

SG VIRTUAL CONFERENCE





*it*SMF

ITIL como un Modelo de Negocio (aplicación del “canvas”)

MTRO. OMAR SÁNCHEZ

CONSULTOR SR

VICEPRESIDENTE DEL ITSMF MÉXICO

BLOG TlalaMexicana.mx

reflexión



umberto eco

escritor y filósofo italiano, experto en semiótica
autor de *el nombre de la rosa*

"los libros no están hechos para **creerlos**
sino para **cuestionarlos...**
cuando tomamos un libro,
no debemos preguntarnos **qué dice,**
sino qué significa”

agenda

1. ¿Qué es ITIL?
2. ¿Qué es un modelo de negocio (y el canvas)?
3. El canvas de ITIL
4. Conclusiones



¿qué
es
ITIL?

concepto



ITIL service strategy

TSO, The Cabinet Office

"**ITIL** es un marco de referencia
de las **mejores prácticas**
para la **gestión** de **servicios** de TI
cuyo objetivo es proporcionar **valor**
en la forma de **servicios** de TI"

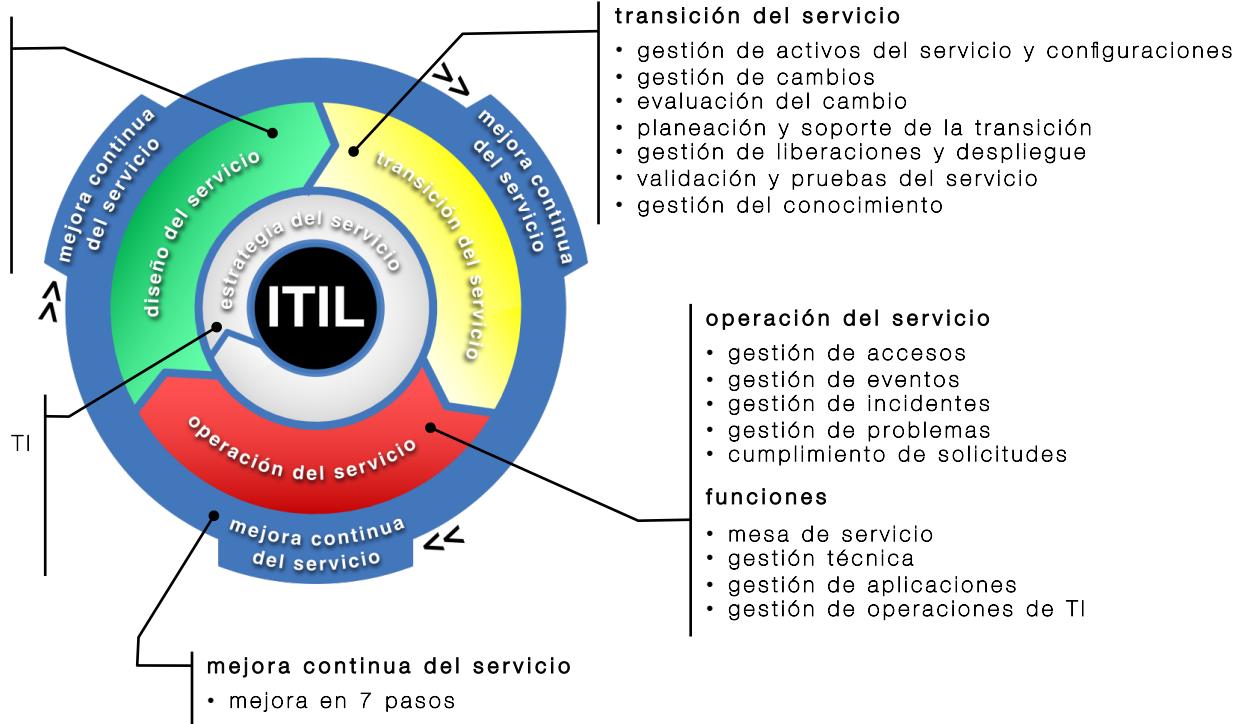
5 fases, 26 procesos, 4 funciones

diseño del servicio

- coordinación del diseño
- gestión de los niveles de servicio
- gestión de la disponibilidad
- gestión de la capacidad
- gestión de la continuidad
- gestión de la seguridad de la información
- gestión de proveedores
- gestión del catálogo de servicios

estrategia del servicio

- gestión de la estrategia para los servicios de TI
- gestión de la relación con el negocio
- gestión del portafolio de servicios
- gestión de la demanda
- gestión financiera para los servicios de TI



funciones

funciones

- mesa de servicio
- gestión técnica
- gestión de aplicaciones
- gestión de operaciones de TI



¿qué es
un modelo
de negocio?

concepto

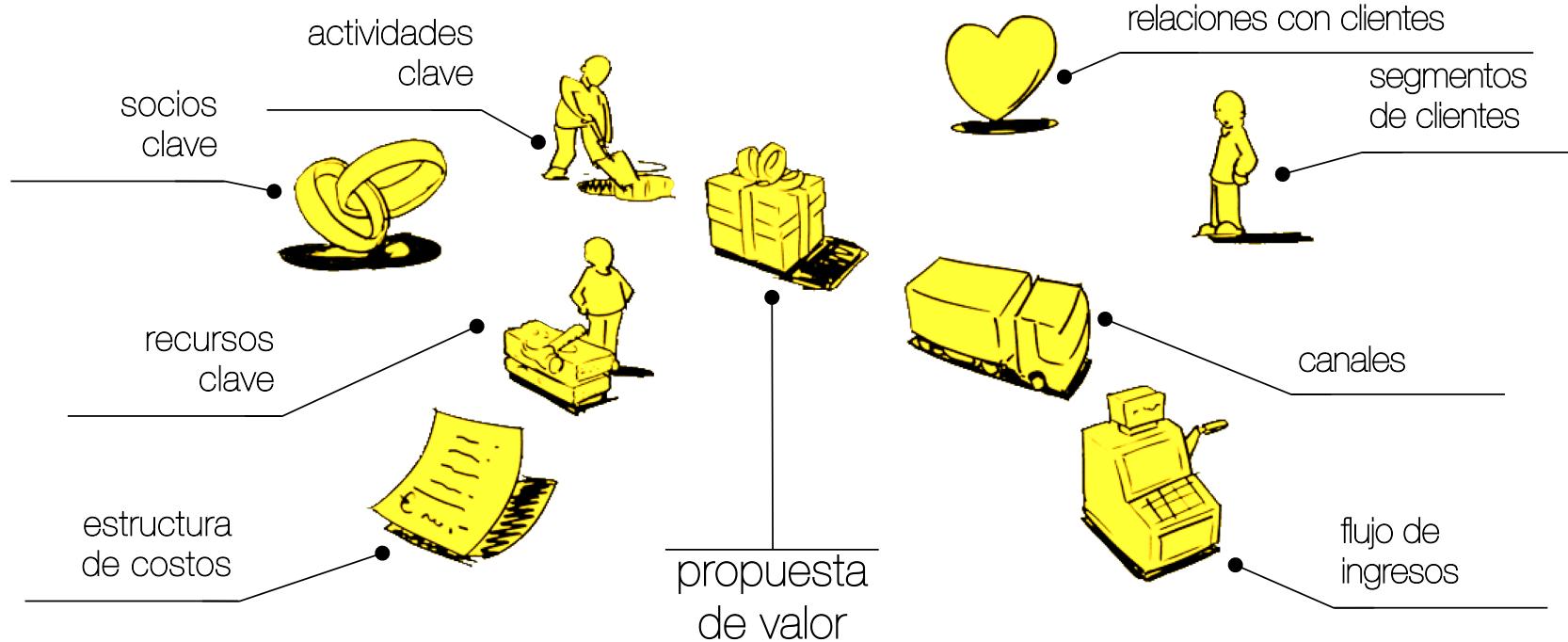


alexander osterwalder

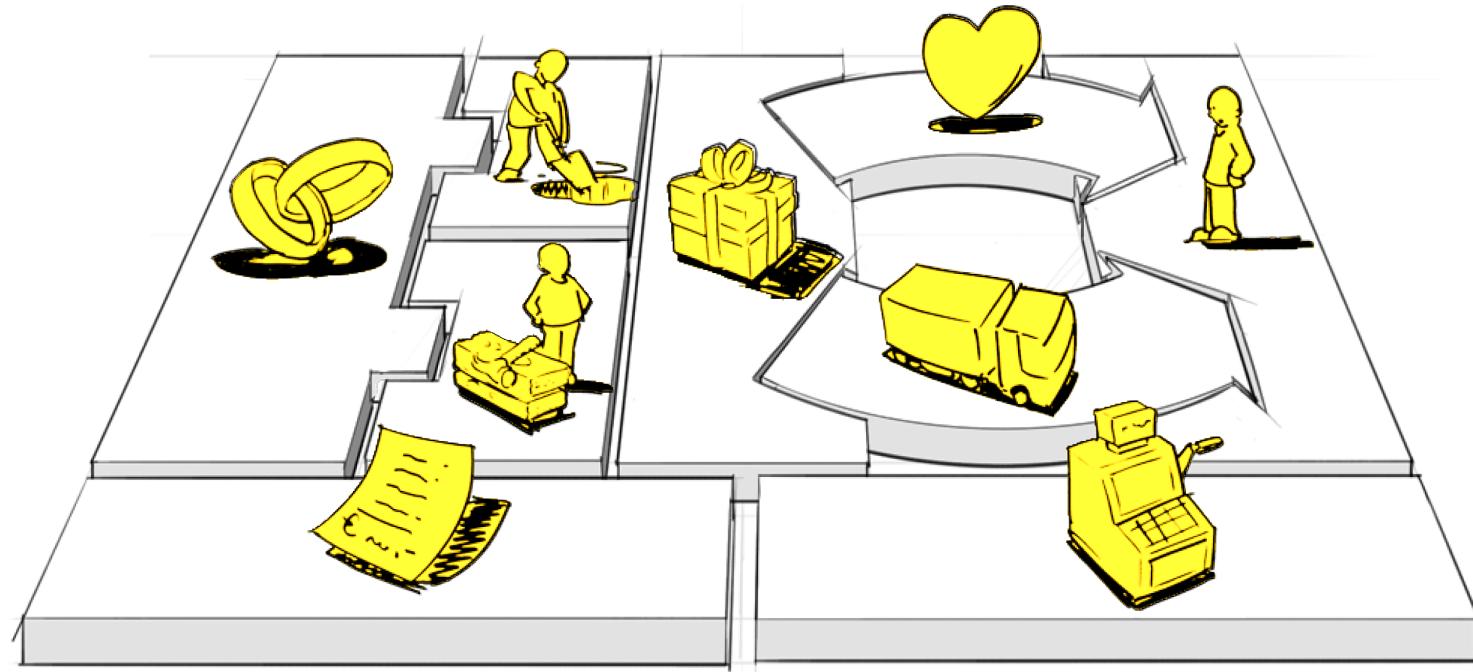
escritor, conferencista y consultor en innovación de modelos de negocio
autor de *business model generation*

“un **modelo de negocio**
es una descripción de
cómo una organización
crea, entrega y captura valor”

los 9 bloques

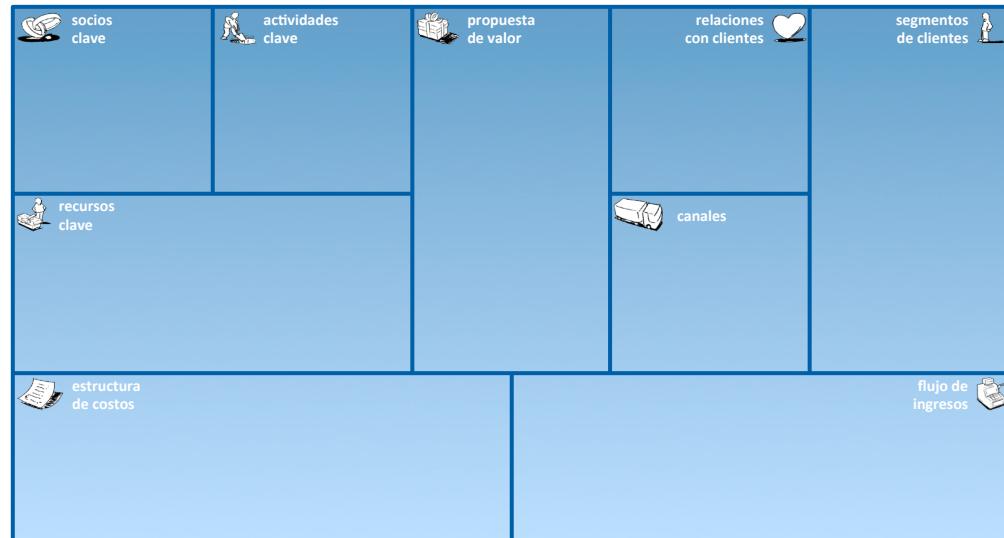


los 9 bloques



el canvas o lienzo

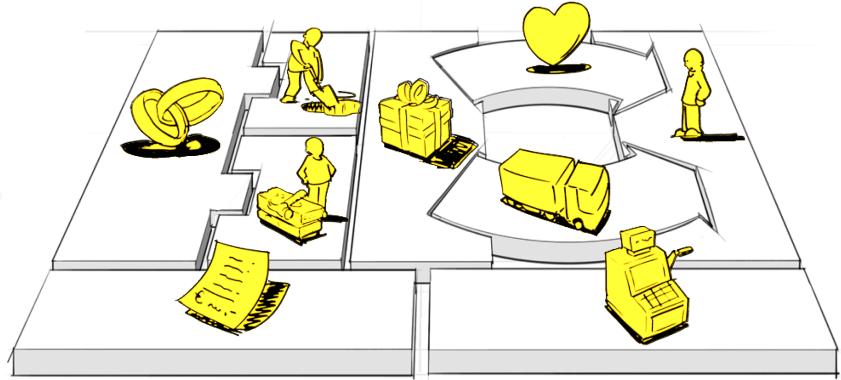
- Es lenguaje común para describir, visualizar, valorar y modificar un modelo de negocio



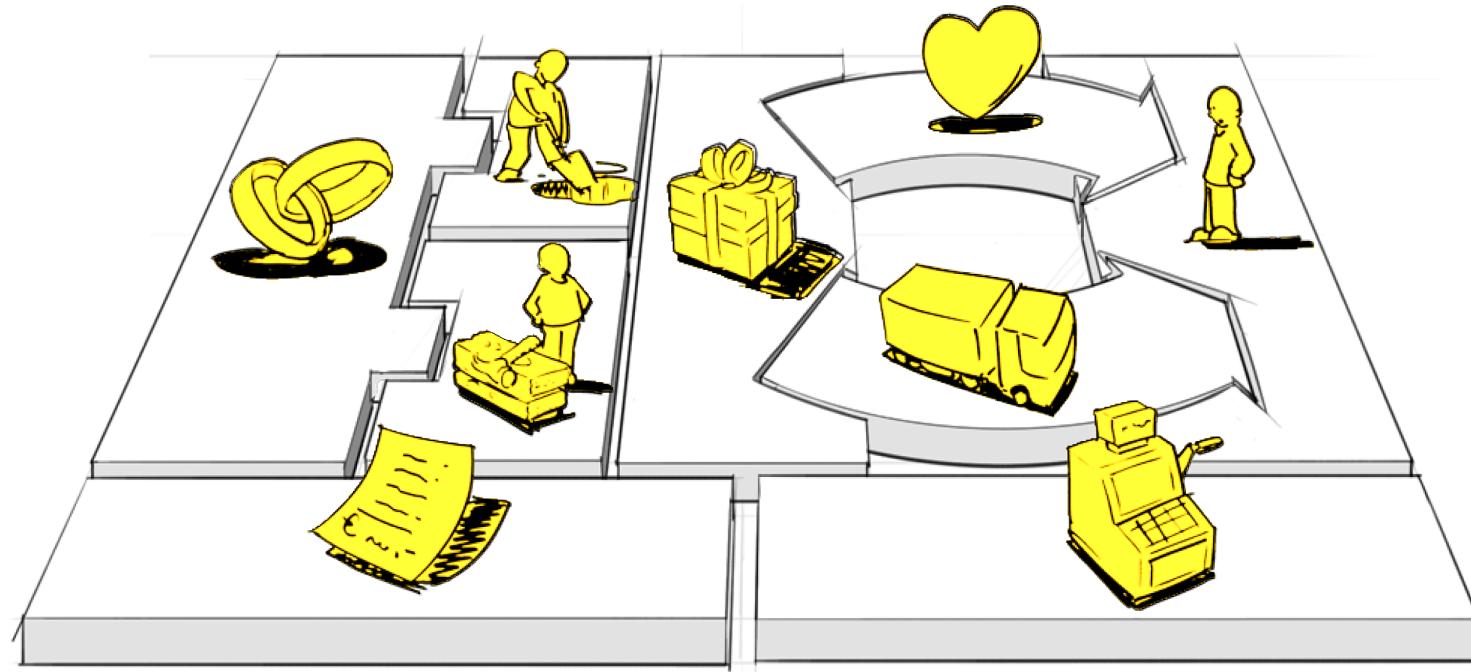


¿cómo aplico el
canvas a ITIL?

el canvas de ITIL

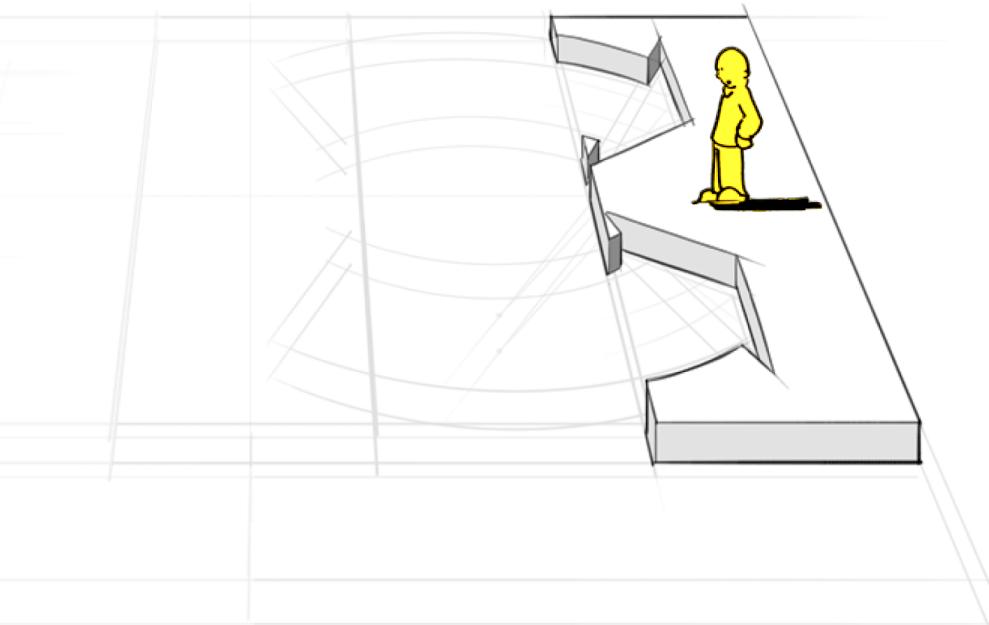


el canvas de ITIL



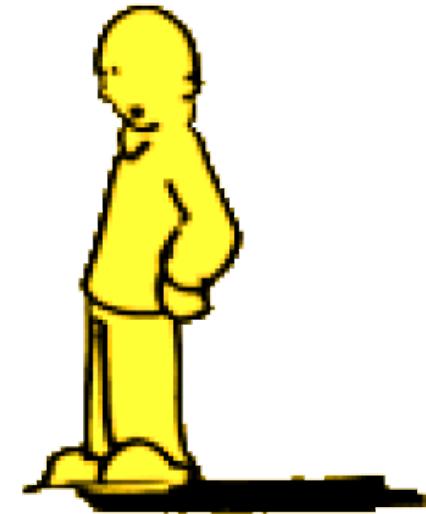
segmentos de clientes

- Los diferentes grupos de **personas** u **organizaciones** a las que se busca **vender** y/o **servir**



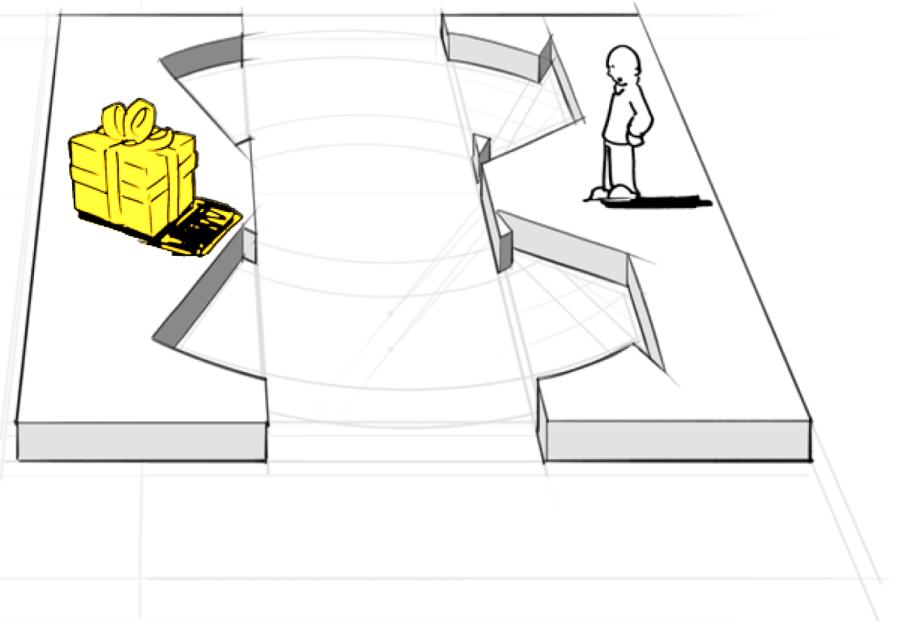
segmentos de clientes en ITIL

- x Jerarquía
 - Alta Dirección
 - Gerentes
 - Mandos medios
 - Operativos
- x Tipo
 - Clientes (pagan)
 - Usuarios (usan)
- x Procesos de Negocio
 - Dueños de Procesos
 - Finanzas
 - Ventas
 - Mercadotecnia
 - RRHH
 - Manufactura



propuesta de valor

- El conjunto de **productos** y/o **servicios** que crean **valor** para un segmento específico de **clientes**



propuesta de valor en ITIL

- Valor es...
 - "conseguir la correcta **combinación** de **calidad, servicio** y **precio** para el **mercado** objetivo"
Philip Kotler
 - "el **monto** que los **compradores** están **dispuestos** a **pagar** por lo que una compañía les **provee**"
Michael Porter
 - "proveer los **servicios** correctos, con el nivel de **calidad** correcto, a un **precio** competitivo"
George Westerman / Richard Hunter



propuesta de valor en ITIL

Servicios de TI
↓
Proveer
experiencias que
los clientes deseen
y puedan usar
↓
La Experiencia
del Servicio de TI

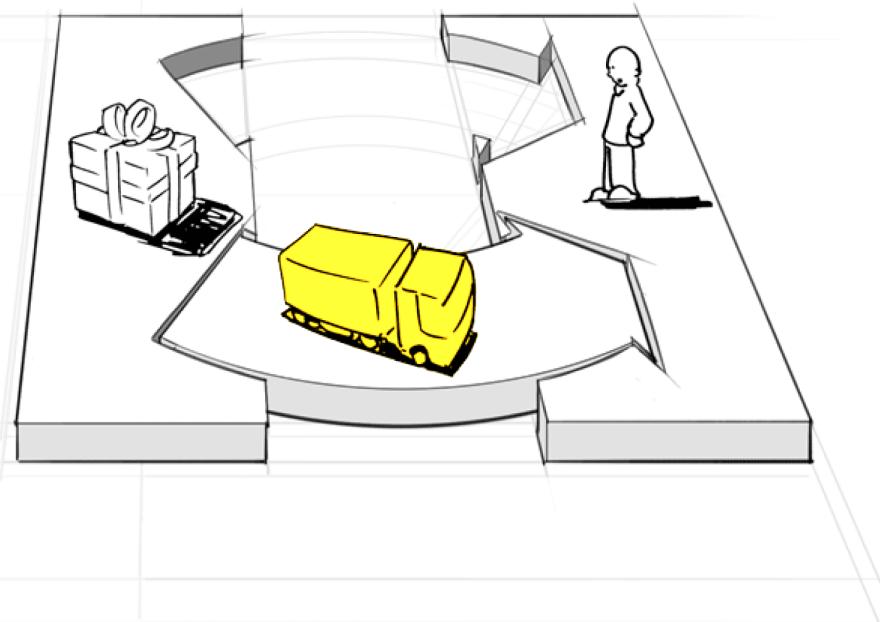
Utilidad
(lo qué el servicio hace)
Funcionalidades para...
- Proporcionar beneficios
- Resolver problemáticas

Garantía
(cómo lo hace el servicio)
Aseguramiento sobre...
- Disponibilidad
- Capacidad
- Seguridad
- Continuidad } costo/precio
balanceado

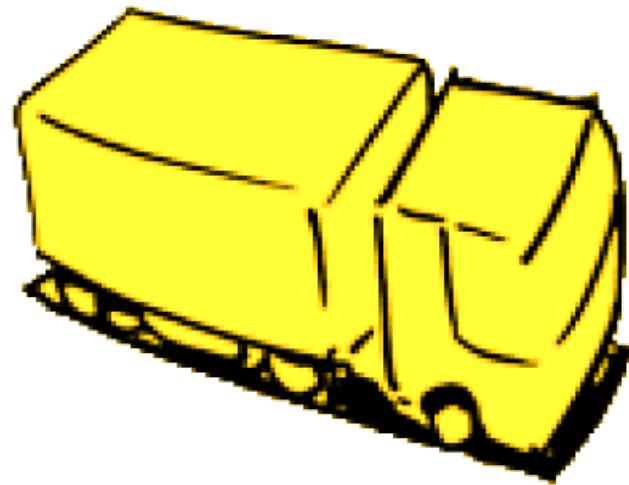


canales

- Cómo **alcanzar** y cómo **comunicarse** con los diferentes segmentos de **clientes** para **entregar** la propuesta de **valor**

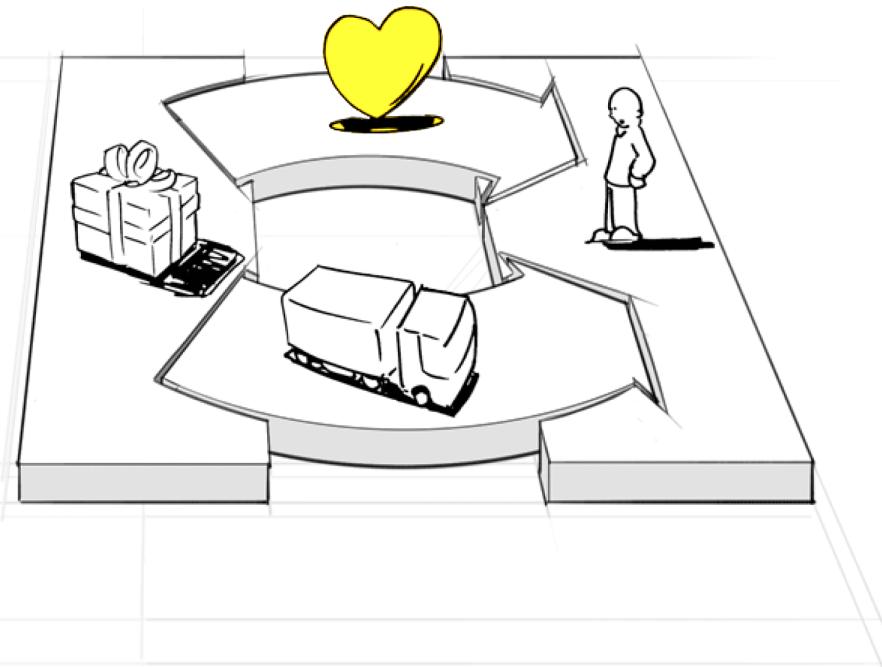


canales en ITIL

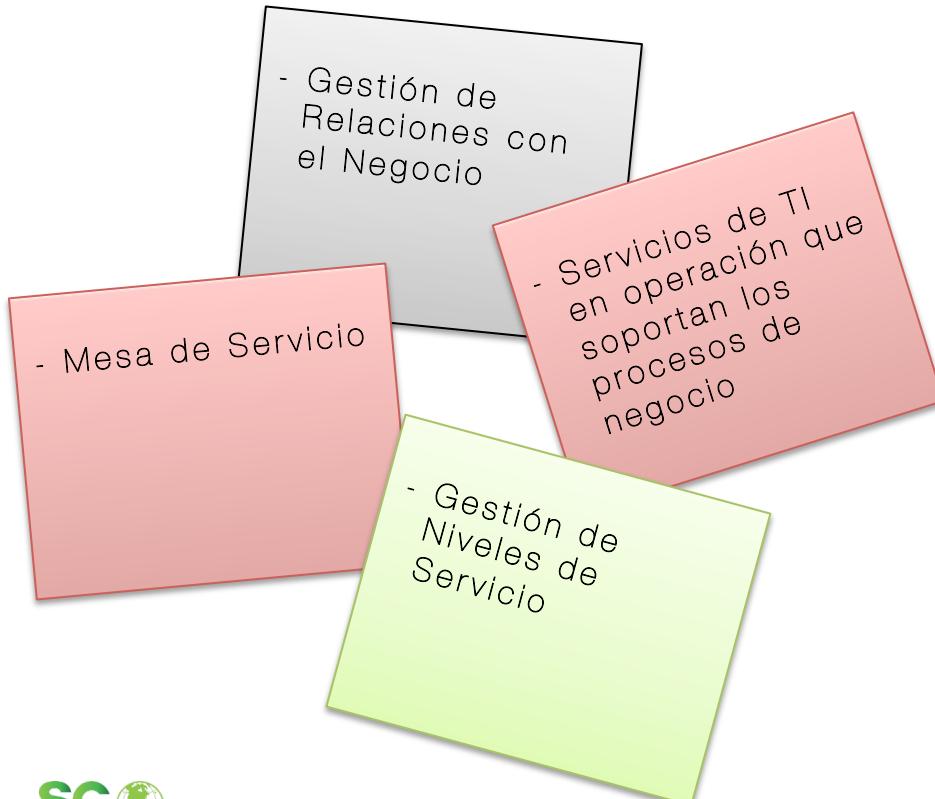


relaciones con los clientes

- Los **tipos** de **relaciones** que se **establecen** con segmentos específicos de **clientes**

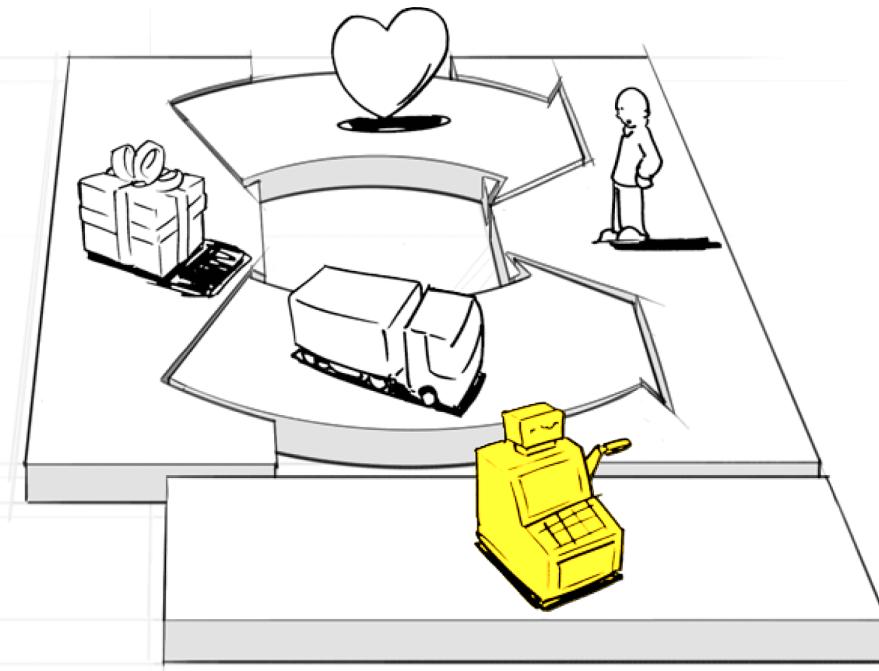


relaciones con los clientes en ITIL

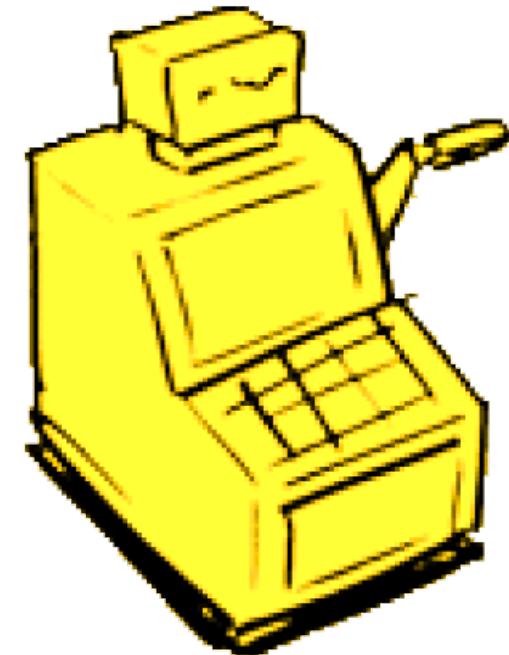


flujo de ingresos

- **Efectivo generado** de cada segmento de **clientes**

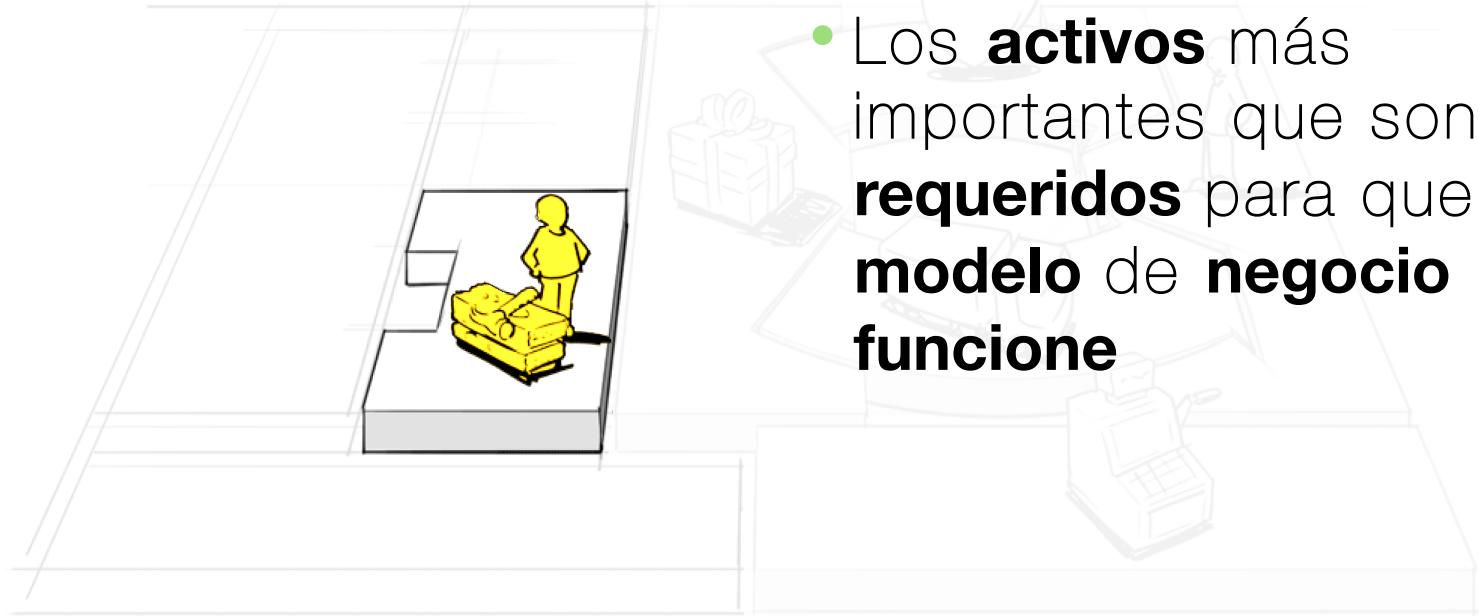


flujo de ingresos en ITIL

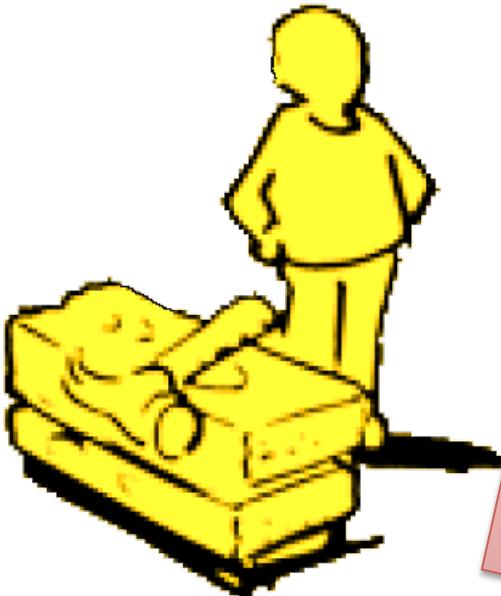


recursos clave

- Los **activos** más importantes que son **requeridos** para que el **modelo de negocio funcione**



recursos clave en ITIL

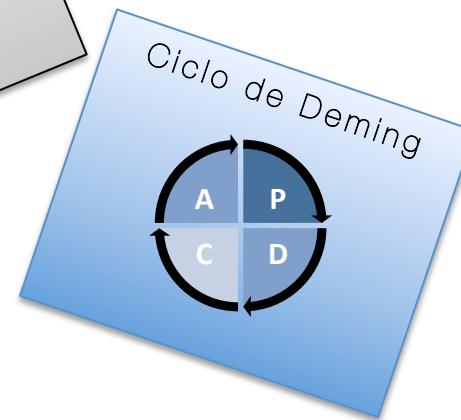
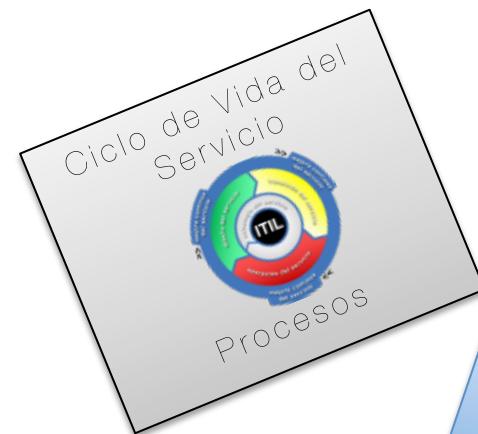


actividades clave



- Las **cosas** más importantes **por hacer** para que el **modelo** de **negocio** funcione

actividades clave en ITIL

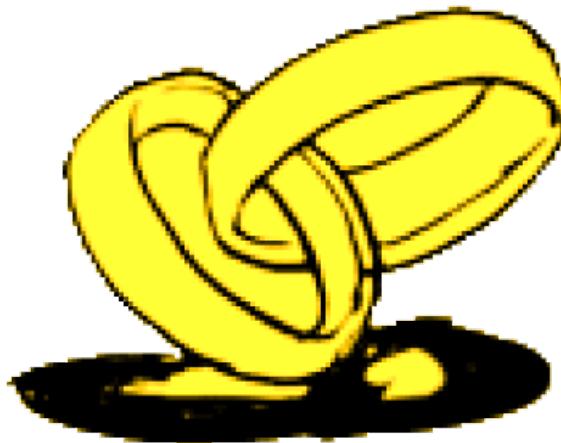


socios clave



- La **red** de **socios** y **proveedores** que **hacen** que el **modelo** de **negocio** **funcione**

socios clave en ITIL

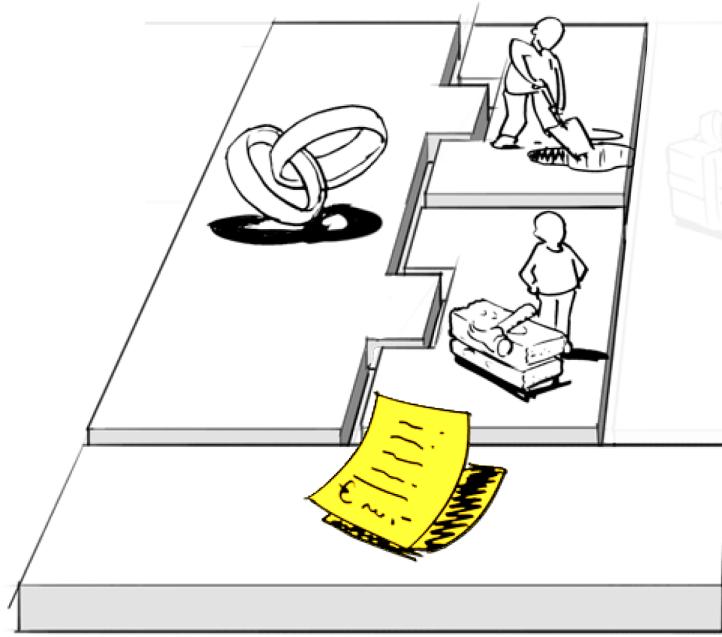


- Dueños de los
Procesos de
Negocio

- Gestión de
Proveedores
Proveedores
externos
(categorizados)

- Alta Dirección

estructura de costos



- Todos los **costos incurridos** para operar el **modelo** de negocio

estructura de costos en ITIL



- Gestión Financiera de los Servicios de TI
- TCO de los Servicios
- Modelo de costo
- Activos de servicios

- Operación del Servicio
- Infraestructura
 - Aplicaciones
 - Información/datos
 - Tecnología

- Gente
- Entrenamiento para desarrollo de competencias y habilidades
- Esquema de sueldos y salarios

- Gestión de Proveedores
- Costo de componentes entregados por proveedores externos



¿y la
vista completa
del canvas
de ITIL?





¿qué
podemos
concluir?

conclusiones

1. Convencionalmente, ITIL tiene un enfoque operativo
2. Con el canvas de ITIL, las TI están en posibilidad de evidenciar contundentemente su propuesta de valor
3. También se hace evidente que ITIL es un "sub-sistema" de un sistema más amplio que está por mostrarse

thanks



arigato

takk

obrigado

gracias

Omar Sánchez
TalaMexicana.mx

bedankt

grazie

tlaxcohcamati

merci

danke

efgaristo