

ITIL® 4 Fundamentos



ITIL 4 Foundation

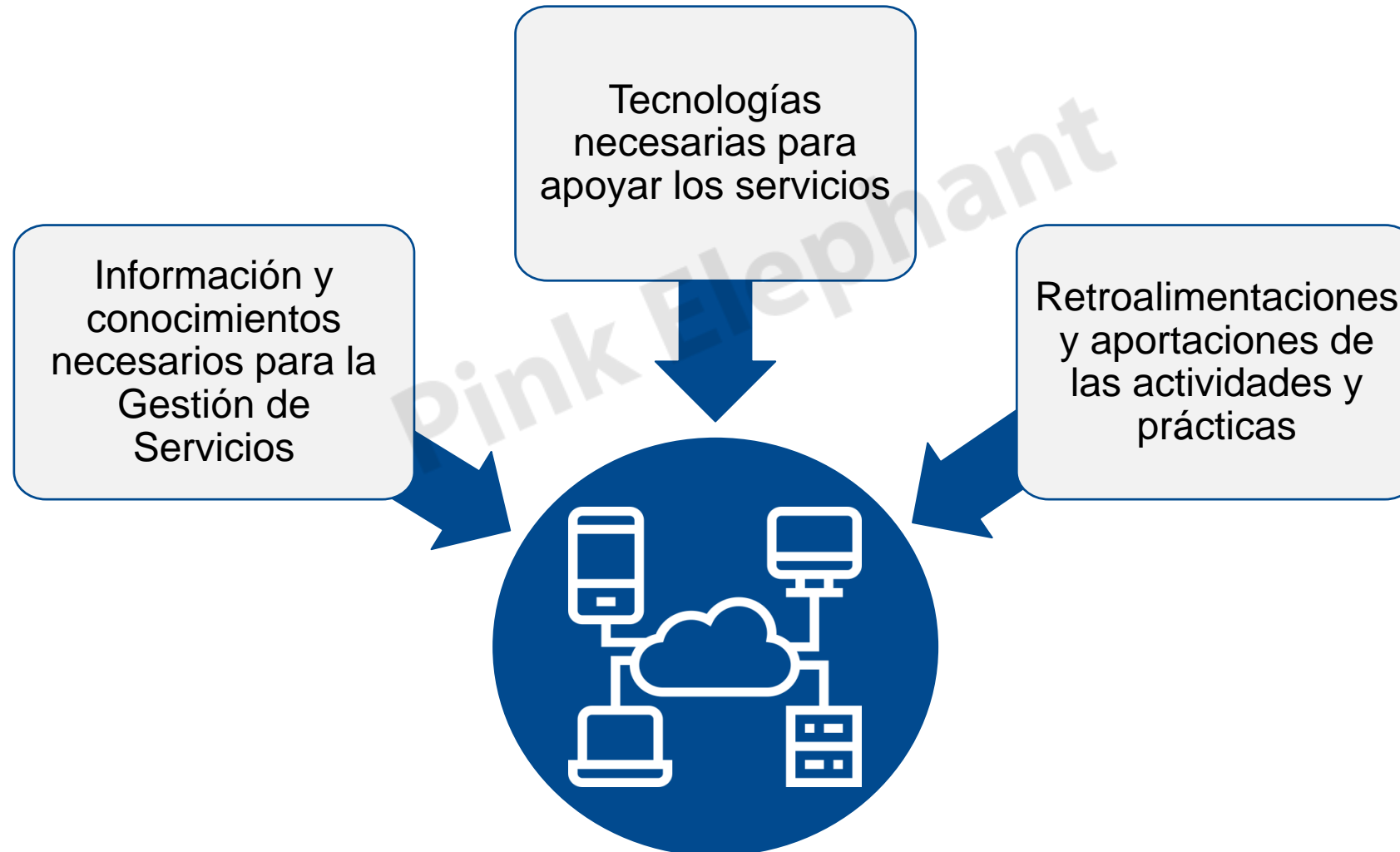
MÓDULO 1

Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios



La Dimensión de Información y Tecnología

Para muchos servicios, la gestión de la información es el principal medio para permitir el valor del cliente.





La gestión del servicios se beneficia cada vez más de los desarrollos tecnológicos.

Inteligencia Artificial

Soluciones en la
Nube

Automatización de
Pruebas

Soluciones de
Implementación

En el contexto de un servicio de TI, esta dimensión incluye la creación de la información, la gestión y uso de las tecnologías que soportan esos servicios.

La información y las tecnologías específicas dependen de la naturaleza de los servicios que se prestan.



¿Qué información es gestionada por los servicios?

¿Qué información y conocimiento de apoyo se necesitan para entregar y gestionar los servicios?


¿Cómo se protegerán, gestionarán, archivarán y eliminarán los activos de información y conocimiento?


La arquitectura de información de los diversos servicios debe estar bien entendida y optimizada continuamente.

Los desafíos de la gestión de la información, así como los requisitos de seguridad y cumplimiento normativo, también son un enfoque de esta dimensión.



Consideraciones para la Tecnología de la Información

- 
- ¿Es compatible con la arquitectura y clientes actuales?*
 - ¿Plantea problemas de cumplimiento con las políticas y controles de seguridad de la información?*
 - ¿Seguirá siendo viable en un futuro?*
 - ¿Se alinea con el proveedor de servicios o las estrategias del consumidor?*

- 
- ¿La organización tiene las habilidades adecuadas para su soporte y mantenimiento?*
 - ¿Qué tan factible es automatizarla?*
 - ¿Tiene capacidades adicionales que se pueden aprovechar?*
 - ¿Introduce nuevos riesgos o restricciones?*