

RESUMEN

En el competitivo mundo de los negocios y ante la tendencia cada vez mayor de las organizaciones a trabajar orientadas al servicio, se hace necesario incorporar y aplicar conocimientos de mejores prácticas en el área de gestión de servicios y procesos de TIC. El presente proyecto describe la implementación de un Sistema de Gestión de Servicios en el Departamento de Servicios de ITT (Información Tecnología y Telecomunicaciones) de Hightelecom Cía. Ltda., cuyo objetivo es presentar a los posibles inversores, socios y clientes el desarrollo de una compañía dedicada a la venta de productos y servicios de sistemas de telecomunicaciones orientados a las mejores prácticas. Para esto se realiza un análisis global de la situación actual, lo que permite determinar los procesos críticos. Posteriormente se realiza la optimización y diseño de los mismos, con el fin de documentarlos y registrarlos. Para la implementación del Sistema de Gestión de Servicios de IT/T se utiliza la herramienta de software libre OTRS (Open Source Ticket Request System), la misma que hace que los procesos evaluados y mejorados sean automatizados. Finalmente se evalúan los resultados a través de la definición de métricas y la creación de índices de gestión que permitan medir el desempeño y la optimización de recursos de la compañía.

PALABRAS CLAVES:

- **PROCESOS**
- **OTRS**
- **TICKET**
- **GESTIÓN DE INCIDENTES**
- **ITIL**

ABSTRACT

In the competitive world of business and due to the growing trend of organizations working oriented service, it is necessary to incorporate and apply knowledge of best practices in the area of service management and ICT processes. This project describes the implementation of a Management System Services in the Department of ITT (Information Technology and Telecommunications) of Hightelecom Cia. Ltda. Which aims to present to potential investors, partners and customers to develop a company dedicated to selling products and services telecommunications systems oriented best practices. For this, a comprehensive analysis of the current situation, allowing determine the critical processes are performed. Then the optimization and design thereof is performed to document them and register. In order to implement the System Management Services ITT free software tool OTRS (Open Source Ticket Request System) was utilized, it allows evaluated and improved processes are automated. Finally the results are evaluated by defining metrics and building management indices to measure the performance and optimization of company resources.

KEYWORDS:

- **PROCESSES**
- **OTRS**
- **TICKET**
- **INCIDENT MANAGEMENT**
- **ITIL**