



# Gestión de Servicios

Grupo: 5

- ★ 2015-0446 Jose Hidalgo
- ★ 2011-1038 Edwin Castillo
- ★ 2015-0630 Jean Carlos Nouel
- ★ 2014-2207 Obed García





# Introducción

Un **servicio** es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados.

# Gestión de servicios

Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios TI proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.





# Visión general de la gestión de servicios

- Proporcionar una adecuada gestión de la calidad
- Aumentar la eficiencia
- Alinear los procesos de negocio y la infraestructura TI
- Reducir los riesgos asociados a los Servicios TI



# Fundamentos de la gestión de servicios

Es básica la buena gestión de información en una empresa ya que se la considera una fuente principal de negocio en el primer mundo. Los servicios TI representan una parte sustancial de los procesos de negocio.

# ¿Qué es ITIL?

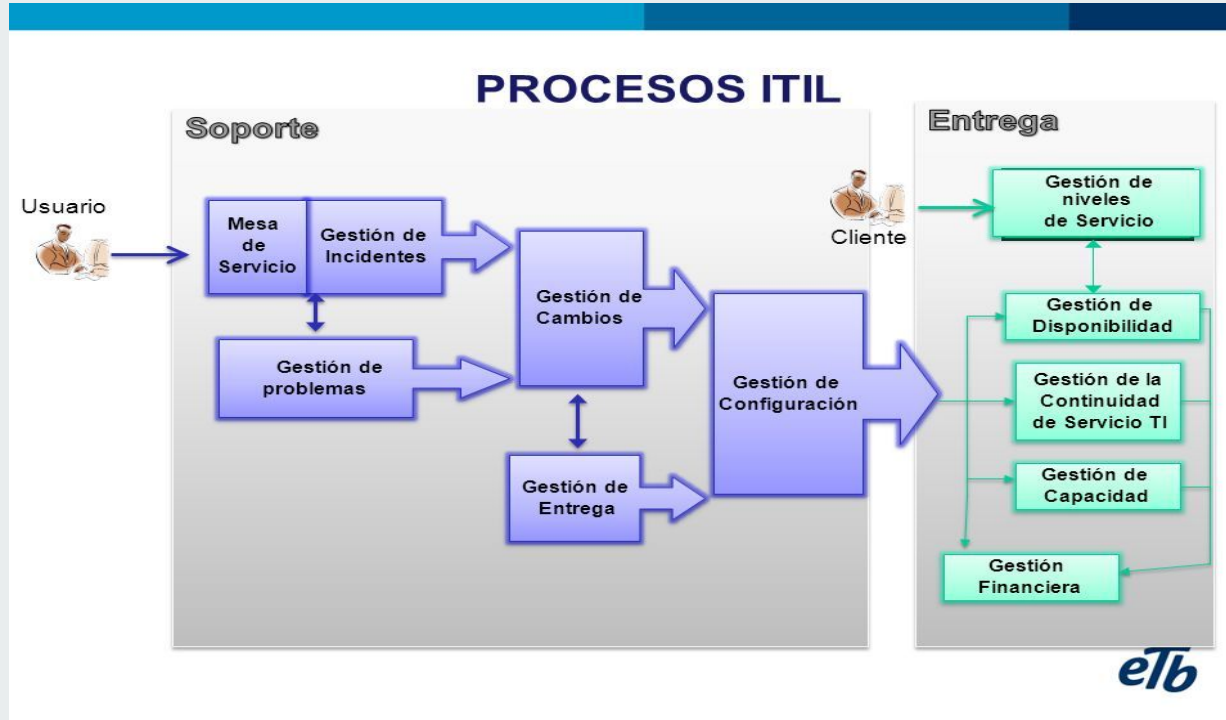
Es el estándar mundial en la Gestión de Servicios Informáticos y sirve como base para la consulta, educación y soporte de herramientas de software. Está enfocado sobre todo a la gestión de servicios TI.



# Soporte al servicio



El soporte al servicio se preocupa de todos los aspectos que garanticen la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al usuario. Los principales aspectos de la metodología de soporte al servicio según ITIL son:







# Provisión del Servicio

La provisión del servicio se ocupa de los servicios ofrecidos en sí mismos. En particular de los Niveles de servicio, su disponibilidad, su continuidad, su viabilidad financiera, la capacidad necesaria de la infraestructura TI y los niveles de seguridad requeridos.

- Gestión del Nivel de Servicio
- CMDB (Base de datos de Configuraciones)
- Gestión de disponibilidad:
- Gestión de capacidad
- Gestión Financiera
- Gestión de la Continuidad del Servicio

---

# Vinculación del negocio con la tecnología



# Tecnología y negocio

La tecnología ha optimizado la forma de administrar negocios haciendo que la interacción entre sus participantes sean más rápidas y eficientes. La tecnología está cambiando muchos aspectos de los negocios, como la contabilidad, la recopilación de datos, ventas y promoción, entre otras.



# Importancia

La tecnología tiene un gran impacto en las operaciones comerciales. No importa el tamaño de tu empresa, la tecnología puede aportar muchos beneficios que te ayudarán alcanzar los objetivos deseados.

# Productividad





# Productividad

Con los procesos automatizados que la tecnología puede proporcionar, la productividad alcanza un nivel superior. Esto se debe a los mínimos recursos consumidos en el procesamiento de las actividades de negocio, permitiendo espacio para mejores productos producidos y servicios más rápidos entregados a más clientes y consumidores.

# Seguridad





# Seguridad

La información también se almacena con facilidad e integridad. Con esto, la información confidencial y sensible es menos propensa a las vulnerabilidades. Dicha información también puede ser recuperada y analizada instantáneamente para monitorear tendencias y hacer pronósticos, lo cual puede ser crucial en los procesos de toma de decisiones.





# Business Technology

Es la creciente dependencia de la tecnología de la información por parte de empresas de todo tipo para manejar y optimizar sus procesos de negocio.



# Objetivos

- La organización debe proporcionar objetivos claros y específicos tanto a los empleados de TI como a los de la empresa. Esto creará la integración de ambas entidades para lograr un objetivo común.
- Una organización debe mantener el servicio al cliente. La comunicación entre la organización y sus clientes no debe perderse.

---

# Procesos Involucrados en la Gestión de Servicios Tecnológicos

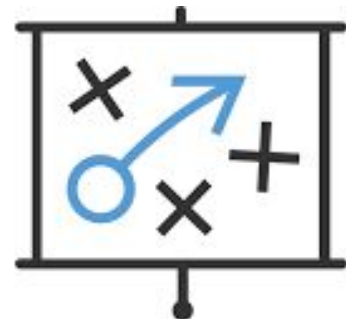


# Estrategia del Servicio

Objetivo Procesal: Proveer orientación, desarrollar e implementar la Gestión de Servicios de TI. Su meta primordial es que la organización piense y actúe estratégicamente.

Algunos procesos involucrados:

- Gestión Financiera
- Gestión de la Demanda



# Diseño del Servicio

Objetivo Procesal: Diseñar nuevos servicios de TI. Esto incluye el diseño de servicios nuevos, así como cambios y mejoras de los existentes.

Algunos procesos involucrados:

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de la Continuidad de Servicios de TI
- Gestión de la Seguridad de la Información



# Transición del Servicio

Objetivo Procesal: Desarrollar e implementar servicios de TI. Mediante este proceso también se asegura que los cambios en los servicios y procesos de la Gestión de Servicios se lleven a cabo de manera coordinada.

Algunos procesos involucrados:

- Gestión del Cambio
- Gestión de Validación y Pruebas



# Operación del Servicio

Objetivo Procesal: Asegurar que los servicios de TI se ofrezcan efectiva y eficientemente. Esto incluye cumplir con los requerimientos de los usuarios, resolver fallos en el servicio, arreglar problemas y llevar a cabo operaciones rutinarias.

Algunos procesos involucrados:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas



# Perfeccionamiento Continuo del Servicio

Objetivo Procesal: Usar métodos derivados de la gestión de calidad para aprender de los errores y logros del pasado. El proceso de Perfeccionamiento Continuo del Servicio implementa un sistema de retroalimentación de "vuelta cerrada", según la especificación ISO 20000, como medida para mejorar continuamente la efectividad y eficiencia de procesos y servicios de TI.





# Conclusión

Una correcta **Gestión de Servicios** ayuda bastante a cualquier organización, no importa su visión u objetivos. Cuando una organización logra satisfacer al cliente con un servicio de calidad los resultados casi siempre serán positivos.

La organización de TI, debe aprender que hacer y cómo trabajar con otros para funcionar, para que todos funcionen al mismo ritmo. Si esta cooperación es hecha de manera correcta se observan las mejoras en el tiempo de respuesta adecuado para satisfacer al **cliente** y hasta en lo **económico**.

Los principales beneficios de una correcta Gestión de Niveles de Servicio son:

- **Los servicios TI son diseñados para cumplir sus auténticos objetivos:** cubrir las necesidades del cliente.
- Se facilita la comunicación con los clientes, impidiendo los malentendidos sobre las características y calidad de los servicios ofrecidos.
- Se establecen objetivos claros y cuantificables.
- Se establecen claramente las responsabilidades tanto de los clientes como de los proveedores del servicio.



# Referencias

- IT Process Maps - Procesos ITIL  
[https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Procesos ITIL](https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Procesos_ITIL)
- De Gerencia - Fundamentos de la Gestión de Servicios  
[http://www.degerencia.com/articulo/fundamentos de la gestion de servicios](http://www.degerencia.com/articulo/fundamentos_de_la_gestion_de_servicios)
- Wikipedia - ITIL  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Information Technology Infrastructure Library#Estrategia del Servicio](https://es.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library#Estrategia_del_Servicio)