

Objetivo de la unidad

- Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios

Tema 3.1 Las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI

- Riesgo y conformidad
- Cambios
- Información y balance de la tecnología
- Operaciones
- Estrategias de negocio

3.1.1 Riesgo y conformidad

- Referida a la incertidumbre del resultado
- Gestión de riesgo
- Contrato
- Diseño
- Mercado

3.1.2 Cambios

Administrar todos los documentos
Asegura la aplicación de estándares

Aprobación y planificación

- Registro
- Aceptación
- Clasificación
- Aprobación
- Pruebas

Las 7 R de los cambios

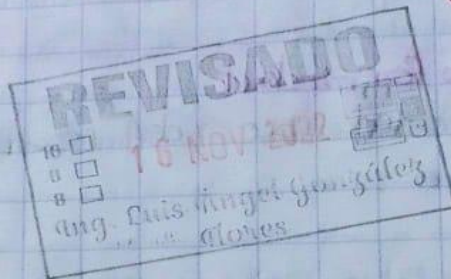
- ¿Quién requiere el cambio?
- ¿Cuál es el retorno esperando del cambio?
- ¿Cuáles son los riesgos implicados en el cambio?
- ¿Cuál es la razón del cambio?
- ¿Cuál es la razón del cambio?

3.1.3 Información y valance de tecnología

- TI enfocada a la recolección de información
- Enfocada a la innovación en los procesos de negocios

3.2.4 Operaciones

- Accesos
- Eventos
- Incidentes
- Problemas
- Cambios
- Producción



¿Quién requiere el cambio? la empresa o el cliente

¿Cuál es la razón del cambio? Para realizar un cambio dentro de un sistema del cual se necesite

¿Cuál es el retorno esperado del cambio? Por un mejor enfoque dentro del sistema

¿Cuáles son los riesgos implicados en el cambio? los que se van ocurriendo en el momento