

CERTIFICADO EN ITIL® 4 FOUNDATION GESTION DE SERVICIOS DE IT

MANUAL DE REFERENCIA DEL ESTUDIANTE

IT Infrastructure Library® es una marca registrada de AXELOS Limited
ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN AL CURSO	7
1.1 EL CURSO	8
1.2 EL “ECOSISTEMA” DE ITIL®	10
1.3 EL EXAMEN DE ITIL® 4 FOUNDATION	11
1.4 ESTRUCTURA DE CALIFICACION	12
1.5 ¿POR QUÉ ITIL®?	13
CAPÍTULO 2 - CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO USANDO ITIL® 4	15
2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS	16
2.2 SERVICIO	17
2.3 VALOR DE SERVICIO	18
2.4 LA ORGANIZACION DE SERVICIOS	20
2.5 OFERTAS DE SERVICIO	22
2.7 RELACIONES DE SERVICIO	22
2.7 EJERCICIO 1	24
CAPÍTULO 3 - PRINCIPIOS GUIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO	25
3.1 INTRODUCCIÓN	25
3.2 LOS SIETE PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TI	26
3.2.1 ENFOQUE EN EL VALOR	26
3.2.2 EMPEZAR DONDE DE ENCUENTRA	26
3.2.3 PROGRESO DE FORMA ITERATIVA, CON RETROALIMENTACION	27
3.2.4 COLABORAR Y PROMOVER LA VISIBILIDAD	27
3.2.5 PENSAR Y TRABAJAR DE MANERA INTEGRAL (HOLÍSTICAMENTE)	28
3.2.6 DEBE SER SENCILLO Y PRÁCTICO	28
3.2.7 OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR	28
3.3 LOS PRINCIPIOS SE IMPACTAN UNOS A OTROS	29
3.4 EJERCICIO 2	29
CAPÍTULO 4 - LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO	30
4.1 INTRODUCCIÓN	30
4.2 LAS CUATRO DIMENSIONES	31

4.2.1 ORGANIZACIÓN Y PERSONAS	32
4.2.2 INFORMACION Y TECNOLOGIA	34
4.2.3 ALIADOS Y PROVEEDORES	36
4.2.4 FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS	36
4.3 FACTORES QUE AFECTAN LAS CUATRO DIMENSIONES	37
4.4 EJERCICIO 3	38
CAPÍTULO 5 - EL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO	39
5.1 INTRODUCCIÓN	39
5.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO (SVS)	40
5.2.1 OPORTUNIDAD / DEMANDA Y VALOR	41
5.2.2. PRINCIPIOS GUIA	42
5.2.3 MEJORA CONTINUA	43
5.2.4 GOBIERNO	45
5.2.4 PRÁCTICAS	46
5.2.6 LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO	47
5.3 EJERCICIO 4	48
CAPÍTULO 6 - LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO	49
6.1 INTRODUCCIÓN	49
6.2 LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO	50
6.2.1 PLANEAR	53
6.2.2 MEJORAR	54
6.2.3 COMPROMISO	55
6.2.4 DESIGN AND TRANSITION	57
6.2.5 OBTENER / CONSTRUIR	58
6.2.6 ENTREGAR Y DAR ASISTENCIA	59
6.3 FLUJOS DE VALOR	60
6.4 EJERCICIO 5	62
CAPÍTULO 7 - ITIL® 4 PRÁCTICAS DE GESTIÓN	63
7.1 INTRODUCCIÓN	63
7.1.1 ITIL 4® PRÁCTICAS Y EL EXAMEN	65
7.2 PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN	66

7.2.1 MEJORA CONTINUAL (CI)	67
7.2.1.1 EJERCICIO 6	71
7.2.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	72
7.2.3 GESTIÓN DE LAS RELACIONES	72
7.2.4 GESTION DE PROVEEDORES	73
7.3 PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	74
7.3.1 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	75
7.3.2 CAPACIDAD Y GESTIÓN DEL RENDIMIENTO	75
7.3.3 CONTROL DE CAMBIO	76
7.3.3.1 EJERCICIO 7	78
7.3.4 GESTION DE INCIDENTES	79
7.3.5 GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI	82
7.3.6 MONITOREO Y GESTION DE EVENTOS	82
7.3.7 GESTIÓN DE PROBLEMAS	83
7.3.8 GESTIÓN DE LIBERACIÓN	85
7.3.9 GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS	85
7.3.10 GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO	86
7.3.11 MESA DE SERVICIO	86
7.3.12 GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO	88
7.3.13 GESTIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO	90
7.3.14 EJERCICIO 8	91
7.4 PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA	92
7.4.1 GESTIÓN DE IMPLEMENTOS	93
CAPÍTULO 8 - RESUMEN DE LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE ITIL® 4	94
APÉNDICE A: IDEAS DE SOLUCIÓN SUGERIDAS PARA LOS EJERCICIOS	103
A.1 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 1	103
A.2 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 2	104
A.3 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 3	105
A.4 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 4	105
A.5 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 5	106
A.6 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 6	107

A.7 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 7	108
A.8 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 8	109
APÉNDICE B PRÁCTICA DE EXAMEN	110
B.1 ESPECIFICACIONES OFICIALES DE EXAMEN	110

CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN AL CURSO

CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN AL CURSO



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Bienvenidos al curso. Este curso está diseñado para presentar a los estudiantes los conceptos, principios y prácticas de la gestión de servicios utilizando ITIL® 4 como marco. El curso ha sido acreditado para llevarlo al examen del certificado actual de ITIL® 4 Foundation en gestión de servicios.

El curso incluye materiales de práctica y examen, para ayudarlo a prepararse para el examen.

1.1 EL CURSO

1.1 Objetivos del curso

- 🕒 Darle a conocer la gestión de servicios moderna habilitada para TI
- 🕒 Proporcionarle un conocimiento general de los elementos clave, conceptos y terminología utilizados en ITIL® 4
- 🕒 Prepararlo para tomar y pasar el examen
- 🕒 Ayudarlo a que usted pueda agregar valor desde su rol dentro de la organización

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

1.1 Temas del curso

- 🔗 Introducción al curso
 - 🔗 Los conceptos clave de la gestión del servicio utilizando ITIL® 4
 - 🔗 Principios rectores de la gestión del servicio utilizando ITIL® 4
 - 🔗 Las cuatro dimensiones de ITIL® 4 en la gestión de servicios
 - 🔗 El sistema de valor del servicio, la cadena de valor y los flujos de valor en ITIL® 4
 - 🔗 Prácticas de ITIL® 4:
 - 🔗 prácticas de gestión general
 - 🔗 prácticas de gestión de servicios
 - 🔗 prácticas de gestión técnica
 - 🔗 Resumen y revisión
-

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Este curso es un curso básico en administración de servicios de TI utilizando conceptos conocidos de ITIL® 4. Como curso básico, el enfoque principal será en qué es la guía y por qué es así. El curso no se ocupa de técnicas detalladas de cómo hacer las cosas. Al final del curso, comprenderá la orientación lo suficientemente bien como para permitirle agregar valor a su función actual y / o futura en la provisión y administración del servicio.

Los temas tratados en este curso son los que se enumeran en la tabla de contenido. Su instructor discutirá y explicará los horarios exactos del curso y las instalaciones disponibles para usted. El entrenador también le explicará lo que se espera de usted durante el curso.

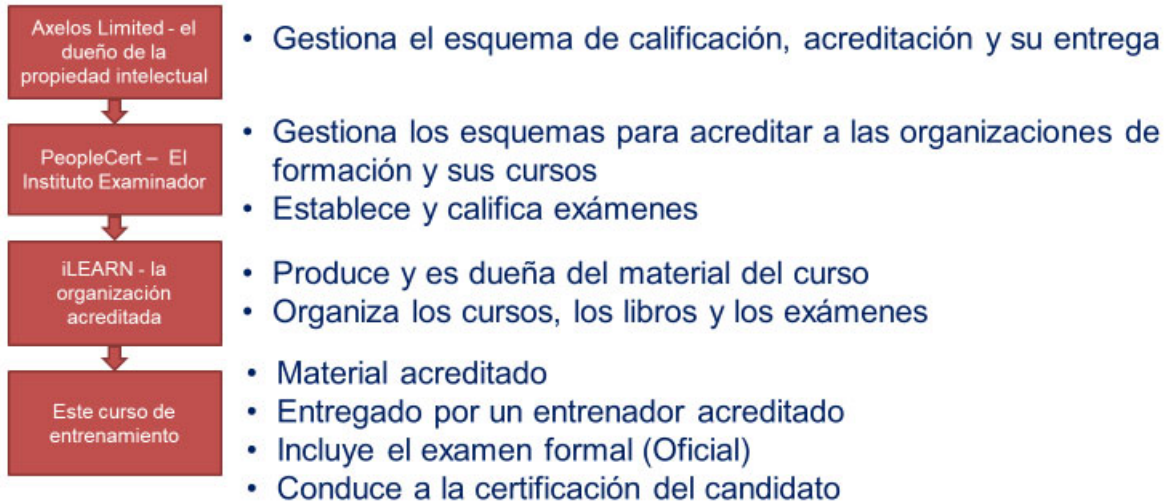
Por supuesto, se le informará sobre cualquier mensaje apropiado sobre salud y seguridad.

En varios puntos de este manual, verá cuadros como este que contienen información sobre ejercicios en los que le beneficiaría comprometer o emprender. Cada caja contendrá instrucciones de ejercicios y un tiempo sugerido para completarse. Cada ejercicio también será introducido y explicado según sea necesario. Una vez que se haya introducido el ejercicio, haga una pausa en la presentación para realizar el ejercicio. Tendrá que ser capaz de tomar notas mientras ejecuta los ejercicios.

Encontrará elementos de respuestas sugeridos para cada ejercicio en el Apéndice A de este manual de referencia para estudiantes. Cuando reinicie la presentación, se le explicarán estas respuestas del resumen. Asegúrese de sentirse cómodo con las ideas explicadas antes de continuar con el resto del curso.

1.2 EL “ECOSISTEMA” DE ITIL®

1.2 El “ecosistema” ITIL®



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

ITIL® es una marca registrada de una compañía llamada AXELOS Ltd, que es una empresa conjunta entre el gobierno británico y una compañía llamada CAPITA. Es AXELOS Ltd que:

- Posee los derechos de propiedad intelectual (IPR) de ITIL® y de muchos otros enfoques de mejores prácticas.
- Determina qué calificaciones estarán disponibles en las diversas formas de mejores prácticas que posee
- Determina cómo esas calificaciones serán o deberían ser obtenidas

PeopleCert es el Instituto de Exámenes (EI) que establece y marca los exámenes y administra cómo se realizan los exámenes. También acreditan a las compañías para desarrollar material de capacitación, que en este caso es iLEARN, pero el material puede ser entregado bajo licencia por otra compañía acreditada.

PeopleCert también acredita a los formadores para impartir formación.

No importa cómo esté tomando esta capacitación, puede estar seguro de que la compañía responsable de su entrega, el material y el capacitador han sido debidamente acreditados y que se presentará a un examen debidamente acreditado y reconocido por la industria.

1.3 EL EXAMEN DE ITIL® 4 FOUNDATION

1.3 Examen de ITIL® 4 Fundamentos

- 🕒 Tendrá 60 minutos (75 minutos en tomar el examen en un idioma no nativo y no de trabajo)
- 🕒 Hay 40 preguntas concretas a responder (las preguntas no tienen interrelación)
- 🕒 Para cada pregunta, se le ofrecerán 4 posibles respuestas (identificadas como A, B, C y D) de las cuales sólo 1 se considera correcta
- 🕒 Usted debe seleccionar la respuesta correcta en un mínimo de 26 preguntas para aprobar
- 🕒 Es un examen con libro cerrado; no están permitidos materiales adicionales
- 🕒 El curso incluye algunos materiales de práctica



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Al rendir el examen, ya sea en papel o en línea y como parte de este curso o después del evento, tiene 60 minutos para responder 40 preguntas de selección múltiple "simples". El término "simple" se utiliza porque:

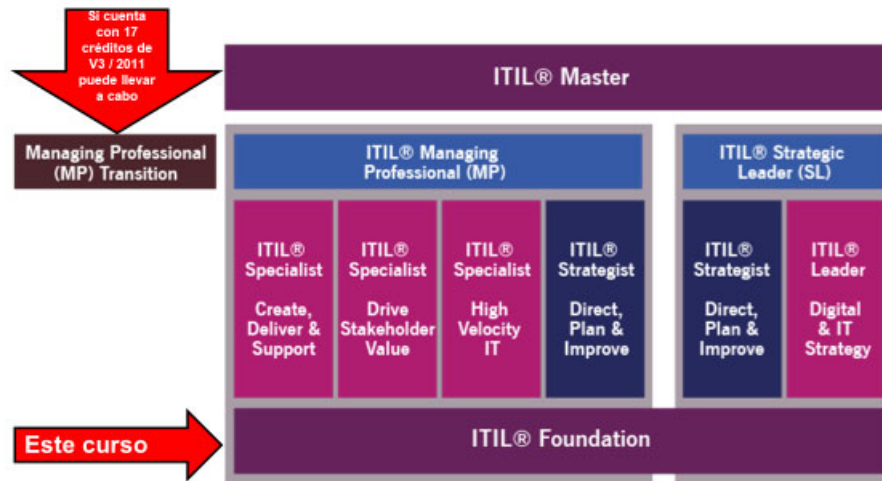
- No hay relaciones entre preguntas
- Se le ofrecen 4 respuestas a cada pregunta y la respuesta es siempre una y solo una de las cuatro que se ofrecen
- No hay marcas negativas; obtiene una marca por cada pregunta para la que ha seleccionado y marcado la respuesta correcta.

A partir del capítulo 2, verá que las diapositivas llevan una referencia del programa en la esquina inferior derecha y también indican el estado de BL1 o BL2. Este código significa "Nivel de Bloom" y muestra que el tema se analizará en el Nivel 1 de Bloom ("recordar" o "definir") o en el Nivel 2 de Bloom ("describir" o "explicar"). 31 de las preguntas del examen estarán en el nivel 2 de Blooms más difícil. El programa de estudios se incluye en estos materiales en el Apéndice B.2.

Habrá varias oportunidades para que usted practique respondiendo preguntas de examen durante el curso.

1.4 ESTRUCTURA DE CALIFICACION

1.4 Estructura de calificación



Copyright © Axelos Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

El certificado de la Fundación es una cualificación valiosa por derecho propio y también es el punto de partida para otras cualificaciones. Una vez que tengas el certificado de la Fundación, puedes ir a estudiar para:

- ITIL® Especialista en crear, Entregar y apoyar
- ITIL® Especialista en Impulsar el valor de los interesados
- ITIL® Especialista en TI de alta velocidad
- ITIL® Estratega en Dirigir, planificar y mejorar
- ITIL® Líder - Estrategia digital y de TI

Al completar los cuatro módulos especializados a la izquierda con el módulo estrategia, los candidatos son elegibles para la calificación de Profesional Administrativo ITIL®. El módulo de Estrategias y Líder a la derecha proporciona la elegibilidad para la calificación de Líder Estratégico ITIL®, pero primero debe demostrar al menos 3 años de experiencia en administración. La finalización de los 5 módulos de nivel superior es una forma de ser elegible para la evaluación como "ITIL® Master".

Si un candidato ya tiene 17 créditos de los flujos de calificación ITIL® anteriores, la calificación de Profesional Administrativo se puede obtener realizando el módulo Transición. Por favor, pregúntele a su entrenador o gerente de cuenta sobre la disponibilidad, el formato y los requisitos previos para obtener más calificaciones.

1.5 ¿POR QUÉ ITIL®?

1.5 ¿Por qué ITIL®?

- 🔗 ¡Funciona!
- 🔗 Esta basado en las buenas prácticas del mundo real
- 🔗 Es de dominio público
- 🔗 Es un marco adaptable a las necesidades
- 🔗 Escalable
- 🔗 Reconocido en todo el mundo - proporciona un lenguaje común



Information Technology Infrastructure Library® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

ITIL® ha sido aceptado como la fuente de asesoramiento y orientación de organizaciones de todo el mundo. La razón principal de esto es que funciona! Esto se debe a que se basa en la experiencia práctica: documenta la forma en que las organizaciones realmente prestan sus servicios de TI.

El asesoramiento ofrecido no es prescriptivo: ITIL® es un marco que debe adaptar e implementar en el contexto particular de su organización. Es muy flexible y, por lo tanto, puede ser utilizado por cualquier tipo o tamaño de organización.

El asesoramiento ofrecido en ITIL® es de dominio público y, por lo tanto, se puede utilizar libremente.

Ahora es un buen momento para presentar una de las características (y beneficios) clave de ITIL®; su lenguaje. Se ha desarrollado un vocabulario para permitir que los profesionales de la gestión de servicios se comuniquen con claridad y sin ambigüedad. No ha inventado nombres nuevos, pero ha asignado significados muy específicos a las palabras y frases que ya son de uso común por los profesionales de TI. Existe un potencial de confusión aquí porque estos significados específicos no son necesariamente a los que ha estado acostumbrado; Es importante que se familiarice con las definiciones de ITIL®.

Un excelente ejemplo es la palabra problema. Usamos esta palabra todos los días de una manera bastante suelta. Un ingeniero de soporte de TI podría decir que tiene un problema si la red está fuera de servicio o si la computadora de un gerente senior está defectuosa. Sin embargo, ITIL® describiría estos dos incidentes como incidentes; un incidente es una ocurrencia que causa la pérdida del servicio. La definición ITIL® de un problema es "la causa subyacente desconocida de uno o más Incidentes". La caída de la red puede revelar un problema (¿qué causó que se caiga?) Pero no es un problema en sí mismo.

¿Por qué es importante este lenguaje? Por la razón de que cualquier lenguaje técnico es importante: nos permite comunicarnos de manera clara y sin ambigüedades, y evita los problemas de interpretación errónea y hablar con propósitos cruzados. Las relaciones entre organizaciones, entre grupos y entre individuos dependen de una buena comunicación; Si la comunicación se rompe, también lo hace la relación.

El uso creciente de terceros para brindar aspectos especializados de los servicios de TI hace que una buena comunicación sea esencial.

Final del capítulo 1

Por favor asegúrese de que tiene suficiente tiempo disponible para estudiar autónomamente. Si necesario, no dude en volver al principio de la presentación y repasar los temas clave de este capítulo.



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. Basado sobre materiales AXELOS® ITIL®. El Material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Cada sesión terminará con una diapositiva de señalización como esta, pero la diapositiva de "fin de sesión" no se replicará nuevamente en su Manual de referencia para estudiantes (SRM)

CAPÍTULO 2 - CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO USANDO ITIL® 4

CAPÍTULO 2 - CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO UTILIZANDO ITIL® 4



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

El propósito de esta sección es garantizar una comprensión completa de los conceptos de gestión de servicios, especialmente las definiciones que se describen en la sección 1.5.

2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS

2.1 Gestión de servicios

**Definición: gestión de servicios**

Conjunto de competencias organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

- ❏ **Competencias;** gestión, organización, proceso, el conocimiento y las personas (habilidad y experiencia)
- ❏ **Especializado;** cada parte de una organización tendrá su propia especialidad.
Un "gato-de-todo-negocio" es un maestro de nada
- ❏ **Valor;** Utilidad, importancia y beneficios percibidos de algo
- ❏ **Cliente;** define los requerimientos de un servicio y asume la responsabilidad por el resultado del consumo de servicios

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.1 BL 1

Habrà muchas diapositivas explicando definiciones de palabras. Cada vez que se presenta la definici3n en la forma en que se muestra aqu3 la definici3n de gesti3n de servicios, es porque esta es una definici3n que el programa de estudios requiere que recuerde y que se le solicite una definici3n en el examen. Cuando las definiciones se muestran como las siguientes ("competencias", "especializadas", "valor", "cliente") son palabras que es 3til conocer pero que no son vitales en este momento. NB: Algunas de estas palabras pueden aparecer como definiciones examinables en secciones futuras cuando se trata de un aspecto espec3fico.

Los 3r3genes de la gesti3n de servicios se encuentran en las empresas de servicios tradicionales, como l3neas a3reas, bancos, hoteles y compa3as telef3nicas. Su pr3ctica ha crecido con la adopci3n por parte de las organizaciones de TI de un enfoque orientado al servicio para administrar aplicaciones, infraestructura y procesos de TI. Las soluciones a los problemas de negocios y el soporte para modelos de negocios, estrategias y operaciones son cada vez m3s en forma de servicios. La popularidad de los servicios compartidos y la subcontrataci3n ha contribuido al aumento en el n3mero de organizaciones que son proveedores de servicios, incluidas las unidades organizativas internas. Esto, a su vez, ha fortalecido la pr3ctica de la gesti3n del servicio y, al mismo tiempo, le impone mayores desaf3os.

La gesti3n de servicios de TI implica la implementaci3n y gesti3n de servicios de TI de calidad que satisfagan las necesidades del negocio. La gesti3n de servicios de TI no es solo la gesti3n de tecnolog3a, sino tambi3n (y posiblemente, principalmente) la gesti3n de personas y procesos.

2.2 SERVICIO

2.2 Servicio

**Definición: servicio**

Medio para posibilitar la co-creación de valor al facilitar los resultados que desean lograr los clientes sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.

- ❖ **Co-creación;** no es una relación mono-direccional ni distante. Si es colaboración activa entre proveedores y consumidores de servicios y con otras organizaciones relevantes
- ❖ **Específico;** el cliente recibe un servicio de "caja negra" y administra los costos y riesgos del consumo del servicio. El proveedor administra los costos y riesgos detallados "dentro de la caja", como aquellos con **infraestructura técnica**

**Definición: Resultado**

Resultado que obtiene una parte interesada (stakeholder), habilitado por una o más instancias de salidas obtenidas.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.1 BL 1

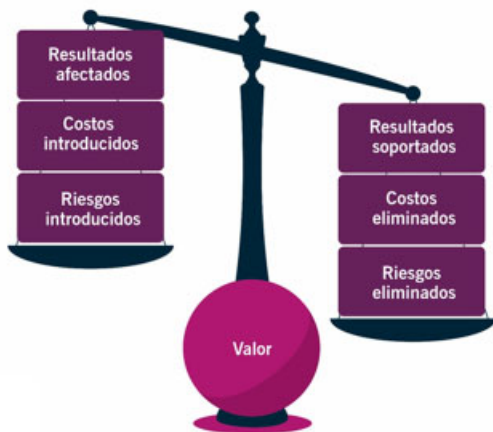
Un cliente de un servicio está interesado en los resultados que está habilitado por el servicio y no debe estar interesado en el detalle de proporcionar el servicio. Sin embargo, nunca puede ser un modelo de negocio viable en el que una parte tenga derecho a exigir algo y la otra parte tenga la responsabilidad de cumplir.

Una parte clave de las buenas prácticas en la gestión de servicios es la colaboración y la co-creación de valores. Los proveedores del servicio deben trabajar en estrecha colaboración con los consumidores del servicio y la información adecuada debe compartirse de manera clara y oportuna.

Cuando hablamos de adoptar una mentalidad de servicio, nos referimos a adoptar un enfoque en los resultados que brindan valor al negocio que se respalda, y en la gestión de costos y riesgos de una manera

adecuada en nombre del negocio que se respalda.

2.2 Servicio



Resultado - resultado que obtiene una parte interesada, habilitado por una o más instancias de salidas obtenidas.

Costo - la cantidad de dinero que se gasta en una actividad o recurso específicos

Riesgo - un posible evento que podría causar daños o pérdidas, o dificultar mas el logro de objetivos

AXELOS Copyright No es para distribución solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.2 BL 2

El valor, los costos y los riesgos que resultan de un servicio deben superar los costos, los riesgos y los resultados negativos incurridos en su prestación. Los factores importantes son:

- El valor se proporciona como resultados: el efecto en el negocio respaldado del servicio prestado. Los resultados son más importantes que, pero pueden ser facilitados por los productos. Por ejemplo, una empresa ferroviaria puede producir un horario como una salida. El calendario no tiene ningún valor en sí mismo si nadie lo lee o lo usa, pero su resultado debe ser que los clientes puedan tomar el tren correcto en el momento correcto en el lugar correcto. También proporciona valor al proveedor de servicios, ya que debería reducir las quejas de los clientes y aumentar el uso del servicio.

2.3 VALOR DE SERVICIO

El enfoque principal de la gestión del servicio está en la provisión de valor. El valor se proporciona como

- Utilidad: la capacidad de hacer algo que la organización no podía hacer antes
- Garantía: la capacidad de hacer algo bien en condiciones en las que no se pudo hacer antes.

Como se muestra arriba, el valor proporcionado debe superar los costos incurridos, pero el enfoque no es únicamente el costo. Primero debemos preguntar; “¿Cuánto vale?”.

2.3 Valor de servicio



Definición: valor

Utilidad, importancia y beneficios percibidos de algo.

- ❖ Requiere una comprensión de:
 - ❖ La naturaleza del valor
 - ❖ La naturaleza y el alcance de los actores involucrados
 - ❖ Cómo se habilita la creación de valor a través de servicios
- ❖ Proporcionada por los resultados para el negocio apoyado, no sólo la producción de las herramientas y la tecnología

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.2 BL 2

2.3 Valor como utilidad y garantía



Definición: utilidad

Funcionalidad de un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular.

- ❖ Lo que hace el servicio - *"adecuado para el propósito"*
- ❖ Para tener utilidad, un servicio debe soportar el desempeño del consumidor y/o eliminar las limitaciones que tenga.



Definición: garantía

Aseguramiento de que un producto o servicio cumplirá con los requerimientos acordados.

- ❖ El desempeño del servicio - *"Adecuado para su uso"*
- ❖ Hace referencia a niveles de servicio que se alinean con las necesidades de los consumidores.
- ❖ Normalmente disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad (resiliencia)
- ❖ Nivel de confiabilidad aceptable cuando se cumplen todas las condiciones definidas y acordadas

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.1 BL 1

2.4 LA ORGANIZACION DE SERVICIOS

2.4 La organización de servicios



Definición: organización

Persona o grupo de personas con funciones propias que involucran responsabilidades, autoridades y relaciones, y cuyo fin es el logro de sus propios objetivos.

Varían en tamaño, complejidad y en relación a las personas jurídicas (como Ltd / PLC, GmbH / AG, srl./SpA etc.) pero unidos por objetivos comunes, las relaciones y las autoridades

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.2 BL 2

El término "organización" se usará muy a menudo en este curso. Es un término genérico para cualquier grupo de personas que desempeñan roles que comparten las responsabilidades para lograr los objetivos. El término podría usarse para representar a un equipo, departamento, sección, división o una empresa pública o privada.

Las unidades genéricas clave de organización utilizadas con frecuencia son:

- Proveedor de servicios: para indicar la organización definida que proporciona servicios a otras organizaciones. Podría ser "el departamento de TI", podría ser otro departamento de negocios, podría ser una compañía separada que venda servicios o podría ser que varias de estas entidades trabajen juntas
- Consumidor: cuando recibe servicios, una organización asume el rol de consumidor de servicios. Este es un rol genérico que se utiliza para simplificar la definición y descripción de la estructura de las relaciones de servicio. En la práctica, hay roles más específicos (que pueden combinarse en la práctica) involucrados en el consumo del servicio;
 - Cliente: definir los requisitos y asumir la responsabilidad de los resultados del consumo (la "voz del cliente")
 - Usuario: utiliza un servicio para facilitar los resultados comerciales (la "mano en el teclado")
 - Patrocinador: autoriza el presupuesto para el consumo del servicio (la "mano en la billetera")

2.4 La organización de servicios - proveedor

- ❖ Los servicios de organización de aprovisionamiento
- ❖ Puede ser externa o interna
- ❖ Podría ser el "*Departamento de TI*" prestación de servicios a otras funciones de la empresa
- ❖ Podría ser un vendedor comercial de los servicios en el mercado abierto
- ❖ Podría ser parte de una "*Alianza servicio*" colaborar para proporcionar servicios
- ❖ Tiene una clara comprensión de;
 - ❖ Quiénes son sus clientes en una situación dada
 - ❖ Que son los otros grupos de interés se encuentran en las relaciones de servicios asociados

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.3 BL 2

2.4 La organización de servicios - los consumidores



Definición: cliente

El rol que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados de consumo del servicio.



Definición: usuario

El rol que usa los servicios



Definición: patrocinador

El rol que autoriza el presupuesto para el consumo de servicios.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.1 BL 1 y 1.3 BL2

2.5 OFERTAS DE SERVICIO

Si bien no es necesariamente irrazonable aplicar los conceptos de gestión de servicios a un producto, en realidad es mucho mejor centrarse en un grupo de productos o bienes, el acceso asociado a recursos y acciones de servicio como una "oferta de servicio".

2.5 Las ofertas de servicio



Definición: oferta de servicios

Descripción formal de uno o más servicios, diseñada para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo. Una oferta de servicios puede incluir bienes, acceso a recursos y acciones de servicio.

Componente	Descripción	Ejemplos
Bienes	- Se suministra al consumidor - La propiedad se transfiere al consumidor - Consumidor asume la responsabilidad de su uso futuro	Un celular Un servidor físico
El acceso a los recursos	- La propiedad no se transfiere al consumidor - El acceso se ralla o con licencia para el consumidor en términos y condiciones que se acuerden - El consumidor sólo puede acceder a los recursos durante el período de consumo estipulado y conforme a otros términos de servicio acordados	El acceso a la red móvil, o para la red de almacenamiento
Acción de servicio	- Realizada por el proveedor de servicios para atender las necesidades de un consumidor - Realizado de acuerdo con el acuerdo con el consumidor	Soporte al usuario La sustitución de una pieza de equipo

Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.3 BL 2

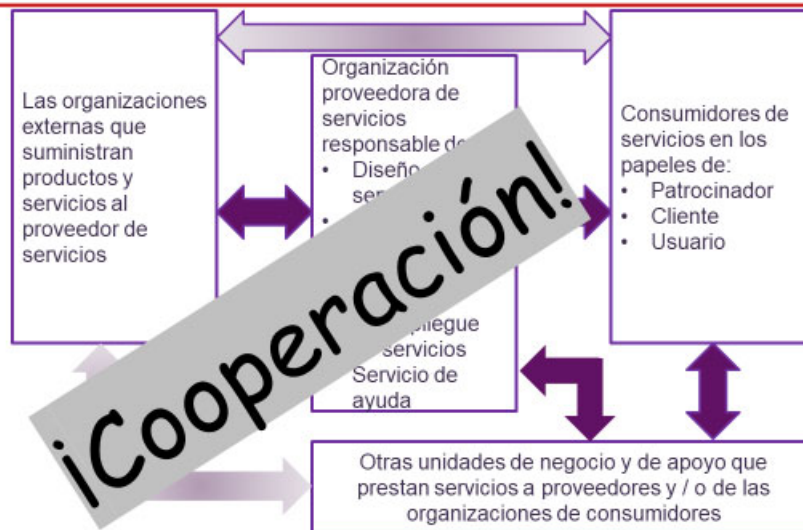
2.7 RELACIONES DE SERVICIO

Al administrar las ofertas de servicios, a menudo habrá una cantidad de organizaciones que se combinan para proporcionar los resultados del servicio al consumidor. Es vital para el proveedor de servicios comprender y gestionar las interrelaciones que a menudo son complejas y que resultan de ello, asegurando:

- Compromiso total de los interesados
- Claridad de la comunicación.
- Común de metas
- Transparencia, franqueza y honestidad.
- Consistencia y puntualidad de la acción.

Esto es administrar las relaciones de servicio, que se muestran en las siguientes diapositivas.

2.6 Relaciones de servicio



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.1 BL 1 y 1.3 BL2

2.6 Relaciones de servicio



Definición: provisión de servicios

Actividades que desempeña una organización para ofrecer servicios. Incluyen gestionar los recursos del proveedor configurados para proporcionar el servicio, asegurar el acceso de los usuarios a dichos recursos, cumplir las acciones de servicio acordadas, gestionar el nivel de servicio y practicar la mejora continua. También puede incluir el suministro de bienes



Definición: consumo de servicios

Actividades desempeñadas por una organización que derivan en el uso de servicios, incluidas la gestión de los recursos del consumidor necesarios para usar el servicio, las acciones de servicio desempeñadas por los usuarios y la recepción (adquisición) de bienes, si fuera necesario.



Definición: relación de servicio

Cooperación entre un proveedor de servicios y un consumidor de servicios. Las relaciones de servicio incluyen la gestión de las mismas, así como la provisión de servicios y el consumo de servicios.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.1 BL 1 y 1.3 BL2

2.6 El modelo de relación de servicio



Definición: gestión de relaciones de servicio

Actividades que desempeña un proveedor de servicios y un consumidor de servicios de manera conjunta para asegurar la creación continua de valor con base en las ofertas de servicio acordadas y disponibles.



AXELOS Copyright No es para distribución solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 1.3 BL 2

Cuando los servicios son prestados por el proveedor, crean nuevos recursos para los consumidores de servicios, o modifican los existentes. Por ejemplo:

- Un servicio de capacitación mejora las habilidades de los empleados del consumidor.
- Un servicio de banda ancha permite a las computadoras del consumidor comunicarse
- Un servicio de alquiler de automóviles permite al personal del consumidor visitar a los clientes.

Un servicio de desarrollo de software crea una nueva aplicación para el consumidor de servicios.

El consumidor de servicios puede usar sus recursos nuevos o modificados para crear sus propios productos para satisfacer las necesidades de otro grupo de consumidores objetivo, convirtiéndose así en un proveedor de servicios. Estas interacciones se muestran arriba.

2.7 EJERCICIO 1

Ejercicio 1 - 20 minutos + repaso

Un restaurante ofrece a sus clientes productos - platos de comida. Redefina esto como una oferta de servicios, utilizando toda la guía del capítulo 2. (Piense en "valor", "resultado", "consumo", "provisión", "organización" y "relaciones", etc.). Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.1.

CAPÍTULO 3 - PRINCIPIOS GUÍA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO 3 - PRINCIPIOS GUÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

3.1 INTRODUCCIÓN

La buena gestión del servicio comienza con la adopción de un conjunto de principios, mediante los cuales la organización planificará, administrará y prestará sus servicios. Los principios en sí mismos son de mayor importancia que los medios de su implementación. Cada principio puede ser adoptado e implementado de muchas maneras, pero las acciones importantes son para asegurar que los siete principios sean comprendidos, aceptados y aceptados activamente por todos los interesados.

Un principio guía es una recomendación que guía todas las acciones relevantes de una organización en cualquier circunstancia, independientemente de los cambios en su administración o sus objetivos finales. Un principio guía es universal y perdurable.

3.2 LOS SIETE PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TI

3.2.1 SITUE EN EL VALOR

Todo lo que hace la organización debe vincularse, directa o indirectamente, con el valor para sí mismo, sus clientes y otras partes interesadas. El primer paso debe ser definir quién obtiene valor y cuál es el valor.

Este curso se centra principalmente en la creación de valor para los consumidores de servicios. Sin embargo, un servicio también contribuye al valor para la organización y otras partes interesadas. Este valor puede venir en varias formas, como ingresos, lealtad del cliente, menor costo u oportunidades de crecimiento.

- El proveedor de servicios debe comprender lo que realmente es valioso para los consumidores de servicios. El proveedor de servicios necesita saber:
- Por qué el consumidor utiliza los servicios.
- Lo que los servicios les ayudan a hacer.
- Cómo los servicios los ayudan a alcanzar sus metas.
- El papel del costo / consecuencias financieras para el consumidor de servicios.
- El papel de los riesgos para el consumidor de servicios.

El valor puede venir en muchas formas, como el aumento de la productividad, la reducción del impacto negativo, la reducción de costos, la capacidad de buscar nuevos mercados o una mejor posición competitiva. Valor para el consumidor de servicios:

- Se define por sus propias necesidades.
- Se logra a través del apoyo de los resultados esperados y la optimización de los costos y riesgos del consumidor del servicio.
- Cambios en el tiempo y en diferentes circunstancias.

3.2.2 COMIENCE DONDE DE ENCUENTRE

En el proceso de eliminar métodos o servicios antiguos e infructuosos y crear algo mejor, puede haber una gran tentación de eliminar lo que se ha hecho en el pasado y construir algo completamente nuevo. Esto rara vez es necesario, o una decisión sabia. Este enfoque puede ser extremadamente inútil, no solo en términos de tiempo, sino también en términos de la pérdida de servicios, procesos, personas y herramientas existentes que podrían tener un valor significativo en el esfuerzo de mejora. No comience de nuevo sin considerar primero lo que ya está disponible para ser aprovechado.

Los servicios y métodos ya existentes deben medirse y observarse directamente para comprender adecuadamente su estado actual y lo que se puede reutilizar. Las decisiones sobre cómo proceder deben basarse en información lo más precisa posible. Dentro de las organizaciones, frecuentemente existe una discrepancia entre los informes y la realidad. Esto se debe a la dificultad de medir con precisión ciertos datos, o al sesgo o distorsión no intencional de los datos que se produce a través de los informes. Obtener datos de la fuente ayuda a evitar suposiciones que, de ser infundadas, pueden ser desastrosas para los plazos, los presupuestos y la calidad de los resultados.

3.2.3 PROGRESE DE FORMA ITERATIVA MEDIANTE LA RETROALIMENTACION

Resistir a la tentación de hacer todo a la vez. Incluso grandes iniciativas deben ser realizadas iterativamente. Al organizar el trabajo en secciones más pequeñas y manejables que pueden ejecutarse y completarse de manera oportuna, el enfoque en cada esfuerzo será más preciso y fácil de mantener.

Las iteraciones de mejora pueden ser secuenciales o simultáneas, según los requisitos de la mejora y los recursos disponibles. Cada iteración individual debe ser manejable y administrada, asegurando que los resultados tangibles se devuelvan de manera oportuna y se desarrollen para crear una mejora adicional.

Una iniciativa o programa de mejora importante puede organizarse en varias iniciativas de mejora significativas, y cada una de ellas puede, a su vez, comprender esfuerzos de mejora más pequeños. La iniciativa o programa general, así como las iteraciones de sus componentes, deben reevaluarse continuamente y, posiblemente, revisarse para reflejar cualquier cambio en las circunstancias y garantizar que no se haya perdido el enfoque en el valor. Esta reevaluación debe hacer uso de una amplia gama de canales y métodos de retroalimentación para garantizar que el estado de la iniciativa y su progreso se entiendan correctamente.

Trabajar en una caja de tiempo, de manera iterativa con bucles de retroalimentación integrados en el proceso permite:

- Mayor flexibilidad
- Respuestas más rápidas a las necesidades del cliente y del negocio.
- La capacidad de descubrir y responder al fracaso antes
- Una mejora global de la calidad.

El hecho de tener ciclos de retroalimentación apropiados entre los participantes de una actividad les permite comprender mejor de dónde proviene su trabajo, a dónde van sus productos y cómo sus acciones y productos afectan los resultados, lo que a su vez les permite tomar mejores decisiones.

3.2.4 COLABORE Y PROMOVA LA VISIBILIDAD

Cuando las iniciativas involucran a las personas correctas en los roles correctos, los esfuerzos se benefician de una mejor aceptación, más relevancia (porque hay mejor información disponible para la toma de decisiones) y una mayor probabilidad de éxito a largo plazo.

Se pueden obtener soluciones creativas, contribuciones entusiastas y perspectivas importantes de fuentes inesperadas, por lo que la inclusión es generalmente una mejor política que la exclusión. La cooperación y la colaboración son mejores que el trabajo aislado, que a menudo se denomina "actividad de silo". Los silos pueden ocurrir a través del comportamiento de individuos y equipos, pero también a través de causas estructurales. Esto ocurre normalmente cuando las funciones o unidades de negocios en una organización tienen impedimentos o no pueden colaborar, porque sus procesos, sistemas, documentación y comunicaciones están diseñados para satisfacer las necesidades de solo una parte específica de la organización. La aplicación del principio guía de pensar y trabajar de manera integral puede ayudar a las organizaciones (sección 3.2.5) a romper las barreras entre los silos de trabajo.

El reconocimiento de la necesidad de una colaboración genuina ha sido uno de los factores determinantes en la evolución de lo que ahora se conoce como DevOps. Sin una colaboración efectiva, ni Agile, Lean ni ningún otro marco o método de ITSM pueden funcionar.

3.2.5 PENSE Y TRABAJE DE MANERA INTEGRAL (HOLÍSTICAMENTE)

Ningún servicio, práctica, proceso, departamento o proveedor es independiente. Los productos que la organización se entrega a sí mismos, a los clientes y a otras partes interesadas sufrirán a menos que trabaje de manera integrada para manejar sus actividades como un todo, en lugar de como partes separadas. Todas las actividades de la organización deben centrarse en la entrega de valor.

Los servicios se prestan a los consumidores de servicios internos y externos a través de la coordinación e integración de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios (ver capítulo 4).

Adoptar un enfoque holístico de la gestión de servicios incluye establecer una comprensión de cómo todas las partes de una organización trabajan juntas de manera integrada. Requiere una visibilidad completa de cómo se captura la demanda y se traduce en resultados.

En un sistema complejo, la alteración de un elemento puede afectar a otros y, cuando sea posible, estos impactos deben identificarse, analizarse y planificarse para.

3.2.6, MANTEGALO SIMPLE Y PRÁCTICO

Siempre use el número mínimo de pasos necesarios para lograr un objetivo. El pensamiento basado en resultados se debe utilizar para producir soluciones prácticas que brinden resultados valiosos. Si un proceso, servicio, acción o métrica no proporciona ningún valor o no produce un resultado útil, entonces elimínelo.

Aunque este principio puede parecer obvio, con frecuencia se ignora, lo que da como resultado métodos de trabajo demasiado complejos que rara vez maximizan los resultados o minimizan los costos.

Tratar de proporcionar una solución para cada excepción a menudo conducirá a un exceso de complicaciones. Al crear un proceso o un servicio, los diseñadores deben pensar en excepciones, pero no pueden cubrirlas todas. En su lugar, se deben diseñar reglas que puedan usarse para manejar excepciones en general..

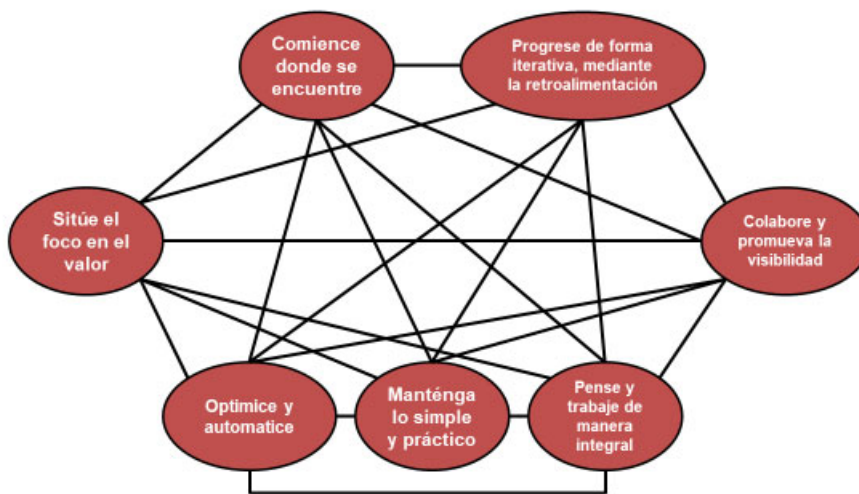
3.2.7 OPTIMICE Y AUTOMATICE

Las organizaciones deben maximizar el valor del trabajo realizado por sus recursos humanos y técnicos. El modelo de cuatro dimensiones (capítulo 4) proporciona una visión holística de las diversas restricciones, tipos de recursos y otras áreas que deben considerarse al diseñar, administrar u operar una organización. La tecnología puede ayudar a las organizaciones a ampliar y asumir tareas frecuentes y repetitivas, permitiendo que los recursos humanos se utilicen para la toma de decisiones más complejas. Sin embargo, no siempre se debe confiar en la tecnología sin la capacidad de intervención humana, ya que la automatización para la automatización puede aumentar los costos y reducir la solidez y la capacidad de la organización. La optimización significa hacer algo tan efectivo y útil como debe ser. Antes de que una actividad pueda automatizarse efectivamente, debe optimizarse en la medida que sea posible y razonable.

3.3 LOS PRINCIPIOS SE IMPACTAN UNOS A OTROS

Además de conocer los principios guía de ITIL, también es importante reconocer que interactúan y dependen unos de otros. Por ejemplo, si una organización se compromete a progresar de forma iterativa con retroalimentación, también debe pensar y trabajar de manera integral para garantizar que cada iteración de una mejora incluya todos los elementos necesarios para obtener resultados reales. De manera similar, hacer uso de los comentarios apropiados es clave para la colaboración, y centrarse en lo que realmente será valioso para el cliente hace que sea más fácil mantener las cosas simples y prácticas. Las organizaciones deben considerar la relevancia de cada uno de ellos y cómo se aplican juntas. No todos los principios serán críticos en cada situación, pero se deben revisar en cada ocasión para determinar qué tan apropiados son.

3.3 Los principios se impactan unos a otros



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 2.1 y 2.2 BL 2

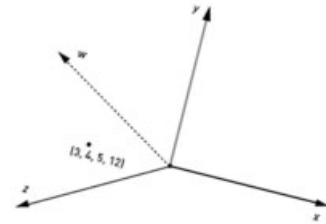
3.4 EJERCICIO 2

Ejercicio 2 - 20 minutos + repaso

Considere los siete principios guía abordado en este capítulo. Piense en una iniciativa reciente en su vida (personal o profesional) que podría o debería haber resultado en mejores resultados. ¿Dónde podría ser beneficiosa la aplicación de (cualquiera de) los principios, y por qué? Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.2.

CAPÍTULO 4 - LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

CAPÍTULO 4 - LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

4.1 INTRODUCCIÓN

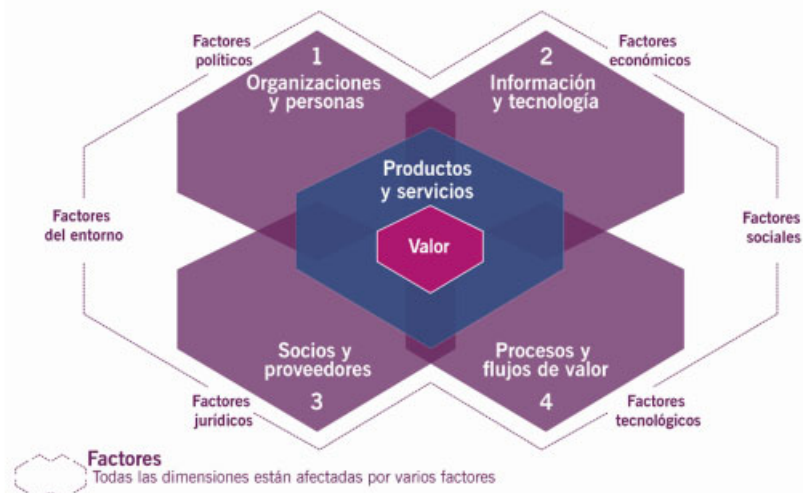
Es importante tener siempre un enfoque holístico de los servicios. La tecnología de la información es inútil si:

- No hay organización de apoyo
- Nadie sabe qué papel desempeñan en su uso y soporte.
- No existe una forma sensata y coherente de trabajar con y sobre la tecnología
- Los proveedores de la tecnología no apoyan los objetivos de los proveedores y / o los consumidores del servicio que proporciona.
- Etc. etc. etc.

El objetivo de la gestión del servicio es entregar valor al cliente facilitando los resultados. Los resultados son facilitados por el uso de productos y servicios entregados por el proveedor del servicio. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios se aplican a la entrega y gestión de productos y servicios, y también a la gestión de servicios en sí. Implementar el principio “pensar y trabajar de manera holística”.

4.2 LAS CUATRO DIMENSIONES

4.2 Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios



15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Las cuatro dimensiones son:

1. Organizaciones y personas, especialmente;
 - a. Roles y responsabilidades
 - b. Estructuras organizativas formales
 - c. Cultura
 - d. Personal requerido y competencias
2. Información y tecnología, especialmente;
 - a. Tecnología de la información empresarial
 - b. Gestión de servicios de información y tecnología
3. Socios y proveedores, especialmente;
 - a. Otras empresas involucradas en la prestación, uso y gestión de servicios
 - b. Otros departamentos involucrados en la entrega, uso y gestión de los servicios
 - c. Todos los equipos involucrados en la entrega, uso y gestión de los servicios
4. Los procesos y flujos de valor, especialmente;
 - a. Los pasos dados para crear y entregar valor a los consumidores.

Estas cuatro dimensiones siempre deben considerarse a la luz de muchos factores que afectan la provisión y gestión de servicios. Las cuatro dimensiones son aplicables a bienes y servicios específicos y al sistema Valor del servicio (SVS, capítulo 5) en su totalidad.

4.2.1 ORGANIZACIONES Y PERSONAS

En cualquier tipo de negocio, siempre es importante entender la forma en que está estructurado y administrado, y entender y aclarar los roles, responsabilidades y autoridades que existen y / o se requieren para apoyar la estrategia y la forma elegida de trabajar de una organización. .

En un mundo cada vez más complejo, una organización necesita una estructura y un sistema de autoridad formalmente establecidos, así como una cultura que respalde sus objetivos y una fuerza laboral que tenga el nivel adecuado de capacidad y competencia.

La dimensión de organizaciones y personas de la gestión de servicios aborda los roles y responsabilidades (incluida la aclaración de la propiedad o los servicios, los flujos de valor y los procesos), la estructura formal, la cultura, los niveles de personal y las habilidades relacionadas con la creación, entrega, uso y mejora de un servicio.

4.2.1 Organizaciones y personas

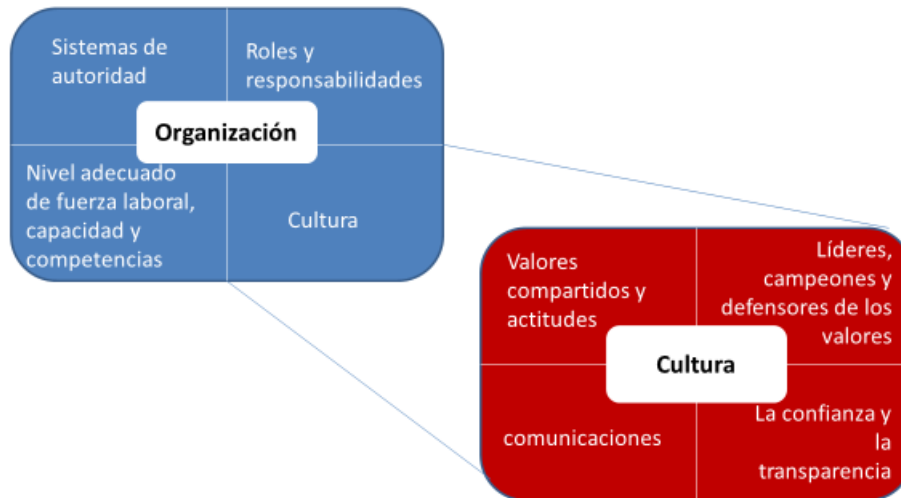


15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Plan de estudios 3.1BL.2

Estas son áreas que se abordan en esta dimensión. Los roles y responsabilidades deben definirse y aceptarse, y se debe proporcionar el personal y las competencias adecuados. La estructura permite claridad y control, y la cultura debe permitir que el personal desempeñe un papel apropiado en la gestión del servicio.

4.2.1 Organizaciones y personas



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Plan de estudios 3.1BL 2

Una organización puede tener estructuras rígidas de autoridad, roles y competencias, pero no proporcionará resultados sin tener:

- Personas preparadas para liderar y ser defensores de la forma de trabajo elegida.
- Valores y actitudes compartidas entre todas las partes interesadas.
- Buena comunicación entre todas las partes interesadas, lo que lleva a;
- Confianza entre los grupos de interés y transparencia de acción.

Como se muestra en la siguiente diapositiva, hay muchas facetas para una buena gestión. Los temas tratados en esta dimensión son vitales en el establecimiento de los principios guía discutidos en el capítulo anterior.

4.2.1 Organizaciones y personas



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Plan de estudios 3.1BL 2

4.2.2 INFORMACION Y TECNOLOGIA

Como el tema generalmente es la gestión de servicios de TI, no debería sorprender que esta información y tecnología proporcionen una dimensión importante a la gestión de servicios. A menudo, una organización considerará este aspecto para el servicio o los servicios que se están administrando, pero no lo aplicará a la administración del servicio. Es por esto que muchos proveedores de servicios tienen herramientas inapropiadas e información inadecuada para hacer lo que se espera de ellos. Hay muchos ejemplos de proveedores de servicios que compran una herramienta (como un sistema de tickets de la mesa de servicio) y luego descubren qué puede hacer la herramienta y qué información puede mantener.

Un proveedor debe aplicar la misma lógica a sí mismos cuando trata de aplicarse a los consumidores del servicio y, antes de aplicar la tecnología, debe considerar:

- ¿Cuáles son los procesos del proveedor de servicios que necesitan asistencia?
- ¿Cuáles son las necesidades de información para gestionar los servicios?
- ¿Cómo se debe compartir o intercambiar esa información y cómo se debe rastrearla?
- ¿Cuáles son las necesidades de compatibilidad de cualquier tecnología requerida?
- ¿Ayudará al cumplimiento normativo y otras necesidades de gobierno?
- ¿El personal tendrá / tendrá las habilidades adecuadas para usar la tecnología?
- ¿Qué riesgos se gestionarán y qué riesgos introducirá o introducirá la tecnología?

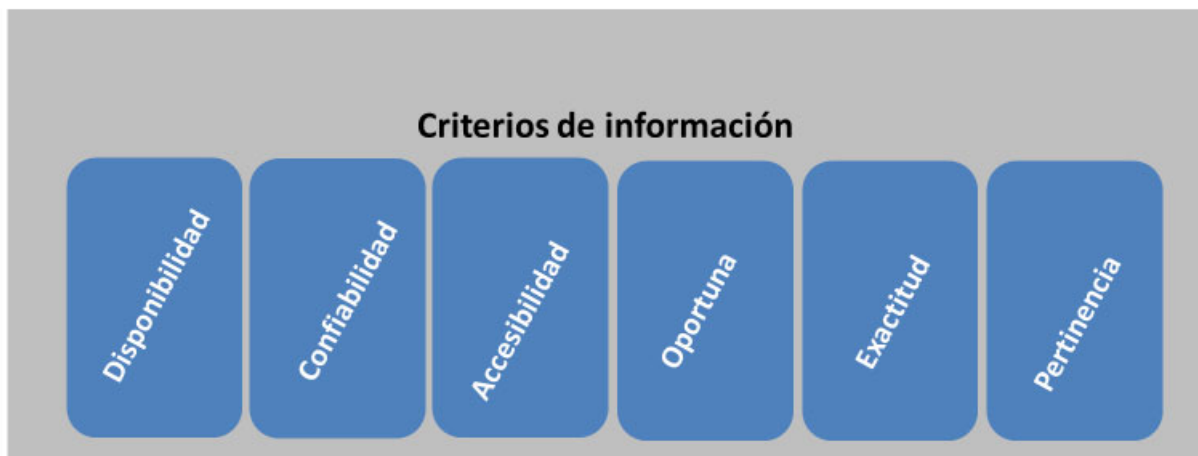
Estas cosas se vuelven cada vez más importantes en el mundo de los servicios basados en la nube, o el Software como servicio, etc.

En el contexto de un servicio de TI específico, esta dimensión incluye la información creada, administrada y utilizada en el curso de la provisión y el consumo del servicio, y las tecnologías que soportan y habilitan ese servicio. La información y las tecnologías específicas dependen de la naturaleza de los servicios que se brindan y, por lo general, cubren todos los niveles de la arquitectura de TI, incluidas las aplicaciones, bases de datos, sistemas de comunicación y sus integraciones. En muchas áreas, los servicios de TI utilizan los últimos desarrollos tecnológicos, como blockchain, inteligencia artificial y computación cognitiva. Estos servicios ofrecen un potencial de diferenciación comercial para los primeros usuarios, especialmente en industrias altamente competitivas. Otras soluciones tecnológicas, como la computación en la nube o las aplicaciones móviles, se han convertido en una práctica común en muchas industrias a nivel mundial.

En relación con el componente de información de esta dimensión, las organizaciones deben considerar las siguientes preguntas:

- ¿Qué información es gestionada por los servicios?
- ¿Qué información y conocimiento de apoyo se necesitan para brindar y administrar los servicios?
- ¿Cómo se protegerán, gestionarán, archivarán y eliminarán los activos de información y conocimiento?

4.2.2 Información y tecnología



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Plan de estudios 3.1BL2

Estas son las preocupaciones de la gestión de la información en tecnología de la información.

4.2.3 SOCIOS Y PROVEEDORES

Cada organización depende, en cierta medida, de los servicios proporcionados por otra organización. La siguiente tabla da algunos ejemplos, pero no es exhaustiva ni está fija.

Forma de cooperación	Salidas	Responsabilidad de las salidas.	Responsabilidad por el logro de los resultados.	Nivel de formalidad	Ejemplos
Suministro de bienes	Bienes suministrados	Proveedora	Cliente	Contrato de suministro formal / facturas	Adquisición de computadoras y teléfonos
Prestación de servicios	Servicios entregados	Proveedora	Cliente	Acuerdos formales y casos flexibles	Cloud computing (infraestructura o plataforma como servicio)
Sociedad de servicio	Valor co-creado	Compartido entre proveedor y cliente	Compartido entre proveedor y cliente.	Objetivos compartidos, acuerdos genéricos, acuerdos flexibles basados en casos	Incorporación de empleados (compartido entre recursos humanos, instalaciones y TI)

Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material se reproduce bajo licencia de AXELOS.

4.2.4 PROCESOS Y FLUJOS DE VALOR

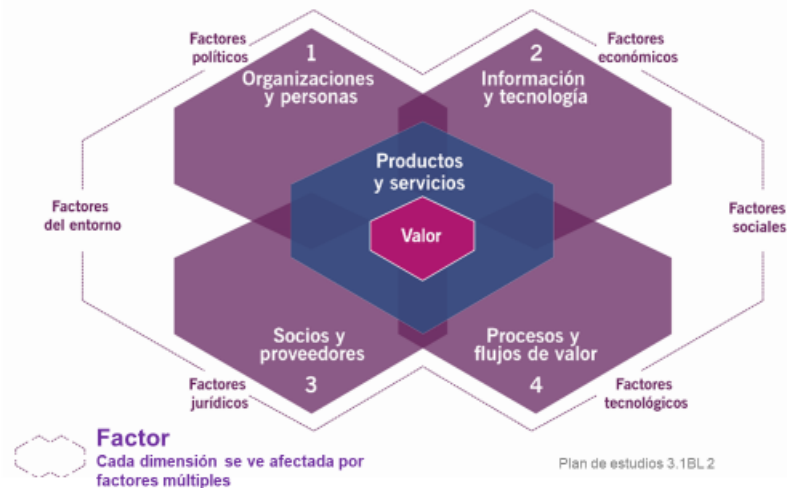
Esta dimensión se ocupa de cómo las distintas partes de la organización funcionan de manera coordinada y coherente para permitir la creación de valor a través de productos y servicios. Los flujos de valor y el proceso se centran no solo en las actividades que realiza una organización, sino en cómo están organizadas y en qué tan efectiva y eficiente es la creación de valor para todos los interesados.

ITIL® 4 brinda a los proveedores de servicios un modelo operativo que cubre todas las actividades clave requeridas para administrar productos y servicios. Este modelo se denomina cadena de valor de servicio y se trata en el capítulo 6 de este manual.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman entradas en productos; Define la secuencia de acciones y sus dependencias. Un flujo de valor es una serie de pasos que una organización realiza para crear y entregar productos y servicios a los consumidores. Un flujo de valor puede contener muchos procesos (y otros componentes del flujo de valor), o un proceso puede ser parte de muchas cadenas de valor.

4.3 FACTORES QUE AFECTAN LAS CUATRO DIMENSIONES

4.3 Factores que afectan a las 4 dimensiones



15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

4.3 Factores que afectan las 4 dimensiones

PESTLE

- Político
- Económico
- Social
- Técnico
- Legislativo
- Ambiental

STEEPLE

- Social
- Técnico
- Económico
- Ético
- Político
- Legislativo
- Ambiental

DEEP LIST

- Demografía
- Económico
- Medioambiental/ecológica
- Político
- Legal
- informativo
- Social
- Tecnológico

También es útil el Análisis FODA, teniendo en cuenta los factores internos de una organización las **FORTALEZAS** a aprovechar y **Debilidades** para superar, y los factores externos de las **Oportunidades** para explotar y la **Amenazas** para evitar o contrarrestar

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

4.4 EJERCICIO 3

Ejercicio 3 - 20 minutos + repaso

Regrese a las respuestas del ejercicio 1, relacionadas con la definición de un servicio de alimentos. Ahora reconsidere su respuesta a la luz de las cuatro dimensiones de la gestión del servicio. Identifique al menos un punto debajo de cada uno de los cuatro encabezados y documéntelo con suficiente detalle para garantizar la claridad de la comprensión. Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.3.

CAPÍTULO 5 - EL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO

CAPÍTULO 5 - EL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO



Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

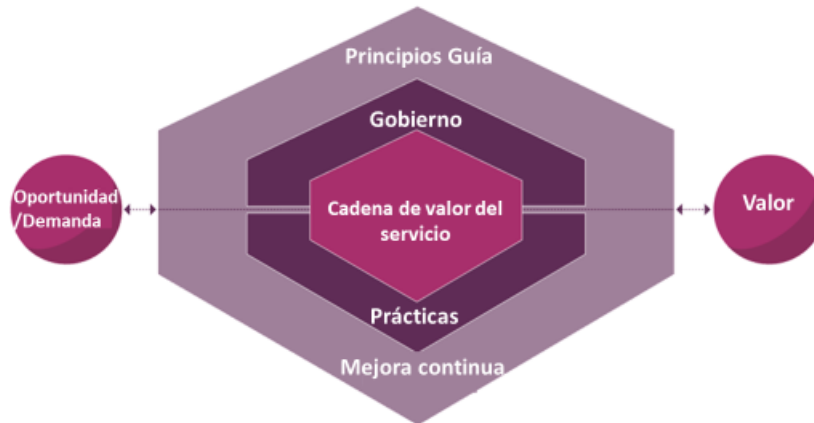
15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

5.1 INTRODUCCIÓN

El sistema de valores de servicio (SVS) representa un conjunto de áreas para tratar con la administración del servicio. En sus representaciones esquemáticas, se muestra como una ronda de seis áreas que envuelve e interactúa con la cadena de valor del servicio. Este capítulo (capítulo 5) aborda solo la SVS. La cadena de valor del servicio se trata en detalle en el siguiente capítulo, capítulo 6.

5.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO (SVS)

5.2 Elementos del sistema de valor de servicio (SVS)



Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 4.1 BL 2

La SVS proporciona un modelo que aborda lo que se requiere para proporcionar valor. No es un ciclo de vida ni un solo conjunto de acciones que deben ejecutarse en orden, sino que es un conjunto de áreas que deben abordarse para garantizar la provisión de valor en forma de servicios.

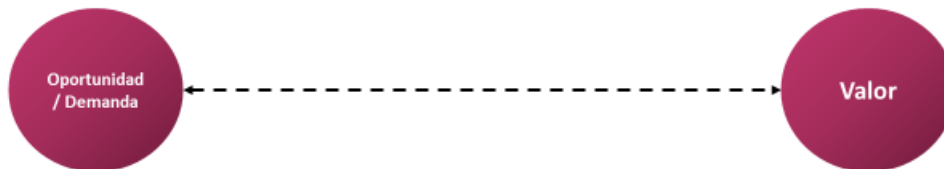
La SVS describe cómo todos los componentes de una organización trabajan juntos como un "sistema", que es un conjunto de cosas que trabajan juntas como una red interconectada.

La SVS puede admitir muchos enfoques de trabajo, como Agile, DevOps y Lean, y también admite la gestión de proyectos, programas y portafolios.

La SVS es escalable y su alcance puede ser una red de organizaciones, una organización o un subconjunto de una organización.

5.2.1 OPORTUNIDAD / DEMANDA Y VALOR

5.2.1 Oportunidad/demanda y valor



Basado en el material de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 4.1 BL 2

La demanda representa las necesidades o el deseo de productos y servicios de clientes internos y / o externos. La oportunidad y la demanda no siempre se aceptarán automáticamente, pero cuando se aceptan, siempre se activará el trabajo que debe seguir el modelo de SVS para entregar valor.

La SVS nos permite asegurarnos de que hacemos lo correcto para proporcionar un valor que satisfaga la oportunidad o la demanda.

El valor se trató en detalle en la sección 2.3 y también al considerar el primer principio guía, enfoque en el valor, en la sección 3.2.1

5.2.2. PRINCIPIOS GUIA

5.2.2 Principios Guía



Basado en el material de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Los principios guía se abordaron en el capítulo tres de este libro y son universales y duraderos y, por lo tanto, son aplicables a todas las partes de una organización en todo momento.

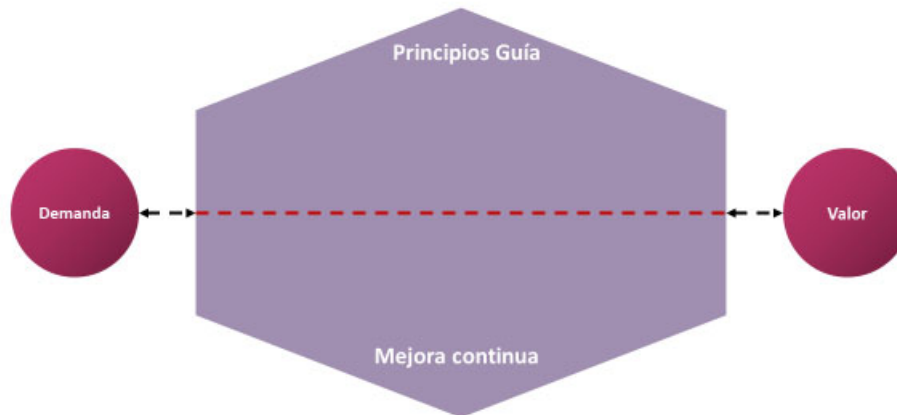
Estos principios se reflejan en muchos otros marcos, estándares, filosofías y / o cuerpos de conocimiento, que incluyen (pero no se limitan a);

- Lean
- Agil
- DevOps
- COBIT
- ISO / IEC 20000
- ISO / IEC 27001

Las organizaciones deben poder integrar e integrar múltiples formas de trabajar en un enfoque general de la gestión de servicios.

5.2.3 MEJORA CONTINUA

5.2.3 La mejora continua (CI)



Basado en el material de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

La mejora continua se define y documenta como una práctica, pero tiene su propia sección en la SVS, ya que tiene una importancia universal. Una organización que deja de mejorar está empezando a fallar.

Es importante tener en cuenta que:

- El término continuo significa que ocurre frecuentemente, no siempre ocurre
- El término "mejora" puede referirse a mantenerse al día con un mundo cambiante, las necesidades comerciales cambiantes, la tecnología cambiante y / o la gobernanza cambiante. No significa necesariamente más alto, más rápido, más fuerte (como en el lema olímpico).

Todos los componentes de la SVS, no solo los servicios o productos en sí, deben revisarse periódicamente siguiendo el modelo de mejora continua que se muestra en la página siguiente.

Este modelo le permite tener una estructura para garantizar que solo las mejoras reales y necesarias se realicen de manera adecuada. También garantiza que, una vez que se haya realizado una mejora, permanezca en su lugar y las personas no vuelvan a formas de trabajo anteriores y ahora inapropiadas.

5.2.3 Mejora continua - el modelo CI



Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 4,1 BL2 y 6,1 BL 1

El modelo de CI presenta una serie de pasos que ayudan a garantizar que se tomen las decisiones correctas sobre los cambios, las mejoras, en los servicios y la gestión de servicios.

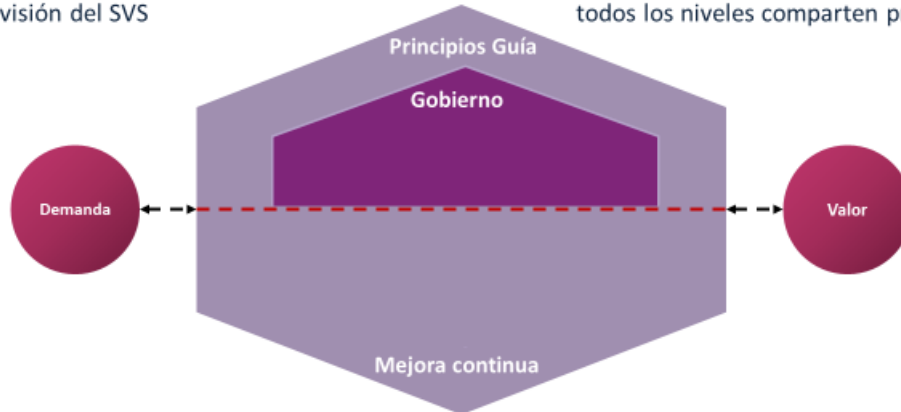
- “¿Cuál es la visión?” Da orientación a la iniciativa de mejora y la comprensión de la visión permite establecer vínculos entre la iniciativa y la dirección que la empresa ha establecido para sí misma, proporcionando así una mayor probabilidad de patrocinio y financiamiento
- “¿Dónde estamos ahora?” Garantiza la claridad del punto de inicio y reduce la probabilidad de sorpresas más adelante
- “¿Dónde queremos estar?” Describe cómo se verá el éxito y garantiza la claridad de las mediciones del éxito
- “¿Cómo llegamos ahí?” Es la planificación que se requiere
- “Actuación” significa implementar el plan que se ha realizado y hacer la mejora.
- “¿Logramos llegar ahí?” Muestra los logros al medir los objetivos establecidos en “¿dónde queremos estar?”
- “¿Cómo podemos mantener el impulso?” Requiere una acción de la administración para asegurarnos de que no volvamos a la situación anterior al mejoramiento y también necesitamos la pregunta “¿qué hay para mí?” Respondiendo para cada parte interesada.

5.2.4 GOBIERNO

5.2.4 Gobierno

El órgano de gobierno debe mantener la supervisión del SVS

El órgano de gobierno y de gestión en todos los niveles comparten principios y objetivos



El gobierno y la gestión en todos los niveles mejoran de forma continua para cumplir las expectativas de las partes interesadas

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Gobernanza es la acción o forma de gobernar. Gobernar significa:

- Conducir la política y los asuntos de una organización.
- Control o influencia.
- Constituir una regla o principio para el control de una organización.

La gobernanza define aquellas cosas que una organización debe cumplir, tales como:

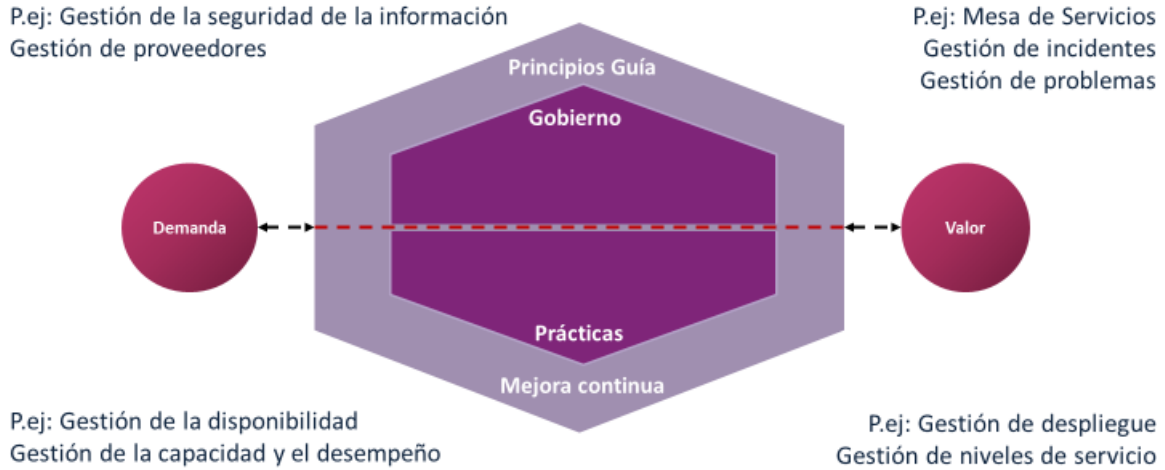
- Legislación
- Regulación
- Normas
- Métodos
- Principios

Las actividades de gobierno son:

- Evaluar (y reevaluar) la organización, sus estrategias, carteras y relaciones de manera regular
- Dirigir la estrategia, las políticas asociadas y la asignación de responsabilidades para ejecutar la estrategia de acuerdo con la política.
- Supervisar (continuamente) el rendimiento, las prácticas, los productos y los servicios para garantizar su conformidad con la política y la dirección.

5.2.4 PRÁCTICAS

5.2.5 Prácticas



Basado en el material de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 4.1 BL 2

El término práctica se refiere a:

- La aplicación o uso real de un plan o método, en oposición a las teorías relacionadas con él
- El procedimiento habitual o esperado o la forma de hacer algo.

ITIL® 4 documenta treinta y tres prácticas, que se abordarán según lo requerido por el programa en el capítulo 7 de este libro. Se documentan como:

- Catorce prácticas generales de gestión, por ejemplo: gestión de relaciones y gestión de proveedores
- Dieciséis prácticas de gestión de servicios, por ejemplo: control de cambios y gestión de incidentes
- Tres prácticas de gestión técnica, por ejemplo: gestión de despliegue

5.2.6 LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

5.2.5 Prácticas

- 🔗 Catorce prácticas generales de gestión
 - 🔗 P.ej: Gestión de relaciones y gestión de proveedores
- 🔗 Diecisiete prácticas de gestión de servicios
 - 🔗 P.ej: Habilitación del cambio y gestión de Incidentes
- 🔗 Tres prácticas de gestión técnica
 - 🔗 P.ej: Gestión de despliegue
- 🔗 Que se tratarán en detalle en capítulos posteriores de este curso



Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 4.1 BL 2

La cadena de valor del servicio proporciona agrupaciones lógicas de actividades que forman una especie de ciclo de vida para la entrega del servicio. Un enfoque de tipo de ciclo de vida ayuda a gestionar las expectativas de lo que se hará y cuándo, y ayuda a garantizar que todo se haga como debería para ofrecer un verdadero valor al consumidor de servicios.

La cadena de valor del servicio se trata en detalle en el siguiente capítulo (capítulo 6). Recuerde siempre que la cadena de valor del servicio es solo una parte del sistema de valor del servicio.

5.3 EJERCICIO 4

Ejercicio 4 - 20 minutos + repaso

Vuelva a sus respuestas a los ejercicios 1 y 3, en relación con la definición de un servicio de alimentos. Describa la importancia de la gobernanza en la provisión de este servicio y, sin mirar más adelante en este manual, considere algunas prácticas apropiadas que deberían estar en su lugar y documente los beneficios de tales prácticas. Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.4.

CAPÍTULO 6 - LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

CAPÍTULO 6 - LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO



Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

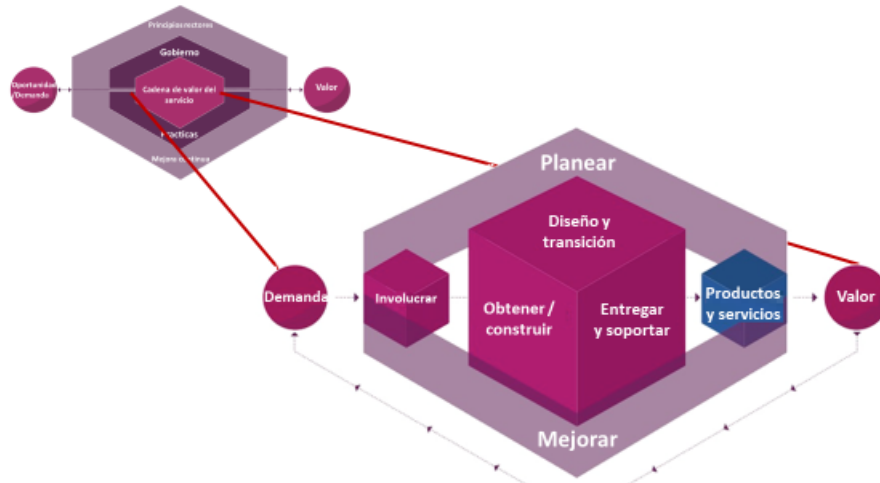
6.1 INTRODUCCIÓN

La cadena de valor del servicio define un conjunto de lo que se conoce como "actividades" que están en el corazón del sistema de valor del servicio. Este capítulo trata la cadena de valor del servicio como parte del sistema de valor del servicio.

Es importante tener en cuenta desde el principio que la cadena de valor del servicio no representa un ciclo de vida ni una secuencia de actividades, sino un conjunto de áreas donde las prácticas pueden ser útiles. Por ejemplo, una de las actividades se llama "Comprometer". Esta actividad será necesaria para comprender los requisitos utilizando la práctica de la gestión de nivel de servicio y también cuando se trata de problemas con un servicio en vivo utilizando la práctica de la mesa de servicio. Las prácticas serán cubiertas en detalle apropiado en el siguiente capítulo.

6.2 LA CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

6.2 La cadena de valor del servicio



Copyright © AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

El sistema de valores de servicio (SVS) proporciona un marco para la gestión del servicio. Cubre todo en la gestión del servicio, desde los principios básicos hasta la definición de prácticas y controles apropiados.

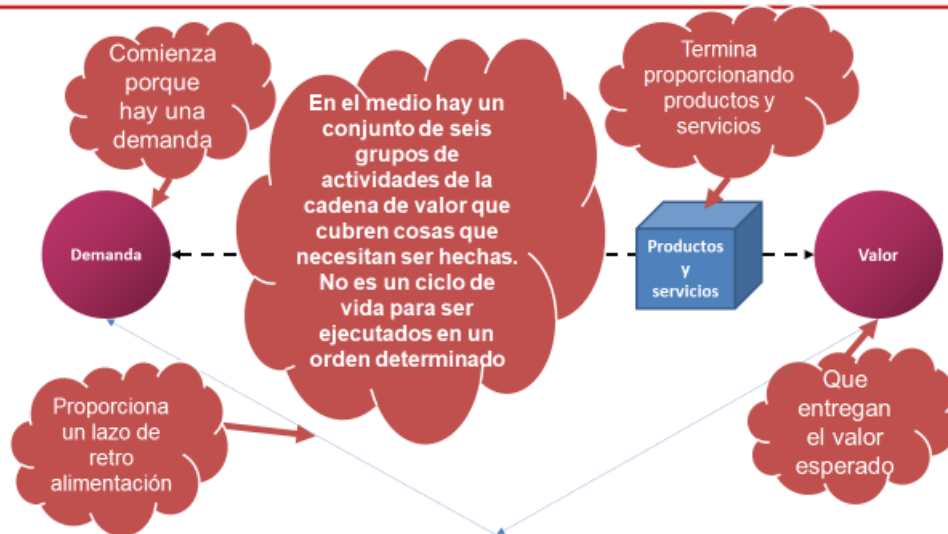
La cadena de valor del servicio se encuentra en el corazón de la SVS y describe una estructura para brindar servicios de productos que satisfacen las necesidades del negocio. Permite que las prácticas sean consideradas por un propósito principal en lugar de por una oportunidad, como se mostraría en un ciclo de vida.

Como se muestra en la página siguiente, la cadena de valor comienza por comprender la demanda y termina por proporcionar productos y servicios. Los productos y servicios facilitan el valor para el cliente.

En el medio, será necesario comunicar y comprender los puntos de vista y los requisitos de todas las partes interesadas y determinar cómo satisfacer las necesidades. También será necesario obtener componentes y ponerlos a disposición como productos y servicios para facilitar los resultados requeridos por el cliente.

Todos estos elementos se planearán antes de la ejecución y se revisarán y mejorarán de forma regular.

6.2 La cadena de valor del servicio



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.1 y 5.2 BL 2

Planear

- Para garantizar una comprensión compartida de la visión, el estado actual y la dirección de mejora para las cuatro dimensiones y todos los productos y servicios en toda la organización

Mejorar

- Para garantizar la mejora continua de los productos, servicios y prácticas en todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.

Involucrar

- Para proporcionar una buena comprensión de las necesidades de los interesados, la transparencia y el compromiso continuo y las buenas relaciones con todos los interesados.

Diseño y transición

- Para garantizar que los productos y servicios cumplan con las expectativas de los interesados en cuanto a calidad, costos y tiempo de comercialización.

Obtener / construir

- Para garantizar que los componentes del servicio estén disponibles cuando y donde se necesiten y que los componentes cumplan con las especificaciones acordadas.

Entregar y soportar

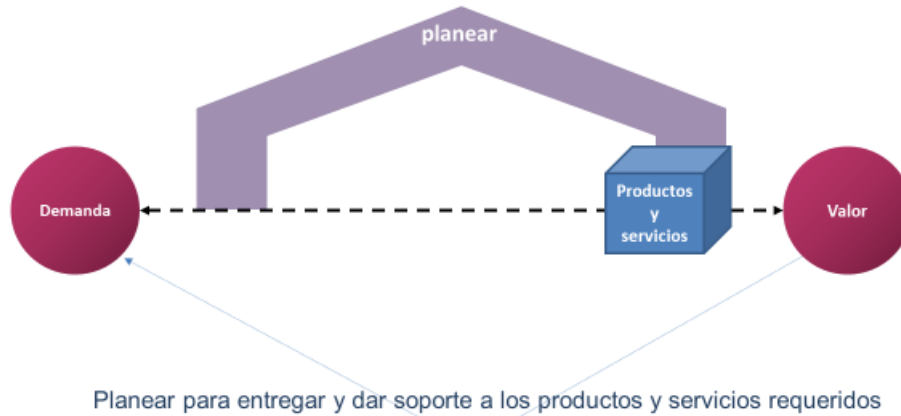
- Asegurar que los servicios se presten y se apoyen de acuerdo con las especificaciones acordadas y las expectativas de los interesados.

Cada uno de estos se trata en detalle en las siguientes subsecciones de este capítulo.

6.2.1 PLANEAR

6.2.1 Planear

Propósito: garantizar una comprensión compartida de la visión, el estado actual y el objetivo de mejora para las cuatro dimensiones y todos los productos y servicios de la organización



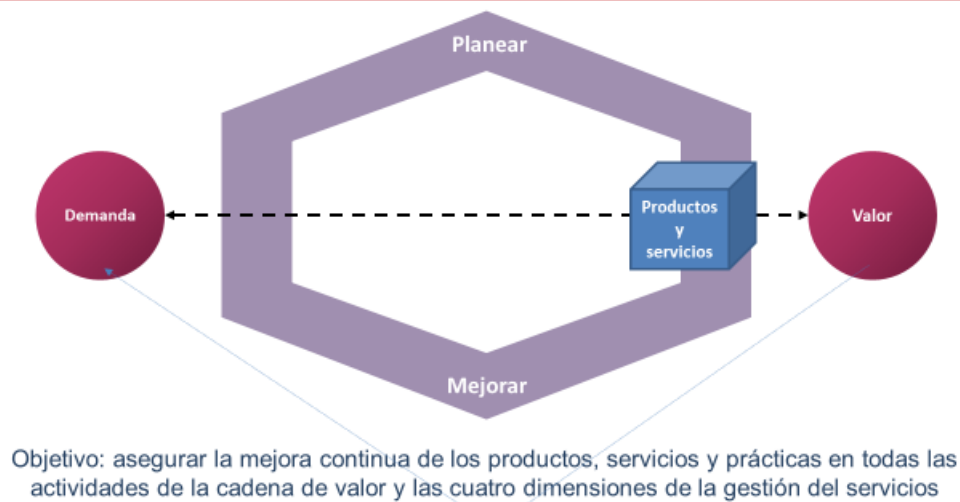
15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.2 BL 2

Entradas	Salidas
Políticas, requisitos y limitaciones establecidas por el órgano guía de la organización Demandas consolidadas y oportunidades proporcionadas por el compromiso. Información de desempeño de la cadena de valor, iniciativas de mejora y planes proporcionados por la mejora. Mejora de los informes de estado de mejorar Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados de diseño y transición y obtención / construcción. Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros a partir de Comprometer	Planes estratégicos, tácticos y operativos. Decisiones de cartera para diseño y transición. Arquitecturas y políticas de diseño y transición. Oportunidades de mejora para mejorar Cartera de productos y servicios para Comprometer. Contrato y requisitos de acuerdo para Comprometer.

6.2.2 MEJORAR

6.2.2 Mejorar



15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

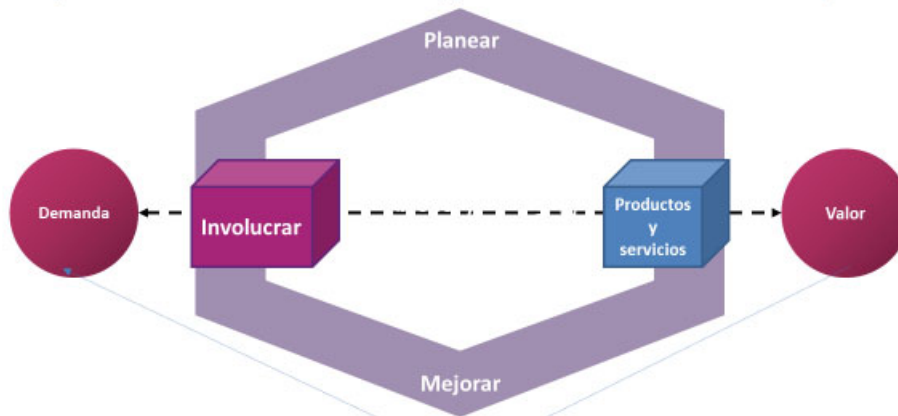
Syllabus 5.2 BL 2

Entradas	Salidas
Información de rendimiento de productos y servicios proporcionada por entrega y soporte Retroalimentación de los grupos de interés proporcionada por compromiso Información de desempeño y oportunidades de mejora proporcionadas por todas las actividades de la cadena de valor. Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados de diseño y transición y obtención / construcción. Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros a partir de Comprometer	Información del desempeño de la cadena de valor para el plan y el cuerpo directivo Informes de estado de mejora para todas las actividades de la cadena de valor. Contrato y requisitos de acuerdo para Comprometer. Servicio de información de desempeño para diseño y transición.

6.2.3 INVOLUCRAR

6.2.3 Involucrar

Objetivo: garantizar una comprensión adecuada de las necesidades de las partes interesadas, así como transparencia e involucramiento continuo, y buenas relaciones con todas las partes interesadas



Basado en el material de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.2 BL 2

Compromiso es una de esas actividades de la cadena de valor que se requieren una y otra vez, ya que facilita todas las demás actividades. Planificar, mejorar, diseñar y hacer una transición, obtener / construir y entregar y dar asistencia sería todo difícil (si no imposible) sin un compromiso entre la administración del servicio y sus partes interesadas.

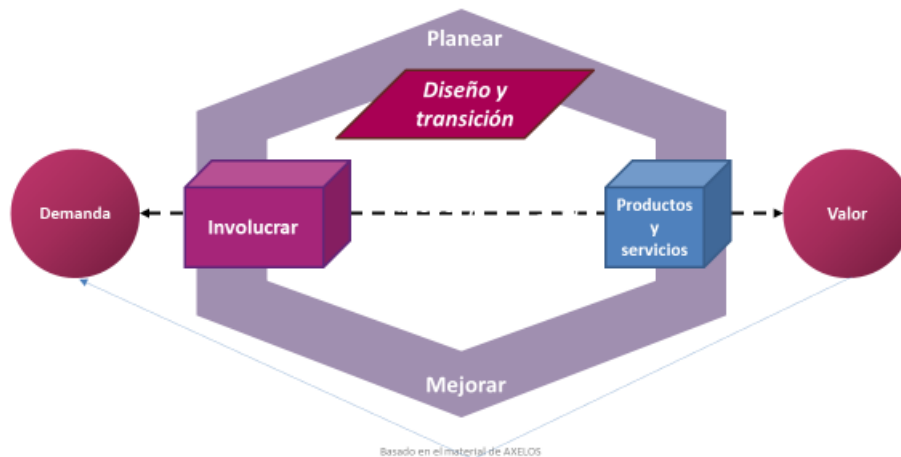
Consulte la tabla en la página siguiente para ver las entradas y salidas de esta actividad.

Entradas	Salidas
Carta de productos y servicios proporcionada por el plan. Alto nivel de demanda de servicios y productos proporcionados por clientes internos y externos. Requisitos detallados para los servicios y productos proporcionados por los clientes. Solicitudes y comentarios de los clientes. Incidencias, solicitudes de servicio y feedback de los usuarios. Información sobre la finalización de tareas de soporte al usuario desde entrega y asistencia Oportunidades de mercado de clientes y usuarios actuales y potenciales. Oportunidades de cooperación y comentarios proporcionados por aliados y proveedores. Contrato y requisitos de acuerdo de todas las actividades de la cadena de valor. Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados de diseño y transición y obtención / construcción. Conocimiento e información sobre componentes de servicios de terceros de proveedores y aliados. Información de rendimiento de productos y servicios de entrega y asistencia Mejoras iniciativas y planes de mejora. Mejora de los informes de estado de mejorar	Demandas consolidadas y oportunidades para el plan. Requisitos de productos y servicios para el diseño y la transición. Tareas de soporte al usuario para entrega y asistencia Oportunidades de mejora y retroalimentación de las partes interesadas para mejorar Modificaciones o solicitudes de iniciación de proyectos para obtener / construir. Contratos y acuerdos con proveedores externos e internos y aliados para la obtención / construcción y diseño y transición Conocimiento e información sobre componentes de servicios de terceros para todas las actividades de la cadena de valor. Informes de rendimiento del servicio para clientes.

6.2.4 DISEÑO Y TRANSICION

6.2.4 Diseño y transición

Objetivo: asegurar que los productos y servicios cumplen continuamente las expectativas de las partes interesadas por la calidad, los costos y el tiempo de salida al mercado



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

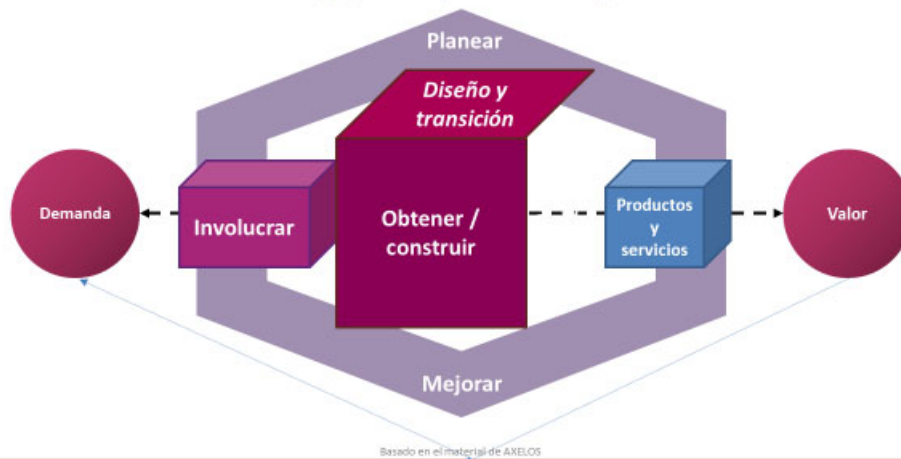
Syllabus 5.2 BL 2

Entradas	Salidas
Decisiones de cartera proporcionadas por el plan Arquitecturas y políticas proporcionadas por el plan. Los requisitos de productos y servicios proporcionados por Comprometer Iniciativas de mejora y planes proporcionados por la mejora de los informes de estado de mejora de Servicio de información de rendimiento proporcionado por entregar y apoyar y mejorar Componentes de servicio de obtención / construcción Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros a partir de Comprometer Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados de obtener / construir.	Requisitos y especificaciones para obtener / construir. Contrato y requisitos de acuerdo para Comprometer. Productos y servicios nuevos y modificados para entregar y apoyar. Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados para todas las actividades de la cadena de valor. Información de rendimiento y oportunidades de mejora para mejorar

6.2.5 OBTENER / CONSTRUIR

6.2.5 Obtener/construir

Objetivo: asegurar que los componentes de servicio están disponibles cuando y donde sea necesario, y que cumplen con las especificaciones acordadas



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

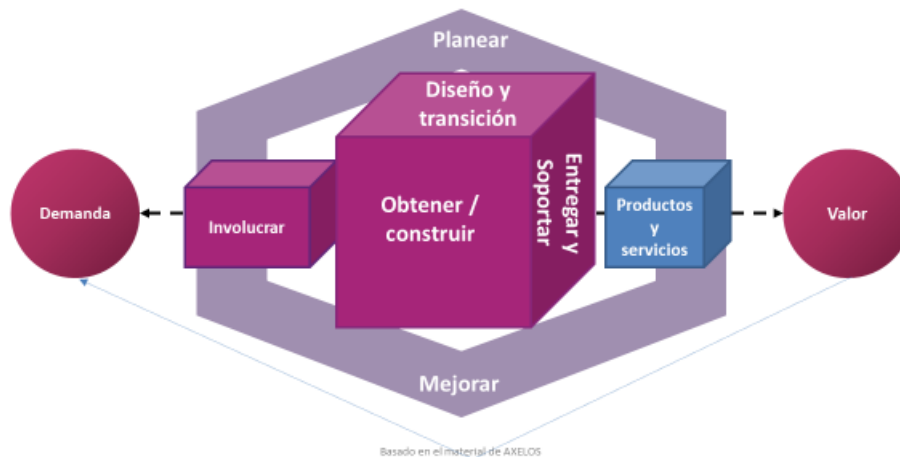
Syllabus 5.2 BL 2

Entradas	Salidas
Arquitecturas y políticas proporcionadas por el plan. Contratos y acuerdos con proveedores externos e internos y aliados proporcionados por compromiso Bienes y servicios prestados por proveedores y aliados externos e internos. Requisitos y especificaciones proporcionados por diseño y transición. Iniciativas de mejora y planos proporcionados por la mejora. Mejora de los informes de estado de mejorar Solicitudes de cambio o iniciación de proyecto proporcionadas por compromiso Peticiones de cambio proporcionadas por entrega y asistencia Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados de diseño y transición. Conocimiento e información sobre terceros. componentes de servicio de partido de Comprometer	Componentes de servicio para entrega y asistencia. Componentes de servicio para diseño y transición. Conocimiento e información sobre componentes de servicio nuevos y modificados para todas las actividades de la cadena de valor. Contrato y requisitos de acuerdo para Comprometer. Información de rendimiento y oportunidades de mejora para mejorar

6.2.6 ENTREGAR Y SOPORTAR

6.2.6 Entregar y soportar

Objetivo: asegurar que se prestan los servicios y el apoyo de acuerdo con las especificaciones acordadas y las expectativas de las partes interesadas



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.2 BL 2

Entradas	Salidas
Productos y servicios nuevos y modificados proporcionados por el diseño y la transición. Contratos y acuerdos con proveedores externos e internos y aliados proporcionados por comprometer Componentes de servicio proporcionados por obtener / construir Iniciativas de mejora y planes proporcionados por la mejora. Mejora de los informes de estado de mejorar Tareas de soporte al usuario proporcionadas por Comprometer Conocimiento e información sobre componentes de servicios nuevos y modificados, y servicios de diseño y transición y obtención / construcción. Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros a partir de Comprometer	Servicios entregados a clientes y usuarios. Información sobre la realización de tareas de soporte al usuario para Comprometer. Información de rendimiento de productos y servicios para Comprometer y mejorar. Oportunidades de mejora para mejorar Contrato y requisitos de acuerdo para Comprometer. Peticiones de cambio para obtener / construir Servicio de información de desempeño para diseño y transición.

6.3 FLUJOS DE VALOR

Los flujos de valor y procesos son la cuarta dimensión de la administración de servicios (consulte el capítulo 4 de este libro).

Un flujo de valor es una serie de pasos que una organización realiza para crear y entregar productos y servicios a los consumidores. Estos flujos de valor serán ejecutados por personas que ocupan roles y pueden incluir actividades (acciones) y / o procesos. Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman las entradas en salidas. Un proceso toma una o más entradas definidas y las convierte en salidas definidas. Los procesos definen la secuencia de acciones y sus dependencias.

Como se indica en 5.2.4, el término práctica se refiere a:

- La aplicación o uso real de un plan o método, en oposición a las teorías relacionadas con él
- El procedimiento habitual o esperado o la forma de hacer algo.

Es esta aplicación real de los procesos que se convierten en las prácticas para entregar valor. Un conjunto de prácticas, procesos, actividades y roles relacionados se combinan para formar un flujo de valor

6.3 Flujos de valor



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS - Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.2 BL 2

En este ejemplo simple, el flujo de valor regular es la recopilación de paquetes, el transporte de paquetes y la entrega de paquetes. Por supuesto, cada uno de ellos podría (y debería) dividirse en niveles más bajos, pero también hay un nivel más alto de flujo de valor en el diseño y la gestión del servicio.

Esta tabla proporciona un ejemplo de servicio de TI para mostrar cómo las actividades para lidiar con un problema del usuario (en la columna de la derecha) se ajustan a la cadena de valor (que se describe en 6.2 y se muestra en la columna de la izquierda) y las prácticas (que se abordarán) en el capítulo 7). La tabla también contiene ejemplos de roles que estarían involucrados en este flujo de valor.

6.3 Flujos de valor

Actividad de la cadena de valor	Prácticas	Ejemplo Roles	Actividades
Demanda		Usuario/consumidor	No se puede realizar la tarea porque no pueden acceder a los datos del cliente
Involucrar	Mesa de Servicios Gestión de incidentes	Consumidor Agente de mesa de servicio	Póngase en contacto con la mesa de servicio y describir tema información registrada
Entregas y soportar	Mesa de Servicios Gestión de incidentes	Agente de mesa de servicio Ingeniero de redes	Escalado al equipo de redes
Entrega y soportar, mejorados	Gestión de incidentes La gestión del cambio organizacional Servicio de gestión de la configuración La gestión de activos de TI Mejora continua	Ingeniero de redes	Componente defectuoso identificado y sustituido desde el almacén Registro actualizado Acciones revisados
Involucrar	Mesa de Servicios Gestión de incidentes	Agente de mesa de servicio Consumidor	Consulte con el consumidor Cerrar incidente
Valor		Consumidor (es)	Los consumidores ahora pueden realizar actividades de negocios
Involucrar, mejorado	Mesa de Servicios Gestión de incidentes Mejora continua	Consumidor Gestor mesa de Servicios	Consumidores encuestados con respuestas analizadas con respecto a las tendencias para su consideración por el servicio gestor de Mesa de servicio

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.2 BL2

En última instancia, todo lo que hace un proveedor se centra en el valor (principio guía número uno) y, por lo tanto, todas las acciones, ya sean definidas como acciones, procesos o prácticas, se ejecutarán mediante roles en un flujo de valor. Estamos tratando de ser científicos en la aplicación de la gestión de servicios; La esencia de la ciencia es la repetitividad, por lo que la definición clara de lo que debe hacerse por quién en cada circunstancia esperada debe definirse y repetirse y el valor debe entenderse claramente.

Las prácticas genéricas que ITIL® 4 define para su incorporación en flujos de valor se tratan en el siguiente capítulo.

6.4 EJERCICIO 5

Ejercicio 5 - 20 minutos + repaso

Regrese a sus respuestas a los ejercicios 1, 3 y 4 sobre la definición de un servicio de alimentos. Produzca una tabla (en un formato similar al de la página anterior) que muestre un flujo de valor para la provisión de alimentos. Aún no tiene que considerar las prácticas de administración de servicios de TI como se tratan más adelante en este manual, solo la práctica o las prácticas basadas en su respuesta al ejercicio 4.

Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.5.

CAPÍTULO 7 - ITIL® 4 PRÁCTICAS DE GESTIÓN

CAPÍTULO 7.1 - PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ITIL® 4



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

7.1 INTRODUCCIÓN

El Oxford English Dictionary define el término práctica como:

- La aplicación o uso real de un plan o método, en oposición a las teorías relacionadas con él
- El procedimiento habitual o esperado o la forma de hacer algo.

Una práctica de administración es un conjunto de recursos organizacionales diseñados para realizar un trabajo o lograr un objetivo.

Las prácticas han sido una parte integral de todo lo discutido hasta ahora.

7.1 Prácticas en el framework de ITIL®4

Práctica - es la aplicación real o el uso de un plan o método, a diferencia de las teorías relacionadas con él (Diccionario Oxford de Inglés)

Prácticas de gestión – es un conjunto de recursos organizacionales, diseñadas para realizar el trabajo o el cumplimiento de un objetivo (ITIL®4)

- ❏ La cadena de valor de servicio incluye seis actividades que requieren prácticas para ejecutarlas
- ❏ El sistema de valor de servicio tiene cinco elementos, de los cuales las prácticas son uno de ellos
- ❏ Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio incluyen flujos de valor y procesos que requieren las organizaciones y las personas, la información y tecnología, y los socios y proveedores, para ejecutarlas como prácticas
- ❏ Los siete principios guía no ocurren por casualidad, sino que requieren prácticas para establecerse

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

7.1 ITIL®4 Prácticas

Una práctica de gestión es un conjunto de recursos organizacionales diseñados para llevar a cabo un trabajo o cumplir un objetivo. El SVS incluye 14 prácticas generales de gestión, 17 prácticas de gestión de servicios y 3 prácticas de gestión técnica:

- ❏ **Prácticas generales de gestión** Se han adoptado y adaptado para la gestión de servicios desde dominios generales de la gestión empresarial;
- ❏ **Prácticas de gestión de servicios** se han desarrollado en las industrias de gestión de servicios y de ITSM;
- ❏ **Prácticas de gestión técnica** se han adaptado de los dominios de administración de tecnología para fines de administración de servicios al expandir o cambiar su enfoque de soluciones de tecnología a servicios de TI.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1

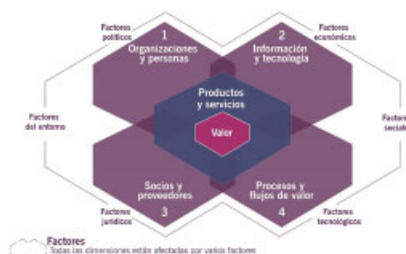
7.1.1 ITIL 4® PRÁCTICAS Y EL EXAMEN

Prácticas generales de gestión	Prácticas de gestión de servicios	Prácticas de gestión técnica.
<i>Gestión de la arquitectura</i> <u>Mejora continua</u> <i>Gestión de la seguridad de la información.</i> <i>Gestión del Conocimiento</i> <i>Medición e Informes</i> <i>Gestión del cambio organizacional.</i> <i>Gestión del Portafolio</i> <i>Gestión de proyectos</i> <i>Gestión de relaciones</i> <i>Gestión de riesgos</i> <i>Gestión financiera de servicio.</i> <i>Gestión de estrategia</i> <i>Gestión de proveedores.</i> <i>Gestión del talento y la fuerza laboral</i>	Gestión de disponibilidad Análisis empresarial Gestión de la Capacidad y el desempeño. <u>Habilitación del Cambio</u> <u>Gestión de incidentes</u> Gestión de activos de TI Monitoreo y gestión de eventos. <u>Manejo de problemas</u> Gestión de la liberación Gestión del catálogo de Servicios. Gestión de la configuración del servicio. Gestión de la continuidad del servicio. Diseño de servicios <u>Mesa de servicios (Service Desk)</u> <u>Gestión de niveles de servicio</u> <u>Gestión de solicitudes de servicio.</u> Pruebas y validación del servicio.	Gestión de despliegue Gestión de plataforma e infraestructura Gestión y Desarrollo de software

Esta tabla enumera todas las prácticas definidas en los tres encabezados abordados en la gestión de servicios. Los que se muestran en negrita son los que están dentro de su programa de estudios y, por lo tanto, son examinables. La mayoría están en el nivel 1 de Bloom (recuerde el propósito y cualquier definición dada) pero las que se muestran en negrita y subrayadas son las del nivel 2 de Blooms (explíquelas en detalle, incluida la forma en que encajan en la cadena de valor).

7.2 PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN

Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios



Prácticas que se han adoptado y adaptado para la gestión de servicios de los dominios generales de gestión del negocio

7.2 LAS PRACTICAS GENERALES DE GESTIÓN

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Las prácticas descritas como prácticas de gestión general se consideran buenas prácticas en cualquier entorno de gestión, pero se han adaptado (al menos parcialmente) para su uso en la gestión de servicios.

7.2.1 MEJORA CONTINUA (CI)

Todo lo que hace una organización debe centrarse en la mejora; un proveedor de servicios no debe empeorar las cosas y rara vez es apropiado permanecer igual durante un período de tiempo significativo.

Se hace referencia clara a CI en los principios guía "optimizar y automatizar" y "centrarse en el valor"; También es un elemento importante tanto del sistema de valor del servicio como de la cadena de valor del servicio. Además, es una práctica importante que se describe aquí. Es muy importante porque todos deben esforzarse por garantizar que cada día dejen las cosas mejor de lo que eran de alguna manera.

El propósito de la práctica de mejora continua es alinear las prácticas y servicios de la organización con las cambiantes necesidades comerciales

- El alcance incluirá la mejora de;
- Servicios
- Componentes de servicio
- Prácticas
- Cualquier elemento involucrado en la gestión eficiente y efectiva de productos y servicios.
- El alcance también incluirá;
- Desarrollo de métodos y técnicas relacionadas con la mejora.
- Propagación de una cultura de mejora continua en toda la organización, en línea con la estrategia general de la organización.

El compromiso y la práctica de la mejora continua deben estar integrados en toda la organización.

Las iniciativas de CI deben seguir el modelo de CI como se vio anteriormente y mostrarse nuevamente en la página siguiente.

7.2.1 El modelo CI



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

En esta diapositiva “¿WIFM?” Es una abreviatura de “¿Qué hay en ello para mí?”, Una pregunta que debe responderse para todos y cada uno de los interesados.

La mejora continua (IC) es una parte fundamental de todo en ITIL® 4. La IC también se define como una práctica, ya que se debe aplicar a todo lo que se encuentra dentro de la gestión del servicio, como:

- Servicios
- Productos y bienes
- Procesos y actividades.
- relaciones
- La información y su disponibilidad.

Las actividades de la práctica de la IC incluyen:

- Fomento de la mejora continua en toda la organización.
- Selección de algunos métodos de mejora apropiados para adaptarse a la organización
- Asegurar tiempo y presupuesto para la mejora continua.
- Identificar y registrar oportunidades de mejora en los Registros de mejora continua (CIR)
- Evaluar y priorizar oportunidades de mejora.
- Hacer casos de negocio para acciones de mejora.
- Planificación e implementación de mejoras.
- Medición y evaluación de resultados de mejora.
- Coordinación de actividades de mejora en toda la organización.

La mejora es responsabilidad de todos, pero las organizaciones deben tener un equipo de mejora dedicado para dirigir los esfuerzos de CI

7.2.1 Principios guía en el modelo CI

	Sitúe el foco en el valor	Comience donde se encuentre	Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación	Colabore y promueva la visibilidad	Piense y trabaje holísticamente	Manténgalo simple y práctico	Optimice y automatice
¿Cuál es la visión?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Dónde estamos ahora?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Dónde queremos estar?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Cómo llegamos ahí?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Actuación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Logramos llegar ahí?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
¿Cómo mantenemos el impulso?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6,1 BL1 y BL2 7,1

Esta diapositiva muestra cómo CI admite los siete principios guía y las diapositivas de la página siguiente muestran cómo CI se ajusta a la cadena de valor del servicio.

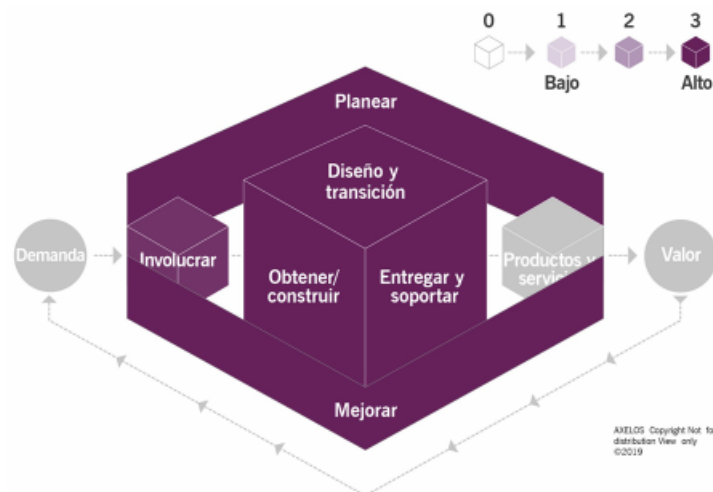
7.2.1 CI en la cadena de valor del servicio

Actividad de la cadena de valor	Contribución de la mejora continua
Planear	La práctica de mejora continua se aplica a las actividades de planificación, métodos y técnicas para asegurarse de que son relevantes para los objetivos y el contexto actual de la organización
Mejorar	La práctica mejora continua es clave para esta actividad de la cadena de valor. los recursos y las actividades de las estructuras informáticas para la mejora en todos los niveles de la organización y el SVS
Involucrar	Cada una de estas actividades de la cadena de valor están sujetos a la mejora continua, y la práctica mejora continua se aplica a todos ellos.
Diseño y transición	
Obtener / construir	
Entregar y Soportar	

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

7.2.1 'Mapa Térmico' para CI



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

Esta diapositiva muestra un 'mapa de calor' para CI. Cuanto más oscuro sea el color de las actividades de la cadena de valor del servicio en el diagrama, más fuerte será la influencia de la IC en esa actividad. CI tiene una fuerte influencia en todas las actividades de la cadena de valor.

Para cada práctica donde el programa de estudios lo requiere, se mostrará un mapa de calor similar.

7.2.1.1 EJERCICIO 6

Ejercicio 6 - 20 minutos + repaso

En sus propios términos, describa la importancia de los siguientes pasos en el modelo de IC;

- *¿Cuál es la visión?*
- *¿Dónde nos encontramos ahora?*
- *¿Dónde queremos estar?*
- *¿Llegamos allí?*

Explique el beneficio de cada paso y describa los posibles resultados de equivocarse.

Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.6.

7.2.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El propósito de la práctica de administración de seguridad de la información es proteger la información que necesita la organización para llevar a cabo su negocio. Esto incluye comprender y gestionar los riesgos para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como otros aspectos de la seguridad de la información, como la autenticación (garantizar que alguien sea quien dice ser) y el no rechazo (garantizar que alguien no pueda negarlo). que tomaron una acción)

Las principales actividades son:

- Prevención: garantizar que no se produzcan incidentes de seguridad.
- Detección: detección rápida y confiable de incidentes que no se pueden prevenir
- Corrección - recuperación de incidentes, post-detección

7.2.3 GESTIÓN DE RELACIONES

7.2.3 Gestión de Relaciones

El propósito de la práctica de gestión de relaciones consiste en establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en los niveles tácticos y estratégicos. Esto incluye la identificación, el análisis, el monitoreo y la mejora continua de las relaciones con las partes interesadas y entre ellas.



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1

La práctica de gestión de relaciones asegura que:

- Se entienden las necesidades y los factores de las partes interesadas, y los productos y servicios se priorizan adecuadamente.
- La satisfacción de las partes interesadas es alta y se establece y mantiene una relación constructiva entre la organización y las partes interesadas.
- Las prioridades de los clientes para productos y servicios nuevos o modificados, alineados con los resultados comerciales deseados, se establecen y articulan de manera efectiva
- Las quejas y las escaladas de todos los interesados se manejan bien a través de un proceso comprensivo (aunque formal)
- Los productos y servicios facilitan la creación de valor tanto para los consumidores del servicio como para la organización.
- La organización facilita la creación de valor para todos los interesados, en línea con la estrategia y las prioridades de la organización.
- Los requisitos de los grupos de interés en conflicto están mediados efectivamente

7.2.4 GESTION DE PROVEEDORES

7.2.4 Gestión de proveedores

El propósito de la práctica de la gestión de proveedores consiste en asegurar que los proveedores de una organización y su desempeño se gestionen adecuadamente para soportar el suministro de productos y servicios de calidad sin interrupciones. Aquí se incluye la creación de relaciones más estrechas y colaborativas con los proveedores clave para descubrir y hacer realidad de nuevos valores, así como reducir el riesgo de falla.



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

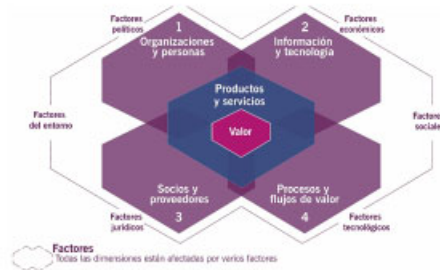
Syllabus 6.1 BL1

Esta práctica brinda la oportunidad ideal de descubrir cómo la administración de servicios no es un conjunto de silos de responsabilidades, sino que puede considerarse como un conjunto de capas interconectadas que se acumulan, una encima de la otra.

La práctica de la gestión de proveedores aborda cómo se puede gestionar la dimensión de socios y proveedores. Requiere la comprensión de los conceptos clave, ya que un proveedor proporcionará valor y los proveedores y sus productos y servicios tendrán relaciones complejas en toda la organización. Los principios de (entre otros) de "enfoque en el valor" y "colaborar y promover la visibilidad" serán especialmente importantes en la gestión de proveedores, al igual que todos los elementos del sistema de valor del servicio. Los proveedores serán al menos parte de una cadena de valor.

Esta práctica obviamente tiene una relación muy estrecha con otras prácticas como la gestión de relaciones.

7.3 PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO



Las prácticas que se han desarrollado en la gestión de servicios y en la industria ITSM

7.3 PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Estas prácticas se han desarrollado en gran medida en la gestión de servicios y están presentes en muchos marcos de gestión de servicios (aunque a menudo utilizan una terminología diferente). Estas prácticas serán bastante familiares para cualquier persona que tenga conocimiento de versiones anteriores del marco de administración de servicios ITIL®; versión 1, 2, 3 o ITIL® 2011.

7.3.1 GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD

7.3.1 Gestión de la disponibilidad



Definición: disponibilidad

La capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para desempeñar su función acordada cuando sea requerido.

El propósito de la práctica de gestión de disponibilidad consiste en asegurar que los entreguen los niveles acordados de disponibilidad para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

Las actividades de la gestión de disponibilidad se incluyen las siguientes:

- 🔗 Negociar y acordar objetivos que se puedan lograr relacionados con la disponibilidad
- 🔗 Diseñar infraestructuras y aplicaciones con capacidad de entregar los niveles de disponibilidad requeridos
- 🔗 Asegurar que los servicios y componentes son capaces de recopilar los datos necesarios para medir la disponibilidad;
- 🔗 Monitoreo, análisis e informes sobre la disponibilidad;
- 🔗 Mejoras de planificación con respecto a la disponibilidad.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1

7.3.2 GESTIÓN DE LA CAPACIDAD Y EL DESEMPEÑO

El propósito de la práctica de la gestión de la capacidad y el rendimiento es garantizar que los servicios alcancen el rendimiento acordado y esperado, satisfaciendo la demanda actual y futura de manera rentable.

- La práctica de gestión de capacidad y rendimiento incluye las siguientes actividades:
 - Análisis del desempeño y capacidad del servicio;
 - Investigación y seguimiento del desempeño del servicio actual.
 - Modelado de capacidad y rendimiento.
 - El rendimiento del servicio y la planificación de la capacidad;
 - Análisis de requerimientos de capacidad.
 - Previsión de la demanda y planificación de recursos.
 - Planificación de la mejora del rendimiento.

7.3.3 HABILITACION DEL CAMBIO

7.3.3 Habilitación del cambio



Definición: Cambio

Adición, modificación o eliminación de algún elemento que pueda tener un efecto directo o indirecto en los servicios.

El propósito de la práctica de habilitación del cambio consiste en maximizar el número de cambios de productos y servicios exitosos asegurando que los riesgos se hayan evaluado de manera apropiada, autorizando la implementación de los cambios y gestionando el calendario de cambios.

Es importante distinguir la habilitación del cambio de la gestión del cambio organizacional, que se ocupa del lado del aspecto humano de los cambios.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1 y BL2 7.1

7.3.3 Equilibrar las necesidades conflictivas



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1 y BL2 7.1

ITIL® 4 define tres tipos de cambios que se gestionan de diferentes maneras:

- Cambios de emergencia.
 - Por lo general, un cambio requerido para rectificar una falla en un sistema crítico para el negocio fallido o fallido. La grabación retrospectiva es aceptable, y se pueden tomar atajos
- Cambios estándar
 - Cambios pre-autorizados de bajo riesgo que son regulares y bien entendidos. Estos cambios seguirán un procedimiento predefinido y, a menudo, se inician como solicitudes de servicio.
- Cambios normales
 - Los cambios que deben evaluarse, autorizarse a un nivel apropiado y programarse siguiendo el proceso de cambio "normal" de evaluar, evaluar, autorizar, coordinar y revisar

7.3.3 La habilitación del cambio en la cadena de valor

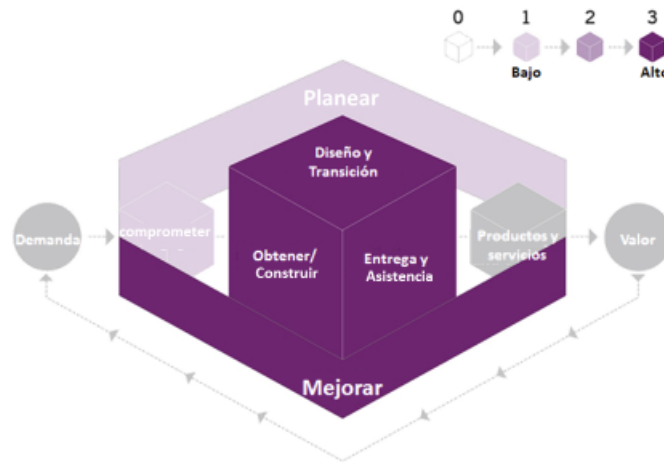
Actividad de la cadena de valor	contribución de la habilitación del cambio
Planear	Las liberaciones en los productos y portafolio de servicios, todas las políticas y las prácticas requieren un cierto nivel de control, y la práctica de habilitación del cambio se utiliza para proporcionarla
Mejorar	Muchas de las mejoras requerirán cambios a realizar, y estos deben ser evaluados y autorizados de la misma manera que el resto de las liberaciones
Involucrar	Los clientes y los usuarios pueden necesitar ser consultado o informado acerca de las liberaciones, dependiendo de la naturaleza del cambio
Diseño y transición	Muchos cambios se inician como resultado de servicios nuevos o cambiados. La actividad de habilitación del cambio es un factor importante para la transición
Obtener / construir	Las liberaciones en los componentes están sujetos a habilitación del cambio, ya sea que se construyen en la casa o son obtenidos de proveedores
Entregar y soportar	Las liberaciones pueden tener un impacto en la entrega y asistencia, y la información sobre las liberaciones debe ser comunicada al personal que lleva a cabo esta actividad de la cadena de valor. Estas personas también pueden desempeñar un papel en la evaluación y autorización de cambios

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

La tabla anterior muestra la contribución de la práctica de control de cambios a las etapas de la cadena de valor del servicio. El diagrama en la página siguiente muestra el "mapa de calor" de la fuerza de esas contribuciones.

7.3.3 'Mapa Térmico' para la habilitación del cambio



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 7.1 BL2

El enfoque principal del control de cambios es el control de cambios y mejoras a los productos y servicios durante el diseño y la transición, obtener / construir y entregar y brindar asistencia.

7.3.3.1 EJERCICIO 7

Ejercicio 7 - 20 minutos + repaso

Describa cómo el control de cambios debe equilibrar las necesidades en conflicto (por ejemplo, la necesidad de hacer cambios beneficiosos en contra de la necesidad de proteger la integridad de los servicios existentes). Identifica tantos como puedas en el tiempo disponible. Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.7.

7.3.4 GESTION DE INCIDENTES

7.3.4 Gestión de incidentes

**Definición: incidente**

Interrupción de un servicio o reducción en la calidad de un servicio no planificadas.

El propósito de la gestión de incidentes consiste en minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.

Los incidentes pueden ser diagnosticados y resueltos por muchas personas en diferentes grupos, dependiendo de la complejidad del problema o el tipo de incidente.

- ❖ Algunos incidentes los resolverán los propios usuarios con recursos de autoayuda
- ❖ Algunos incidentes serán resueltos por la mesa de servicios
- ❖ Los incidentes más complejos generalmente se escalan a un equipo de soporte para su resolución
- ❖ Los incidentes pueden ser escalados a proveedores o socios, que ofrecen soporte para los productos y servicios que suministran

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1 y BL2 7.1

Solo la práctica de gestión de incidentes puede "restaurar el servicio normal". "Normal" es lo que se define en el SLA; Es el nivel de servicio acordado. Si el servicio se está ejecutando como se define en el SLA, no hay un incidente. Si el servicio es interrumpido o degradado por actividades planificadas, no hay un incidente.

La gestión de incidentes trata los síntomas vistos por el usuario del servicio. El manejo de problemas es la práctica que encuentra la causa. Una vez que se encuentra una causa, puede rectificarse utilizando la práctica de control de cambios.

No importa qué rol realiza realmente las actividades para restaurar el servicio normal, sigue siendo la práctica de gestión de incidentes.

Los conjuntos de herramientas modernas permiten que los incidentes reciban una categorización inicial que indique a qué afecta el incidente, una categorización de segundo nivel para indicar qué tipo de incidente es y una categorización de tercer nivel para mostrar qué resoluciones se aplican. Esto permite el análisis de tendencias mediante la gestión de problemas y otras prácticas.

7.3.4 Las actividades de gestión de incidentes



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

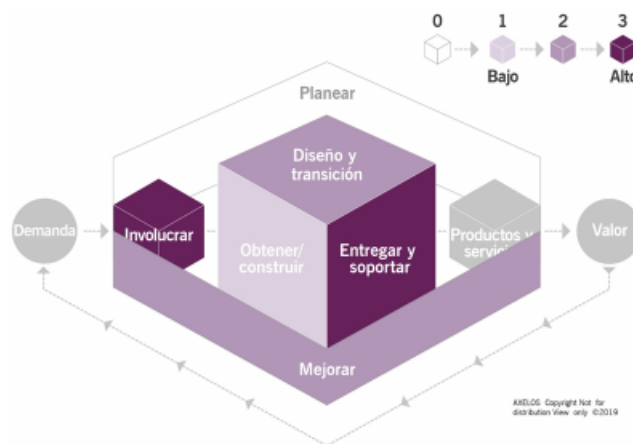
7.3.4 Gestión de incidentes en la cadena de valor

Actividad de la cadena de valor	Contribución de la gestión de incidentes
Mejorar	Los registros de incidentes son una entrada clave para las actividades de mejora y se priorizan tanto en términos de frecuencia de incidentes como de gravedad
Involucrar	Los incidentes son visibles para los usuarios, y los incidentes importantes también son visibles para los clientes. La buena gestión de incidentes requiere una comunicación regular, para comprender los problemas, establecer las expectativas, proporcionar actualizaciones de estado y aceptar que el problema se ha resuelto para que el incidente se pueda cerrar
Diseño y transición	Los incidentes pueden producirse en entornos de prueba, así como durante la versión de servicio y la implementación. La práctica de gestión de incidentes garantiza que estos incidentes se resuelvan de manera oportuna y controlada.
Obtener / construir	Los incidentes pueden ocurrir en entornos de desarrollo. La práctica de gestión de incidentes garantiza que estos incidentes se resuelvan de manera oportuna y controlada.
Entregar y soportar	La gestión de incidentes hace una contribución significativa al apoyo. Entregar y dar asistencia la actividad de cadena de valor incluye la resolución de incidentes y problemas.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

7.3.4 'Mapa Térmico' para la gestión de incidentes



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 7.1 BL2

La gestión de incidentes puede desempeñar un papel en varias actividades de la cadena de valor del servicio, pero es una parte fundamental de "Entrega y asistencia" y de "Participación".

7.3.5 GESTIÓN DE ACTIVOS DE TI

7.3.5 La gestión de activos de TI

**Definición: Activo de TI**

Cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI.

El propósito de la práctica de la gestión de activos de TI consiste en planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI con el objetivo de ayudar a la organización a lograr lo siguiente:

- ❖ Maximizar el valor;
- ❖ Controlar los costos;
- ❖ Gestionar los riesgos;
- ❖ Soportar la toma de decisiones sobre la compra, reutilización, la retirada y la eliminación de activos;
- ❖ Cumplir con los requisitos reglamentarios y normativos.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1

7.3.6 MONITOREO Y GESTION DE EVENTOS

7.3.6 Monitoreo y gestión de eventos

**Definición: Evento**

Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración.

El propósito de la práctica de monitoreo y gestión de eventos es observar de manera sistemática los servicios y componentes de estos, así como en registrar e informar sobre determinados cambios de estado identificados como eventos. Esta práctica identifica y prioriza la infraestructura, servicios, procesos de negocio y los eventos de seguridad de la información, también establece la respuesta apropiada a dichos eventos y condiciones los cuales indican fallas potenciales o incidentes.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1

7.3.7 GESTIÓN DE PROBLEMAS

7.3.7 Gestión de problemas



Definición: Problema

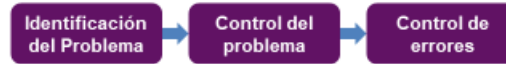
Una causa o causa potencial, de uno o más incidentes



Definición: Error Conocido

Un problema que se ha analizado pero aún no se ha resuelto.

- El propósito de la práctica de gestión de problemas consiste en reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas reales y potenciales, y la gestión de soluciones temporales y errores conocidos.



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1 y BL2 7.1

Identificación de Problema

- Realización de análisis de tendencias de registros de incidentes.
- Detección de problemas duplicados y recurrentes por parte de los usuarios, la mesa de servicio y el personal de soporte técnico
- Gestión de incidentes mayores que identifica un riesgo de que un incidente pueda repetirse
- Análisis de la información recibida de proveedores y aliados.
- Analizar la información recibida de los desarrolladores de software internos, los equipos de prueba y los equipos de proyecto.
- Control de problemas
- Las actividades incluyen análisis de problemas y documentación de soluciones y errores conocidos.
- Control de errores
- Gestionar errores conocidos.
- Identificación de posibles soluciones permanentes.

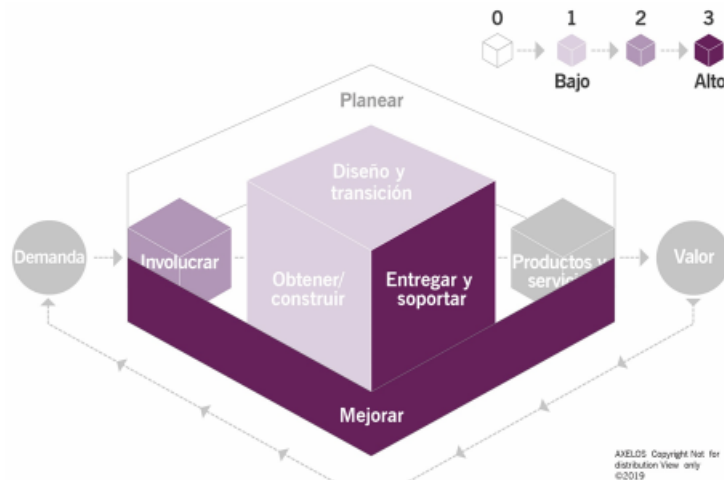
7.3.7 La gestión de problemas en la cadena de valor

Actividad de la cadena de valor	Contribución de la gestión de problemas
Mejorar	Esta es la principal área de enfoque para la gestión de problemas. La gestión eficaz de problemas proporciona la comprensión necesaria para reducir el número de incidentes y el impacto de incidentes que no se pueden evitar.
Involucrar	Los problemas que tienen un impacto significativo en los servicios serán visibles para los clientes y los usuarios. En algunos casos, los clientes pueden desear estar involucrados en la priorización de problemas, y el estado y los planes para la gestión de problema deben ser comunicados. Las soluciones a menudo se presentan a los usuarios a través de un portal de servicio.
Diseño y transición	La gestión de problemas proporciona información que ayuda a mejorar las pruebas y la transferencia de conocimientos
Obtener / construir	Las actividades de gestión de problemas pueden identificar los defectos del producto que luego se administran como parte de estas actividades de la cadena de valor
Entregar y soportar	La gestión de problemas hace una contribución significativa evitando la repetición de incidentes y apoyando la resolución de incidentes oportuna.

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6,1 BL1 y BL2 7,1

7.3.7 'Mapa Térmico' para la gestión de problemas



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 7,1 BL2

7.3.8 GESTIÓN DE LIBERACIÓN

7.3.8 Gestión de liberaciones

El propósito de la práctica de gestión de liberaciones consiste en hacer que funciones y servicios, tanto nuevos como modificados, estén disponibles para usarse. Funciona con, pero es diferente de, la práctica de administración de implementación



Un release o liberación es una versión de un servicio u otro elemento de configuración, o un conjunto de elementos de configuraciones, que está disponible para su uso

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1

7.3.9 GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS

El propósito de la práctica de administración de la configuración del servicio es garantizar que la información precisa y confiable sobre la configuración de los servicios y los CI que los respaldan estén disponibles cuando y donde sea necesario. Esto incluye información sobre cómo se configuran los CI y las relaciones entre ellos.

La gestión de la configuración normalmente necesita procesos para:

- Identifique nuevos elementos de configuración y regístrelos en el Sistema de gestión de la configuración (CMS)
- Actualizar los datos de configuración cuando se implementan los cambios
- Verificar que los registros de configuración sean correctos.
- Auditar las aplicaciones y la infraestructura para identificar aquellas que no están registradas con precisión.

7.3.9 Gestión de la configuración de servicios



Definición: Elemento de configuración (CI): Cualquier componente que se requiera gestionar para poder entregar un servicio de TI.



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1

7.3.10 GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El propósito de la práctica de administración de la continuidad del servicio es garantizar que la disponibilidad y el rendimiento de un servicio se mantengan a un nivel suficiente en caso de un desastre.

La gestión de la continuidad del servicio respalda la gestión general de la continuidad del negocio (BCM) al garantizar niveles de servicio mínimos acordados (incluidos los plazos para la reanudación del servicio normal) en caso de una crisis.

7.3.11 MESA DE SERVICIOS

El propósito de la práctica de la mesa de servicio es capturar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de comunicación para el proveedor de servicios con todos sus usuarios. En otras palabras, debe actuar como el punto de entrada / único punto de contacto para la TI o la organización de servicio. Eso:

- Requiere un conocimiento práctico de la organización más amplia, los procesos de negocio y de los usuarios.
- No necesita ser técnico.
- Puede ser un equipo tangible u operar como un escritorio “virtual”
- Puede proporcionar tecnología de "autoservicio"

Los mostradores de servicios pueden existir físicamente como un equipo en una ubicación centralizada que respalda a la organización más amplia o como equipos ubicados conjuntamente con los consumidores que apoyan. Una mesa de servicio también puede ser un concepto virtual que permite acceder a las habilidades relevantes independientemente de la ubicación del consumidor o proveedor.

El personal de la mesa de servicio requiere capacitación y competencia en una serie de amplias áreas técnicas y comerciales. En particular, deben demostrar excelentes habilidades de servicio al cliente, como empatía, análisis y priorización de incidentes, comunicaciones efectivas e inteligencia emocional.

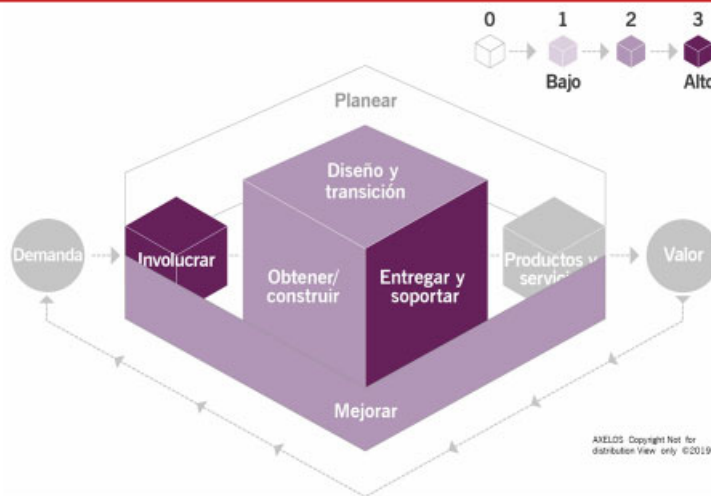
La habilidad clave que requieren es poder entender y diagnosticar completamente un incidente específico en términos de prioridad empresarial y tomar las medidas adecuadas para resolver esto, utilizando las habilidades, el conocimiento, las personas y los procesos disponibles.

La relación de la mesa de servicio con la cadena de valor se muestra aquí.

7.3.11 La mesa de servicios en la cadena de valor

Actividad de la cadena de valor	Contribución de la mesa de servicio
Mejorar	Las actividades de la mesa de servicio se monitorean y evalúan constantemente para respaldar la mejora continua, la alineación y la creación de valor. La mesa de servicios recopila los comentarios de los usuarios para respaldar la mejora continua
Involucrar	La mesa de servicios es el principal canal de interacción táctica y operativa con los usuarios
Diseño y transición	La mesa de servicios proporciona un canal para comunicarse con los usuarios acerca de los servicios nuevos y modificados. El personal de la mesa de servicios participa en planificación de lanzamientos, pruebas y soporte de vida temprana
Obtener / construcción	El personal de la mesa de servicios puede participar en la adquisición de componentes de servicio utilizados para atender solicitudes de servicio y resolver incidentes
Entregar y Soportar	La mesa de servicios es el punto de coordinación para gestionar incidentes y solicitudes de servicio

7.3.11 'Mapa Térmico' para la mesa de servicios



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 7.1 BL2

7.3.12 GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El propósito de la práctica de administración de nivel de servicio es establecer objetivos claros basados en el negocio para el desempeño del servicio, de modo que la entrega de un servicio pueda evaluarse, monitorearse y administrarse adecuadamente en relación con estos objetivos.

- Para lograr esto, la gestión del nivel de servicio:
- Establece una vista compartida de los servicios y niveles de servicio objetivo con los clientes
- Documenta objetivos significativos y medibles en los acuerdos de nivel de servicio (SLA) entre el proveedor y el cliente, utilizando indicadores operativos y de negocio.
- Asegura que la organización cumple con los niveles de servicio definidos.
- Realiza revisiones de servicio con los clientes.
- Captura e informa sobre problemas de servicio.

Como son acuerdos con clientes comerciales, los SLA siempre deben documentar los resultados definidos en términos comerciales.

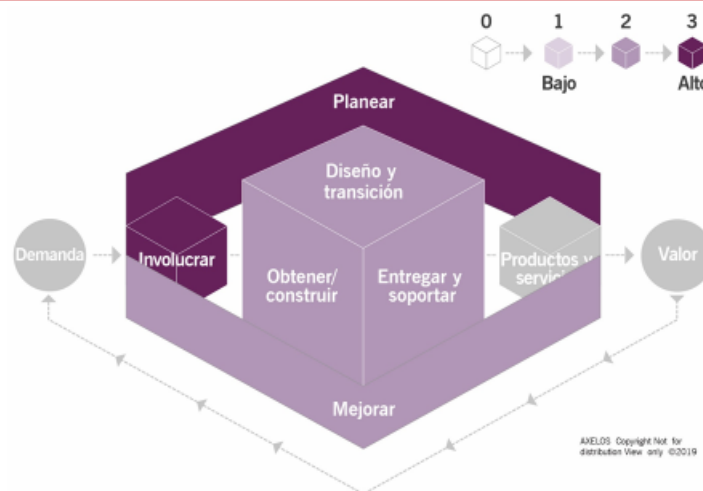
7.3.12 La gestión de niveles de servicio en la cadena de valor

Actividad de la cadena de valor	Contribución de la gestión de niveles de servicio
Planear	Admite la planificación de productos y el portafolio de servicios y ofertas de servicios con información sobre el rendimiento y las tendencias reales del servicio
Mejorar	Es una fuerza impulsora para la mejora del servicio, utilizando los comentarios de servicio de los usuarios, así como los requisitos de los clientes
Involucrar	Asegura el compromiso continuo con los clientes y usuarios a través del procesamiento de retroalimentación y revisión continua de servicios
Diseño y transición	Proporciona una aportación al diseño y desarrollo de servicios nuevos y cambiados, tanto a través de la interacción con los clientes como parte del ciclo de retroalimentación en la transición hacia nuevos servicios
Obtener / Construir	Proporciona objetivos para el rendimiento de componentes y servicios, así como para las capacidades de medición y generación de informes de los productos
Entregar y soportar	Comunica los objetivos de rendimiento del servicio a las operaciones y equipos de apoyo y recoge sus comentarios como una entrada para la mejora del servicio

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

7.3.12 'Mapa Térmico' para la gestión de niveles de servicio



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
 Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
 Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
 El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 7.1 BL2

7.3.13 GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

El propósito de la práctica de gestión de solicitudes de servicio es respaldar la calidad acordada de un servicio manejando todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de manera efectiva y fácil de usar.

Cada solicitud de servicio puede incluir uno o más de:

- Una solicitud de una acción de entrega de servicios (por ejemplo, proporcionar un informe o reemplazar un cartucho de tóner)
- Una solicitud de información (por ejemplo, cómo crear un documento o cuáles son las horas de la oficina)
- Una solicitud de provisión de un recurso o servicio (por ejemplo, proporcionar un teléfono o una computadora portátil a un usuario, o proporcionar un servidor virtual para un equipo de desarrollo)
- Una solicitud de acceso a un recurso o servicio (por ejemplo, proporcionar acceso a un archivo o carpeta)
- Comentarios, felicitaciones y quejas (por ejemplo, quejas sobre una nueva interfaz o felicitaciones a un equipo de soporte).

El cumplimiento de las solicitudes de servicio puede incluir cambios en los servicios o sus componentes; Por lo general, estos son cambios estándar.

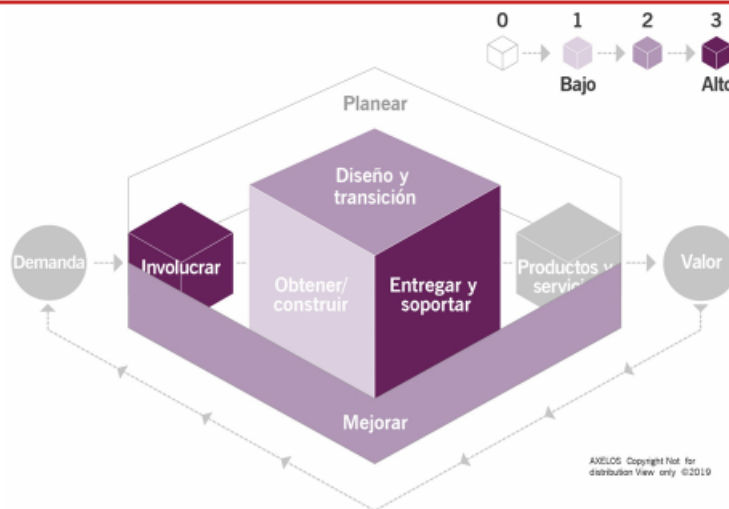
7.3.13 La gestión de solicitudes de servicio en la cadena de valor

Actividad de la cadena de valor	Contribución de la gestión de solicitudes de servicio
Mejorar	La gestión de solicitudes de servicio puede proporcionar un canal para iniciativas de mejora, las felicitaciones y quejas de los usuarios. También contribuye a la mejora mediante la aportación de información de retroalimentación calidad y tendencias sobre la realización de solicitudes.
Involucrar	La gestión de solicitudes de servicio incluye comunicación periódica para recopilar requerimientos específicos de usuario, establecer expectativas y proporcionar actualizaciones de estado
Diseño y transición	Los componentes de un servicio estándar pueden trasladarse al entorno de producción mediante la realización de la solicitud de servicio.
Obtener / construir	La adquisición de componentes de servicio previamente aprobados puede realizarse mediante solicitudes de servicio.
Entregar y soportar	La gestión de solicitudes de servicio contribuye de manera significativa a la entrega normal de servicio. Esta actividad de la cadena de valor se ocupa de asegurar que los usuarios sigan siendo productivos, y a veces depende en gran medida de la realización de las solicitudes.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 BL1 y BL2 7.1

7.3.13 'Mapa Térmico' para la gestión de solicitudes de servicio



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 7.1 BL2

7.3.14 EJERCICIO 8

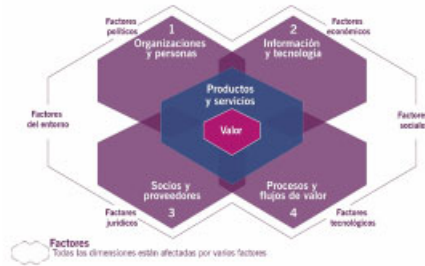
Ejercicio 8 - 20 minutos + repaso

Describe las relaciones e interacciones entre las siguientes prácticas de gestión de servicios:

- *Servicio de mesa*
- *Administración de incidentes*
- *Manejo de problemas*
- *Cambio de control*
- *Gestión de solicitud de servicio.*
- *Gestión del nivel de servicio*

Cuando haya completado el ejercicio, revise sus sugerencias con las consideraciones dadas en el apéndice A.8.

7.4 PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA



Las prácticas que se han adaptado de los dominios de administración de tecnología para fines de gestión de servicios expandiendo o cambiando su enfoque de soluciones tecnológicas a servicio de TI

7.4 PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICAS

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

La gestión del servicio es un conjunto de capacidades que se centra principalmente en la gestión de personas y procesos en la entrega de valor a través de servicios. Hay muy poco sobre el dominio técnico en ITIL® 4.

7.4.1 GESTIÓN DE DESPLIEGUE

El propósito de la práctica de administración de la implementación es mover hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente nuevo o modificado a entornos en vivo. También puede estar involucrado en la implementación de componentes en otros entornos para pruebas o almacenamiento. Trabaja estrechamente con, pero está separado de, la administración de versiones.

Las opciones para la implementación incluyen:

- Despliegues en fases
- Entrega continua.
- Implementación de "Big Bang"
- Despliegue "Pull".

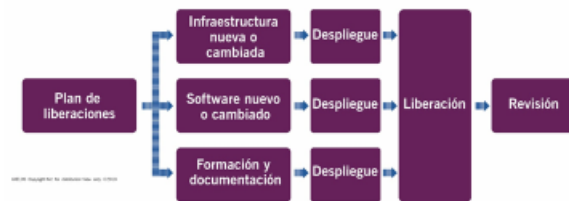
7.4.1 Gestión de despliegue

La práctica de la gestión de despliegue funciona muy estrechamente con la práctica de gestión de liberaciones. La gestión de despliegue mueve los componentes en el entorno de producción, gestión de la liberación los pone a disposición para su uso. Las dos prácticas pueden trabajar en paralelo o uno puede llegar antes que el otro, en función del entorno elegido.

Gestión de liberaciones en un entorno tradicional/en cascada



Gestión de liberaciones en un entorno Agile/DevOps



AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 6.1 y 6.2 BL1

CAPÍTULO 8 - RESUMEN DE LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE ITIL® 4

CAPÍTULO 8 - ITIL® 4 GESTIÓN DE SERVICIO RESUMEN Y PREPARACIÓN EXAMEN



15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Esta sesión es su oportunidad de revisar los materiales y recordarse los puntos principales cubiertos en el curso.

Terminología utilizada en el curso



Usted debe ser capaz de recordar todas las definiciones que se han presentado de este modo:



Definición: servicio

Medio para posibilitar la co-creación conjunta de valor al facilitar los resultados que desean lograr los clientes sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Aunque la terminología real no es tan importante y algunas veces se piensa, la terminología común es vital en toda la organización. ITIL® no se ha documentado en un lenguaje nuevo y extraño, simplemente utiliza terminología de manera consistente. Esta consistencia se extiende a lo largo de todas las guías formales, todo el material de capacitación y, por supuesto, a través de los exámenes. Por lo tanto, es necesario utilizar la terminología común hasta que haya completado toda la capacitación y el examen.

Cualquier término presentado como se muestra aquí en la forma morada con una imagen de un diccionario al lado es examinable y deberá recordar las definiciones de ITIL®. Los términos de los cuales el programa requiere recordar las definiciones se muestran en la página siguiente. Todos estos fueron tratados en el capítulo 2.

También debe describir los conceptos clave que se trataron en el capítulo 2 y que también se enumeran en la página siguiente.

Definir términos clave (capítulo 2)

- | | |
|------------------------|-----------------------------|
| 🔗 Servicio | 🔗 Disponibilidad |
| 🔗 Utilidad | 🔗 Activo de TI |
| 🔗 Garantía | 🔗 Evento |
| 🔗 Cliente | 🔗 Elemento de configuración |
| 🔗 Usuario | 🔗 Cambio |
| 🔗 Gestión de servicios | 🔗 Incidente |
| 🔗 Patrocinador | 🔗 Problema |
| | 🔗 Error conocido |

Usted debe ser capaz de definir todos estos términos

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Describir los conceptos clave (capítulo 2)

- | | |
|----------------|-------------------------------------|
| 🔗 Costo | 🔗 Oferta de servicios |
| 🔗 Valor | 🔗 Prestación de servicios |
| 🔗 Organización | 🔗 Consumo de servicios |
| 🔗 Resultado | 🔗 Gestión de relaciones de servicio |
| 🔗 Salida | |
| 🔗 Riesgo | |
| 🔗 Utilidad | |
| 🔗 Garantía | |

Usted debe ser capaz de describir todos estos conceptos

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

En el capítulo tres, cubrimos los siete principios guía de la gestión del servicio, que debe poder describir y explicar. Estos se enumeran a continuación.

Describir y explicar los siete principios guía (capítulo 3)

- 🔗 Sitúe el foco en el valor
- 🔗 Comience donde se encuentre
- 🔗 Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación
- 🔗 Colaborare y promueva la visibilidad
- 🔗 Piense y trabaje holísticamente
- 🔗 Mantengalo simple y práctico
- 🔗 Optimice y automatice

Usted debe ser capaz de describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guías
y explicar su uso

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

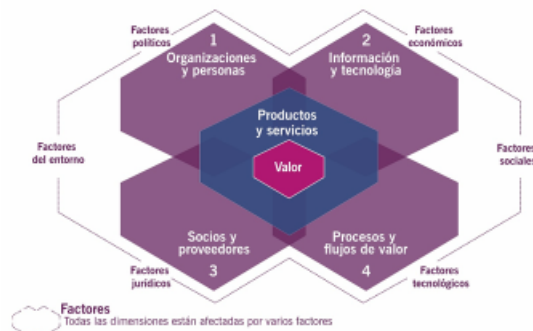
El programa de estudios también requiere que describa las cuatro dimensiones de la gestión del servicio (como se describe en el capítulo 4) y que describa el sistema de valores del servicio (tal como se describe en el capítulo 5).

Los recordatorios de estos se muestran en la página siguiente..

Describir las cuatro dimensiones de la gestión de servicios (capítulo 4)

Roles y responsabilidades
Estructura organizacionales formales
Cultura
Personal necesario y el grado de experiencia necesarios

Las empresas, departamentos, equipos, grupos involucrados en la entrega y gestión de los servicios



Gestión de servicios empresariales y la información
Herramientas y tecnologías a utilizar, entregar y gestionar los servicios

Pasos para crear y entregar productos y servicios

Usted debe ser capaz de describir cada una de las cuatro dimensiones

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 4.1 BL 2

Describir el SVS (capítulo 5)

Sistema de valor del servicio



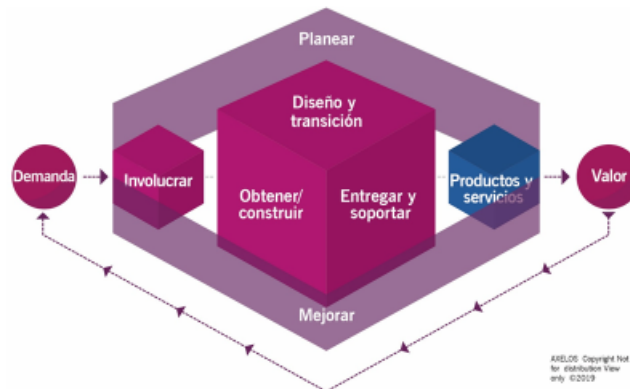
Se requiere que usted sea capaz de describir el sistema de valor del servicio

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Un elemento clave del sistema de valor del servicio es la cadena de valor del servicio que se abordó en detalle en el capítulo 6. Se espera que pueda describir cada una de las seis actividades junto con las entradas y salidas de cada actividad..

Describir la cadena de valor del servicio



Usted debe ser capaz de describir las entradas, salidas y el propósito de cada actividad de la cadena del valor del servicio

AXELOS Copyright. No es para distribución, solamente vista © 2019. Todos los derechos reservados. El material es reproducido bajo licencia de AXELOS

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Syllabus 5.2 BL 2

También se espera que describa cómo la cadena de valor del servicio soporta flujos de valor, como se describe en el capítulo 6 y también se hace referencia en el capítulo 7. (Vea la página siguiente)

Describir la cadena de valor del servicio y como admite los flujos de valor (capítulo 6)

Los flujos de valor consiste en una serie de pasos que una organización lleva a cabo para ofrecer productos y servicios a los consumidores y se documentan como:

- 🕒 Actividades (a ser) llevadas a cabo
- 🕒 Los roles responsables
- 🕒 Prácticas usadas
- 🕒 Su contribución a la cadena de valor en involucrar, diseño y transición, obtener/construir y/o entregar y soportar

Usted debe ser capaz de describir la forma en la cadena de valor de servicios admite flujos de valor

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Todas las prácticas que se cubrieron en el capítulo 7 están en el programa de estudios, pero solo se espera que recuerden el propósito de diez de ellas, pero para otras siete se espera que recuerden el propósito y describan cómo encajan y apoyan la cadena de valor.

Estos se muestran todos en las siguientes dos páginas.

Propósitos de práctica (capítulo 7)

Prácticas de gestión **generales**

- 🔗 Gestión de seguridad de la información (página 71)
 - 🔗 Para proteger una organización mediante el conocimiento y gestión de los riesgos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información
- 🔗 Gestión de relaciones (página 71)
 - 🔗 Para establecer y promover vínculos entre una organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos
- 🔗 Gestión de proveedores (página 73)
 - 🔗 Para asegurar que los proveedores y sus niveles de desempeño se gestionan adecuadamente

Usted debe ser capaz de recordar los efectos de estas prácticas

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Propósitos de práctica (capítulo 7)

Prácticas de gestión de **servicio**

- 🔗 Gestión de la Disponibilidad (página 75)
 - 🔗 Para asegurar que los servicios entreguen los niveles acordados de disponibilidad para satisfacer las necesidades de clientes y usuarios
- 🔗 Gestión de la capacidad y el desempeño (página 75)
 - 🔗 Para asegurar que los servicios logren el desempeño esperado y acordado para satisfacer la demanda actual y futura de forma rentable
- 🔗 La gestión de activos de TI (página 82)
 - 🔗 Para planear y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI
- 🔗 El monitoreo y la gestión de eventos (página 83)
 - 🔗 Observar de manera sistemática los servicios y componentes de estos, así como en registrar e informar de determinados cambios de estado identificados como eventos
- 🔗 Gestión de liberaciones (página 85)
 - 🔗 Para hacer que funciones y servicios, tanto nuevos como modificados, estén disponibles para usarse.

Usted debe ser capaz de recordar los efectos de estas prácticas

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Propósitos de práctica (capítulo 7)

Prácticas de gestión de **servicio** (continuación)

- 🔗 Gestión de la configuración de servicios (página 85)
 - 🔗 Para asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios, y los elementos de configuración (CI) que los soportan, esté disponible en el momento y lugar que se requiera.
- 🔗 La gestión de la continuidad del servicio (página 86)
 - 🔗 Para asegurar que se mantengan niveles adecuados de disponibilidad y desempeño de un servicio en caso de un “desastre”

Prácticas de gestión **técnica**

- 🔗 Gestión de despliegue (página 93)
 - 🔗 Para mover componentes nuevos o modificados para entornos de producción

Usted debe ser capaz de recordar los efectos de estas prácticas

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

Prácticas en la cadena de valor (capítulo 7)

La mejora continua (página 66)

- 🔗 Describir el modelo de CI
- 🔗 Cada componente de la cadena de valor, el SVS y / o de cualquier práctica se puede mejorar

Control de Cambios (página 76)

- 🔗 Equilibrar la necesidad de hacer cambios con el riesgo de que el cambio traiga

Gestión de incidentes (página 79)

- 🔗 Hacer frente a las interrupciones no planificadas y degradaciones

Gestión de problemas (página 83)

- 🔗 Encontrar la causa de uno o más incidentes a través de la gestión de problemas y control de errores

Mesa de Servicio (página 86)

- 🔗 Capturar la demanda de resolución de incidentes y peticiones de servicio. SPOC (punto único de contacto) para todos los usuarios

Gestión de niveles de servicio (página 88)

- 🔗 Establezca objetivos claros contra los que se miden y gestionan los medios de entrega

Gestión de solicitudes de servicio (página 90)

- 🔗 Manejar esas solicitudes iniciadas por el usuario que requieren una acción acordada

Usted debe ser capaz de describir estas prácticas en detalle, incluyendo cómo encajan en la cadena de valor

15942 ITIL® 4 Foundation
Copyright © iCONS – Innovative Consulting srl and AXELOS Limited 2019. Todos los derechos reservados.
Basado en materiales AXELOS® ITIL®.
El material se utiliza bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

APÉNDICE A: IDEAS DE SOLUCIÓN SUGERIDAS PARA LOS EJERCICIOS

NB: No puede haber una respuesta única que sea completamente correcta (ni una que sea completamente incorrecta), especialmente cuando se trata de un marco no prescriptivo aplicado a situaciones hipotéticas.

Nuestros ejercicios están diseñados para hacerle pensar qué se podría hacer y por qué podría ser útil. Las siguientes sugerencias son solo eso, sugerencias, y puede llevarlas a bordo según corresponda. Por favor, discútalas con su entrenador y cualquier inquietud que pueda tener sobre ellas.

A.1 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 1

Un restaurante ofrece a sus clientes productos - platos de comida. Redefinir esto como un servicio.

Servicio: un medio de creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean lograr, sin que el cliente tenga que administrar costos y riesgos específicos

La primera palabra en la definición para definir es "valor": beneficios percibidos, utilidad e importancia de algo

Esto significa que debemos considerar estos términos. ¿Es el beneficio percibido, por ejemplo, proporcionar alimentos de forma rápida y económica o es un alimento saludable o es para permitir que el cliente demuestre su riqueza e importancia al proporcionar alimentos raros y costosos en un entorno extravagante?

Los elementos de valor son:

- Utilidad: la funcionalidad para satisfacer una necesidad particular. ¿Buffet, autoservicio, servicio de camareros, solo comida, comidas y bebidas, otros servicios?
- Garantía: garantía de que un producto o servicio cumplirá con los requisitos acordados. Estrella Michelin? ¿Índice de higiene? Calificaciones de Trip Advisor?

Resultado: un resultado para una parte interesada habilitada por uno o más productos. Basado en el valor anterior, qué querrán lograr los clientes y, por lo tanto, qué debe proporcionar el proveedor para permitir el logro de los resultados

Consumo: requiere;

- Cliente: una persona que define los requisitos para un servicio y asume la responsabilidad de los resultados del consumo del servicio.
- Usuario: una persona que usa servicios
- Patrocinador: una persona que autoriza el presupuesto para el consumo del servicio

En un servicio de restaurante, todos estos pueden ser la misma persona, pero posiblemente en un restaurante familiar el rol de cliente y patrocinador puede ser desempeñado por un padre y el rol de usuario puede ser ocupado por todos en la fiesta, incluidos los niños. Debe preguntarse cuál de estos es importante influir y cómo podría influir en ellos.

Organización: una persona o un grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. ¿Al frente de la casa, la cocina y la administración, o hay más involucrados en la prestación de servicios?

Relación de servicio: una cooperación entre un proveedor de servicios y un consumidor de servicios. Las relaciones de servicio incluyen la prestación de servicios, el consumo de servicios y la gestión de relaciones de servicios. Esto incluye la relación entre el proveedor y sus clientes, pero también cubre las relaciones entre el proveedor y sus proveedores. Estas relaciones deben ser entendidas y manejadas de acuerdo a su importancia percibida.

A.2 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 2

Principio	Beneficio potencial	Resultado potencial del fracaso
Sitúe el foco en el valor	Asegura que lo que se hace es realmente útil. Evita enfocarse puramente en el costo.	Es una pérdida de esfuerzo hacer cosas porque se pueden hacer o porque son "gustadas"
Comience donde se encuentre	Mayor probabilidad de planificación exitosa como punto de inicio conocido y acordado	Puede "reinventar la rueda". Difícil acordar planes si el punto de partida no está claro
Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación	Obtenga comentarios de los consumidores rápidamente; Desarrolla cooperación entre proveedor y consumidor.	Falta de idoneidad no descubierta hasta demasiado tarde. No hay compra del consumidor
Colabore y promueva la visibilidad.	El todo se vuelve mayor que la suma de las partes.	Las personas tiran en diferentes direcciones y se contradicen entre sí. Falta de claridad de logro
Piense y trabaje holísticamente.	Todos los componentes del servicio considerados. (Una aplicación es inútil si los usuarios no saben cómo usarla, el proveedor no tiene conocimientos para respaldarla, etc.)	Centrarse en el producto individual, tal vez a exceso de calidad. (Un autobús perfecto no garantiza un buen servicio de autobús)
Manténgalo simple y práctico.	Haz lo que funciona y lo que se puede demostrar que es viable.	Las cosas se complican demasiado, más allá de la capacidad de la organización
Optimice y automatice	Simplificar, estandarizar, automatizar. ¡Se "Lean"!	Eliminar la falibilidad y la inconsistencia de los seres humanos

A.3 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 3

Organizaciones y personas: ¿Qué habilidades se requieren? ¿Cuál debería ser el recuento? ¿Quién ocupará qué papel? ¿Todos saben su rol y su posición en el flujo de valor?

Información y tecnologías. ¿Qué información se necesitará, tanto sobre la provisión del servicio (menús, etc.) como sobre el consumo del servicio (preferencias del cliente objetivo, etc.)? ¿Qué tecnología se necesitará para comunicarse, gestionar el servicio y producir los productos?

Socios y proveedores. ¿De dónde vendrán los ingredientes? ¿Vendrán algunas comidas (al menos parcialmente) listas para ensamblar? ¿Los aliados conocen sus criterios de calidad?

Procesos y flujos de valor. Asegúrese de que los pasos son conocidos; desde un cliente que solicita el servicio de alimentos, a través de la comunicación a la cocina, la preparación, la entrega, el consumo y la **obtención de comentarios**. Hágalo todo de una manera consistente usando un proceso definido y repetible que contribuya en forma continua a producir el valor requerido (ejercicio 1).

Todos estos podrían / deberían considerarse a la luz de factores tales como:

- **Políticos**
- **Económicos**
- **Sociales**
- **Tecnológicos**
- **jurídicos**
- **Del entorno**

A.4 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 4

En una organización de servicio de alimentos, la gobernabilidad es vital para cumplir con la ley. Cualquiera que sea la jurisdicción, habrá normas de higiene de los alimentos y leyes laborales que requieren la gobernanza. Esto requerirá prácticas para asegurar que se cumpla con la legislación.

Es posible que desee ser conocido como proveedor con el cliente en la vanguardia de sus pensamientos, por lo que las prácticas para tratar los problemas a medida que ocurran serán necesarias. (Gestión de incidencias, gestión de problemas?)

Se pueden requerir buenas prácticas de comunicación que permitan realizar reservas (¿gestión de solicitud de servicio?)

Otras prácticas que pueden considerarse muy relevantes podrían incluir la gestión de proveedores, la gestión de la capacidad, la gestión de la disponibilidad, la gestión de la seguridad de la información (para aceptar tarjetas de crédito y detalles del cliente), etc.

A.5 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 5

Actividad de la cadena de valor.	Practicas	Roles	Ocupaciones
Demanda		Cliente	Necesita comer una comida
Involucrar	Llamada tomada	Cliente, maître de	Reserva realizada y registrada Tabla asignada
Involucrar	Orden tomada	Cliente, camarero	Cliente llevado a la mesa Orden tomada y escalada a la cocina
Obtener / construir Diseño y transición	Preparación de la comida	Personal de cocina	Obtener ingredientes preparados. Seguir la receta según el plan.
Entregar y soportar Involucrar	Servicio de camareros	Camarero	Entregar comida Consultar con el consumidor
Valor		Cliente	Obtiene la comida solicitada con la calidad adecuada.
Involucrar Mejorar	Seguir	Camarero Cliente	Presente / pagar factura "¿Fue todo para tu satisfacción?"

Al igual que con otras respuestas, esto es sólo un ejemplo. Es posible que haya encontrado algo muy diferente, pero verifique que tenga lógica en la entrega de valor.

A.6 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 6

Paso	Beneficio	¿Qué pasa si se hace mal?
¿Cuál es la visión?	Asegura que la iniciativa debe moverse en la dirección correcta. Permite a quienes impulsan la iniciativa relacionarla con lo que la organización dice que quiere lograr. Es más probable que obtenga la aceptación y el presupuesto	La iniciativa no apoya el negocio. Sin alta participación de la gerencia ni presupuesto suficiente Tiempo, esfuerzo y dinero desperdiciado. Falta de coordinación con otras iniciativas.
¿Dónde estamos ahora?	Conocida y acordada partida de despedida. Mejor planificación Comprensión común de la situación actual.	Planificación deficiente Falta de comprensión del punto de partida, por lo que los interesados esperan un viaje diferente
¿Dónde queremos estar?	Objetivo claro y medible. Sepa cómo se ve el éxito Hecho, no percepción.	Objetivo vago Percepción, no hecho. Diferentes ideas de los fines.
¿Cómo llegamos ahí?	Demuestra, prueba y acuerda el éxito. La participación de los interesados para futuras iniciativas. El éxito genera éxito	Discutir sobre parámetros vagos El desacuerdo engendra el fracaso

A.7 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 7

Por ejemplo, considere esta lista genérica.

Factores para equilibrar el control de cambios.		
La necesidad de hacer cambios.	v.s	La necesidad de proteger la integridad de los servicios existentes.
La necesidad de puntualidad.		La necesidad de una evaluación y pruebas adecuadas
La necesidad de cambio		La necesidad de estabilidad.
Los riesgos que vienen con el cambio.		Los riesgos que surgen de no cambiar.
Formalidad y grabación		Burocracia y relleno de formularios.
Tener a las partes interesadas correctas implicadas		Dificultades en la comunicación.
Autorización en el nivel correcto.		Burocracia y retrasos

A.8 CONSIDERACIONES PARA EL EJERCICIO 8

Aquí hay algunos ejemplos de interrelaciones entre prácticas.

	Mesa de Servicio	Gestión de incidentes	Gestión de problemas	Habilitación del de Cambios	Gestión de solicitudes de servicio
Mesa de Servicio					
Gestión de incidentes	El servicio de asistencia siempre registrará y cerrará los incidentes.				
Gestión de problemas	La mesa de servicio puede ser el primer punto para notar un problema no reportado o no identificado	Los incidentes son causados por problemas.			
Habilitación del Cambios	La mesa de servicio sería el punto de contacto preferido para informar a los usuarios sobre los cambios	Los incidentes pueden ser causados por cambios.	Los problemas pueden ser resueltos por cambio.		
Gestión de solicitudes de servicio.	La mesa de servicio siempre sería un punto de contacto para las solicitudes de servicio.	Las solicitudes pueden ser incidentes y viceversa	La gestión de solicitudes puede utilizarse para obtener una solución temporal mientras se analiza un problema	Muchos cambios pueden ser ejecutados como solicitudes de servicio.	
Gestión de nivel de servicio	Los objetivos son establecidos por la administración del nivel de servicio que trabaja con el cliente / patrocinador				

APÉNDICE B PRÁCTICA DE EXAMEN

B.1 ESPECIFICACIONES OFICIALES DE EXAMEN

La siguiente tabla especifica los resultados de aprendizaje de la calificación de la Fundación ITIL y los criterios de evaluación utilizados para evaluar el logro de estos resultados de aprendizaje de un candidato, posterior a un curso de estudio. El verbo para cada criterio de evaluación indica el nivel de Bloom (BL): "Recordar" / "Definir" indica el nivel de recuperación y reconocimiento básico, "Describir" / "Explicar", indica el nivel 2 de comprensión / comprensión.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	BL	No. de marcas
1. Comprender los conceptos clave de la gestión del servicio.	1.1 Recordemos la definición de: a) Servicio b) Utilidad c) Garantía d) Cliente e) Usuario f) Gestión del servicio. g) Patrocinador	1	2
	1.2 Describa los conceptos clave de crear valor con servicios: a) Coste b) Valor c) Organización d) Resultado e) Salida f) Riesgo g) Utilidad h) Garantía	2	2
	1.3 Describa los conceptos clave de las relaciones de servicio: • Oferta de servicios • Gestión de relaciones de servicio • La prestación de servicios • Consumo de servicio	2	1
2. Comprender cómo los principios guía pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la	2.1 Describir la naturaleza, uso e interacción de los principios guía.	2	1
	2.2 Explique el uso de los principios guía: a) Sitúe el foco en el valor b) Comience donde se encuentre c) Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación. d) Colabore y promova la visibilidad.	2	5

gestión de servicios.	e) Piense y trabaje holísticamente. f) Manténgalo simple y práctico. g) Optimice y automatice.		
Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	BL	No. de marcas
3. Comprender las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.	3.4 Describir las cuatro dimensiones de la gestión del servicio. a) Organizaciones y personas. b) Información y tecnología. c) Socios y proveedores. d) Proceso y flujos de valor	2	2
4. Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor de servicio.	4.1 Describir el sistema de valor de servicio.	2	1
5. Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interconectan.	5.1 Describa la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y cómo esto soporta los flujos de valor	2	1
	5.2 Describa las entradas y salidas de cada actividad de la cadena de valor: a) Plan b) Mejorar c) Involucrar d) Diseño y transición. e) Obtener / construir f) Entregar y soportar	2	1

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	BL	No. de marcas
6. Conocer el propósito y términos clave de 18 prácticas.	6.1 Recordemos el propósito de las siguientes prácticas: a) Gestión de la seguridad de la información. b) Gestión de relaciones c) Gestión de proveedores. d) Gestión de la disponibilidad. e) Gestión de capacidad y el desempeño. f) Gestión de activos TI. g) Gestión de la continuidad del servicio. h) Monitoreo y gestión de eventos. i) Gestión de liberaciones j) Gestión de la configuración de servicios. k) Gestión de despliegue. l) Mejora continua. m) Habilidad del cambio n) Gestión de incidencias. o) Gestión de problemas p) Gestión de solicitud de servicio. q) Mesa de servicio r) Gestión del nivel de servicio.	1	5
	6.2 Recuerde las definiciones de los siguientes términos: a) Disponibilidad b) Activos de TI c) Eventos d) Elemento de configuración e) Cambio f) Incidente g) Problema h) Error conocido	1	2
7. Comprender 7 prácticas.	7.1 Explique en detalle las siguientes prácticas, incluida la forma en que encajan dentro de la cadena de valor del servicio: a) Mejora continua, incluyendo el modelo de mejora continua b) Habilidad del cambio c) Gestión de incidencias. d) Gestión de problemas e) Gestión de solicitud de servicio. f) Mesa de servicio g) Gestión del nivel de servicio.	2	17

Gracias por su participación. Buena suerte en su examen y los mejores deseos para su futuro profesional.

¡EL FIN!