|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre: Miguel Ángel García Labastida.** | **Matricula: 2816829** |
| **Nombre del Curso: Administración de operaciones de TI** | **Nombre del Profesor:**  **María Esperanza Garza Leal.** |
| **Actividad: Porque Fallan los Servicios** | **Modulo: 1** |
| **Fecha: 21/09/2016** |  |

**Tema:**  
¿Porque fallan los servicios?

**Escenario 1**

Un conocido proveedor de servicios de comunicaciones móviles tiene el eslogan publicitario "¿Puedes oírme ahora?". Otro proveedor tiene el lema “Justo y Flexible”. ¿Qué dimensiones de valor no promueve cada lema?

Desde mi punto de vista el valor de servicio que no promueven es el de garantía, ya que el eslogan de ambas empresas trae implícito la utilidad que es la comunicación mas no la garantía del servicio de comunicación y que es lo que gana el cliente por usar el servicio (ganancia).

**Escenario 2**

A finales del año 1990, una empresa líder en servicios financieros lanzó un servicio de banca directa. El servicio ofrecía un ahorro y préstamos de servicios basados en Internet.

Después de ocho días, la empresa recibió casi 2 millones de visitas al sitio web y más de 100000 consultas. Después de cinco semanas, la demanda era tan alta que la compañía advirtió a los clientes de retrasos de hasta 28 días. Como CIO, ¿cuál fue el problema?

El problema fue no llevar una buena gestión de demanda al no proyectar de forma correcta la demanda del servicio, por otra parte también el cálculo de activos necesarios para cubrir la demanda del servicio se vio afectado causando estos retrasos y muy probablemente pérdida de clientes al cubrir las necesidades de los clientes por el servicio ofrecido.

**Escenario 3**

El administrador interno de servicios de TI de un conglomerado mundial decidió dar la fuente de todas las operaciones del centro de datos a proveedores de servicios externos. El principal motivo fue reducir los costos. Cinco años y varias fusiones y adquisiciones más tarde, y a pesar de haber logrado sus reducciones de costos, el administrador interno está considerando la internalización de todas las operaciones del centro de datos. ¿Por qué piensas que se dio esta decisión?

Si como dice el planteamiento se está considerando internalizar los servicios es porque el administrador interno ya se dio a la tarea de analizar los servicios ofrecidos y el valor que el cliente aporta a estos y pudo haber notado que es lo suficientemente rentable el o los servicios para que la organización se haga cargo de ellos.

**Escenario 4**

A principios del año 2001, un proveedor global de servicios de seguridad de red pierde un cliente importante debido a problemas de calidad lo cual afectó materialmente los ingresos y beneficios del cliente.

Los altos ejecutivos de la empresa exigieron a las áreas involucradas que se hiciera algo, ya fuera reducir los costos o encontrar un cliente que reemplazara al que se perdió.

Mientras se buscaba un nuevo cliente, el área de operaciones de servicio logra reducir sus costos pero la calidad del servicio se ve afectada, lo que llevó a perder a tres clientes que recientemente se habían adquirido y en consecuencia se afectó negativamente los ingresos y las ganancias de la empresa.

Los altos ejecutivos nuevamente exigieron que se hiciera algo, como reducir los costos de adquirir nuevos clientes. Como CEO, ¿cuál sería tu respuesta o sugerencia?