

Bienvenido al Futuro de ITIL®

Introduciendo ITIL4!

Mayo 2019



AGENDA

POR QUÉ ITIL NECESITA UNA
ACTUALIZACIÓN?

EL PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN
DE ITIL

CONCEPTOS CLAVE EN ITIL 4

PRÁCTICAS DE ITIL 4

CERTIFICACIONES ITIL 4 Y TRANSICIÓN



**Por qué ITIL necesita
una actualización?**

(Algunos) desafíos enfrentados por ITSM hoy



- Surgimiento de otros frameworks y métodos
- Pensamiento Unimodal (Bimodal? Trimodal?)
- Enfoques centrados en productos

“Antimodelos” comunes de ITSM



SLAs sandías



“Implementaciones tipo unir los puntos”



Mentalidad de Bala de Plata Única



Programas de Mejora de Madurez

- 
- ITIL es (aún) ampliamente adoptado y se está moviendo fuera de la infraestructura
 - Las certificaciones son valoradas por las compañías y profesionales
 - La comunidad quiere contribuir a su propia mejora

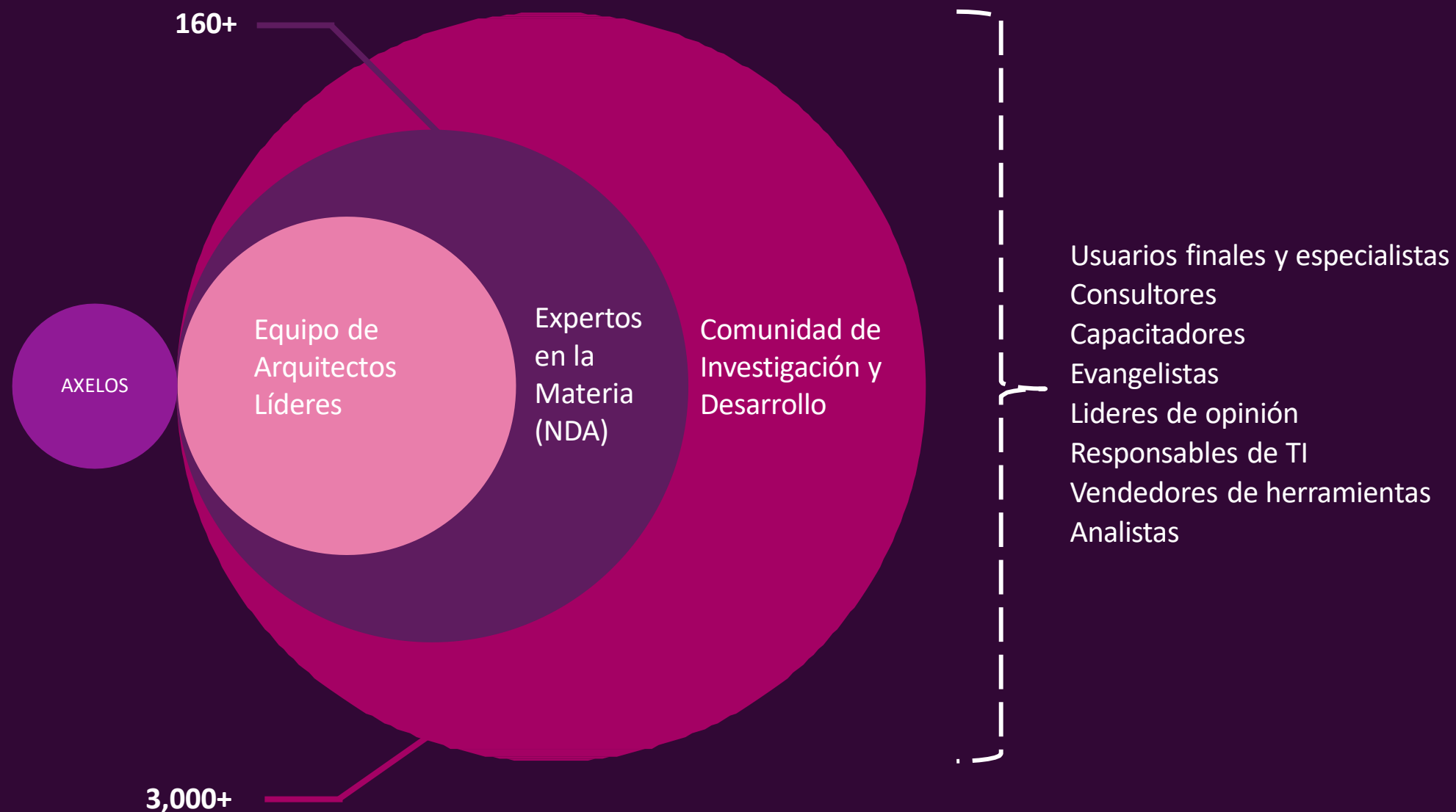
(Algunos) desafíos enfrentados por ITIL



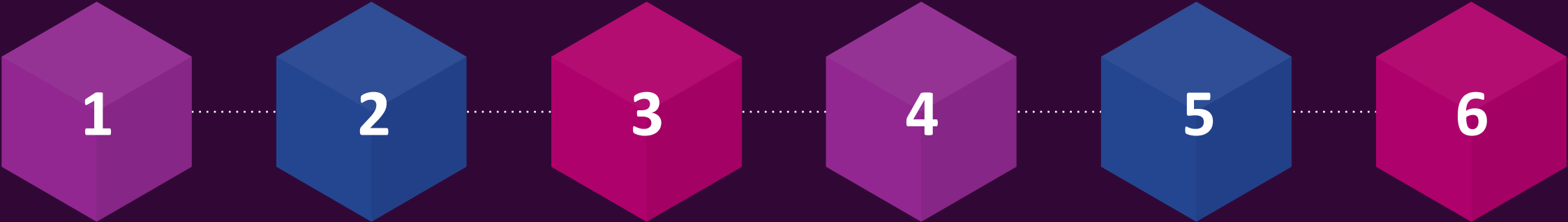
- La guía es vasta, y el viaje de aprendizaje es complicado.
- Se necesita reforzar los conceptos “Adaptar y adoptar” y “Mejora Continua”
- La guía debe ser entendida rápidamente y fácilmente aplicable

El Programa de Actualización de ITIL

“ Para la comunidad, por la comunidad ”



Los seis principios de diseño para la Actualización



Modular

Permitir actualizaciones granulares independientes

Eficiente

Ser implacables sobre lo que es una guía “básica”

Práctica

La guía básica debería ser fácil de entender y adoptar

Evolutiva

Asegurar la compatibilidad con versiones anteriores, pero mostrar un camino a seguir

Colaborativa

Desarrollo colaborativo para eliminar parcialidad

Flexible

Mostrar cómo ITIL puede integrarse con prácticas y marcos emergentes

Conceptos Claves en ITIL 4

Posicionando ITIL en la Organización de TI de hoy



ITIL – Forma y conecta la Organización de Servicio

“Marcos andamio” – Desarrollan, ejecutan y mantienen productos y servicios

Productos y Servicios –
Co-crean valor para los interesados



Idioma de ITSM: Entregando valor



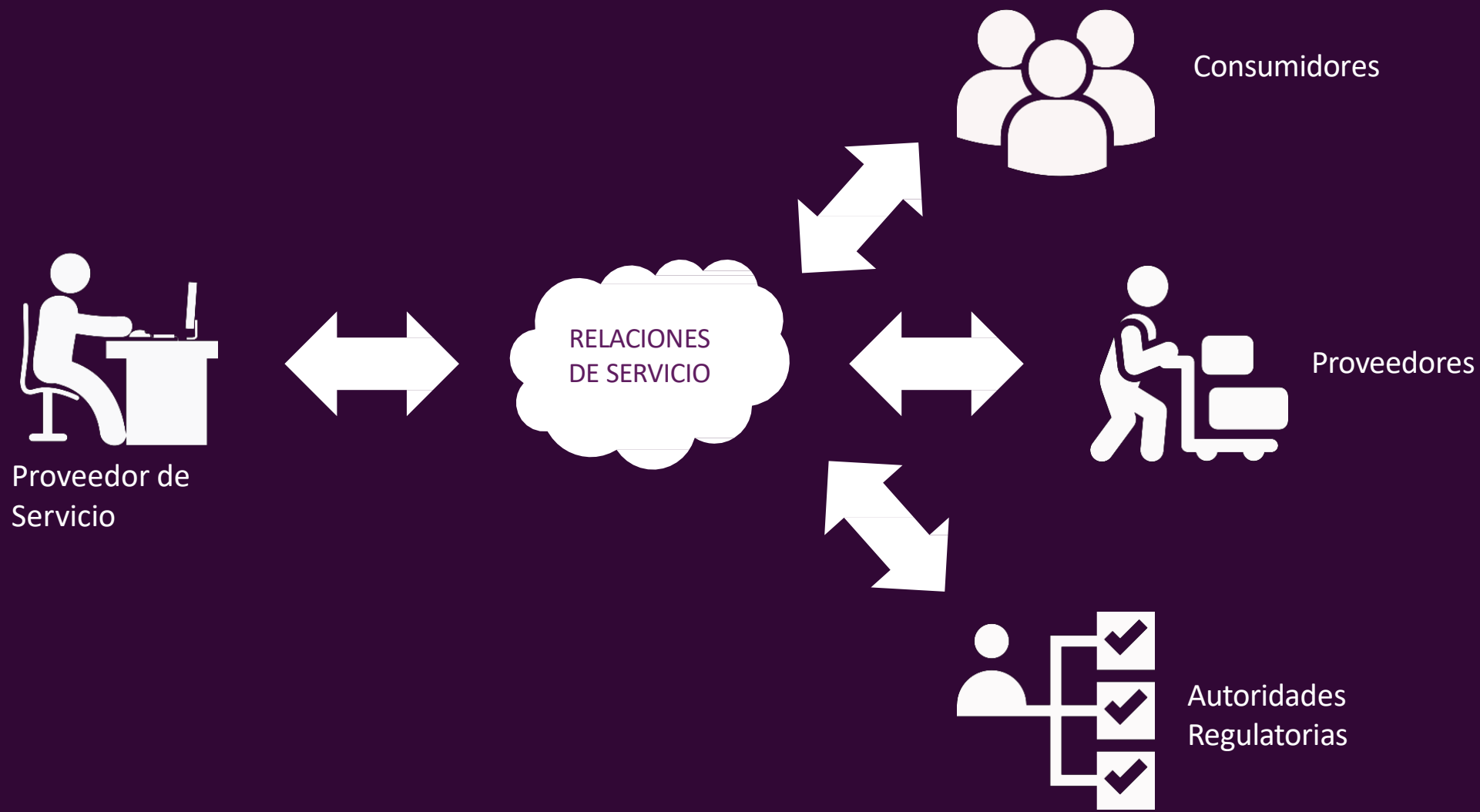
Proveedor de
Servicio



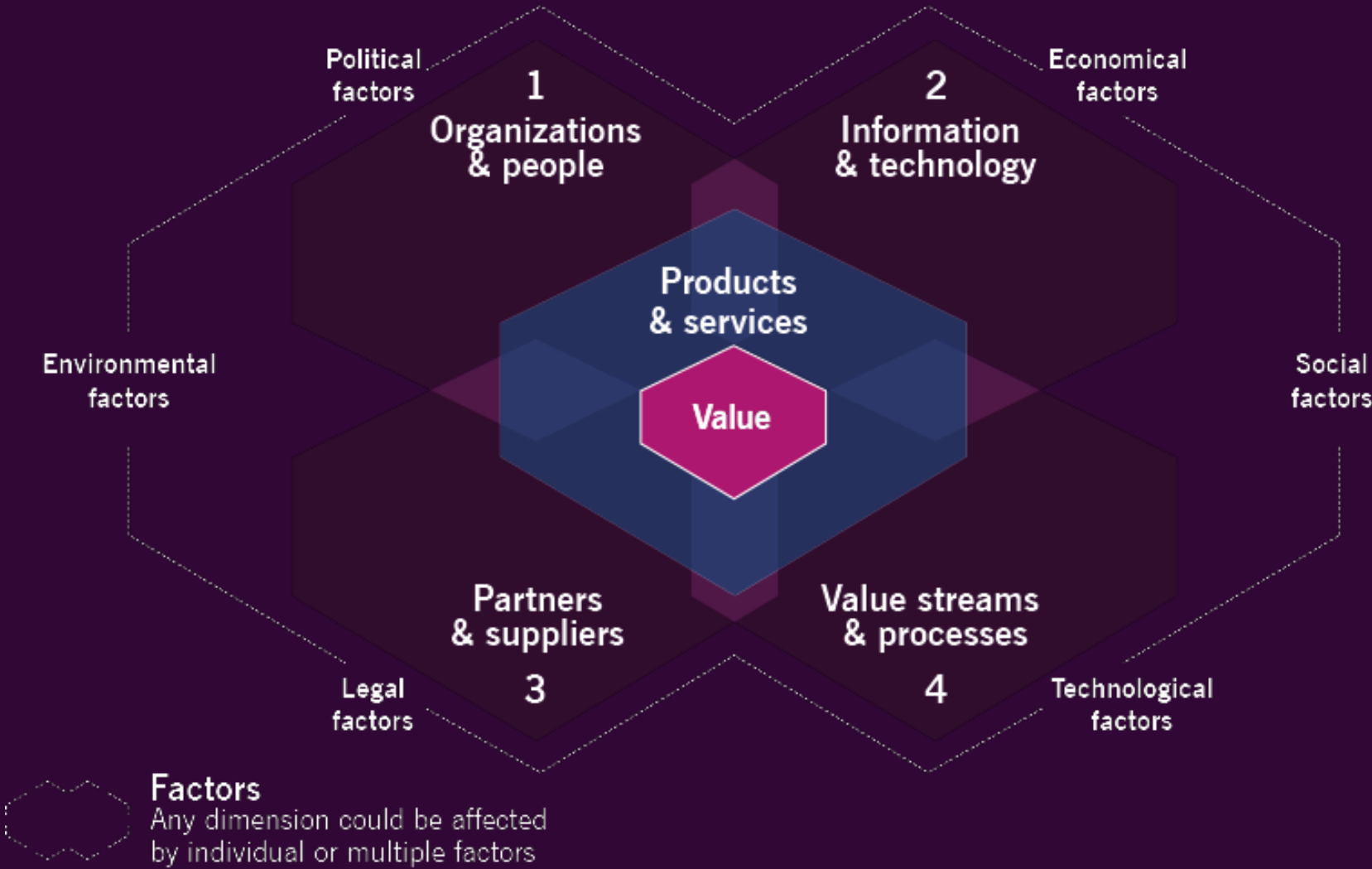
VALOR



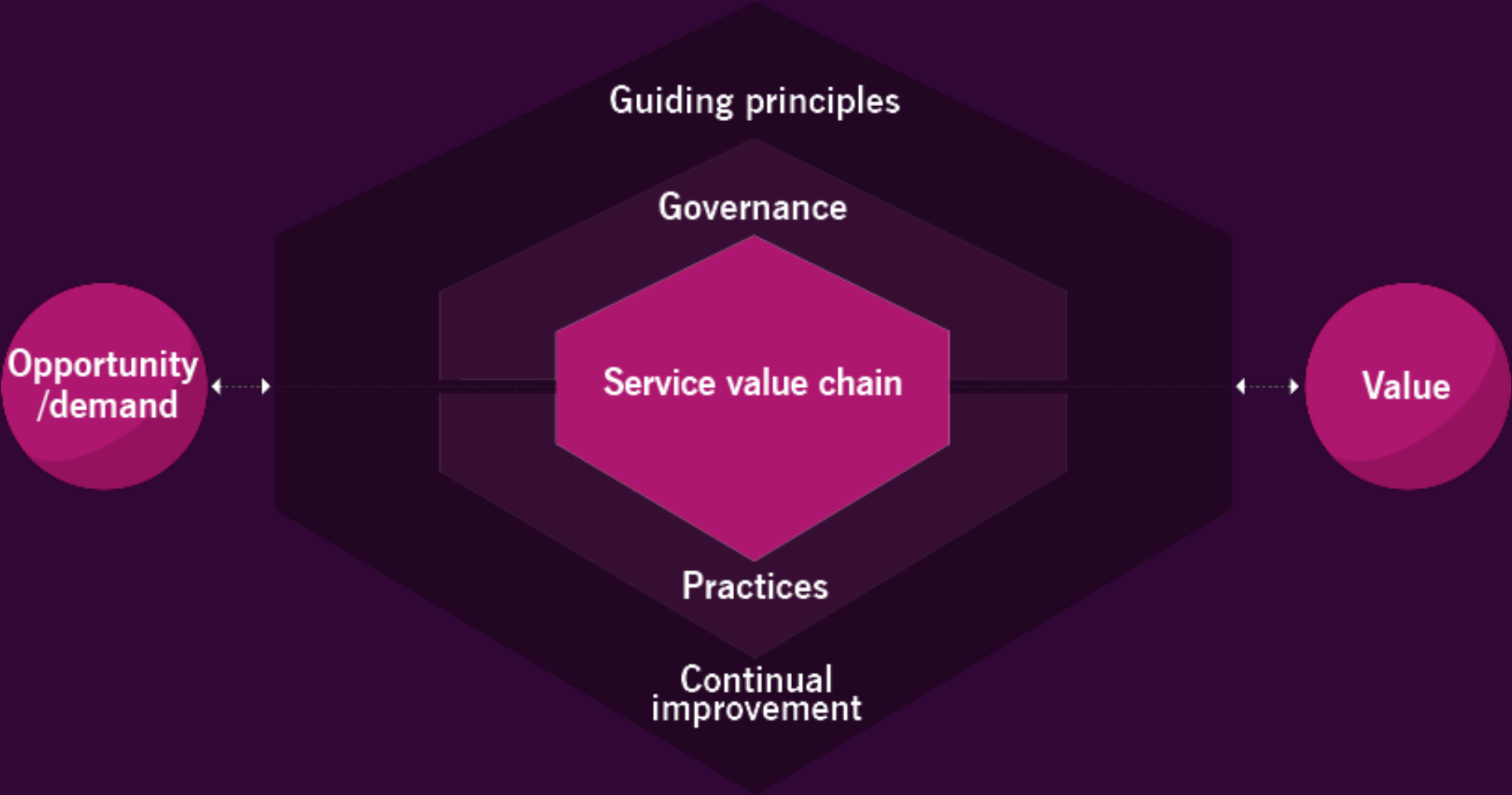
Idioma de ITSM: “Co-creando” Valor



Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios



El Sistema de Valor del Servicio



Los Principios Guía



COLABORAR Y
PROMOVER
VISIBILIDAD



MANTENERLO
SIMPLE Y
PRACTICO



PROGRESAR
ITERATIVAMENTE CON
RETROALIMENTACION



PENSAR Y
TRABAJAR
HOLISTICAMENTE



OPTIMIZAR Y
AUTOMATIZAR



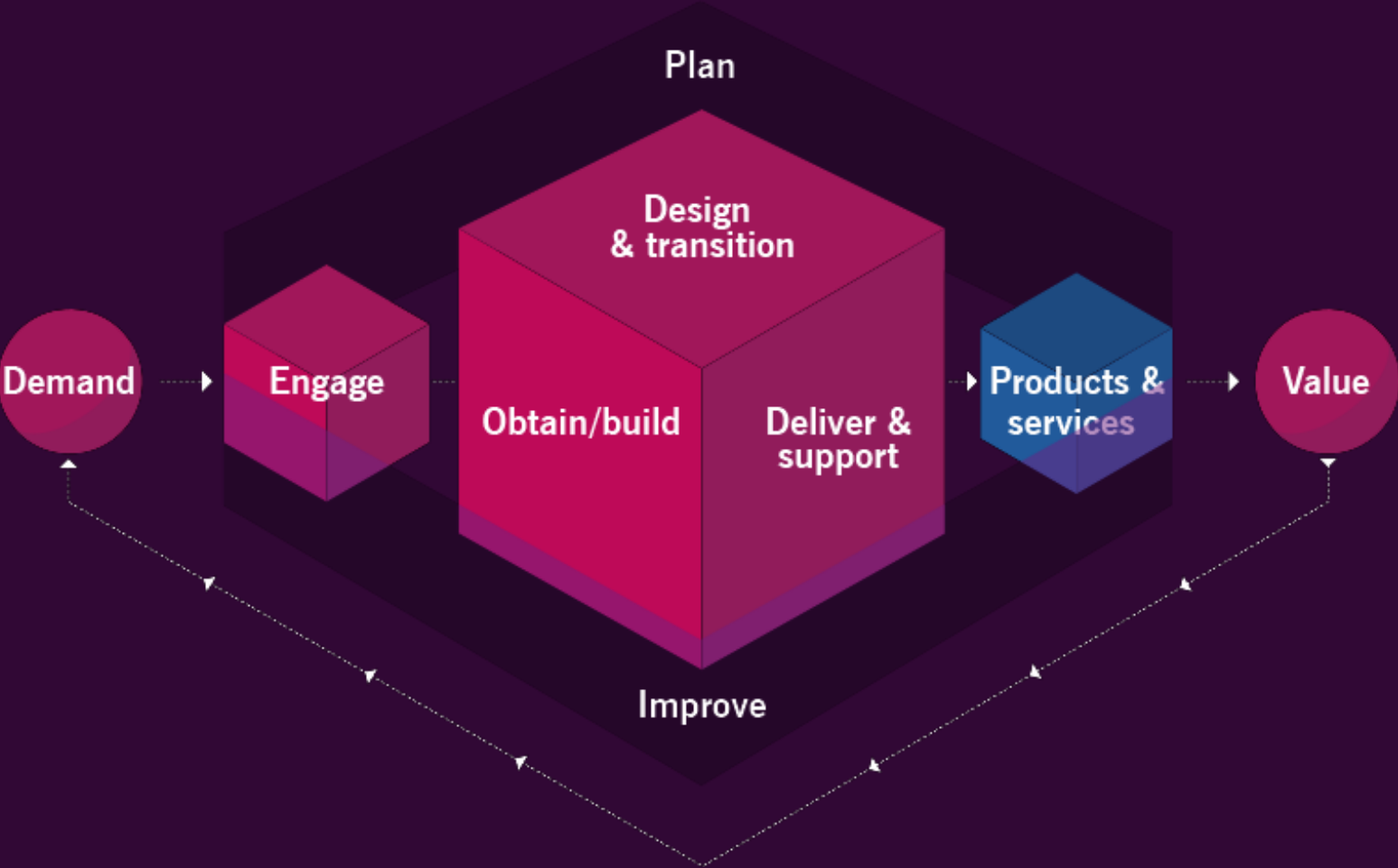
COMENZAR
DONDE ESTÉ



ENFOCARSE EN EL
VALOR



La Cadena de Valor del Servicio

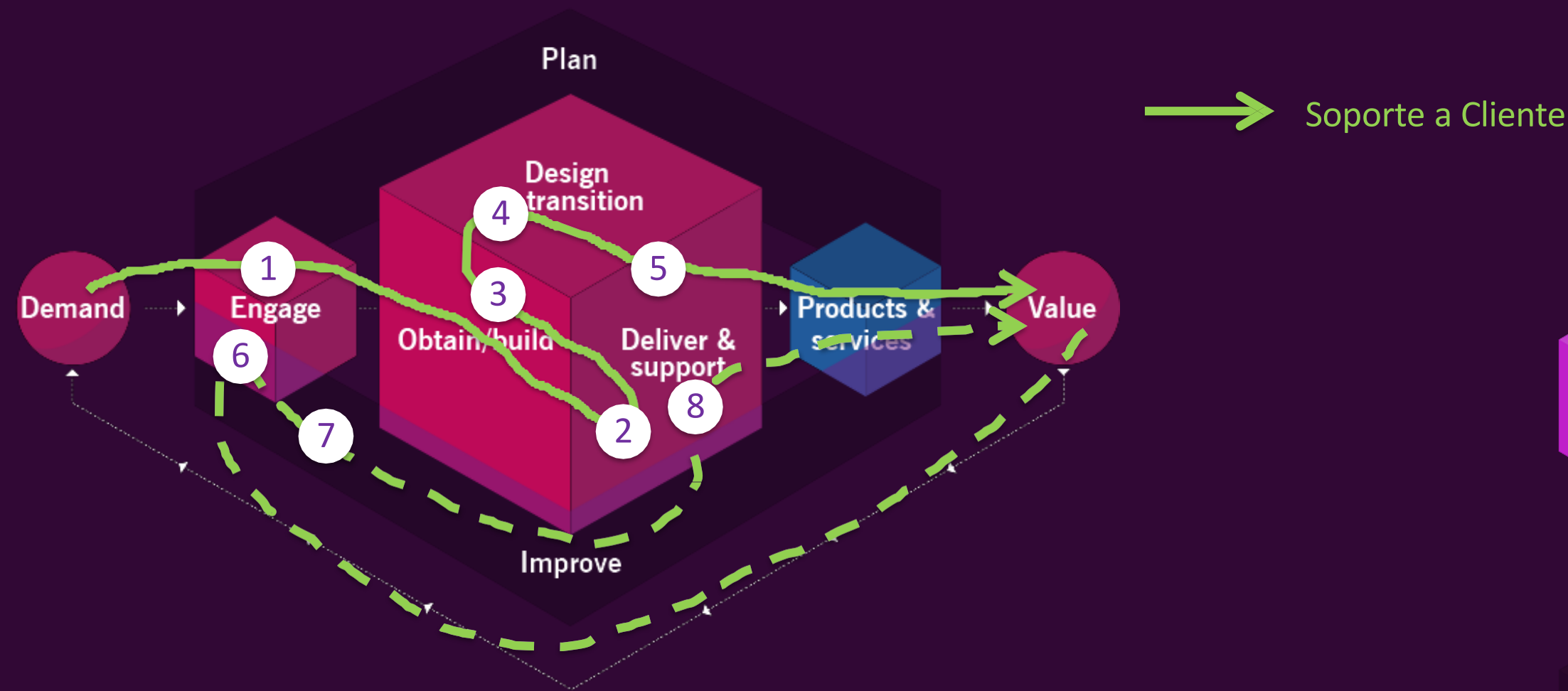


Modelo Operativo Escalable

-  Individuo
-  Equipo
-  Empresa

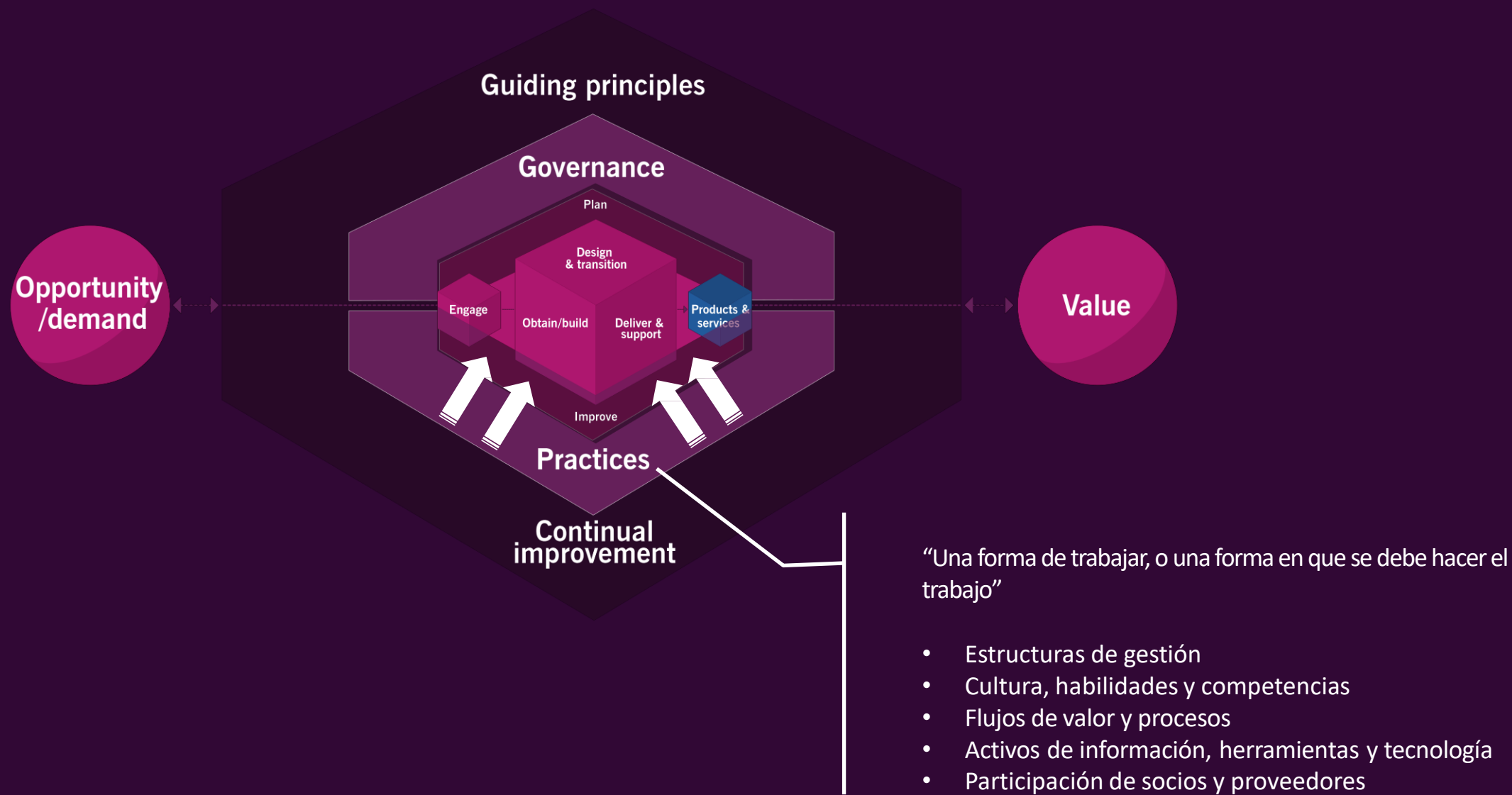


Flujos de Valor – Caminos a Través de la Cadena de Valor



Prácticas ITIL

De los Procesos a las Prácticas



Mirada rápida de las Prácticas

Prácticas de Gestión Generales (Negocio)

- Originadas en dominios de negocio, y adoptadas por la Gestión de Servicios
- Enfocadas en competencias generales a través de múltiples Cadenas de Valor
- 14 Prácticas

Prácticas de Gestión de Servicios

- Originadas en dominios de Gestión de Servicios
- Objetivos comunes pero posiblemente diferentes enfoques a través de múltiples Cadenas de Valor
- 17 Prácticas

Prácticas de Gestión de Tecnología

- Originadas en dominios de tecnología, y adoptadas por la Gestión de Servicios
- Enfocadas en el uso de la tecnología como un componente del servicio
- 3 Prácticas



Prácticas de Gestión Generales



- Mejora Continua
- Arquitectura Empresarial
- Gestión de Seguridad de la Información
- Gestión del Conocimiento
- Medición y Reporte
- Gestión del Cambio Organizacional
- Gestión del Portafolio
- Gestión de Proyectos
- Gestión de Relaciones
- Gestión del Riesgo
- Gestión de Servicios Financieros
- Gestión Estratégica
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Mano de Obra y Talento

Significativamente modificado de ITIL v3

Nuevo en ITIL 4



Prácticas de Gestión de Servicios



- Gestión de Disponibilidad
- **Análisis de Negocio**
- **Gestión de la Capacidad y el Desempeño**
- **Control de Cambios**
- **Gestión de Incidentes**
- **Gestión de Activos de TI**
- **Monitoreo y Gestión de Eventos**
- **Gestión de Problemas**
- **Gestión de la Liberación**
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de la Configuración del Servicio
- Gestión de la Continuidad del Servicio
- **Diseño del Servicio**
- **Service Desk**
- Gestión del Nivel de Servicio
- Gestión de las Solicitudes de Servicio
- Validación y Prueba del Servicio

Significativamente modificado de ITIL v3

Nuevo en ITIL 4



Prácticas de Gestión de Tecnología



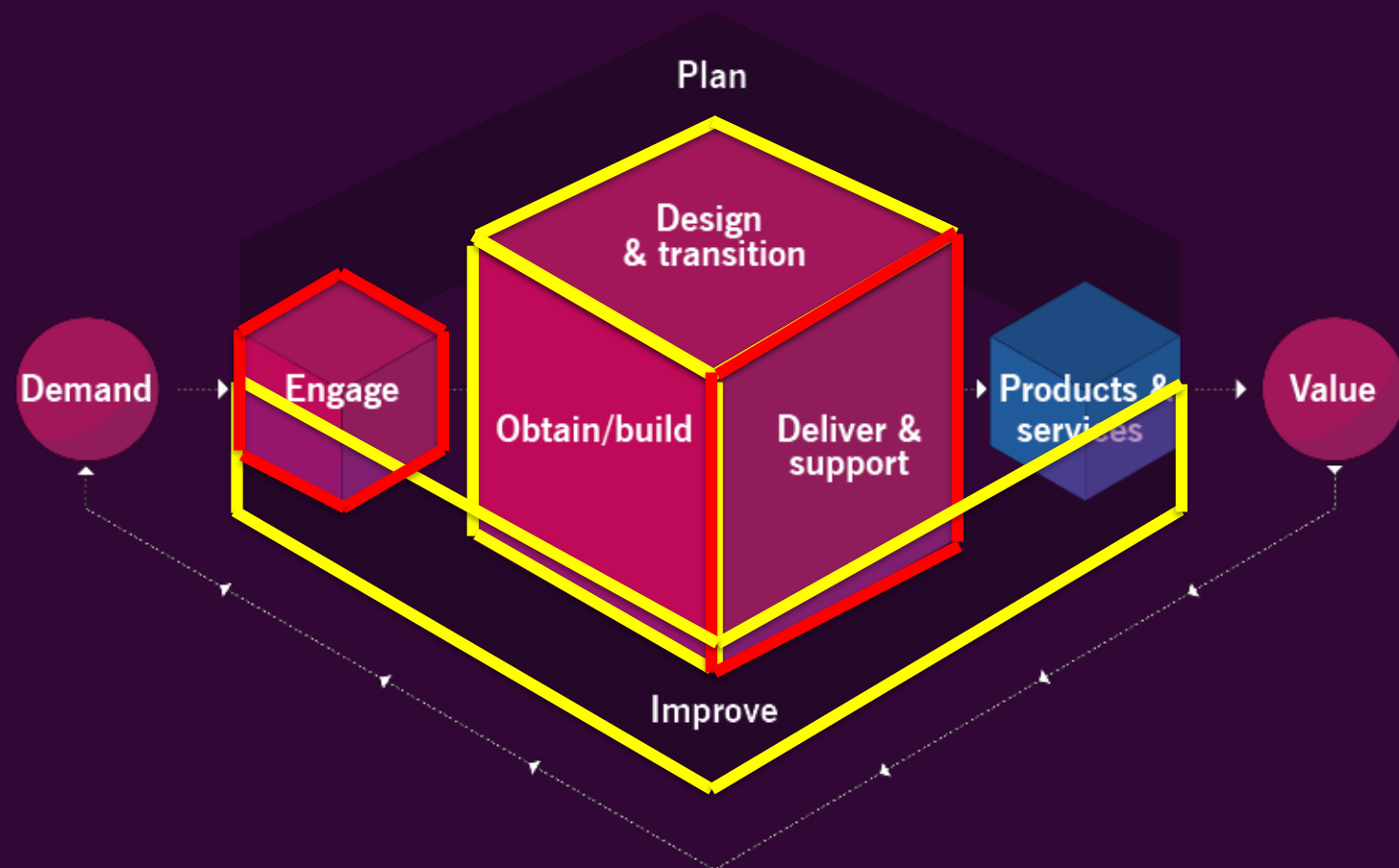
- Gestión de Despliegue
- Gestión de Infraestructura y Plataforma
- Desarrollo y Gestión de Software

Significativamente modificado de ITIL v3

Nuevo en ITIL 4



Práctica de Gestión de Incidentes



Alta interacción

Engage – Gestionar la experiencia del cliente durante la resolución del Incidente

Deliver & support – Proporcionar herramientas y técnicas para diagnosticar y resolver incidentes

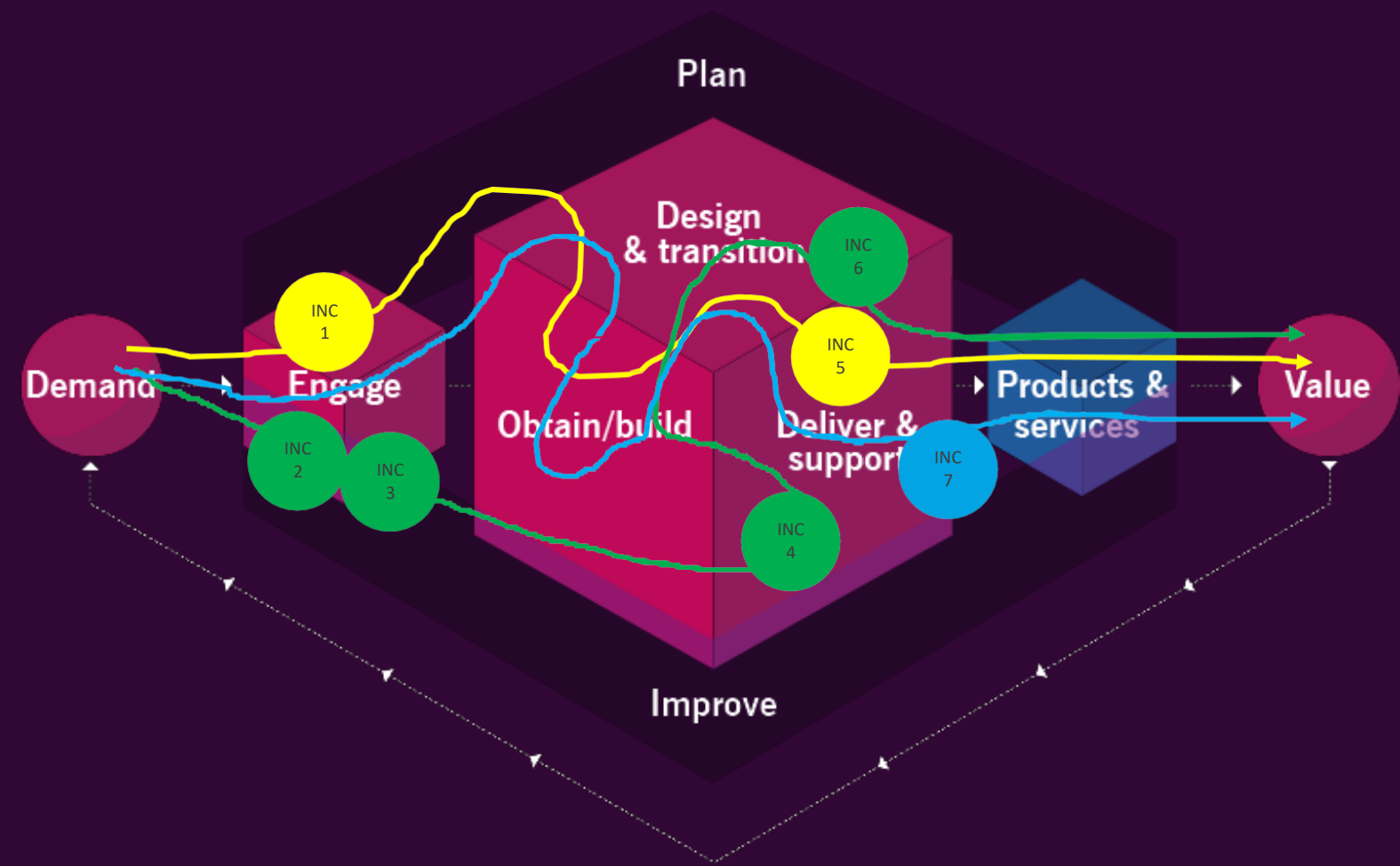
Interacción media

Design & transition – Gestionar incidentes en ambientes de prueba, o durante las ventanas de liberación

Obtain/build – Gestionar incidentes en ambientes de desarrollo

Improve – Proporciona datos de los incidentes

Escalando Prácticas a través de Múltiples Flujos de Valor



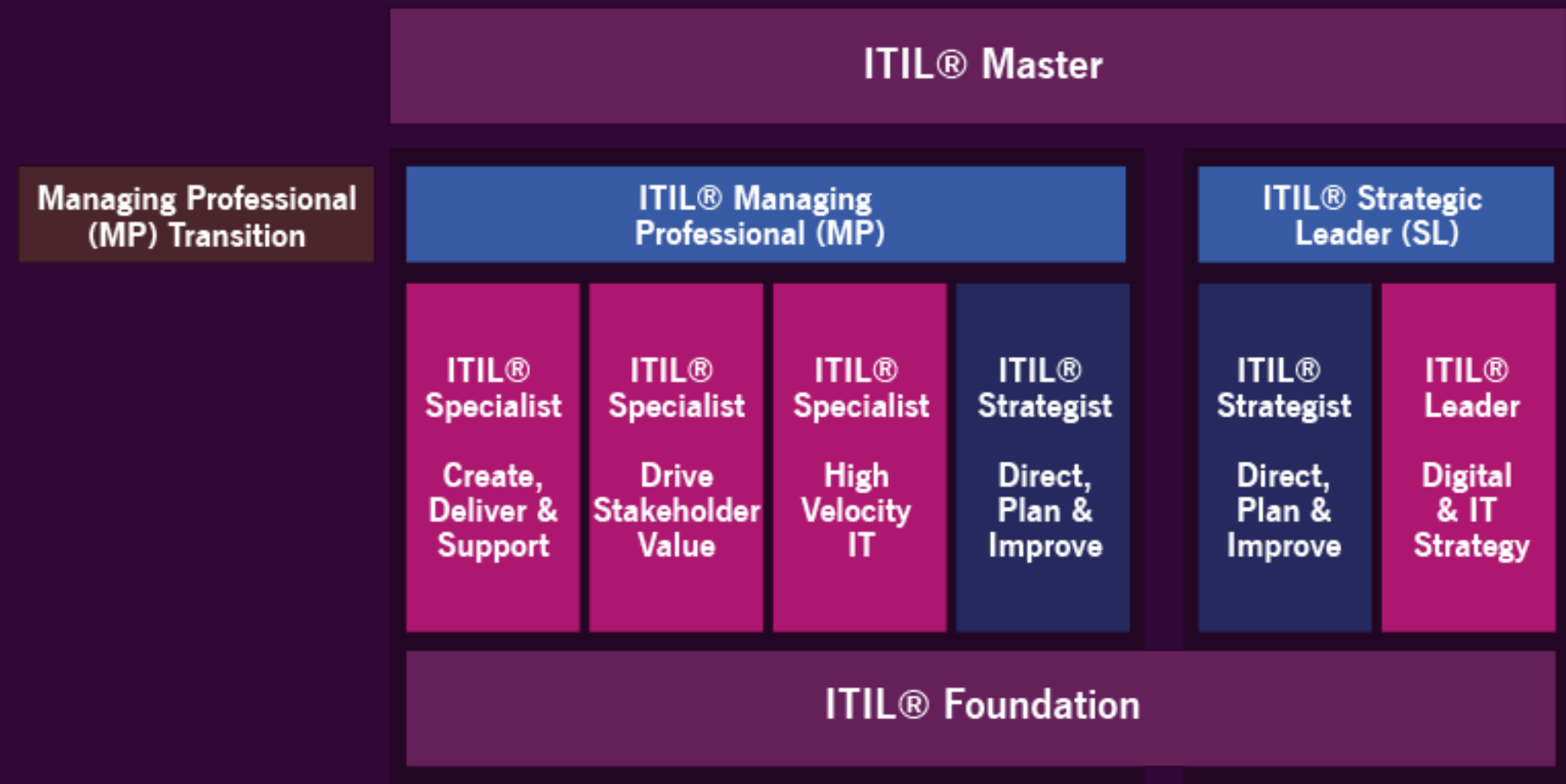
La Práctica de Gestión de Incidentes debe tener al menos los siguientes aspectos:

- INC 1
- INC 2
- INC 3
- INC 4
- INC 5
- INC 6
- INC 7

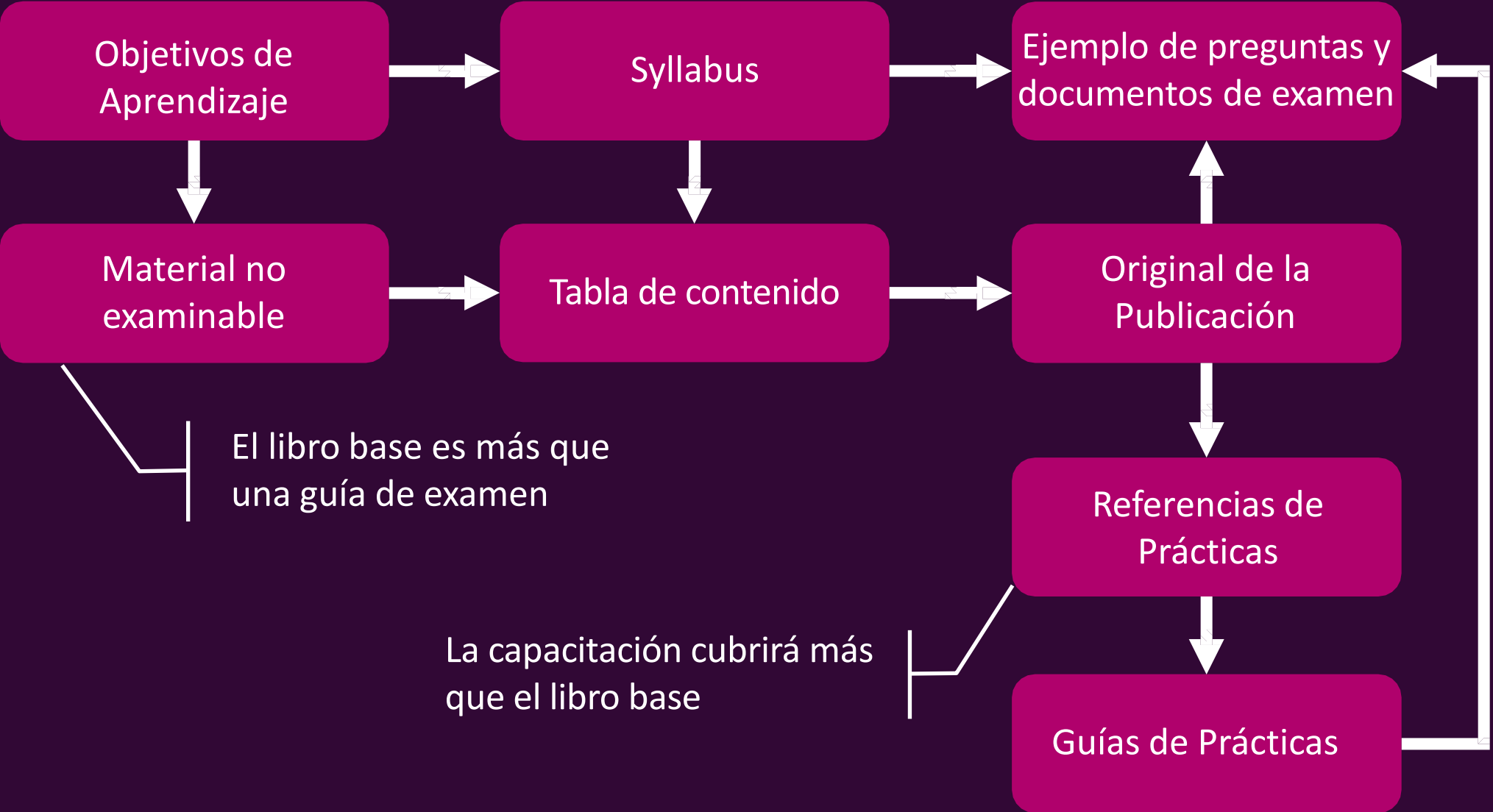
Mínima Gestión de Incidentes Viable
(Para Usted)

Certificaciones ITIL 4 y Transición

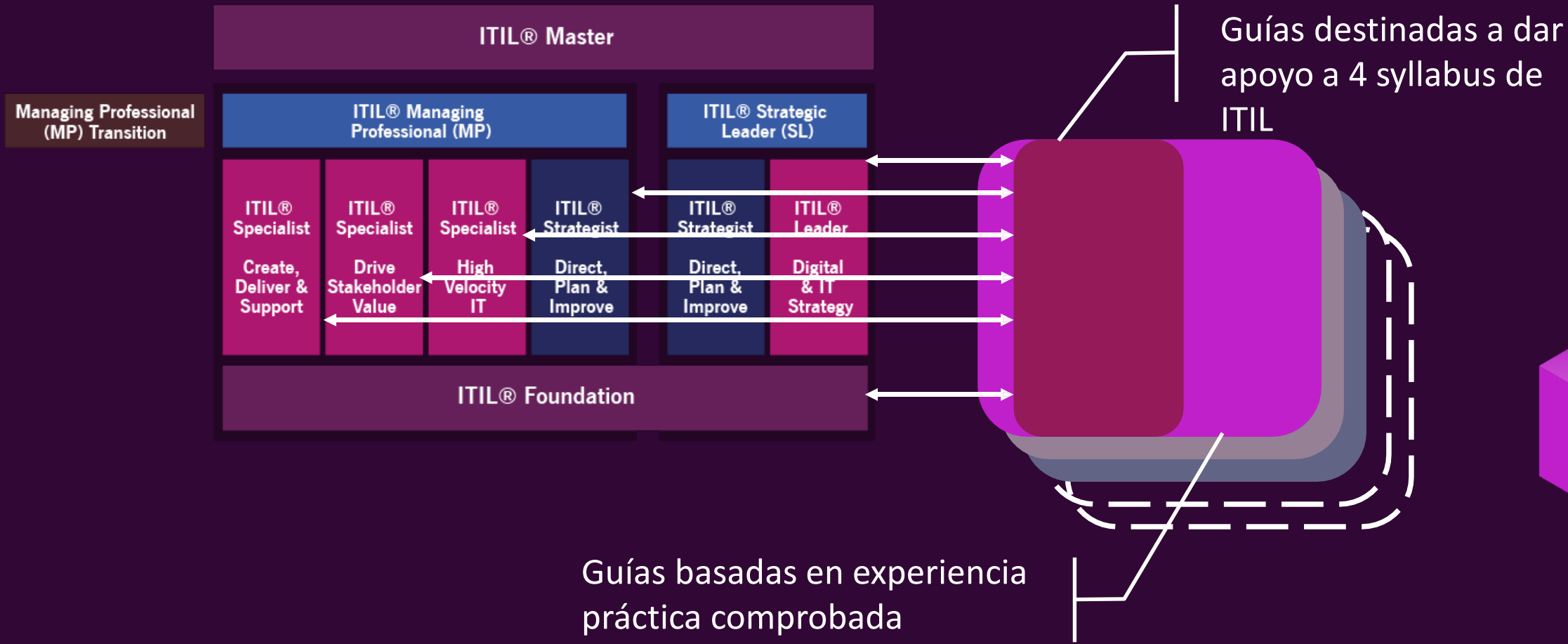
Mirando al Futuro – Contenido y Certificaciones ITIL 4



Estructuración de cada libro y certificación



Estructuración de Prácticas



Nota: detalles sobre cuando y como acceder a documentación de las Prácticas estará disponible en el corto plazo

Qué debería hacer yo si...

Yo tengo solo
ITIL v3 Foundation

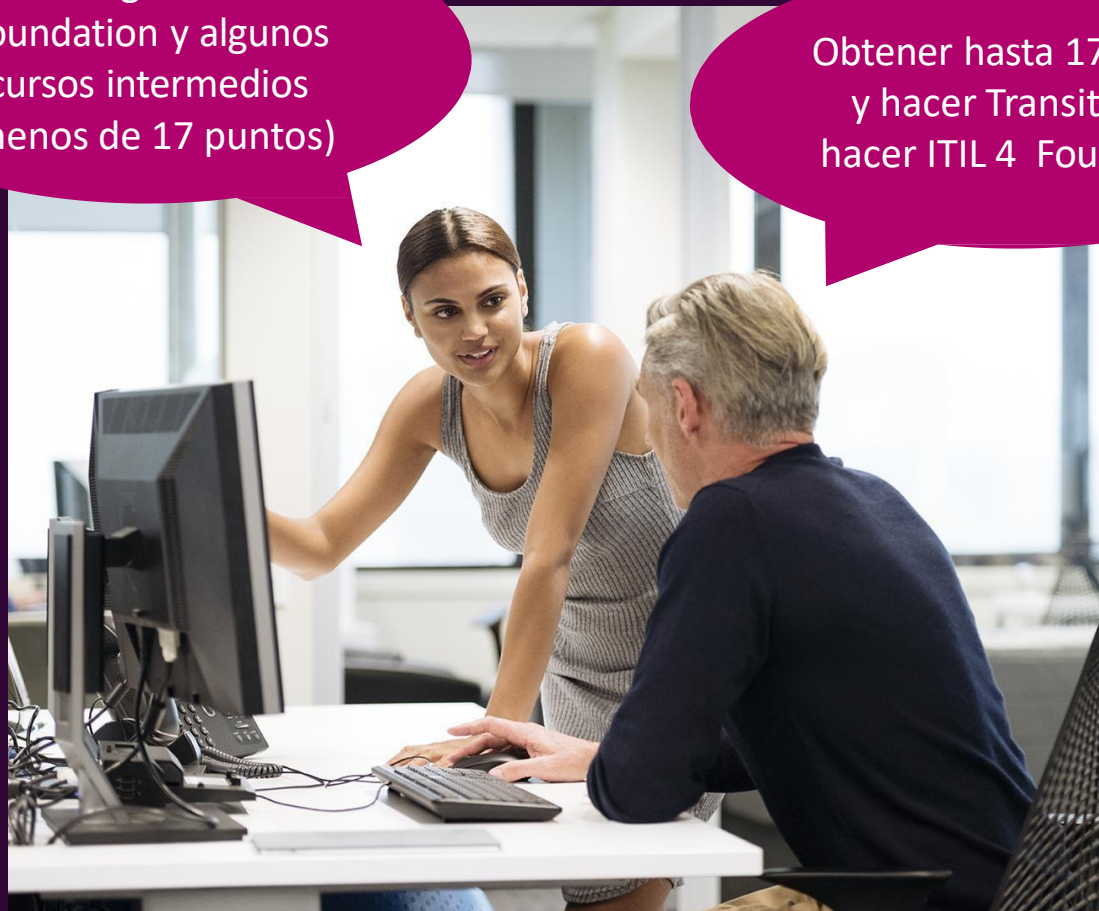
Obtener hasta 17 puntos
y hacer Transition, o
hacer ITIL 4 Foundation



Qué debería hacer yo si...

Yo tengo ITIL v3
Foundation y algunos
cursos intermedios
(menos de 17 puntos)

Obtener hasta 17 puntos
y hacer Transition, o
hacer ITIL 4 Foundation



Qué debería hacer yo si...

Yo tengo ITIL v3
Foundation y algunos
cursos intermedios (17
puntos)

Hacer Transition, o hacer
MALC si lo necesita
ahora (*y después
Transition*)



Qué debería hacer yo si...

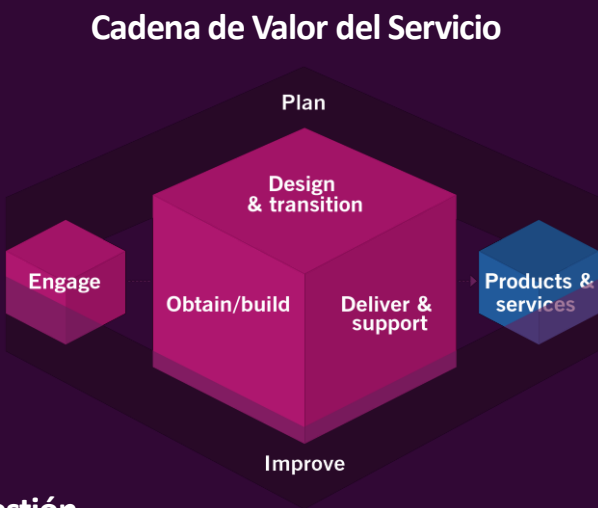
Yo tengo ITIL v3 Expert

Leer el libro ITIL 4 Foundation, y hacer el módulo Transition

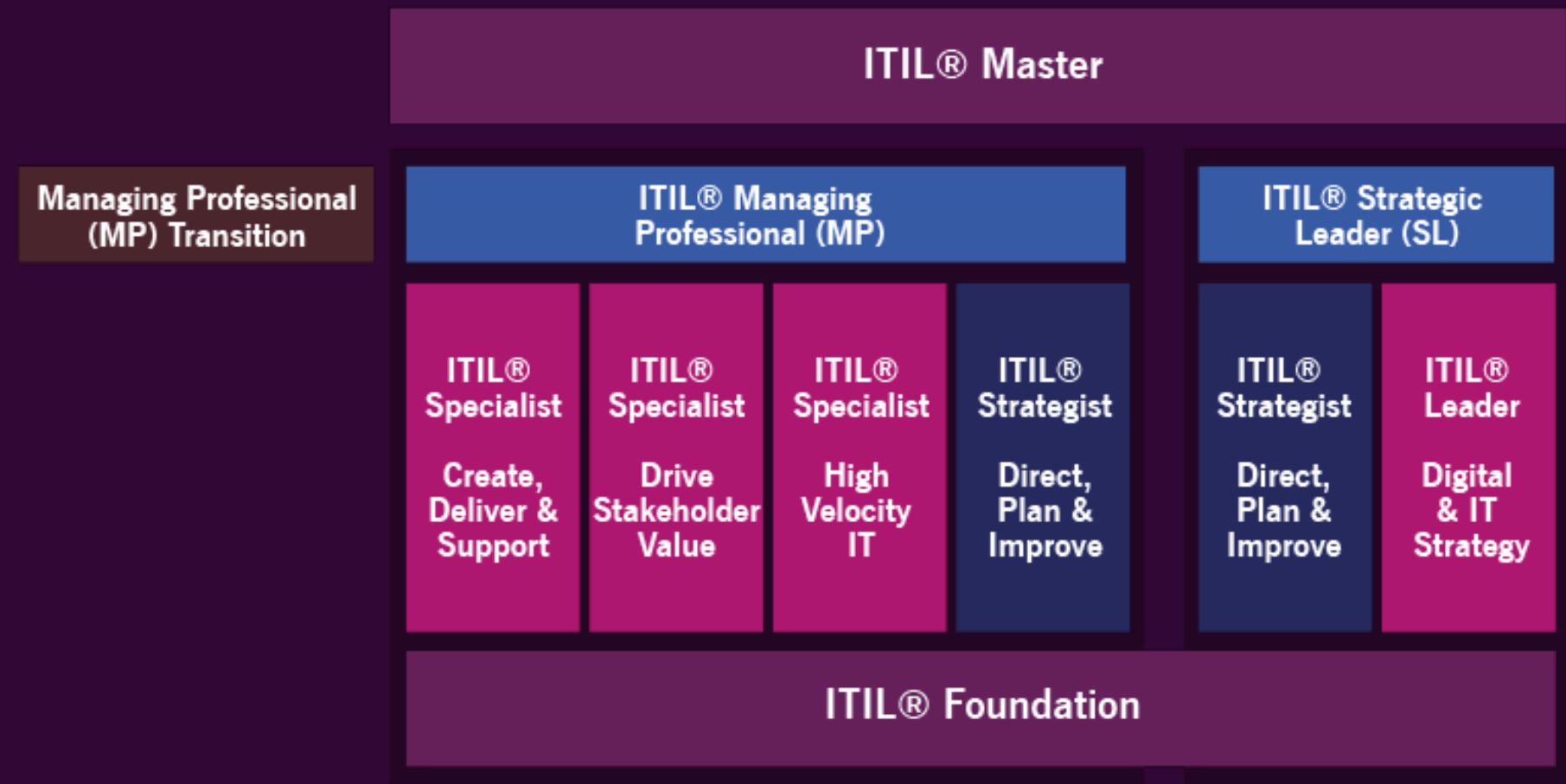


Finalizando

ITIL 4 – Conceptos y Modelos Nuevos



ITIL 4 – Estructura de Certificación Nueva



Preguntas Comunes de las Organizaciones

“

¿Como me ayudará ITIL a ser más <inserte la preocupación aquí>?

YES

”

“

¿Mis inversiones anteriores en herramientas, capacitación y cambio organizacional serán válidas?

YES

”

“

¿ITIL es aplicable a mi organización?

YES

”

Preguntas Comunes de las Personas



“

¿Mis actuales certificaciones serán válidas aún?

”

YES

“

¿Cómo ITIL me ayudará a hacer mejor mi trabajo?

”

YES

“

¿ITIL me ayudará a crecer mi carrera?

”

YES



Recursos Adicionales



Para descubrir más...

https://www.itcollege.com.ar/cursos_itil/

Próximas fechas...

CURSO	INICIO	FIN	DÍAS	HORARIO	DURACIÓN
ITIL Foundation v4	01/07/2019	05/07/2019	Lu a Vi	09:00 a 14:00	25 hs.
ITIL Foundation v4	23/09/2019	27/09/2019	Lu a Vi	09:00 a 14:00	25 hs.

Gracias por
su tiempo!

