



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Beneficios de ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)

Apellidos, nombre	Oltra Badenes, Raúl Francisco (rauoltra@doe.upv.es)
Departamento	Departamento de Organización de Empresas
Centro	Universitat Politècnica de València



1 Resumen de las ideas clave

En este artículo docente vamos aprender cuáles son los principales beneficios que la implantación de ITIL®, un marco de referencia (el más conocido y utilizado a nivel mundial) para la Gestión de Servicios de TI, puede aportar a una organización.

2 Objetivos

Cuando hayas asimilado los contenidos de este documento, podrás:

- Enumerar e identificar los beneficios que el uso de ITIL® puede generar en una organización

3 Introducción

Si estudias o trabajas en un entorno relacionado con las Tecnologías de Información, es probable que hayas oído o leído algo acerca de ITIL®.

ITIL® está de moda en el mundo de las TI. Muchas empresas y organizaciones lo utilizan o están implantando, o piensan en implantarlo en un futuro cercano.

Pero..... ¿por qué? ¿Qué beneficios obtienen las organizaciones que lo implantan? Evidentemente, alguno habrá, porque la implantación de este marco de trabajo requiere un proyecto con dedicación de recursos, y un esfuerzo considerable para la organización.

A continuación revisaremos los beneficios que una organización puede obtener al implantar ITIL®.



4 Desarrollo del tema

4.1 ¿Qué es ITIL®?

En primer lugar, y antes de entrar en los posibles beneficios que pueda generar, lo primero que deberíamos hacer es tener claro qué es ITIL®.

ITIL® es un marco de trabajo público, que describe las mejores prácticas en la gestión de Gestión de Servicios de TI (ITSM). De hecho, es el marco de trabajo más utilizado en el mundo para la ITSM.

4.2 ITIL® Actualmente

En la actualidad, ITIL® está en la versión ITIL® V3 2011. Esta versión le da al Servicio de TI un enfoque de Ciclo de Vida, que pasa por 5 Fases, que son las 5 Fases del ciclo de vida de ITIL®. Son las siguientes:

1. **Estrategia del Servicio:** propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico.
2. **Diseño del Servicio:** cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.
3. **Transición del Servicio:** cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora.
4. **Operación del Servicio:** cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.
5. **Mejora Continua del Servicio:** proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a traves de un diseño, transición y operación del servicio optimizado.

Cada una de estas fases se corresponde con un libro de ITIL®. Evidentemente estas fases, y por tanto los libros correspondientes, no son departamentos estancos e ITIL® tiene en cuenta las múltiples interrelaciones entre ellos y como estas afectan a los aspectos globales de todo el ciclo de vida del servicio. Estos cinco libros ofrecen una guía práctica sobre como estructurar la Gestión de Servicios TI de forma que estos estén correctamente alineados con los procesos de negocio.



4.3 Beneficios de ITIL

Los departamentos de TI y sus objetivos han cambiado mucho en los últimos años, y han pasado de “configurar tecnologías” a prestar “servicios de TI” a las organizaciones. Por tanto, ahora deben gestionarse de forma similar a los proveedores de servicios de TI, y deben adoptar una nueva forma de pensar, incluyendo, o más que incluyendo, basándose en conceptos de negocio. Por lo general, el área de TI no está excesivamente acostumbrada a ello, y es por tanto un cambio importante, a veces traumático.

El enfoque de la Gestión del Servicios, y por tanto de ITIL®, es una forma nueva de pensar a la hora de dirigir los Departamentos de TI. Pero..... ITIL® no debería ser implementado porque está de moda. Si no se entiende por qué se está implementando ITIL®, y hay un claro convencimiento de sus beneficios, su implantación no tendrá éxito. El factor determinante debe ser el enfoque al servicio, el deseo de ofrecer un valor añadido y su relación calidad-precio para el cliente. Y esto es algo, un enfoque, una mentalidad, que no suele estar presente en muchos departamentos y organizaciones de TI, y que no se puede cambiar de la noche a la mañana. Si se implanta, sin ese cambio previo de mentalidad, sin ese claro convencimiento, el proyecto de implantación será un fracaso prácticamente seguro.

Aunque existen beneficios a corto plazo, la mayoría de los beneficios se verán en un medio y largo plazo. Por ello, si no se está seguro de conseguir una mejora, aunque inicialmente no se vea, y ésta tarde un tiempo en llegar, habrá un rechazo a la implantación de la nueva forma de trabajo, ya que inicialmente, es posible que los costes superen a los beneficios. Sin embargo, en un medio y largo plazo, mediante esa gestión de servicios y la aplicación de ITIL®, las organizaciones podrán obtener múltiples beneficios, como son:

- Mejora la calidad del Servicio - Soporte al negocio más fiable
- Procedimientos focalizados en la Continuidad de Servicio de TI, con la confianza y la habilidad de seguirlos cuando se requieran
- Visión más clara de las capacidades de TI
- Mejor información de los actuales servicios de TI



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

- Mayor flexibilidad para el negocio, entendiendo como TI puede dar soporte al negocio
- Personal más motivado, satisfacción en el trabajo mejorada a través de una mejor comprensión de la capacidad y una mejor gestión de las expectativas
- Mayor Satisfacción del cliente, ya que los proveedores de servicios saben y entregan los que el cliente espera de ellos
- Mejora de la flexibilidad y la adaptabilidad
- Mejoras en la seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad
- Mejora en el tiempo - ciclo de los cambios y tasa de éxitos
- Reducción de los costes de operación
- Los márgenes de beneficios mejorarán
- La calidad del Servicio estará en un proceso de mejora continua
- El departamento de TI será mucho más efectivo
- La eficiencia mejorará
- Mayor sensibilidad ante los cambios de la dirección del negocio

Y en concreto, dentro de la Gestión de Servicios de TI, aplicar ITIL®, el Marco de trabajo referencia en todo el mundo, permite obtener:

- Lenguaje común
- Gobernanza y control
- Mejoras en los niveles de servicio
- Servicios que encajan con las demandas y necesidades de los clientes
- Procesos comunes, integrados y centralizados
- Roles and responsabilidades definidos
- Ventaja competitiva
- Mayor productividad
- Mayor eficiencia



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

- Satisfacción del cliente
- Reducción del time-to-market
- Compromiso con la calidad
- Procesos que pueden ser aprovechados
- Salud y estratégica y financiera
- Visión y liderazgo
- Procesos reutilizables

La importancia y el nivel de alcance de todos estos beneficios varía entre las diferentes organizaciones. De hecho, uno de los problemas que surge en las organizaciones es la definición de los beneficios esperados, y el diseño e implementación de una forma de medirlos para saber si se alcanzan.

Seguir la orientación de ITIL® puede ayudar a cuantificar algunos de estos elementos.

5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos revisado los principales beneficios que la Gestión de Servicios de TI en general, e ITIL® en particular, pueden aportar a las organizaciones.

Ahora será capaz de identificar, enumerar y explicar estos beneficios, para poder, por ejemplo, justificar ante una organización el porqué de una implantación de ITIL®.

6 Bibliografía



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Cabinet Office (a).ITIL@Service Strategy.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (b).ITIL@Service Design.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (c).ITIL@Service Transition.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (d).ITIL@Service Operation.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (e).ITIL@Continual Service Improvement.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.