

Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

Tecnológicas de información y estrategias empresariales

Negocios actuales

Modelo de negocio

Recursos de la empresa

Ventas

Control

Activo

intangible.

Incremento de ventas

Generación de ingresos

Manual

Lápiz y hoja

Departamentos de empresa

Comercialización del producto

Comercio electrónico

Negocios Electrónicos

Automatización

Mayores necesidades

Valor agregado a un negocio

Tecnología de información (TI)

Sistema de información (SI)

TI

Facilidades

Tiempo / Costo

Herramientas para interactuar

Software

Hardware

Comunicaciones

Análisis de Negocios

National Geographic

Nombre que todos asociamos con la revista de alta calidad especializada en reportajes sobre la vida silvestre, la naturaleza, la cultura, los viajes y el patrimonio. lamentablemente, en 2009 la revista comenzó a sufrir una declinación en su circulación, por lo que la empresa National Geographic Society fue perdiendo prestigio. Sin embargo, John Fahy, CEO de la compañía, cambió su modelo de la impresión a digital y optó por diversificar la marca en el cine, la televisión e internet. Firmó un acuerdo de 100 millones de dólares con Fox Network en 2012 y contrató un gerente social media, Amy Manatis.

Rappi

Fundada en 2015 en Bogotá Inicio sus caminos con el fin de apoyarle una solución logística a una plataforma tecnológica propia para el sector DGI las combinaciones Simón Barreiro, Sebastián Mejía, Felipe Villamaria y Juan Pablo Ortíz.

Evolución

De comida puso a los vivos, luego a medicamentos y dinero con efectivo hasta entregar "lo que sea" si, literalmente lo que sea. Los Emprendedores tienen como anécdota de cabecera la vez que en un grupo de amigos pidió un reportador

Impactos organizacionales

Impacto organizacional

- Reducción de capas gerenciales

Resistencia organizacional al cambio

- Estructura organizacional
- Tareas del empleo
- Personas

TI

Negocio electrónico

Procesos de negocios

- Organización, coordinación y enfoque para producir un producto o servicio valioso.
- Apoyo de flujo material

Sistemas para distintos grupos

- Sistemas (TPS, EIS, MIS, DSS)
- Sistemas gerenciales ERP
- SCM, LMS y CRM

Negocios sociales

Son herramientas que permiten mejorar la colaboración permitiendo a las organizaciones conectarse con sus empleados, proveedores y clientes

Redes sociales - Perfiles personales y negocios

Crowdsourcing - Conocimiento colectivo

Espacios compartidos - Coordinar proyectos y tareas

Blogs - publicar y acceder al conocimiento de manera rápida

Comercio social - Opciones sobre compras

Marketing social - Medios sociales para interactuar con los clientes

Foros - Debater sobre temas

Fundamentos de gestión de negocios (BPM).

La gestión por Procesos de Negocio, (BPM, del inglés Business Process Management) es una disciplina de gestión empresarial holística que integra tanto otras disciplinas relacionadas, técnicas y mejores prácticas del pasado y presente; así como todas las tecnológicas necesarias para dar vida a su implementación y ejecución.

Está enfocada en conseguir la continuidad de la organización a través de procesos de negocio. Los procesos son dinámicos, por lo tanto debe existir agilidad, flexibilidad, atención para hacer frente a los cambios (normativas, etc.).



Debe promover la excelencia, eficacia, eficiencia, a reación estratégica, integración, agilidad, escalabilidad y sustentabilidad.

Para una gestión exitosa, los procesos deben incluir, estar apoyados por: personas, tecnológicos, métodos, estrategia, gobierno y cambio cultural.

"BPM" es la disciplina que se centra en la gestión de procesos de negocio, aumentando su visibilidad para garantizar el control y mejorar la comprensión sobre los mismos.

Características

- Posibilidad de integración con proyectos

Compartir información y recursos será fundamental para un buen funcionamiento y mejora de la eficiencia en la gestión de tiempos.

- Funciones colaborativas

Para que un BPM funcione de manera óptima es importante que los trabajadores dispongan de herramientas de colaboración.

- Gestión del flujo de trabajo

Un BPM automatizará las tareas repetitivas y recopilará datos de desempeño.

- Adaptabilidad para convertirse en un sistema en la nube

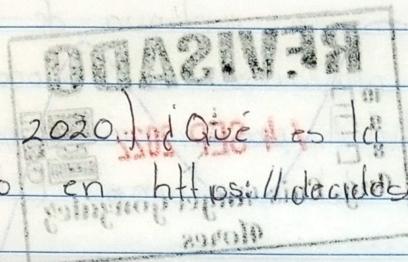
Las plataformas low code permiten crear aplicaciones de negocio de forma rápida y eficiente con el menor uso de la programación posible.

- Seguridad.

La seguridad se ha vuelto uno de los pilares más importante para la empresa.

- Monitorización de KPIs en tiempo real

De esta forma podrán tomarse soluciones más rápidas y más rápidas y más eficaces.



Decide (Mayo 11, 2020) ~~100% SEGURO~~ ¿Qué es la gestión por procesos de Negocio (BPM), consultado en <https://decide.soluciones.es/gestion-por-procesos-de-negocio-bpm/>

Quinoy L. (29 de marzo 2022) Características de un sistema BPM exitoso, consultado en <https://www.apd.es/caracteristicas-bpm/>

1.4 Alineación de los servicios de tecnologías de la información con las políticas y objetivos estratégicos organizacionales.

Objetivos estratégicos

Saber qué hacer, a dónde se desea llegar y como logarlo.

Alineación

La estrategia del servicio define directrices para el diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como un recurso estratégico (ITIL)

¿Qué es ITIL?

- Es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI.

Tarea

→ Investigar Misión, Visión
y objetivos del TESF.

Alineación de los servicios de TI como los políticos y objetivos estratégicos organizacionales.

Definir objetivos de la alineación

Definir objetivos estratégicos.

- Determinar oportunidades de crecimiento
- Definir prioridades de inversión
- Definir resultados y aprender de ellos
- Crear criterios estratégicos
- Identificar a la competencia
- Desarrollar planes que garanticen el predominio a la competencia futura

Diagnosticar círcos de la alineación.

• Analizar como está organizada el área de la tecnología

• Hacer un análisis de procesos y controles

• Análisis de toda la gestión de los recursos tecnológicos

• Conocer como es que el área de tecnología.

• Determinar la capacidad que el área de tecnología tiene para satisfacer cambios.

• Analizar el modelo de servicio

Fases del plan TI orientado a objetivos estratégicos

• Comprensión de la estrategia de negocio.

Objetivos, prioridades de negocio, así como las implicaciones sobre los sistemas de información

• Análisis de las TI. Necesitaremos disponer de una visión completa de la situación actual de las TI.

• Formulación de la estrategia. En esta fase, deberemos de crear la estrategia TI.

Plan de implantación. Plasmar la secuencia de acciones a llevar a cabo.



17/09/2022

1.5.- Evaluación de los servicios de TI

Cecilia Flores Bautista

Personal

- Nuevos objetivos
- Personales, sociales, laborales
- Evidence la falta de estrategia y estructura
- Alcanzar los objetivos planteados
- Durante los primeros meses del año

Empresarial

- Año tras año la alineación con la tecnología
- Menor inversión en S. TI
- Carencia de estructura y objetivos claros
- Presupuesto de TI para mantener procesos
- No existe una estrategia de TI

¿Qué hacer para evaluar las necesidades de TI?

- Evaluar las fortalezas de la TI
- Identificar las riesgos tecnológicos
- Analizar si la TI alcanza una ventaja para su empresa

Según ITIL

- Gestión de quejas / Registro de quejas / Cuestionario

- Encuesta de satisfacción de clientes / Encuesta / Informes de evaluación

- Revisión de servicios - Cambios sugeridos a los servicios

- Análisis Antes TI / SI → Caso práctico
- Despues TI / SI

Comparar \$ / Ventas / Clientes

Conclusiones

Objetivo de la unidad

- Conocer y comprender la función de las tecnologías de la información vigentes para una competitividad empresarial, así como a esto conocer el marco de gobierno dentro de una empresa.
- Infraestructura de la tecnología de la información

2.1 Infraestructura de TI y tecnologías emergentes.

Es el conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software necesarias para operar toda la empresa.

- Plataformas computacionales → Computadoras personales.
- Servicios de telecomunicaciones
- Servicios de gestión de datos.
- Servicios de software de aplicación
- Servicios de administración de instalaciones
- Servicios de educación
- Servicios de investigación y desarrollo de TI.

Impulsores tecnológicos en la evolución de la infraestructura

- Ley de Moore y La ley del almacenamiento digital masivo
- Director de semiconductores
- Introducción del primer chip microprocesador en 1959, el número de componentes en un chip con los menores costos de fabricación por componente (por lo general, transistores) se había duplicado cada año.
- (1) el poder de los microprocesadores se duplica cada 18 meses
- (2) el poder de computo se duplica cada 18 meses
- (3) el precio de los componentes de computo se reduce a la mitad cada 18 meses.

Estandares

- Son especificaciones que establecen la compatibilidad de los productos y la habilidad de comunicarse en la red.

Estandar	Descripción	
ASCII	Lenguaje universal para dispositivos de entrada y salida	
COBOL	Lenguaje enfocado a negocios	Inventado por CISC y RISC
Unix	SO poderoso multitareas y multiusuario fue un SO adoptado por las empresas con almacén de instrucciones	
Protocolos de comunicación	Ejemplo de funcionamiento que permite comunicar millones de computadoras	
TCP/IP	Estándar de red para conectar computadoras en escritorio en la red de área local	
Ethernet	¿Cuáles son las principales componentes de la infraestructura?	
	• Actualmente la infraestructura de TI se integran en 7 componentes	
- Plataformas de hardware	• Computadoras con mayor aparición en el mundo: Procesadores Intel y su miniona AMD, (CISC).	
	• Computadoras	
	• Smartphones, (RISC)	
- Plataformas de SO	• Windows Server → 35% de SO servidor	
	• Linux, Unix → 65%	
	• Sistemas operativos	
	- Windows	
	- Linux	
	- Chrome OS: Computación en la nube	
- Aplicaciones empresariales de software.	• SAP: Productores empresariales de software para gestión de procesos de negocio y desarrolla soluciones que facilitan el procesamiento	

Administración y almacenamiento de datos

- El software de gestión de bases de datos empresariales es responsable de organizar y administrar la información de la empresa.
 - IBM (DB2)
 - ORACLE
 - MICROSOFT (SQL SERVER)
 - MySQL

Tipos de bases de datos

Operativas Distribuidas Externas Hipermedios

Plataformas de red / telecomunicaciones

- Los proveedores de hardware de red más importantes son Cisco, Alcatel-Lucent y Juniper Networks.
- Las compañías de servicios de telecomunicaciones, que ofrecen conectividad de voz y datos, redes de área amplia, servicios inalámbricos y acceso a Internet, son las que proveen las plataformas de telecomunicaciones.

Plataformas de Internet

- Las principales herramientas y suites de desarrollo de aplicaciones de software web las proveen
 - Microsoft (Microsoft Visual Studio y la familia Microsoft .NET como herramientas de desarrollo)
 - Oracle Sun (Java de Sun es la herramienta más utilizada para desarrollar aplicaciones web interactivas).

Tendencias

- Plataformas móviles
- Informática cuántica
- Virtualización
- Comunicación en la nube

2.3.- Fundamentos de Inteligencia de negocios

17-10-2022

Cecilia Flores Bustos

Calidad de la información

3 dimensiones

Tiempo: Oportunidad actualizada, suficiencia, periodo de tiempo.

Contenido: Exactitud, importancia, integridad específica, alcance de conocimiento.

Forma: Clasidad, Detalle, Orden, Presentación, Medio de comunicación.

Estructurado: Especifican los procedimientos a seguir por adelantado (Nuevos periodos de intervalo).

No Estructurado: Contraparte. No especifican los procedimientos por adelantado a seguir (A futuras decisiones de productos, líneas, etc.).

Semi-estructurado: Punto intermedio

Sistemas de apoyo a la toma de decisiones

• Son sistemas de información basados en computadora que proporcionan información interactiva que proporcionan apoyo de información interactiva a administradores y profesionales de negocio durante el proceso de toma de decisiones.

1) modelos analíticos

2) bases de datos especializadas

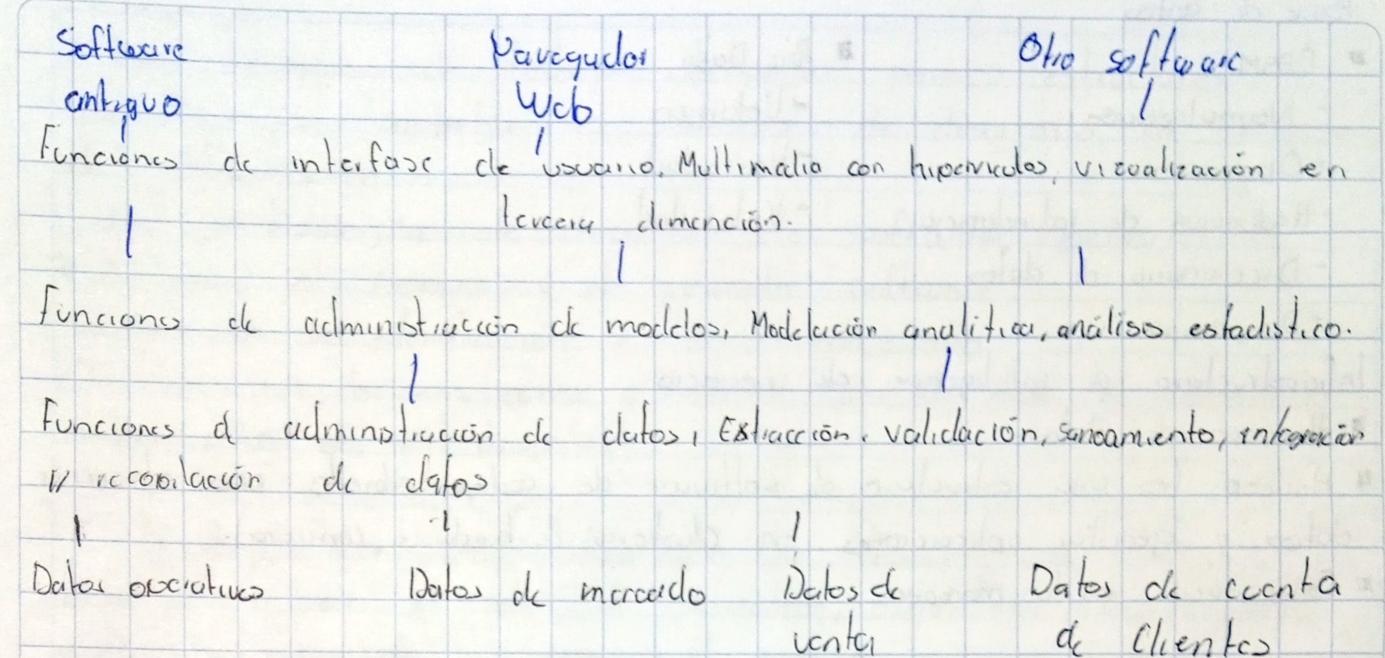
3) las propias percepciones y juicios de quien toma las decisiones

4) Un proceso de modelación interactiva basado en computadora para auxiliar la toma de decisiones

Ejemplo

Gerentes de ventas Si administrativa para poder producir reportes de análisis de venta, estos contienen cifras como el rendimiento de ventas por línea, clientes, proveedores, etc.

Componentes



Inteligencia de negocios

Es la combinación de prácticas, capacidades y tecnologías usadas por las empresas para recopilar e integrar la información, aplicar reglas del negocio y asegurar la visibilidad de la información en base a una mejor función de una mejor comprensión del mismo y en última instancia para mejorar el desempeño.

• Combinación de prácticas, análisis de negocios, minería de datos, herramientas de datos e infraestructura de datos para ayudar a las empresas a tomar decisiones en base a los datos.

La base

• Problemática de administrar los datos en un entorno tradicional de archivos?

- Poca escalabilidad
- Multiples archivos para un programa
- Redundancia e inconsistencia de datos
- Seguridad deficiente
- Falta de comparación y disponibilidad de datos.

Bases de datos

- DBSM
 - Normalización
 - Operaciones
 - Reducción de redundancia
 - Diccionario de datos
 - Diagramas

- Big Data
 - Volumen
 - Variedad
 - Velocidad

Infraestructura de inteligencia de negocio

- Almacen de datos
- Hadoop (es una estructura de software de código abierto para almacenar datos y ejecutar aplicaciones en clusters de hardware económico).
- Compactación en la memoria.