


## 2. Diseño del Servicio

- El libro “*Diseño del Servicio*” proporciona directrices para la producción y el mantenimiento de políticas, arquitecturas y documentos de TI que posibiliten el diseño de soluciones y procesos de servicios de infraestructura de TI apropiados e innovadores.

- 
- El libro “*Diseño del Servicio*” de ITIL v3 proporciona directrices para determinar los mecanismos de medición del ROI y del retorno del valor, suministrando información detallada sobre:
    - ✓ Qué se debe medir
    - ✓ Cómo se debe medir
    - ✓ Qué métricas deben utilizarse
    - ✓ Cómo utilizar la medición para demostrar los logros