

1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



¿Cuál es el valor del paradigma de gestión de TI orientada a servicios?

Oscar Avila, Phd
Profesor-Investigador y Consultor
Universidad de los Andes
2015



Contexto actual



Nuevos servicios en la nube
(SaaS, IaaS, PaaS...)

Nuevos proveedores

Nuevas tecnologías

Globalización - Mundialización

Product Market

**Características cambiantes
Del mercado**

**Tendencias de gestión de TI
(Outsourcing, Offshoring)**

Políticas organizacionales

Políticas de TI

**Gestión de
Servicios de TI**

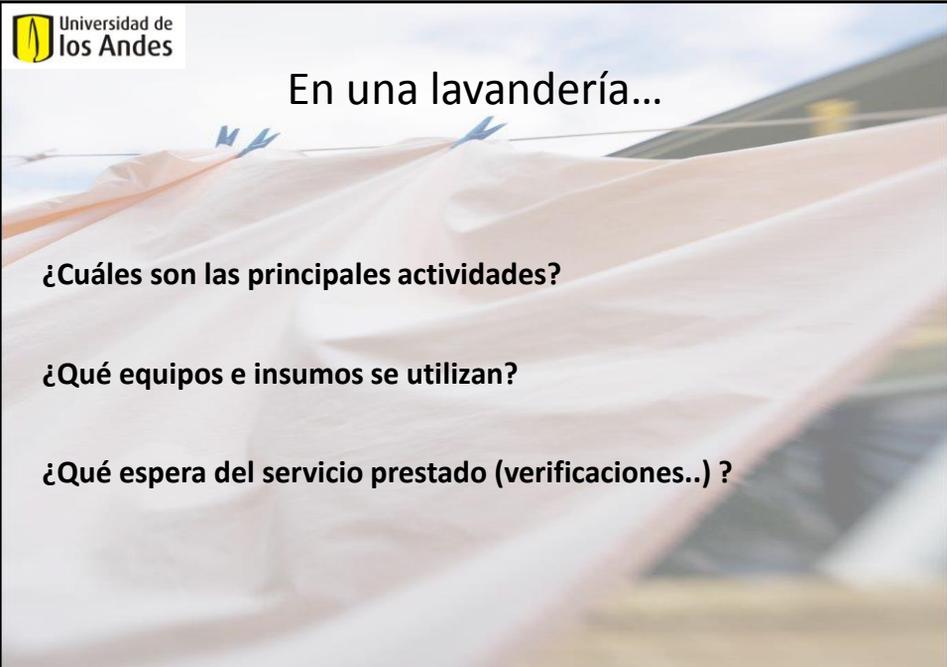



1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



¿Cuál es el valor del paradigma de
gestión de TI orientada a servicios?

¿Qué beneficios brinda un servicio?

Universidad de los Andes

En una lavandería...

¿Cuáles son las principales actividades?

¿Qué equipos e insumos se utilizan?

¿Qué espera del servicio prestado (verificaciones..) ?



4

1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



Lo mismo sucede con TI...

Definición de servicio⁽ⁱ⁾

“Es un medio de entregar valor a los clientes, al facilitar los resultados que los clientes quieren lograr sin apropiarse de los costos y riesgos específicos.”

(i) Tomado de ITIL v3 Official Introduction



1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



Se requiere un cambio de mentalidad...






Universidad de los Andes

Tradicional enfoque interno basado en tecnología...

Roles tradicionales...

SISANDES
Laboratorio Integrado de Sistemas

Aranda
SOFTWARE

GTP
Gestión de Tecnología y Proyectos de Vida

ORACLE



Universidad de los Andes

Nuevo enfoque externo basado en servicios que crean valor...

Nuevos roles...

SISANDES
Laboratorio Integrado de Sistemas

Aranda
SOFTWARE

GTP
Gestión de Tecnología y Proyectos de Vida

ORACLE

1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



Valor del paradigma orientado a servicios



TI

Proveer

Satisfacción de
necesidades

Utilidad: 'lo que el servicio permite hacer'

Garantía: 'la forma como se entrega el servicio'



Departamento de Ingeniería
de Sistemas y Computación



1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



Algunos conceptos claves...



Departamento de Ingeniería
de Sistemas y Computación



1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



¿Qué es gestión de servicios de TI?

Definición de gestión de servicios de TI⁽ⁱ⁾

“Es la implementación y gestión de servicios de TI de calidad que cumplan las necesidades del negocio.”

La gestión de servicios de TI se lleva a cabo por los proveedores de servicios de TI a través de una combinación adecuada de personas, procesos y tecnología de información..”

(i) Tomado de ITIL v3 Official Introduction



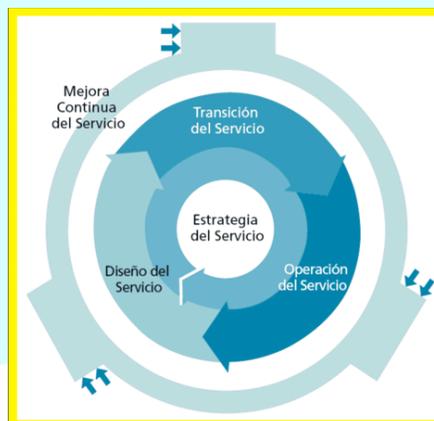
Departamento de Ingeniería
de Sistemas y Computación



1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera
valor al Negocio?



Ciclo de vida de la gestión de servicios



(i) Tomado de ITIL v3 Official Introduction



Departamento de Ingeniería
de Sistemas y Computación



1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?

FOROS IIT

Componentes de un servicio

Facultad de Ingeniería
Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

SISYANDES
Capítulo de Ingeniería de Sistemas

Aranda
SOFTWARE

IGTP
Gestión de Tecnología y Proyectos de Vida

ORACLE

1er Foro en Gestión de Servicios de TI:
¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?

FOROS IIT

Principales ventajas

- Alineación negocio - TI
- Satisfacción de necesidades
- Cuantificación de beneficios

Universidad de los Andes
Facultad de Ingeniería

Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

SISYANDES
Capítulo de Ingeniería de Sistemas

Aranda
SOFTWARE

IGTP
Gestión de Tecnología y Proyectos de Vida

ORACLE