

Tema 4

Sistemas de Información en la Empresa

Las Cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio

Prof. Mary Luz Mouronte López



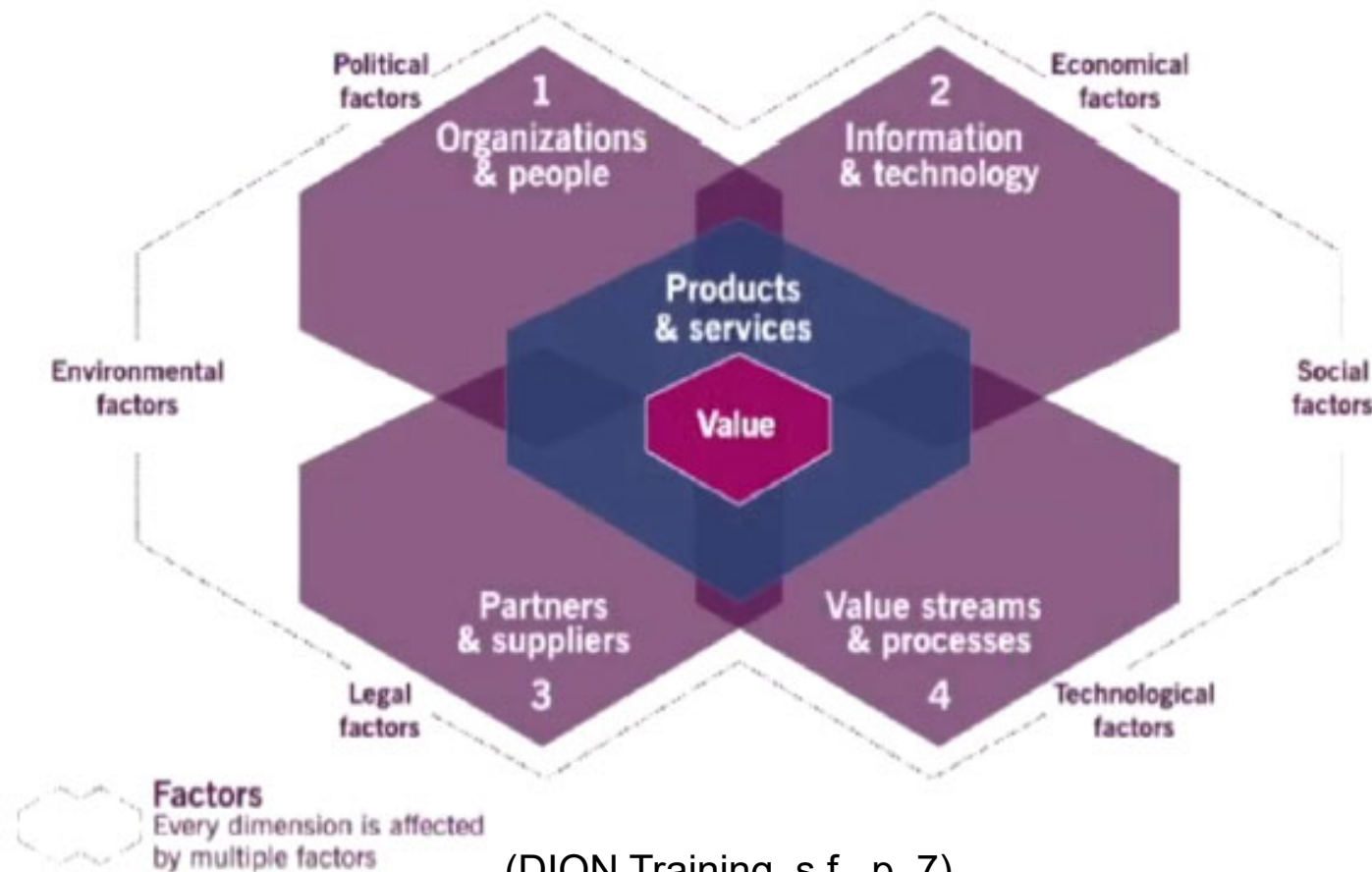
Índice

- Dimensiones de la gestión del servicio
- Organizaciones y personas
- Información y Tecnología
- Socios y proveedores
- Flujo de valor y procesos
- Aspectos humanísticos
- Anexo: Análisis PESTEL

Dimensiones de la gestión del servicio

- Objetivo de una organización:
 - Crear valor para sus interesados, lo que se consigue a través de la provisión y consumo de servicios.
- El Sistema de Valor de Servicio (SVS) describe el modo en que los componentes y actividades de la organización trabajan juntas para crear este valor.
- Las cuatro dimensiones del sistema de valor de servicio son relevantes e impactan sobre todos sus elementos.

Dimensiones de la gestión del servicio (Cont)



(DION Training, s.f. p. 7)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide.
Recuperado el 15 de julio de 2020 de:

<https://itil.diontraining.com/>

Dimensiones de la gestión del servicio (Cont.)

- ITIL soporta un enfoque holístico de la gestión de servicios, definiendo cuatro dimensiones:
 - Organizaciones y Personas
 - Información y Tecnología
 - Socios y Proveedores
 - Flujo de valor y procesos
- Estas cuatro dimensiones representan diferentes perspectivas las cuales son relevantes para todo SVS.
 - Están restringidas e influenciadas por varios factores externos que trascienden al control del SVS.

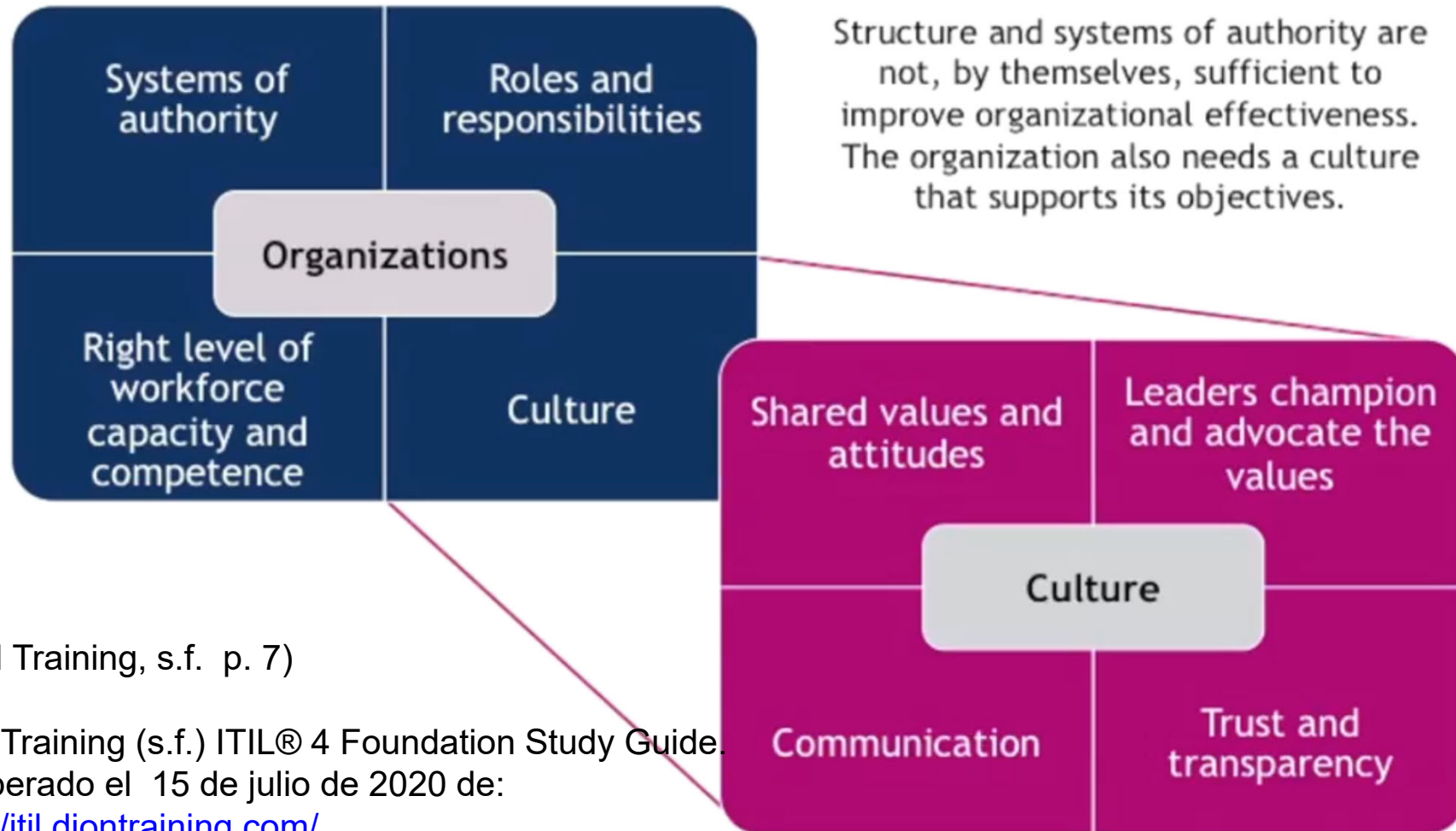
Dimensiones de la gestión del servicio (Cont.)

- Las cuatro dimensiones de gestión de servicio aplican al servicio gestionado, así como, en general, al SVS.

Organizaciones y personas

- La primera dimensión de la gestión de servicio es, organizaciones y personas:
 - Estructuras organizativas formales
 - Cultura
 - Personal y competencias requeridas
 - Roles y responsabilidades
- La efectividad de una organización no puede asegurarse únicamente por una estructura formalmente establecida o sistema de autoridad.
- La organización requiere una cultura que soporte sus objetivos, y el nivel correcto de capacidad y competencia en su fuerza de trabajo.
- Es clave que los líderes de la organización promuevan y propongan valores que motiven a las personas a trabajar según los modos deseados.

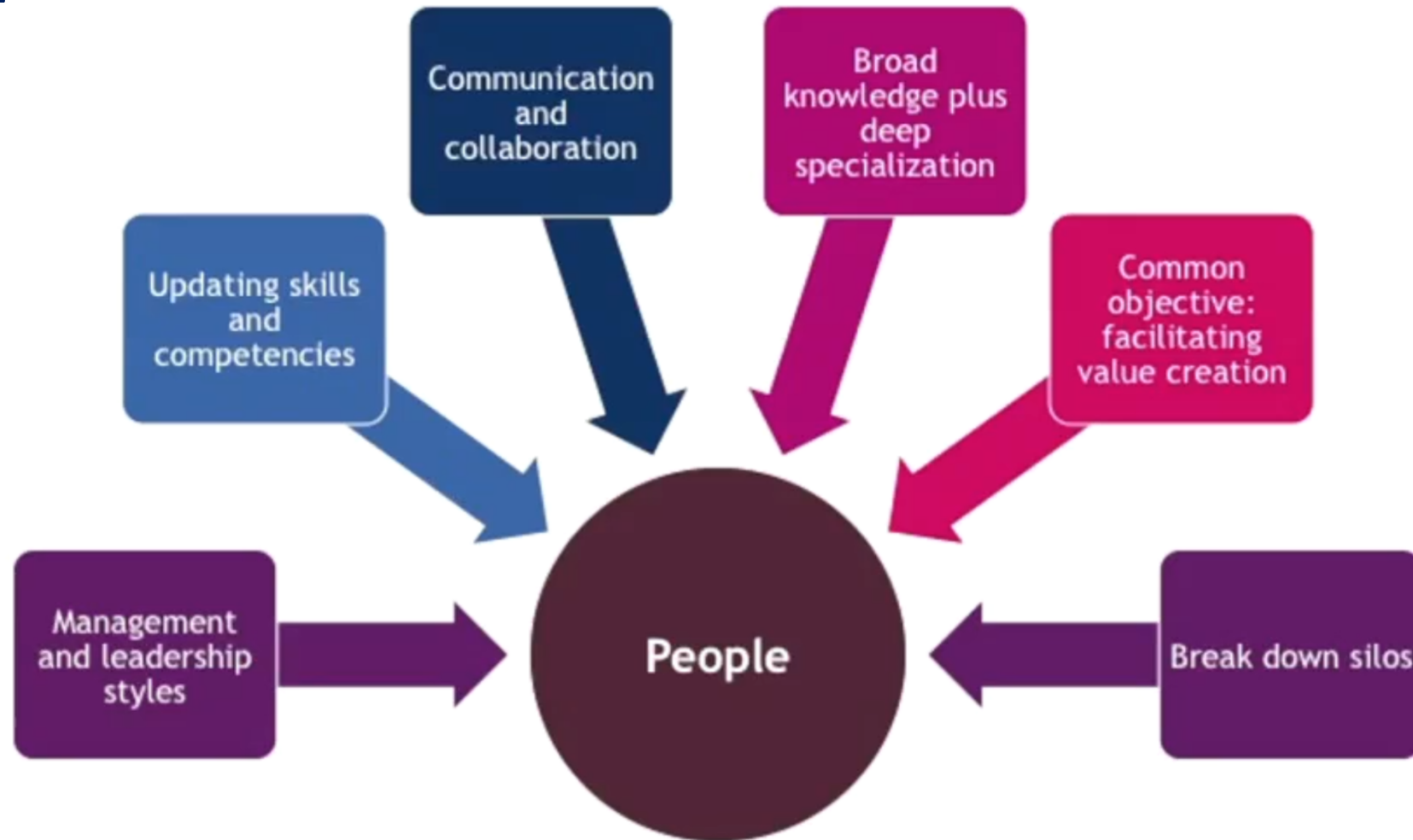
Organizaciones y personas (Cont.)



(DION Training, s.f. p. 7)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide.
Recuperado el 15 de julio de 2020 de:
<https://itil.diontraining.com/>

Organizaciones y personas (Cont.)



(DION Training, s.f. p. 8)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide.
Recuperado el 15 de julio de 2020 de:

<https://itil.diontraining.com/>

Información y Tecnología

- La segunda dimensión de la gestión de servicio es Información y Tecnología:
 - Información y conocimiento
 - Tecnologías
 - Relaciones entre los componentes.
- Es decir, incluye la información y el conocimiento requerido para la gestión de servicios, así como la tecnología necesaria. También incorpora las relaciones entre los diferentes componentes del SVS, tales como entradas/salidas de actividades y prácticas.
- La tecnología que soporta el servicio gestionado incluye pero no está limitada a:
 - Sistemas de gestión de flujos de trabajo, bases de conocimiento, sistemas de inventario, sistemas de comunicación, y herramientas analíticas.

Información y Tecnología (Cont.)

Technologies supporting service management

Workflow management

Knowledge bases

Communication systems

Analytical tools

Inventory systems

Remote collaboration

Mobile platforms

Artificial intelligence

Cloud solutions

Machine learning

Technologies supporting IT services

IT architecture

Applications

Databases

Communication systems

Blockchain

Artificial intelligence

Cognitive computing

Cloud computing

Mobile applications

Información y Tecnología (Cont.)

- La gestión de servicio obtiene beneficios de los nuevos avances tecnológicos.
 - Inteligencia artificial, machine learning y otras soluciones de computación cognitiva pueden ser utilizadas en todos los niveles, desde la planificación estratégica y optimización del portfolio, a monitorización de sistemas y soporte a usuarios.
 - El uso de plataformas móviles, soluciones cloud, herramientas de colaboración remota, pruebas automáticas, y desarrollo de soluciones se ha convertido en una práctica común entre proveedores de servicio.

Información y Tecnología (Cont.)

- En el contexto de un servicio TI específico, esta dimensión, incluye la información creada, gestionada y usada, en el curso de la provisión y consumo del servicio.
- La información y tecnología específica depende del servicio que esta siendo provisionado. Habitualmente abarca todos los niveles de arquitectura de TI (bases de datos, sistemas de comunicación, etc.), y su integración.

Información y Tecnología (Cont.)

- En relación al componente de información, las organizaciones deben considerar las siguientes cuestiones:
 - Qué información es gestionada por el servicio?
 - Qué información de apoyo y conocimiento son necesarias para entregar y gestionar los servicios?
 - Cómo serán protegidos, gestionados, almacenados, y, desechados, la información y los activos de conocimiento?
- Para la mayoría de los servicios, la gestión de la información, es el primer medio para poder dar valor al cliente.

Información y Tecnología (Cont.)

- Otra consideración importante en esta dimensión, es el modo en que la información es intercambiada entre diferentes servicios y los componentes de servicio.
- La arquitectura de información de los distintos servicios, debe de ser bien entendida y actualizarse, tomando en cuenta criterios, tales como disponibilidad, fiabilidad, accesibilidad, puntualidad, precisión, y relevancia de la información que es suministrada a los usuarios e intercambiada entre los servicios.

Información y Tecnología (Cont.)

- En esta dimensión, se incluyen también aspectos de la gestión de la información, relativos al cumplimiento de los requerimientos de seguridad y regulatorios.
- Cuando se considera que una tecnología puede emplearse en la planificación, diseño, transición u operación de un producto o servicio, las cuestiones que una organización puede plantearse incluyen:
 - ¿Es esta tecnología compatible con la arquitectura actual de la organización y sus clientes?
 - ¿Los diferentes productos tecnológicos empleados por la organización y sus interesados impulsa que trabajen juntos?
 - ¿Cómo de probable es que las tecnologías emergentes perturben el servicio o la organización?

Información y Tecnología (Cont.)

- ¿La tecnología incrementa los requerimientos regulatorios, o otros asuntos relativos a las políticas y controles de seguridad de la información de la organización y de sus clientes?
- ¿La tecnología continuará siendo viable en un futuro próximo?
- ¿La organización está preparada para aceptar el riesgo de una tecnología puntera?
- ¿La tecnología está alineada con la estrategia del proveedor de servicio o los consumidores de su servicios?
- ¿La organización y sus empleados tienen las habilidades correctas para soportar y mantener la tecnología?

Información y Tecnología (Cont.)

- ¿La tecnología dispone de suficientes capacidades de automatización para asegurar que puede ser desarrollada, desplegada y operada de modo eficiente?
- ¿La tecnología ofrece capacidades adicionales que podrían tener influencia en otros productos o servicios?
- ¿La tecnología introduce nuevos riesgos o restricciones a la organización?

Información y Tecnología (Cont.)

- La cultura de la organización puede tener un cierto impacto en las tecnologías que ella decida utilizar.
- Algunas organizaciones pueden tener más interés en ser pioneras en la utilización de avances tecnológicos que otras.
- La cultura de algunas organizaciones puede ser más tradicional.
- La naturaleza del negocio también afecta a la decisión sobre que tecnología utilizar.

Socios y proveedores

- La tercera dimensión de la gestión de servicio son los socios y proveedores.
 - Proveedor de servicios / relaciones con consumidores de servicios
 - La estrategia de socios y proveedores de la organización
 - Factores que influyen en las estrategias de los proveedores.
 - Integración y gestión de servicios.
 - Asociaciones de servicio
 - Compartir objetivos y riesgos comunes
 - Colaborar para lograr los resultados deseados.

Socios y proveedores (Cont.)

- Suministro de bienes y servicios
 - Contratos formales
 - Clara separación de responsabilidades.
- Cada organización y cada servicio depende en cierta medida de los servicios prestados por otras organizaciones
- Integración y gestión de servicios.
 - Implica el uso de un integrador especialmente establecido para garantizar que el servicio las relaciones se coordinan adecuadamente
 - Se puede mantener dentro de la organización o se puede delegar a un socio de confianza

Socios y proveedores (Cont.)

- La estrategia de una organización cuando se trata de usar socios y proveedores debe estar basado en su objetivo, cultura y entorno empresarial.

Socios y proveedores (Cont.)

- Por tanto, la gestión del servicio con socios y proveedores:
 - Abarca las relaciones de una organización con otras organizaciones que están implicadas en el diseño, desarrollo, despliegue, entrega, soporte, y mejora continua del servicio.
 - También abarca los contratos y otros acuerdos entre la organización y sus socios o proveedores.
 - Las relaciones entre organizaciones puede implicar varios niveles de integración y fiabilidad. Esto abarca desde contratos formales con clara separación de responsabilidades a colaboraciones flexibles donde las partes comparten objetivos comunes y riesgos, y colaboran para lograr los resultados deseados.

Socios y proveedores (Cont.)

Forma de cooperación	salidas	Responsable de salidas	Responsabilidad de logro de resultados	Nivel de formalidad
Suministro de bienes	Bienes suministrados	Suministrador	cliente	Recibos/Contratos de suministro formales
Entrega de servicio	Servicio entregado	proveedor	cliente	Acuerdos formales y casos flexibles
Colaboración de servicios	Valor co-creado	Compartida entre proveedor y cliente	Compartida entre proveedor y cliente	Objetivos compartidos, acuerdos genéricos, acuerdos flexibles basados en casos.

Socios y proveedores (Cont.)

- Factores que pueden influir en la decisión de una organización de utilizar suministradores/proveedores:
 - Foco estratégico
 - Cultura corporativa
 - Escasez de recursos
 - Asuntos de costes
 - Experiencia en ciertas materias
 - Patrones de demanda

Flujo de valor y procesos

- La cuarta dimensión de la gestión del servicio es el Flujo de valor y procesos.
- Define las actividades, flujos, controles y procedimientos necesarios para conseguir los objetivos acordados.

Flujo de valor y procesos (Cont.)

- Tiene que ver con como las diferentes partes de la organización trabajan de un modo integrado y coordinado para posibilitar la creación de valor a través de productos y servicios.
 - Esta dimensión pone foco en que actividades ejecuta la organización y en cómo dichas actividades están organizadas, así como en como la organización asegura que crea valor para todos los interesados de modo eficiente y efectivo.

Flujo de valor y procesos (Cont.)

- ITIL suministra a las organizaciones que actúan como proveedores de servicio, un modelo operativo que cubre todas las actividades clave requeridas para gestionar productos y servicios de modo efectivo.
 - Lo que es referido como cadena de valor de servicio.
- El modelo de operación de la cadena de valor de servicio, es genérico, y, en la práctica, puede seguir diferentes patrones.
 - Estos patrones dentro de la operación de la cadena de valor se denominan flujos de valor.

Flujo de valor para la gestión del servicio

- Son una serie de pasos que una organización utiliza para crear y entregar productos y servicios al consumidor. Un flujo de valor es una combinación de las actividades de la cadena de valor de la organización
 - Flujo de valor: Conjunto de pasos que una organización ejecuta para crear y liberar productos y servicios a los consumidores.

Flujo de valor para la gestión del servicio (Cont.)



(DION Training, s.f. p. 10)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide.

Recuperado el 15 de julio de 2020 de:

<https://itil.diontraining.com/>

Flujo de valor para la gestión del servicio (Cont.)

- Las organizaciones deben examinar el modo en que ejecutan el trabajo y mapear todos los flujos de valor que puedan identificar.
 - Esto les permitirá analizar su estado actual e identificar las barreras a los flujos de trabajo, y actividades que no añaden valor. Estas actividades deben ser eliminadas para incrementar la productividad.
 - Pueden encontrarse oportunidades para incrementar las actividades que añaden valor a través de la cadena de valor de servicio.

Flujo de valor para la gestión del servicio (Cont.)

- Las organizaciones deben definir flujos de valor para cada uno de sus productos y servicios.
 - Dependiendo de la estrategia de la organización, los flujos de valor pueden ser redefinidos para reaccionar a los cambios de demanda, y, a otras circunstancias, o permanecer estables durante una cantidad significativa de tiempo.
 - En cualquier caso, los flujos de valor deben ser continuamente mejorados, para asegurar que la organización logra sus objetivos de un modo óptimo.
- La optimización del flujo de valor puede incluir la automatización de procesos o la adopción de tecnologías emergentes y formas de trabajo para ganar eficiencia o mejorar la experiencia del usuario

Aspectos humanísticos

- Tomar conciencia de que, al realizar la gestión de un servicio según ITIL, y conseguir a través de la prestación de servicios TI, el buen funcionamiento de las organizaciones productivas (de bienes y servicios), se ponen en práctica capacidades que engloban todas las dimensiones de la persona.
- Comprender el para qué de ITIL, cuál es el fin último que busca y el bien que provee a la sociedad.
- En la ejecución de ITIL, debe atenderse, además y en todo momento, a la vocación de servicio a los otros y al sentido de su contribución al bien común

Aspectos humanísticos (Cont.)

- La gestión de servicios según ITIL debe plasmarse de una manera justa y eficaz, impulsando relaciones correctas con los equipos y las personas que participan en ellas.
- En cuanto a las cuestiones éticas, en la gestión de servicios según ITIL, son relevantes los asuntos referentes al acceso y a la distribución de la información.
- En la gestión de servicios según ITIL están implicadas un gran número de personas, es necesario buscar el modo de concienciar a todos los participantes en la prestación de servicios de las responsabilidades que poseen.

Derechos de autor

Queda prohibida la difusión y reproducción de este material y de cual parte del mismo fuera del ámbito de la Universidad Francisco Vitoria.

Bibliografía

- AXELOS (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition. London, United Kingdom: TSO (The Stationery Office).