



# ¿Qué es ITIL? Una introducción

**26 de Junio de 2006**

**Capítulo Argentino de la IEEE Computer Society**  
**sergio@xelere.com**

ITIL ® Copyright OGC

## Interrogantes comunes

- ¿Por qué necesito ITIL?
- ¿Qué expectativas puedo tener respecto del valor/impacto de ITIL en mis tareas diarias?
- ¿Qué líneas estratégicas de mi organización se pueden potenciar con ITIL?
  - Plan de Negocios
  - Sarbanes-Oxley
  - ISO 17799
  - Basilea II
  - Alineamiento de TI con el negocio
  - Estandarización y Flexibilización de la operación
  - Requerimientos de Eficiencia, Calidad, Costos, etc.



## Objetivos de ITIL



- Promover la visión de IT como proveedor de servicios
- Fomentar el foco en el cliente
- Alinear la organización de IT con el negocio de la empresa
- Posicionar a IT como parte importante de la cadena de valor
- Estandarizar los procesos de gestión de servicios de IT
- Promover el uso de conceptos comunes para mejorar la comunicación
- Servir de base para la certificación de las personas y las empresas

## ITIL - Los Orígenes



### ITIL: Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de TI)

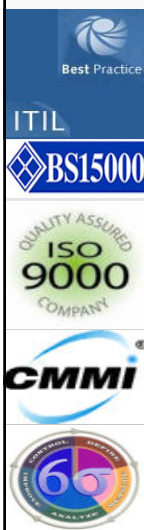
- Es una visión integral de la Administración de Servicios de TI, expresada en un conjunto de 7 publicaciones.
- Nació hace más de 15 años como iniciativa del gobierno Inglés, quien reunió a empresas exitosas para extraer las mejores prácticas que éstas utilizaban.
- Contiene un conjunto consistente y detallado de Mejores Prácticas del Mercado, recolectadas y seleccionadas por empresas y organismos de todo el mundo.
- Se mantiene en evolución permanente mediante el aporte de la comunidad ITIL global.

## ¿Qué NO es ITIL?

- Una herramienta de Software.
- La solución que un proveedor quiere imponer.
- Un conjunto de procedimientos a cumplir/seguir.
- El reemplazo de todo lo que ya hacemos bien.
- El único componente requerido para brindar un mejor servicio.
- Independiente del comportamiento y cultura de la organización.
- La solución a todos nuestros males (La bala de plata).
- Humo.
- Magia.

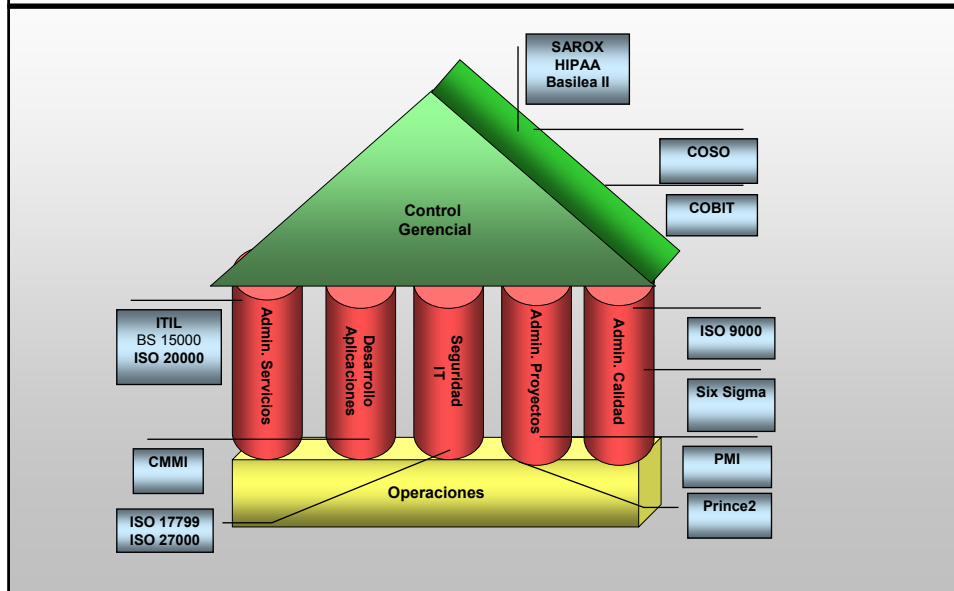


## ¿Es el Estándar del Mercado?

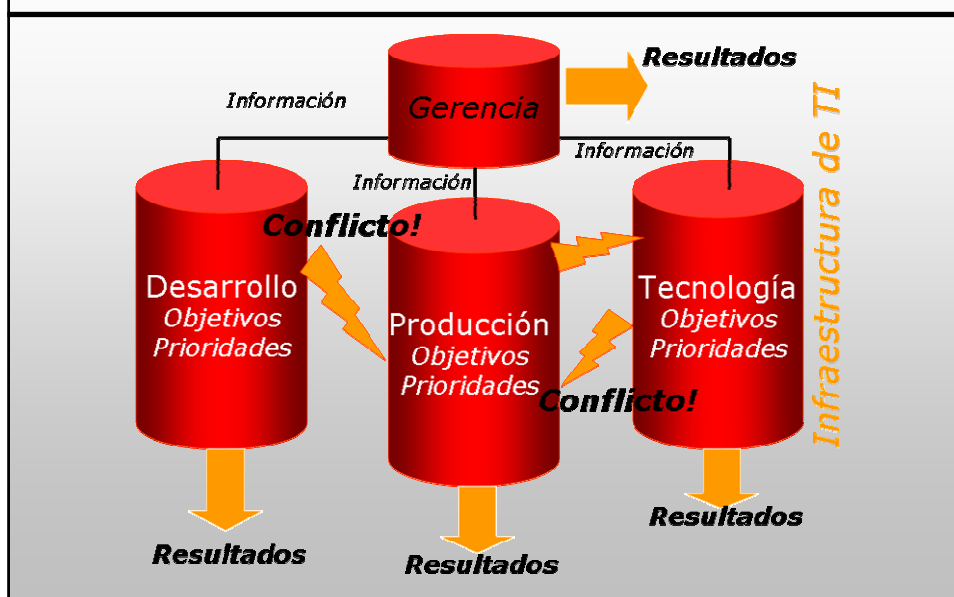


- Por su nivel de adopción y utilización se ha convertido en el estándar de facto a nivel mundial.
- Hoy se ha convertido en la ISO 20000.
- ITIL se complementa con los requerimientos y procesos de otros estándares y "mejores prácticas":
  - COBIT.
  - CMM.
  - ISO/BS/EIC 17799.
  - Six Sigma.
  - ISO 9000.
  - Total Quality Management.
  - Project Management Institute.
  - PRINCE.

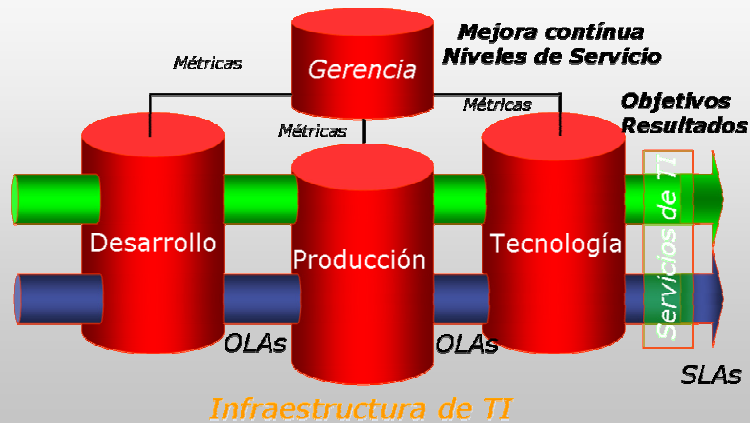
## ISO 20000 y los estándares



## ¿Qué pasa en nuestras gerencias?



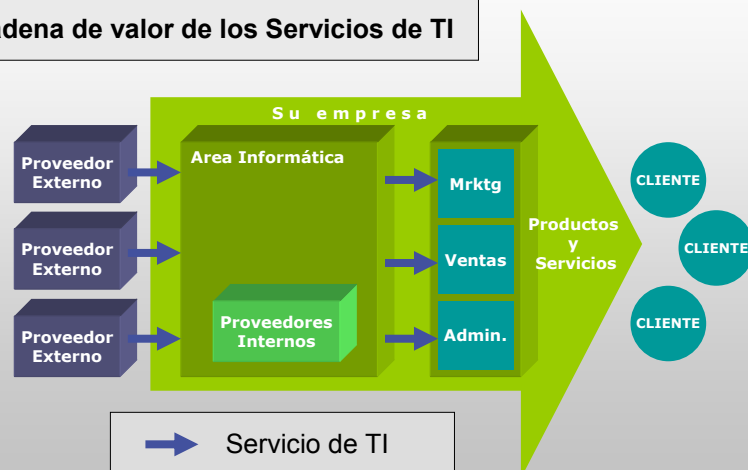
## Hacia un modelo orientado al servicio...



## ...y al cliente



### Cadena de valor de los Servicios de TI

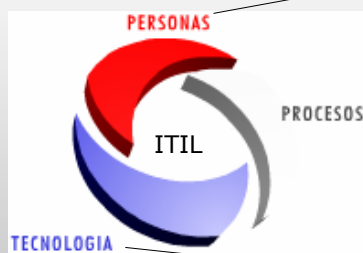


## ¿Qué tiene ITIL de especial?



- Promueve una gestión por procesos
- Especifica cuáles son las cosas que debería realizar una organización de IT para administrar sus servicios
- Define procesos y sus interrelaciones
- Indica roles y responsabilidades específicos
- Promueve una gestión orientada a servicios
- Promueve la alineación con el resto de la organización

## ¿Qué implica aplicar ITIL?



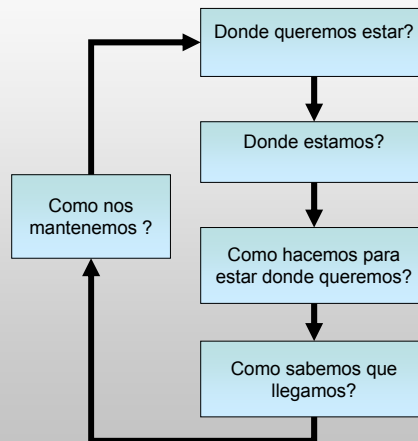
- Asignar roles y responsabilidades
- Manejar el Cambio Cultural (Management of Change)

- Formalización de Procesos

- Automatizar con herramientas "ITIL Compliant"

## Pasos para implantar ITIL

- Establecer la Administración de Servicios
- “Si no sabes a dónde ir, cualquier camino te llevará hasta allí”



## Cómo comenzar un proyecto ITIL

- Conocer la situación actual (Personas, Procesos, Tecnología)
- Establecer las motivaciones
- Clarificar expectativas
- Diseñar los procesos prioritarios (enfoque modular). - Formalizarlos
- Implementarlos - Automatizar los procesos
- Establecer la mejora continua

## Mejoras identificadas



- Disminución del tiempo de duración de los incidentes
- Lenguaje común para el planeamiento de procesos
- Resultados de encuestas de satisfacción
- Alineación entre IT y el negocio
- Racionalización del hardware y del software
- Mejor gestión de recursos

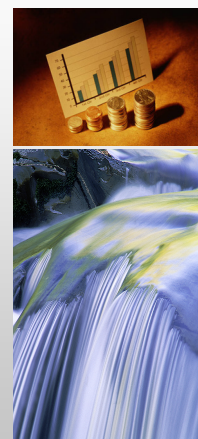
## Beneficios concretos



- ITIL es la base para la construcción y provisión de Servicios de TI que sean:
  - **CONSISTENTES.**
  - **REPETIBLES.**
  - **AUDITABLES.**
  - **VERIFICABLES.**

- EN SUMA

**BRINDAR  
SERVICIOS DE TI  
EN LOS CUALES  
EL NEGOCIO  
PUEDA  
CONFIAR**







## ITIL Presente y Futuro

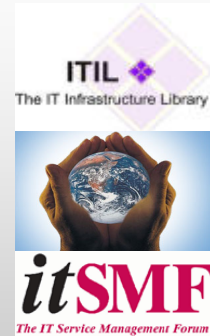
### Características

- Está basado en "Best Practices" (no es teórico).
- Cubre todas las disciplinas críticas: Niveles de Servicio, Disponibilidad, Mesa de Ayuda, Manejo de Cambios, Incidentes, Problemas y Releases.
- Enfoque modular.
- Es independiente de la tecnología y de los proveedores.
- Contiene mejores prácticas para los servicios, los procesos, la terminología, los roles y procedimientos.
- Basado en normas de Calidad que preparan a las organizaciones de IT para la certificación ISO 9001.

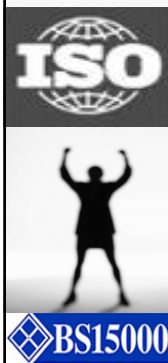


## Evolución

- La versión actual es la 2.0.
- Se ha iniciado la versión 3.0
  - Algunas consideraciones
  - [Alineamiento con otros frameworks](#)
  - [Guías para evaluación de herramientas](#)
- La institución encargada de llevar adelante el proyecto es ITSMf con la colaboración de la comunidad.



## Estándar ISO 20000

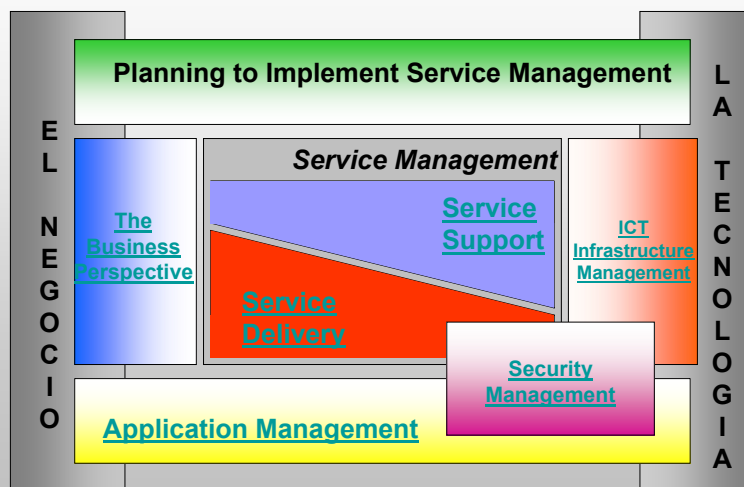


- Es el primer estándar mundial de IT Service Management.
- Utiliza como modelo de referencia a ITIL y el estándar inglés BS15000
- Permite certificar organizaciones mediante organismos independientes denominados RCB (Registered Certification Body).
- Contiene la especificación formal de requerimientos a cumplir y el Código de Práctica (Code of Practice) que sirve de guía para la certificación.



## El Modelo ITIL

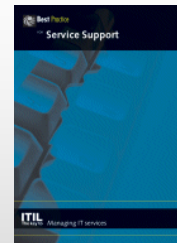
### El Modelo ITIL



## Service Support



- Incluye los siguientes procesos:
  1. Función Service desk.
  2. Administración de Incidentes.
  3. Administración de Problemas.
  4. Administración de Cambios.
  5. Administración de Configuraciones.
  6. Administración de Releases.



- Son procesos más operacionales.
- Tienen como objetivo:
  - Proveer soporte eficiente a los servicios de TI.
  - Asegurar la estabilidad del ambiente productivo de TI que soporta estos servicios.

## Service Delivery



- Incluye los siguiente procesos:
  1. Administración de Niveles de Servicio.
  2. Administración de Capacidad.
  3. Administración de Disponibilidad.
  4. Administración de Continuidad del Servicio.
  5. Administración de Costos de TI.

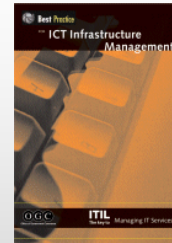


- Son procesos más tácticos.
- Tienen como objetivo:
  - Establecer y administrar los servicios de TI.
  - Establecer un modelo de gestión para la provisión de estos servicios con los niveles de servicio requeridos por el negocio.

## ICT Infrastructure Management



- Abarca las disciplinas más tradicionales y de carácter más operativo de TI.
- Incluye los siguientes procesos:
  - Administración de Servicios de Red.
  - Operaciones.
  - Instalación y aceptación.
  - Administración de Desktops.
  - Administración de Sistemas (Systems Management)
    - Monitoreo.
    - Seguridad.
    - Backup/Restore.
    - Automatización.



## Security Management



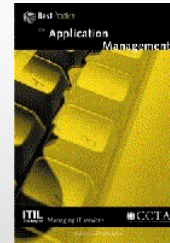
- Incorpora los conceptos y consideraciones de seguridad dentro de cada proceso y en cada aspecto de la administración de los servicios en los niveles:
  - Operativo.
  - Táctico.
  - Estratégico.
- Tiene en cuenta los aspectos de la estrategia y plan de seguridad para todos los servicios y los requerimientos de seguridad que forman parte de los SLA (Service Level Agreements).
- Se basa en el estándar ISO/BS/EIC 17799



## Application Management



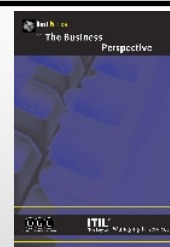
- Se enfoca en la interfase entre el desarrollo de aplicaciones y su puesta y operación en producción.
- Incorpora al desarrollo los requerimientos (no funcionales) de:
  - Operación (Operables)
  - Administración (Soportables)
  - Control (Mantenibles)
  - Niveles de Servicio (Utilizables)



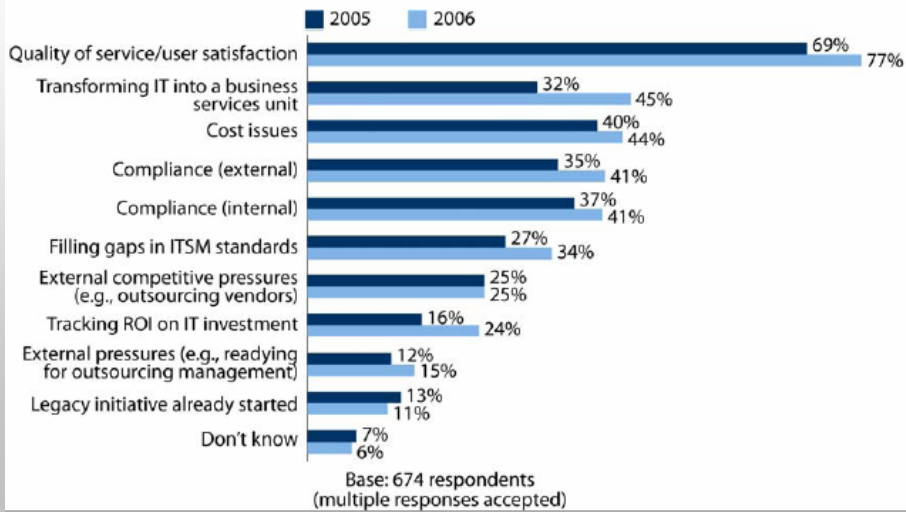
## The Business Perspective



- Administración de la continuidad del negocio (BCM).
- Manejo de Alianzas y Outsourcing.
- Supervivencia al cambio.
- Transformación del negocio a través del cambio.

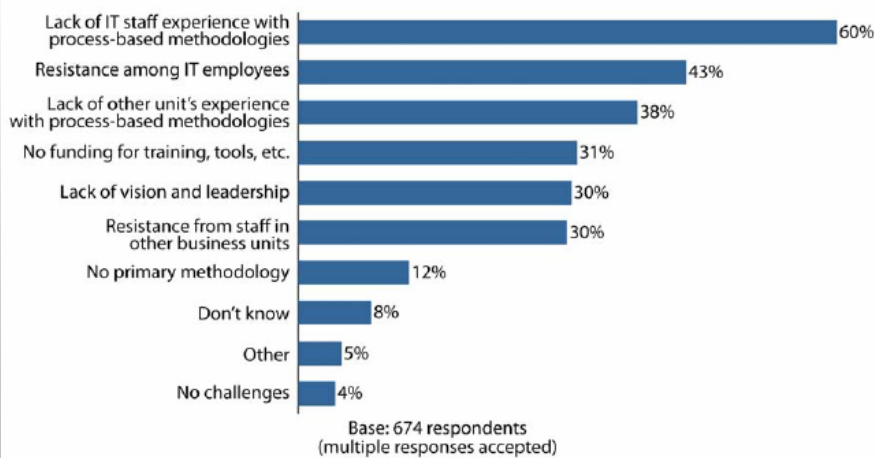


## Principales razones para invertir en gestión de servicios



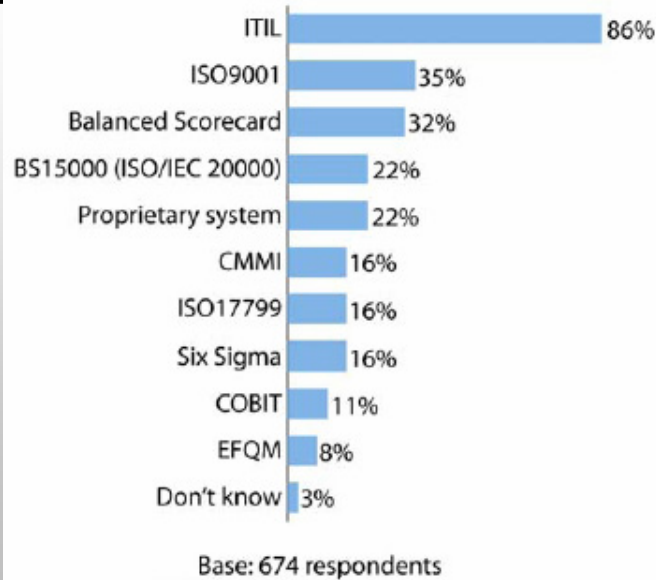
Source: Forrester Research, Inc.

## Barreras para implementar de ITIL



Source: Forrester Research, Inc.

## Nivel de Adopción de ITIL comparado con otros modelos



## El futuro de ITIL



- Proceso de revisión – ITIL Refresh – ITIL Versión 3
- Se realizaron consultas públicas sobre el contenido para incorporar nuevos requerimientos del mercado
- Se formó un panel de expertos
- Se contrataron autores y equipos de mentores
- Revisión de consistencia, alcance y nivel de detalle
- Definición de Cinco volúmenes centrales orientados al ciclo de vida de los servicios
  - Service Management Strategies
  - Service Design
  - Service Introduction
  - Service Operation
  - Continual Service Improvement



## En resumen ITIL...



- nos ayuda a poner en marcha una gestión de IT que esté enfocada en servicios
- nos permite estandarizar los procesos, roles y sus relaciones
- nos ayuda a entender de qué manera podemos automatizar mejor la gestión
- Es un vehículo para facilitar el cambio y capacitar a todos los que participan de esta iniciativa
- Es la base para poder certificarnos en ISO20000