

Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

05/09/22

1er Corte

* Caso práctico	35%
* Exámen	30%
* Actividades clase	15%
* Pagina web	20%
	<hr/> 100%

2do Corte

* Acto clase	30%
* Pagina web	20%
* Caso práctico	30%
* Exposición	20%
	<hr/> 100%

3er Corte

* Acto clase	10%
* Exámen	20%
* Portafolio	10%
* Pag web	50%
* Exposición	10%
	<hr/> 100%

- * 10 min tolerancia
- * 80% asistencia
- * 10-15 retardo
- * 15-20 → falta.

- web host
- Hootinger

Pag. web

* URL e nombre de los integrantes.

◦ Presentación

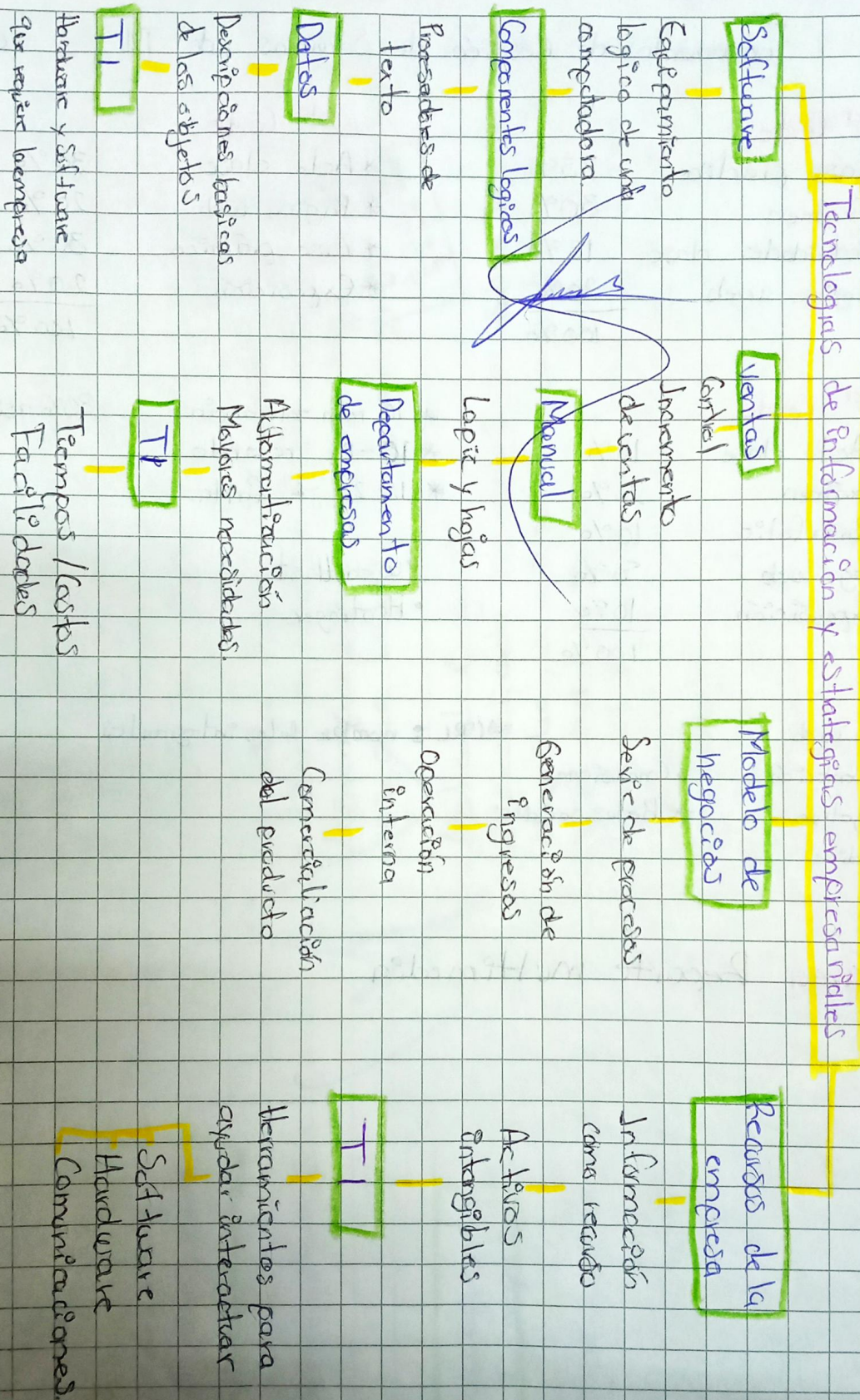
◦ Conclusiones

◦ Objetivo

* Redes sociales

◦ Índice

Tarea Reporte multimedia



Rappi

Fundada en 2015 en Bogotá inicia su camino con el fin de aportar una solución logística a una plataforma tecnológica usada para el sector retail por los comerciantes como Boreno.

Acercada a los viveros y dinero en efectivo hasta entregarle que sea. Los emprendedores tienen como meta de vender la vez en que el grupo de amigos.

National Geography

Especializada en reportajes sobre la vida silvestre, la naturaleza y la cultura y los viajes y el patrimonio.

Lamentablemente en 2009 la revista empezó a sufrir una disminución en su circulación.

Como ha cambiado el comercio, negocios, procesos.

Comercio electrónico

Valor agregado a un negocio

Sistema de información

Tecnología de información

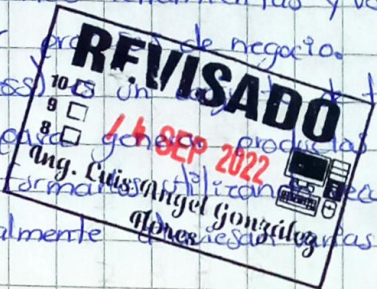
Fundamentos de gestión de negocios (BPM)

Rubi Ambroz Mtr

14/09/22

BPM no es una disciplina, BPM da ciertas herramientas y vocabulario para analizar, diseñar, ejecutar y monitorear procesos de negocio.

Un proceso de negocio (business process) es un conjunto de tareas relacionadas lógicamente, llevadas a cabo para generar productos y servicios. Los procesos reciben insumos para transformarlos en recursos de la empresa. Los procesos de negocio normalmente se ejecutan en áreas funcionales.



Un proceso de negocios es (un evento) una cadena de eventos, actividades y decisiones que implican una serie de actores que en conjunto conducen a un resultado que es de valor para la organización. Todo proceso se puede definir por el evento que lo comienza y el evento que lo termina.

Un ejemplo es cuando se recibe un pedido, se analiza inventario, condiciones de negocio (precios, pagos, condiciones de entrega, logística de despacho), se toman decisiones y se genera una cotización. (Evento que comienza: solicitud de pedido, evento que finaliza: cotización). De igual forma cuando se recibe la cotización aprobada (evento que comienza), se prepara toda la logística de entrega en base a la negociación efectuada y se cierra con el evento de la cobranza.

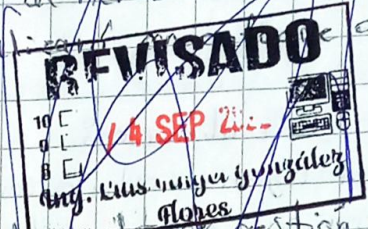
Hay 3 tipos de negocio procesos de negocios:

- **Procesos estratégicos:** Estos procesos dan orientación al negocio. Por ejemplo, planificación estratégica.
- **Procesos sustantivos:** dan o de generación de valor. Estas procesos dan el valor del cliente, son la parte principal del negocio. Por ejemplo, preparar la comida y servirla (en un restaurante) o transportar al viajero (en una aerolínea).
- **Procesos de apoyo vertical u horizontal:** Estos procesos dan soporte a los procesos centrales. Por ejemplo, contratar personal (RRHH) o dar soporte /servicio técnico (informática).

El BPM ha emergido como el evento elemento clave para proveer a las organizaciones de la "Agilidad" y "Flexibilidad" necesarias para responder de forma rápida a los nuevos cambios y oportunidades.

de mercados.

- La gestión de procesos para que cada proceso produzca el resultado. Estos procesos son lo que en inglés se conocen como CROSS COMPANY (atravesen las funciones punta a punta).
- Los procesos están enfocados al cliente (externo e interno). Aporte de valor al cliente (VA) y Aporte de valor al negocio (VAN).
- La gestión y dirección del personal se realiza en los procesos.



Referencias:

- Arevalomaria, L.T.L.E. de (2015). Fundamentos de gestión de procesos de negocio H BPM. Maria Eugenia Arevalo Liardo. <https://arevalomaria.wordpress.com/2015/02/16/fundamentos-de-gestion/>

Quinor. (2022). Tipos de un sistema BPM

<https://www.que.es/caracteristicas-bpm/>

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

Objetivos estratégicos: Saber que hacer la donde se desea llegar y como lograrlo.

Objetivos organizacionales: Situación deseada que intenta lograr la empresa.

Estrategia: distribución y aplicación de recursos para cumplir los objetivos.

Políticas: Guía para acción detallada.

Alineación: Estrategia del servicio define directrices para el diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como un recurso estratégico (ITIL).

ITIL: conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI.

Alineación de los servicios de TI

Tarea

- Investigar e Misión, visión, objetivos Tesis
- Glosario Impreso 15-20 conceptos

Equipo mismo documento.

Objetivos de la alineación

- Definir objetivos estratégicos
- Determinar oportunidades de crecimiento
- Definir prioridades de inversión
- Definir resultados y aprender de ellos
- Crear activos estratégicos
- Identificar a la competencia

Diagnosticar antes de la alineación

- Analizar como esta organizada el área de la tecnología
- Conocer como es que el área de tecnología
- Hacer un analisis de procesos y controles
- Determinar la capacidad que el área de tec. tiene para satisfacer cambios.
- Analisis de toda la gestion de los recursos tec.
- Analizar el modelo de servicio.

Fases del plan TI orientado a objetos estratégicos

- Comprensión de los estrategias de negocio
Objetivos y prioridades de negocio así como sus implicaciones
- Analisis de las TI, necesitamos disponer de una visión completa
- Formulación de estrategia. Crear estrategia TI
- Plan de implantación. Plasmear la secuencia de acciones a llevar a cabo.

19/09/22

Evaluación de los servicios de TI

Personal

- Nuevos objetivos
- Personales, sociales laborales
- Evidencia la falta de estrategia y estructura
- Alcanzar objetivos planteados

Durante los primeros meses del año

Empresarial

- Año tras año la alineación con la tecnología
- Carencia de estructura y objetivos claros
- Menor inversión de SI y TI
- Presupuestos de TI para mantener
- No existe una estrategia de TI

¿Qué hacer para evaluar las necesidades de TI?

1. Enumerar las necesidades del negocio referente al mercado
2. Buscar TI afectado a las necesidades
3. Evaluar las oportunidades y fortalezas de TI
4. Identificar los riesgos tecnológicos y de operación
5. Definir métricas cuantificables referentes al impacto de la mejora
6. Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo

Según ITIL

- Gestión de quejas
- Encuestas de satisfacción del cliente
- Revisión de servicios
- Registro de quejas
- Sugerencias y quejas
- Cuestionario encuesta
- Informes de evaluación
- Cambios sugeridos a los servicios.