

Tecnologica De Estudios Superiores  
De San Felipe Del Progreso

ITIL

Alumnos: Jennifer Segundo Bernal  
Rubi Ambriz Martinez  
Lancel Flores Martinez  
Diego Armando Flores Martinez



Asignatura: Fundamentos de gestión de servicios de  
Tecnologías de Información  
Docente: Luis Angel Gonzalez Flores

Grupo: 707

Fecha de Entrega: 14/12/2022



Yedirole Es una Empresa especializada en prestar Servicios a Tercera Ofrece los siguientes Servicios:

- Sistema de Información
- Base de Datos
- Sistema de seguridad

La Empresa Ofrece sus Servicios al cliente a diferentes Sectores economicos contando con un cliente Caracteristicas:

### Sistema de cobro

Se realiza a través de y mediante computadoras implementando el cobro por tarjeta.

### Base de Datos

Cuenta con llevar acabo un registro de ventas, Ingresos de nuevos productos, así mismo ver cuenta mercancía se Surten Por Tiendas, con esto se pretende llevar un Control de cada producto.

### Sistema de seguridad

Su principal función es llevar un control de sus empleados mediante un registro de Asistencia.

### Problema.

No cuenta con un orden sobre cada producto y lo que se quiere realizar es una mejora de la utilización de TI.



# Esquema de Implementación de ITIL

## Estrategia del Servicio

- Definir los Servicios
- Identificar la necesidad del cliente.

## Diseño del Servicio

- Listar servicios que se puedan operar.
- Generar la documentación de cada proceso.

## Transición del Servicio

- Describir operaciones necesarias en la implementación
- Definir cada servicio.

## Operación del Servicio

- Plantear un balanceo de Servicios.
- Descripción de procesos a Ejecutar.

## Mejora de Servicio

- Establecer un Buen Servicio
- Establecer un encargado en cada Área.

## Herramientas de Implementación de ITIL

ServiceDesk Plus: Incluye todo lo que necesita para gestionar sus procesos de Informática Interna, como inventario para los productos a generar. Ya que esta herramienta se adapta mas a las necesidades de nuestro cliente que en este caso es Tiendas 313.



# Check list

Area	Si	No	NA	Observación
<b>Administración</b>				
Cuenta actualmente con algún servicio TI				
Proporcionan espacios para la administración en relación a la seguridad				
Existe un buen control y manejo de software y hardware				
Ofrece evaluación del desempeño del personal encargado del área de tecnología.				
Cuenta con una evaluación de equipos tecnológicos en determinados tiempos.				
Proporciona capacitaciones a su nuevo personal en el área tecnológica				
Cuenta con un sistema actualizado				
<b>Seguridad física</b>				
El personal de sistemas puede entrar desde otro equipo de computo				
Cuenta con un acceso restringido dentro de su sistema				
Se dispone de equipos auxiliares en caso de caída o avería de los equipos principales				
Se realizan revisiones al terminar la labor de trabajos dentro de los sistemas				
Cuentan con respaldos o copias de seguridad				



	Si	No	N/A	Observaciones
<u>Seguridad logica</u>				
Existe un administrador de sistemas que controle el acceso a los usuarios				
Existen politicas de seguridad				
Gestiona el administrador de bases de datos a los accesos a las distintas instancias de las bases de datos				
¿Se pide clave de acceso para iniciación en el equipo de computo?				
Es auto cambiable la clave de acceso				
Se obliga renovar periodicamente la contraseña				
<u>Seguridad Ambiental</u>				
Ofrece detectores en caso de incendios o otras catástrofes				
Cuenta con un buen cableado				
Ofrece una buena ventilación a los equipos de computo				
Cuenta con algun regulador en caso de fallas en el circuito electrico				