

BAM

ITIL

BCM

ILM

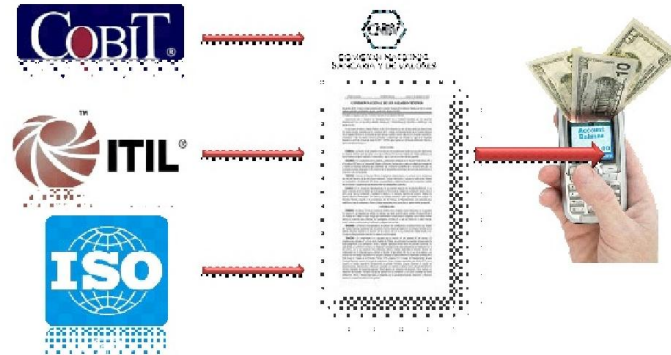
BTO

ITSM

ISO 20000



Segundo Congreso Internacional de Ingeniería Informática: Soluciones digitales para innovación de negocios



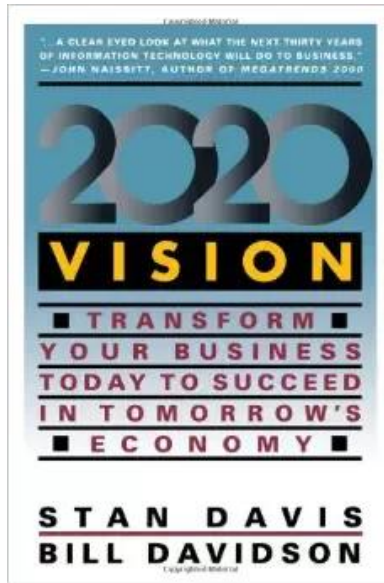
INNOVACIÓN - SERVICIOS y MEJORES PRÁCTICAS



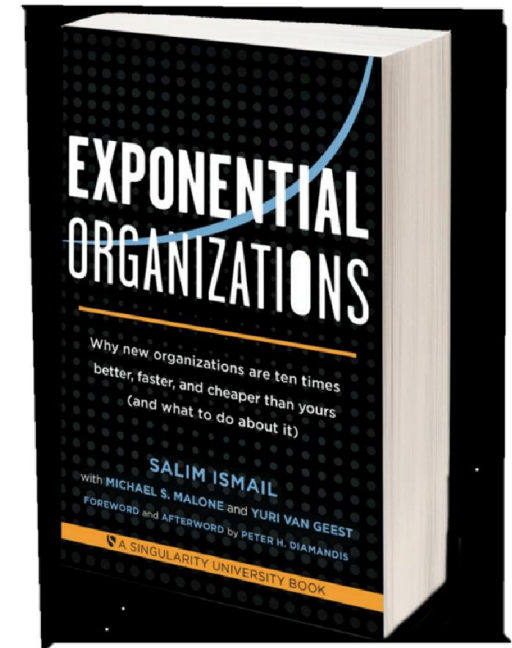
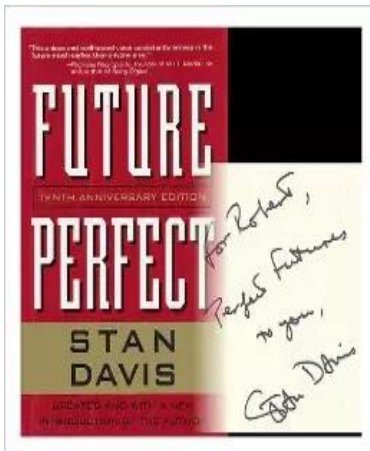
Lima, 13 10 2015
Derechos de Autor © 2014 AITIL

www.aitil.com

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y SU ROL EN LOS NEGOCIOS

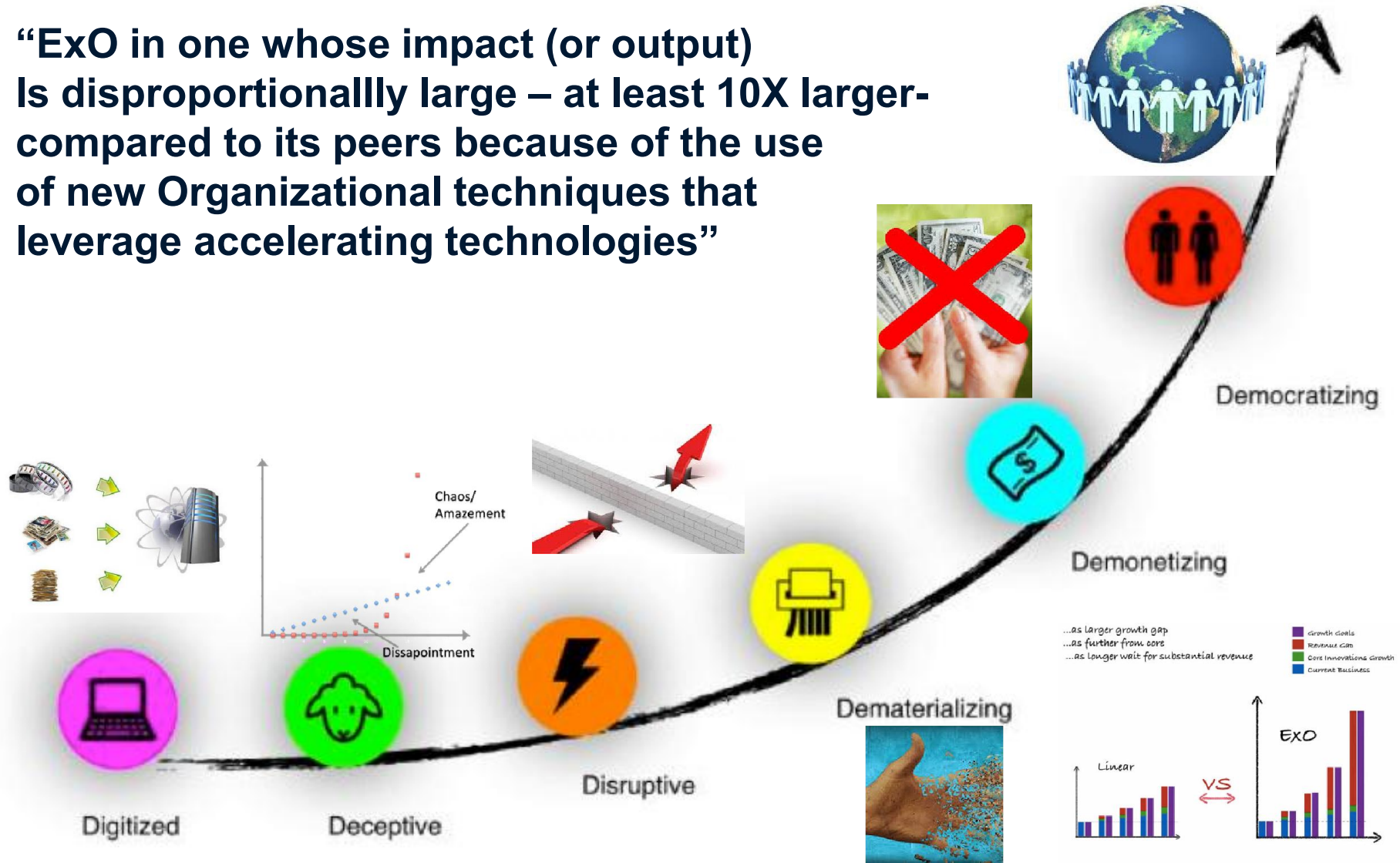


Everyone talks about operating "any time, any place" and "mass customization," phrases Davis coined for use in business.

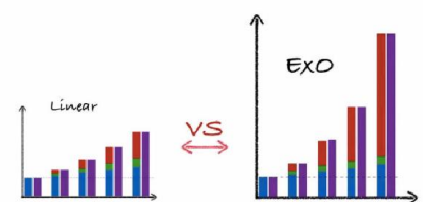


Exponential Organizations ExO: LAS 6 Ds

“ExO in one whose impact (or output) is disproportionately large – at least 10X larger – compared to its peers because of the use of new Organizational techniques that leverage accelerating technologies”

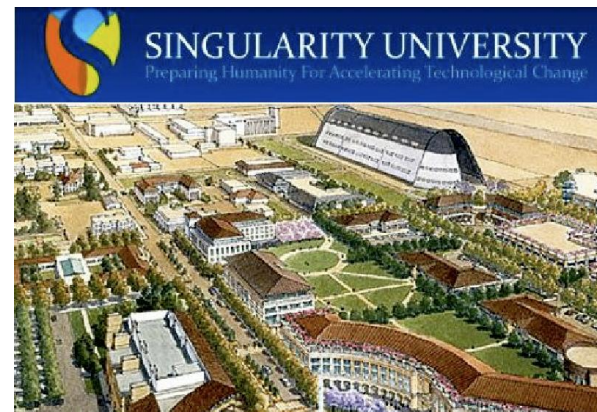


...as larger growth gap
 ...as further from core
 ...as longer wait for substantial revenue



source: IBM, Build an Innovation Engine in 30 Days by Scott Anthony and David Dornan, PwC M.A. Simon

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y



UBER
EVERYONE'S PRIVATE DRIVER™

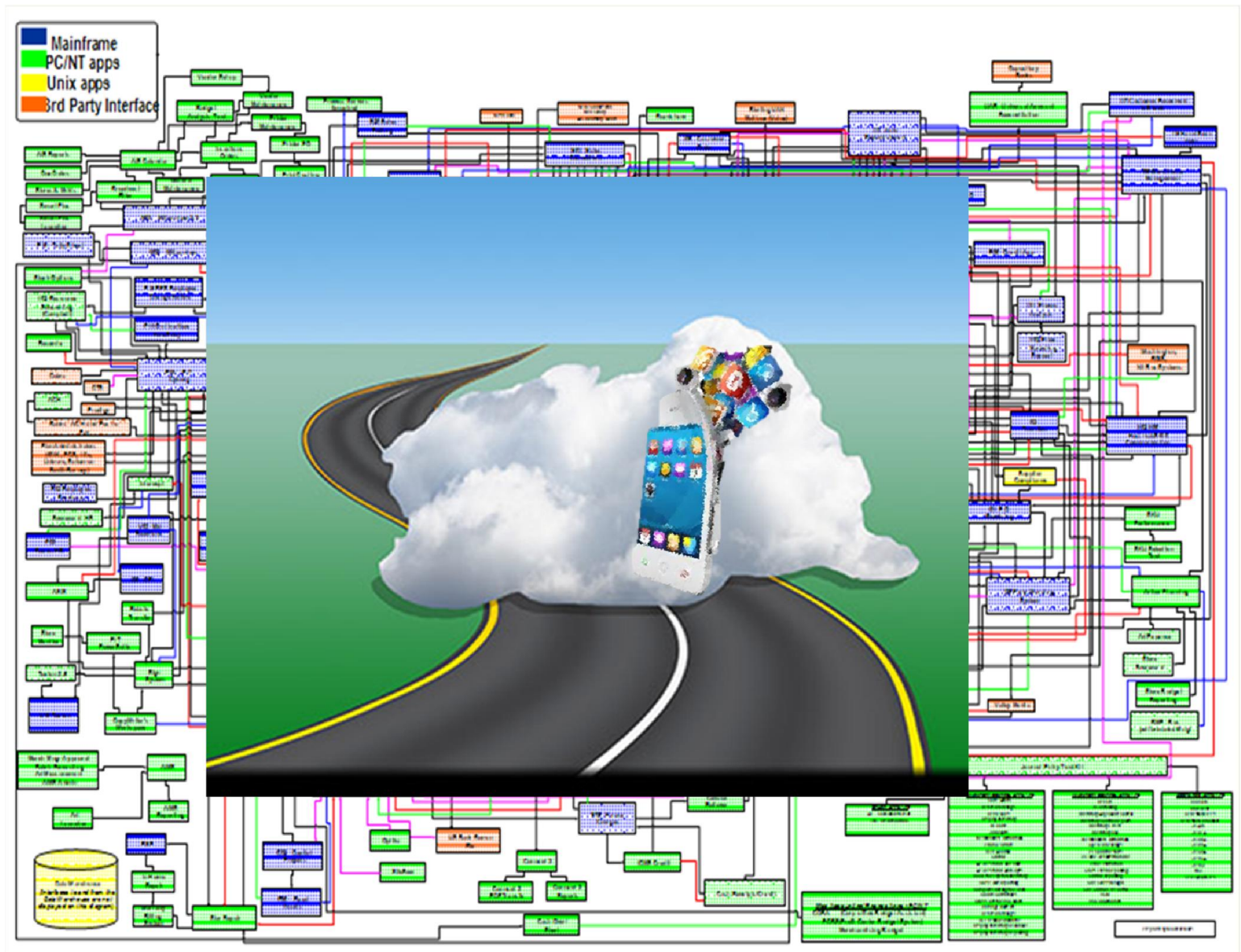
UberBLACK
THE ORIGINAL

1. Download the Uber Technologies iPhone or Android app and sign up to request a ride.
2. YOUR DRIVER COMES TO YOU
You can call or text your driver as soon as he has been dispatched. We'll notify you when your Uber arrives outside, sit back and relax!
3. ARRIVE IN STYLE
After arriving at your destination, we'll charge your credit card on file and email you a receipt. You never need to carry cash again!

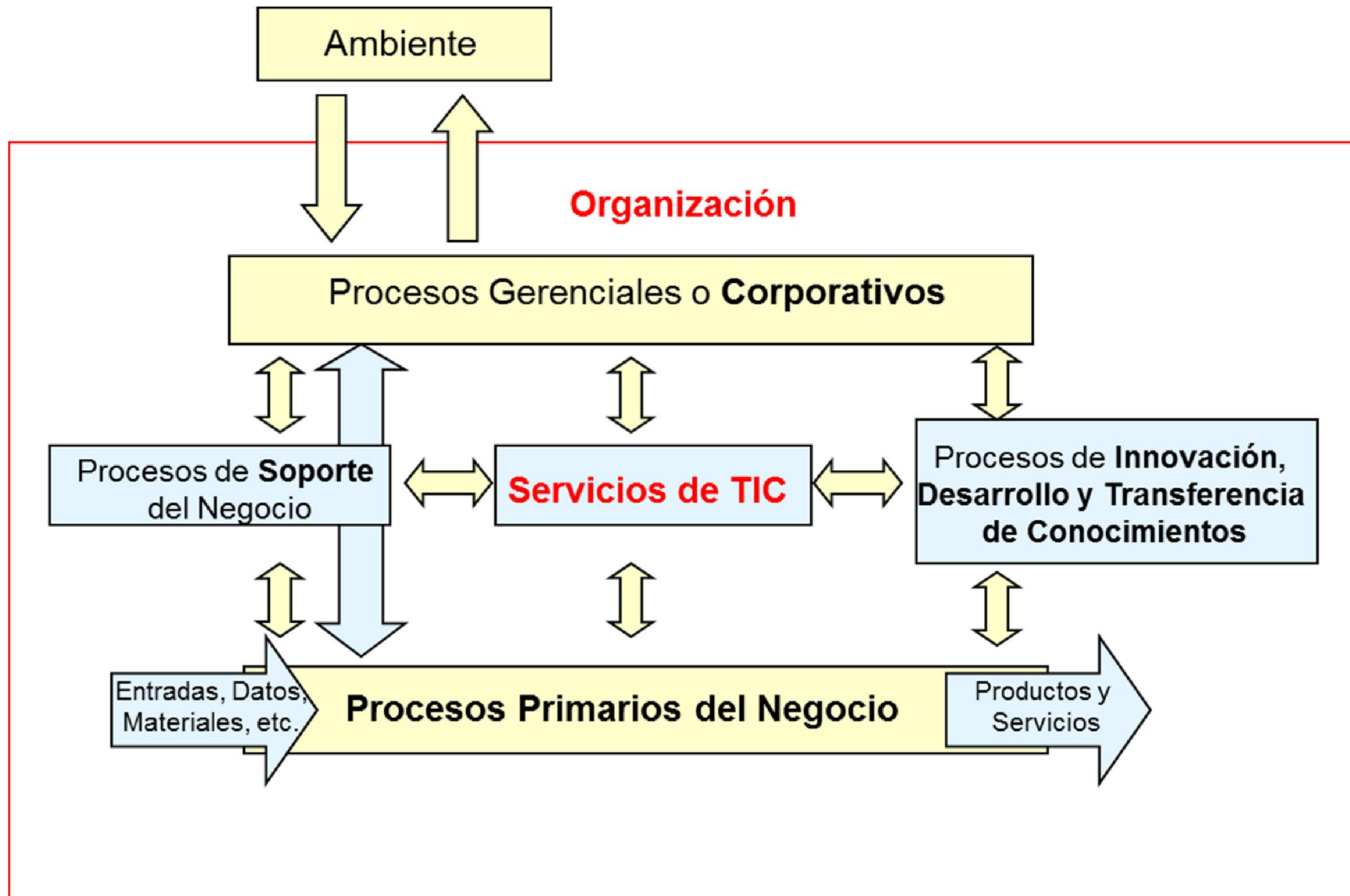
airbnb™
Travel like a human.



CLOUD COMPUTING Y SU ROL EN LA INNOVACIÓN



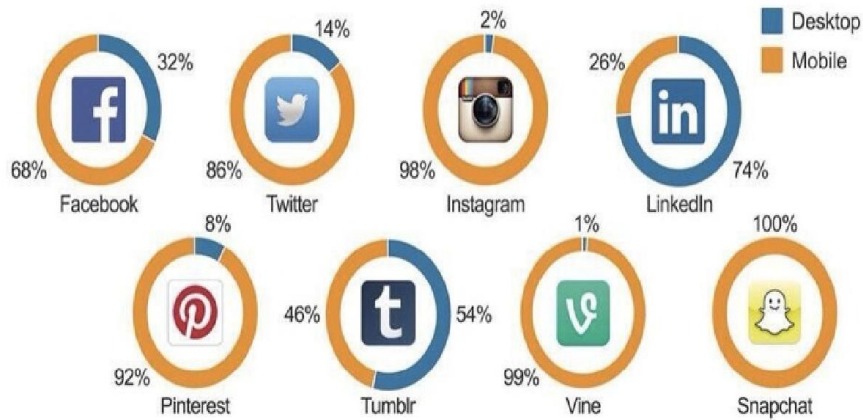
PROCESOS DE NEGOCIO Y SERVICIOS DE TIC



SERVICIOS CONSUMIDOS POR NUEVOS CLIENTES

Social Network Activity: Mobile vs. Desktop

% of time spent on social networks in the United States, by platform*

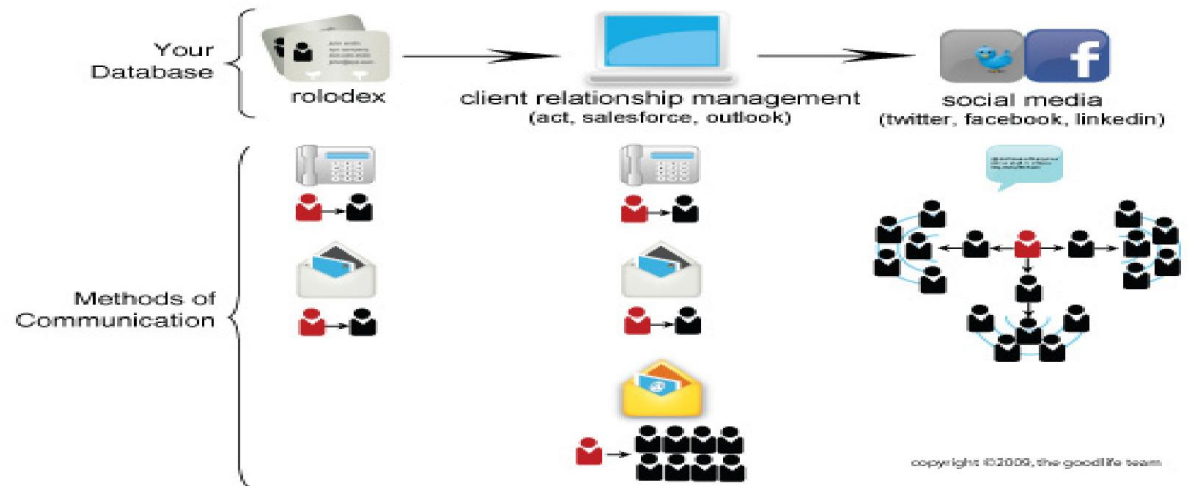


THE WALL STREET JOURNAL. * December 2013, Age 18+

Source: comScore © statista



EVOLUTION OF COMMUNICATION



copyright ©2009, the good life team



MÍNIMOS REQUISITOS DE UN SERVICIO TIC

Utilidad

=

Adecuado para un propósito

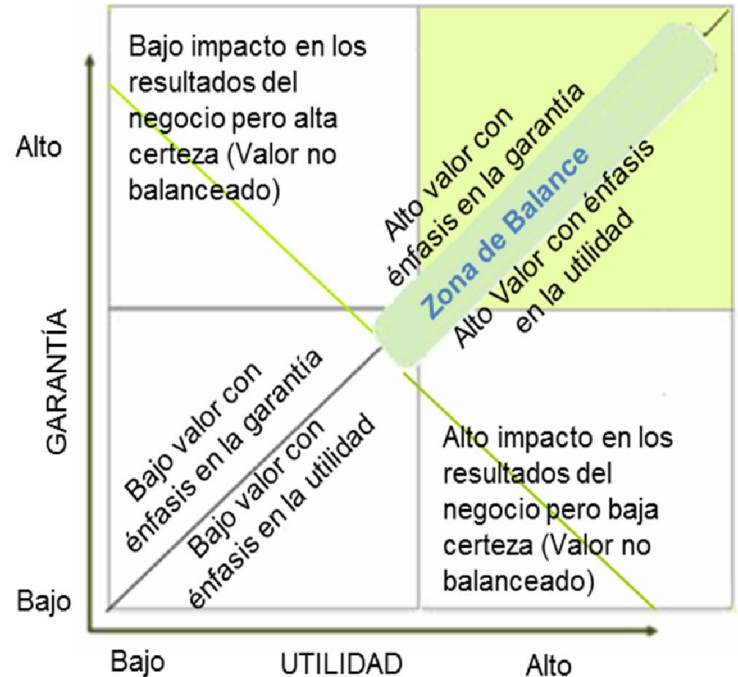
Es la **funcionalidad** ofrecida por un producto o servicio para cumplir con una necesidad en particular

Garantía

=

Adecuado para uso

Es una promesa o **garantía** de que la **disponibilidad, capacidad, continuidad, y seguridad** están cumpliendo con lo esperado por el cliente



VALOR = UTILIDAD + GARANTÍA (+ PERCEPCIÓN)



MEJORES PRÁCTICAS:

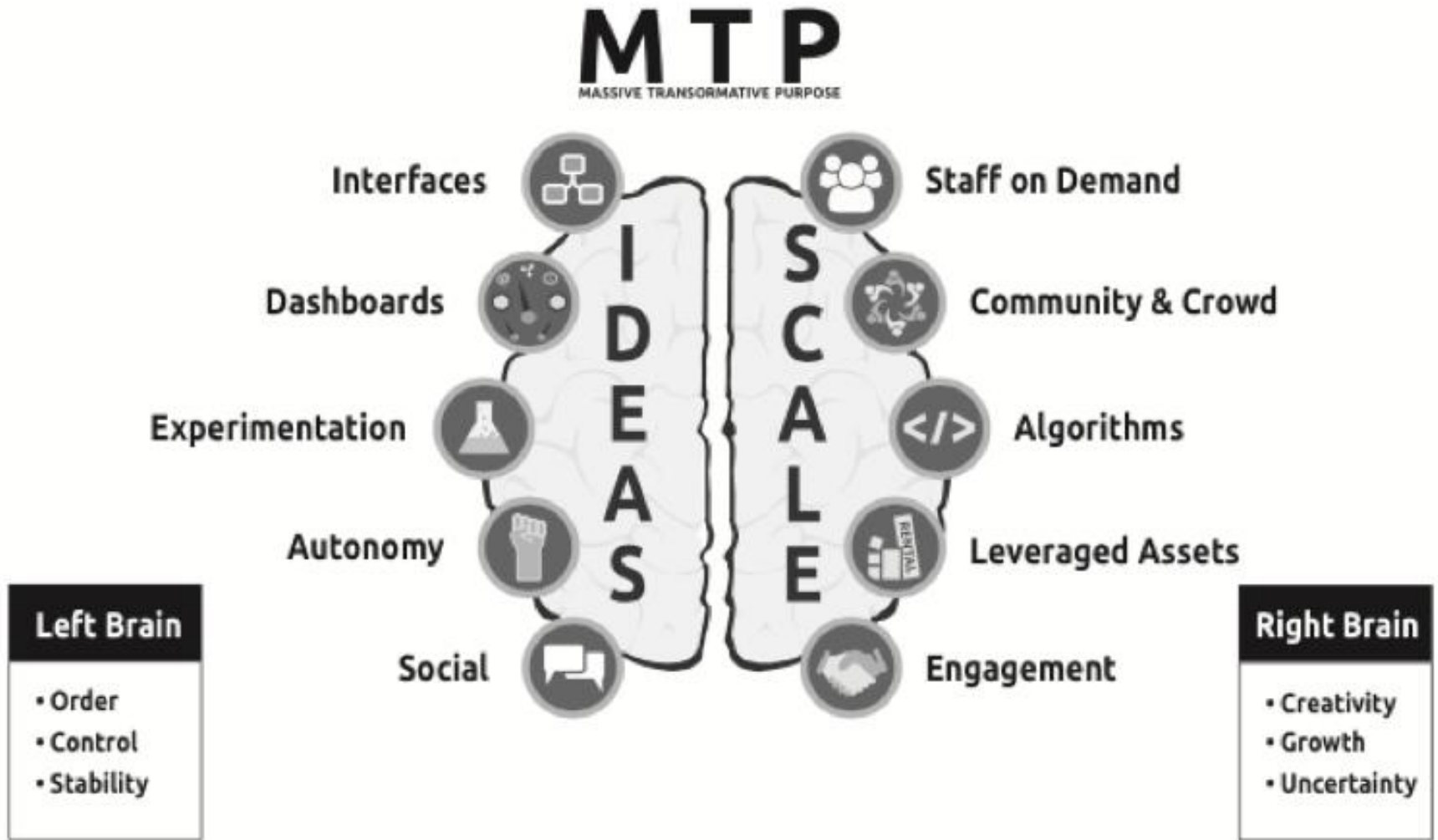
Son un conjunto de estrategias, procesos, procedimientos, actividades y recomendaciones, que al implantarse mejoran la **efectividad y eficiencia** de un negocio y que han sido probados en diferentes organizaciones, bajo diferentes condiciones y en múltiples oportunidades.

Nada complicado. Uso del sentido común

✍ **Las mejores prácticas reemplazan:**

- Caos POR **Orden**
- Los mejores esfuerzos POR **Calidad fiable**
- Resultados al azar POR **Resultados Predecibles**





¡Nuevo paradigma para servicios TIC!

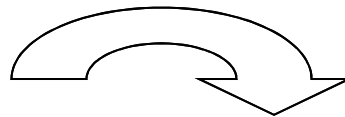


● Gestión de tecnología:

- Enfoque en sistemas
- Aplicaciones aisladas
- Monitorización de componentes
- Silos de especialistas

◆ Gestión de **SERVICIOS**:

- Enfoque en **PROCESOS**
- Catálogo de **Servicios**
- Monitorización del **Servicio**
- Trabajo en equipo



Perspectiva de la tecnología



Perspectiva del usuario



MEJOR PRÁCTICA para SERVICIOS TIC: ITIL

Libros ITIL ® 2011 (Títulos o Publicaciones Principales)



“© Crown copyright 2011. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K.”

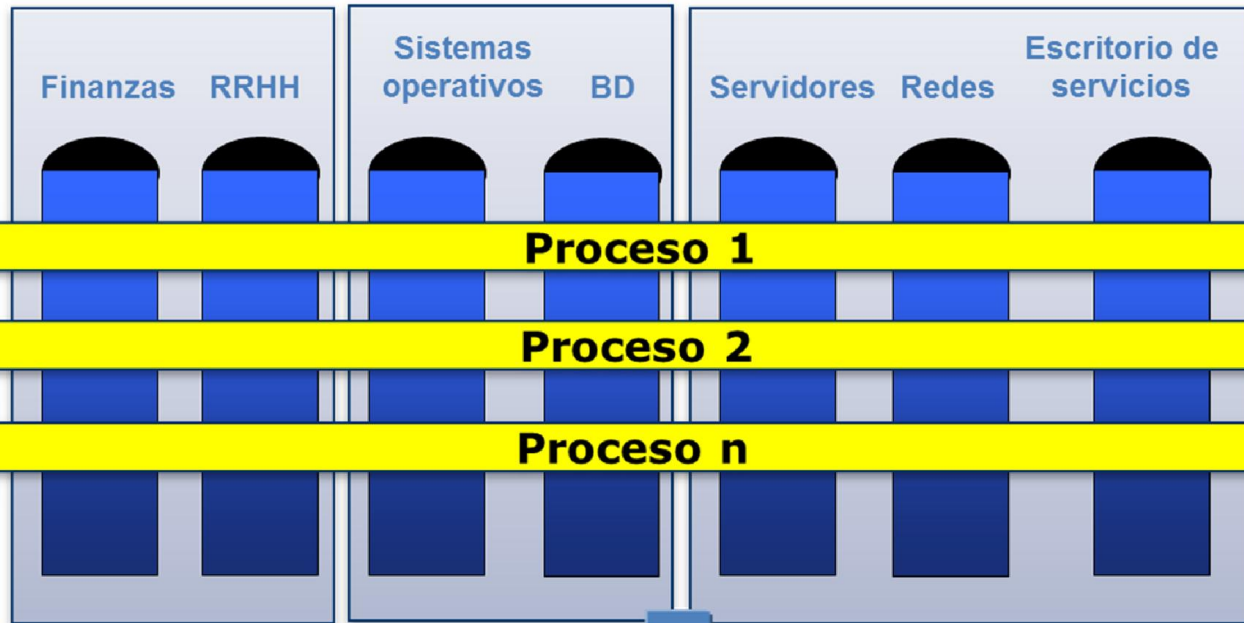
Procesos integrados en una estructura de Ciclo de Vida del Servicio

BENEFICIOS: PROCESOS

Enfoque ecléctico^(*): **Procesos + Funciones**



Aplicaciones **Tecnología** **Operaciones**



Servicios que les ayuden a obtener resultados en apoyo al negocio

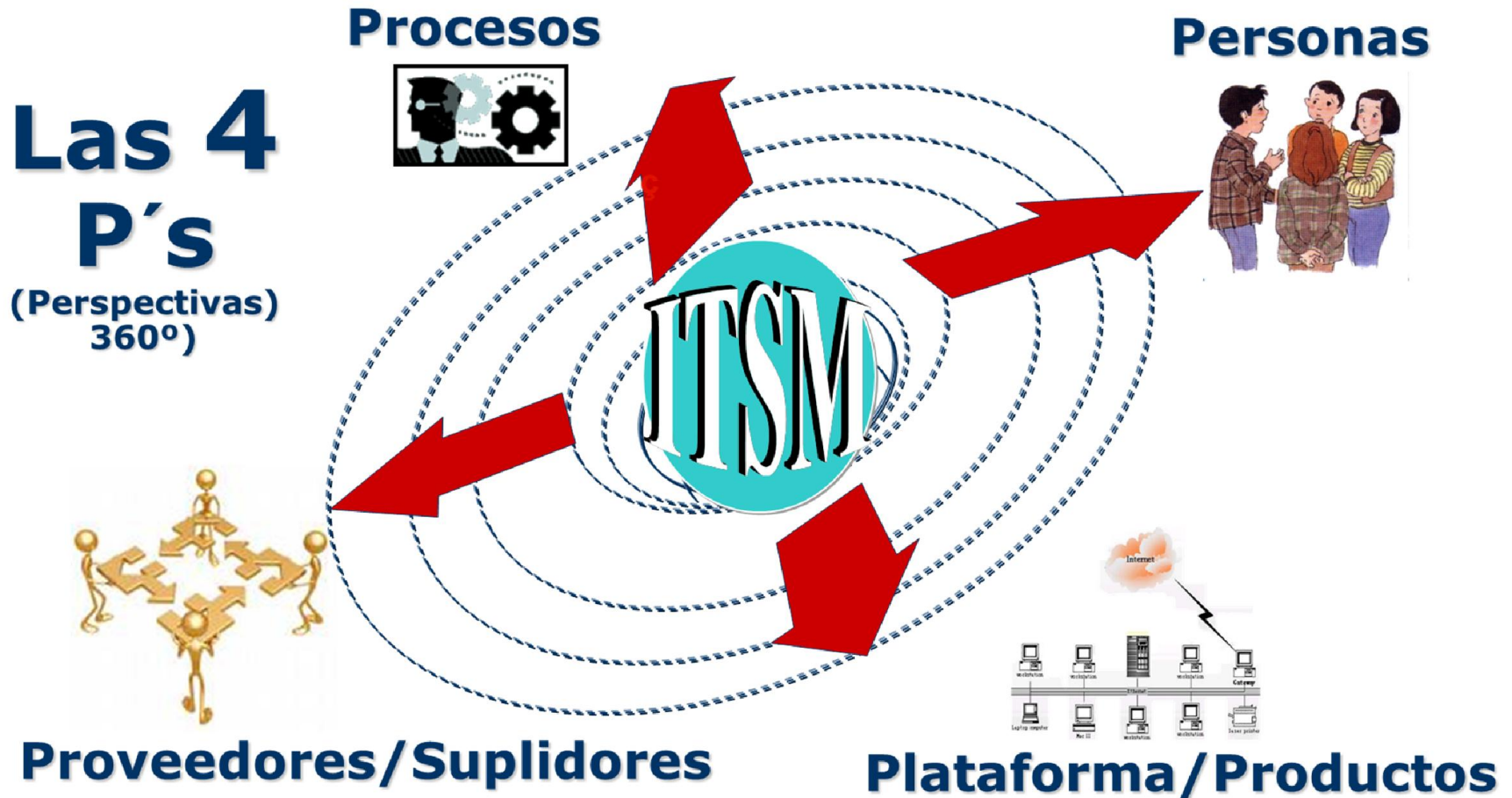
BENEFICIOS: PROCESOS

Conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo

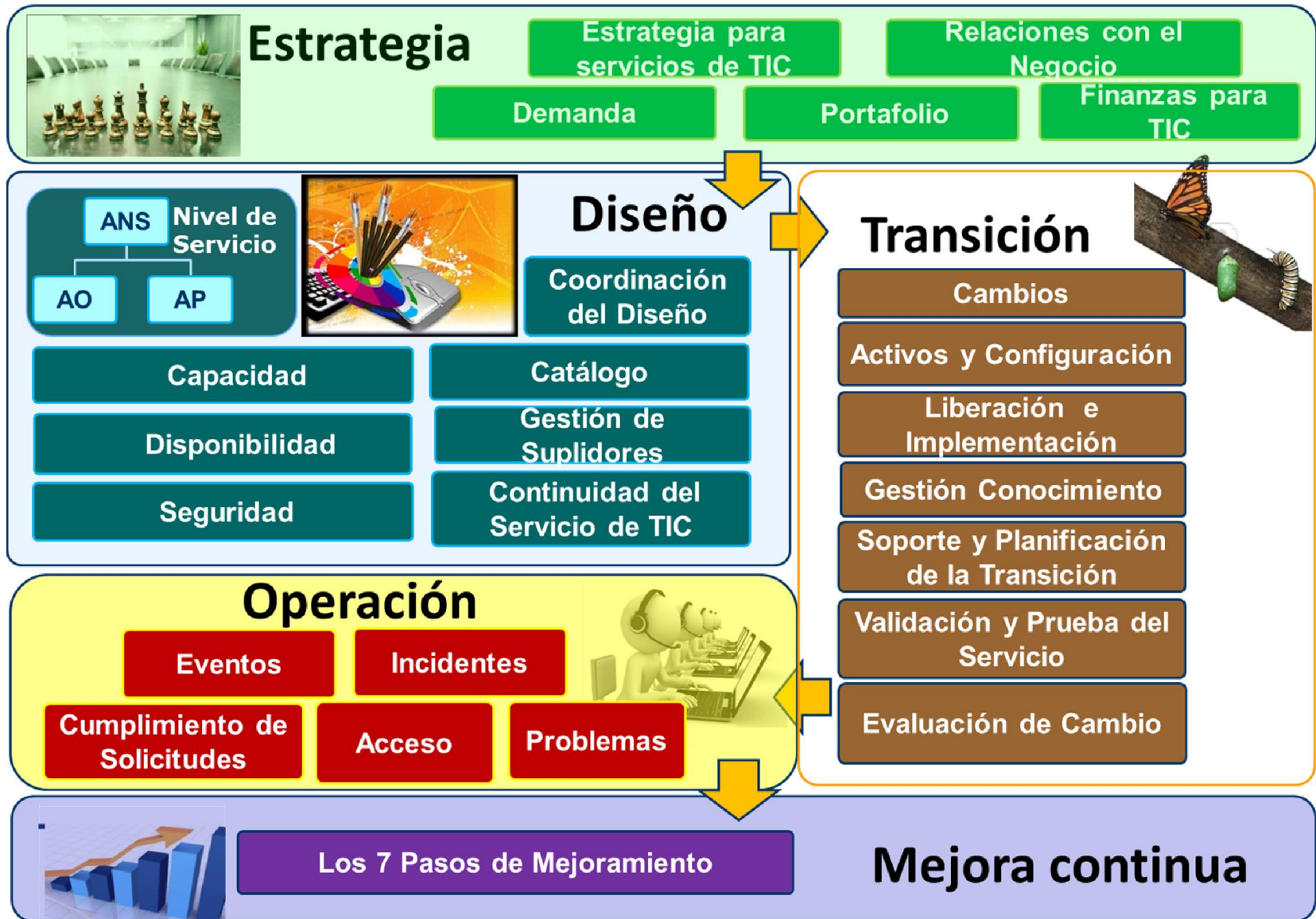


BENEFICIOS: INTEGRACIÓN

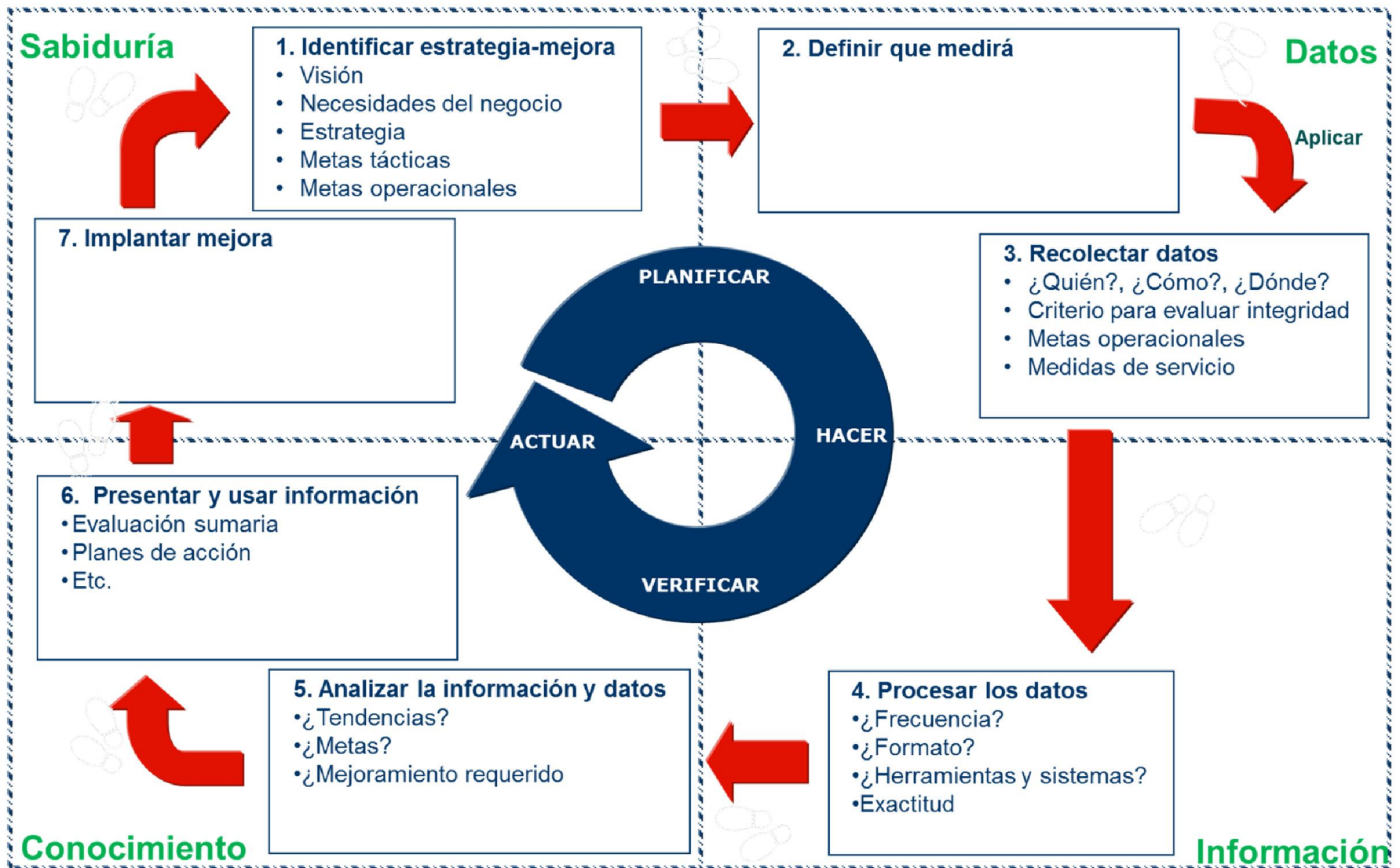
ITSM: Se centra en la integración de las **personas**, **procesos**, **plataforma** y **proveedores** que apoyan al negocio en el logro de objetivos.



BENEFICIOS: CICLO DE VIDA DEL SERVICIO



BENEFICIOS: Métricas, FCE, KPI

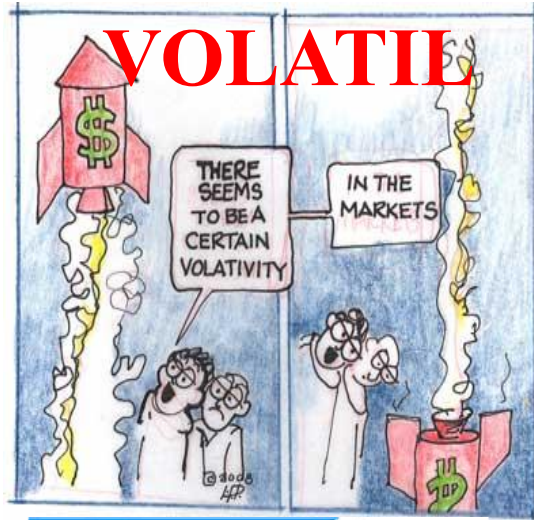


SERVICIOS, CALIDAD Y CERTIFICACIÓN



ISO_IEC_20000-1;2011(E)

¿NECESITAMOS SERVICIOS DE TIC DE CALIDAD EN UN AMBIENTE “VUCA”?



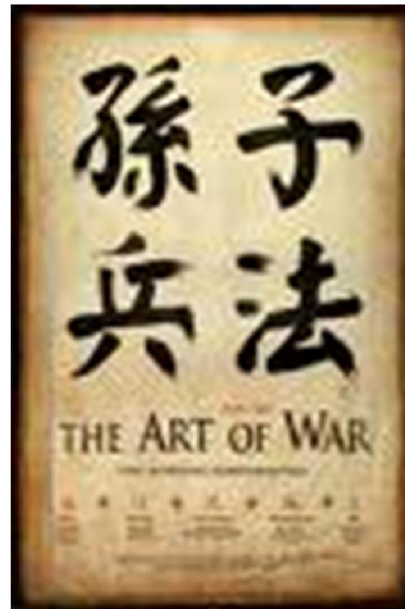
AMBIGUO



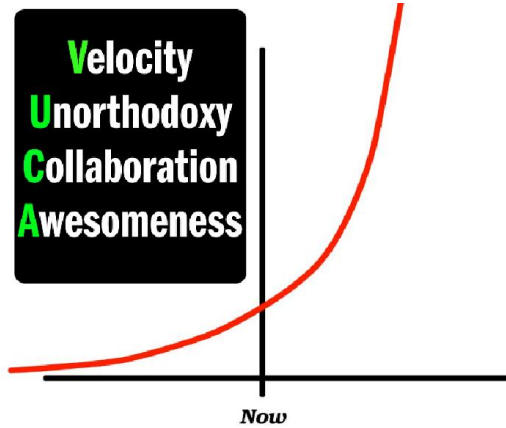
UNA REFLEXIÓN

Los comandantes que logran éxito en situaciones donde la gente ordinaria falla, es porque ellos obtienen **información mas oportuna** y la usan en **forma mas rapida**.

(Sun Tzu, El arte de la guerra)

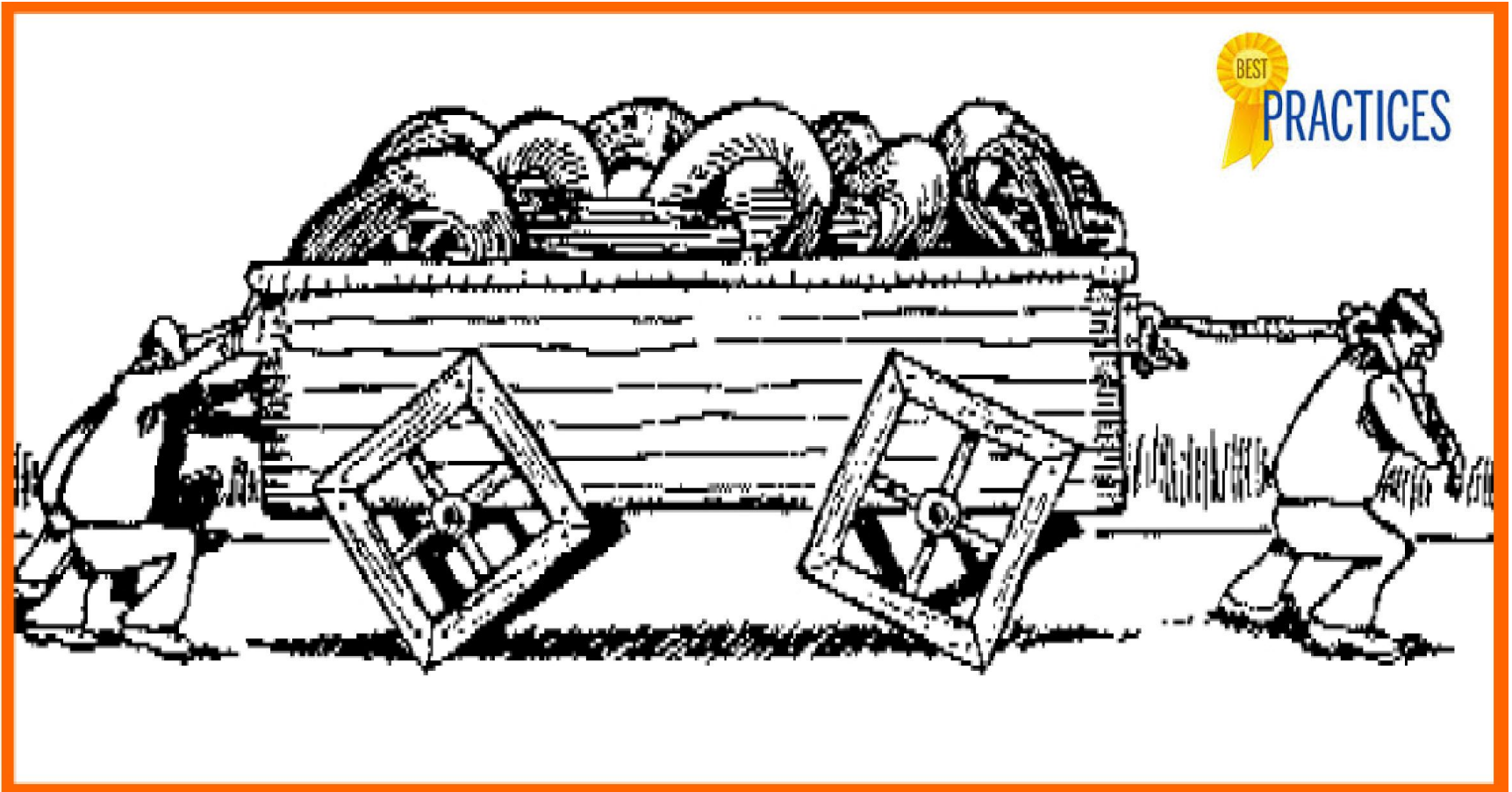


RESPUESTA A UN ENTORNO VUCA



Paul Kinsinger,
Thunderbird School of Global Management

TIC ¿MUY OCUPADOS PARA MEJORAR?



Gracias!!



Contactos:

- AITIL
 - www.aitil.com
 - @ITILconsultores
 - informacion@aitil.com