La gestión del servicio en boyra

En Boyra combinamos las metodologías **ITIL y AGILE** que nos permiten entregar servicios TI de forma contínua, adecuada a las necesidades actuales de nuestros clientes y siguiendo las mejores prácticas que garantizan una

El exceso de rigidez en la gestión de procesos de ITIL hace que la capacidad de adaptación y respuesta al mercado actual no sea la adecuada, y que no llegue a ser lo suficientemente competitiva a la hora de entregar servicios, al centrárse solo en la calidad. Por su parte, la gran flexibilidad y adaptabilidad de AGILE puede concluir en una merma en la calidad, al dar prioridad a la rapidez y a los tiempos de entrega.

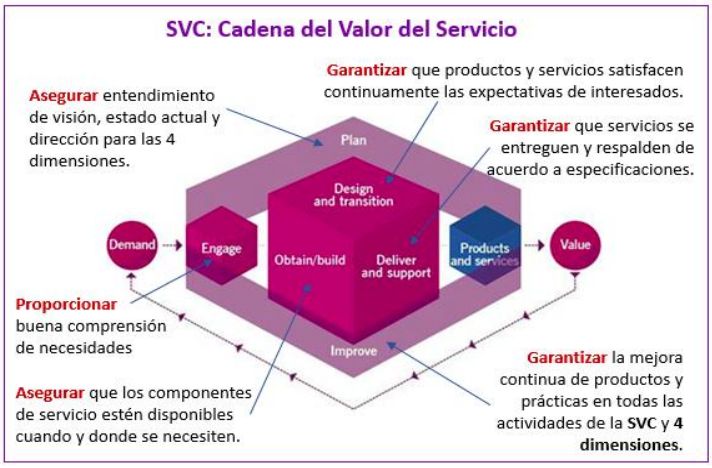
Por lo tanto, la aplicación de la filosofía AGILE, haciendo uso de las prácticas de ITIL 4, proporciona un equilibrio entre rapidez, flexibilidad y búsqueda de la mejor calidad del servicio

Usamos ITIL v4:

El sistema de valor del servicio & El modelo de las 4 dimensiones

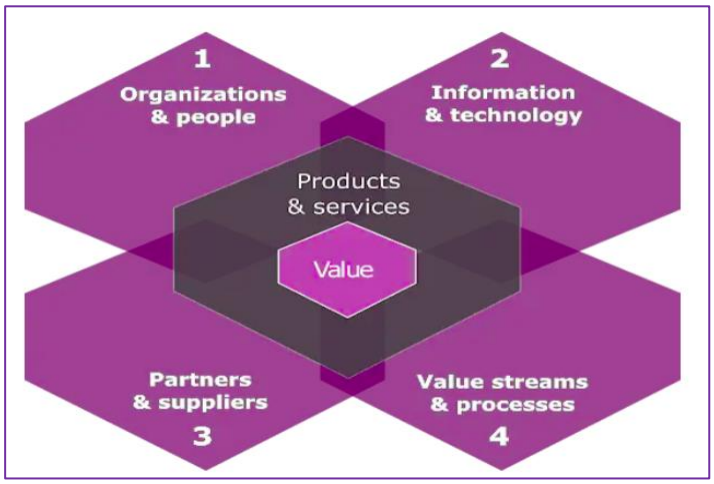
Puntos básicos en que se divide el sistema de valor del servicio y que participan en la creación de valor en Boyra:

- **Cadena del valor del servicio** (Service Value Chain): combinación de las seis actividades claves con el objetivo de añadir valor a nuestro usuario final. Estas actividades son planificación, mejora, compromiso, modelado/ transición, obtención y entrega/apoyo.
- **Principios rectores** (Guiding Principles): principios básicos para la gestión de servicios de TI de alta calidad como el enfoque al valor, el trabajo conjunto transparente, la simplicidad y optimización continua.
- **Gobernanza**: reglas predefinidas de TI como base para la prestación y gestión de los servicios.
- **Mejora continua**: el esfuerzo de mejorar los servicios ofrecidos de forma continua.
- **PrácticasITIL**: mejores prácticas organizativas desarrolladas para llevar a cabo nuestro trabajo y conseguir nuestros objetivos.



Con el modelo de las cuatro dimensiones, ITIL v4 toma un enfoque global de la gestión de servicios de TI que va más allá de la simple gestión de la tecnología:

- **Organizaciones y personas**: abarca la estructura formal de Boyra y garantiza el grado adecuado de capacidades y competencias de todos nuestros empleados. Todos nuestros empleados son conscientes de su papel en el sistema de valores del servicio.
- **Información y tecnología**: incluye todas las herramientas tecnologícas que usamos en Boyra para la gestión de los servicios de TI.
- **Socios y proveedores**: todos nuestros socios y proveedores hacen parte del proceso empresarial de Boyra.
- **Flujos de valor y procesos**: definimos todas las actividades, flujos de trabajo y procesos necesarios para alcanzar nuestros objetivos empresariales. Además, consideramos la interacción de los distintos componentes y la forma en la que participan en el proceso de creación de valor.



Usamos AGILE:

Nueva forma de organización y trabajo

Agile va mucho más allá de una metodología, convirtiéndose en una **nueva forma de organización y trabajo**. Nuestros proyectos los dividimos en partes más pequeñas que requieren menos tiempo para ser completadas y entregadas al cliente. Utilizamos la metodología Agile para responder rápidamente a las necesidades de nuestros clientes, con servicios de calidad. La metodología Agile nos proporciona así **rapidez y constancia** en la entrega de servicios. Los errores cometidos se ven reducidos al poder realizar correcciones rápidas que solo afecten a la tarea implicada, ayudándonos a mejorar la calidad del servicio entregado. La toma de decisiones es mucho más ágil y precisa con esta metodología, minimizando los tiempos de reacción y reduciendo el tiempo de producción y desarrollo. Con Agile asignamos los recursos de forma dinámica, priorizando las necesidades de entrega, lo que aumenta nuestra productividad.

TELEFONOS: 57 601 9156130, 57 350 6137478
DIAGONAL 61c Bis # 24-44 BOGOTA
WWW.BOYRA.COM