Resumen Tema 9

# Conceptos

* **Mejores prácticas**: Una manera de hacer las cosas, aceptado ampliamente y que funciona correctamente.
* **Valor**: Consta de funcionalidad (lo que el cliente recibe) y garantía (cómo lo recibe).
* **Sistema**: Grupo de componentes interrelacionados o interdependientes que forman un conjunto unificado y que funcionan juntos para conseguir un objetivo común.
* **Proceso**: Conjunto estructurado de actividades diseñado por cumplir un objetivo concreto.
* **Servicio**: Medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.
* **Gestión de servicios**: Conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes en forma de servicio.
* **Función**: Subdivisión de una organización que está especializada en realizar un tipo concreto de trabajo y tiene la responsabilidad de obtener resultados concretos.

**Valor del servicio**: Es el resultado de una combinación de la funcionalidad (lo que recibe el cliente) y la garantía (asegurar la funcionalidad del servicio). La garantía reside en cómo se proporciona. La garantía tiene unos aspectos:

**Disponibilidad**: garantiza que el cliente podrá hacer uso del servicio en las condiciones acordadas.

**Capacidad**: el proveedor del servicio deberá monitorizar eficazmente los problemas de capacidad.

**Continuidad**: garantiza que el servicio es útil para el negocio incluso en momentos de grandes dificultades o desastres.

**Seguridad**: garantiza a los clientes que pueden utilizar el servicio con toda confianza.

# Ciclo de vida

## Estrategia del servicio

Es la distribución de recursos para cumplir los objetivos de un plan.

La **cartera de servicios** representa las oportunidades y disposición de un proveedor para prestar servicio a los clientes y al mercado. Está constituida por el **catálogo de servicios** (servicios ofrecidos por el proveedor), **el flujo de creación de servicios** (servicios en fase de desarrollo) y **los servicios retirados** (servicios que ya no se prestan).

## Diseño del servicio

El objetivo de esta parte es el diseño de servicios nuevos o modificados para su paso a un entorno de producción.

## Transición del servicio

Esta fase incluye la gestión y coordinación de los procesos, sistemas y funciones necesarios para la construcción, prueba y despliegue de una “versión” en producción, así como para la identificación del servicio según las especificaciones del cliente y las partes interesadas.

Los procesos que corresponden a esta fase son la planificación y soporte de la transición, la gestión de cambios, la gestión de la configuración y activos del servicio, la gestión de versiones y despliegues, la validación y prueba del servicio, la evaluación y la gestión del conocimiento del servicio.

## Operación de servicio

Tiene como objetivos la coordinación y ejecución de las actividades y procesos necesarios para entregar y gestionar servicios para usuarios y clientes con el nivel especificado.

También debe haber una **búsqueda de equilibrio** en los siguientes factores para un mejor funcionamiento: opinión interna de TI y opinión externa de negocio, estabilidad y capacidad de respuesta, calidad del servicio y costes del servicio y en la organización reactiva/organización proactiva.

### Centro de servicio al usuario

Es una unidad funcional con cierto número de empleados que se ocupan de los diversos eventos de servicio: incidencias y peticiones. Las peticiones pueden llegar por llamadas telefónicas, internet, comunicaciones automáticas, etc. Su objetico es restaurar el servicio “normal” en el menor tiempo posible.

# Mejora continua del servicio

Permite a las organizaciones realinear continuamente sus servicios TI entre las necesidades cambiantes del negocio. Implica **eficacia** para satisfacer y superar los objetivos y **eficiencia** para alcanzar los objetivos con el menor coste posible.