|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre: Miguel Ángel García Labastida.** | **Matricula: 2816829** |
| **Nombre del Curso: Administración de operaciones de TI** | **Nombre del Profesor:**  **María Esperanza Garza Leal.** |
| **Actividad: Evidencia 1** | **Modulo: 1** |
| **Fecha: 20/10/2016** |  |

Título: Operación de servicio

Instrucciones:

Lee los siguientes escenarios:

Caso

Escenario 1

En el área de sistemas de una compañía de seguros, un operador recibe una llamada del área de Ventas porque el Gerente no tiene acceso a la red desde su computadora portátil. El operador registra los datos como el nombre del usuario, la situación reportada, el impacto y prioridad de la situación. Debido a que el operador está preparado solamente para atender situaciones relacionadas a software de aplicación, no puede dar una respuesta al incidente expuesto y decide poner en espera la solución del evento.

Escenario 2

Un día que hubo una gran tormenta eléctrica, el operador recibe una llamada de diferentes áreas de la empresa de seguros, reportando que cada vez que el suministro de energía eléctrica falla muchos de los UPS se desactivan a los pocos minutos de entrar en función y creen que se debe a que ya tienen varios años de vida útil y necesitan reemplazarse. El operador registra cada uno de los reportes, pero como no puede dar una solución al momento decide posponer la solución de cada uno de ellos, situación que queda registrada.

Contesta las siguientes preguntas:

Para el escenario 1, ¿cómo aplicarías la gestión de incidentes para otorgar al usuario la respuesta esperada?

Para el escenario 2, ¿de qué forma aplicarías la gestión de problemas para solucionar los reportes registrados?

Para cada escenario realiza lo siguiente:

Generen una propuesta de servicio en la cual detallen los procesos que deben generarse para atender a los usuarios correctamente.

Incluye los indicadores de desempeño que se utilizarían.

https://miscursos.tecmilenio.mx/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course\_id=\_56328\_1&content\_id=\_1586592\_1&mode=reset