



“Con unas gotas de agua, limpieza y economía”

CICLO DE VIDA DEL SERVICIO

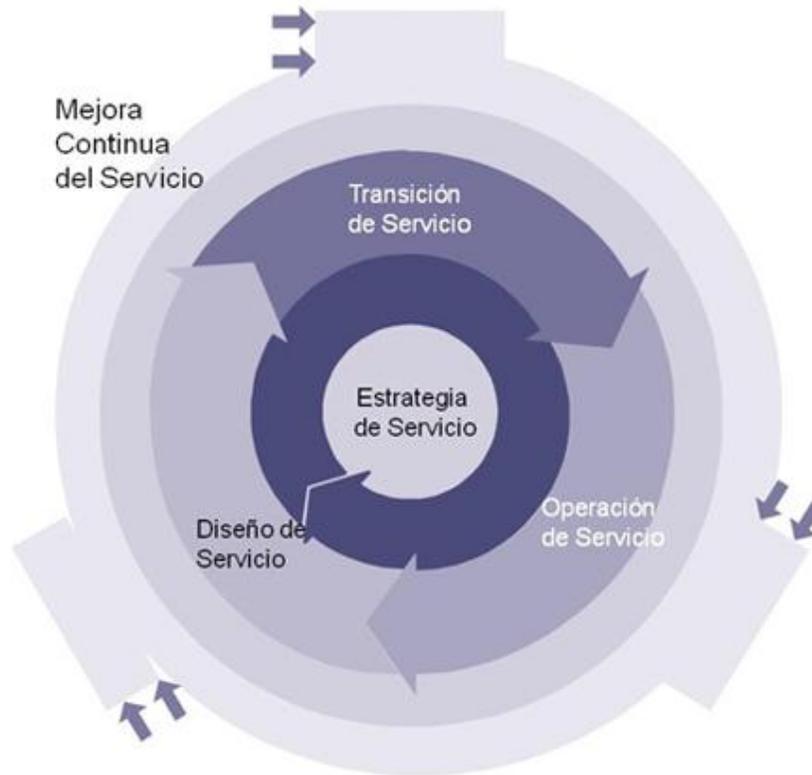
Es un marco público que reseña buenas prácticas para la gestión de servicios en Tecnología de Información. Provee un esquema para la gestión de las tecnologías de la información y se enfoca en la medición y mejora continua de la calidad del Servicio proporcionado por TI otorgado desde la perspectiva del cliente y del negocio. Este enfoque se ha convertido en el factor clave para el éxito mundial de ITIL, y ha contribuido a la extensión de su uso en las principales áreas y empresas de tecnología. Entre los beneficios clave obtenidos por las organizaciones que lo utilizan se encuentran:

- Incrementar la satisfacción de usuario y cliente con los servicios.
- Mejorar la disponibilidad del servicio, ligado directamente a incrementar los beneficios y rendimientos de la empresa
- El ahorro financiero en la reducción de de trabajos y tiempo perdido, así como la mejora en la gestión de recursos.
- Mejora la toma de decisiones y disminuye los riesgos

El ciclo de vida del servicio es un acercamiento a la gestión de las áreas de Tecnología que pone énfasis en la Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua de los servicios proporcionados al negocio, a través de diferentes funciones, procesos y sistemas necesarios para gestionar estos servicios a lo largo de su ciclo de vida.



“Con unas gotas de agua, limpieza y economía”



El Ciclo de Vida de la Gestión del Servicio consta de cinco fases:

Estrategia del Servicio. En esta fase se presenta el cómo alinear los servicios proporcionados por a los objetivos estratégicos del negocio. Los requerimientos del servicio son identificados y estipulados dentro del Paquete del Nivel del Servicio (SLP) en un conjunto definido de resultados a entregar al negocio, estableciendo además su validez financiera y generando las bases para su diseño, transición y operación. Aquí se expone el cómo transformar la Gestión del Servicio en un activo estratégico.

Diseño del Servicio. Aquí se diseñan y desarrollan los servicios, los procesos y las capacidades de la gestión del Servicio a fin de asegurar el cumplimiento del valor establecido como parte de la estrategia. Se utilizan los principios y métodos de diseño para convertir objetivos estratégicos en planes tácticos que garanticen y mejoren los niveles de disponibilidad, capacidad, seguridad y continuidad de todos los servicios.



“Con unas gotas de agua, limpieza y economía”

Transición de Servicios. Es en esta fase en donde se desarrollan y mejoran las capacidades para la transición de nuevos servicios y/o cambios a los ya existentes, asegurando los requerimientos de la estrategia de servicio. Es una guía para gestionar la complejidad relacionada con los cambios a servicios y gestión de procesos de servicios, previniendo consecuencias indeseables, como fallas e interrupciones.

Operación del Servicio. Esta fase demuestra cómo se puede alcanzar la efectividad y eficiencia en la entrega y soporte de servicios para asegurar valor tanto al cliente como al proveedor del servicio. La Operación del Servicio es donde los planes, diseños y optimizaciones son ejecutados y medidos. Desde el punto de vista del cliente, la operación del Servicio es donde realmente se aprecia el valor del servicio.

Mejora Continua del Servicio. Se preocupa de crear y mantener el valor para el cliente a través de un mejor diseño, introducción y operación de los servicios, asociando esfuerzos de mejora y resultados con la Estrategia, Diseño, Transición y Operación del Servicio, identificando las oportunidades para mejorar las debilidades o fallas dentro de cualquiera de éstas etapas.

Al obtener un conocimiento detallado de los procesos que componen el ciclo de vida del servicio, su personal podrá implementar adecuadamente las buenas prácticas recomendadas por el marco público.