

RESUMEN

Teleamazonas en su afán de adecuar sus productos y servicios a las necesidades de la audiencia, determina la necesidad de mejorar el servicio del departamento de Sistemas a las áreas de la empresa, para ello se desarrolla este proyecto que presenta un análisis de la situación actual, el diseño de un Service Desk basado en las mejores prácticas que proporciona ITIL versión 3 y un plan de implantación para este diseño.

El trabajo cubre los servicios de tecnología en la empresa, los que son definidos en un catálogo, en base del alineamiento de los servicios seleccionados con la planificación tanto estratégica como operacional de Teleamazonas, considerando los criterios y procesos que presenta ITIL V3 en la fase de Estrategia, en la que se toman en cuenta los procesos de Gestión Financiera, Gestión de Demanda y Gestión de Portafolio. Una vez consensuados y aprobados los servicios propuestos, por parte del nivel gerencial, se procede al desarrollo de la siguiente fase relacionada con el diseño de la mesa de servicios de la empresa, considerando los procesos de gestión: del Catálogo de Servicios, de Niveles de Servicio, de la Capacidad, de la Disponibilidad, de la Continuidad, de la Seguridad de la Información y de Proveedores. Diseñado el servicio, el proyecto contempla una parte de la fase de Transición del Servicio, referida al Plan de Implantación del diseño realizado, considerando que la implantación del diseño depende en gran manera de la disponibilidad de recursos de la Institución. En concordancia con lo antes expuesto, los resultados de este trabajo se detallan en los productos: Diseño de la Mesa de Servicios y Plan de Implantación de la misma.

PALABRAS CLAVE:

- **ITIL V3**
- **MESA DE SERVICIOS.**

ABSTRACT

Teleamazonas in an effort to adapt their products and services to the needs of the audience determines the need to improve the service from department systems to areas of the company, to do that, this project presents an analysis of the current situation, design of a Service Desk based on ITIL best practices that provides version 3 and an implementation plan for this design.

The work covers technology services in the business, which are defined in a catalog, based on the alignment of the selected services with Teleamazonas strategic and operational planning, considering the criteria and processes that presents ITIL V3 at the stage of strategy, which takes into account the processes of Financial Management, Demand and Portfolio Management. Once agreed and approved the proposed services, from the management level, we proceed to develop the next phase related to the design of the service desk of the company, considering management processes: Service Catalogue, Levels service Capacity, availability, Continuity, Security and Information Provider. Designed service, the project includes a part of the Service Transition phase, based on the Plan of Implementation of the design done, considering that the implementation of the design depends largely on the availability of resources of the institution. Consistent with the above, the results of this work are detailed in the product: Design Service Desk and the Implementation Plan.

KEYWORDS:

- **ITIL V3**
- **SERVICE DESK.**