

Primera Sesión

■ Introducción Gestión de Servicios

Objetivos

- Comprender el estado actual de la Gestión de Servicios
- Comprender que es lo que el cliente espera
- Comprender el nuevo enfoque de Gestión de Servicios

¿Cuál es el contexto?

Procesos de negocios complejos y cambiantes, tiempos acelerados y el un mercado global imponen requerimientos mas exigentes.

Las organizaciones dependen de la tecnología, que se ha vuelto muy poderosa, pero al mismo tiempo ha aumentado su complejidad de manera considerable

¿Cuál es el contexto?

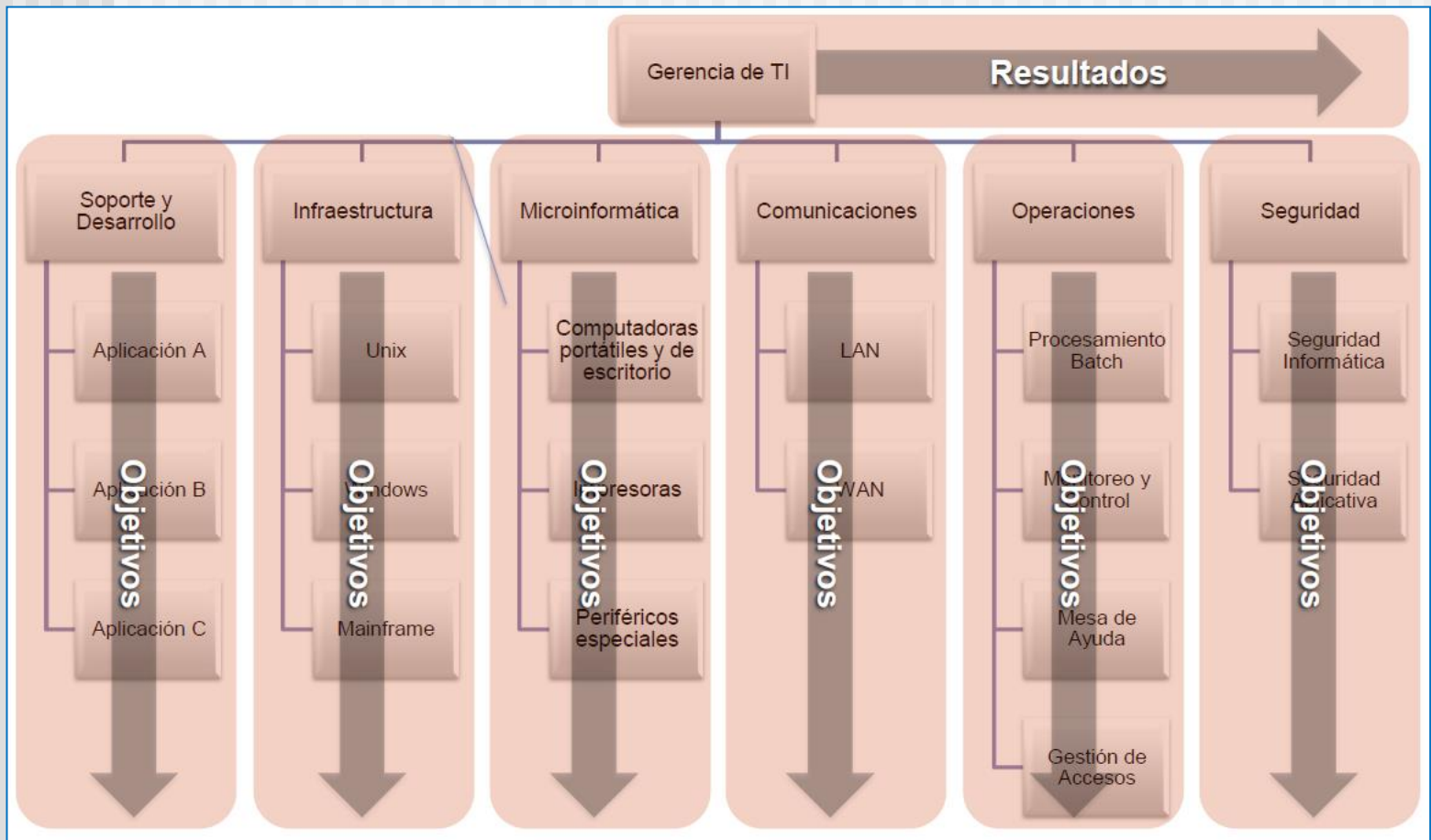
No es suficiente con gestionar adecuadamente la tecnología, es necesario adoptar un enfoque integral, que permita controlar todos los aspectos de la problemática, aprovechando todo lo que la industria (tecnológica) ha aprendido, innovado y madurado.

Existe la necesidad de una nueva perspectiva, con enfoque en la gestión desde un punto de vista integrador, consistente y concentrado en responder a las exigencias del presente.

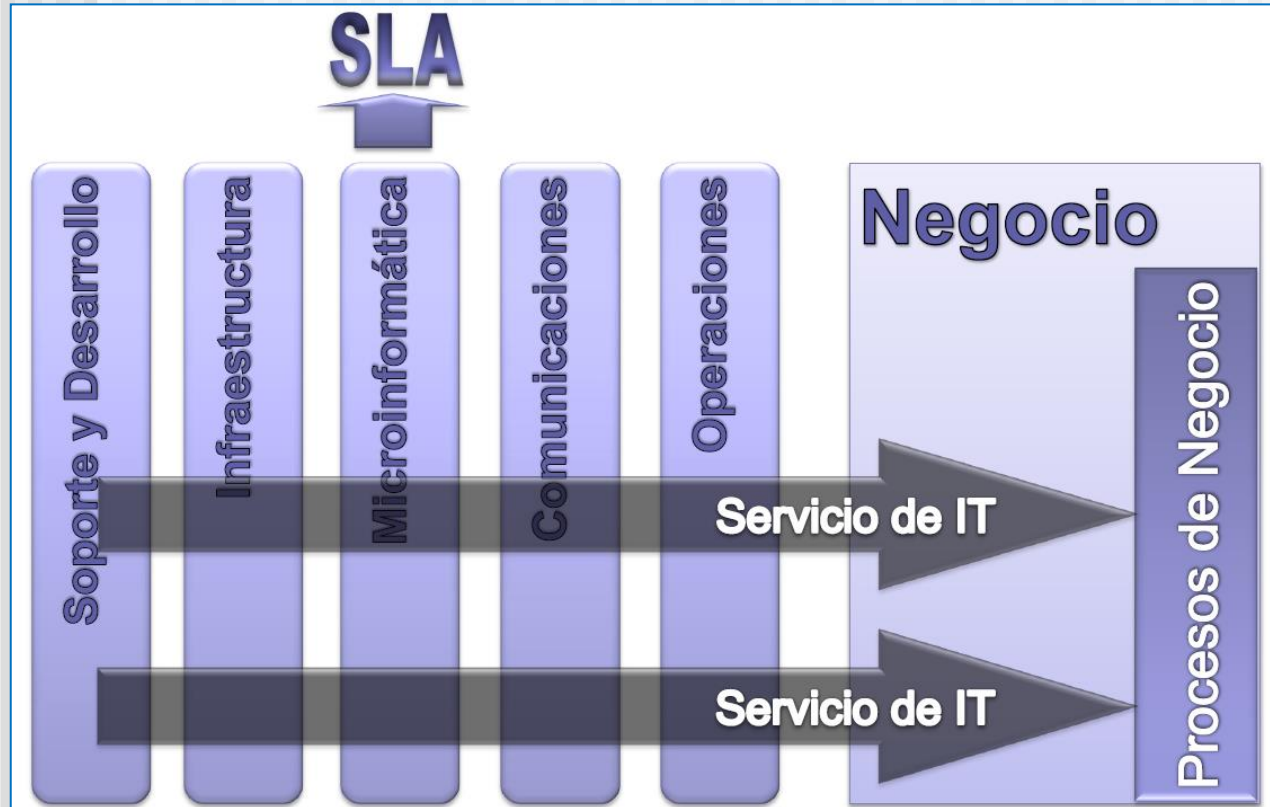
¿Qué pasa en la empresas?

- Procesos no formalizados
- Servicios no definidos
- Enfoque en la tecnología
- Falta de comunicación entre las áreas de IT
- Limitada relación con el negocio
- Organización reactiva
- Falta de visión de gestión de servicios
- Dificultad para **mostrar valor**

IT se organiza así:

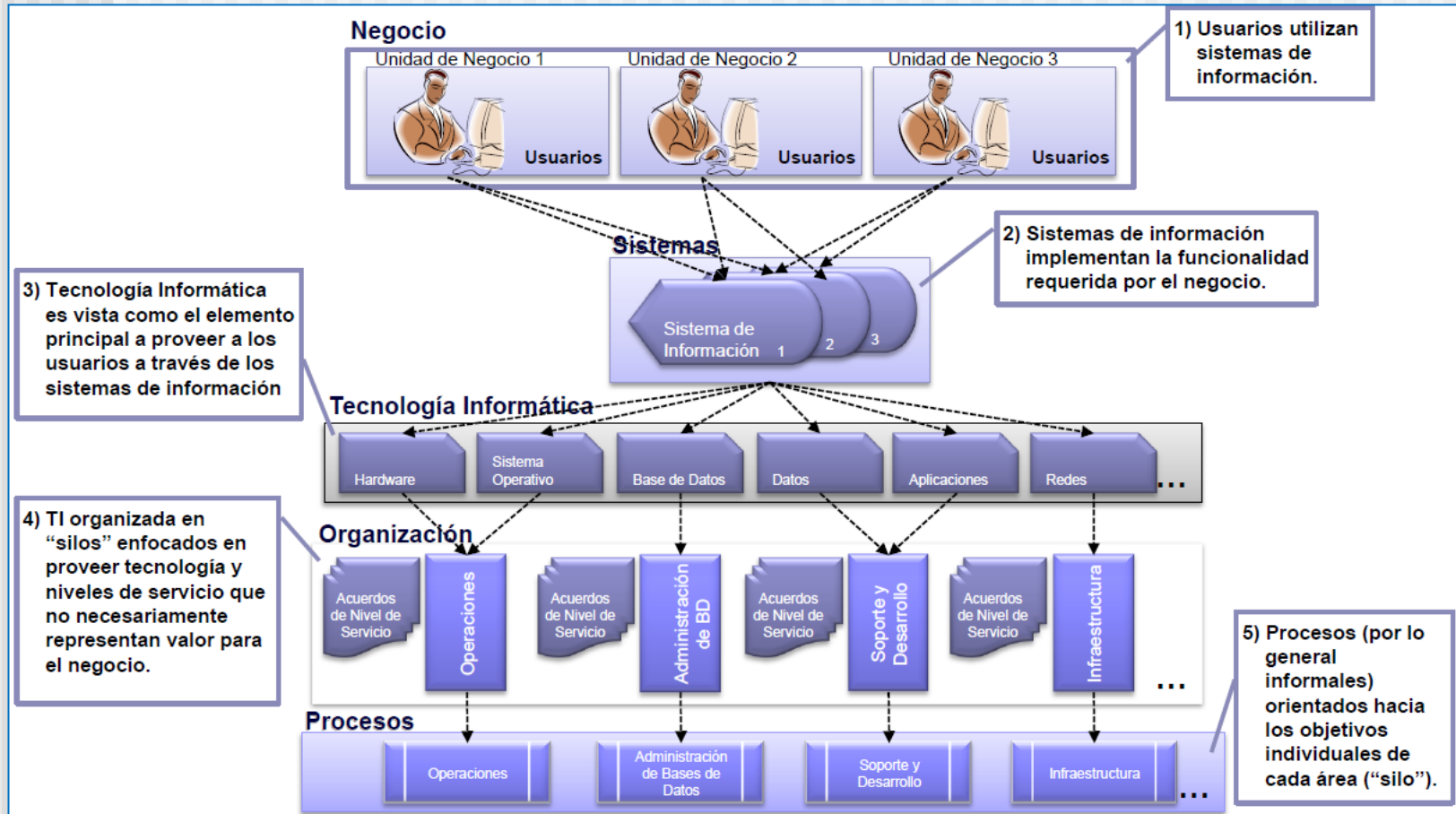


Visión tradicional:



¿ Cual es el problema?

Visión tradicional:



¿Qué esperan los clientes?

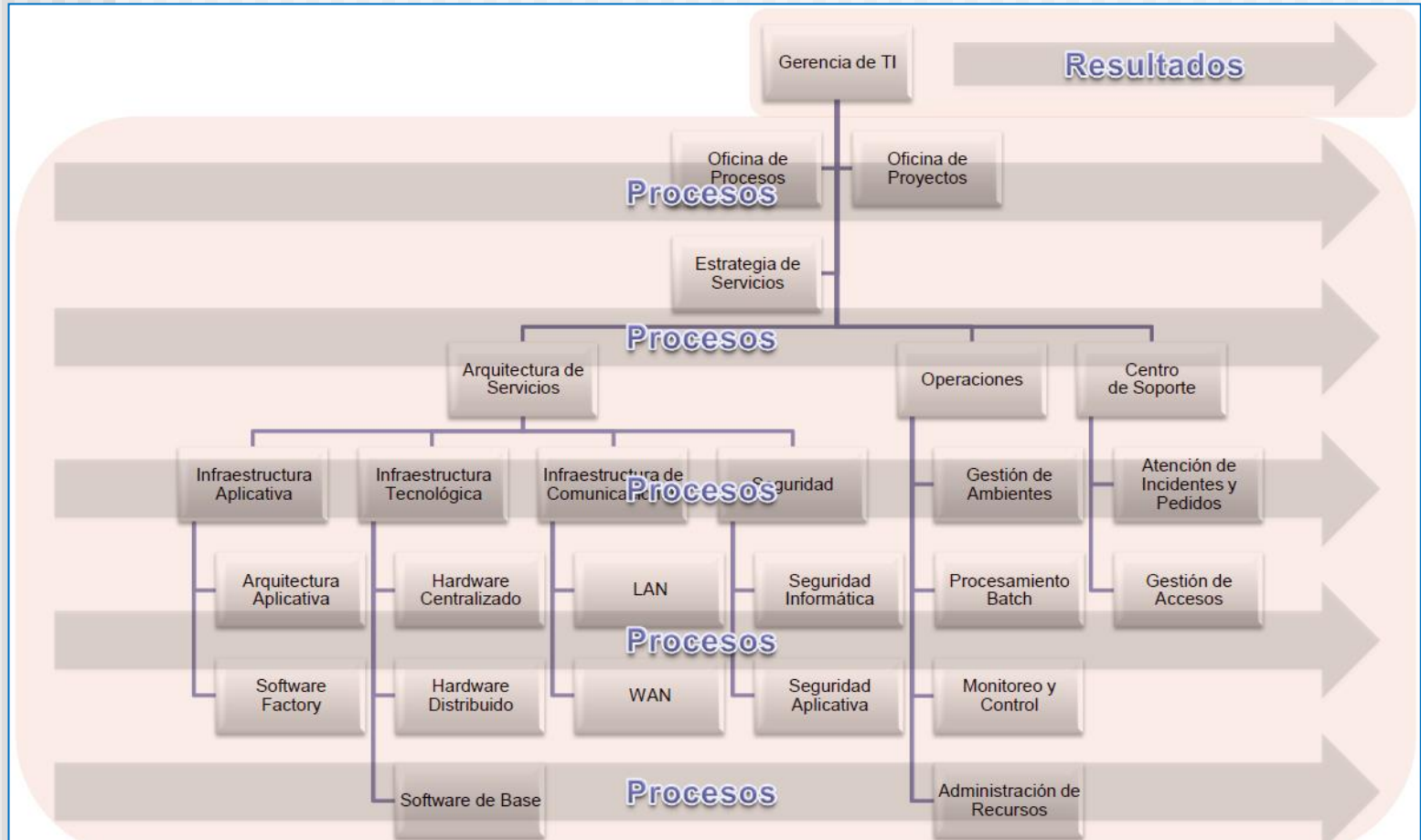
Funcionalidad con Calidad.

El cliente ve la calidad como una combinación de:

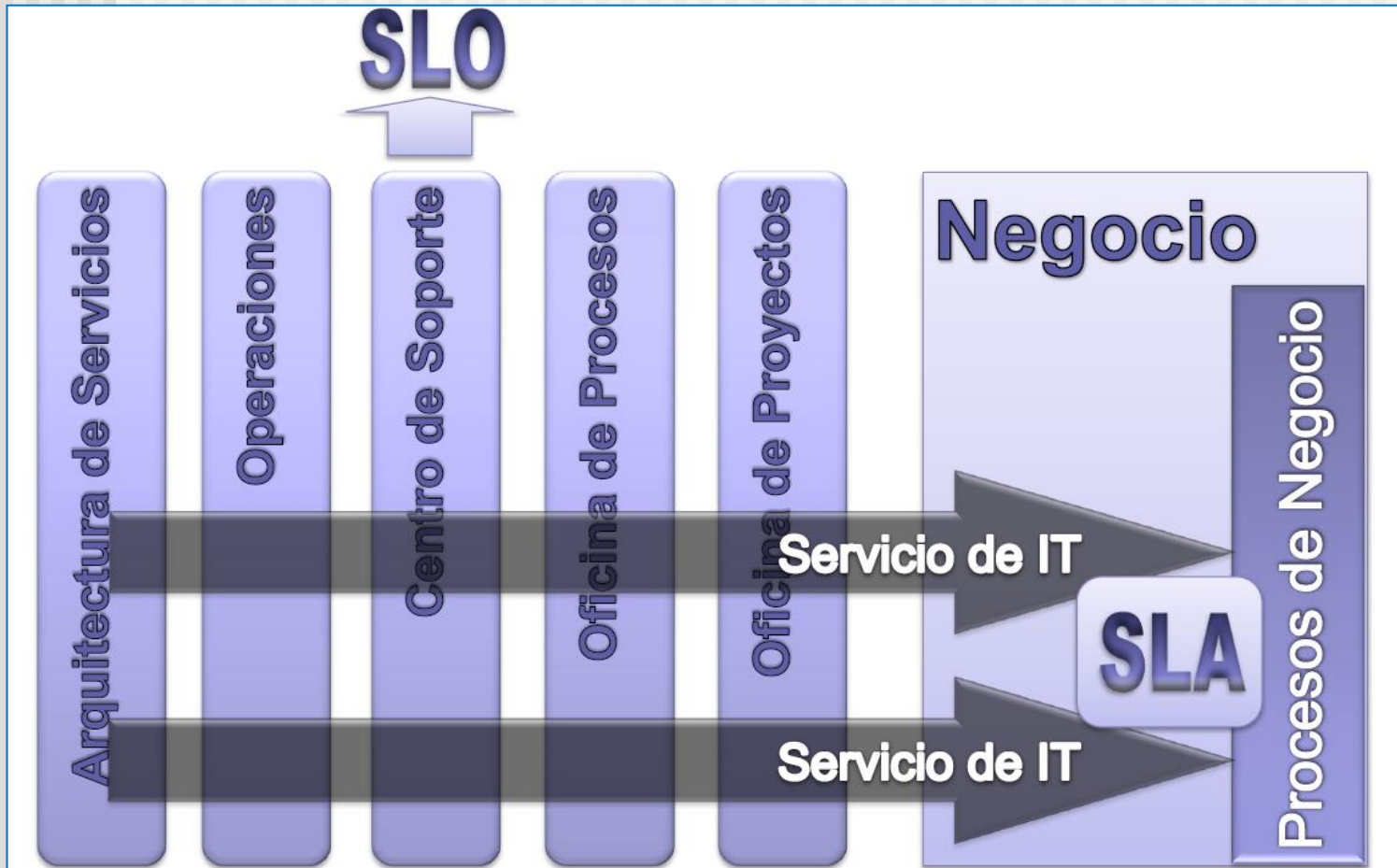
- ✓ *Disponibilidad*
- ✓ *Rendimiento*
- ✓ *Continuidad*
- ✓ *Seguridad*
- ✓ *Soporte*
- ✓ *Confiabilidad*

¿Cómo se logra?

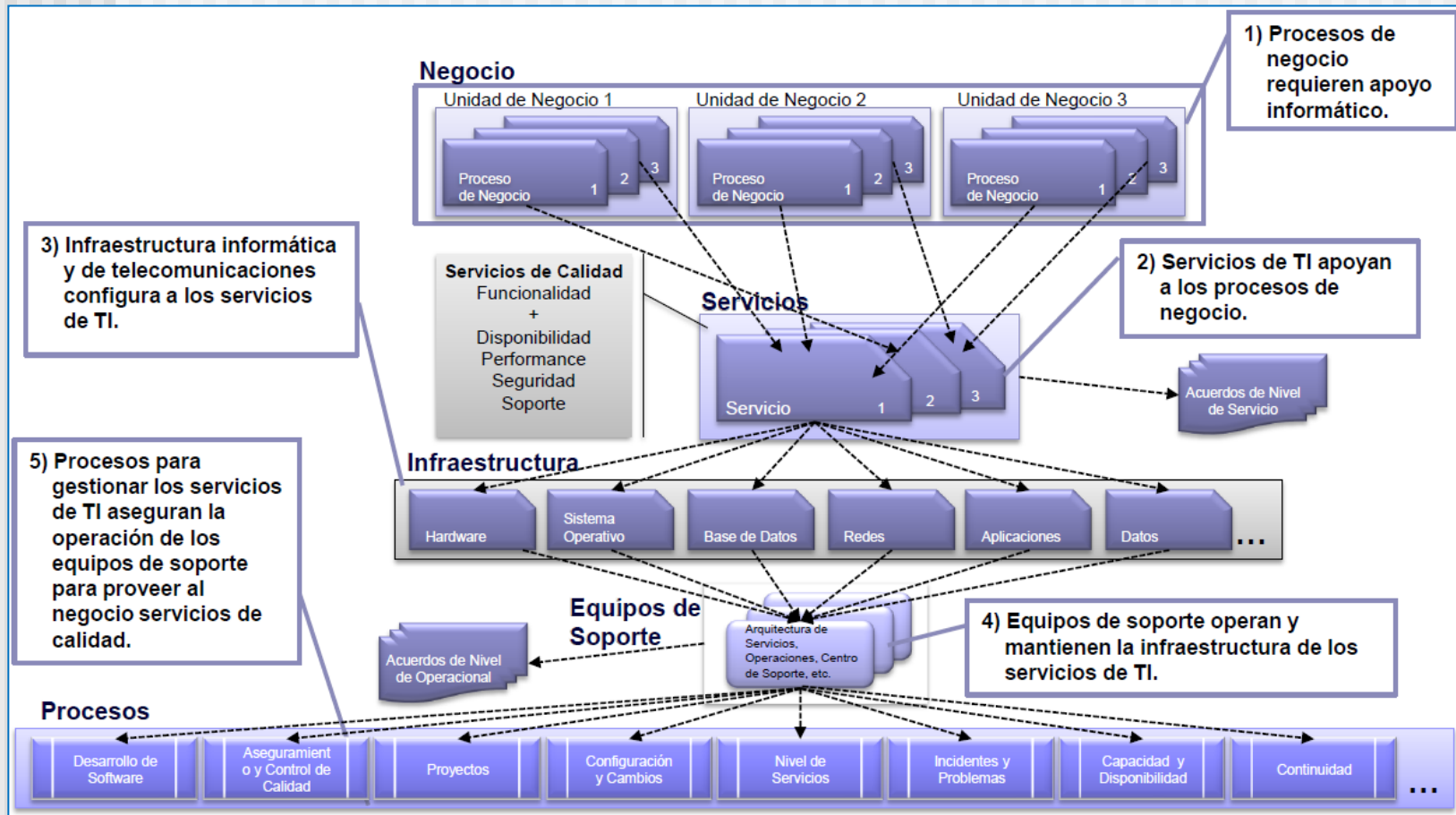
1. Reorientando procesos de IT



2. Reenfocando servicios de IT



Nueva Visión



Transición de IT

- Enfoque en la tecnología hacia...
Enfoque en el negocio.
- Administrar infraestructura hacia...
Proveer Servicios.
- Usuarios hacia...
Clientes.
- Modalidad «bombero» hacia...
Prevención y Control.

Transición de IT

- Enfoque reactivo hacia...
Enfoque proactivo.
- Sistemas, servicios, componentes aislados hacia...
Servicios, servicios, componentes integrados.
- Procesos informales hacia...
Estandarización y mejores prácticas.

Comentarios y Conclusiones

- ITIL, una alternativa para lograr la transición a la nueva visión como IT, un proveedor de servicios.
- La tecnología en sí misma, no es el fin de la organización, sino un medio para alcanzar los objetivos.

Para reflexionar...

