

ITIL 2018: Transforme el conocimiento en

práctica con
 **ITIL Practitioner**





Tecnofor

IT Consulting & Training

Daniel Sorokins
ITIL EXPERT
TECNOFOR IBERICA
<http://Tecnofor.es>

ITIL = biblioteca de buenas practicas para gestionar la entrega de servicios **TI** a clientes

ITIL es propiedad de la Corona Británica

Utilizado globalmente desde
hace 25 años y totalmente
vigente

(nueva versión: ITIL 2018 !!!)

“adaptable” :

-TI chicas, medianas y
grandes

-para empresas privadas y
organismos públicos

ITIL “guía” al proveedor de servicios de TI en su forma de gestionar la entrega de servicios.

Es una decisión su “adopción” y es un proyecto su “adaptación”

ITIL se “adopta y se adapta”.

La biblioteca se compone de 5 publicaciones.

Cada una tiene “buenas practicas” para abordar una etapa de la gestión:

1)el entorno

productivo/operativo de TI

2)la gestión estratégica de la TI

3)La gestión de los proyectos de construcción de servicios de TI

4)la mejora continúa



Diseño del Servicio
Service Design (SD)



Operación del Servicio
Service Operation (SO)



Estrategia del Servicio
Service Strategy (SS)



Transición del Servicio
Service Transition (ST)



Mejora Continua del Servicio
Continual Service Improvement (CSI)

ITIL certifica a las personas,
no certifica a
organizaciones.

Tiene valor en el mercado
que el profesional TI tenga
cierta nivel de certificación
en ITIL.

4 niveles:

Fundamentos

Practitioner

Intermedios

Experto

Como empezar con ITIL?

El organismo/empresa: debe tomar la decisión de adopción de este marco de trabajo. Luego un proyecto de llevar adelante su incorporación y adaptación.

Las personas: capacitación

Ejemplos concretos de adopción y sus beneficios:

- 1) Una clara definición de gestión de incidentes y problemas
- 2) Gestión de expectativas y acuerdos de calidad en la entrega de servicios.
- 3) Procesos sólidos para gestionar cambios y despliegues en producción
- 4) “Reglas claras”: Roles y responsabilidades en TI
- 5) Procedimientos para controlar “la salud” de los servicios entregados en tiempo real.
- 6) Bases sólidas para diseño de nuevos servicios (capacidad, demanda, seguridad, disponibilidad, etc.)
- 7) Gestión de la continuidad ante incidentes disruptivos

Ejemplos

UTE

ANTEL

MTOP

DINARA

LATU

SALTO GRANDE

ABITAB

RED PAGOS

ANDA

BOTNIA/UPM

MONTES DEL PLATA

INTENDENCIA MONTEVIDEO

PORTO SEGURO

AGESIC

ITAU

TELEFONICA MOVILES DEL URUGUAY

ARNALDO C. CASTRO

MEGAPHARMA

ADIUMPHARMA

SABRE CORP.

RICOH

URUDATA

CEIBAL

Mas información?

Axelos.com

Tecnofor.es

Tecnofor.uy

[@dsorokins](https://twitter.com/dsorokins)

dsorokins@Tecnofor.uy

Gracias por su tiempo !!

 ITIL[®] Practitioner

