

RESUMEN

El objetivo es **desarrollar una propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, a partir de la gestión tecnológica analizada en BeCall Group**. La metodología empleada corresponde a una **investigación experimental** con un **enfoque analítico y descriptivo** desarrollado en 4 fases: **Análisis, Planeación, Diseño y Ejecución**. Este proyecto sirve de línea base para aplicar en la región según las tendencias de procesos tecnológicos y de innovación del Siglo XXI.

PALABRAS CLAVE

Gestión Tecnológica, COBIT5, ITIL, ISO27000, Buenas Prácticas TI.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la compañía BeCall Group con sede en Manizales se detecta una dificultad al controlar, almacenar y entregar una disponibilidad de los datos en los diferentes módulos de la empresa, retrasando así la toma de decisiones, y la calidad en los productos o servicios ofrecidos..

La pregunta de investigación es **¿Cómo desarrollar una propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información TI en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, en BeCall Group?**

2 OBJETIVOS

**OBJETIVO GENERAL:**  
**Desarrollar una propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información TI en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, en la BeCall Group.**

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. **Analizar** los puntos débiles actuales de la empresa BeCall Group, que propicien un ambiente de cambio en la dirección utilizando el marketing Tecnológico.
2. **Definir** el alcance de la propuesta de gestión tecnológica y buenas prácticas a partir del modelo COBIT 5 (Mapeo de metas empresariales, TI y procesos asociados a TI, Objetivo de Mejora).
3. **Diseñar** un plan de acción para las soluciones prácticas que contemplen los cambios para la implementación de la propuesta definida, a partir de las métricas COBIT 5, ITIL e ISO 27000.
4. **Presentar** la propuesta de buenas prácticas a corto y largo plazo a partir de los referentes analizados en el benchmarking tecnológico.

3 METODOLOGÍA

**Investigación Experimental** con trabajo de campo, enfoque **analítico y descriptivo** desarrollada en 4 fases: **Análisis, Planeación, Diseño y Ejecución** desde el **Semillero de Investigación TECSIS** como proyecto de aula de la asignatura Gestión Tecnológica y Buenas Prácticas TI, utilizando instrumentos como Benchmarking, la Guía metodológica COBIT5, ITIL y la norma ISO27000 sobre seguridad informática.

Para la Implementación del Modelo COBIT se realiza el siguiente procedimiento en 4 fases:

**Fase 1 Revisión documental** donde presenta la plataforma Estratégica (**Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos de la Empresa**), Revisión Legal: El **sistema de gestión de Calidad** que emplea o si no tiene cual debería considerarse.

**Fase 2 Diagnóstico** La Estructura Organizacional de la Empresa e **Información de las TIC con que cuenta y cómo funciona**.

**Fase 3 Implementación** aquí primero se Identifica el **Objetivo de cambio** donde articule TI con los objetivos de la organización que genere una cambio y buena práctica (**Qué y para qué**); Luego, a partir del objetivo de cambio determino **qué voy a medir y cómo**, es decir, cómo verifico el cumplimiento del objetivo y lo mido; después Organizo **plan de Acción** donde presento Objetivo, las Actividades, tareas, responsables y metas (**Indicadores con base en la ficha Técnica de los Indicadores COBIT 5**), **Matriz RACI** Responsable (Comprometido)(R), Accountable (Responsable)(A), Consulted

4 RESULTADOS ESPERADOS

Los resultados esperados con el proyecto son:

- **Unificar los procesos** involucrados en la compañía, permitiendo así acceso a cualquier tipo de información sin importar el área desde donde solicite.
- **Mejorar los tiempos** de respuesta, registro, gestión y atención al cliente en los diferentes **módulos que involucre la compañía**.
- **Reconocimiento de la marca**, caracterizada por la calidad, profesionalismo y la innovación tecnológica en la prestación de cada uno de sus servicios.

Compañías	BeCallGroup	Energia Contact Center	Comdata Group
Ítems			
Tiempos de respuesta al cliente	No implementa procesos para su reducción.	Incluye estrategias para reducir tiempos de respuesta.	Incluye estrategias para reducir tiempos de respuesta.
Calidad del servicio prestado	Existe un área de calidad para validar procesos e información	Existe un área de calidad para validar procesos e información	Existe un área de calidad para validar procesos e información
Cantidad de quejas recibidas	No existe un canal disponible para atender sugerencias.	No existe un canal disponible para atender sugerencias.	No existe un canal disponible para atender sugerencias.
Retención de clientes	Se desarrollan estrategias de retención por medio de un canal telefónico.	Se desarrollan estrategias de retención por medio de un canal telefónico y por un chat virtual.	Se desarrollan estrategias de retención por medio de un canal telefónico y por un chat virtual.
Nuevos clientes	Existen canales especializados en captar nuevos clientes y compañías.	Existen canales especializados en captar nuevos clientes y compañías.	Existen canales especializados en captar nuevos clientes y compañías.
Automatización de procesos	Existen bases de datos y software no unificado, permite generar reportes, pero no en tiempo real.	Existen bases de datos y software no unificado, permite generar reportes en tiempo real.	Existen bases de datos y software no unificado, permite generar reportes en tiempo real.
Inbound/Outbound	Cuentan con omnicanalidad.	Cuentan con omnicanalidad.	Cuentan con omnicanalidad.
Consolidación de operaciones	Operaciones independientes que no permite una comunicación eficiente.	Operaciones independientes que no permite una comunicación eficiente.	Operaciones independientes que no permite una comunicación eficiente.
Nuevas tecnologías de canales, redes sociales	Únicamente usan canales de telefonía y correo electrónico.	Además de los canales de telefonía, incluyen redes sociales como Facebook y LinkedIn	Además de los canales de telefonía, incluyen redes sociales como Twitter y su propia página web.
Tecnología basada en la nube	Utilizan tecnología en la nube para el software utilizado, pero no para la información almacenada.	Utilizan tecnología en la nube para el software utilizado, y almacenan información relevante únicamente	Utilizan tecnología en la nube para el software utilizado, pero no para la información almacenada

Fig. 2. Análisis Benchmarking Tecnológico. Fuente (Propia)

5 REFERENCIAS

- Gutiérrez C. (2013). "ITIL, un compendio de mejores prácticas", Seguridad Corporativa, Recuperado de: <https://www.welivesecurity.com/la-es/2013/06/05/itil-compendio-mejores-practicas/>
- ISACA, (2012) COBIT 5 for Information Security, United States of America, pp 31.
- ISACA, (2012) COBIT 5 para Seguridad de la Información. Madrid: ISACA Framework, pp 17-22
- Krajewski, J, R, M, M. (2014) Administración de operaciones "Procesos y Calidad de Valor"
- Pradino, Py Szuter, R (Segurinfo, 2012) ISACA Buenos Aires Chapter, Buenos Aires.
- Quezada-Sarmiento P., Chango-Cañaveral P., Benavides-Cordova M., Jumbo-Fernández

SERVICIOS DISPONIBLES

**24 horas**

Atendemos 24 horas, sin barreras de horarios y fronteras.

- Servicio de emergencias
- Recogida de datos fuera del horario comercial
- Atención al cliente 24/7
- Aviso técnico 24/7

**Omnicanalidad**

Tenemos todos los caminos para que usted no pierda ningún negocio.

**BBD (Base de datos)**

**Eikon Digital**

**Backoffice**