





OPTIMIZACIÓN DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Definido por	Aguilar Alayo, Alessia Vldamilagros
Descripción	Aumentar la disponibilidad del servicio ante baja reportada.
Demanda	Mejorar la disponibilidad del servicio
Disparador	Reporte de disponibilidad baja
Resultado	Servicio optimizado y disponible
Tiempo total del ciclo	4 semanas
Valor	Aumento en la satisfacción del cliente

PASOS REQUERIDOS DESDE LA DEMANDA HASTA EL VALOR

Step
Number

Step
Name

01

Recepción y análisis del reporte

02

Evaluación de la causa raíz

03

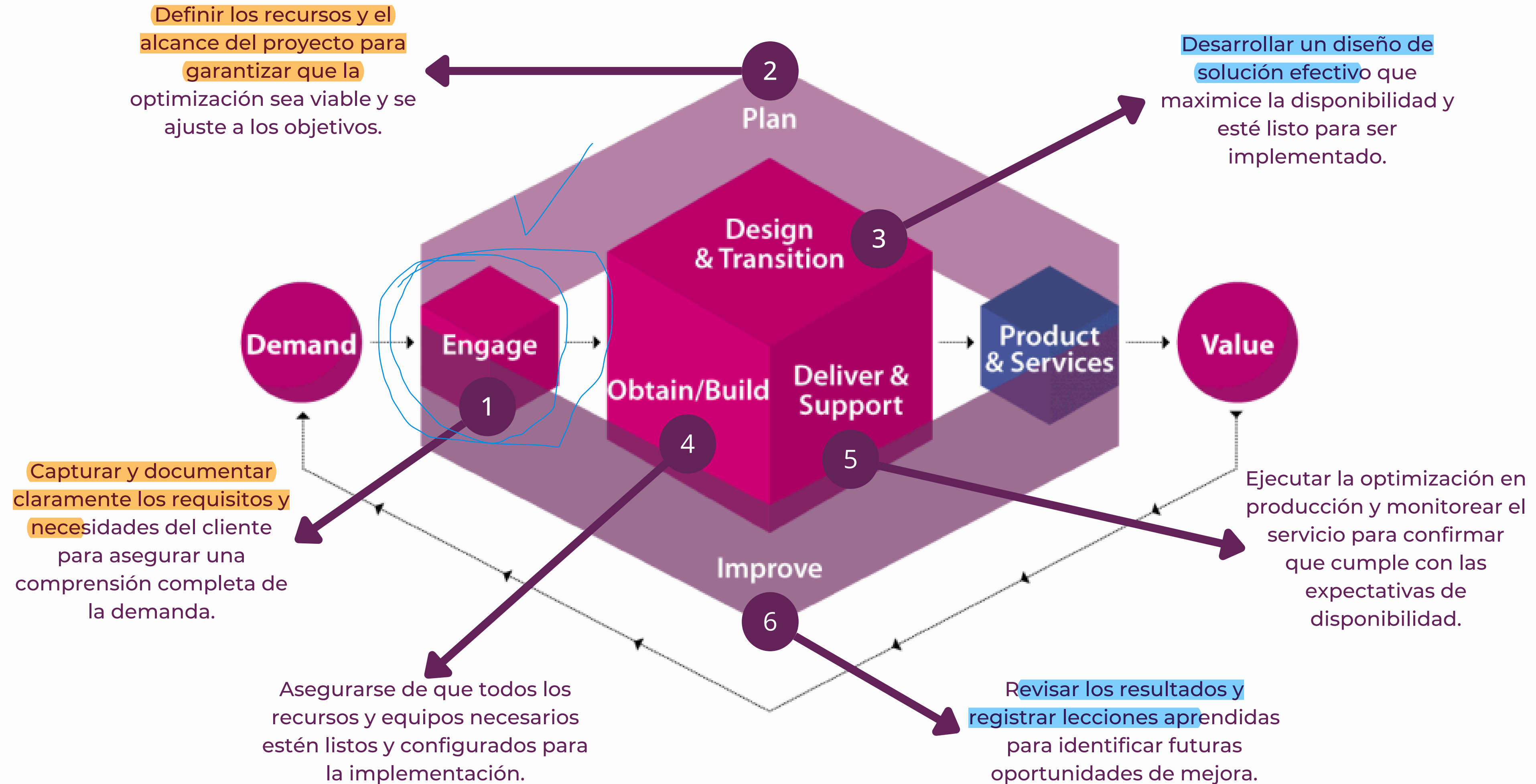
Implementación de mejoras

04

Pruebas y validación

05

Reporte de cierre y optimización final



MAPEAR LOS PASOS CON LAS CADENAS DE VALOR

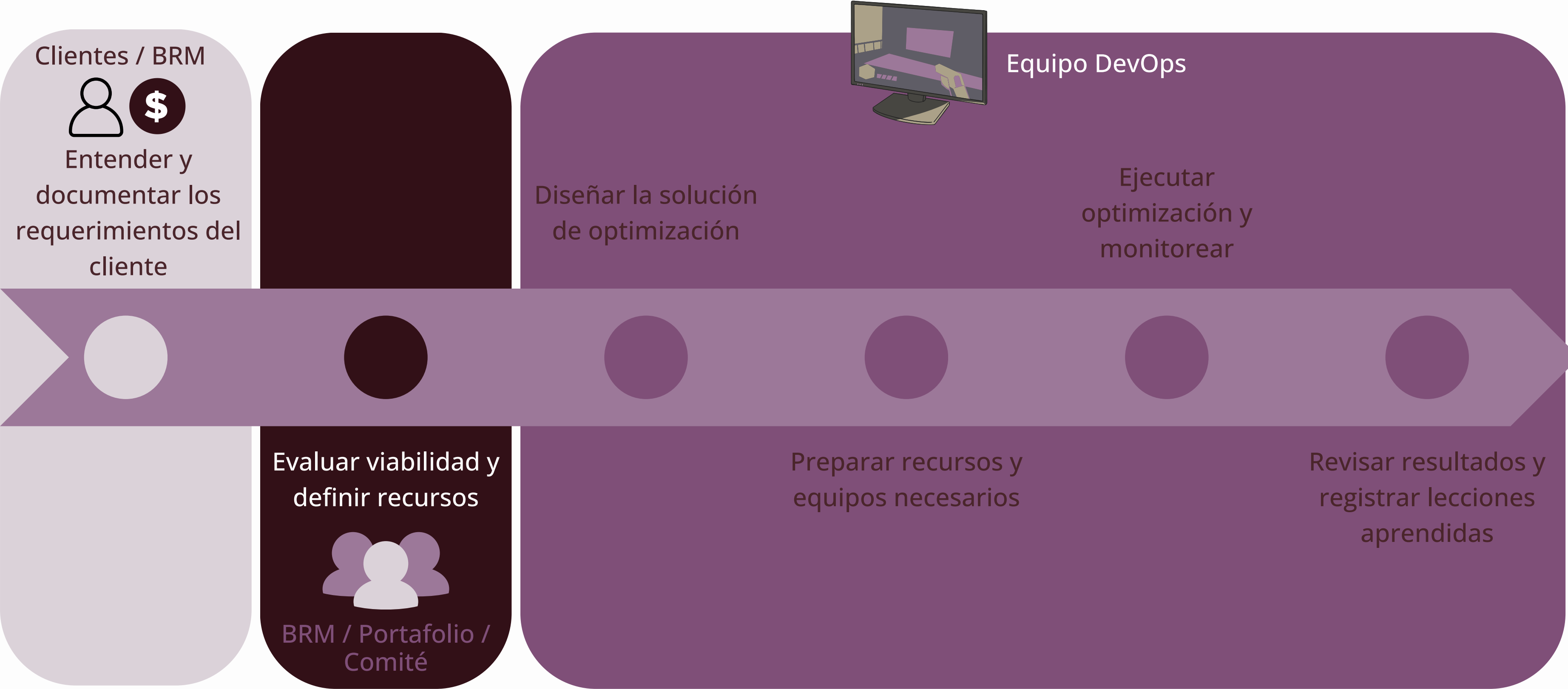
PASO 3

Step Number	Step Name	Value Chain Activity	Inputs Triggers & Information	Outputs Triggers & Information	Desired Outcomes	Estimated or Target Lead Time
1	Capturar y documentar los requisitos del cliente	Engage	Solicitud o reporte del cliente	Requisitos claramente documentados	Comprensión completa de la demanda	2 días
2	Definir recursos y alcance del proyecto	Plan	Requisitos del cliente, análisis de viabilidad	Plan de acción con recursos y alcance definido	Garantizar viabilidad y alineación con objetivos	3 días
3	Desarrollar diseño de solución	Design and Transition	Plan de acción, requisitos y alcance	Diseño de solución listo para implementación	Maximizar disponibilidad	5 días
4	Preparar recursos y equipos	Obtain/Build	Lista de recursos y diseño de solución	Equipos configurados y preparados	Implementación lista para ejecutarse	4 días
5	Ejecutar optimización y monitorear	Deliver and Support	Equipos configurados y preparados	Optimización en producción y monitoreada	Cumplir con expectativas de disponibilidad	7 días
6	Revisar resultados y registrar lecciones	Improve	Resultados de la optimización	Documentación de lecciones y mejoras futuras	Identificar oportunidades de mejora	3 días

FRAGMENTAR PASOS Y ASIGNAR RECURSOS

Step Number	Step Name	Equipos de trabajo	Herramientas y tecnologías	Información y datos	Proveedores	Prácticas de ITIL 4 asociadas
1	Capturar y documentar los requisitos del cliente	Soporte y atención al cliente	Sistema de tickets	Requisitos del cliente		Gestión de incidentes
2	Definir recursos y alcance del proyecto	Equipo de planificación	Herramientas de gestión de proyectos	Planificación y análisis de viabilidad		Gestión de proyectos
3	Desarrollar diseño de solución	Equipo de diseño	Herramientas de diseño	Especificaciones del cliente		Diseño de servicios
4	Preparar recursos y equipos	Equipo técnico	Infraestructura de red	Lista de recursos	Proveedores de hardware	Obtención/Construcción
5	Ejecutar optimización y monitorear	Equipo de soporte	Herramientas de monitoreo	Configuraciones de sistema		Gestión de la disponibilidad
6	Revisar resultados y registrar lecciones	Equipo de mejora continua	Herramientas de análisis	Resultados de la optimización		Mejora continua

DESARROLLO DE UN NUEVO SERVICIO





GRACIAS

● GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Docente
Dr. Jorge Huapaya
Escobedo

NRC
4253 - 4258

Octubre 2024