

RESUMEN

El rol de las TI se enfoca principalmente en dar soluciones internas para la optimización de los recursos e inversiones en el área de TI. El Director de TI se encarga de visualizar como están estructurados los procesos del negocio y de garantizar la seguridad de la información de las distintas áreas de la organización. Una correcta gestión de la información permite la implementación nuevas estrategias que den valor al negocio. En Huawei no se dispone de una Mesa De Servicio razón por la cual se hace fundamental realizar un plan de implantación, que permita la atención inmediata a los incidentes, problemas, consultas o requerimientos de los procesos del negocio, canalizándolos conforme al Catálogo de Servicios con la finalidad de lograr el menor impacto en la continuidad operativa y minimizando los tiempos de interrupción de los servicios TI. Brindar a los usuarios de Huawei un servicio eficiente y eficaz basado en las mejores prácticas usando la Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL), permite realizar el análisis de la situación de la empresa basándose en las políticas que faciliten la mejora continua del servicio mediante la realización de informes de tendencias, productividad y rendimiento. Mejorando de esta manera notablemente el rendimiento de la empresa, así como, la satisfacción del usuario, definiendo formatos de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) plantillas necesarias para la correcta implementación de los servicios TI.

Palabras Clave: Análisis, Implantación, Mesa de Servicios, ITIL, SLA's.

ABSTRACT

The role of IT is primarily focused on providing solutions for internal optimization of resources and investments in the IT area. The IT Manager is responsible for display as they are structured business processes and guarantee the security of information from different areas of the organization. Proper management of information enables the implementation new strategies that add value to the business. In Huawei not have a Bureau Service why is fundamental that an implementation plan that allows immediate attention to incidents, problems, queries or requirements of business processes, channeling under the Service Catalogue with order to achieve the least impact on business continuity and minimizing downtime of IT services. Give users Huawei efficient and effective service based on best practices using the Library Information Technology Infrastructure (ITIL), allows the analysis of the situation of the company based on policies that facilitate the continuous improvement of service by performing trend reports, productivity and performance. Thus significantly improving the performance of the company as well as user satisfaction, defining formats Service Level Agreements (SLA's) templates necessary for the successful implementation of IT services.

Keywords: Analysis, Implementation, Service Desk, ITIL, SLA's.