

Universidad Siglo 21



Ingeniería en Software

Trabajo Final de Grado

**Sistema de gestión para soporte de Tecnologías de la Información con
asistencia remota vía web**

Baigorri, Lucas Adrián – SOF00820

Año 2020

Resumen

En la actualidad las tecnologías de la comunicación y de la información han tomado un rol importante en cada organización.

Su implementación, obliga a las organizaciones a optimizar sus recursos, apuntando a tener amplia disponibilidad en el soporte y vida de los servicios, para afrontar menores costos y entregar su mayor performance al negocio.

A partir de este cambio surgieron ciertos estándares, normas, o marcos referenciales, como la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL), que contemplan las mejores prácticas para la gestión de las tecnologías de la información en virtud de su calidad y eficiencia.

De acuerdo con esto, el presente trabajo tomará como referencia el análisis de los procesos que hacen al ciclo de vida de los servicios definidos por ITIL, desembocando así en el desarrollo de un sistema que facilite la gestión de las tecnologías que se aplican en una organización y que, a su vez, permita prestar soporte medible y escalable.

En consecuencia, se logró llevar a cabo un prototipo de sistema que acompaña al soporte de las tecnologías de la información, en todo su ciclo de vida, como servicio, logrando que el negocio pueda ejercer de manera óptima y así lograr ventajas competitivas.

Palabras claves: Soporte de Tecnologías de la Información, Gestión de Servicios, Gestión de incidentes, Gestión de inventario, asistencia remota.

Abstract

Currently, Information and communications technology have played an important role in each organization.

The implementation of technological solutions, obliges organizations to optimize their resources, forcing them to have great availability in the life support of these services, to face the lowest possible costs and deliver the highest performance to the business.

From this change, certain standards, norms, or referential frameworks emerged, such as Information Technology Infrastructure Library (ITIL), which contemplate the best practices for the management of information technologies by virtue of quality and efficiency.

Accordingly, this thesis will take as a reference the analysis of the processes that make up the life cycle of the services defined by ITIL, thus leading to the development of a system that facilitates the management of the technologies applied in an organization that, in turn, allows us to provide measurable and scalable support.

Consequently, it was possible to carry out a prototype of system that accompanies the support of information technologies, throughout its life cycle, as a service, ensuring that the business can exercise optimally and thus achieve competitive advantages.

Key words: IT Support, Service Management, Incident Management, Asset Management, remote assistance.