

Portafolio de Servicios TI

1. Analizar las iniciativas de nuevos servicios

1.1 Existe un artefacto/documento para presentar la ideas de desarrollo de nuevos servicios

- Esta información está centralizada y es permanente actualizada

1.2 Existe un artefacto/documento para presentar la ideas de mejora continua / desarrollo de nuevos servicios

- Un procedimiento de gestión de cambios, o mecanismos de gestión de la innovación para nuevos servicios o productos, y que estos estén alineados con las necesidades del cliente o potenciales clientes

1.3 ¿Existe un repositorio para el almacenamiento de las ideas de mejora continua / casos de negocio sobre los servicios?

1.4 Existen criterios para la aprobacion de las iniciativas de mejora/desarrollo de servicios

- Esto aplica tanto para servicios internos como para servicios externos

1.5 ¿Se gestiona el diseño de nuevos servicios desde la planeación, gestión de partes interesadas, información, tecnología y prácticas tanto para productos o servicios nuevos como para mejorar los existentes?

- El diseño del servicio incluye la planeación y gestión de personas, aliados, proveedores, información, comunicación, tecnología y prácticas para productos y servicios nuevos y existentes, y la interacción entre organizaciones y clientes
- Descripción del proceso de diseño, plan de diseño y como se capturan e incluyen las necesidades de los clientes dentro de estos
- El diseño de servicios debería estar alineado con los resultados esperados de la organización
- El diseño de productos y servicios está alineado con los elementos funcionales pero también con los aspectos operacionales

2. Establecer y mantener un Catalogo de Servicios para los Stakeholders

2.1 ¿Existe una herramienta/artefacto que permita almacenar los detalles de los servicios y su propuesta de valor?

- ¿Existe un catálogo de servicios y está disponible para las audiencias relevantes?
- ¿Disponen los usuarios de un instructivo que les permita identificar como pueden solicitar el servicio?
- ¿Están definidos los requisitos para la utilización del servicio?
- ¿El usuario conoce los tiempos/horarios de servicio?
- ¿Se identifican los servicios que son prestados y los que son consumidos por la organización?

2.2 ¿Se notifica a las partes interesadas, sobre la disponibilidad de un nuevo servicio?

- ¿La gestión de catálogos de servicio está articulada con la gestión de la configuración, las finanzas, gestión de relaciones, proveedores y cambios? ¿Con qué áreas o procesos interactúa?

2.3 ¿Se notifica a las partes interesadas, sobre las modificaciones realizadas a los servicios existentes?

2.4 ¿El catalogo de los servicios está disponible para los usuarios de las T.I? ¿Está disponible en las herramientas de auto-ayuda?

- Beneficios esperados del servicio
- Características que entrega el servicio

3. Establecer y mantener un Catalogo de Servicios para

los Grupos de Soporte

3.1 ¿Está disponible el catalogo para los equipos de soporte?

- La información contenida en el catálogo de servicios se ajusta en criterios de alcance y calidad

3.2 ¿Se tienen identificadas las capacidades/recursos requeridos para entregar los servicios?

- Estas capacidades deberían alimentarse de otros procesos o actividades de la organización como la gestión del portafolio, análisis de negocio, diseños del servicio y el resultado de la gestión de TI

3.3 ¿Se tiene informacion sobre las preguntas frecuentes realizadas por los usuarios de los servicios?

4. Permitir la Retirada de servicios evitando al maximo la afectacion sobre los usuarios + los servicios relacionados

4.1 ¿Existe un artefacto/documento para solicitar la retirada de un servicio?

- La herramienta/matriz permite registrar nuevos servicios o servicios en desarrollo
- Se tienen criterios para gestionar los cambios dependiendo de su categoría, y estos criterios son claros y entendidos dentro de la organización

4.2 ¿Existen criterios para analizar la retirada de un servicio?

- Existen criterios para la planeación de retiro de servicios, se contemplan y preveen los aspectos negativos que podría causar una mala práctica en clientes y en la organización

4.3 ¿Se notifica a las partes interesadas sobre la retirada de los servicios, garantizando una transición suave?

Revision #2

Created 20 January 2021 18:29:23 by CertMind

Updated 20 January 2021 22:31:05 by CertMind