

## ¿Qué es ITIL?

Infraestructura de tecnología de la información (ITIL) es un marco que contiene un conjunto de mejores prácticas para brindar un soporte de TI eficiente servicios. ITIL permite a individuos y organizaciones para ofrecer una gestión de servicios de TI rentable y las empresas adoptan ITIL para realizar sus beneficios comerciales más rápidamente con procesos definidos. ITIL se enfoca en la optimización de recursos y en revisar regularmente los recursos existentes.

Procesos para ganar mejora. También es capaz de actuar como un socio comercial para que las organizaciones adopten solo aquellas prácticas que son aplicables a ellos.

## Propietario del Proceso ITIL

El propietario de un proceso de ITIL se asegura de que el proceso de ITIL genere los resultados deseados de tal manera que sirva en el mejor interés de la organización. Si un proceso ITIL no cumple con su propósito, las acciones correctivas deben activarse para obtener los resultados deseados. Es deber del propietario del proceso ITIL garantizar que estas acciones correctivas sean tomadas por el individuo en el rol relevante. El propietario del proceso ITIL. Por lo tanto, desempeña un papel muy importante para garantizar que un proceso de ITIL se ejecute de manera fluida y eficiente manera.

Las siguientes son algunas de las tareas clave de un propietario de proceso ITIL:



- Apoiando el plan de mejora del servicio.
- Cooperación con la gestión de la línea.
- Definición y seguimiento de KPIs.
- Realización de revisiones periódicas.
- Garantizando que el proceso cumpla sus objetivos.
- Documentación y publicación de la procesos
- Mejora de la eficacia y eficiencia de los procesos
- Asegurando que el personal esté debidamente Entrenado y conocer sus roles.

## Comodo Cybersecurity

Contacte con un asesor de seguridad para comenzar el proceso de configuración de una demostración o proyecto de prueba de concepto.

## 5 Procesos de gestión de servicios ITIL en el ciclo de vida del servicio ITIL

Hay 5 etapas en el ciclo de vida de ITIL y es extremadamente esencial para el administrador del servicio de TI conocer cada proceso de ITIL y para que el propietario del servicio entienda cómo implementar cada uno de los procesos de las etapas a medida que finalmente asume la responsabilidad de servicio y su ciclo de vida.

## Etapa 1: Estrategia de servicio

Esta es la etapa central del ciclo de vida del servicio ITIL. Un servicio de TI tendrá éxito solo si una estrategia de TI sólida está alineada con las estrategias comerciales de la organización. El proceso ITIL seguido en esta etapa hace posible todas las demás etapas y también proporciona una dirección para las etapas que siguen.

## Etapa 2: Diseño de servicio

Las actividades de planificación y diseño de las estrategias de TI se ejecutan en esta etapa. Las ideas se generan en base a la inspiración extraída de las estrategias de TI, ya sean actualizaciones sobre servicios existentes o nuevos servicios.

La planificación y diseño de nuevos servicios en este. Ayudar a alcanzar la visión empresarial y la estrategia de la organización. Esta etapa también incluye la gestión del nivel de servicio, la gestión de capacidad, la gestión del catálogo de servicios, la gestión de la continuidad del servicio, la gestión de la seguridad de la información, los procesos de gestión de proveedores y la gestión de la disponibilidad. Es necesario que el propietario del servicio de TI esté familiarizado con todos estos procesos de manera eficiente y gestione el proceso de ITIL obteniendo orientación del administrador de servicios de TI.

## Etapa 3: Transición de servicio

En esta etapa, los nuevos servicios diseñados o los servicios modificados se construyen, prueban, implementan, prueban y transfieren a las operaciones. Esta etapa de Transición del Servicio en el proceso de ITIL se considera el paso clave durante el cual una idea se planta en el suelo (como una semilla) y se deja crecer. Esta etapa se ocupa de los activos de servicio y configuración gestión, planificación y soporte de transición, gestión de cambios, validación de servicio y evaluación de pruebas, procesos de gestión de conocimiento y gestión de lanzamiento e implementación. La gestión del cambio es particularmente importante si se modifica un servicio existente.

## Etapa 4: Operación de servicio

Esta cuarta etapa en el proceso de ITIL es una en la que los servicios diseñados se ponen en un entorno en vivo. y los clientes finales comienzan a utilizar los servicios de la organización. El servicio probablemente encantará al cliente y también tendrá éxito como servicio si cada proceso de ITIL se siguiera con precisión. Esta etapa incluye administración de incidentes, cumplimiento de solicitudes, administración de eventos, procesos de administración de acceso y administración de problemas. Un proceso de ITIL que se ignora en esta etapa resultará en la decepción de los clientes, lo que provocará la pérdida de ventas.

## Etapa 5: Mejora continua del servicio (CSI)

Esta etapa final en el proceso de ITIL reúne las cuatro etapas del ciclo de vida del servicio y se centra en identificar y examinar los puntos de mejora en estas etapas. A esto le sigue la implementación de los planes de mejora para mitigar los puntos de dolor en los procesos. Esta etapa incluye informes del servicio, medición del servicio, proceso de mejora de 7 pasos, retorno de la inversión para CSI, procesos de administración del nivel de servicio y las preguntas de negocios para CSI. Se considera que el proceso CSI es el shell capaz de proteger cada proceso ITIL. Se puede obtener un servicio con longevidad en el mercado con el uso efectivo de procesos CSI eficientes.

## Conclusión

Si un servicio tiene que ser exitoso, la gestión adecuada del servicio de TI debe ejecutarse a lo largo del Ciclo de vida del servicio. Hay una serie de procesos para ser diseñados, optimizados y seguidos, cada uno relacionado con un paso particular en el ciclo de vida del servicio ITIL. Es esencial que uno entienda el hecho de que un proceso o procesos de ITIL deficientes que se siguen incorrectamente pueden causar fácilmente daños que eventualmente podrían llevar a la insatisfacción del cliente.



**PERUSECURITY**

Mail: [info@perusecurity.com.pe](mailto:info@perusecurity.com.pe)

[www.perusecurity.com.pe](http://www.perusecurity.com.pe)

(+51) 1 500 5441