

Dulcería y abarrotes Toñito S.A, negocio especializado en brindar alimento y soporte a pequeños negocios. Cuenta con los siguientes servicios.

- Venta de dulces
- Venta de abarrotes

El negocio ofrece sus servicios a diferentes clientes, actualmente realiza la venta de sus productos a clientes mayoristas y por menudeo.

Cliente: Mayorista

Servicio de ayuda, incluye facturación de mercancía, precios por debajo del estándar, servicio de carga.

Personal empleado: 1 encargado, 2 trabajadores.

Cliente: Menudeo.

Servicio de ayuda, facturación de mercancía.

Personal empleado: 1 trabajador.

- Esquema de implementación de ITIL para este negocio.

Estrategia de servicio

- Definir servicio
- Establecer proveedores
- Identificar necesidades de los clientes

Diseño del servicio

- Usar todos los servicios posibles.
- Usar los insumos y productos de cualquier área posible.

Transición del servicio

- Definir las políticas de transacción de servicio.
- Descripción de las operaciones o facturas.

Operación del servicio

- Definir los encargados de cada área de soporte
- Descripción del servicio a ejecutar en cada área.

Mejora de servicio

- Establecer al encargado de cada área
- Establecer el servicio de ayuda