2025-05-16 Ejemplo.md



👔 Servicio de Banca Móvil con ITIL 4

Taller: "Proponiendo un Servicio con Valor desde la Gestión de TI"

1. Nombre del Servicio TI

"BancaMóvil Plus"

Servicio bancario digital para personas naturales (usuarios) y personas júridicas (empresas)

2. Descripción del Servicio

"Plataforma móvil integral que permite gestionar finanzas personales y empresariales con inteligencia artificial, integrando:

- Transferencias instantáneas
- Inversiones automatizadas
- Alertas de gastos
- Asesoría fiscal en tiempo real"

22 3. Partes Interesadas y Valor Esperado

Stakeholder	Valor Esperado	Rol ITIL 4 (Referencia PDF)
Clientes	Acceso 24/7, reducción de comisiones, seguridad	Consumidor del servicio (Usuarios finales que utilizan la app móvil)
Banco	Fidelización, nuevos ingresos por premium services	Proveedor del servicio (Departamento de TI y banca digital)
Reguladores	Cumplimiento normativo (KYC, AML)	Otras partes interesadas (Superintendencias u organismos de control)
Socios Tecnológicos	Integración con APIs de fintech	Otras partes interesadas (Proveedores de tecnología o fintech aliadas)

^{*}Nota. Las partes interesadas y sus roles se muestran en la Figura 4. Proveedores de servicio, consumidores de servicio y otras partes Interesadas *

💎 4. Elementos de Valor

- Beneficios:
 - o Reducción de costos en 30% menos que banca tradicional
- Resultados:
 - Tiempo de transacción <15 segundos
 - 95% de operaciones sin contacto humano
- Recursos:
 - App nativa iOS/Android
 - Chatbot con NLP

Ejemplo.md 2025-05-16

o Algoritmos de prevención de fraude

- "Programa Beta Tester": Feedback continuo vía:
 - Encuestas en-app
 - A/B testing de features

% 6. Componentes del Servicio

Componente ITIL 4	Implementación
Productos	App móvil + dashboard web
Recursos	Servidores cloud, API gateway
Acciones de Servicio	Soporte VIP con videollamada
Herramientas	Azure DevOps, Jira Service Management