

VeriSM™ en 3 minutos

1. Lo Básico

Cada organización es un proveedor de servicios en el mercado actual. Incluso las organizaciones que venden productos necesitan agregarles un nivel de servicio. Piense en la banca, los seguros, los servicios públicos, pero también en la gran cantidad de tiendas en línea donde el producto físico es una mercancía y el servicio es la característica especial de la organización. ¿Cómo gestionamos mejor nuestros servicios y mantenemos felices a nuestros consumidores?

En los últimos años se ha visto una explosión de diferentes prácticas de gestión de servicios, dejando a las organizaciones confundidas sobre el mejor camino a seguir. VeriSM™ es un nuevo enfoque para ayudarlo a crear un modelo de operaciones flexible que funcione para usted, basado en los resultados de negocios que desea lograr. VeriSM™ describe cómo una organización puede definir sus principios de gestión de servicios y luego utilizar una combinación de prácticas de gestión y de tecnologías que sean de valor para su negocio.

VeriSM™ describe un enfoque de gestión de servicios que es:

- Value-driven (Impulsado por el valor)
- Evolving (En evolución)
- Responsive (Responsivo)
- Integrated (Integrado)
- Service (Servicio)
- Management (Gestión)

2. Resumen

VeriSM™ describe un enfoque de gestión de servicios desde el nivel organizacional, el cual mira a la organización de extremo a extremo en lugar de enfocarse en un solo departamento. Basado en el

modelo VeriSM™, muestra a las organizaciones cómo pueden adoptar una diversidad de prácticas de gestión y de tecnologías de manera flexible que les pueda ayudar a entregar el producto o servicio adecuado, en el momento adecuado a sus consumidores.

VeriSM™ permite un enfoque personalizado que se ajusta al tipo de negocio en el que se encuentre, el tamaño de su organización, sus prioridades de negocio, su cultura organizacional e incluso la naturaleza del proyecto o servicio individual en el que está trabajando.

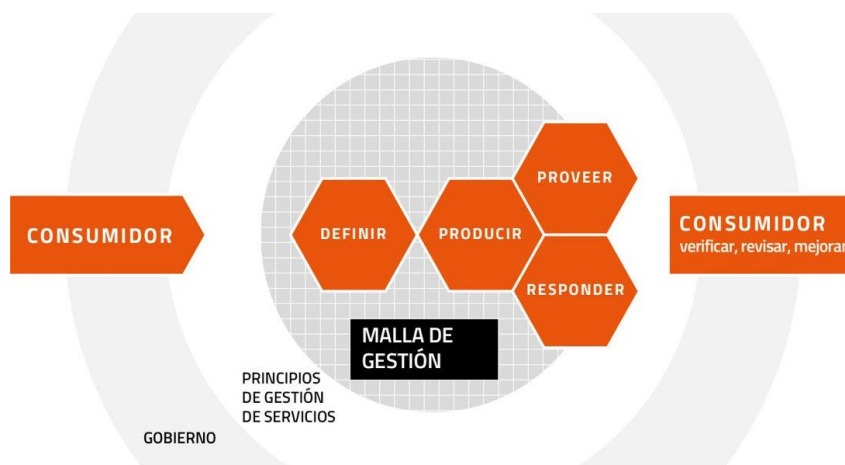
En lugar de centrarse en una forma de trabajo prescriptiva, VeriSM™ ayuda a las organizaciones a responder a sus consumidores y entrega valor a través de la integración de prácticas de gestión de servicios y tecnologías emergentes.

3. El modelo de VeriSM™

En el modelo, la gobernanza abarca a todas las actividades, manteniendo un fuerte enfoque en el valor, los resultados y los objetivos de la organización.

Los principios de gestión del servicio son entonces definidos para la organización. Estos actúan como barandas de protección para garantizar que todos los productos y servicios estén alineados con las necesidades de la organización. Los principios serán definidos por áreas que incluyen seguridad, riesgo, calidad y uso de activos, y luego serán comunicados a todo el personal que esté involucrado en el desarrollo y operación de productos y servicios.

El elemento único del modelo VeriSM™ es la Malla de Gestión. Esto proporciona un enfoque flexible que puede ser adaptado según los requerimientos de un producto o servicio en particular.



La *Malla de Gestión* incluye:

- Recursos
- Medio Ambiente
- Prácticas de Gestión
- Tecnologías emergentes

Para cada producto o servicio, toma en cuenta estas dimensiones, y la Malla de Gestión se adapta cuando sea necesario.

Tomemos un ejemplo. Un banco quiere crear una aplicación móvil que permita a los usuarios enviar dinero a sus amigos con solo presionar una tecla. La Malla de Gestión para este producto podría incluir prácticas de desarrollo ágiles para obtener feedback rápidos sobre el nuevo producto. El banco puede usar sus capacidades y trabajar de manera innovadora, pero también tienen que reconocer la importancia de los principios de gestión de servicios asociados con la seguridad y el riesgo.

4. Público objetivo

VeriSM™ es una lectura indispensable para cualquier persona que trabaje con productos y servicios. Será de particular interés para:

- Gerentes: que desean comprender cómo aprovechar las prácticas de gestión que están evolucionando.
- Dueños de servicios y gerentes de servicios: quienes necesitan actualizar sus habilidades y entender cómo ha cambiado la gestión de servicios.
- Ejecutivos: que son los responsables últimos de la prestación efectiva de servicios.
- Profesionales de TI
- Estudiantes universitarios tanto de tercer nivel como de cuarto nivel: quienes se incorporarán a las organizaciones y necesitan entender los principios de la gestión del servicio
- Todos aquellos que trabajan dentro de una organización de servicio

5. Alcance

VeriSM™ incluye:

- Cultura de servicio
- Contexto organizacional
- Personas / estructura
- Retos en la gestión del servicio.
- Procesos, herramientas y mediciones.
- El modelo VeriSM™
- Operar en un mundo de transformación digital.
- Seleccionar e integrar las prácticas de gestión.
- Prácticas de gestión progresivas (incluidas Lean, DevOps y Agile)
- El impacto de la tecnología en la gestión del servicio.
- Dando los primeros pasos

6. Referencia bibliográfica y sitio web

Libros de VeriSM™:

- VeriSM™ - a service management approach for the digital age
(ISBN: hardcopy: 9789401802406 / eBook: 9789401802413/ ePub: 9789401802598)
- VeriSM™: Unwrapped and Applied
(ISBN hardcopy: 9789401803359/ eBook: 9789401803342 / ePub: 9789401803717)

Sitio web:

- www.verism.global
- www.ifdc.global