

Descripción generada automáticamente con confianza muy baja

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE   
TRUJILLO**



GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

DOCENTE : José Alberto Gómez Avila

ALUMNOS :

* Ataucuri Ynfante, Isaac Daniel
* Braúl Porras, Richard Robert
* Machuca Iparraguirre, Leodan
* Valdivia Ramos, Roberto Jose
* Villarroel Rodriguez, Leandro Nahuel

CICLO : “VII”

Trujillo-Perú

2021

**ÍNDICE**

[1.Aplicar los principios de enfoque de valor: 3](#_Toc79994798)

[2.Identifica en una tabla las salidas que se obtiene de las actividades de “Cadena de valor del servicio”: 3](#_Toc79994799)

[3.Identificar incidentes y problemas del caso: 4](#_Toc79994800)

[4. Describir una propuesta de implementar un “Service Desk” con base en ITL: 5](#_Toc79994801)

# 1.Aplicar los principios de enfoque de valor:

ENFOQUE DE VALOR

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREGUNTA | SI/NO | DESCRIPCIÓN(SÍ)/ACCIÓN REQUERIDA(NO) |
| ¿La organización tiene una idea clara de cómo los consumidores utilizaran sus servicios? | SI | Sí, ya que el servicio que están brindando es el de venta, y se menciona en un punto que incluso el cliente paga con anticipación, esto da a entender que el consumidor en este caso el cliente conoce claramente el tipo de servicio brindado. |
| ¿El personal está al tanto de sus clientes y de la experiencia esperada del cliente? | NO | En el caso planteado el personal no estaba al tanto del cliente, ni de la experiencia esperada del cliente ya que por eso cambiaron la forma para administrar las ventas. |
| ¿Ha considerado el principio “Enfoque en valor” durante las actividades operativas y las iniciativas de mejora? | NO | Ya que el caso no responde correcta ni completamente a las preguntas de utilidad y garantía. |
| ¿La organización está considerando el principio” Enfoque en valor” en cada actividad de la iniciativa de mejora? | NO | En este caso nos demuestra que no hubo una completa garantía al entregar productos en mal estado, esto también hace que decaiga la utilidad ya que el producto no era apto para los propósitos deseados. |

# 2.Identifica en una tabla las salidas que se obtiene de las actividades de “Cadena de valor del servicio”:

# 3.Identificar incidentes y problemas del caso:

* INCIDENTES:
* Un incidente de da cuando se queda sin stock de algún tipo de harina esto se genera debido a que solo se cuenta con un local, una limitada cantidad de almacenaje y por lo tanto pocos productos en el inventario. Esto se soluciona adquiriendo los productos sin stock de una tercera empresa para poder venderlos después de Re embazarlos. Este incidente puede tardar un par de horas en resolverse.
* Un incidente se da cuando los sacos de los productos están en mal estado porque no se llevó un correcto mantenimiento del almacén y una revisión regular de los productos, esto genera pérdida de tiempo y recursos ya que el personal tiene que remplazar los sacos en mal estado con unos sacos nuevos. Este incidente puede tardar una hora en resolverse.
* Un incidente es la tardanza de los camiones que transportan los productos debido a cualquier inconveniente, este incidente hace que los clientes no tengan sus productos a la hora acordada o a tiempo, generando así insatisfacción en los clientes. Esto se puede solucionar haciendo una salida con un tiempo de anticipación.
* Un incidente muy común son las notificaciones constantes que recibe el administrador sobre los productos a canjear y ventas con crédito, este incidente se genera porque los clientes no cuentan con el dinero suficiente para cancelar la totalidad de los productos que desean comprar por lo que optan por realizarla al crédito o por canjearla. Este incidente se puede solucionar implementando una lista de productos canjeables y clientes continuos a los cuales se les puede hacer ventas con créditos. Este incidente puede solucionarse en un día.
* PROBLEMAS:
* Un problema es que debido a que tiene un solo local su capacidad de almacén, producción y ventas se reduce bastante, esto genera pérdidas económicas debido a nuevos incidentes que genera este problema. Esto se podría solucionar al abrir un nuevo local para poder tener una mayor capacidad y separando el proceso de producción de las ventas. Este problema puede solucionarse en un par de meses.
* Un problema es que existen productos defectuosos que se devuelven a la empresa luego se realizar la venta, este problema se debe a que no se llevó un correcto control del almacén, esto genera que los clientes no estén satisfechos y hagan sus reclamos aplicando así un descuento a la venta ya completada y registrada. Ocasionando así pérdidas económicas para la empresa. Este problema puede tardar varios días en resolverse.

# 4. Describir una propuesta de implementar un “Service Desk” con base en ITL: