**CASO DE ESTUDIO ITIL/COBIT**

**Empresa INFINITY TECHNOLOGIES S.A. de C.V.**

**Misión:** Maximizar el valor del portafolio de aplicaciones de nuestros clientes.

**Visión:** Trascender como proveedor global líder en Soluciones de TI y Procesos de Negocio, generando relaciones mutuamente benéficas, de largo plazo y cimentadas en una base de confianza ganada. Construiremos nuestro futuro siendo una empresa sólida y socialmente responsable, con un historial rentable. Proporcionamos servicios innovadores y de alta calidad, impulsados por la pasión de nuestra cultura centrada en el elemento humano.

La empresa esta constituida por la siguiente jerarquía:

Gerente de servicio

Líder de servicio

Líder técnico

Su organigrama es el siguiente

**Política de la Dirección de TI:** Los clientes internos y externos recibirán los servicios en materia de TI en tiempo y forma, garantizando la calidad del servicio.

**Planeación estratégica de la dirección de TI.**

**Misión:** Brindar los servicios de calidad en materia de Tecnologías de Información, basadas en las mejores prácticas.

**Visión:** Ser la dirección que brinda los servicios de TI con el apego a los procesos internos y externos.

**Meta de la dirección de TI: Mantener los servicios de TI operando en un 90%.**

Lo que permite que las actividades de cada uno de los departamentos de la organización se lleven a cabo sin contratiempos.

Para lograrlo se define la mesa de servicios que permitirá la administración de los servicios de TI, a continuación se describe como ejemplo una de las mesas.

**Por ejemplo:** Los clientes externos están inconformes con los servicios brindados por la fábrica de software Infinity Technologies.

El cliente argumenta que los tiempos de atención del servicio se han incrementado, a pesar de que el personal de IT era el mismo que se encontraba laborando en el contrato anterior.

Por otro lado comentan que a pesar de que se realizo un contrato integrando nuevos procesos con el fin de mitigar el riesgo de rechazo en la entrega de componentes en ambiente productivo, el número de rechazos se ha incrementado generando con esto penalizaciones por entrega tardía o por defectos fugados

Se ha identificado que el problema se ha originado en su mayoría por el desconocimiento del proceso de IT más que por el desconocimiento del proceso de entrega hacia el cliente. Es decir, se esta consumiendo mas tiempo en seguir el proceso marcado por la compañía, que el tiempo que se gasta en atender los requerimientos del cliente. Este incremento de tiempos se debe a que el equipo de desarrollo domina el proceso del cliente, sin embargo tiene un nulo conocimiento en el proceso de la empresa IT

Para alcanzar los niveles de servicio pactados entre el cliente y el proveedor se ha decidido crear un servicio para los empleados con el cual se aprenderá el proceso de la compañía y con el conocimiento adquirido se lograra dar un servicio de calidad al cliente.

Se ofrecerá un servicio de tutoría hacia los empleados, el cual consistirá en que un miembro de la compañía se encargara de enseñar a los empleados de nuevo ingreso los procesos internos

**Mesa de capacitación de procesos internos**

**Responsable de la mesa de desarrollo de sistemas para la WEB.** Juan Molina, Lic. En Ciencias de la Informática, experiencias de 4 años en el área de procesos de TI.

**Política:** Permear el conocimiento del proceso interno al personal que se encuentra laborando en sitio con el cliente.

**Servicios que presta.**

* Cursos de capacitacion para el seguimiento del proceso interno.

**Procesos para la prestación del servicio.**

1. Diseño de un plan de capacitación del proceso interno.
2. Desarrollo de cursos de capacitación
3. Crear un plan de tutorías interno
4. Examen de procesos internos.
5. Evaluación del servicio

**Estrategias del Servicio, para el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma WEB.**

* Un miembro del área de procesos apoyara con el uso de las herramientas institucionales de IT.
* Durante la fase de estabilización se brindaran cursos de capacitación de los procesos internos
* Se implementara una modalidad de tutorías hacia los empleados para apoyar en el seguimiento del proceso de IT.
* Evaluar el servicio

**Diseño del servicio**

* Entrevista con el personal de IT
* Identificación de necesidades
* Análisis y propuesta del plan de capacitación.
* Prestación del servicio en función a los procesos que lo integran

Plan de desarrollo e implementación debe contener los siguientes parámetros de desarrollo y medición.

* La capacitación del servicio se dará durante la fase de estabilización en la toma del servicio.
* En las primeras 2 entregas de componentes a ambiente productivo el área de procesos estará presente apoyando en el proceso que se implementara en la entregas.
* Cada miembro en sitio contara con un tutor con el que podrá apoyarse para el uso de herramientas institucionales.
* Medir el nivel de servicio posterior a la capacitación.

Del resultado del plan de implementación y de las adecuaciones se debe entregar el servicio, elaborando el acta de recepción la cual debe contener una lista de cotejo, tome en cuenta los aspectos de la lista de control de calidad.

**Empresa Infinity Technologies S.A. de C.V.**

**Mesa de desarrollo de sistemas para la WEB**

**Acta de recepción del servicio**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nombre y firma del que recibe Nombre y firma de entrega