**CASO DE ESTUDIO**

**Integrantes:**

* Martina Inga Inga U19215690
* Angel Gabriel Zapata Lopez U20201210

1. **Solución:**

Sistema de cola de llamadas: Se propone elaborar e implementar un sistema de cola de llamadas con un TMO estandarizado de acorde a la necesidad del cliente esto con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.

1. **Solución:**

Implementación de un Sistema de Gestión de Incidentes. Este sistema permitiría un seguimiento eficaz de los incidentes, asegurando que se resuelvan en un tiempo adecuado. Además, ayudaría a identificar y analizar las tendencias para prevenir incidentes recurrentes. Para esta implementación, se podría considerar el uso de un software de ITSM como ServiceNow, que proporciona una plataforma unificada para gestionar incidentes y problemas. Esta solución podría tener un impacto significativo en la mejora de la satisfacción del cliente y la eficiencia de los servicios de TI.