

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?

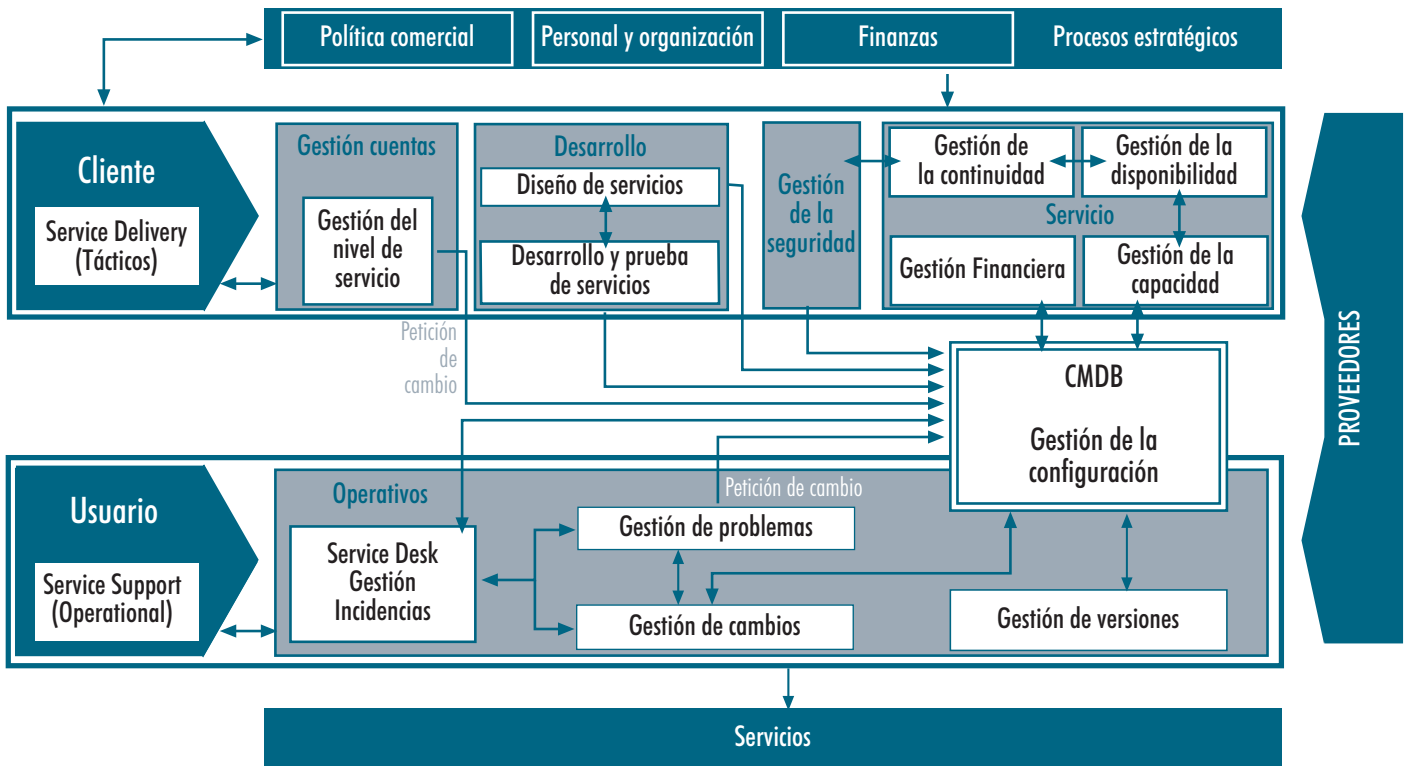
Cada vez más, las organizaciones piden que sus proveedores de TI garanticen que llevan a cabo una **correcta gestión de los servicios de TI**.

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.



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.

