Fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI

INTEGRANTES

Presentado a:

Ing. XXXX

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Curso Gestión de TI

2024

**INTRODUCCIÓN**

**OBJETIVOS**

**Roles consultores**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rol** | **Consultor** |
| Consultor Senior |  |
| Consultor de Procesos |  |
| Consultor de Cambios |  |
| Consultor de Incidentes |  |
| Consultor de Seguridad de TI | **Jose Fernando Ararat** |

1. Logotipo, nombre de la empresa

   Descripción generada automáticamente**ALCANCE DEL SERVICIO**
2. **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**
   1. **Estructura organizativa del Centro de Servicios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ROL** | **RESPONSABILIDADES** | **ACTIVIDADES** |
|  |  |  |
|  |  |  |

* 1. **Organigrama del Centro de Servicios**

1. **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**
   1. **Procesos y servicios para la Gestión de incidentes y solicitudes**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso: XXXX** | | | | | | |
| **Servicios por proceso** | **Incidente** | **Clasificación del incidente** | | | | **Resolución del incidente** |
| **Critico** | **Alto** | **Medio** | **Bajo** |
| Servicio 1 | Incidente 1 |  |  |  |  |  |
| Incidente 2 |  |  |  |  |  |
| Incidente 3 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso: XXXX** | | | | | | |
| **Servicios por proceso** | **Incidente** | **Clasificación del incidente** | | | | **Resolución del incidente** |
| **Critico** | **Alto** | **Medio** | **Bajo** |
| Servicio 1 | Incidente 1 |  |  |  |  |  |
| Incidente 2 |  |  |  |  |  |
| Incidente 3 |  |  |  |  |  |

\*Colocar la tabla de acuerdo con la cantidad de servicios que tendrá el Centro de servicios.

* 1. **Diagrama de la gestión de incidentes**

1. **ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO - SLA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SLA** | **Servicio** | **Tiempo de respuesta** | **Gestión del servicio** | **Medidas correctivas** |
| **Basado en Multinivel** | Servicio |  |  |  |
| Servicio |  |  |  |
| **Basado en el cliente** | Servicio |  |  |  |
| Servicio |  |  |  |
| **Basado en el servicio** | Servicio |  |  |  |
| Servicio |  |  |  |

1. **SOLICITUDES DEL SERVICIO**
   1. **Cadena de valor del servicio para la práctica de solicitudes de servicio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cadena de valor** | **Actividades** |
| **Mejorar** |  |
| **Diseño y transición** |  |
| **Entregar y soportar** |  |

* 1. **Modelo de gestión de las solicitudes de servicio**

**CONCLUSIONES**

**BIBLIOGRÁFIA**

Normas APA 7ª Edición