

ITIL



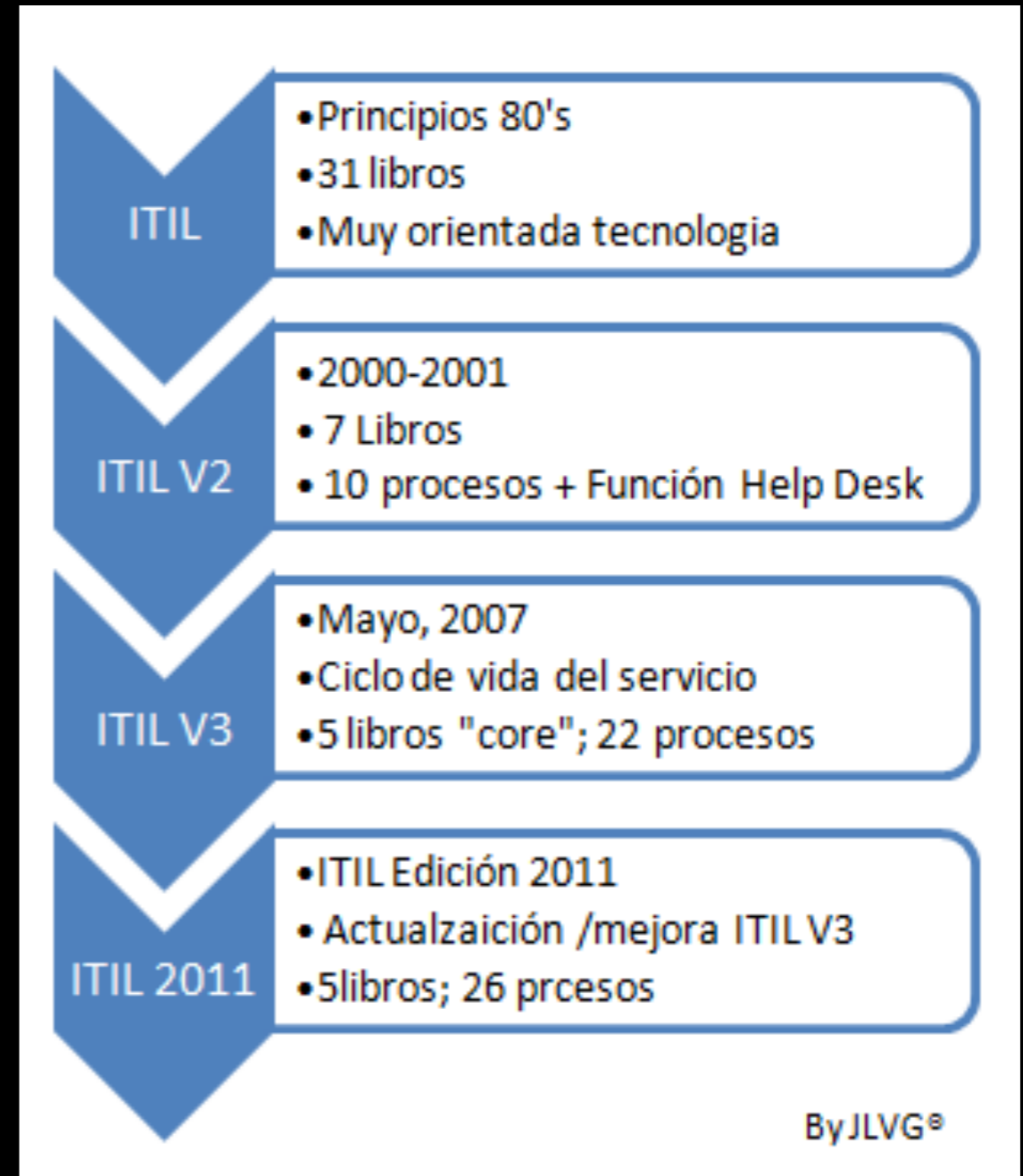
Information Technology
Infrastructure Library

¿Qué es ITIL?

- Es una metodología de buenas prácticas para la gestión de servicios informáticos
- Conjunto de procedimientos de gestión de TI
- Ayuda a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en operaciones de TI

Origen de ITIL

- Desarrollado en la década de los '80 por la OGC del Gobierno del Reino Unido
- Publicado como un conjunto de libros para la Gestión de TI
- No es lo mismo que gestión de servicios TI





LA TECNOLOGÍA

Gestión de Infraestructuras TI

Soporte al Servicio

Provisión del Servicio

Gestión de la Seguridad

Gestión de Aplicaciones

Planificación para Implementación

Gestión de Servicios

Perspectiva del Negocio

EL NEGOCIO

Gestión de Servicios TI

Provisión del Servicio

Soporte al Servicio

Soporte



Centro de Servicios

- Registra y monitoriza incidentes
- Aplica soluciones temporales a errores conocidos en colaboración con la Gestión de Problemas
- Colabora con la Gestión de Configuraciones para asegurar la actualización de las bases de datos correspondientes
- Gestiona cambios solicitados por los clientes mediante peticiones de servicio en colaboración con la Gestión de Cambios y Versiones

Gestión de Incidentes

- **Objetivo:** resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible
- No debe confundirse con la Gestión de Problemas
 - No se preocupa de encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado incidente
 - Existe una fuerte interrelación entre ambas

Gestión de Problemas

- Investigar las causas subyacentes a toda alteración —real o potencial— del servicio TI
- Determinar posibles soluciones a las mismas
- Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio
- Realizar Revisiones Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario

Provisión de Servicio

