

## **RESUMEN**

En los últimos tiempos las soluciones informáticas, se han vuelto parte esencial de las organizaciones para la adecuada administración de los procesos de operación de TI. El apresurado avance de la tecnología obliga a las empresas a optimizar recursos a bajos costos, por esta razón se apoyan de la tecnología. Para desarrollar el Prototipo de automatización de mesa de servicios y gestión de incidencias fue necesario verificar la situación actual de BIO para encontrar las fallas en los procesos de Operación de los servicios y comparar con las mejores prácticas recomendados por ITIL v3. La Herramienta de software libre que se utilizó fue Bizagi Suite que permitió a través de su secuencia de pasos crear la aplicación de una manera sencilla y dinámica. El tema investigativo es: “PROTOTIPO DE AUTOMATIZACIÓN DE MESA DE SERVICIOS UTILIZANDO SOFTWARE LIBRE, PARA BIO AGENCIA DE COMUNICACIÓN”; con esto se pretenden ayudar a la organización a gestionar de mejor manera cada uno de los requerimientos y a la vez llevar un control de los casos y poder obtener indicadores para mejoras posteriores, comenzando con la indagación de los problemas actuales para tomar como punto de partida y comenzar a realizar la aplicación, con la finalidad de brindar la oportuna atención al cliente.

Palabras Clave: Service Desk, Bizagi Suite, Indicadores, Prototipo y Software Libre