

# ITIL

## Gestión de servicios de TI



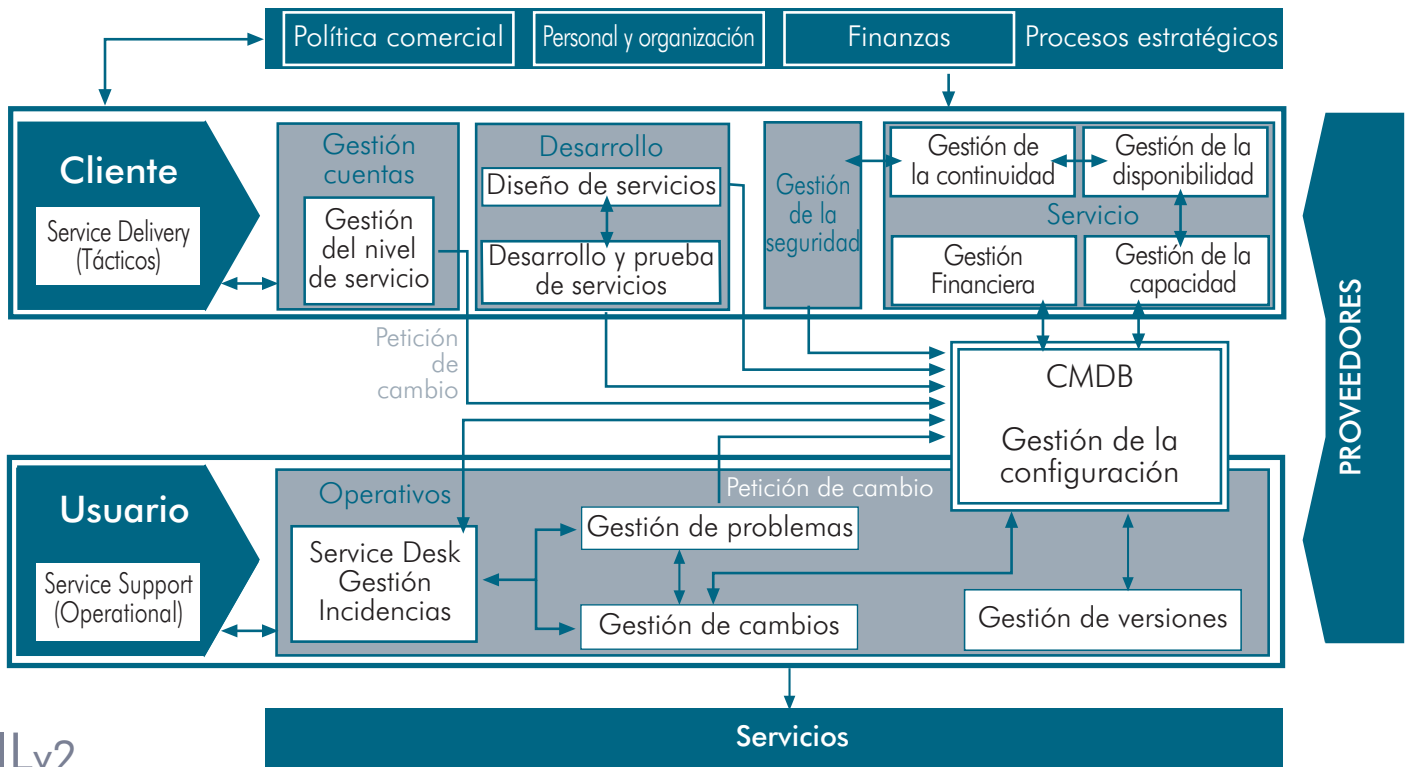
- ✓ Entre un 60% y un 80% del coste total de una adquisición o desarrollo corresponde a la etapa de mantenimiento ¿Gestionamos correctamente las incidencias asociadas a estos servicios?
- ✓ Cada vez más, las organizaciones piden que sus proveedores de TI garanticen que llevan a cabo una correcta gestión de los servicios de TI.
- ✓ ITIL es el estándar de facto para la gestión de servicios de TI. De hecho la norma ISO 20000 está basada en ITIL y una implantación de ITIL es un punto inicial para conseguir dicha certificación de calidad.

Algunos de los beneficios de implantar las medidas contempladas en el marco de ITIL son:

- ➔ Asegura que los servicios de TI se prestan bajo procedimientos documentados y auditables (define funciones, roles y responsabilidades de todos los miembros).
- ➔ Mejora la comunicación entre el personal de TI y el resto de departamentos de la organización.
- ➔ Proporciona información justificativa de los cargos por los servicios, los gastos e inversiones tecnológicas y el grado de cumplimiento de los niveles de servicio efectividad de las mismas.
- ➔ Reduce los costes de desarrollo de nuevos servicios, procedimientos y prácticas de actuación municipales.
- ➔ Mejora la productividad y la utilización de la experiencia y habilidades presentes en la organización.
- ➔ Proporciona al suministro de servicios de TI un enfoque orientado a la calidad y la satisfacción del cliente / usuario de los servicios tecnológicos.
- ➔ Incrementa la satisfacción de los usuarios / clientes de los servicios de TI.



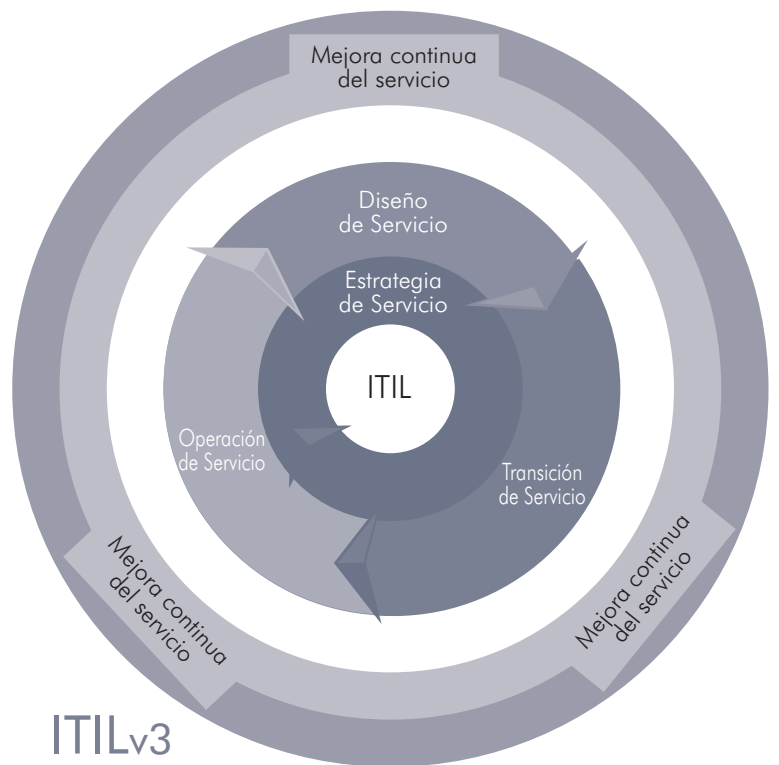
# ITIL Gestión de servicios de TI → → → → → → → → → →



ITILv2

Las fases principales del proyecto serían:

- Organización de participantes y definición de comités y órganos de evaluación.
- Definición de servicios a incorporar en cada una de las fases del proyecto y cronograma del mismo.
- Definición de proyecto básico de gobierno de TI.
- Implantación de proyecto inicial.
- Definición y evaluación de indicadores.
- Revisión de cronograma de proyecto y puesta en marcha de las fases sucesivas.



ITILv3