



Comparativo entre el flujo de solicitudes y el rol de catálogo de servicios	
Flujo de trabajo de la gestión de solicitudes de servicio	Rol del catálogo de servicios
El usuario final inicia sesión en su portal de autoservicio.	El catálogo de servicios debe estar disponible en el sitio web para el usuario final, mostrando una lista de las ofertas de servicio disponibles.
El usuario realiza una solicitud de servicio.	El usuario final navega por el catálogo de servicios para conocer sus atributos o características (descripción, costos, SLA, etc.) y completa un formulario web.
La solicitud se envía al equipo de soporte pertinente.	Estos procesos en el flujo de trabajo hacen parte de la interfaz de servicios técnicos del catálogo de servicios, la cual es una guía para los técnicos para prestar los servicios de manera eficiente.
Los mecanismos de aprobación entran en acción.	
El representante de soporte puede solicitar más información al solicitante.	
Se realizan las tareas predefinidas para el cumplimiento del servicio.	
Una vez que se cumple la solicitud, se cierra el <i>ticket</i> , el cual maneja el caso y se envía una encuesta corta al solicitante para evaluar la satisfacción del cliente.	Los datos obtenidos de las encuestas se utilizan para evaluar las ofertas de servicios en el catálogo para la mejora continua del servicio.