

ITIL v3. Servicios de información (SI) de clase mundial.

Mejores Prácticas.

- ¿Qué son?
- ¿Qué no son?
- Marcos de referencia.
 - ITIL como respuesta a las áreas de SI.

ITIL Refresh.

- Evolutiva y no revolucionaria.
 - Mejores prácticas vigentes permanecen.
 - Prácticas antiguas, evolucionan.
- Definición del proyecto de renovación.
 - Internacional.
 - Público.
 - De cobertura amplia.

Historia.

- Origen.
 - ¿Agencias secretas?
 - ¿Inteligencia alienígena?
 - ¿Consultoras contratadas para la optimización de la KPI?
 - Necesidad de optimizar las TI.
 - Necesidad de integrar proveedores, clientes y servicios privados y públicos.
 - Evolución en versiones.

Versión 1.

- 1986_1999.
- Prácticas basadas en funciones.
- 40+ libros de prácticas de TI.

Versión 2.

- 1999_2006.
- Prácticas basadas en procesos.
- 10 libros como marco de referencia para mejores prácticas.
- Mundialmente aceptada.

Librería v2.

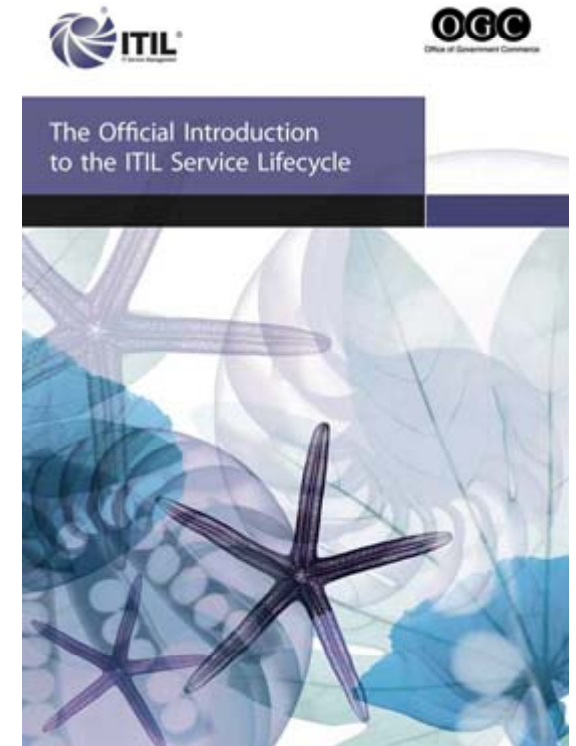
- Soporte a los Servicios.
- Entrega de los Servicios.
- Planeación para Implementar la Administración de Servicios.
- Administración de la Infraestructura de Comunicaciones y Tecnología.
- Las Perspectivas del Negocio (volúmenes I y II).
- Administración de los Activos de Software.
- Administración de las Aplicaciones.
- Administración de la Seguridad.
- ITIL – Implementación en Pequeña Escala. (PyMEs).

Versión 3.

- 2007_?.
- Prácticas basadas en el proceso de vida de los servicios.
- 5 libros sobre el ciclo de los servicios.
- Documentos, libros y recursos en línea complementarios.
 - Guía de Introducción.
 - Guía de Elementos Clave.
 - Glosario.

Librería v3.

- Estrategia del Servicio.
- Diseño del Servicio.
- Transición del Servicio.
- Operación del Servicio.
- Mejora Continua del Servicio.



La Nueva Filosofía.

- Enfocada en los procesos de la vida y naturales.
 - Crecimiento.
 - Proporción.
 - Estructura.
 - Armonía.
 - Ciclo de la vida.

Todo Cambia, Todo Permanece.

- Enfoque de sentido común.
 - Las mejores prácticas vigentes permanecen.
 - Mejora, actualización y fortalecimiento.
 - Se incluye en el ámbito del ITSM, a las autoridades de la organización.
- Comunitario e incluyente.
 - Proveedores.
 - Organizaciones.
 - Comunidades.
 - Revisión pública.
 - Traducción a 8 idiomas como propuesta inicial.
 - Español está incluido.

El Pasado y El Presente.

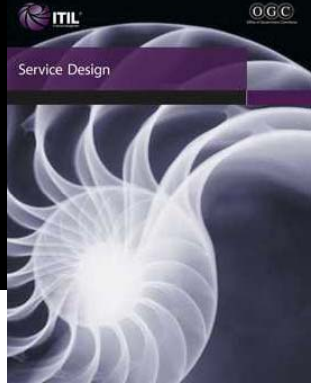
Pasado	Presente
Alineación entre el Negocio y las TI.	Integración de los SI al Negocio.
Administración de Cadenas de Valor.	Innovación en las Redes de Valor.
Catálogos de Servicios lineales.	Portafolios de Servicios Dinámicos.
Colección de procesos integrados.	Ciclo de vida de la Administración de Servicios incluyente .

La Nueva Librería.

- Estructura de los libros consistente.
 - Introducción, resumen, contexto.
 - Administración del servicio como una práctica.
 - Ciclo de vida de los servicios.
 - Rol de los procesos en el ciclo de vida.
 - Rol de las funciones en el ciclo de vida.
 - Fundamentos de las prácticas.
 - Procesos.
 - Diseño y estructuras organizacionales, roles y responsabilidades.
 - Retos, factores críticos de éxito, riesgos.
 - Guías suplementarias.
 - Referencias.

Estrategia del Servicio.

- Presenta una vista de ITIL que integra al Negocio con los SI, asegurándose que cada etapa del ciclo de vida de los servicios se mantenga enfocada en el Caso de Negocio y se relacione a otros elementos del proceso que le siguen.
- Los otros libros ligan los entregables a cumplir con las metas, requerimientos y principios de administración del servicio.



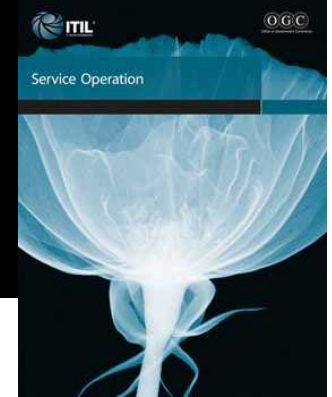
Diseño del Servicio.

- Provee la guía para cumplir los requerimientos del negocio actuales y futuros, a través de la producción y mantenimiento de las políticas, arquitecturas y documentos para el diseño apropiado y novedoso de las soluciones y procesos de los SI.

Transición del Servicio.

- Se enfoca en el rol más amplio y de largo plazo de la administración de cambios y administración de liberaciones para la adecuada consideración de los riesgos, beneficios, mecanismos de entrega y la facilidad de la operación permanente.
- Se habla de los procesos de transición de los servicios hacia el ambiente de producción.

Operación del Servicio.

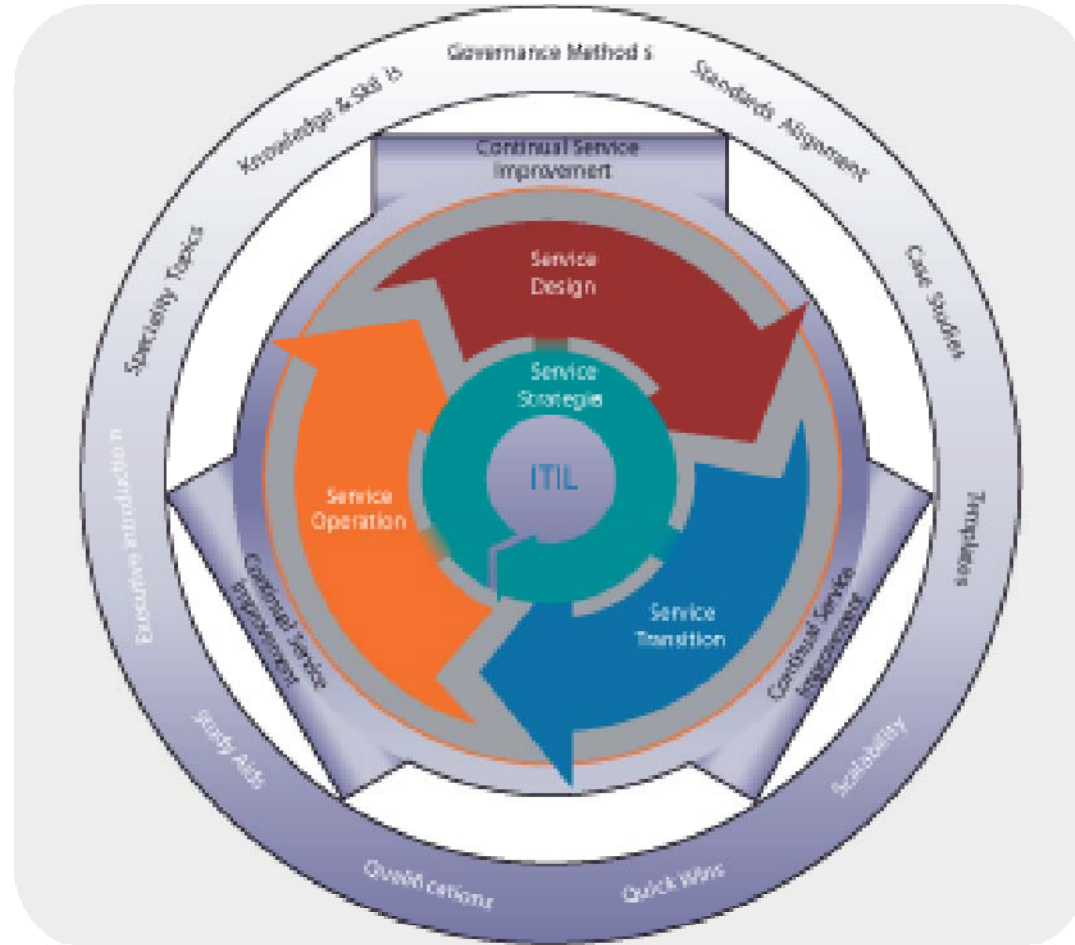


- Al enfocarse en las actividades de los procesos de entrega y control de los servicios, se puede alcanzar un estado estable y altamente deseable en la administración de los servicios en la operación cotidiana.
- Para su integración con el resto de la librería de ITIL, se encuentra una selección de puntos de control de los procesos de entrega y soporte de servicios.

Mejora Continua del Servicio.

- Junto con la entrega consistente y repetible de procesos como parte de la calidad en los SI, ITIL ha tenido siempre un enfoque que enfatiza la mejora continua de los servicios.
- Este libro se enfoca en los elementos de los procesos que están involucrados en identificar e introducir mejoras en la administración de los servicios. También se cubre el tema del retiro de los servicios.

El Ciclo de Vida.



Estructura Administrativa.

- OGC.
 - TSO (The Stationary Office).
 - Publicador oficial.
 - APMG (APM Group).
 - Evaluador oficial.

El Futuro.

- Áreas de oportunidad.
 - Participación activa de las IES para generar un repositorio de conocimiento local.
 - Establecer un lenguaje común entre los diferentes centros de SI.
 - Talleres y días virtuales de ITSM.

Referencias

- Becta
 - www.becta.org.uk
 - www.becta.org
- ITSMf
 - www.itsmf.org
 - www.itsmf.org.mx
- Armando Estañol
 - iaef@ulsa.mx