

Tecnológico de estudios superiores de san Felipe del progreso

Materia:

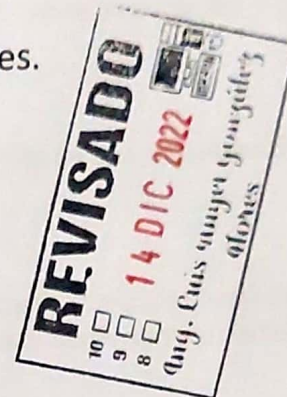
Fundamentos de Gestión de TI

Docente:

Luis Angel González Flores.

Tema:

Glosario.



Integrantes:

Anahi Garcia Arriaga

Maria Guadalupe Leonardo Cruz

Alfonso Navarrete Celestino.

Carrera:

Ingeniería Informática.

Grupo:

701

Glosario

1. Administración de servicios de TI (ITSM)

Es un término general que describe un enfoque estratégico para diseñar, entregar, gestionar y mejorar la forma en que las empresas utilizan la tecnología de la información (TI).

2. Servicio de TI

Permite el acceso a la información y los procesos para lograr importantes objetivos comerciales o proporcionar valor.

3. Administración de sistemas

Conjunto de procesos que deben llevar adelante los integrantes de una organización para alcanzar las metas preestablecidas.

4. Administrador de sistemas

Perfil profesional sobre el que recae la responsabilidad de configurar y mantener tanto la red como el sistema informático utilizados en el entorno laboral, supervisando su correcto funcionamiento.

5. Control de procesos de negocios.

Sistemas que controlan los procesos del negocio y abordan los procesos físicos e industriales.

6. Visión sistemática.

Cada organización es considerada como un sistema que cuenta con cinco partes: entrada, salida, proceso, ambiente y retroalimentación.

7. Gestión de problemas.

Un problema es la causa raíz de un incidente. Una organización de TI puede remediar un incidente, pero no solucionar el problema, lo que da lugar a incidentes futuros.

8. Multicausalidad.

Considera que un hecho puede ser la consecuencia de distintos factores interdependientes y relacionados entre sí, considera que las propiedades de cada sistema no pueden ser estudiadas como elementos separados, sino que deben ser abordadas en forma conjunta.

9. DevOps

DevOps hace hincapié en la prestación acelerada de servicios de TI que ofrecen las prácticas de metodología ágil y lean. DevOps mejora la colaboración entre los equipos de desarrollo y operaciones de TI para que las organizaciones puedan compilar, evaluar y publicar software de forma más rápida y fiable.

10. Procesos de ITSM

Actualiza y se pueden tener en cuenta elementos como la política corporativa, la tecnología, la información y la gestión de datos para obtener una visión holística de las formas de trabajar. Este enfoque, más amplio, refleja mejor las realidades de las organizaciones modernas.

11. Gestión de solicitudes de asistencia

Es un procedimiento repetible para gestionar la amplia variedad de solicitudes de asistencia al cliente, como solicitudes de acceso a aplicaciones, mejoras de software y actualizaciones de hardware.

12. Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es el proceso de crear, compartir, utilizar y administrar el conocimiento y la información de una organización. Se trata de un enfoque multidisciplinario para alcanzar los objetivos organizativos haciendo el mejor uso del conocimiento.

Referencias.

- Conoce qué es la administración de sistemas. (2020, diciembre 23). Escuela de Postgrado de la Universidad Católica San Pablo. <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-administracion-sistemas/>
- Duarte, D. (2021, julio 12). ¿Qué es la administración de servicios de TI? (ITSM) - inlogiq. inlogiq - Inlogiq. <https://inlogiq.com/que-es-la-administracion-de-servicios-de-ti-itsm/>
- Duarte, D. (2021, julio 12). ¿Qué es la administración de servicios de TI? (ITSM) - inlogiq. inlogiq - Inlogiq. <https://inlogiq.com/que-es-la-administracion-de-servicios-de-ti-itsm/>