



Sellcom | Soluciones que transforman

# EL IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM), A DETALLE





Sellcom | Soluciones que transforman

# INTRODUCCIÓN

En nuestro contexto actual las empresas deben mantener el paso de los avances tecnológicos que surgen cada día. Sin embargo, entrar en esta práctica no sólo implica la instalación de equipos; para hacerlo de forma exitosa, las organizaciones deben centrarse en las necesidades de los usuarios de las **Tecnologías de la Información (TI)**.

Ante este requerimiento surge la tendencia del **IT Service Management (ITSM)**, una solución que implementa, administra y entrega servicios para satisfacer las necesidades de una organización haciendo hincapié en la mejora continua de los servicios y el funcionamiento continuo del negocio. Sellcom, como **líder de la industria de TI en México**, decidió hacer este documento informativo donde puedes conocer el **ITSM** a profundidad.



## ¿Qué es?

El ITSM o la Gestión de Servicios de TI es la nueva forma en que las empresas pueden maximizar sus procesos ya que se refiere a todas las actividades involucradas en el diseño, creación, entrega, soporte y administración del ciclo de vida de los servicios de TI.

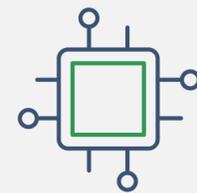
Lo anterior significa que no sólo se concentra en los aspectos técnicos, sino en la combinación adecuada de personas, procesos y tecnología para proporcionar valor.



## ¿Para qué sirve?

Crea un flujo horizontal entre todas las áreas de la empresa, reduciendo la fricción de comunicación entre negocio y TI, incrementando el autoservicio y permitiendo una mayor visibilidad y correlación de la información que se genera en la empresa.

# Los beneficios del ITSM



## En el área de TI

- ① Mejor comprensión de lo que necesita el negocio y por qué.
- ② Procesos repetibles y escalables.
- ③ Roles y responsabilidades definidas.
- ④ Usuarios finales satisfechos con expectativas realistas.
- ⑤ Brechas más cortas entre detectar y resolver incidentes.
- ⑥ Análisis constantes para medir y mejorar el rendimiento de TI.



## En el negocio

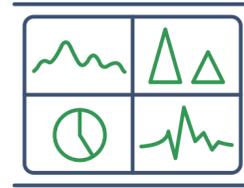
- ① Se puede reaccionar rápidamente al cambio y la innovación en el mercado.
- ② Una mejor disponibilidad y rendimiento de TI significa que los empleados hacen más cosas.
- ③ Los problemas de TI son menos comunes, menos impactantes y menos costosos.
- ④ Los empleados saben qué servicios están disponibles y cómo usarlos.
- ⑤ El negocio cumple con los requisitos normativos que a veces no se atienden.



## El ciclo del ITSM en mi organización | En la administración de servicios



El ITSM da la posibilidad de administrar los flujos de TI; desde su planeación, hasta su evaluación y manejo de riesgos.



La empresa tiene la capacidad de conocer los activos que maneja; desde su ubicación y condición, hasta quién los usa y el gasto que representan.



Se aumenta la productividad creando una base de datos sobre incidencias; así se encuentran soluciones consistentes y comprobadas para reducir llamadas a los centros de atención.



Gracias a esta solución de Business Intelligence se pueden generar informes completos que se distribuyen entre los usuarios de forma personalizada.





## El ciclo del ITSM en mi organización | En el aumento de la eficiencia comercial

### Reduces el tiempo de inactividad

La gestión efectiva de problemas y de conocimiento ayuda a reducir los problemas recurrentes, los tiempos de resolución y el impacto en los usuarios finales y el negocio en general.

### Eliminar los costos de activos obsoletos

La administración efectiva de activos puede ayudar a evitar la duplicidad o no actualización de aplicaciones, hardware, hosting y su soporte.



### Se previenen situaciones no planeadas

El monitoreo constante hace que se eviten incidencias que afectan los negocios; estos problemas se administran para recuperarse rápidamente de problemas críticos.

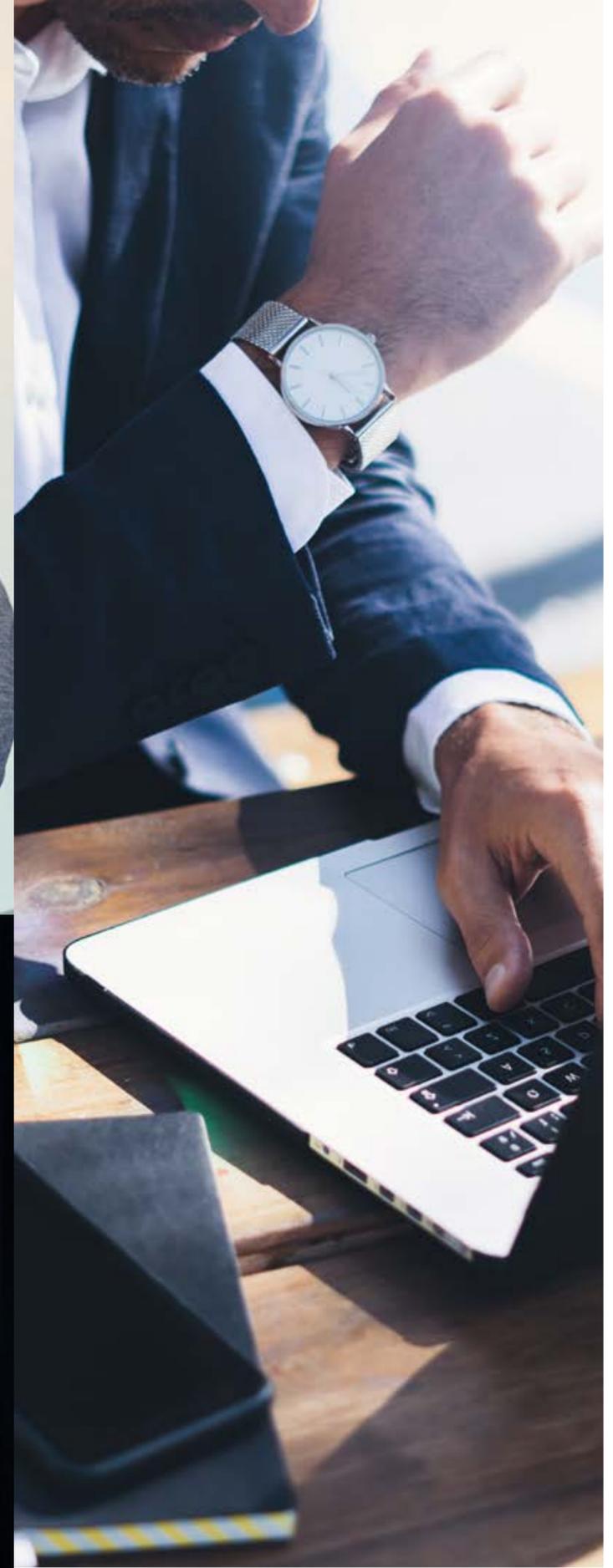
### Se gestionan los activos infrautilizados

Cualquier gasto de TI aprobado es valorado con base en tres factores: los activos disponibles, los gastos de administración y los usuarios que lo necesitan.



**Sellcom** | Soluciones que transforman

El ITSM es una solución que cada vez más compañías aprovechan; si quieres saber más de ella y comenzar a implementarla en tu entorno laboral, comunícate con Sellcom, el mejor proveedor de TI en México.



[www.sellcom-solutions.com.mx](http://www.sellcom-solutions.com.mx)