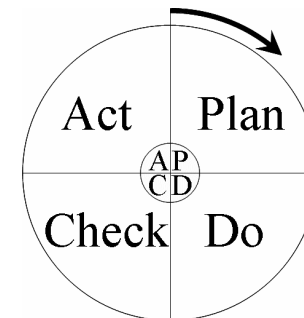


Seminario ITIL

**Optimizar los servicios de TI
con ITIL**

ITIL (I)

- Information Technology Infrastructure Library (**'Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información'**).
- Marco de trabajo **de mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información (TI) de alta calidad.**
- **ITIL y el PDCA de Edwards Deming.**



ITIL (II)

- Conjunto de procedimientos **de gestión**
 - Para ayudar a las organizaciones a lograr **calidad y eficiencia** en las operaciones de TI.
 - **Independientes** del proveedor
 - Desarrollados como **guías** para que abarque toda infraestructura, desarrollo y **operaciones de TI**.
- Conjunto de libros, **cada uno dedicado a un área específica dentro de la Gestión de TI**.

Usuarios de ITIL

- **Más de 10.000 compañías en todo el mundo**
- **Barclays Bank**
- **HSBC**
- **Guinness**
- **Procter & Gamble**
- **British Airways**
- **UK Ministry of Defence**
- **Hewlett Packard**

- **Universidad Rey Juan Carlos**
- **Consejería de Medio Ambiente de Andalucía**
- **Diputación de Barcelona**
- **Generalitat de Cataluña**

Necesidades del negocio

- **Servicios de TI**
 - Generan ingresos
 - Reducen costes
- **Mayores y mejores instalaciones y servicios**
- **Menor coste de los servicios de TI**
- **Tecnología cambiante y dinámica**
- **Trabajo proactivo 'vs.' reactivo en TI**
- **Proveedores de servicios**
 - Calidad
 - Precios ajustado
 - Velocidad de respuesta
- **Gestión de servicios efectiva**
 - Altos niveles de servicio
 - Satisfacción del cliente.

Beneficios de ITIL

- **Incremento de la productividad**
- **Reducción de costes**
- **Mejora de la comunicación entre TI y sus “clientes”**
- **Mejor entrega de servicios de TI gracias al uso de probadas mejores prácticas**
- **Mejora en la satisfacción del cliente debida al uso de un enfoque profesional de la prestación de servicios**
- **Guías y estándares**
- **Mejor uso de las habilidades y la experiencia**

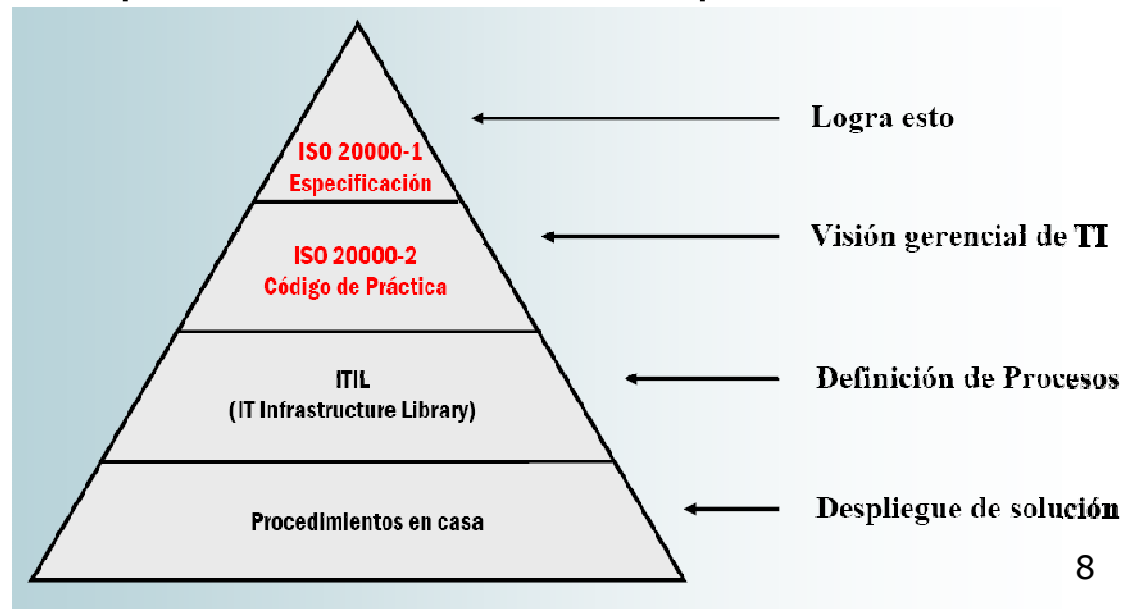
ITIL – Historia

- **Desarrollo**
 - **Años 80.**
 - Central Computer and Telecommunications Agency (**CCTA**).
 - Creciente **dependencia** de las **tecnologías de la información** .
 - Sin **prácticas estándar**, las agencias estatales creaban **independientemente** sus propias prácticas de **gestión de TI**.
- **Madurez mediados de los años 90.**
- **En abril de 2001 la CCTA fue integrada en la OGC (Office of Government Commerce, 'Oficina de comercio gubernamental') una división del Ministerio de Hacienda del Reino Unido.**

ITIL e ISO/IEC 20000

- **ISO 20000**

- Es el primer estándar mundial para Gestión de servicios de TI (IT service management) y es totalmente compatible y soportado por el marco de ITIL
- Fue preparado por BSI y fue adoptado bajo un procedimiento especial de “fast track” por ISO e IEC



Fundamentos de gestión TI

- **Service support**
 - Orientado al usuario de los servicios de ICT
 - Asegura el acceso y disfrute de los servicios
 - Clientes y usuarios - punto de entrada del negocio
 - La petición de cambios.
 - Necesidad de comunicación o actualizaciones.
 - Preguntas o problemas.
- **Service delivery**
 - Gestión de los servicios de TI
 - Pro-activa y preventiva
 - Proveedor interno o externo.
 - El negocio como el cliente de los servicios de TI.

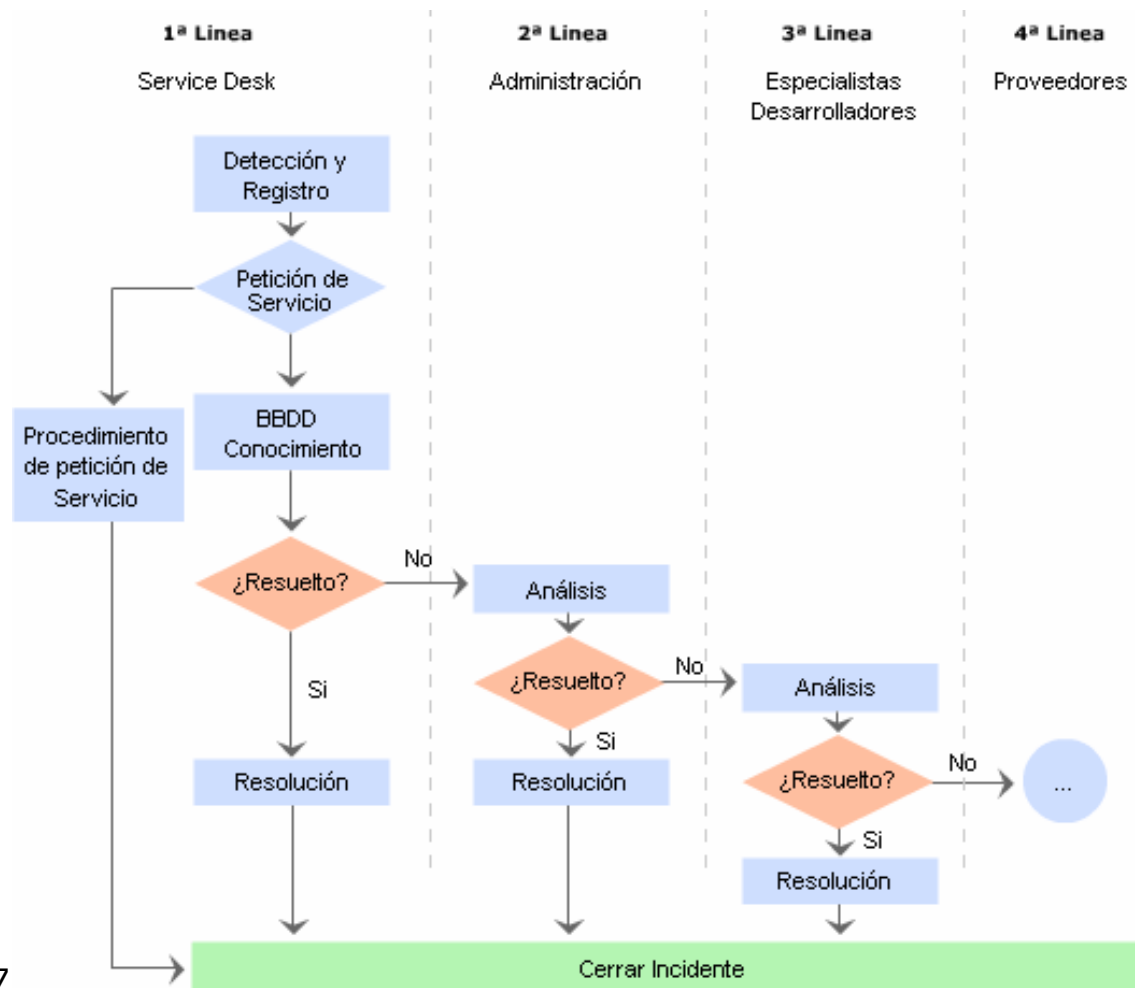
Service support

- **Service desk**
- **Incident management**
- **Problem management**
- **Configuration management**
- **Change management**
- **Release management**

Service delivery

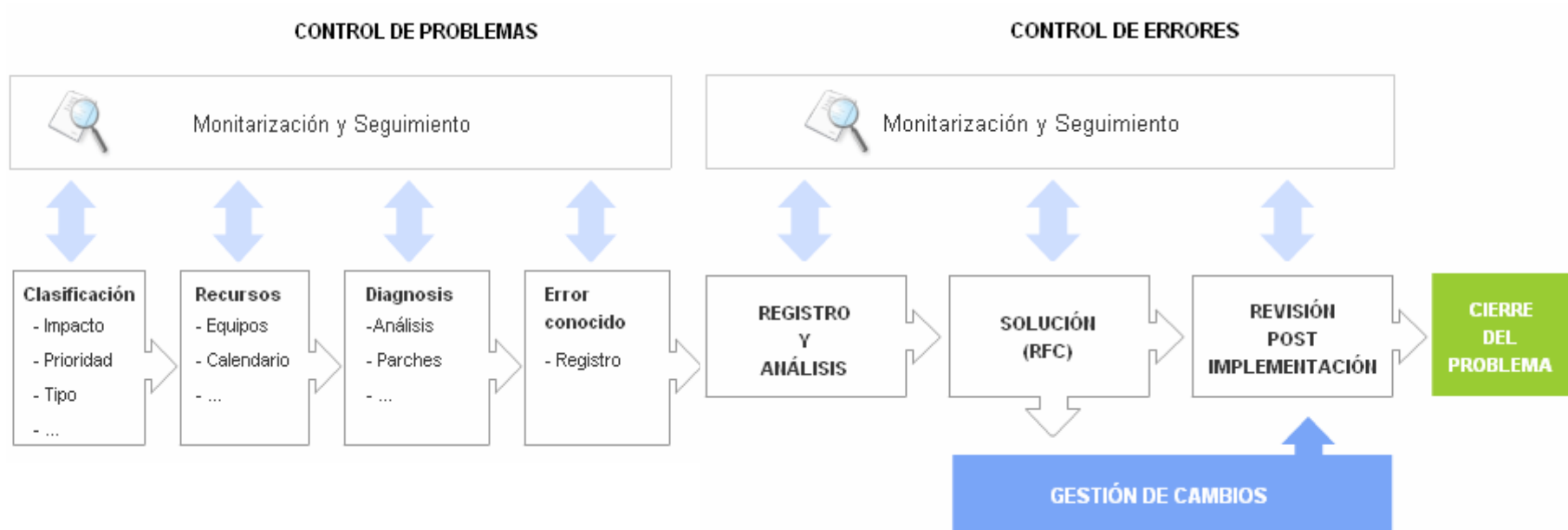
- **Service Level management**
- **Capacity management**
- **IT Service Continuity management**
- **Availability management**
- **Financial Management for IT Services**

Incident management



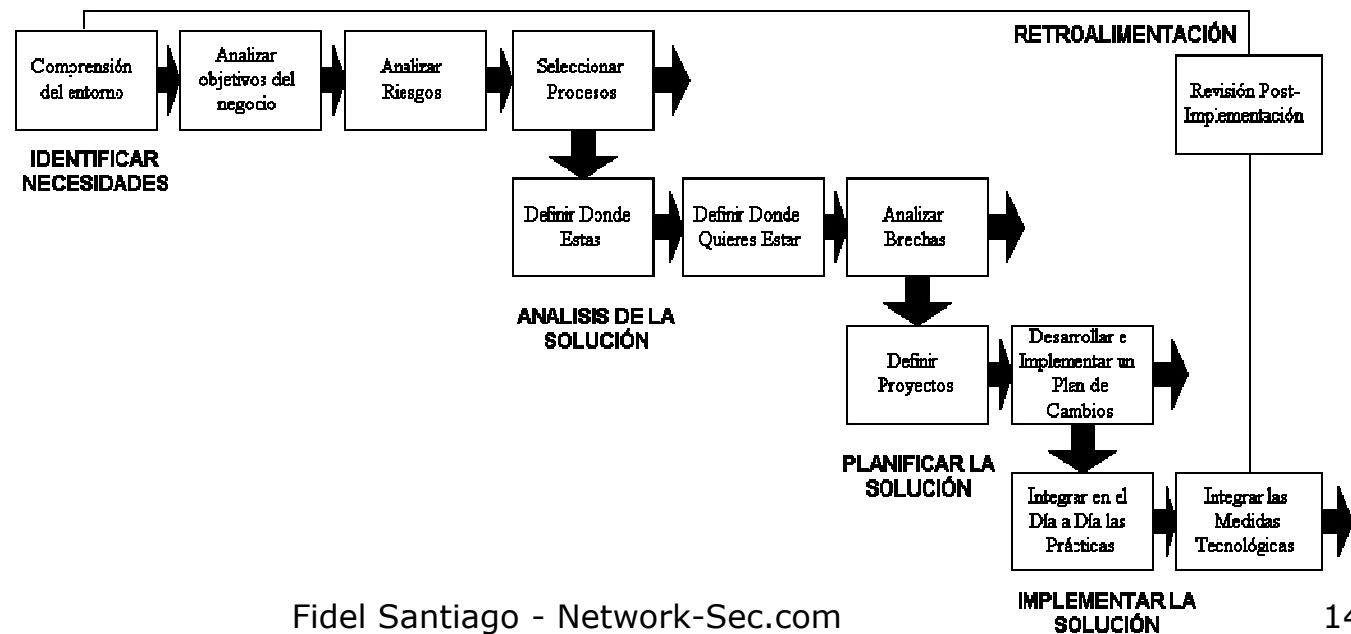
Marzo 2007

Problem management



Implantación de ITIL

- **Identificación de necesidades**
- **Análisis de la solución**
- **Planificación de la solución**
- **Implantación de la solución**



Identificación de necesidades

- **Comprensión del entorno**
- **Análisis de los objetivos del negocio**
- **Análisis de riesgos**
- **Selección de procesos**

Análisis de la solución

- **Evaluación de la situación presente**
- **Determinar la situación futura**
- **Analizar brechas**

Planificación de la solución

- **Definir proyectos de mejora**
- **Desarrollar e implementar un Plan de Cambio**

Implantación de la solución

- **Integrar con las prácticas comunes de la organización**
- **Integrar las medidas de los procesos con la empresa**
- **Revisión post-implantación**

Automatización de ITIL

- **Service desk**
- **CMDB**
- **Knowledge Base**

Preguntas y comentarios

Gracias por su atención

Fidel Santiago
Network Security Advisors
fsantiago@network-sec.com
902 365 985