

SG 
VIRTUAL
CONFERENCE



ITIL como un Modelo de Negocio (aplicación del “canvas”)

MTRO. OMAR SÁNCHEZ
CONSULTOR SR
VICEPRESIDENTE DEL ITSMF MÉXICO
BLOG TlalaMexicana.mx

reflexión



umberto eco

escritor y filósofo italiano, experto en semiótica
autor de *el nombre de la rosa*

“los libros no están hechos para **creerlos**
sino para **cuestionarlos**...
cuando tomamos un libro,
no debemos preguntarnos **qué dice,**
sino qué significa”

agenda

1. ¿Qué es ITIL?
2. ¿Qué es un modelo de negocio (y el canvas)?
3. El canvas de ITIL
4. Conclusiones



¿qué
es

ITIL?

concepto



ITIL service strategy

TSO, The Cabinet Office

“**ITIL** es un marco de referencia de las **mejores prácticas** para la **gestión** de **servicios** de **TI** cuyo objetivo es proporcionar **valor** en la forma de **servicios** de TI”

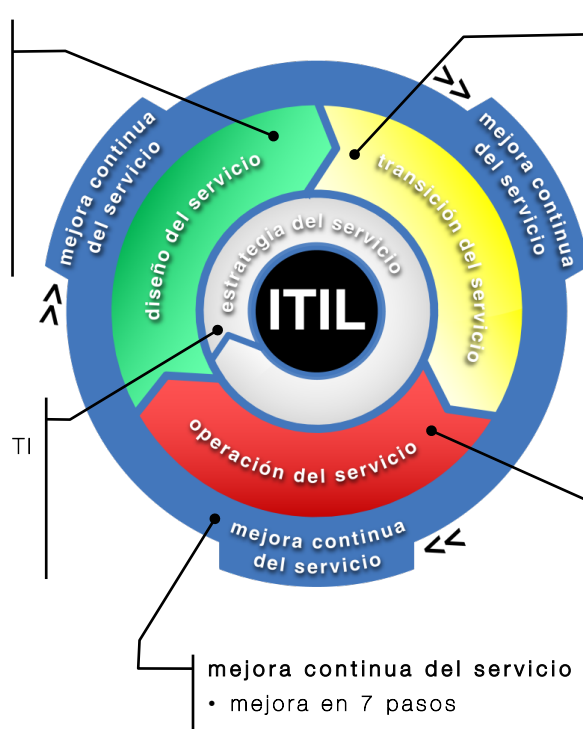
5 fases, 26 procesos, 4 funciones

diseño del servicio

- coordinación del diseño
- gestión de los niveles de servicio
- gestión de la disponibilidad
- gestión de la capacidad
- gestión de la continuidad
- gestión de la seguridad de la información
- gestión de proveedores
- gestión del catálogo de servicios

estrategia del servicio

- gestión de la estrategia para los servicios de TI
- gestión de la relación con el negocio
- gestión del portafolio de servicios
- gestión de la demanda
- gestión financiera para los servicios de TI



transición del servicio

- gestión de activos del servicio y configuraciones
- gestión de cambios
- evaluación del cambio
- planeación y soporte de la transición
- gestión de liberaciones y despliegue
- validación y pruebas del servicio
- gestión del conocimiento

operación del servicio

- gestión de accesos
- gestión de eventos
- gestión de incidentes
- gestión de problemas
- cumplimiento de solicitudes

funciones

- mesa de servicio
- gestión técnica
- gestión de aplicaciones
- gestión de operaciones de TI

mejora continua del servicio

- mejora en 7 pasos



¿qué es
un modelo
de negocio?

concepto



alexander osterwalder

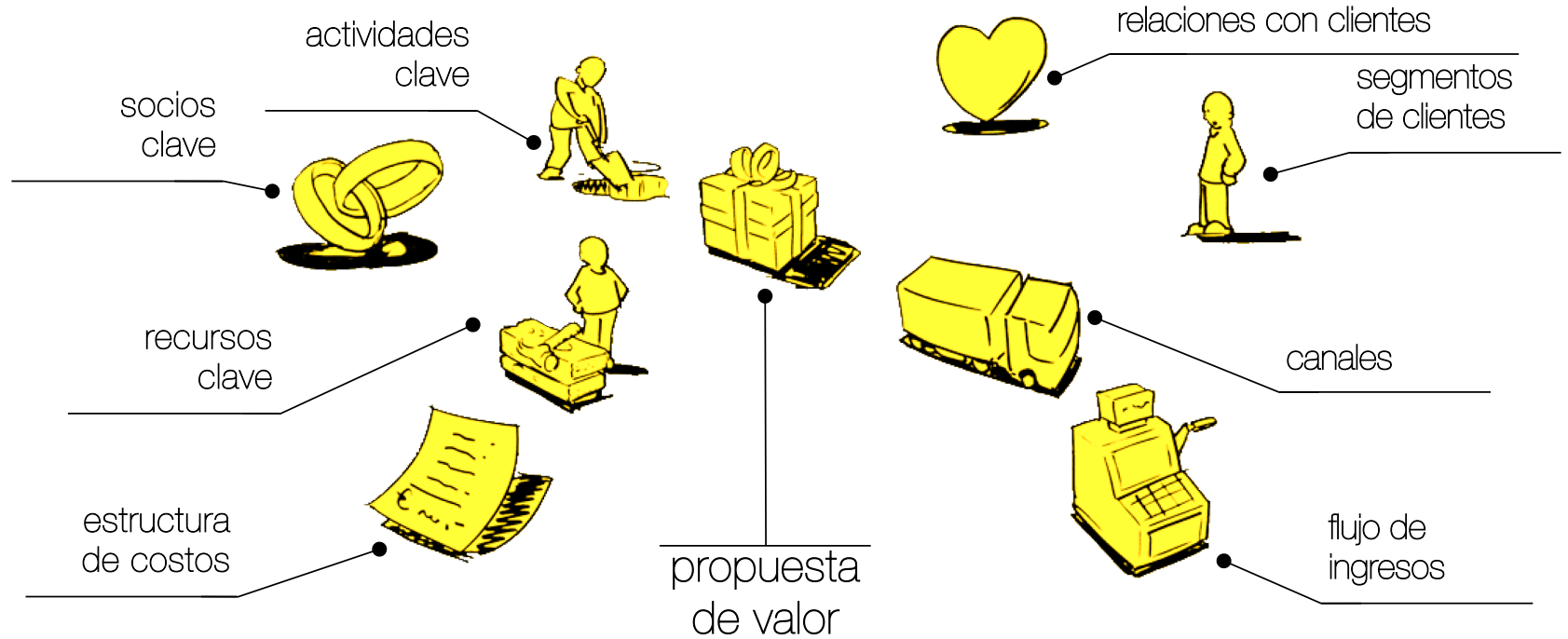
escritor, conferencista y consultor en innovación de modelos de negocio
autor de *business model generation*

“un **modelo de negocio**

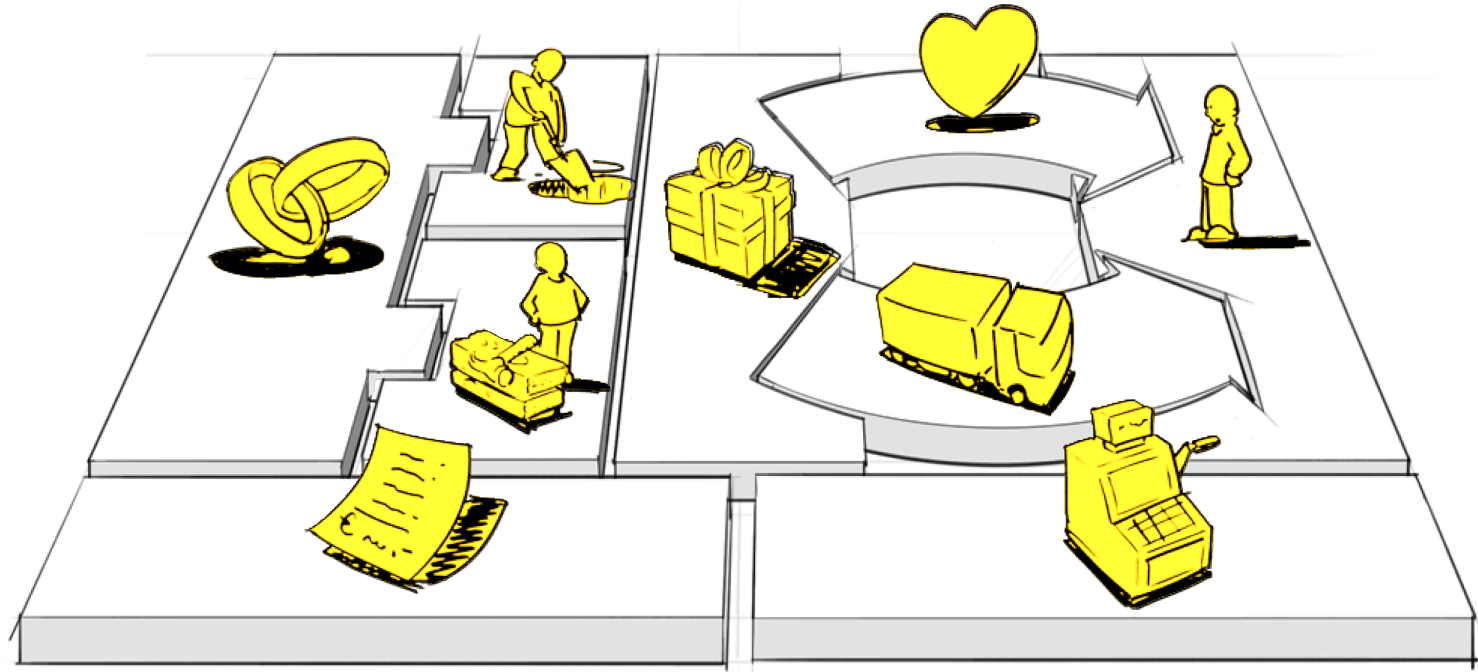
es una descripción de
cómo una organización

crea, entrega y captura valor”

los 9 bloques

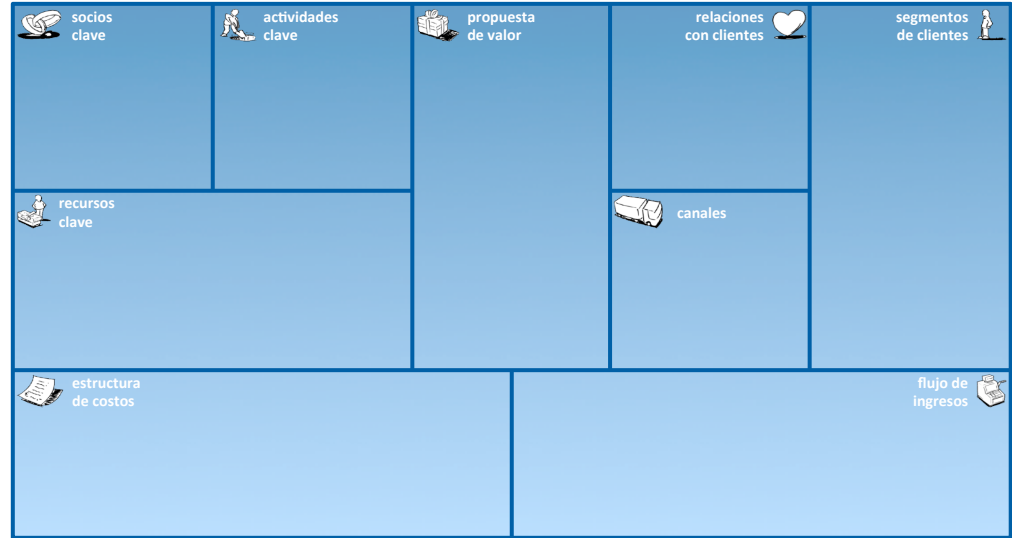


los 9 bloques



el canvas o lienzo

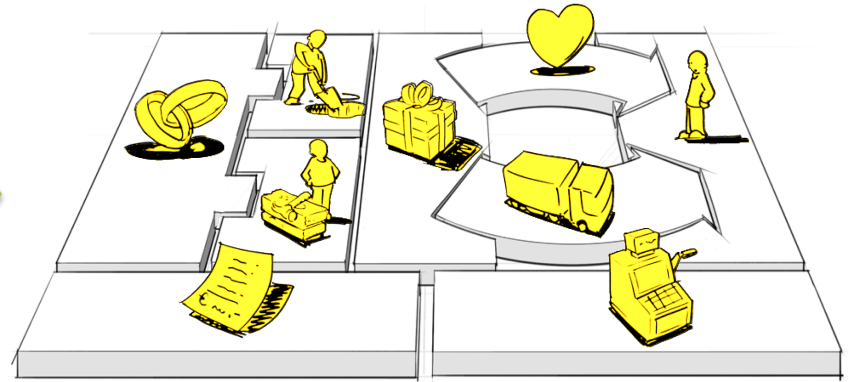
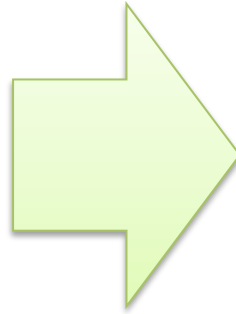
- Es lenguaje común para describir, visualizar, valorar y modificar un modelo de negocio



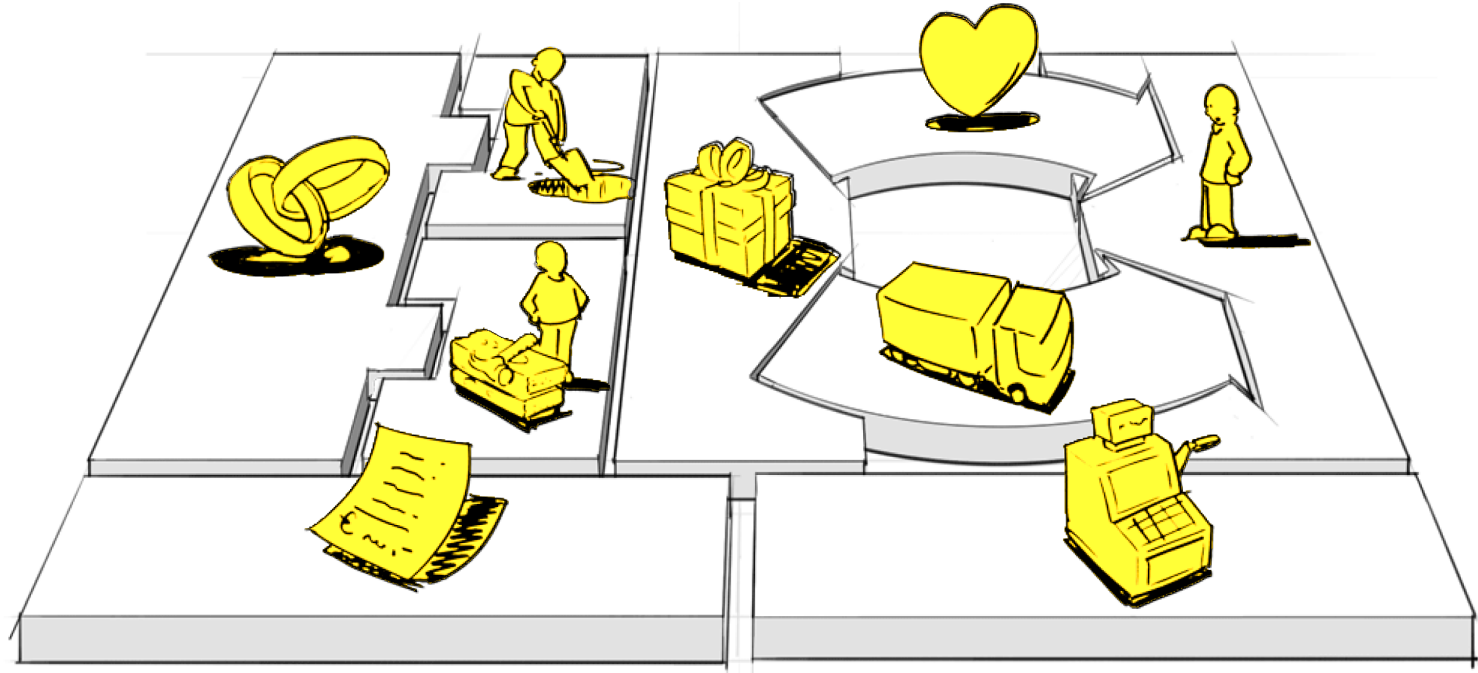


¿cómo aplico el
canvas a ITIL?

el canvas de ITIL



el canvas de ITIL



segmentos de clientes

- Los diferentes grupos de **personas** u **organizaciones** a las que se busca **vender** y/o **servir**

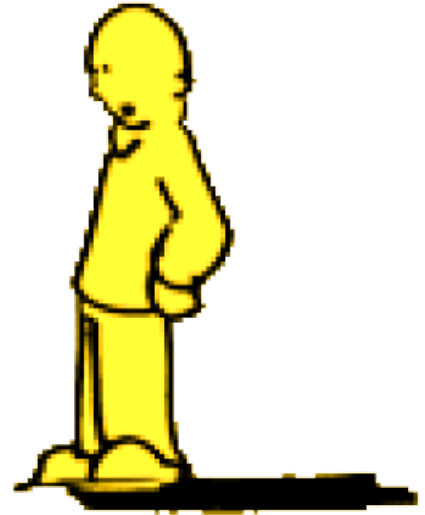


segmentos de clientes en ITIL

- x Tipo
 - Clientes (pagan)
 - Usuarios (usan)

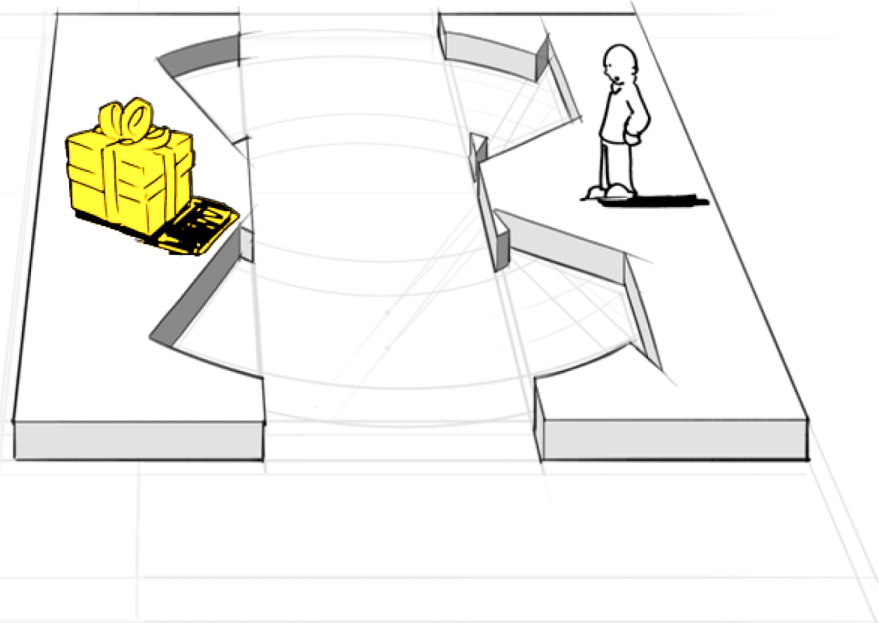
- x Jerarquía
 - Alta Dirección
 - Gerentes
 - Mandos medios
 - Operativos

- x Procesos de Negocio
 - Dueños de Procesos
 - Finanzas
 - Ventas
 - Mercadotecnia
 - RRHH
 - Manufactura



propuesta de valor

- El conjunto de **productos** y/o **servicios** que crean **valor** para un segmento específico de **clientes**



propuesta de valor en ITIL

- Valor es...
 - "conseguir la correcta **combinación** de **calidad**, **servicio** y **precio** para el **mercado** objetivo"

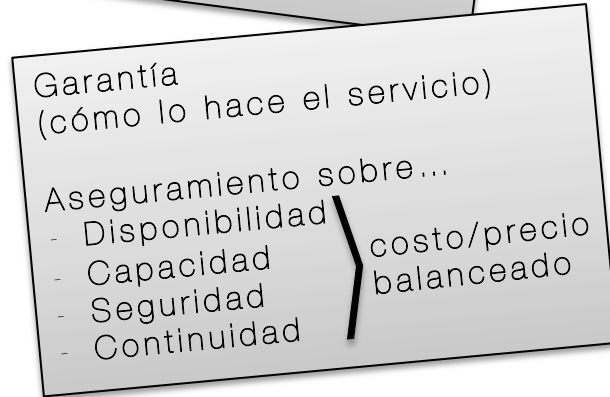
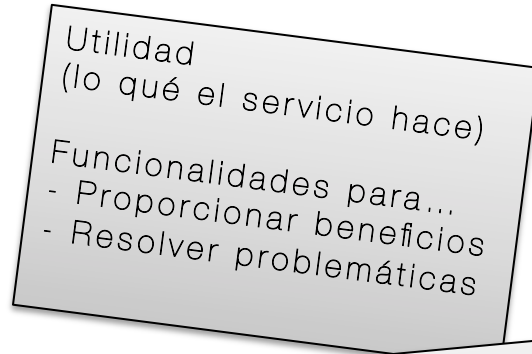
Philip Kotler
 - "el **monto** que los **compradores** están **dispuestos a pagar** por lo que una compañía les **provee**"

Michael Porter
 - "proveer los **servicios** correctos, con el nivel de **calidad** correcto, a un **precio** competitivo"

George Westerman / Richard Hunter

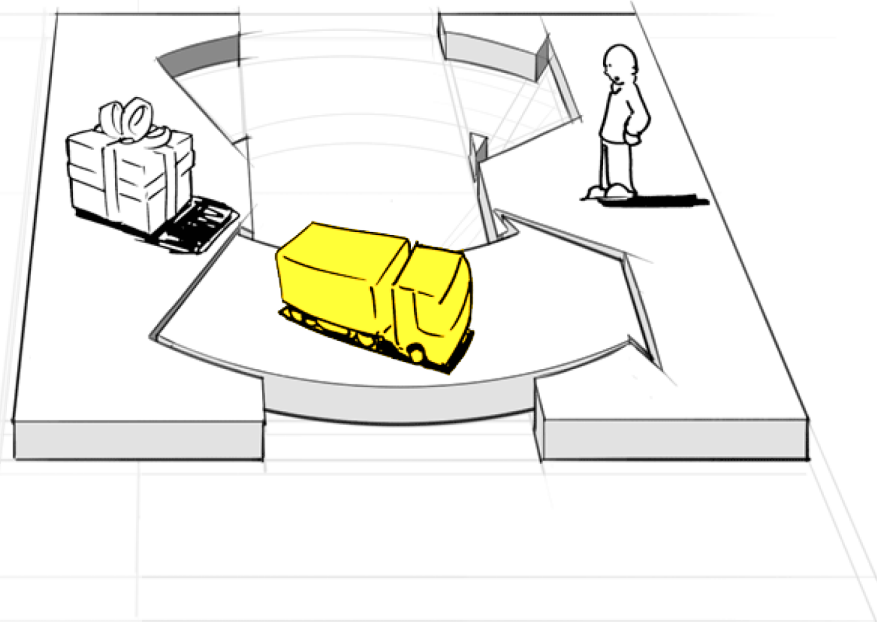


propuesta de valor en ITIL



canales

- Cómo **alcanzar** y cómo **comunicarse** con los diferentes segmentos de **clientes** para **entregar** la propuesta de **valor**

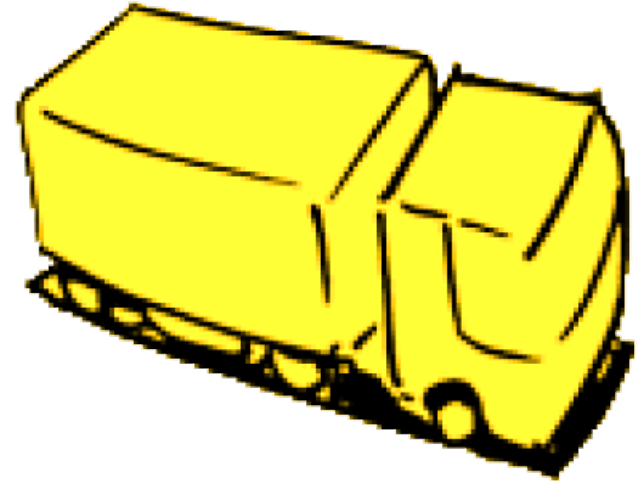


canales en ITIL

- Catálogo de Servicios
- (vista de negocio)

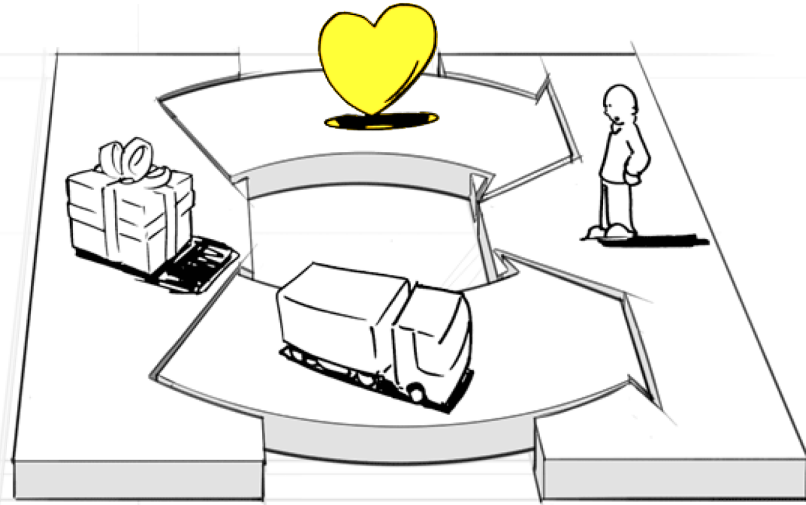
- Mesa de Servicio

- Infraestructura
- Aplicaciones
- Información/datos
- Tecnología



relaciones con los clientes

- Los **tipos** de **relaciones** que se **establecen** con segmentos específicos de **clientes**



relaciones con los clientes en ITIL

- Gestión de Relaciones con el Negocio

- Mesa de Servicio

- Servicios de TI en operación que soportan los procesos de negocio

- Gestión de Niveles de Servicio



flujo de ingresos

- **Efectivo generado** de cada segmento de **clientes**

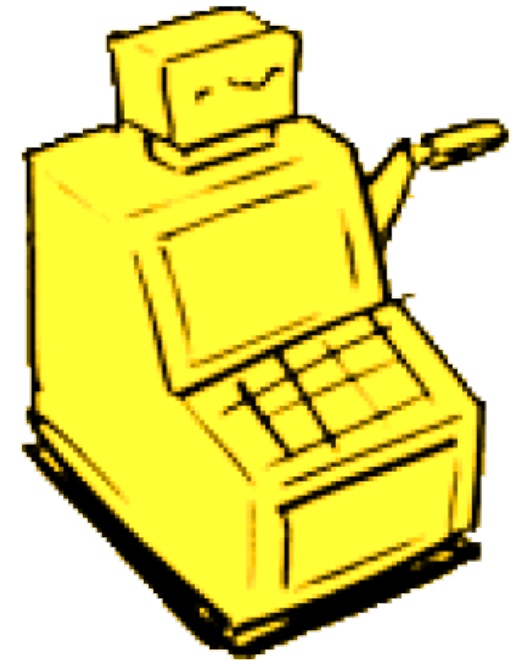


flujo de ingresos en ITIL

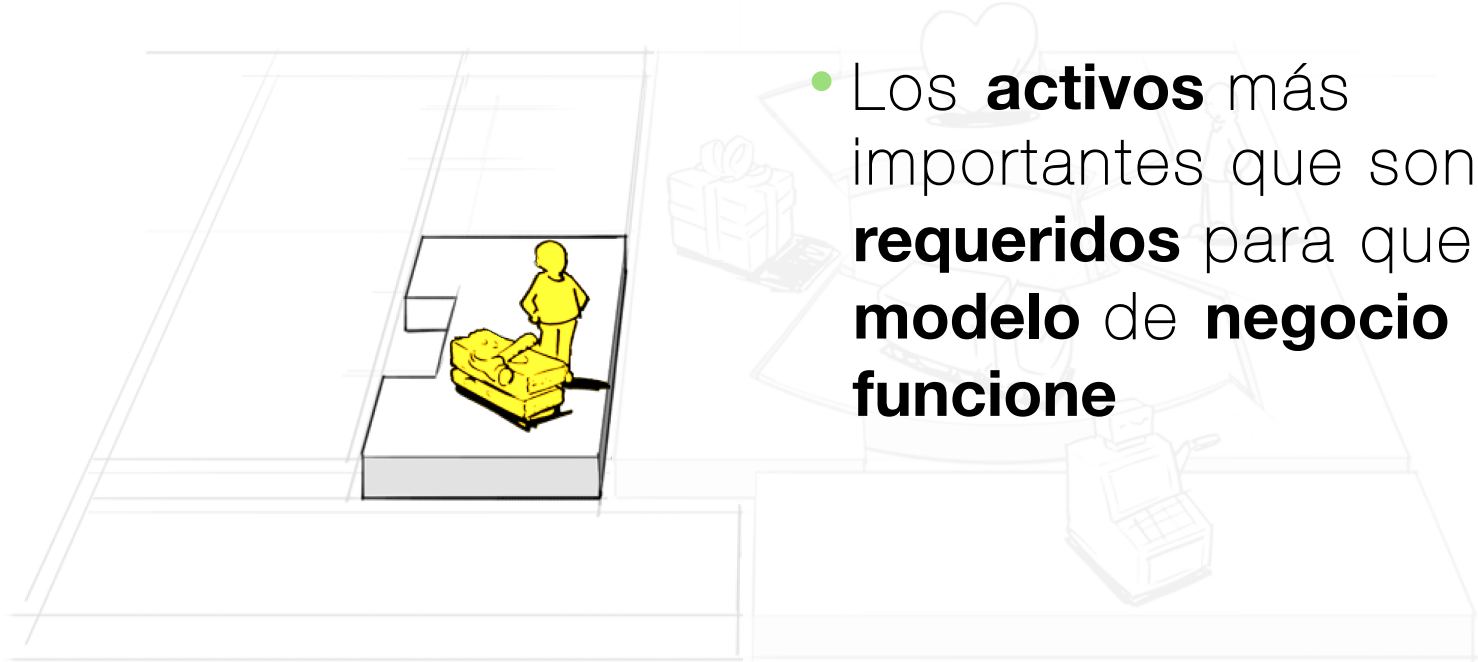
- Gestión Financiera de los Servicios de TI
- ROI
- Cobro a clientes
- Ahorros en los Proceso de Negocio

- Diseño de Servicios
- Ahorros por optimización de infraestructura

- Transición de Servicios
- Ahorros por prácticas de transición

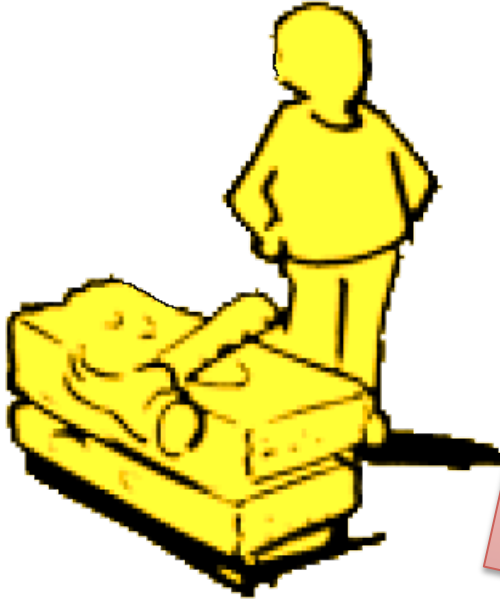


recursos clave



- Los **activos** más importantes que son **requeridos** para que el **modelo de negocio** funcione

recursos clave en ITIL



- Activos del Servicio
- Capacidades
- Recursos

- Gente
- Competencias
- Habilidades
- Experiencia
- Cantidad

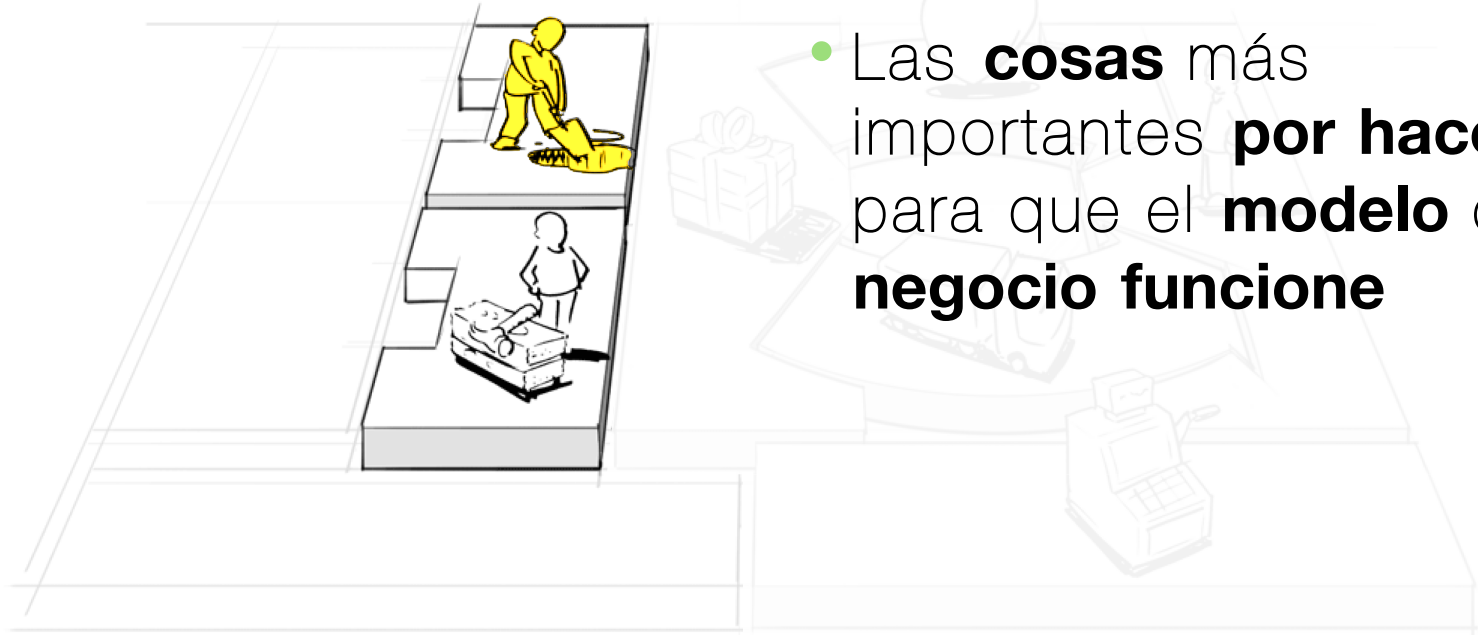
- Funciones (operación)
- Mesa de Servicio
- Gestión Técnica
- Gestión de Aplicaciones
- Gestión de Operaciones
- Control de Operaciones
- Gestión de Instalaciones

- Infraestructura
- Aplicaciones
- Información/datos
- Tecnología

- Conocimiento

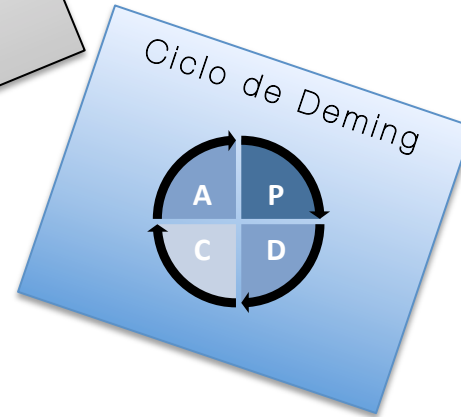
- Roles
- Dueños de Servicios
- Dueños de Procesos
- Practicantes

actividades clave

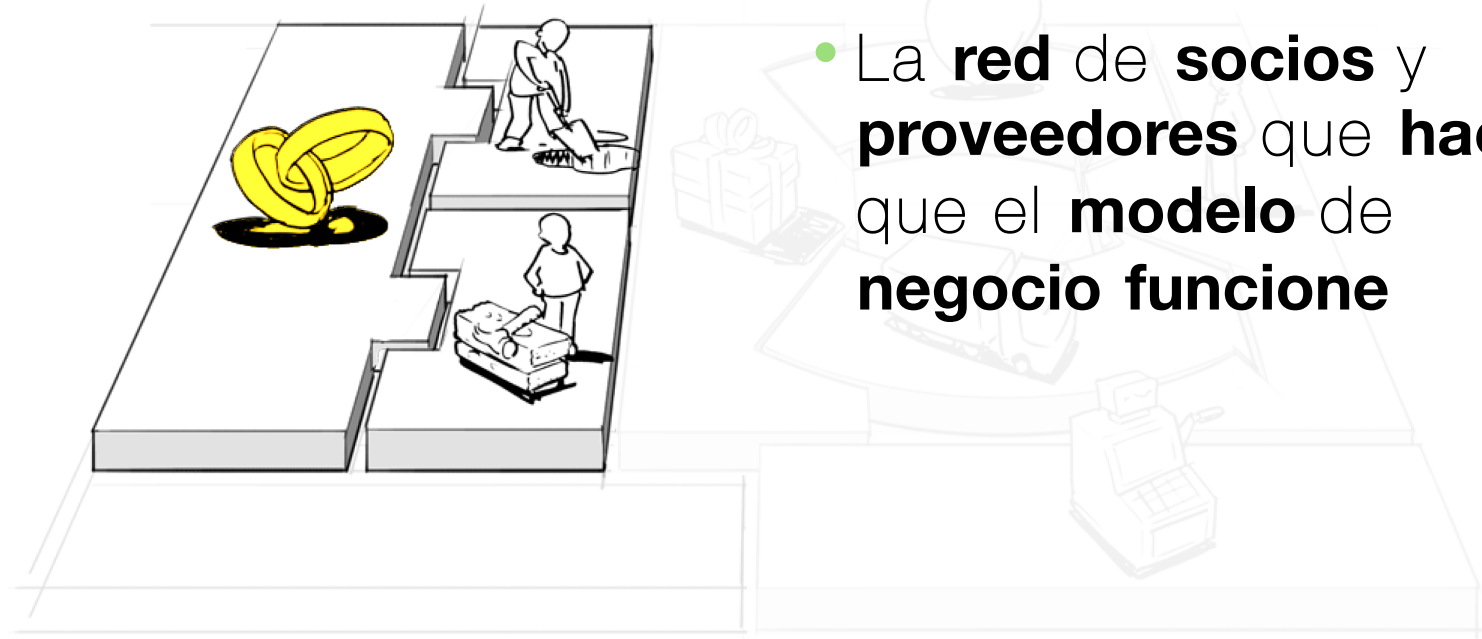


- Las **cosas** más importantes **por hacer** para que el **modelo** de **negocio** funcione

actividades clave en ITIL

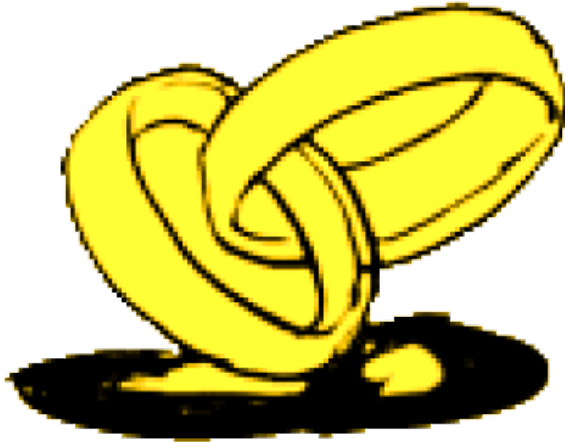


socios clave



- La **red de socios** y **proveedores** que **hacen** que el **modelo de negocio** funcione

socios clave en ITIL

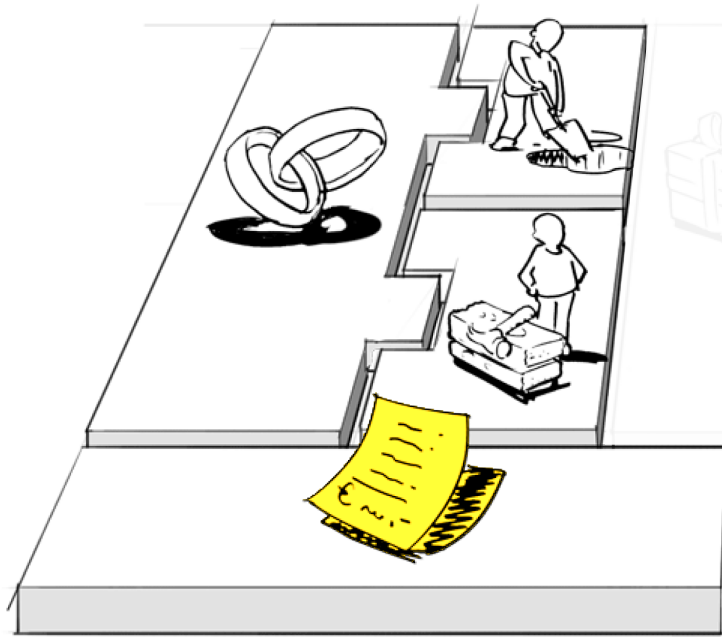


- Gestión de Proveedores
- Proveedores externos (categorizados)

- Dueños de los Procesos de Negocio

- Alta Dirección

estructura de costos



- Todos los **costos incurridos** para **operar el modelo de negocio**

estructura de costos en ITIL



- Gestión Financiera de los Servicios de TI
- TCO de los Servicios
- Modelo de costo
- Activos de servicios

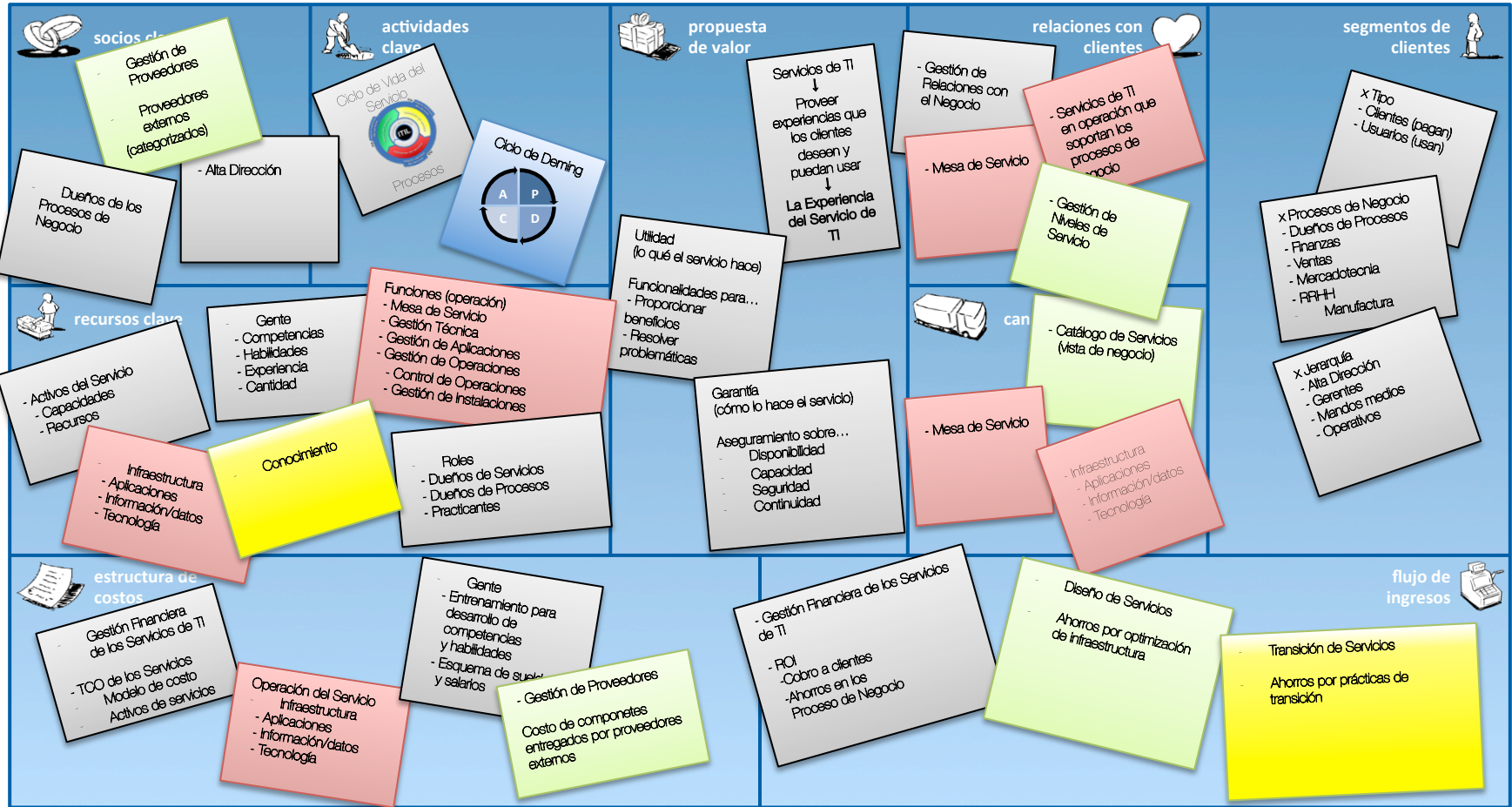
- Gente
- Entrenamiento para desarrollo de competencias y habilidades
- Esquema de sueldos y salarios

- Operación del Servicio
- Infraestructura
- Aplicaciones
- Información/datos
- Tecnología

- Gestión de Proveedores
- Costo de componentes entregados por proveedores externos



¿y la
vista completa
del canvas
de ITIL?





¿qué

podemos
concluir?

conclusiones

1. Convencionalmente, ITIL tiene un enfoque operativo
2. Con el canvas de ITIL, las TI están en posibilidad de evidenciar contundentemente su propuesta de valor
3. También se hace evidente que ITIL es un “sub-sistema” de un sistema más amplio que está por mostrarse

thanks



tlaaxohcamati

arigato

merci

takk

gracias

danke

obrigado

Omar Sánchez
Tala Mexicana.mx

efgaristo

bedankt

grazie