
Prerrequisitos

- Dominar los contenidos del capítulo Terminología ITIL 4.
- Dominar los contenidos del capítulo Principios fundamentales de la metodología ITIL 4.
- Conocer los componentes del sistema global SVS.

Objetivos

Al final de este capítulo, será capaz de:

- Conocer las seis actividades de la cadena de valor del servicio.
- Comprender los objetivos de estas actividades.
- Comprender el rol de estas seis actividades en la implementación de las prácticas.

A. Cadena de valor del servicio

La cadena de valor del servicio es el corazón del sistema SVS (*Service Value System*). Transforma las demandas y oportunidades en productos y servicios que aportan valor. Como recordatorio, el diagrama de este sistema:



La cadena de valor del servicio se compone de seis actividades que convergen en la entrega de productos y servicios creando valor.

Las actividades son las siguientes:

- Planificación
- Mejora
- Participación
- Diseño y transformación
- Aprovisionamiento y construcción
- Suministro y soporte

Estas actividades corresponden a aquellas que se deben realizar para entregar productos y servicios. Cada actividad tiene entradas y salidas. Son interdependientes entre sí. Nada está fijo de antemano. Esto nos permite ser más reactivos (*quick to market*) si es necesario y tener en cuenta las metodologías Agile, creando circuitos cortos. Sin embargo, iniciamos una actividad si, y solo si, se pasa por la actividad «Participación». Los recursos se asignan si, y solo si, se franquea la actividad «Aprovisionamiento y construcción». Los calendarios se gestionan en «Planificación» y cualquier mejora está bajo el control de «Mejora».

Cada actividad implementará prácticas (*practice* en inglés), con sus propios procesos, recursos internos o externos y capacidades para transformar sus entradas en salidas. En los siguientes tres capítulos se detallan dichas prácticas.



B. Planificación

El objetivo de la actividad de planificación es garantizar que todas las partes interesadas compartan la misma visión y la misma concepción de los productos y servicios. Esto se hace en las cuatro direcciones dadas por ITIL 4, es decir, organizaciones y personas, información y tecnología, socios y proveedores, flujos de valor y procesos.

1. Entradas de planificación

Las principales entradas de la planificación son:

- solicitudes consolidadas provenientes de la actividad «Participación»,
- normas y limitaciones generales de la entidad informática, la empresa o actividades de la empresa,
- informes provenientes de la actividad «Mejora»,
- información proveniente de las actividades de «Diseño y transformación» y «Aprovisionamiento y construcción».

2. Salidas de planificación

Las principales salidas de la planificación son:

- el plan maestro,
- los planes operacionales,
- la cartera de proyectos con los planes de proyectos (*roadmap* en inglés),
- la cartera de servicios,
- la política de arquitectura,
- los contratos de los proveedores externos.

C. Mejora

El objetivo de la actividad de mejora es garantizar la puesta en práctica de una mejora continua de los productos, servicios y prácticas en las cuatro direcciones dadas por ITIL 4.

1. Entradas de mejora

Las principales entradas de la mejora son:

- los indicadores de rendimiento sobre los productos y servicios prestados por la actividad de «Suministro y soporte»,
- las opiniones de las partes interesadas,
- los cambios en curso de los productos y servicios,
- la información proveniente de los proveedores externos sobre sus componentes.

2. Salidas de mejora

Las principales salidas de la mejora son:

- la lista de mejoras identificadas,
- los rendimientos actuales de productos y servicios,
- los contratos internos y externos obtenidos.

D. Participación

El objetivo de la actividad de participación es comprender y satisfacer las necesidades de las partes interesadas de forma permanente y garantizar una buena relación entre ellas.

1. Entradas de participación

Las entradas de la actividad de participación son numerosas. A continuación, citamos algunas de ellas:

- la cartera de proyectos y servicios,
- las especificaciones de productos y servicios,
- los requisitos de los clientes,
- los cambios,
- la lista de mejoras,
- la información sobre los cambios de los componentes de terceros,
- etc.

2. Salidas de participación

Las principales salidas de la actividad de participación son:

- la lista de solicitudes aprobadas destinadas a la actividad «Planificación»,
- las especificaciones aprobadas de productos y servicios,
- las solicitudes de cambios aprobadas destinadas a la actividad «Aprovisionamiento y construcción»,
- los contratos con los proveedores y socios aprobados,
- etc.

E. Diseño y transformación

El objetivo de la actividad de diseño y transformación es garantizar que los productos y servicios correspondan a las necesidades reales actuales de las partes interesadas en términos de funcionalidad, rendimiento, calidad, costes y planificación.

1. Entradas de diseño y transformación

Las principales entradas de la actividad de diseño y transformación son:

- la cartera de proyectos y servicios suministrada por la actividad «Planificación»,
- las políticas de arquitectura,
- los informes de mejoras,
- los contratos con los proveedores internos y externos aprobados por la actividad «Participación»,
- la información sobre el rendimiento de productos y servicios,
- etc.

2. Salidas de diseño y transformación

Las principales salidas de la actividad de diseño y transformación son:

- las especificaciones de productos y servicios para la actividad «Aprovisionamiento y construcción»,
- las solicitudes y peticiones de requerimientos para los proveedores internos y externos para la actividad «Participación»,
- la información sobre los cambios que hay que someter a su aprobación,
- las oportunidades de mejorar,
- etc.

F. Aprovisionamiento y construcción

El objetivo de la actividad de aprovisionamiento y construcción es garantizar que los servicios estén disponibles cuando los usuarios los necesiten y que correspondan a las expectativas, especificadas en su pliego de condiciones.

1. Entradas de aprovisionamiento y construcción

Las principales entradas de aprovisionamiento y construcción son:

- los contratos con los proveedores internos y externos,
- los componentes, productos y servicios que conllevan los proveedores internos y externos,
- las reglas de arquitectura,
- los cambios aprobados por la actividad "Planificación",
- las especificaciones proporcionadas por la actividad «Diseño y transformación»,
- etc.

2. Salidas de aprovisionamiento y construcción

Las principales salidas de aprovisionamiento y construcción son:

- los componentes de servicio para la actividad «Suministro y soporte»,
- el rendimiento de los componentes de servicio,
- etc.

G. Suministro y soporte

El objetivo de la actividad de suministro y soporte es garantizar que los servicios se presten a los clientes para una utilización operacional con el soporte necesario en acuerdo con las partes interesadas.

1. Entradas de suministro y soporte

Las principales entradas de la actividad de suministro y soporte son:

- los nuevos productos y servicios proporcionados por la actividad «Diseño y transformación»,
- las iniciativas de mejora continua,
- los documentos de apoyo y mantenimiento,
- la información sobre los cambios aprobados,
- etc.

2. Salidas de suministro y soporte

Las principales salidas de la actividad de suministro y soporte son:

- los servicios proporcionados a los clientes y usuarios,
- la implantación de las actividades de apoyo y mantenimiento,
- el rendimiento de los productos y servicios proporcionados a los usuarios,
- las solicitudes de cambio,
- etc.

H. Productos y servicios

Los productos y servicios son los resultados globales de las actividades de la cadena de valor del servicio. Son los que aportan valor a los usuarios y clientes. Es importante señalar que con las mejores prácticas de ITIL 4 se identifica la noción de producto, y no solo la de servicio. Este no era el caso en ITIL V3, donde solo se hablaba de servicio como creación de valor.

En ITIL 4, un producto es un elemento (a menudo complejo) del servicio, que añade valor al servicio que soporta. Un servicio se constituye de uno o varios productos. La calidad de un servicio depende, por lo tanto, de la calidad de los productos que lo componen.

I. Conclusión

Este capítulo sobre las actividades de la cadena de valor del servicio se describe de forma un tanto genérica en el libro ITIL 4 Fundamentos. Se trata más de principios generales que de descripciones detalladas de estas actividades. Por ejemplo, se mencionan las entradas y las salidas – insumos y resultados – (lo que es importante para la comprensión), pero sus listas no son exhaustivas. La exhaustividad de estas listas se encuentra en los libros que profundizan en los fundamentos de ITIL 4. Por lo tanto, queda fuera del ámbito de este libro.