



ITIL 4 : Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas (2ª edición) /

Baud, Jean-Luc

Ediciones ENI,
2024

Monografía

Este libro presenta el enfoque ITIL 4 y las buenas prácticas para su implementación. Se dirige a todas las personas que trabajan en el ámbito informático, desde puestos de responsabilidad informática hasta técnicos, pasando por ingenieros o el hotliner de un centro de servicios. Este libro le va a permitir ver de manera clara los grandes principios de la gestión de los servicios, el posicionamiento del enfoque ITIL 4 respecto a la versión V3, la integración de los métodos ágiles en las buenas prácticas ITIL y mostrará los beneficios que puede aportar para la organización, así como todo aquello que se debe evitar durante su implementación. Este libro explica todas las claves necesarias para la implementación del enfoque partiendo, por ejemplo, de una implementación existente de ITIL V2 o ITIL V3. La segunda edición añade un capítulo que presenta el posicionamiento de las diferentes prácticas en el sistema de valor de los servicios. En primer lugar, el autor presenta las diferencias entre una norma, un estándar, las buenas prácticas y posiciona ITIL en comparación con el resto de enfoques de calidad, que tratan sobre la gestión de los servicios. A continuación, explica en detalle todo el vocabulario (práctica, incidente, problema, etc.) que va a permitir utilizar un lenguaje común, tanto entre los miembros de la informática dentro de la organización como con el entorno externo a la misma. A continuación el libro detalla, capítulo tras capítulo, los grandes principios de ITIL 4: las dimensiones, el sistema global, los principios directores, la dirección, la mejora continua y la cadena de valor de los servicios. Hay tres capítulos en los que se presentan cada una de las treinta y cuatro prácticas de ITIL 4. Se describen y explican con su propia terminología, mencionando los objetivos, los actores, las actividades y los beneficios esperados. Para ayudar al lector a implementar el enfoque, esta nueva edición del libro ofrece un capítulo que posiciona todas las prácticas en las diferentes actividades de la cadena de valor del servicio y otro que muestra las estrechas relaciones entre las prácticas principales. Hay tres capítulos completos que tratan de la implementación del enfoque ITIL 4. De manera muy pragmática, aporta recomendaciones y consejos para iniciar la implementación, acompañar al cambio, evitar el fracaso y el rechazo del enfoque. En los anexos, se presenta el curso de formación ITIL 4 y un glosario reúne todo el vocabulario y las definiciones.

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:28443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMzY2NDM3MTY>

Título: ITIL 4 Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas (2ª edición) Jean-Luc Baud

Editorial: Barcelona Ediciones ENI 2024

Descripción física: 1 online resource (412 pages)

Mención de serie: DATA PRO

Nota general: Edición del 1 December 2024

ISBN: 9782409047954 2409047955

Enlace a formato físico adicional: 9782409047947 2409047947

Baratz Innovación Documental

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60
- informa@baratz.es