

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?


FOROS TI

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

¿Qué beneficios brinda un servicio?


 Universidad de los Andes  
Facultad de Ingeniería


Departamento de Ingeniería  
de Sistemas y Computación


 SIS ANDES  
Capítulo de Ingeniería de Sistemas


 Aranda  
SOFTWARE


 GTP  
Gestión de Tecnología y Proyectos de TI


 ORACLE



 Universidad de los Andes


En una lavandería...


¿Cuáles son las principales actividades?


¿Qué equipos e insumos se utilizan?

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


 SIS ANDES  
Capítulo de Ingeniería de Sistemas



 Aranda  
SOFTWARE


 GTP  
Gestión de Tecnología y Proyectos de TI


 ORACLE

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<sup>(i)</sup>**

“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?

FOROS I+D+i

## 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'

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

FOROS I+D+i

## Algunos conceptos claves...

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<sup>(i)</sup>

“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



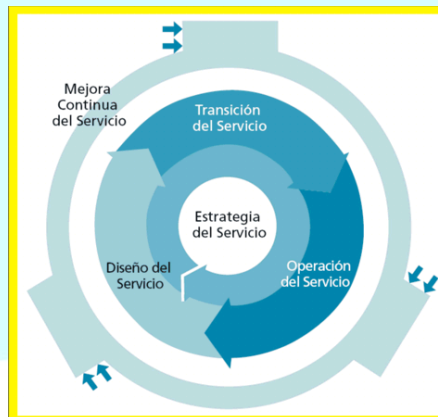
Departamento de Ingeniería  
de Sistemas y Computación



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

Equipos internos

Proveedores

SLA

OLA

Contratos SLA

Facultad de Ingeniería

Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

SISYANDES

Aranda SOFTWARE

IGT

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

Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

SISYANDES

Aranda SOFTWARE

IGT

ORACLE