



Universidad
Tecmilenio®



Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.



Gestión del Conocimiento de TI

Transición y operaciones
del servicio



¿Cómo lograr crear y mejorar los servicios de TI para que realmente beneficien a la empresa?



Tener un correcto diseño de ciclo de vida del servicio:

- Garantizar que se implemente lo planeado
- Alcanzar los objetivos





Transición del servicio

Gestión y coordinación de los procesos, sistemas y funciones necesarios para la construcción, prueba y despliegue de una versión en producción.

- Soporte a la transición
- Gestión de cambios
- Gestión de activos
- Gestión de la configuración
- Gestión de implementación y despliegue



Procesos de apoyo a la transición



Validación y pruebas



Evaluación del cambio



Conocimiento del servicio



Operación del servicio

Detectar, atender, solucionar y prevenir las fallas y problemas en los servicios

- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de accesos
- Gestión de eventos
- Cumplimiento de la solicitud





- Explica con tus palabras la diferencia entre un incidente, un evento y un problema en cuanto a la operación de los servicios de TI.
- Menciona tres ejemplos de cada uno.



- La fase de **transición** del servicio se encarga de la construcción de los servicios nuevos o la modificación de los servicios existentes.
- Los procesos de **apoyo a la transición** permiten validar que los servicios cumplan con los requerimientos.
- Los procesos de **la operación del servicio** permiten detectar, atender, solucionar y prevenir los problemas, incidentes y eventos que se generan en el funcionamiento de los servicios.





Universidad
Tecnológico®





Te invito a realizar la siguiente actividad de bienestar-mindfulness antes de comenzar a revisar el tema.



Gestión del Conocimiento de TI

Funciones de operación y
mejora continua del servicio

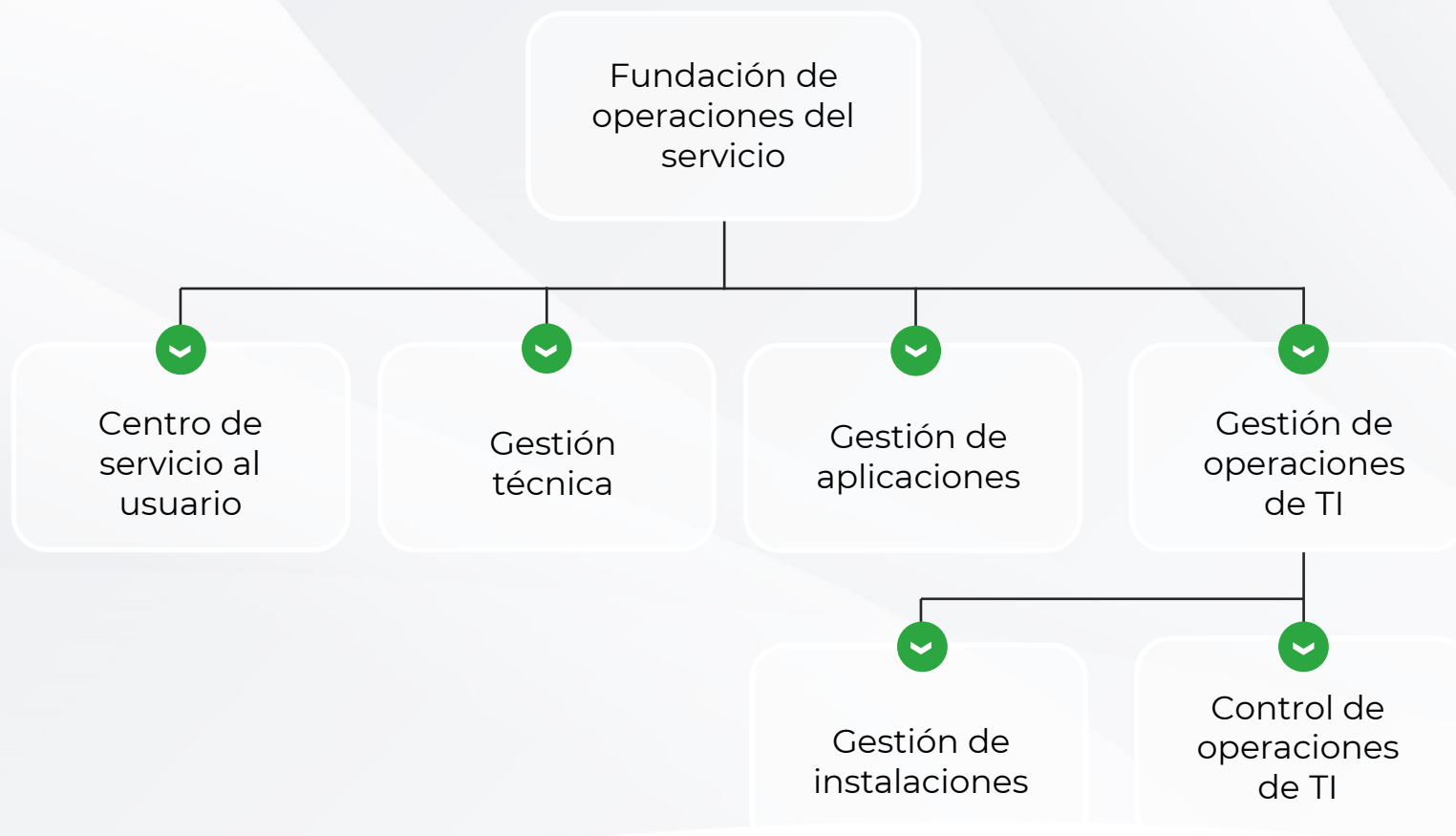


● Gestión de la capacidad

- Trabajo proactivo.
- Asegurar que las necesidades del negocio cumplen con un mínimo de recursos informáticos.
- Se relaciona con la administración de niveles de servicio y con la administración financiera.
- Permite la toma de decisiones sustentada.



Funciones en la operación del servicio



Mejora continua del servicio

Medir y reportar la mejora en el servicio. Se lleva a cabo mediante el ciclo de Deming:



ITIL Versión 4

- Su objetivo es ayudar a las empresas a ser más ágiles en la implementación de una infraestructura de servicios de TI.
- Se transforma en un sistema de valor del servicio (SVS).
- Se compone de lo siguiente:
 - Los siete principios de la guía
 - El gobierno
 - Cadena de valor de servicio
 - Prácticas
 - Mejora continua



ITIL Versión 3	ITIL Versión 4
36 procesos	34 prácticas
<p>Ciclo de vida del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Estrategia del servicio<input type="radio"/> Diseño del servicio<input type="radio"/> Transición del servicio<input type="radio"/> Operación del servicio<input type="radio"/> Mejora continua del servicio	<p>Cadena de valor de servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Planear<input type="radio"/> Mejorar<input type="radio"/> Involucrar<input type="radio"/> Diseño y transición<input type="radio"/> Obtención/construcción<input type="radio"/> Entrega/soporte
<p>Las 4 P del diseño del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Personas<input type="radio"/> Procesos<input type="radio"/> Productos<input type="radio"/> Socios	<p>Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Organizaciones y personas<input type="radio"/> Tecnologías de información<input type="radio"/> Socios y proveedores<input type="radio"/> Procesos y flujos de valor





En Tecmilenio se desarrolló una aplicación para automatizar el sistema de préstamo de recursos bibliográficos en campus porque el sistema anterior era manual. La idea principal es poder controlar el inventario de recursos para que no haya pérdidas de material, agilizar la reintegración de los recursos para que estén disponibles para los usuarios y planear mejor la actualización de los materiales.

- Piensa en actividades concretas para esta situación en cada uno de los pasos del ciclo de Deming.



- **Centro de servicio al usuario:**
 - Único contacto con el cliente.
 - Se requiere personal empático, capacitado para escuchar y atender a diferentes tipos de clientes.
- Las herramientas de **monitoreo** permiten conocer el estado de las operaciones que pueden afectar la generación de los servicios.
- ITIL 3 evoluciona en ITIL 4 para adaptarse a la forma de trabajo ágil.

