

Historia de ITIL®

En la década de los 80's, Reino Unido se enfrentó al proyecto TAURUS, que fracasó, sin embargo de ahí nació la iniciativa que "transformará la Gestión de Servicio de TI", cómo se provisiona y soporta el servicio.

TAURUS (Transfer and Automated Registration of Uncertificated Stock) tenía como objetivo eliminar los papeles en las transacciones de la bolsa de Londres, reducir costes, y mejorar la seguridad de las complejas transacciones. Años más tarde, más de 20 millones de dólares se gastaron en TAURUS II, sin resultados. El Gobierno Británico encargó la investigación de este fracaso a la CCTA (Computer and Telecommunication Agency) para encontrar prácticas de éxito en la Gestión de Servicios, y documentarlas con la idea de reducir el riesgo de fracaso en proyectos y planes como el descrito. Dichos documentos constituyeron la primera versión de ITIL®.

En la actualidad la CCTA es parte de la OGC (Office of Government Commerce), y esta ha patentado y posee los derechos sobre ITIL®, aunque ha cedido los derechos de explotación a APMG.

APM GROUP es una de las principales agencias de acreditación, certificación y calificación reconocida internacionalmente.



Tecnofor es centro oficial de formación en ITIL®, todos nuestros profesores y materiales de apoyo están certificados por APMG. Tenemos el mayor porcentaje de aprobados (+95%) en España y somos el centro de formación que más personas certifica en la región (+1.500 profesionales).

ITIL® es una marca registrada de la OGC.



ITIL® Foundations V2

Pza. Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Pta.
AZCA, 28020 Madrid

Telf. 91 417 6417
Fax. 91 556 5802

info@tecnofor.es
www.tecnofor.es

TECNOFOR®

ITIL® es un conjunto de buenas prácticas en la gestión del Servicio de TI. El objetivo de ITIL® es apoyar a las organizaciones a desarrollar una estructura para la gestión de Servicios de TI.

La Biblioteca se desarrolló ante la creciente dependencia de las empresas en la tecnología y su infraestructura y hoy es el estándar para la gestión de los servicios de TI.

La Biblioteca de ITIL®, documenta las buenas prácticas en la gestión de los servicios de TI.

ITIL® no es una norma, no son reglas, y no es una metodología. De ahí su éxito, ya que cada persona u organización adapta estas buenas prácticas a sus necesidades.

ITIL® tiene como objetivo integrar la Tecnología en el Negocio por medio de una Gestión del Servicio de TI basada en procesos.

ITIL® utiliza guías y consejos de aquellas prácticas que han demostrado ser más efectivas que otras, pero no es mandatorio.

Los objetivos de este curso son:

- Conocer los distintos procesos que componen la Provisión y el Soporte de los Servicios de TI.
- Ser capaz de entender la importancia, relevancia y el papel de los diferentes procesos.

Este curso va dirigido a todas aquellas personas relacionadas con los servicios de TI, proveedores, clientes y usuarios.

Haciendo foco en la calidad y un entendimiento claro, nuestros profesores certificados impartirán una **formación totalmente independiente**, es decir, no condicionada al uso de ninguna herramienta o software específico, ni a consultoría posterior, siendo este un **principio fundamental de las buenas prácticas marcadas por ITIL®**.

Algunas de las compañías más relevantes han confiado en nuestra experiencia para optimizar la gestión en su organización, obtener certificaciones y mejorar la relación con sus clientes.

CONTENIDO

El contenido de este curso está basado en dos de los principales libros de ITIL: **Gestión de Soporte** y **Gestión de Servicios**. Cada capítulo de los libros es analizado y debatido durante el curso con información de alcances, entradas y salidas, interacción entre procesos, métricas y beneficios.

Del libro de Gestión de Soporte

- **Gestión de Configuración.** – entendiendo la relevancia del proceso con todos los restantes.
- **Centro de Servicios** (Service Desk) – viendo la razón de esta función como único punto de contacto con los usuarios.
- **Gestión de Incidentes** – entendiendo el objetivo de reestablecer el servicio lo más rápido posible.
- **Gestión de Problemas** – conocer el proceso de análisis, detección de los errores de la infraestructura.
- **Gestión de Cambios** – observando las necesidades del control de cambios en un ambiente complejo.
- **Gestión de Versiones** (Releases) – conociendo y entendiendo la relevancia de separar el control de la implementación de los cambios.

Del libro Gestión de Entrega

- **Gestión de Capacidad** – el primer proceso de la entrega de servicios para planificar la capacidad de la infraestructura.
- **Gestión de Disponibilidad** – cómo organizar TI para responder a las demandas de disponibilidad de nuestros clientes.
- **Gestión de Continuidad de IT** – entendiendo la importancia para la supervivencia del negocio
- **Gestión Financiera de Servicios de IT** – cada vez más las organizaciones de IT son forzadas a ser centros con rentabilidad
- **Gestión de Nivel de Servicio** – balanza de la oferta y demanda de servicios, alineando IT con el negocio.
- **Gestión de la Seguridad** – se agrega este módulo, del libro de Gestión de la Seguridad, para completar los conceptos fundamentales de la gestión de servicios TI.

