

Programa del curso

2022-20

Nombre del curso: Gestión de servicios de TI
Course Name: IT service management
Créditos: 4 créditos
Horario: (M) 18:30 - 21:15
Profesor: Oscar Ávila (oj.avila@uniandes.edu.co) Lucio Molina Focazzio (l.molina84@uniandes.edu.co)
Versión PDF [Click Aquí](#)

Descripción

La evolución del entorno económico en los últimos años ha hecho que los gerentes y ejecutivos de Tecnologías de la Información se hayan visto enfrentados a dos nuevos desafíos : de un lado, liderar la transformación digital de la organización a través de la definición y el desarrollo de un portafolio de servicios de TI que sea financieramente viable y, de otro lado, reducir el tiempo para satisfacer las necesidades estratégicas y operativas de los clientes a través del aprovisionamiento ágil de nuevos servicios de TI (lo cual se conoce como reducción del Time to Market). Con el fin de hacerle frente a estos retos, este curso se enfoca en los conceptos avanzados y las nuevas prácticas de la gestión de servicios y le ayuda al estudiante a desarrollar competencias para el desarrollo estratégico del portafolio de servicios, entender las fortalezas y debilidades de las nuevas prácticas y metodologías ágiles (Agile, DevOps, Cloud Sourcing y IT Service Brokering) y aplicar la gestión continua para el mejoramiento de la calidad de los servicios. En este curso el estudiante entenderá los conceptos fundamentales y avanzados de la gestión de servicios y desarrollará competencias para:

- Desarrollar una visión estratégica de la gestión de servicios de TI que esté alineada con la operación de los mismos.
- Desarrollar el portafolio de servicios a través del análisis de casos de negocio que contengan el cálculo financiero de las inversiones, el análisis de beneficios y la evaluación de riesgos para diferentes alternativas de aprovisionamiento de servicios.
- Entender los nuevos enfoques y prácticas ágiles como DevOps, Agile, Service Brokering y Cloud Sourcing, para reducir el Time to Market y aprovisionar de forma rápida al cliente con los servicios que requiere.
- Entender cómo mejorar la estabilidad e incrementar la disponibilidad de los servicios a través de los enfoques proactivo y reactivo de soporte y operación.
- Diseñar planes de mejora continua que mantengan alineado el portafolio de servicios con la evolución constante de los requerimientos del negocio.

- Entender los requisitos de certificación de ISO/IEC 20000 así como el proceso de preparación e implementación de la norma en una empresa.

Plan de temas

Módulo

Fundamentos de la gestión de servicios de TI

1. Planeación estratégica y desarrollo del portafolio de servicios

2. Operación y soporte a los servicios de TI: generando valor al negocio

3. Métodos ágiles de abastecimiento e implementación de servicios

4. Gestión continua de la calidad de los servicios de TI, Modelos de Madurez y Consultoría ISO 20 000

Temas

Principales desafíos en TI. ¿Qué es un servicio de TI? ¿Qué es gestión de servicios? Marcos de implementación (ITIL, IT4IT, FitSM). Ciclo de vida de la gestión de servicios

Gestión estratégica de los servicios de TI. Evaluación de los espacios de mercado. Evaluación de alternativas para implementar servicios. Análisis de beneficios. Análisis de riesgos. Análisis financiero (flujo de caja proyectado, valor presente neto y tasa interna de retorno).

Estudio de los principales procesos de operación: gestión de eventos, gestión de incidentes y gestión de problemas. Funciones de operación: mesa de servicios, gestión técnica, gestión de operaciones de TI y gestión de aplicaciones.

Introducción a los nuevos métodos de implementación de servicios □ DevOps, Agile y Cloud Sourcing. Despliegue ágil de servicios digitales: mejores prácticas, casos de uso (cantidad de releases, automatización y ejemplos del flujo de service delivery), estandarización de desarrollo y despliegue. Operación ágil de servicios: integración desarrollo y operación con DevOps, abastecimiento ágil con Service Brokering. Mapa de ruta de transformación.

Proceso de mejora continua de servicios. Los 7 pasos del proceso de mejora. Ciclo de Deming y modelo CSI. Modelos de madurez: ITIL, Cobit, CMMI. ISO 20 000: Introducción, fundamentos y requisitos de certificación. Preparación de una propuesta de consultoría.

Bibliografía

- Ward, J., et al. (2008). Building Better Business Cases for IT Investments. MIS Quarterly Executive, 7(1) pp. 1-15
- Yoder, R. C., Eccarius-Kelly, V., & Cherukuri, S. (2009). Understanding Global Information Technology and Outsourcing Dynamics: A Multi-Lens Model. Handbook

of Research on Global Information Technology Management in the Digital Economy. Ed. IGI Global

- Object Management Group. Business Motivation Model BMM. Versión 1.3. 2015
- ISO (2011). ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology □ Service management □ Part 1: Service management system requirements, International Organization for Standardization
- ISACA. (2012). COBIT 5: Un Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de las TI de la Empresa. ISACA
- ISACA. (2012). COBIT 5: Enabling processes. ISACA
- Great Britain. Office of Government Commerce. Introduction to ITIL. 1th Edition. London : TSO, 2005
- Great Britain. Office of Government Commerce. ITIL service strategy. 2nd Edition. London: TSO, 2011
- Avila, O. and Sastoque, S. A survey on availability calculation and definition for Information Technology services. Pacific-Asia conference on Information Systems. Chiayi, Taiwan. 2016
- Avila, O. and Garcés, K. Change management contributions for business-IT alignment. International Conference on Business Information Systems, pages 156□167. Larnaca, Chipre. 2014