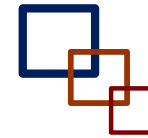


La Administración de Servicios ITIL

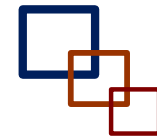
Noviembre, 2006



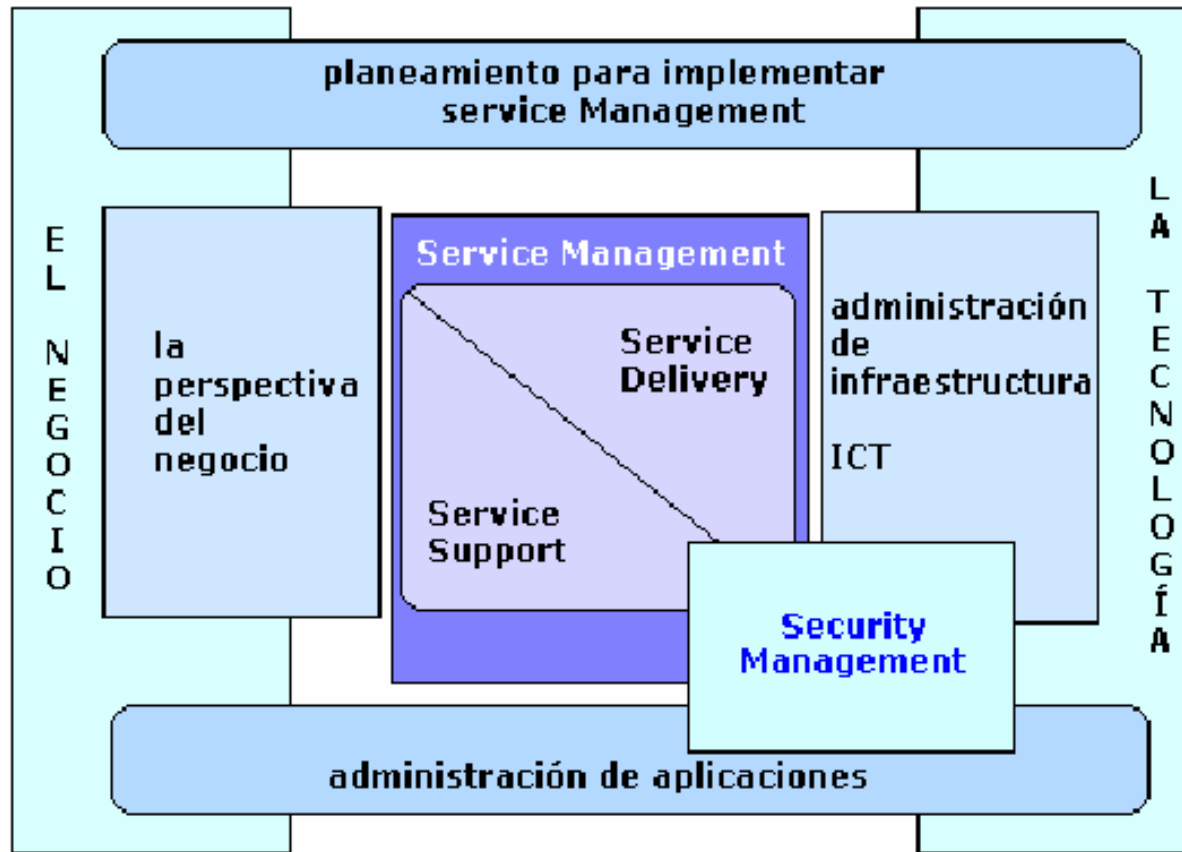
ITIL y Administración de Servicios IT

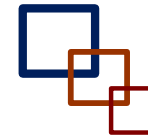
DEFINICIONES

- ✍ ITIL: Infrastructure Technology Infrastructure Library
 - ✍ Brinda un conjunto detallado de mejores prácticas, consistente y coherente con un enfoque hacia la administración de los procesos de los servicios TI
 - ✍ Promueve un enfoque de calidad para alcanzar la eficacia y la eficiencia en el uso de los sistemas de información para el negocio.
- ✍ Administración del Servicio TI
 - ✍ Se relaciona con la entrega y el soporte de los servicios TI que se adecúen con los requerimientos de negocio de su organización.



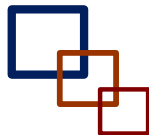
Conjunto de Libros de ITIL



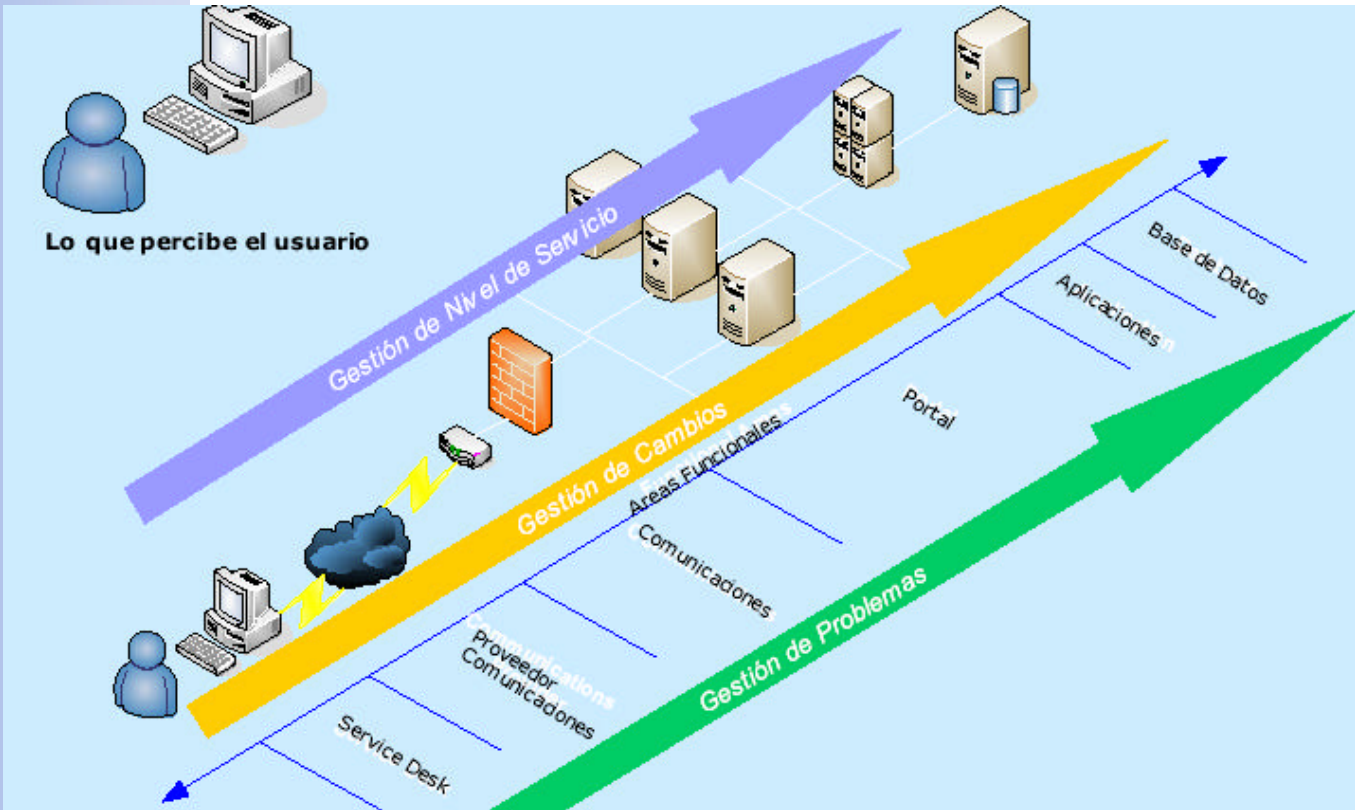


Términos y Conceptos Clave

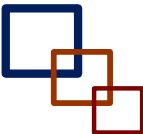
- ✍ Un Servicio TI
 - ✍ ¿Administración de Sistemas o Administración de Servicios?
- ✍ Política, Proceso, Procedimiento
 - ✍ Estratégico, Táctico y Operacional
- ✍ Modelo Genérico de un Proceso
 - ✍ Componentes de un proceso: Controles, Actividades, Habilitadores y Administración del Proceso
- ✍ El Ciclo de Deming
 - ✍ Permite asegurar y controlar la calidad de un proceso
 - ✍ Planear, hacer, verificar, actuar



Gestión de Servicios de IT



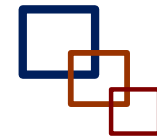
Los Procesos de IT Service Management



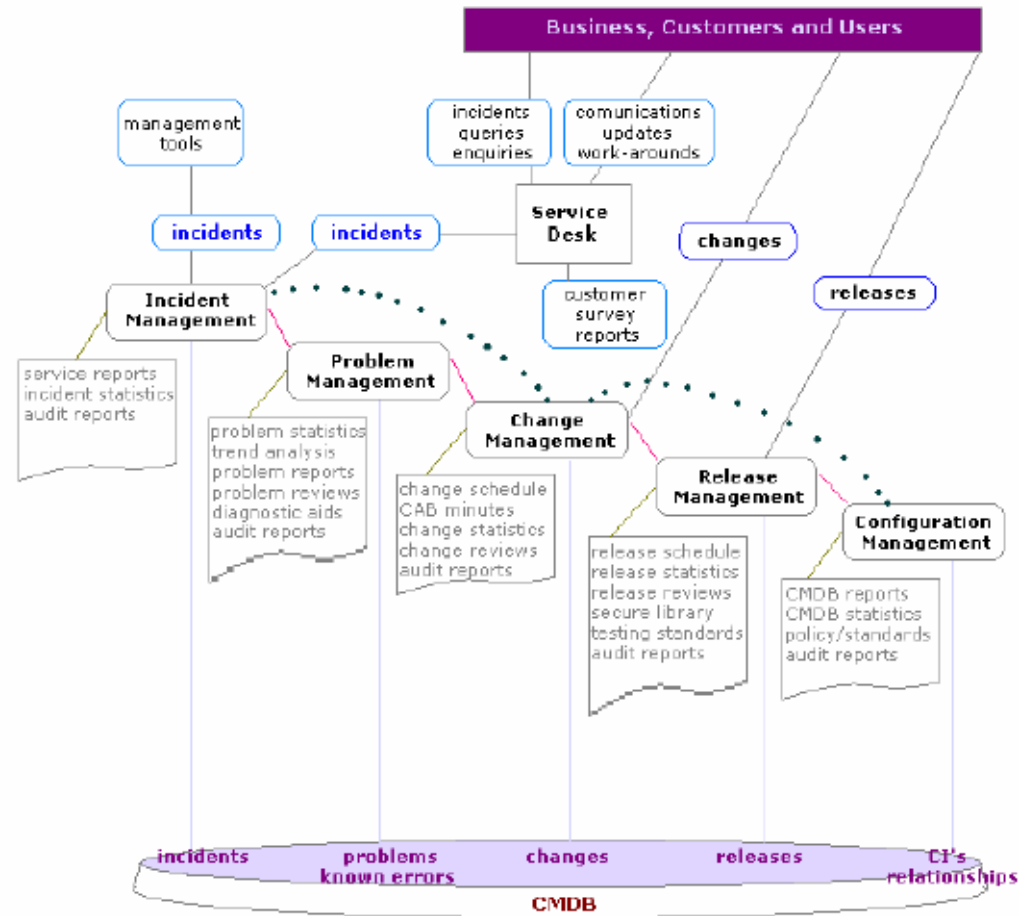
Service Support SS	Service Delivery SD
Service Desk *	-
Incident Management	Service Level Management SLM
Problem Management	Administración financiera para servicios IT
Configuration Management	Capacity Management
Change Management	IT Service Continuity Management
Release Management	Availability Management

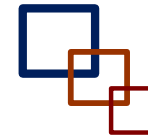
* Note que Service Desk es una función y no un proceso.

Service Support generalmente se concentra en el día a día operacional y el soporte a los servicios de IT, mientras que **Service Delivery** mira a largo plazo para planificación y mejora de la provisión de servicios de IT.

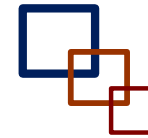


Service Support / Soporte al Servicio





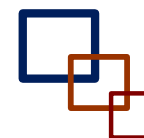
1.- LA FUNCION DE SERVICE DESK



1.- SERVICE DESK

OBJETIVO

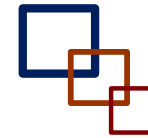
- ✍ El Service Desk moderno es la cara al cliente y centra sus objetivos principales en manejar y mejorar el servicio para y en nombre del negocio
- ✍ A nivel operacional, su objetivo es proveer un único punto de contacto (SPOC) para aconsejar, guiar y restaurar rápidamente los servicios normales de sus clientes y usuarios.



1.- SERVICE DESK

DEFINICIONES

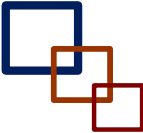
- ✍ Call Center
 - ✍ Manejo Profesional de transacciones telefónicas
- ✍ Mesa de Ayuda o Help Desk
 - ✍ Administrar, coordinar y resolver incidentes tan rapido como sea posible, y asegurar que ningun incidente sea perdido u olvidado
- ✍ Mesa de Servicios o Service Desk
 - ✍ Integra los procesos de negocio en la Administración de los Servicios de Infraestructura.
- ✍ Punto Unico de Contacto (SPOC)
- ✍ Service Desk no calificado
- ✍ Service Desk Calificado
- ✍ Service Desk Experto



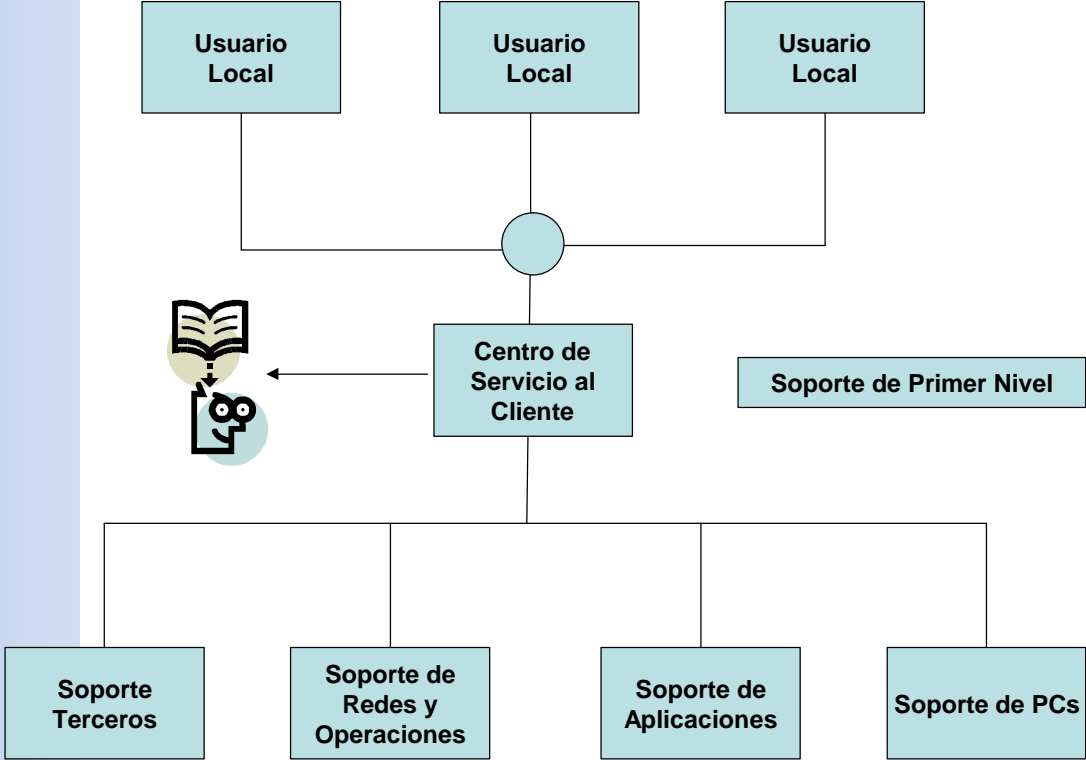
1.- SERVICE DESK

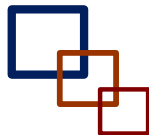
MODELOS DE SERVICE DESK

- ✍ Service Desk Local
 - ✍ Las organizaciones tiene centros de soporte locales para satisfacer las necesidades locales de negocio, tomando las llamadas desde una ubicación local.
- ✍ Service Desk Centralizado
 - ✍ Una ubicación física central, coordinado las llamadas de usuarios de múltiples ubicaciones
- ✍ Service Desk Virtual
 - ✍ Puede estar ubicado y se puede acceder al mismo desde cualquier ubicación en el mundo.

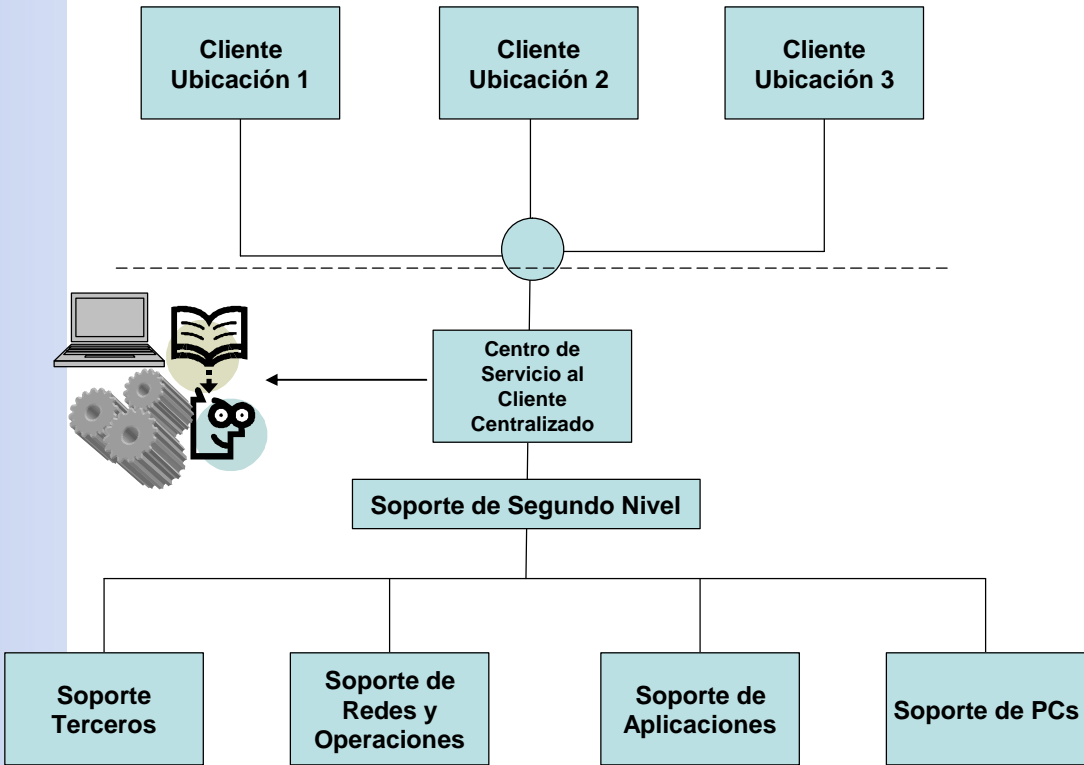


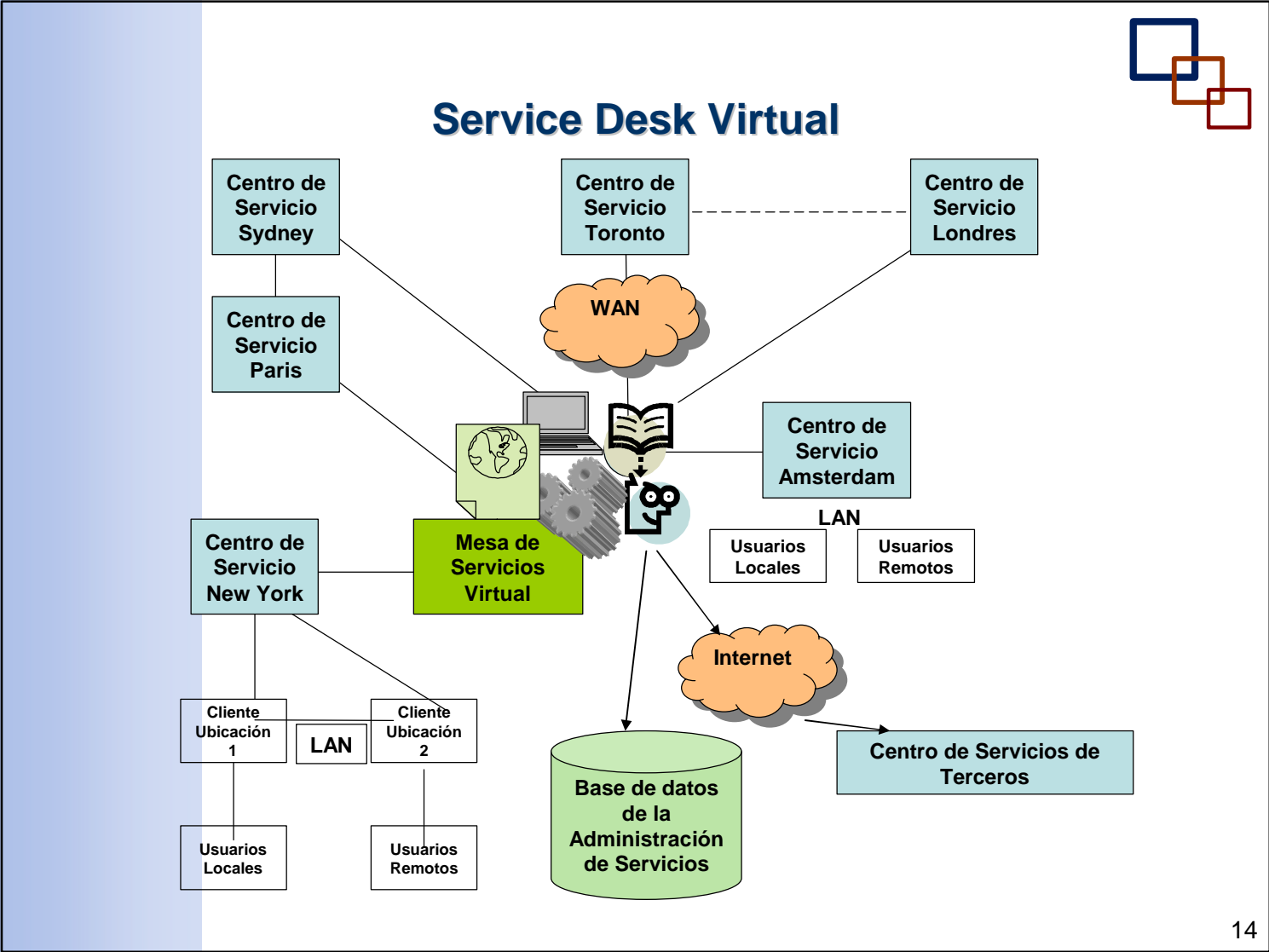
Service Desk Local

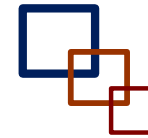




Service Desk Centralizado



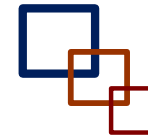




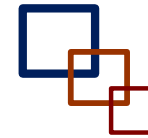
1.- SERVICE DESK

ACTIVIDADES DEL SERVICE DESK

- ✍ Recibir llamadas, vinculo de primer nivel con el cliente
- ✍ Registrar y dar seguimiento a las fallas y solicitudes de servicio
- ✍ Evaluación inicial, intento de solución o escalamiento, basándose en niveles de servicio acordados
- ✍ Monitorear los procesos de escalamiento
- ✍ Administrar el ciclo de vida de la solicitud, incluyendo su cierre
- ✍ Comunicación con el cliente
- ✍ Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio
- ✍ Resaltar las necesidades de entrenamiento y educación del cliente
- ✍ Contribuir con la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.



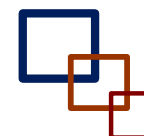
2.- LA GESTION DE INCIDENTES



2.- GESTION DE INCIDENTES

OBJETIVO

- ✍ Restaurar la operación normal del servicio lo antes posible y minimizar el impacto adverso sobre las operaciones del negocio.



2.- GESTION DE INCIDENTES

DEFINICIONES

✍ INCIDENTE

- ✍ Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción de un servicio; o una reducción en la calidad de un servicio.

✍ SOLICITUD DE SERVICIO

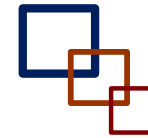
- ✍ Un Evento que incluye, por ejemplo, requerimientos de información, consejo o documentación

✍ POSICION EN EL FLUJO DE TRABAJO

- ✍ El status de un incidente que refleja su posición actual en el ciclo de vida

✍ CARGA DE TRABAJO

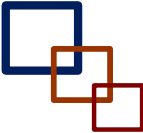
- ✍ El tiempo y esfuerzo dedicados a la resolución de un incidente.



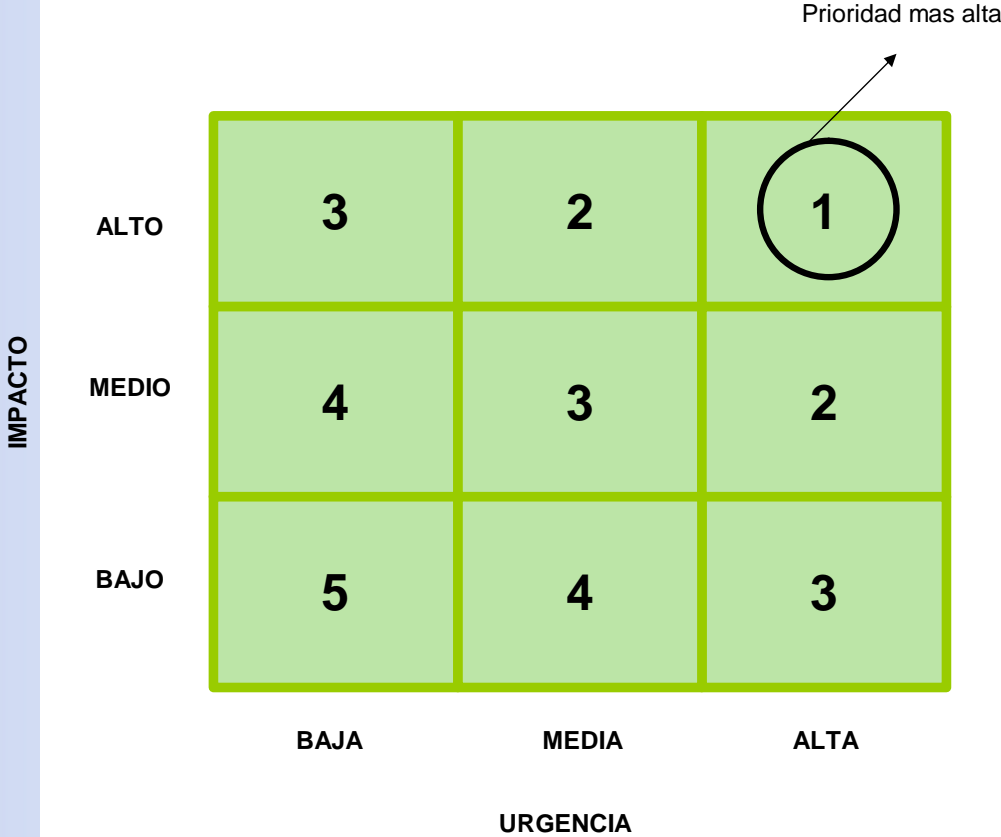
2.- GESTION DE INCIDENTES

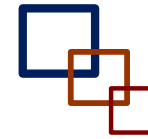
PRIORIZACION

- ✍ Secuencia en la que se resolverán los incidentes, problemas o cambios y se basan en el impacto y la urgencia
- ✍ a) IMPACTO
 - ✍ Nivel hasta donde se interrumpe la provisión de servicios.
de CIs afectados o # de interrupciones a los procesos claves de negocio.
- ✍ b) URGENCIA
 - ✍ Velocidad con la que se debe resolver el incidente.



2.- GESTION DE INCIDENTES

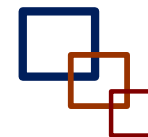




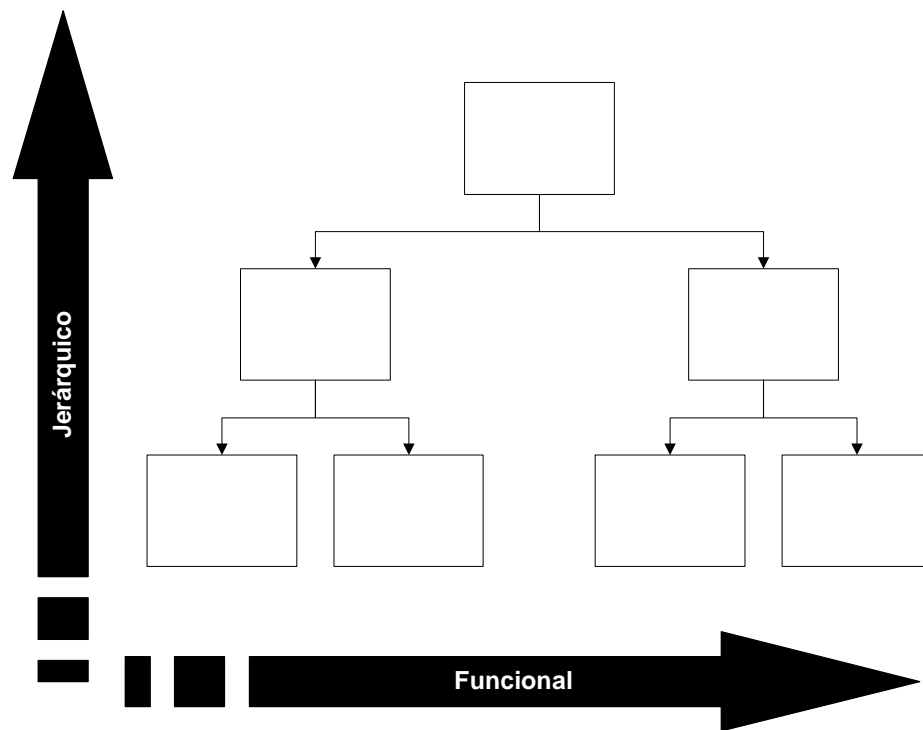
2.- GESTION DE INCIDENTES

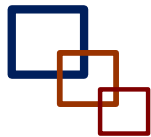
ESCALAMIENTO

- ✍ Mecanismo que ayuda a la resolución dentro de los tiempos especificados de un incidente. Puede llevarse a durante cualquier actividad en el proceso de resolución.
- ✍ A) ESCALAMIENTO FUNCIONAL (Competencia)
 - ✍ De primer nivel a segundo y más allá. Experiencia, Herramientas, Conocimiento, Tiempo según el SLA.
- ✍ B) ESCALAMIENTO JERARQUICO (Autoridad)
 - ✍ Se escala el requerimiento a grupos o personas con mayor poder de decisión en la organización.



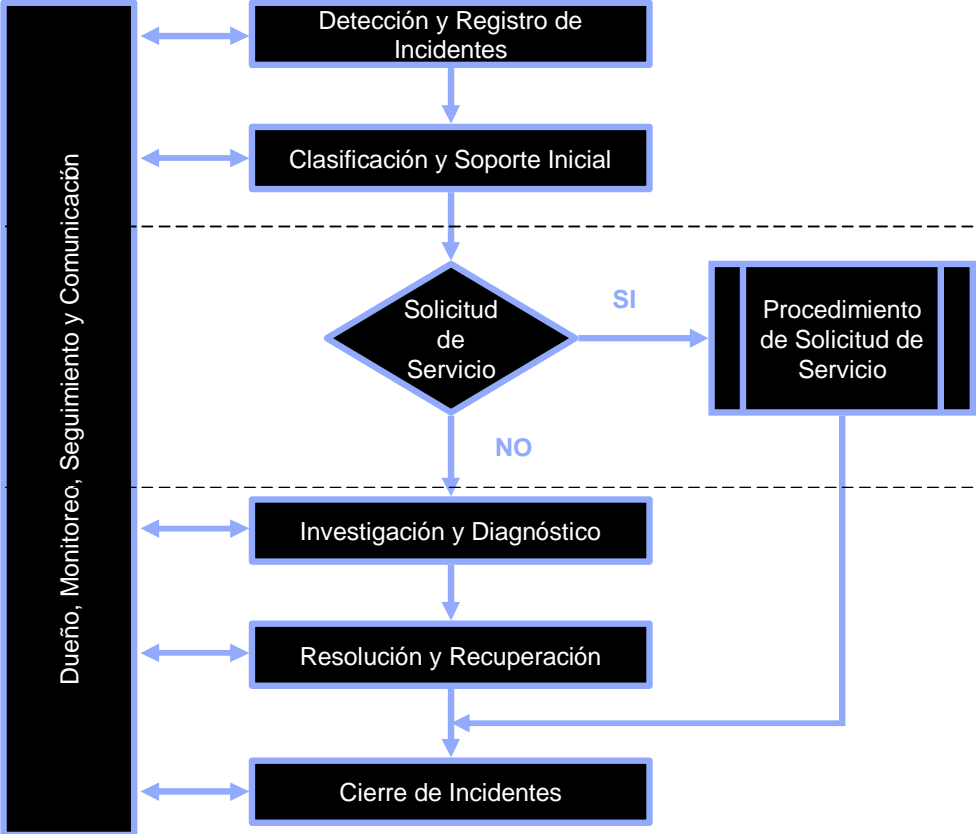
2.- GESTION DE INCIDENTES

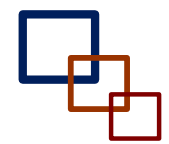




2.- GESTION DE INCIDENTES

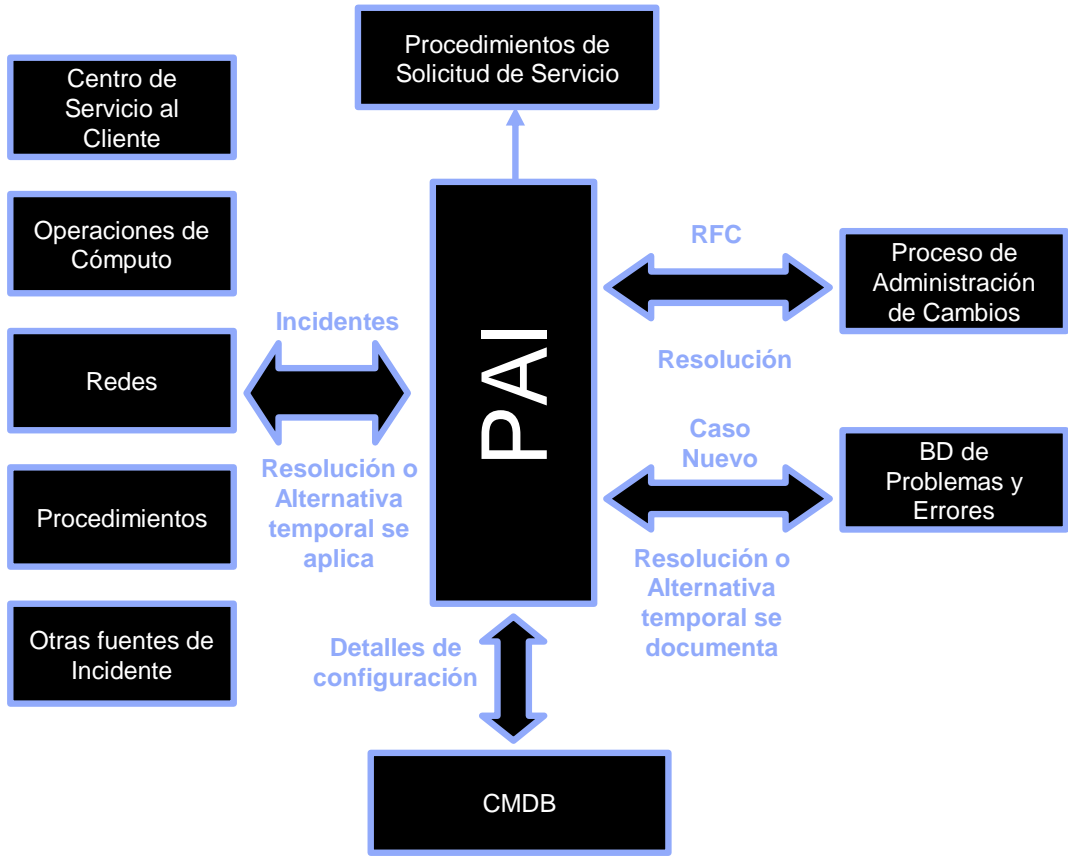
ACTIVIDADES

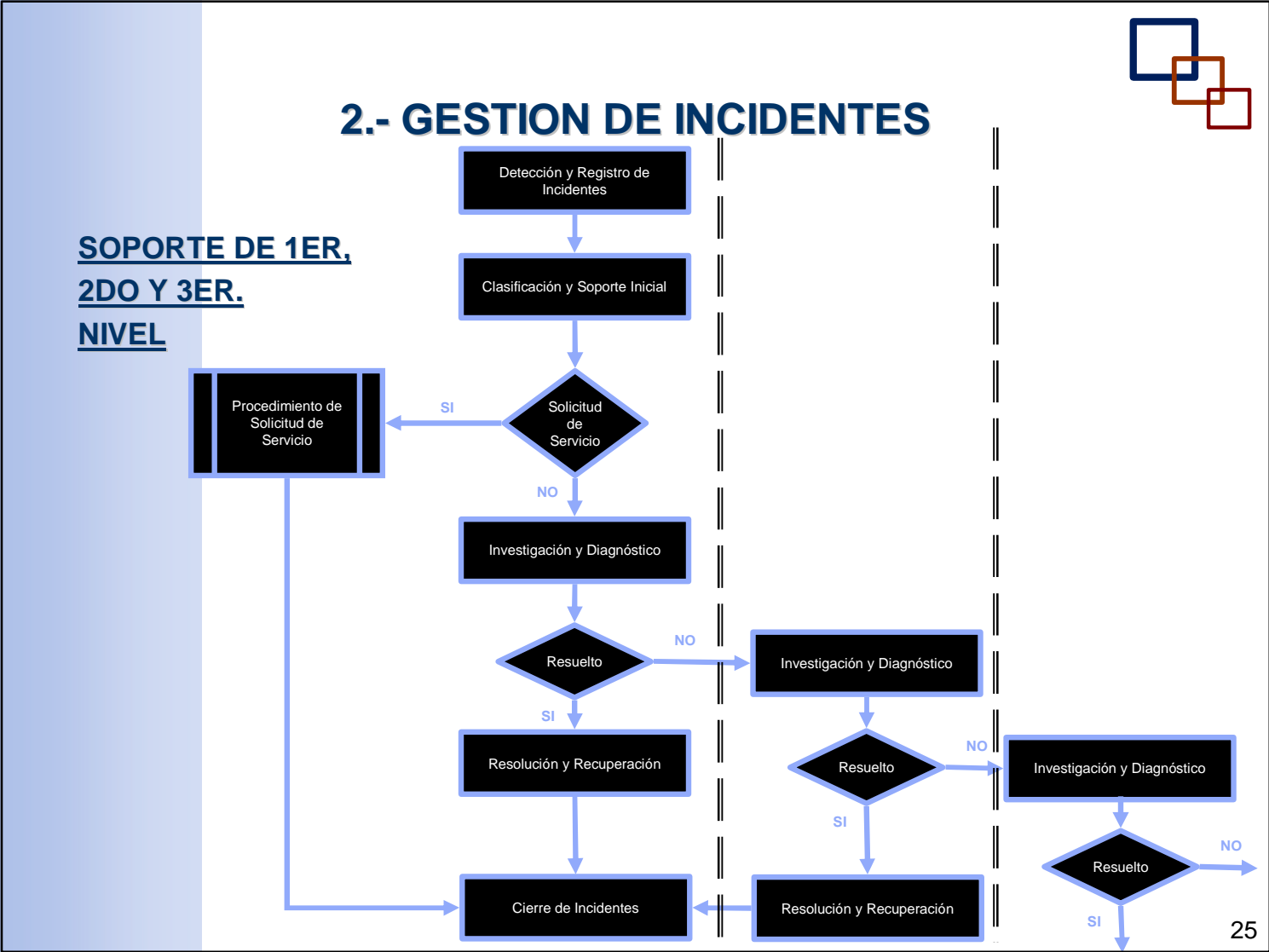


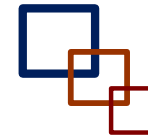


2.- GESTION DE INCIDENTES

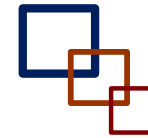
INTEGRACION DEL PROCESO







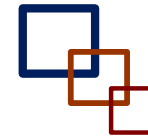
3.- LA GESTION DE LA CONFIGURACION



3.- GESTION DE LA CONFIGURACION

OBJETIVO

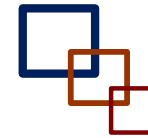
- ✍ Administración de la Configuración proporciona un modelo lógico de la infraestructura o del servicio mediante la identificación, el control, el mantenimiento y la verificación de las versiones de los Elementos de Configuración (CIs) existentes.
- ✍ Es un proceso que permite controlar las versiones de los elementos de configuración.
- ✍ La gestión de la configuración busca: “Contabilizar todos los activos de IT y las configuraciones dentro de la organización y sus servicios.”



3.- GESTION DE LA CONFIGURACION

DEFINICIONES

- ✍ Infraestructura
 - ✍ Incluye el Hardware, el software, y la documentación
- ✍ Elemento de Configuración (CI)
 - ✍ Es un componente de la Infraestructura que debe estar bajo el control de la Gestión de la Configuración
 - ✍ los CIs pueden presentar variaciones en complejidad desde un sistema completo hasta con componente de hardware menor
- ✍ Atributos
 - ✍ Los detalles que identifican de manera única a los Cis (ubicación, número de serie, versión, propietarios, etc)

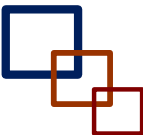


3.- GESTION DE LA CONFIGURACION

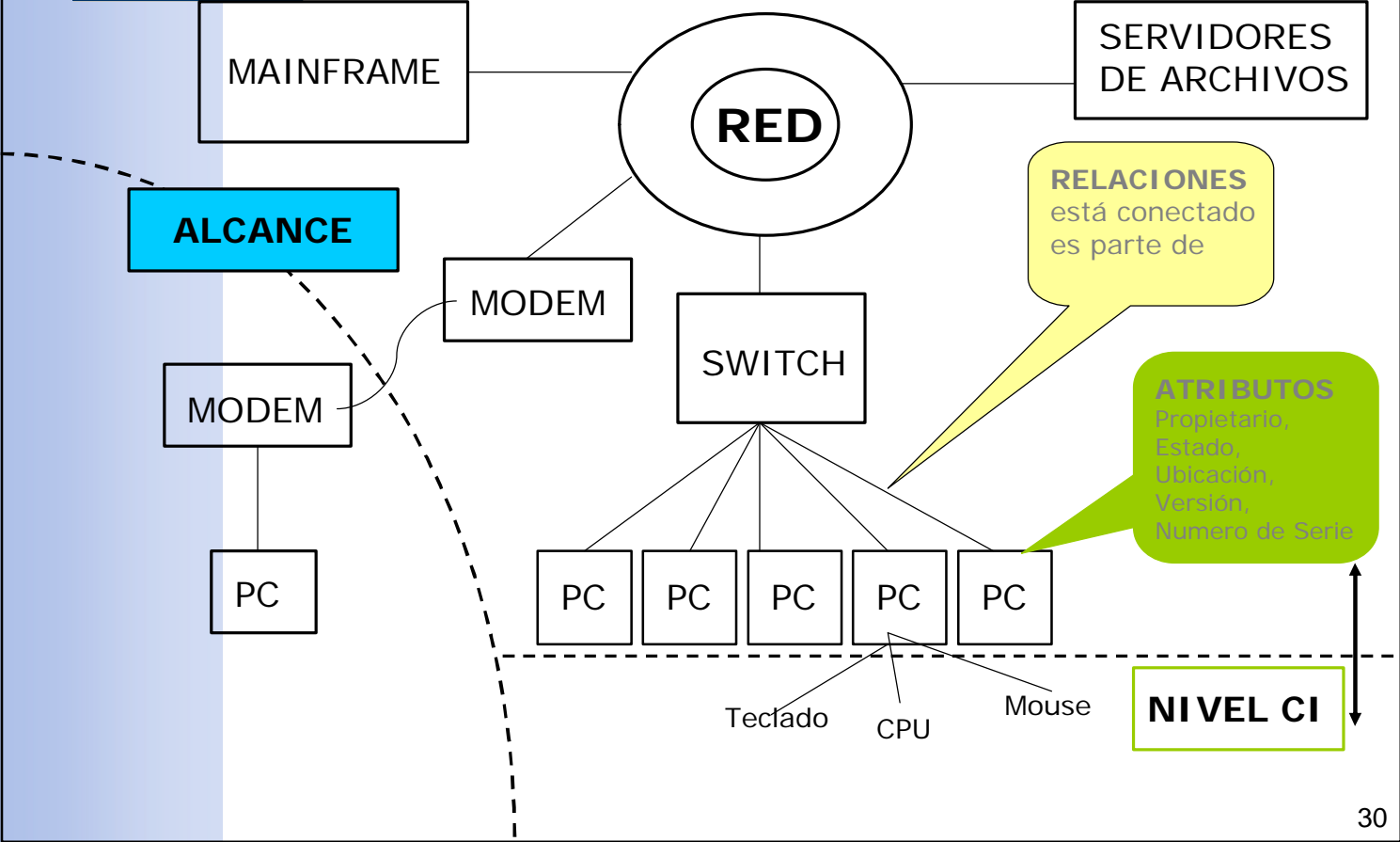
DEFINICIONES

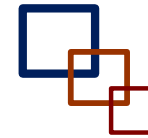
- ✍ Relaciones
 - ✍ Una descripción de las interfaces que existen entre los CIs, Por ejemplo conectividad directa padre-hijo (CPU-teclado)
- ✍ CMDB
 - ✍ Una base de datos que contiene un registro de todos los CIs asociados con la Infraestructura de IT
- ✍ Alcance
 - ✍ Es el rango de responsabilidad que cubre la gestión de la configuración y la magnitud de la CMDB
- ✍ Nivel CI
 - ✍ El grado de detalle o granularidad seleccionado para describir los CIs.

3.- GESTION DE LA CONFIGURACION



EJEMPLO CIs:

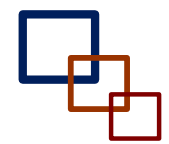




3.- GESTION DE LA CONFIGURACION

ACTIVIDADES

- ✍ Planeación de la Gestión de Configuraciones
 - ✍ Contexto
- ✍ Identificación
 - ✍ Alcance, Nivel CI
 - ✍ Recolección y registro de datos
 - ✍ Relaciones
- ✍ Control
 - ✍ Registrar, archivar, actualizar
- ✍ Estado del Ciclo de Vida
 - ✍ Historia y Ruta de Auditoria
- ✍ Verificación y auditoría
 - ✍ Desviaciones



3.- GESTION DE LA CONFIGURACION

ESTADO DEL CICLO DE VIDA

