

Gestión de Servicios de TI en Interbank

Procesos de Gestión de Incidencias, Problemas y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Integrantes:

- Espejo Mayhua Jhoanes Lenin
- Galindo Beltrán Giancarlo Alexander
- Escobar Bendezu Aldrin Edwin
- Guevara Quintana Jenkins Joseph
- Rivera Velazco Mauricio Gabriel





Introducción: ITIL y Valor Estratégico

Las buenas prácticas de **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) definen procesos estandarizados para gestionar servicios de TI, enfocados en el valor.



Gestión Estructurada

Permite una gestión de servicios de TI organizada y orientada a resultados.



Continuidad Operativa

Clave para el sector financiero, asegurando disponibilidad y seguridad.



Experiencia del Cliente

Fundamental para Interbank, cuya estrategia se centra en la transformación digital.

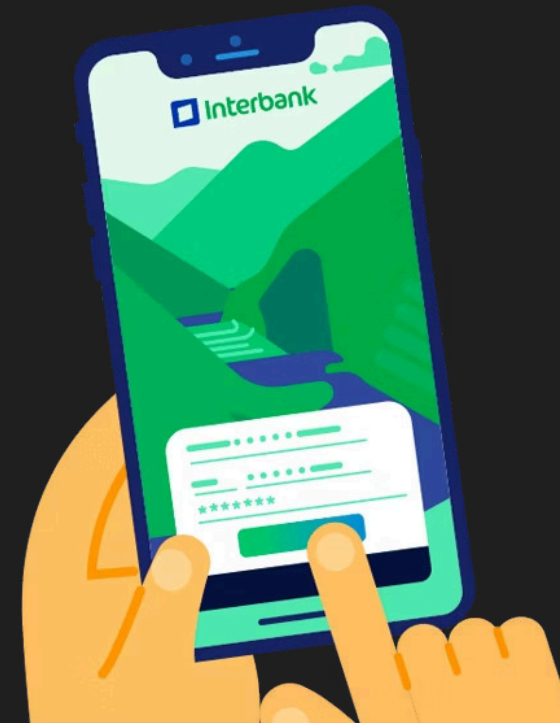
Interbank: Un Líder en Innovación

Interbank (Banco Internacional del Perú S.A.A.) es una institución financiera líder, caracterizada por su solidez y su constante apuesta por la innovación tecnológica.

Transformación Digital

Impulsa una fuerte transformación digital, siendo referente en el sector bancario peruano.

- Uso de metodologías ágiles y DevOps a través de Interbank Labs.
- Infraestructura robusta para banca móvil, internet y cajeros.



Su área de TI aplica marcos como ITIL y COBIT para asegurar la disponibilidad, seguridad y calidad de los servicios.

Proceso de Gestión de Incidencias

Objetivo: Restablecer el servicio normal lo más rápido posible, minimizando el impacto en clientes y el negocio.



Detección y Registro

Por monitoreo o reporte de usuario (canales digitales o internos).



Clasificación y Asignación

Según prioridad, impacto y asignación al grupo de soporte.



Diagnóstico y Resolución

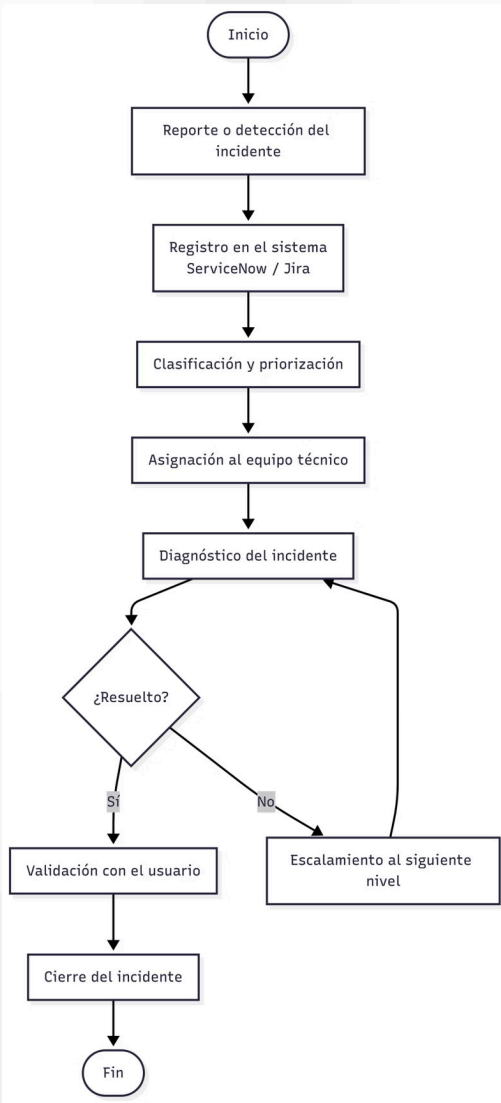
Identificación de la causa y aplicación de la solución.



Cierre y Documentación

Finalización del caso y registro para futuras referencias.





Flujo de Gestión de Incidencias

El diagrama ilustra el flujo de trabajo para la resolución rápida de interrupciones del servicio.

Este proceso es vital para mantener la **confianza del cliente** en los servicios digitales del banco.

Mejoras en la Gestión de Incidencias

Oportunidades para optimizar la velocidad y eficiencia en la respuesta a incidentes:



Automatización con IA

Implementar chatbots con IA para el registro y clasificación automática de incidencias.



Base de Conocimiento

Ampliar el autoservicio para que los usuarios resuelvan incidencias menores.



Alertas Predictivas

Integrar herramientas predictivas para detectar fallas antes de que impacten el servicio.

Gestión de Problemas: Causa Raíz

Este proceso busca identificar la causa raíz de incidentes repetitivos o graves para evitar su recurrencia, mejorando la estabilidad del servicio.

1

Detección

Identificación de problemas a partir de incidentes recurrentes.

2

Análisis y Priorización

Diagnóstico técnico y aplicación de Análisis Causa-Raíz (RCA).

3

Soluciones

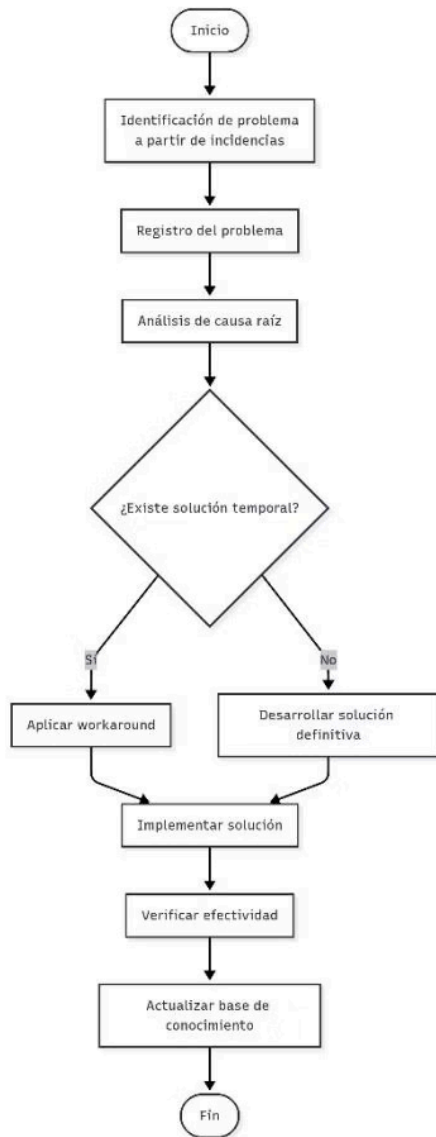
Aplicación de soluciones temporales (workaround) o definitivas.

4

Cierre y Conocimiento

Documentación y registro del problema y su solución.





Flujo y Optimización de Problemas

El diagrama muestra el enfoque preventivo de Interbank para la gestión de problemas.

Mejoras clave:

- Implementar análisis automatizado para detectar correlaciones entre incidencias.
- Crear un comité de revisión post-incidente para evaluar aprendizajes de problemas críticos.

Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El proceso de ANS define, monitorea y asegura el cumplimiento de los niveles de calidad acordados con el negocio y proveedores.

Definición de ANS

Acuerdo con stakeholders sobre niveles de servicio.

Acciones de Mejora

Implementación de acciones ante desviaciones o incumplimientos.



Establecimiento de KPI

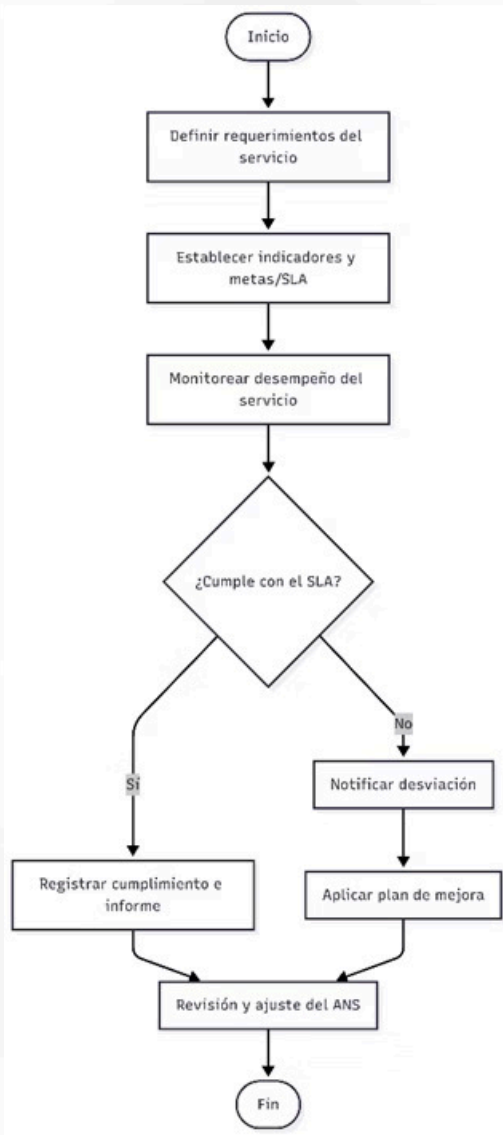
Indicadores clave: disponibilidad, tiempo de respuesta, satisfacción.

Monitoreo Continuo

Seguimiento constante del cumplimiento de los acuerdos.

Reporte y Revisión

Reporte periódico de resultados y ajustes de acuerdos.



Flujo de Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El diagrama muestra cómo Interbank monitorea y asegura el cumplimiento de los niveles de calidad acordados entre las áreas de TI y las áreas de negocio o los proveedores externos.

Mejoras clave:

- Establecer **revisiones trimestrales** de ANS con participación de proveedores y usuarios clave.
- Incluir métricas de experiencia del cliente (CX) además de los indicadores técnicos.

Conclusiones y Futuro de la Gestión de TI

La gestión de servicios de TI es esencial para el éxito de Interbank, asegurando la continuidad operativa y la satisfacción del cliente.

Madurez Tecnológica

Interbank aplica buenas prácticas ITIL, pero debe enfocarse en la **proactividad**.

- Integrar un panel de control con métricas en tiempo real.
- Incluir métricas de Experiencia del Cliente (CX) en los ANS.
- Fortalecer el uso de automatización e inteligencia artificial.

