

# Gestión de Servicios y Operaciones TI



# Gestión de Operaciones TI

---

- Implica gestionar las funciones de TIC (tecnologías de información y comunicaciones) de una organización incluyendo el conjunto de procesos dirigidos a la provisión de servicios.
- Engloba un conjunto de procesos que cooperan para asegurar la calidad de servicios TI en operación, de acuerdo a los niveles de servicios acordados con el cliente.
- La gestión de operaciones TI de cara al usuario implica la “Gestión de Servicios TI “ (ITSM).

# Que es un servicio TI?

---

De cara a la organización, un servicio TI puede ser definido como un conjunto de componentes tecnológicos requeridos por el negocio para automatizar sus procesos de negocio y su cadena de valor con la cual entrega sus productos y servicios a sus clientes.

Desde el punto de vista de tecnologías de Información es un paquete lógico (infraestructura tecnológica y sistemas de información) que la organización de TI ofrece, para satisfacer las necesidades del negocio.

Los **usuarios** de un servicio son todos aquellos que utilizan un servicio específico, un “**usuario**” es aquel que tiene la autoridad para pedirlo y por lo tanto puede pagar por él (en algunas organizaciones se denominan “clientes internos” aunque ese término está cada vez mas en desuso).

## Ejemplos

# Servicios TI

---

- Sistemas/ aplicaciones
- Servidores
- Seguridad
- Redes
- Data Center
- Storage
- Computing /procesamiento
- Servicio globales de soporte
- Servicios al negocio /cliente
- Recuperación de desastres DRP
- Continuidad
- Arquitectura/infraestructura/ Ingeniería

**Cómo se entera la organización de estos Servicios y sus características?**

# Servicios TI

---

- Sistemas/ aplicaciones
- Servidores
- Seguridad
- Redes
- Data Center
- Storage
- Computing /procesamiento
- Servicio globales de soporte
- Servicios al negocio /cliente
- Recuperación de desastres DRP
- Continuidad
- Arquitectura/infraestructura/ Ingeniería

## Catálogo de Servicios

El Catálogo de Servicios es la herramienta que permite a los departamentos de TI categorizar de una manera ordenada cuáles son los servicios TIC que está proporcionando y soportando para la organización.

Incluye:

- SLAs (Service Level Agreement)
- Dependencias

## **Por qué la gestión de servicios TI**

---

- Para incrementar la visibilidad de TI y la confianza en los servicios TI entregados a la organización
- Debido al aumento de la demanda de servicios TI
- Por la complejidad de sistemas y sus procesos
- Para dar respuesta a la creciente presión de obtener retornos sobre la inversión
- Para aumentar la eficiencia
- Para alinear los procesos con la infraestructura TI

**Todo esto lo puede lograr un tercero?**

# Alineamiento con el negocio

		Proveedor de Servicios	Socio Estratégico	Emprendedor / Innovador	Líder de Negocios
MISION		▪ Administrar servicios provistos de manera efectiva	▪ Apoyar el logro de metas estratégicas	▪ Líderar el uso de mejores prácticas	▪ Iniciar cambios trascendentales
VISION		▪ Corto plazo	▪ Mediano plazo	▪ Mediano / Largo plazo	▪ Largo plazo
VALORES Y CULTURA	Filosofía	▪ Usa soluciones probadas para soportar el negocios	▪ Usa soluciones probadas y sugiere nuevas	▪ Soluciones innovadoras	▪ Más allá de las fronteras conocidas
	Relaciones	▪ Transaccional ▪ Reactiva, formal	▪ Colaboradora ▪ Proactiva, informal	▪ Asesora ▪ Proactiva, informal	▪ Evangelizadora ▪ Proactiva, semi formal
	Riesgo	▪ No se tolera errores	▪ Tolerante al error	▪ Apetito de riesgo	▪ Exito ligado a fracasos
	Estilo	▪ Responde a pedidos	▪ Fuerza requerimientos	▪ Cuestiona	▪ Lídera el cambio
Objetivos		▪ Reducir costos ▪ Servicio de alta calidad	▪ Lograr objetivos del negocio	▪ Extender capacidades del negocio	▪ Manejar posibilidades de negocios