

Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

3º parcial → Carpeta de evidencias

cursos mar → 1 punto extra →
Pagina web → 28 septiembre.

Tarea:

Investigar los conceptos, sistema de información, tecnología de información, que sectores ~~comprenden~~ las emplean TI y un ejemplo

Sistema de información: Conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común.

Tecnología de información: Aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicaciones para almacenar, recopilar, transmitir y manipular datos.

Que sector ~~comprenden~~ las emplean TI y un ejemplo: Mercado libre, Shope, son servicios de ventas en linea.

Dato:

Sistema de información: Se refiere a un conjunto ordenado de mecanismos que tienen como fin la administración de datos y de información, de manera que puedan ser recuperados y procesados, fácil y rápidamente. Todo sistema de información se compone de una serie de recursos interconectados y en interacción. Estos recursos pueden ser:

- o Recursos Humanos
- o Datos
- o Actividades
- o Recursos informáticos

Típos de sistemas de información.

- Sistema de Procesamiento de transacciones
- Sistema de información ejecutiva
- Sistema de información Gerencial
- Sistema de soporte de decisiones.

Elementos de un sistema de información.

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| - Elementos financieros | → Elementos materiales |
| - Elementos técnicos | → Elementos administrativos. |
| - Elementos humanos | → |

TECNOLOGIA DE INFORMACION.

Es el proceso de creación, almacenamiento, transmisión y recepción de la información y las metas de aplicación. Se considera idéntico a los conceptos de informática, red informática, el uso del concepto de TI.

Es formado por:

Software → Herramienta de aplicación y de sistema de apoyo organizativo y metodológico
Hardware informático

Herramientas de TI

Computacional: Dispositivos autónomos

Organizacional: Tipos de equipos

Comunicación de equipos: Impresoras, computadoras, teléfonos

Etapas.

Date .

Información manual

• información electrónica
informática

información mecanica

SECTOR EMPRESARIAL LA UTILIZAN LAS TI

Comprender todo las tecnologías basadas en computadoras, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información a la gente y unidades de negocio tanto interna como externas.

Mercado Libre → Servicio de ventas en linea.

Roberto C. Tecnologías de información y su

utilidad en la empresa recuperado el dia 12/6/ de septiembre de 2022 de Gestorialis rcmf tecnologías de información y su utilidad.

Fecha . 07 / Agosto / 2022

Anahi Castillo
Mateo


Objetivo del curso: comprender

Sistemas: Es el equipamiento lógico de un sistema considerado digital comprende.

Componente lógico:

Empresa: Es una organización dedicada a desarrollar

Ti

es todo el hardware y software que la empresa requiere.

empresa digital
dónde las relaciones
significativa de los
negocios

Sistema de información y tecnologías de información.

Ventas

Manual

Departamento
de ventas

IT

Entrada

Instrumentos de
venta

Lápiz y
hojas

Automatización

oficialidad
o tiempo
necesario

Modelo de negocio

→ Es una serie de procesos, de los cuales tienen como objetivo el logro de la generación de ingresos, incluyendo la operación interna y la comercialización del producto.

→ Negocios de hace 30 años vs Negocios de hoy

* Menciona 2 negocios de antes con los de hoy

~~COREO~~

Antes

Tenia que ir
a una oficina postal
con estampillas y tardaba
de 1 a 3 días en llegar
a su destino.

Ahora

se envía un correo
electrónico a una
varias personas en cualquier
lugar y en tiempo.

Estudio Fotográfico

Date . . .

Antes

→ Se tenía que ir a un estudio y se utilizaba una cámara de gran tamaño con su respectivo rollo y tardaba varios días en entregarse.

Después

→ Hay cámaras más pequeñas o mediante celular y en estudios se entregan en pocos días o en el momento.

Recursos de una empresa

La información como recurso?

sí / NO
porque

→ Los activos intangibles como la base de datos en los negocios actuales.

Reflexión: Si se piensa en una cadena de cines y se analiza la información que se genera por diferentes medios. Ejemplo → Días de más influencias, gráfico promedio.

Ti → son los herramientas para interactuar utilizando medios de comunicación.

- Comercio electrónico
- Negocios electrónicos
- Gobierno electrónico.

Valor agregado a un negocio.

Tarea 8 Reporte Multimedia.

> lunes

realizar un resumen de los 2 videos

ideas, Aperturas, impresión/firmado.

Clase práctica → 21 de septiembre
Entrega Descripción de entrega.

Página web → 28 de septiembre.
Examen → 26

Tecnologías de información en las estrategias empresariales

Software	Ejecución de lógica de una computadora
Componente lógico	Es uno organismo que desarrolla software
TI	Es todo el hardware, software que la empresa necesita.
TI	Bon herramientas para interactuar con medios de comunicación.
Sistema de venta	Máximo de negocio
Venta manual	Generación de ingresos
Departamento de ventas	Serie de procesos
IT	Orientación interna y comercialización
Base de datos	

Impactos Organizacionales.

Date . . .

Aislamiento Organizacional

- Reducción de capacidades gerenciales

Resistencia Organizacional al cambio

- Estructuras organizacionales
- Tareas del empleo
- Personas
- IT

Negocio electrónico

Procesos de negocios

- organización, coordinación y enfoque para producir un producto
- aporadores de flujo de material

sistemas para distintos grupos

sistemas, (TPS, EIS, MIS, DSS)

sistemas gerenciales (ERP, SCM, TMS)

Tareas

cuadro comparativo (TPS, EIS, MIS, DSS) impreso
sistema gerenciales. Miércoles, en equipo.

Negocios sociales: ¿Qué es? son herramientas que permiten mejorar la comunicación, permitiendo a las organizaciones conectarse a sus empleados.

Negocio social → perfil personal

Crowd sourcing → conocimiento colectivo

Espacios compartidos → coordinar proyectos

blogs → publicar y acceder al conocimiento de la manera rápida

comercio social → optimización sobre empresas

Marketing social → Medios sociales

Foros → Debatar sobre temas

1.3 → Análisis de los procesos de negocios empresarial.

ser consistente o conscientizarse de los cambios que se han presentado o producido y podrán producirse.

- De acuerdo con el estudio realizado por Proppment. (2005). menos el 10%.
- cuales son las ventajas de la empresa al utilizar TIC'S
- cuales son las ventajas de la presencia en el e-espacio.
- cuales son los factores que deben considerar las empresas para tener presencia.

Date:

Fundamentos de Gestión de negocios

informe de investigación.

Fundamentos de Gestión de negocios. (BPM)

Conjunto de tareas relacionadas lógicamente, llevadas a cabo para generar productos y servicios. Los procesos reciben insumos para transformarlos utilizando recursos de la empresa. Los procesos de negocio normalmente atraviesan varias áreas funcionales.

De acuerdo con Laurentis (2003) se define como una orden específica de actividades de trabajo que se realizan en el tiempo, en un lugar específico por personas y sistemas, con un comienzo y un fin con entradas y salidas claramente definidas. Es decir una estructura cohesiva y coordinada ejecutada por la acción.

Características

- Reglas de negocio robustas y flexibles, basadas en motores de reglas de negocio
- Arquitectura basada en la web
- Seguridad y autenticación de usuarios (API y demás)
- Asignación de actividades por "roles" y dinámicas
- Gestión de timers dinámicos,
- Ejecución paralela de una misma actividad.
- Procesos Roll Back

Tendencia

Dato:

El mercado BPM crece anualmente alrededor del 20%. En este mercado que en 2004 alcanzo los 1.000 millones de dólares en ventas, llegara a 3.000 millones en 2009, de acuerdo con la firma de investigación IDC.

Referencias

Flor Nancy, "Fundamentos de Gestión de Procesos de Negocio", recuperado el dia 14 de septiembre de 2022 de <http://es.linkedin.com>

Anonymous "Fundamentos de gestión de procesos de negocios (CBPR1)" recuperado el dia 14 de octubre de 2022 de sites.google.com/site/fundamentos-de-gestion-de-procesos-de-negocios/

Alineación de los servicios de tecnologías de la información con políticas y objetivos

Objetivos estratégicos:
son que hacer, a donde se va llegar, y como lograrlo

Objetivos organizacionales:
situación deseada que intenta lograr la empresa

Estrategia, distribución y aplicación de recursos para cumplir las ordenes

La política Guía para orientar la acción didáctica de la jerarquía superior

Alineación: La estrategia del servicio define para el diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como antecedente estratégico.

ITIL: Es un conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI

Dato: Objetivo de la alineación

- Definir objetivos estratégicos
- Determinar oportunidades de crecimiento
- Definir fondos de inversión
- Definir resultados y aprender de ellos
- Crear activas estratégicas
- Identificar a la competencia
- Desarrollar planes que garanticen el predominio a la competencia futura.

Diagnosticar antes de la alineación

- Analisis de toda la gestión de los recursos tecnológicos.
 - Hacer un análisis de procedimientos y control
- Analizar el modelo de servicio
 - Determinar la capacidad que el área de la tecnología tiene para satisfacer cambios
- * Analizar como está organizada el área de la tecnología
- * Conocer como es el área de tecnología.

Frases del plan a objetivos estratégicos

- Comprensión de las estrategias de negocio
- Objetivos y prioridades de negocio, así como sus implicaciones sobre los sistemas de información.
- Análisis de las TI necesitaremos disponer de una visión de la situación actual de la TI
- Formularán de la estrategia en cada fase, debemos de tener estrategias TI
- Plan de implantación, plazos, las secciones de acciones a llevar a cabo.

1.5 Evaluaciones de los servicios de TI.

• personal

- Nuevas objetivos
- personales, sociales, laborales
- Evaluar lo faltante de entrega o estructura
- Alcanzar los objetivos planeando
- Durante las primeras meses del año

Empresarial

- año tras año con la alineación con la tecnología
 - alcanza la estructura y objetivos deseado
 - menor inversión en TI, TI
 - Presupuesto de TI para mantener el crecimiento
- No existe una estrategia,

Que hacer para evaluar las necesidades de TI

- Enumera las necesidades:
- del negocio referente al
- mercado, a la competencia.

Buscar TI adecuadas
a las necesidades

Identificar las riesgos
tecnológicos y de operación

Evaluar las oportunidades y
fortalezas de la TI

Analizar si la TI ofrece
una ventaja para su empresa

Definir métricas
cuantificables, referentes
al impacto de la mejora

Determinar responsabilidades

Evaluar beneficios a corto
mediano y largo plazo

Según ITIL

Gestión de
quejas

Sugerencias y
quejas

Revisión de
servicios

Encuesta de
satisfacción de
clientes

Cuestionario
encuesta
informe de
evaluación

Cambios, sugerencias
a los servicios