

JULIO ANTHONY ENGELS RUIZ COTO – 1284719

EDDIE ALEJANDRO GIRON CARRAZA - 1307419

Repaso

De forma individual realice lo que se pide a continuación:

1. Brinde 3 ejemplos de actividades que tomen parte en la " Estrategia de servicio" de ITIL

Planificación de inversiones

Cloud computing

Definición de metas y objetivos

2. Brinde 3 Ejemplos de Métricas y su tipo(tecnológicas, de procesos, de servicios, una por cada tipo)

Tecnológicas: velocidad media de respuesta de alguna aplicación.

Procesos: La medición de cambios que se le realizan a un software en un lapso de tiempo.

Servicios: Tiempo promedio de respuesta desde que un cliente solicita un servicio hasta que se entrega.

3. Brinde un ejemplo de un incidente y uno de un problema y cuál es su diferencia

Incidente

Una persona no puede realizar una impresión desde su computadora.

Problema

Varios usuarios en diferentes departamentos reportan problemas con la impresión debido a un controlador defectuoso.

Diferencia

Un problema esta compuesto de varios incidentes de los cuales se desconocen sus causas

4. 1 Ejemplo de transición tecnológica y 1 de transición no tecnológica

Tecnologica:

Cambio de algún sistema operativo obsoleto por uno más moderno o potente para la empresa.

No tecnologica:

Introducir nuevas políticas sobre flexibilidad en el área laboral.

5. 1 Ejemplo de diseño de servicio

Diseñar un sistema de retroalimentación donde los clientes pueden calificar y comentar sobre los servicios requeridos.