

**FASE 4 - EVALUAR LAS CONDICIONES PARA LA INNOVACIÓN DE LOS
SERVICIOS EN LA NUBE**

JHON SEBASTIAN ZUÑIGA LOPEZ

TUTORA ERIKA MARIA SANDOVAL VALERO

GRUPO 27

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA
INGENIERIA EN SISTEMAS
Argelia – Cauca
febrero 2022**

Introducción

En el entorno empresarial actual, la gestión eficiente de la infraestructura y los recursos de tecnología de la información (TI) es esencial para el éxito y la competitividad. Para alcanzar este objetivo, las organizaciones confían en herramientas especializadas de gestión de TI que les permiten administrar de manera efectiva sus activos, incidencias y procesos relacionados con la tecnología. Una de estas herramientas destacadas es GLPI, una plataforma de código abierto diseñada para la gestión integral de activos de TI y la prestación de servicios de soporte.

Objetivo

Comparar la gestión actual de TI con las funcionalidades de GLPI para identificar diferencias y posibles mejoras. Esto nos permitirá evaluar cómo se manejan los activos de TI, soporte de incidencias y gestión de cambios, y determinar si la implementación de GLPI puede optimizar estos procesos en nuestra organización

Diseño del servicio ITIL mediante la herramienta GLPI

La herramienta escogida para el servicio de TI es GLPI el cual es un software de código abierto diseñado para la gestión integral de activos de TI y la prestación de servicios de soporte. Permite a las organizaciones administrar eficientemente sus recursos tecnológicos, como hardware, software, usuarios y tickets de soporte, a través de una interfaz intuitiva y personalizable. Con GLPI, las empresas pueden mejorar la eficiencia operativa, optimizar la asignación de recursos y garantizar una mayor transparencia en la gestión de TI.

1. Diseño del servicio

- Definición de los servicios de TI a ofrecer.
- Identificación de los procesos y procedimientos necesarios para entregar los servicios de manera eficiente.
- Configuración de GLPI para adaptarse a las necesidades específicas de la organización, incluyendo la personalización de campos, formularios y flujos de trabajo.

2. Transición del servicio

- Configuración de los activos de TI en GLPI, incluyendo hardware, software y usuarios.
- Establecimiento de procesos para la gestión de cambios, permitiendo la solicitud, evaluación, aprobación e implementación de cambios en la infraestructura de TI.
- Implementación de la gestión de versiones para controlar y documentar los cambios realizados en el entorno de TI.

3. Operación del servicio.

- Configuración de la gestión de incidencias en GLPI para registrar, asignar, investigar y resolver problemas de manera eficiente.
- Implementación de la gestión de problemas para identificar las causas subyacentes de los incidentes recurrentes y evitar su recurrencia.
- Establecimiento de un proceso de gestión de solicitudes para gestionar peticiones de servicio de manera ordenada y eficaz.

4. Mejora continua del servicio

- Monitorización del rendimiento del servicio mediante métricas clave establecidas en GLPI, como tiempos de resolución de incidencias y cumplimiento de SLAs.
- Análisis regular de los datos recopilados en GLPI para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.
- Implementación de acciones correctivas y preventivas para abordar las deficiencias identificadas y mejorar continuamente la prestación de servicios de TI.

Tabla consolidada

Nombre del estudiante	Diseño de servicio ITIL	Métricas tenidas en cuenta	Herramientas de gestión de servicios de TI propuestas	Link del Podcast
Jhon Sebastian Zuñiga			x	https://www.loom.com/share/3fb289c5bbc242a1a70fdd15554a14d0?sid=df244278-b99a-434e-a996-e4671b38b286

Dificultades presentadas

La mayor dificultad es la elección de la herramienta a utilizar, en el mercado existen muchas herramientas que ofrecen casi en un 80% los mismos servicios, por lo cual es fundamental tener claro lo que se necesita para así poder realizar una elección en base a las necesidades, esto con el objetivo de implementar una solución que ayude con el mejoramiento de los procesos de TI.

Recomendaciones

Es fundamental comenzar con un análisis exhaustivo de los requisitos específicos de la organización, seguido de una selección cuidadosa de la herramienta que mejor se adapte a esas necesidades. Un plan detallado de implementación, que incluya la personalización de la herramienta para alinearla con los procesos internos, así como una capacitación completa del personal, garantizará una adopción exitosa. Es esencial realizar pruebas rigurosas antes de la implementación completa y ofrecer soporte continuo para asegurar una transición fluida y una adopción exitosa a largo plazo.

Referencias Bibliográficas

Características. (2021, septiembre 6). GLPI Project. <https://glpi-project.org/es/caracteristicas/>

Celaya Luna, A. (2014). Cloud: [herramientas para trabajar en la nube](#). Málaga, Spain: Editorial ICB. Páginas 6-

12. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56046?page=6>