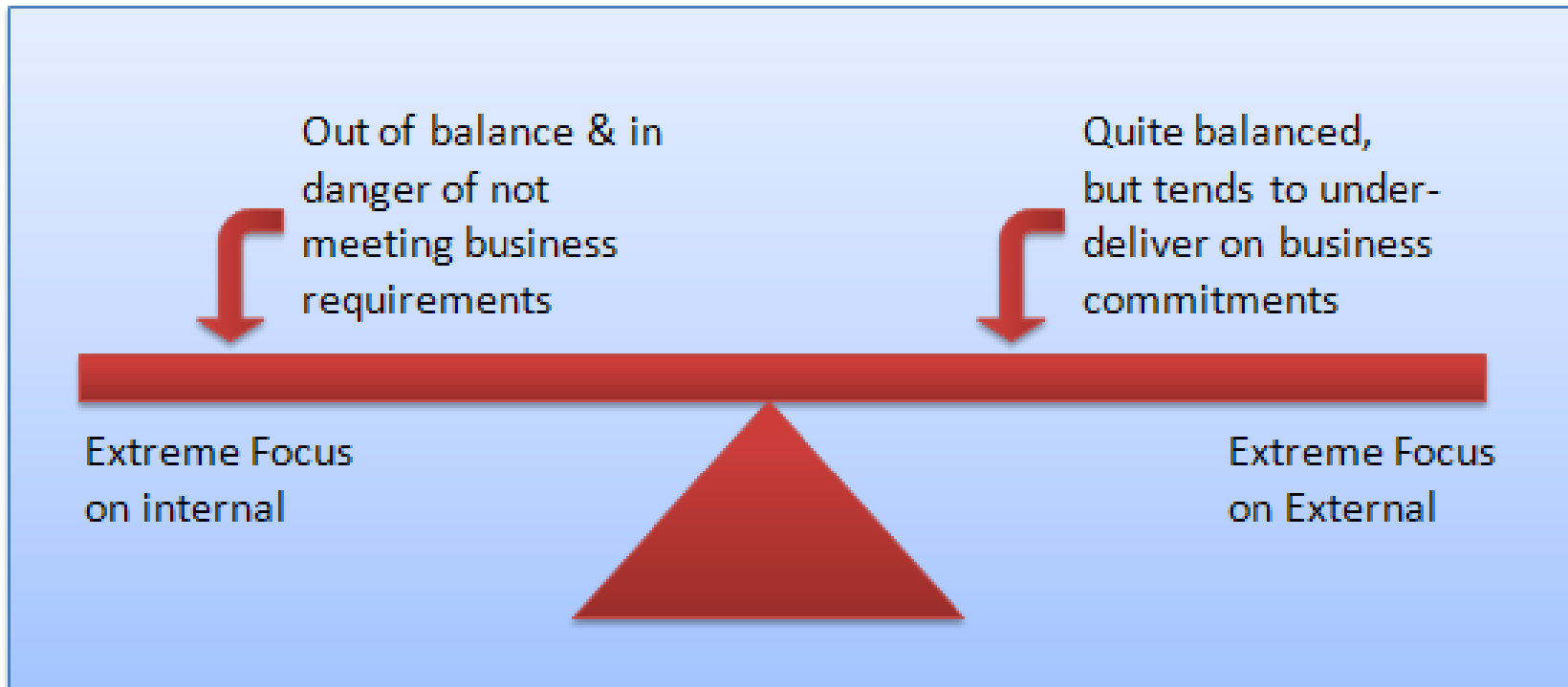
# Service Operations

## ITIL® V3

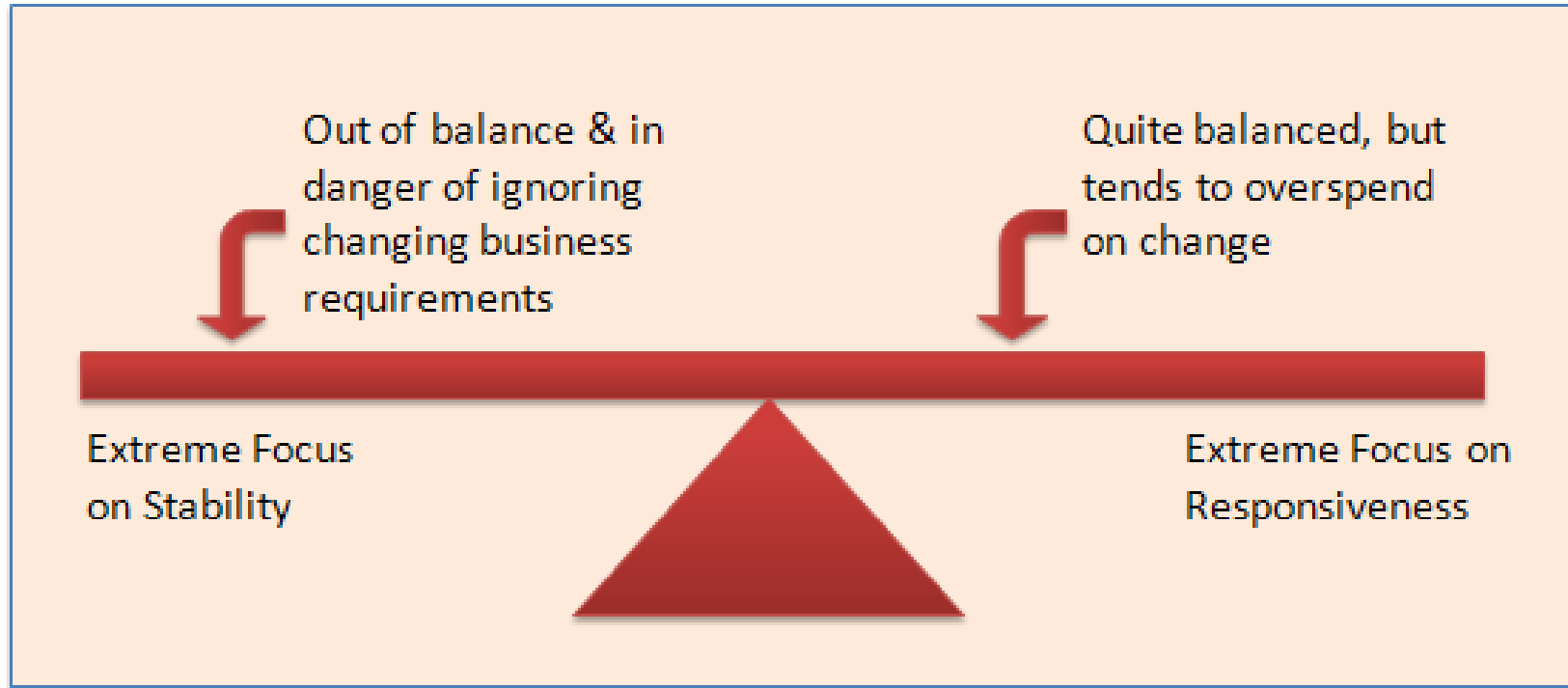
### Achieving Balance In Service Operation



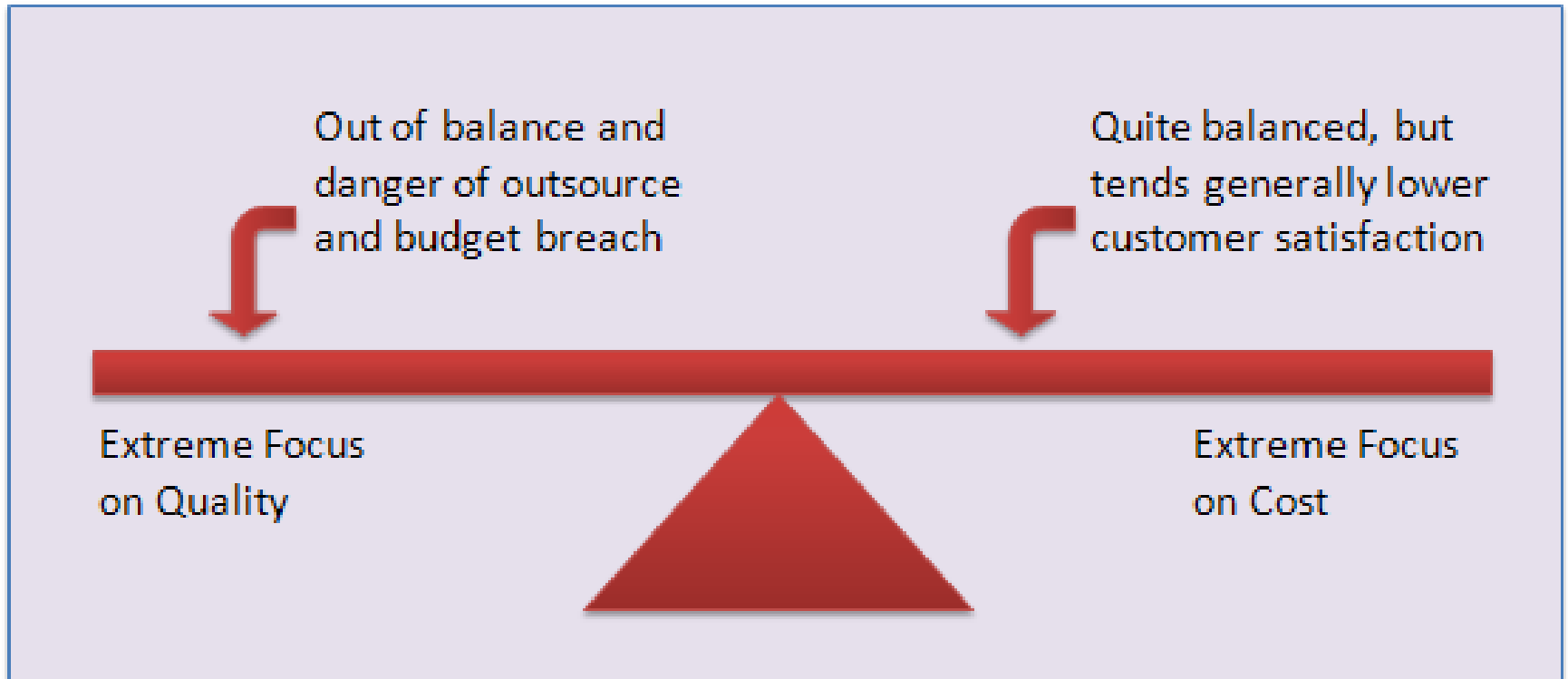
# Internal IT View vs. External Business View



# Stability vs Responsiveness



# Cost vs Quality





# Reactive vs Proactive

- **Reactiva** - no actúa al menos sino se tiene evento
- **Proactivo** - siempre buscando nuevas formas de mejorar la situación actual
  - Escanear continuamente, en busca de posibles cambios que impactan la operación
  - Considerado como comportamiento positivo
- Es mejor gestionar proactivamente?
- Para lograr el equilibrio entre reactiva y proactiva, se requiere:
  - Integrar la Gestión de Incidentes y Problemas
  - Integrar la Gestión de Inventario y Configuración
  - Capacidad para priorizar fallas técnicas
  - Datos de Configuración y Asset Management

# Communication In Service Operation

- Se necesita una buena comunicación entre los equipos de TI, con los usuarios y clientes internos y entre el Servicio de Operación de los equipos y departamentos.
- Tipos de comunicación incluyen:
  - Estrategia y Diseño de los Equipos del Service Operation
  - Comunicación del día - a - día
  - Comunicación de Cambios
  - Proyectos
  - Comunicaciones relacionadas con Problemas
  - Comunicaciones relacionadas con Emergencias

# Plan de Comunicación

Que	Cuando	Quien	A Quienes	Cada cuanto	Como



# Service Operations

## ITIL® V3

### Functions in Service Operation

**Service Desk**

**Technical Management**

**Application Management**

**IT Operations Management**



# Service Operations

## ITIL® Versión 3

### Service Desk



# Service Desk

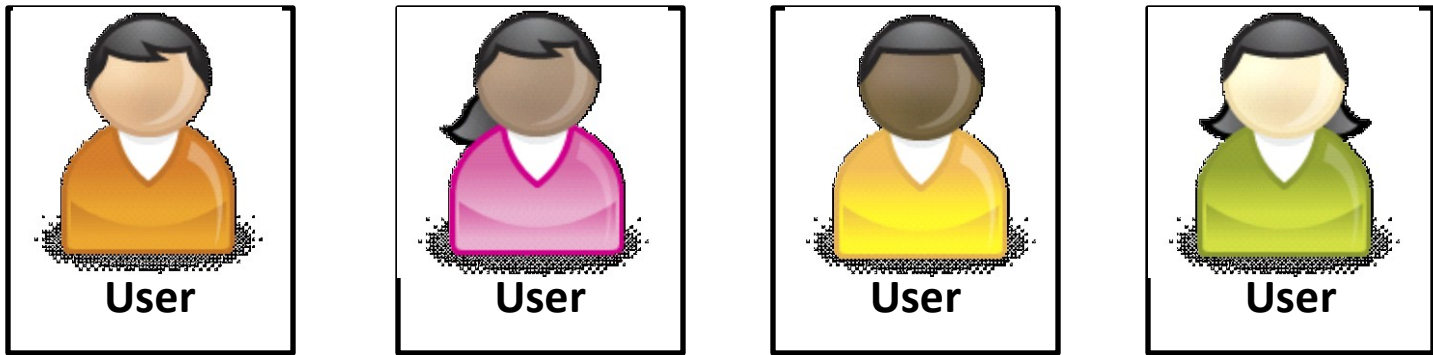
- Un service Desk **es una unidad funcional** formada por un número dedicado de personal encargado de hacer frente a una variedad de servicios, a menudo realizados a través de llamadas telefónicas, interfaz web, o bien automáticamente reportados por la infraestructura
- El Service Desk es una parte vital de una organización del TI y debe ser el **único punto de contacto** para los usuarios de TI, se ocupará de todos los incidentes y las solicitudes de servicio, por lo general utilizando herramientas de software especializado para acceder y administrar todos los eventos

# Objetivos

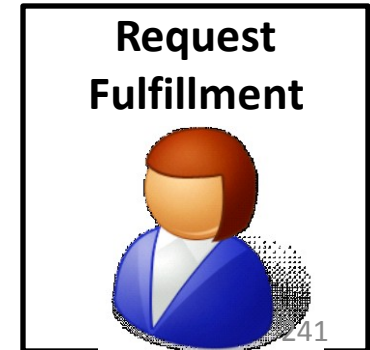
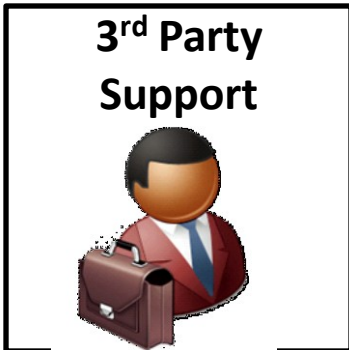
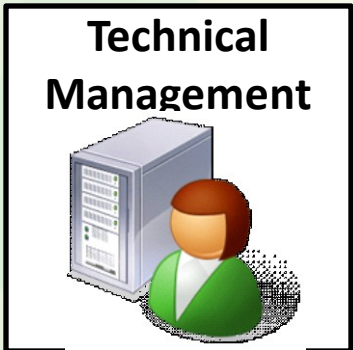
- Restaurar rápidamente los servicios a su operación normal
- Registrar todos los requerimientos
- Proporcionar la first-line support
- Resolver incidentes
- Escalar a los demás Equipos de Soporte
- Mantener a los usuarios informados
- Cerrar todos los requerimientos de los usuarios

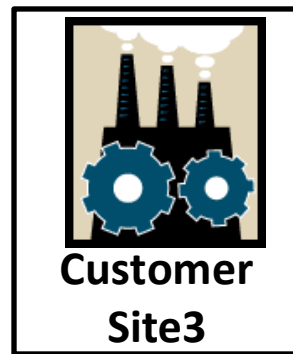
# ESTRUCTURAS DE SERVICE DESK



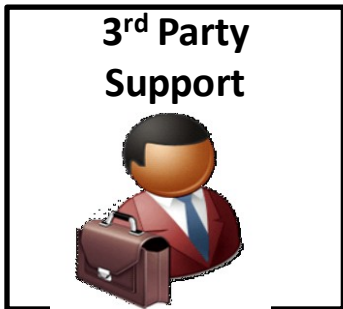
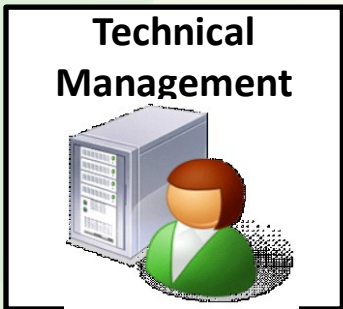


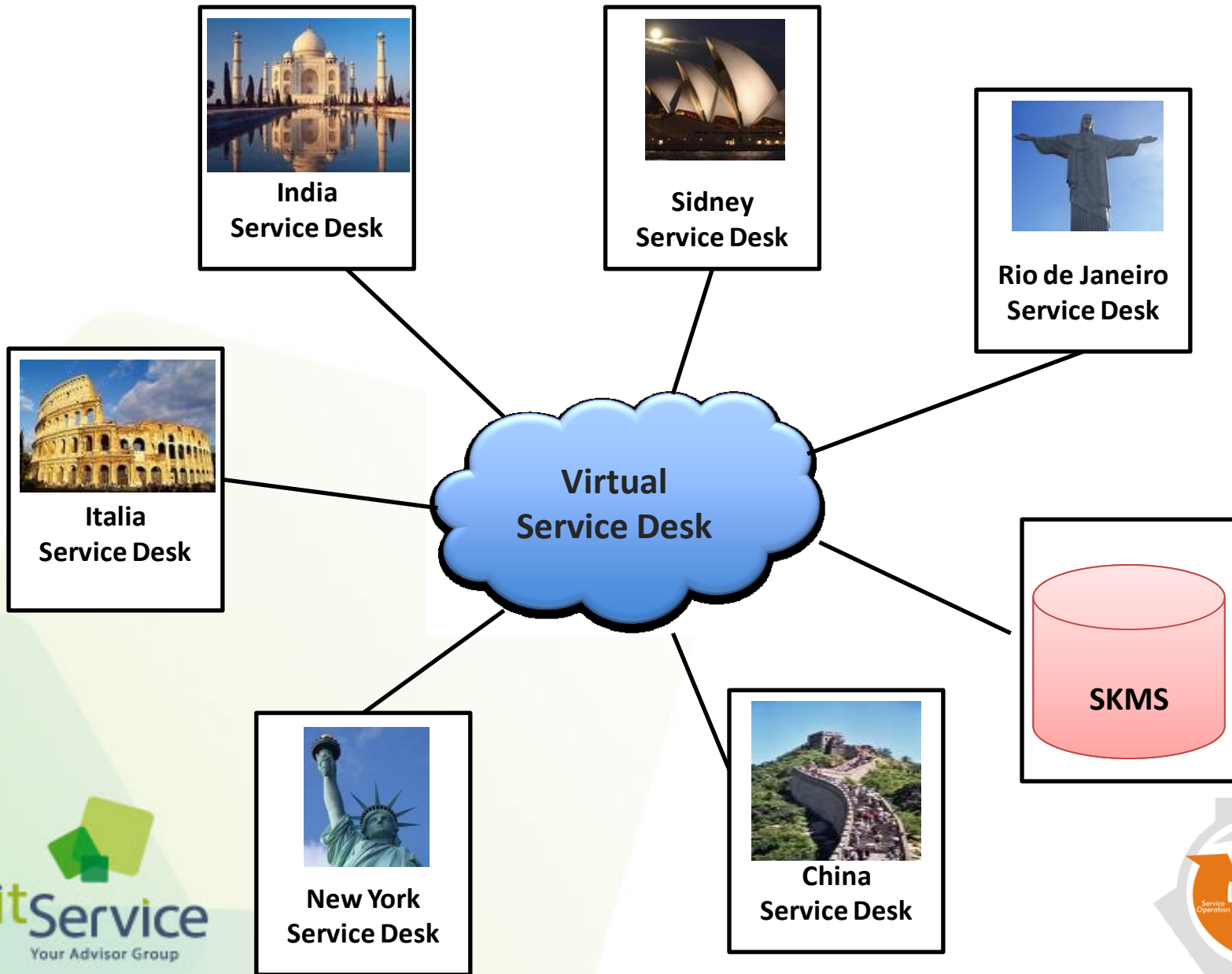
**Local Service Desk**





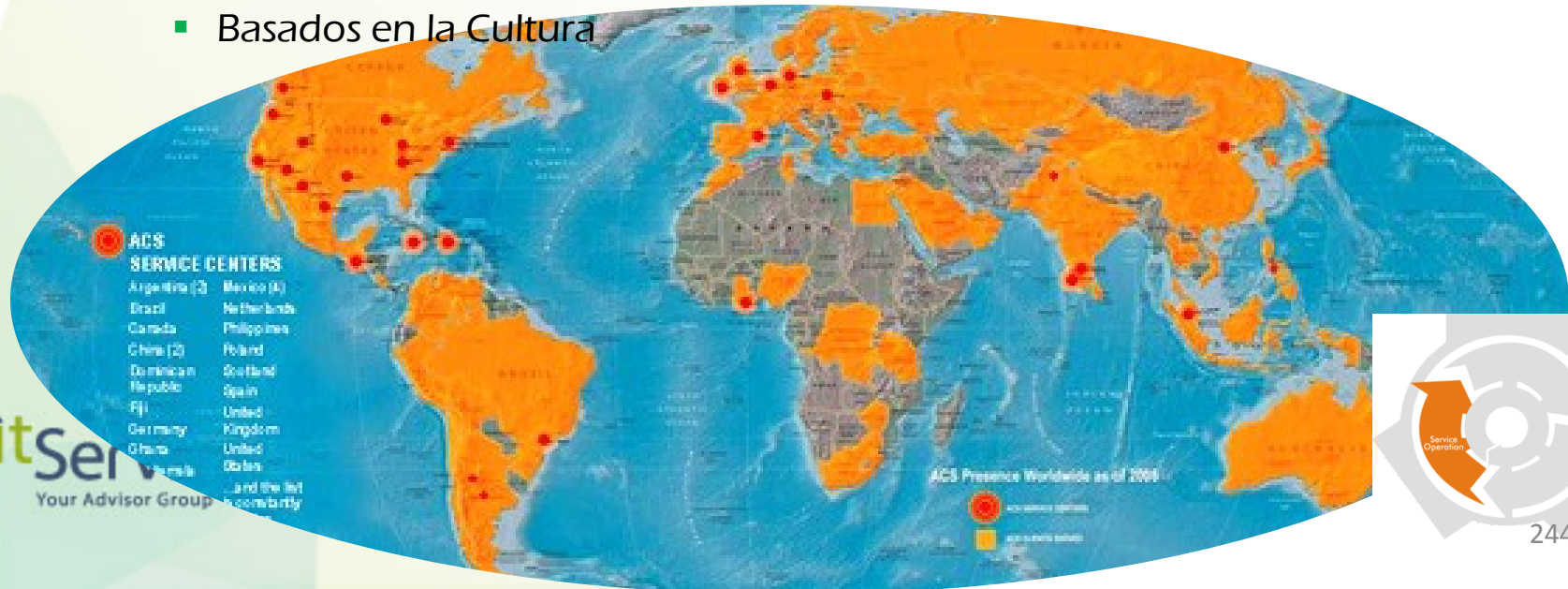
**Centralized Service Desk**





# Service Desk

- **Estructura Organizacional**
  - **Follow the Sun**
    - Service Desk dispersos geográficamente
      - Servicio 24 horas a menor costo
    - También se ocupa de los incidentes propios
    - Procesos Comunes
    - Herramientas Comunes
    - BD compartidas
    - Basados en la Cultura



# Práctica

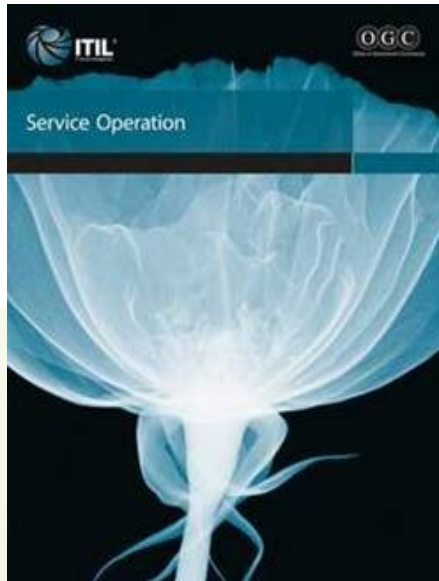
- Que estructura de Centro de Contacto tiene su compañía?

**Estructura Actual y Descripción de modo de operación**

# Service Operations

## ITIL® V3

### The Technical Management Function



# The Technical Management Function

La doble función del **technical management**

- Conocimientos **técnicos** y los conocimientos relacionados con la **gestión de la infraestructura** de TI. Función requerida para diseñar, probar y mejorar los servicios de TI.
- Proporciona los recursos para apoyar a la Administración de Servicios de TI
- Aquí NO se definen OLA's para los equipos técnicos

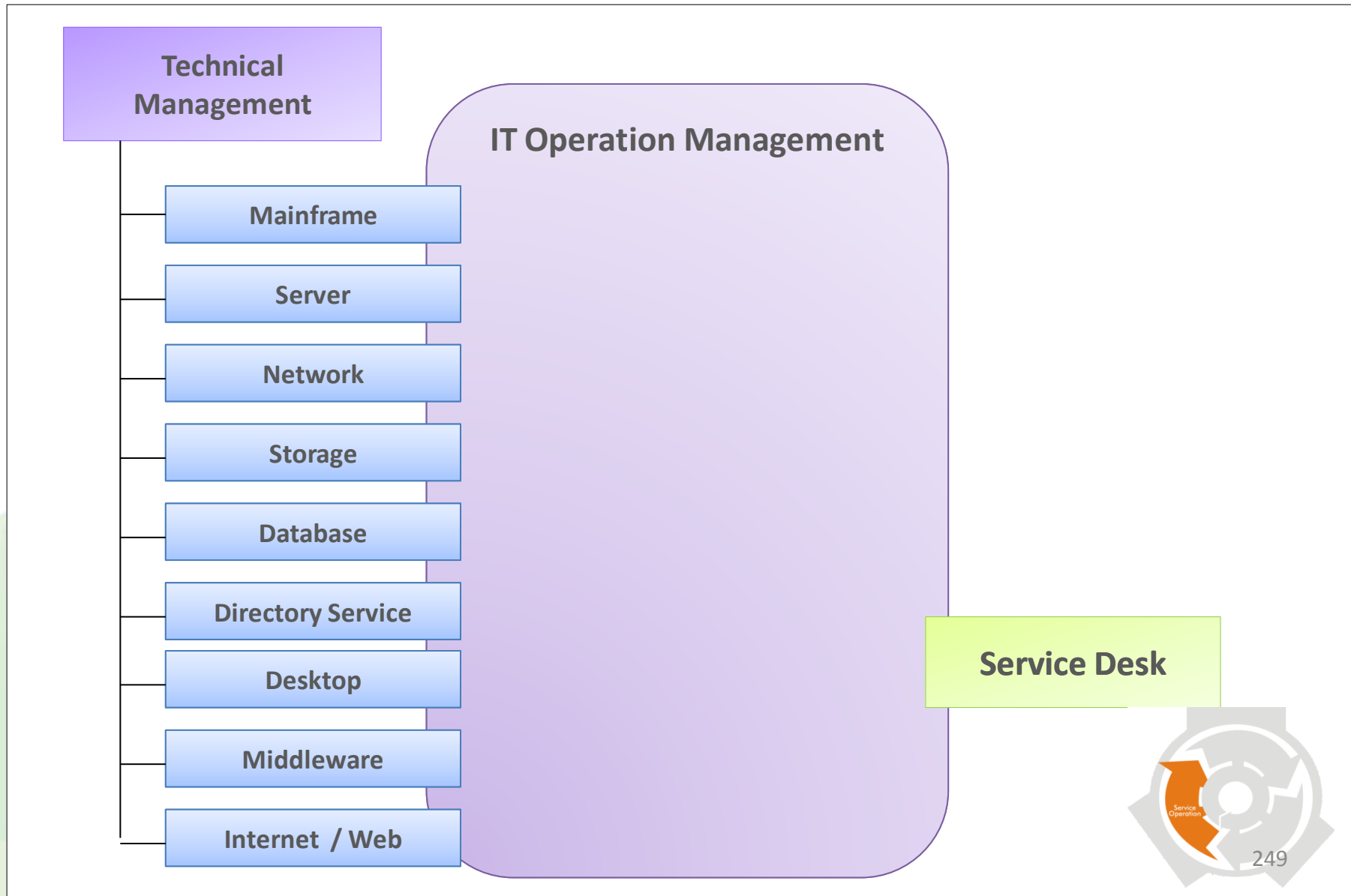
# The Technical Management Function

## Objetivo

Ayudar a planear, implementar y mantener una infraestructura técnica estable para apoyar los procesos de negocio.



# Overlap with IT Operations Management



# Práctica

- Como se llama esta Función en su compañía?

# Service Operations

## ITIL® V3

### Application Management

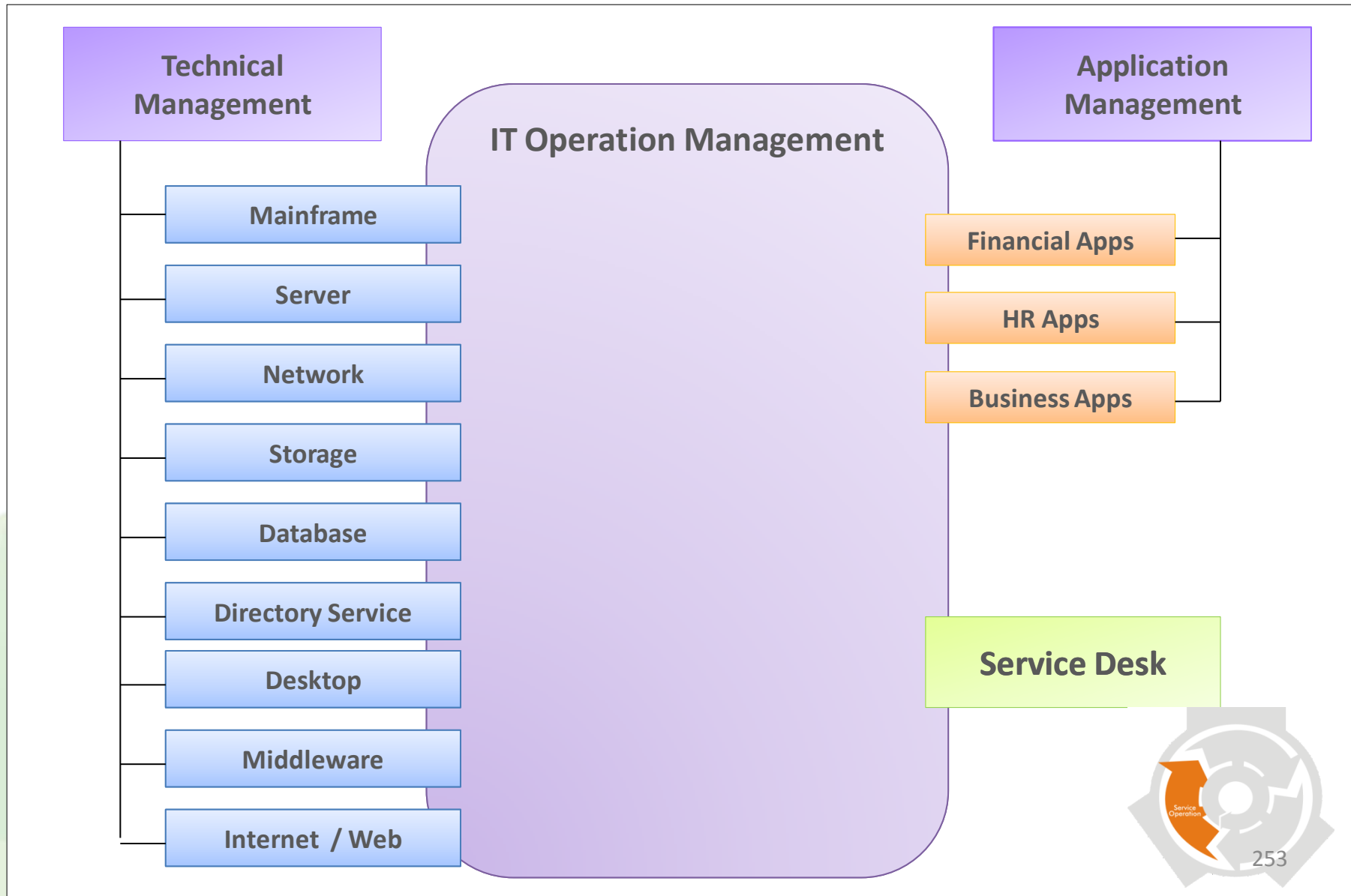


# Application Management

## Objetivo

Soportar los procesos del negocio ayudando a identificar los requerimientos funcionales y operación para **aplicaciones** de software, y entonces asisten en el diseño y desarrollo de estas y posteriormente soportan y mejoran las aplicaciones

# Overlap with IT Operations Management



# Service Operations

## ITIL® Versión 3

### IT Operations Management Function



# IT Operations Management

- El Rol de “IT Operations Management” **es ejecutar actividades, supervisar la ejecución y los procedimientos** para manejar y mantener la infraestructura de TI, a fin de entregar y soportar los servicios de TI en los acuerdos de niveles de servicio.
- Tienes dos roles
  - IT Operations Control
  - Facilities Management

# IT Operations Management Function

## ■ Role

- Operaciones de control
  - *Console Management*
  - *Job Scheduling*
  - *Backup and Restore*
  - *Print and Output management*
  - *Performance of maintenance activities*
- Gestión de Instalaciones - Facilities Management
- Ejecutar actividades y estándar de desempeño





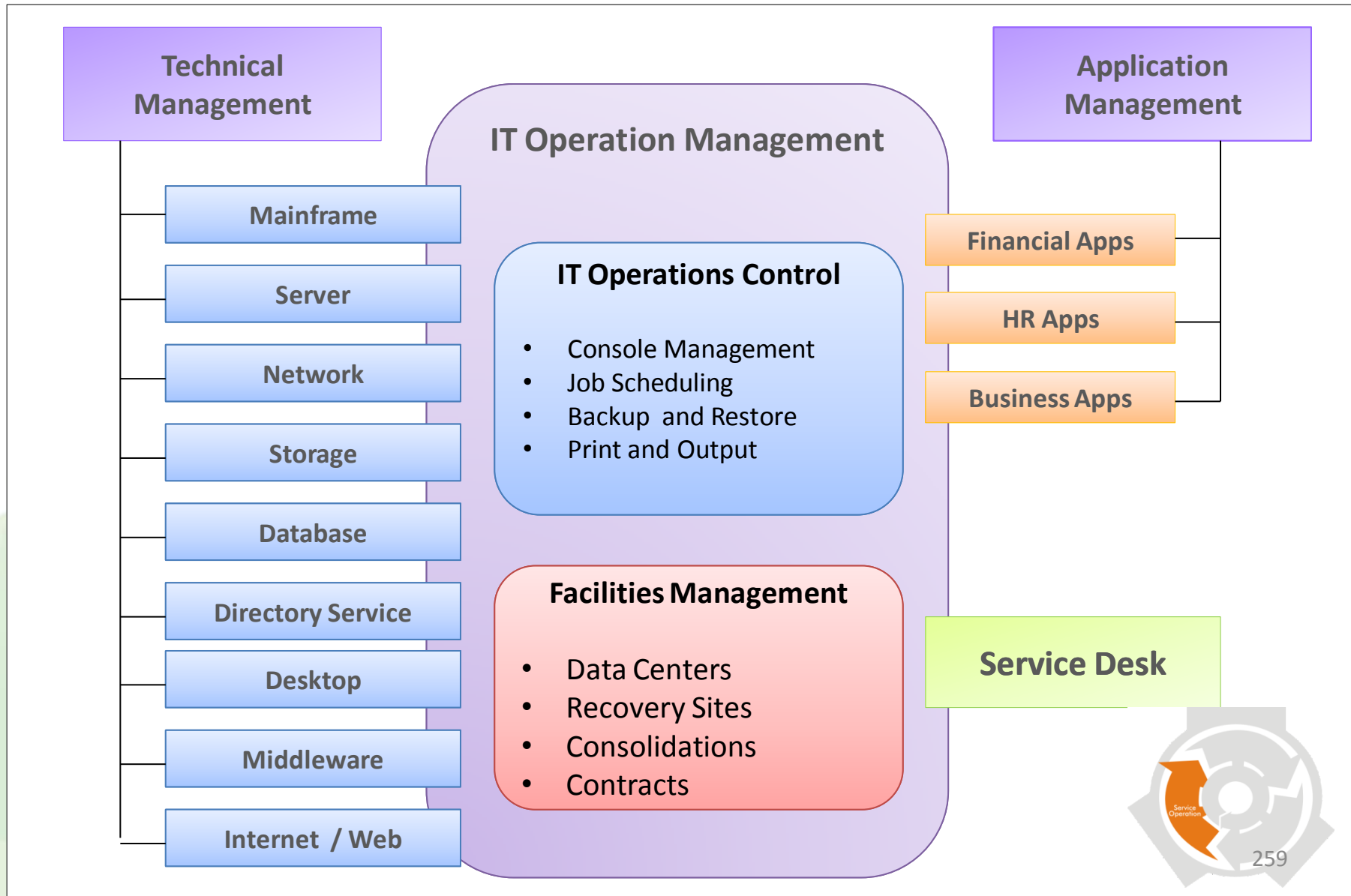
# IT Operations Control

- Un **subconjunto** de la función de Gestión de las Operaciones de TI, Supervisa la ejecución y el seguimiento de las actividades operacionales y eventos en la infraestructura de TI.
- Esto se puede hacer con la ayuda de un Operations Bridge or **Network Operations Centre. (NOC)**

# Facilities Management

- Un subconjunto de la función de Gestión de las Operaciones de TI. **Gestión del Entorno Físico de TI**
- **Facilities Management** También incluye la coordinación de los proyectos de consolidación a gran escala, por ejemplo: Date Centers

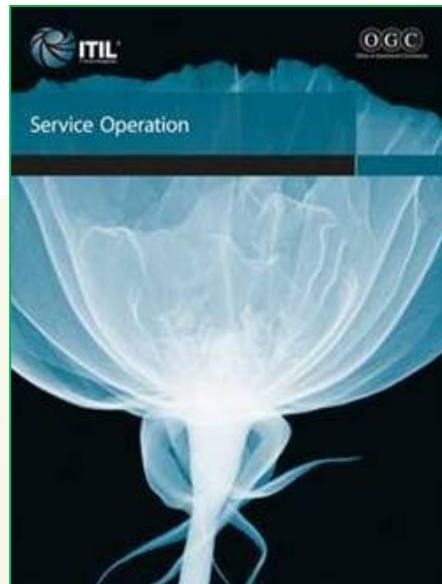
# Overlap with IT Operations Management



# Service Operations

## ITIL® V3

### Roles In Service Operation

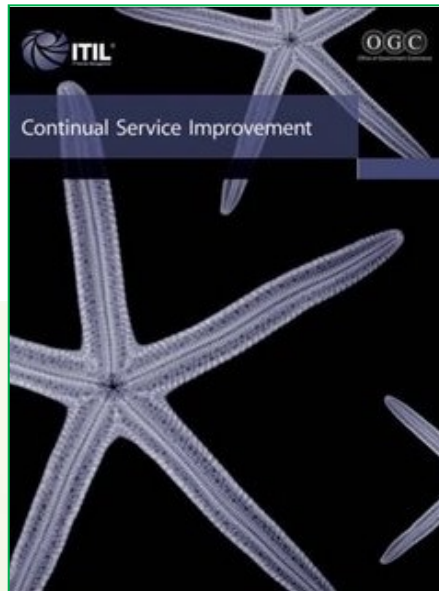


# Roles In Service Operation

- Service Desk Manager
- Service Desk Analyst
- Incident Manager
- Problem Manager

# Continual Service Improvement (CSI)

ITIL® Versión 3



# Continual Service Improvement

- Propósito principal:
  - Estar **continuamente alineando y re alineando los Servicios** de TI, identificando e implementando oportunidades de mejora para soportar los procesos de negocio.
  - No es una fase del Ciclo de vida del servicio, esta presente en todo el ciclo

# Continual Service Improvement

## Objetivos

- Revisar, analizar y hacer recomendaciones sobre las oportunidades de mejora en cada fase del ciclo de vida.
- Revisar y analizar los resultados del logro de Niveles de Servicio
- Identificar e implementar actividades individuales para mejorar la “IT Service Quality”
- Mejorar el Balance entre el costo y la efectividad del servicio sin afectar la satisfacción del Usuario o cliente.
- Asegurar la utilización de métodos de la gestión de la calidad para que sean usados en apoyar las actividades de mejora continua



# Continual Service Improvement (CSI)

- **Proporciona una orientación de como:**
  - Mejorar los procesos de una forma eficiente y eficaz
  - Mejorar los servicios
  - Mejorar en todas las fases del ciclo de vida del servicio
  - Medición de procesos y servicios

# Preocupación de CSI

- La principal preocupación de la fase de la “Mejora Continua del Servicio” en el ciclo de vida del servicio es:
  - Aprender y Mejorar

# Business Value

- Incrementar la competitividad de la organización (VOI)
- Capacidad de reaccionar rápidamente a cambios (VOI)
- Minimiza la perdida de oportunidades de negocios (VOI)
- Asegurar el cumplimiento de normas que minimicen costos y reduzcan los riesgos (VOI)
- Integración entre personas y procesos (VOI)
- Implementación de ROI (retorno de la inversión)
- Hacer mejoras en todas las fases, Incrementos de producción y decrementos en gastos

# Conceptos Básicos

- Métricas
  - Metrics
- Indicadores Claves de Desempeño
  - Key Performance Indicator – **KPI**
- Factores Críticos de Éxito
  - Critical Success Factor - **CSF**

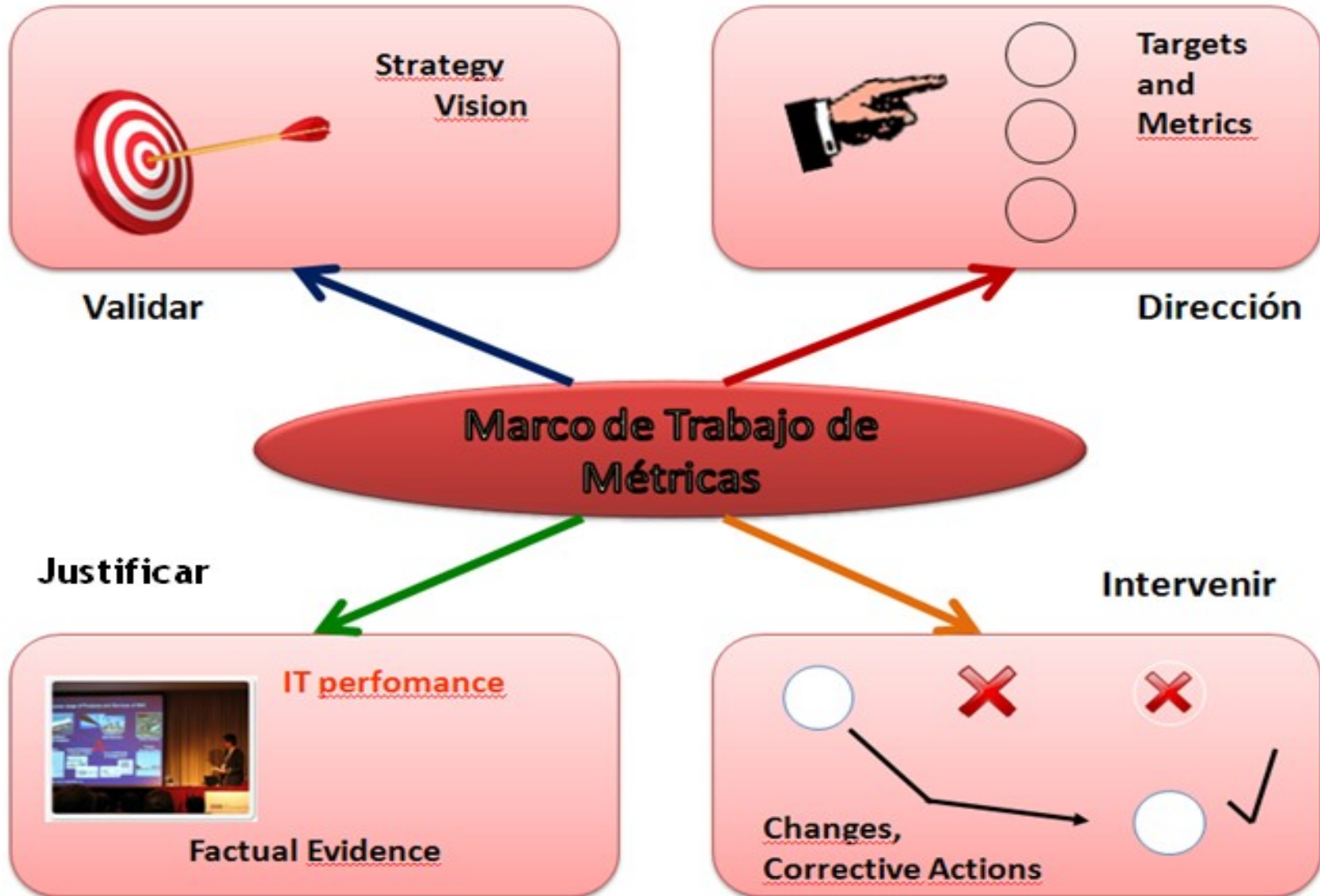
# Glosario de ITIL los conceptos anteriores... Métrica, KPI y CSF

Metric	<b>(Continual Service Improvement)</b> Something that is measured and reported to help manage a <b>Process, IT Service</b> or <b>Activity</b> . See <b>KPI</b> .
Middleware	<b>(Service Design)</b> Software that connects two or more software <b>Components</b> or <b>Applications</b> . Middleware is usually purchased from a <b>Supplier</b> , rather than developed within the <b>IT Service Provider</b> . See <b>Off the Shelf</b> .

# Métricas

- Compliance (Conforme - Cumplimiento de normas)
- Performance (Desempeño)
- Quality (Calidad)
- Value (Valor)

# 4 Razones para Medir



# Principales Tipos de Métricas

- Métrica Tecnológica
  - Componentes y aplicaciones basadas (rendimiento y/o disponibilidad de la tecnología)
- Métrica de Procesos
  - KPI's y métricas de actividad (process health)
- Métricas de Servicio
  - Calidad, capacidad y disponibilidad de los servicios
  - End-to-End (de cara a los clientes)



# Continual Service Improvement ITIL® Versión 3

## 7 Step Improvement Process



# 7 Step Improvement Process

## Objetivos

Continuamente definir **que debería** y **que puede ser medido** y **transformar los datos** recolectados en un conjunto de **medidas correctivas** usando varios métodos y herramientas en todo el ciclo de vida del servicio

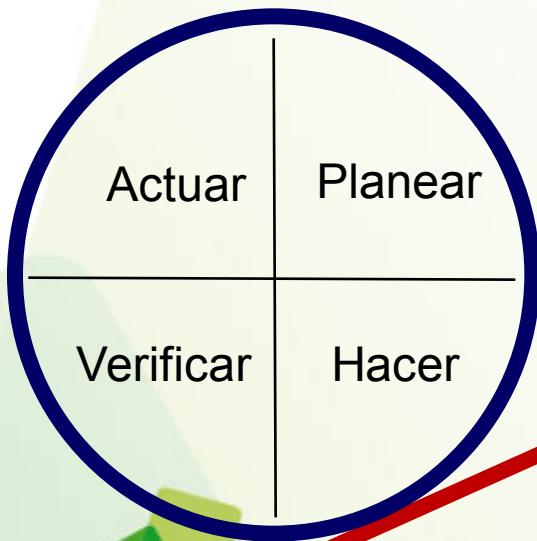


# The Deming PDCA Model

Las cuatro etapas claves del ciclo Deming son 'Plan, Do, Check, Act' después de una fase de consolidación impide rolling backwards.

# Ciclo PHVA

Madurez

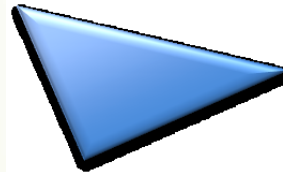
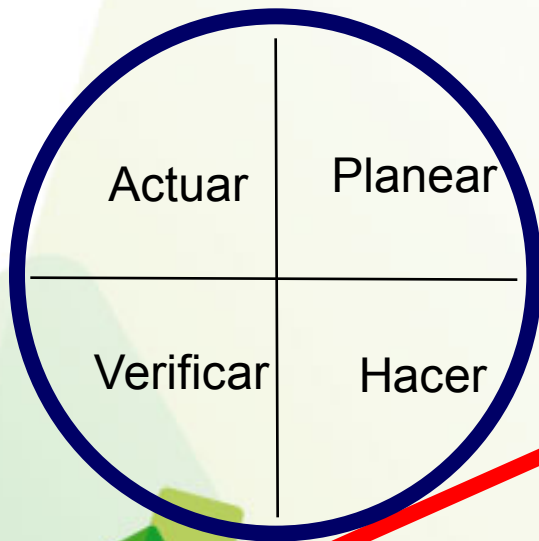


**Sin Actividades de Control de Calidad**

Tiempo

# Deming Cycle of Continuous Improvement

Madurez



**Actividades de Control de Calidad**

Tiempo

# PDCA Model

- La planificación de iniciativas de mejora(Plan)
  - Establece objetivos de mejora (Gap analysis)
- Aplicación de la Iniciativa de Mejora (Do)
  - Desarrollo y ejecución de un proyecto
- Gestión de los Procesos(Check)
  - Comparar aplicando mejoras de las medidas de éxito
- Mejora (Act)
  - La implementación actual de servicios y las mejoras de la Gestión de procesos de servicio

## DIAGNOSTICO SIMPLE – ADMINISTRACION DE INCIDENTES

### ELEMENTOS ESENCIALES

1. Se registran todos los incidentes que son reportados por los clientes / usuarios?

---

2. Todos los incidentes son recepcionados por un SPOC?

---

3. Se realiza algún tipo de clasificación por urgencia o impacto de los incidentes que se reportan por parte de los clientes/ usuarios?

---

4. Existe un rol (Administrador de Incidentes) que es el encargado de “gestionar” y escalar los incidentes a los demás grupos de soporte (redes, desarrollo, base de datos, Internet, intranet...)?

---

### ADMINISTRACION DE OBJETIVOS

5. Existe un compromiso escrito y aceptado que permita medir los tiempos de resolución con el fin de minimizar el impacto en la operación por las áreas de soporte (redes, bases de datos, software...)?

---

6. Existe un presupuesto para la inversión en técnicas, capacitación, herramientas que permitan mejorar en la Administración de Incidentes?



# Modelo de Mejora Continua de Servicios



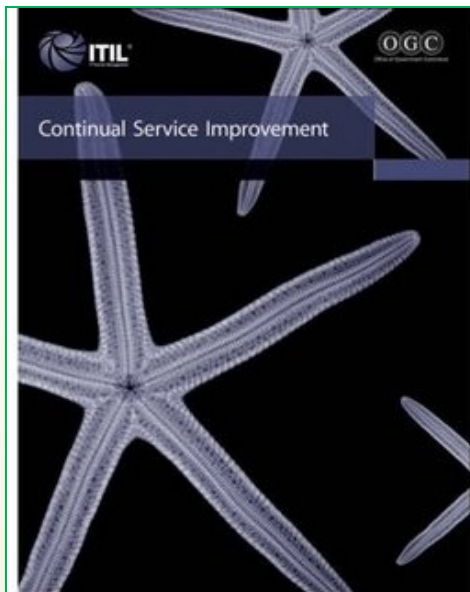
# Baseline Information Is Critical To CSI

- Un importante punto de partida para destacar la mejora es establecer las líneas de base como marcadores o puntos de partida para su posterior comparación
- Las líneas de base se utiliza también para:
  - Establecer un punto inicial de los datos para determinar si un servicio o proceso debe mejorarse.
- Debe ser establecido en cada nivel:
  - Metas y objetivos estratégicos,
  - Tácticas proceso de madurez
  - Métricas operacionales y
  - KPIs
- Si no es establecido inicialmente:
  - La primera medición de los esfuerzos se convertirá en la base de referencia.

# Continual Service Improvement Manager

- Este rol es esencial para un programa de mejora exitoso.
- El **CSI Manager** es responsable en última instancia del éxito de todas las actividades de mejora
- Este único punto de verificación, junto con la competencia y la autoridad prácticamente **garantiza el éxito de un programa de mejora**

# Continual Service Improvement ITIL® Versión 3



Technology &  
Architecture

# Technology & Architecture

- Es reconocido que el uso de una herramienta de Service Management es esencial, pero no significa que sea una implementación.
- Se debe utilizar alguna herramienta para soportar los procesos.
- La secuencia que se debe tener en cuenta en la selección de una herramienta tecnológica son:
  - Requerimientos necesarios
  - Criterios de selección
  - Evaluación de la herramienta
  - Selección de la herramienta

# Technology & Architecture

- La tecnología proporciona:
  - Automatización de rutinas
  - Eficiencia en el uso de recursos , inclusive el humano
  - Modelos analíticos
  - Simulaciones
  - Aplicar los modelos de CSI
  - Self Help
  - Workflow
  - Control Remoto
  - Dataminig
  - CASE tool
  - Distribución en Implementación
  - Audit
  - Discovery and Detection

# Fundamentos de ITIL v3



**Gracias !!!**