

fundamentos De Gestión De Servicios TI

1er corte

• caso práctico	35%
• Exámen	30%
• Actividades clase	15%
• pagina web	20%
	<u>100%</u>

Pagina web

debe llevar:

portada

objetivo

indice

Conclusiones

2do corte

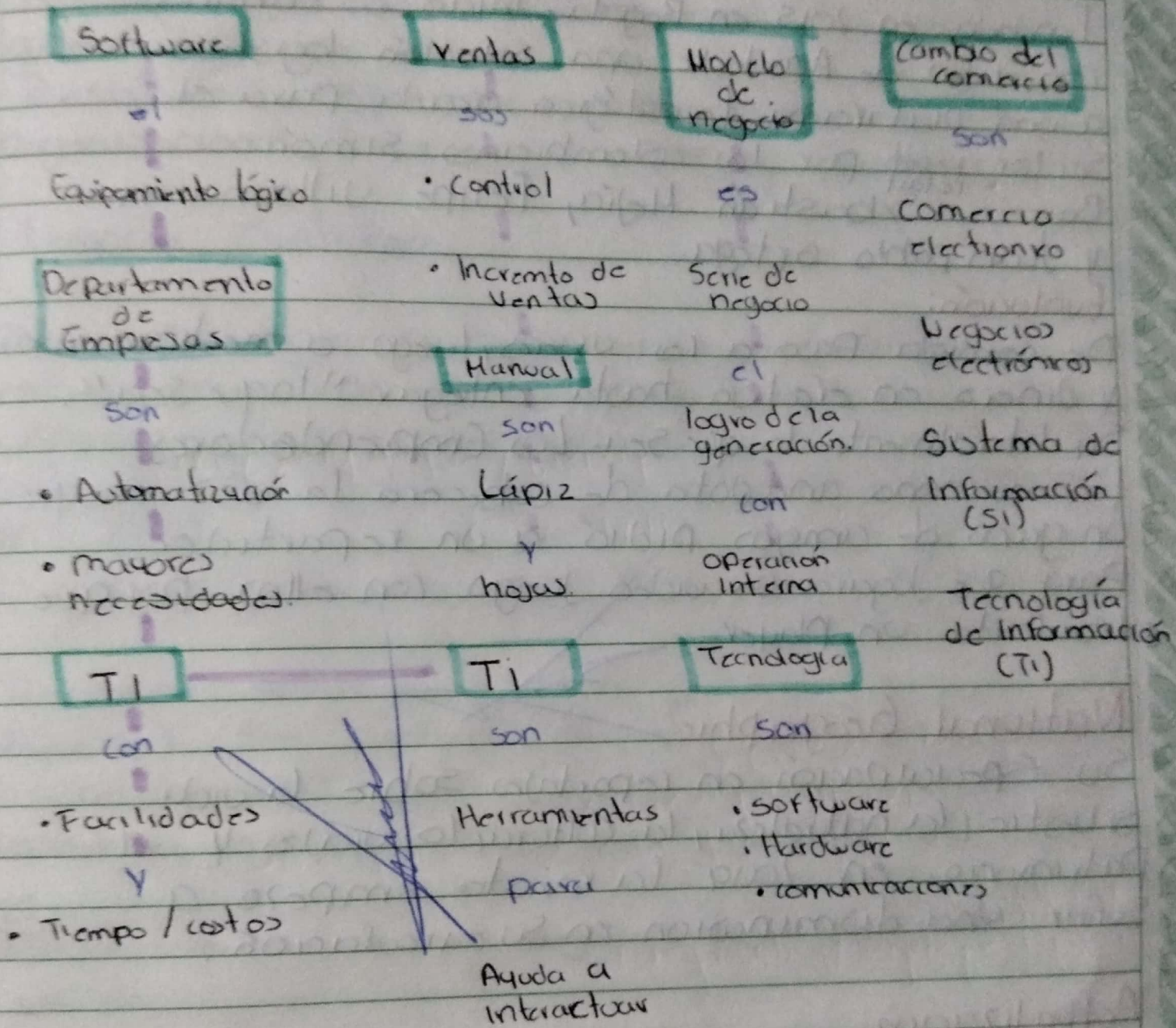
• Act clase	20%
• Pagina web	30%
• caso practico	20%
• Exposición	<u>100%</u>

3er corte

• Acti. clase	10%
• Exámen	20%
• portafolio	10%
• pag web	50%
Exposición	10%
	<u>100%</u>

07/09/22

Tecnologías De Información y Estrategias Empresariales.



Jennifer Segundo Bernal

Rappi

Fundada en 2015 en Bogotá, Inicialmente camina con el fin de aportar una solución logística a una plataforma tecnológica creada para el sector ~~privat~~ por los colombianos Simón Borrero y Sebastián Mejía, Felipe Villamarín y Juan Pablo Ortega.

Evolución:

De comida Pass a los viajes, luego a medicamentos y dinero en efectivo hasta entregar "lo que sea". Si, literalmente lo que sea. Los Emprendedores tienen como anécdota de cabecera la vez en que un grupo de amigos pidió a un repartidor para que jugara un video juego con ellos porque les falta un player.

National Geographic

Su Especialización en reportajes sobre la vida silvestre, la naturaleza, la cultura, los viajes y el patrimonio. en 2009 la revista empezó a sufrir una disminución en su circulación.

Actualización

ya cuenta con reportes y no en revistas ya tanta como antes al igual ya cuenta con sus programas en la Televisión.

Tarea hacer un cuadro comparativo mínimo cuatro comparaciones en grupo para la siguiente clase.

12 09 22

Impactos organizacionales

Aplana organizaciones: Reducción de capas gerenciales.

Resistencia organizacional al cambio: Estructura organizacional, Tareas del Empleo, Personas, TI.

Negocio Electrónico

Proceso de negocios: • Organización, coordinación y enfoque para producir un producto o servicio útil.

• Apoyados de Flujo de material.

Sistemas para distintos grupos: • Sistemas (TIS, EIS, MIS, DSS)

• Sistemas gerenciales ERP, SCM, KMS y CRM

Negocios Sociales

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

21

28- Sep- Analisis de un negocio de lo que era antes y un ahora.

28- Sep-

Fundamentos de Gestión de Negocio (BPM)

14 09 22

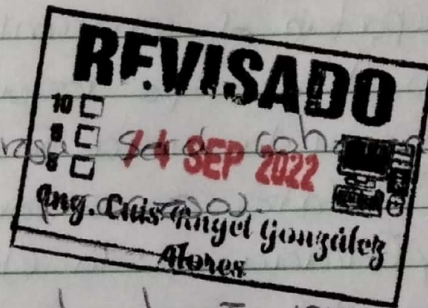
Jennifer Segondé Bernal

Se llama Gestión o administración por procesos de negocio (Business Process Management o BPM) a la metodología, corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.

El Modelo de Administración por procesos se refiere al cambio operacional de la Empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar por procesos. La organización posee un conjunto de procesos que aportan el conocimiento necesario para desarrollar las tareas que requiere el funcionamiento de la compañía y las relaciones con el medio en donde se desarrolla (Clientes, proveedores, socios, etc.). La Eficiencia y Eficacia en la Ejecución de los procesos de Negocio, es la diferencia entre un proceso altamente Exitoso y Lucrativo o un fracaso absoluto de cambio operacional de la Empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar por procesos. La organización posee un conjunto de procesos que aportan el conocimiento necesario para desarrollar las Tareas que requiere el funcionamiento de la Compañía y las relaciones con el medio en donde se desarrolla (Clientes, proveedores, socios, etc.).

Una Iniciativa Exitosa de BPM, debe sostenerse por Medio de un equilibrio justo de Dirección Empresarial y Tecnología, la cual permite una reducción significativa en costos de operación y los ciclos de tiempo, algunas veces hasta en un 90%. Esto se ve reflejado en todos los Procesos de la organización.

- La gestión de procesos para que cada proceso produzca el resultado esperado. Estos procesos son lo que en Inglés se conocen como CROSS COMPANY (atraviesan las fronteras punta a punta)
- La alineación de cada proceso con la Estrategia Empresarial. De esta forma sabemos qué aporta cada proceso a cada objetivo estratégico.
- Los procesos están enfocados al cliente (externo e interno). Aporte de valor al cliente (VA) y Aporte de valor al negocio.
- La cultura de la empresa se alinea con un sistema de gestión por procesos.
- Las diferentes gestiones de la Empresa se alinearán con la gestión por procesos.



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

Quiñor C. (29 Junio 2022) tipos de un sistema BPM existe, consultado en <https://www.cpvu.es/caracteristicas-bpm/>

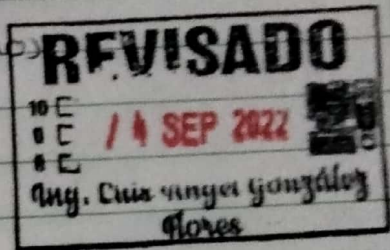
Alineación • La estrategia del servicio define directrices para el Diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como un servicio estratégico (UTIL)

¿Qué es Util?

- Es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de Servicios de TI

Objetivos de la Alineación: Definir objetivos estratégicos

- Determinar oportunidades de crecimiento
- Definir prioridades de inversión
- Definir resultados y Aprender de ellos
- Crear ciclos estratégicos.
- Identificar a la competencia.



Diagnosticar antes de la Alineación

- Analizar como está organizada el área de la Tecnología
- Conocer como es que el área de tecnología
- hacer un análisis de procesos y controles.
- Determinar la capacidad que el área de tecnología tiene para satisfacer cambios
- Análisis de toda la gestión de los recursos tecnológicos
- Analizar el modelo de servicios.

Fases del plan TI orientado a objetivos estratégicos

Comprensión de la estrategia de negocio.

Objetivos y prioridades de negocio, así como sus implicaciones sobre los sistemas de información.

Análisis de las TI. Necesitamos disponer de una

visión completa de la situación actual de las TI

Formulación de la estrategia. En esta fase, debemos

de crear las Estrategias TI

Plan de Implementación, planear la secuencia.

1.5 Evaluación de los servicios TI

Personal

Nuevos objetivos

Evidencia la falta
de Estrategia y Estructura

Personal, servicios laborales

Alcanzar los
objetivos
Planeados

Durante los
primeros años
y Meses.

¿Que hacer para Evaluar las necesidades de TI?

Segun ITIL

Gestión de quejas

Registro de
sugerencias y
reclamos

Encuestas de satisfacción
de clientes

Cuestionario
encuesta
informe de
Evaluación

Revisión de servicios

Cambios
sugeridos
a los servicios