

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se describe una metodología para la implementación del marco de trabajo ITIL, por medio del estudio de los procesos y actividades del día a día que se desempeñan en una empresa siempre con el objetivo principal de entregar servicios de calidad a los clientes.

Se utilizarán herramientas que apoyarán el estudio de la calidad en los servicios que la empresa entrega actualmente a sus clientes, y se obtendrán indicadores clave de desempeño para la identificación de áreas de oportunidad y propuesta de implementación de ITIL.

ITIL es una serie de documentos, originalmente creados por la OGC (Office of Government Commerce), un departamento gubernamental del Reino Unido. ITIL es utilizado para ayudar a optimizar la Administración de Servicios de Tecnologías de Información (ITSM).

Este ‘marco de trabajo: ITIL’ esencialmente define cómo organizar los departamentos de sistemas y administración de redes dentro de organizaciones individuales, mediante la planeación y documentación de procesos consistentes que mejoren los Servicios de TI y como consecuencia ayuden a cumplir los Objetivos de Negocio de una Empresa.

ITIL se enfoca en desarrollar una estructura organizacional e identificar las habilidades necesarias para el buen funcionamiento de la organización por medio de la definición de procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo que describan y soporten las actividades en el día a día.

En el Capítulo I, se describirán de manera breve las actividades de la empresa en donde se llevó a cabo la implementación de este marco de trabajo.

En el Capítulo II, se describirá más a detalle lo que significa ITIL, esto es, los conceptos y aspectos principales de cada uno de los procesos y funciones que conforman el marco de trabajo ITIL.

En el Capítulo III, se describirán las actividades a realizar para la implementación del marco de trabajo y en específico de la función Service Desk y el Proceso de Administración de Incidentes en una empresa.

En el Capítulo IV, se describirán los resultados alcanzados y conclusiones realizadas con base a estos resultados, así como una breve descripción de las metodologías utilizadas para este fin.

## OBJETIVO

Describir los pasos a modo de guía para la Implementación de la Función del Service Desk y del Proceso de Administración de Incidentes alineados al marco de trabajo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) con el fin de identificar y mejorar los indicadores clave de desempeño (KPI's – Key Performance Indicators).