|  |  |
| --- | --- |
| **ANEXO I** | **EJEMPLO DE PROCESOS DE NEGOCIO DE ENTEL S. A.** |

**Procesos centrados en el cliente**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde el requerimiento hasta la respuesta | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Necesidades del cliente. * Requerimiento de productos por parte del cliente. * Requerimientos de información general. * Catalogo de productos. * Portafolio de productos. | | | | | * Oferta. * Información de productos. * Información General. * Información de estados. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Presentación del portafolio. | | |  |
|  |  | | **2.** | Informes acerca de los productos. | | |  |
|  |  | | **3.** | Acceso del cliente al portafolio de productos. | | |  |
|  |  | | **4.** | Manejo de retención de clientes y lealtad. | | |  |
|  |  | | **5.** | Manejar datos de clientes. | | |  |
|  |  | | **6.** | Adninistración de la oferta. | | |  |
|  |  | | **7.** | Manejar requerimientos de productos. | | |  |
|  |  | | **8.** | Proveer información del estado. | | |  |
|  |  | | **9.** | Proveer consultas. | | |  |
|  |  | | **10.** | Disparar ventas cruzadas. | | |  |
|  |  | | **11.** |  | | |  |
|  |  | | **12.** |  | | |  |
|  |  | | **13.** |  | | |  |
|  |  | | **14.** |  | | |  |
|  |  | | **15.** |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde la orden hasta el pago. | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Oferta aceptada. * Contrato. * Información de inventario. * Datos de cliente. * Elementos de productos, sus relaciones y restricciones. * Proveedores, distribuidores, subcontratistas, etc. | | | | | * Factura. * Listo para la confirmación de servicios. * Hardware, firmware, software. * Confirmación de la orden. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar contratos de clientes. | | |  |
|  |  | | **2.** | Manejar datos de clientes. | | |  |
|  |  | | **3.** | Manejar ordenes de clientes. | | |  |
|  |  | | **4.** | Revisión de solvencia de cliente. | | |  |
|  |  | | **5.** | Monitoreo de la orden. | | |  |
|  |  | | **6.** | Revisión de las ordenes de entrada. | | |  |
|  |  | | **7.** | Iniciación de la orden de producción. | | |  |
|  |  | | **8.** | Convertir la interacción de cliente. | | |  |
|  |  | | **9.** | Considerar las capas de servicio, recurso, proveedor, socio. | | |  |
|  |  | | **10.** | Testeo de servicios y recursos. | | |  |
|  |  | | **11.** | Activación de productos. | | |  |
|  |  | | **12.** | Disparador para iniciar recolección de datos para facturación. | | |  |
|  |  | | **13.** | Generar y proveer facturas. | | |  |
|  |  | | **14.** | Disparador para iniciar la operación en curso. | | |  |
|  |  | | **15.** | División de la orden. | | |  |
|  |  | | **16.** | Disparador para ejecutar ventas cruzadas y ventas tipo up-selling. | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde el uso hasta el pago o cancelación. | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Listo para el servicio. * Uso del producto. * Servicio de aministración de cliente. | | | | | * Sesión cerrada. * Factura. * Reporte de datos de uso. * Cambio de la administración del producto. * Disparador para ventas de tipo cross-selling y up-selling. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Uso del servicio por el cliente. | | |  |
|  |  | | **2.** | Recolección de uso de datos. | | |  |
|  |  | | **3.** | Manejar calidad de servicio / acuerdos de niveles de servicio. | | |  |
|  |  | | **4.** | Ejecutar auto servicio. | | |  |
|  |  | | **5.** | Ejecutar auto administración. | | |  |
|  |  | | **6.** | Analizar registros de uso. | | |  |
|  |  | | **7.** | Mediar en los registros de uso. | | |  |
|  |  | | **8.** | Tasar registros de uso. | | |  |
|  |  | | **9.** | Generar factura. | | |  |
|  |  | | **10.** | Proveer factura. | | |  |
|  |  | | **11.** | Disparador para ejecutar ventas cruzadas y ventas tipo up-selling. | | |  |
|  |  | | **12.** | Generar información sobre el cliente. | | |  |
|  |  | | **13.** | Información de productos. | | |  |
|  |  | | **14.** | Información de redes. | | |  |
|  |  | | **15.** | Identificar actividades de marketing relevantes. | | |  |
|  |  | | **16.** |  | | |  |
|  |  | | **17.** |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde el requerimiento hasta el cambio. | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Solicitud de cambio. * Contrato. * Información de inventario. * Datos de cliente. * Elementos de producto, sus relaciones y restricciones. * Proveedores, distribuidores, subcontratistas, etc. (SLAs). | | | | | * Factura. * Listo para confirmación de servicios. * Información de cambio. * Hardware, firmware, software. * Disparador para cross-selling y up-selling. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar contratos de clientes. | | |  |
|  |  | | **2.** | Manejar datos de clientes. | | |  |
|  |  | | **3.** | Monitoreo de ordenes. | | |  |
|  |  | | **4.** | Revisar las entradas de ordenes. | | |  |
|  |  | | **5.** | Iniciación de la orden de producción. | | |  |
|  |  | | **6.** | Iniciación de la orden de terminación. | | |  |
|  |  | | **7.** | Convertir las interacciones de clientes. | | |  |
|  |  | | **8.** | Considerar las capas servicio / recurso / proveedor / socio. | | |  |
|  |  | | **9.** | Testeo de servicios y recursos. | | |  |
|  |  | | **10.** | Activación de productos. | | |  |
|  |  | | **11.** | Disparador para iniciar la colección de datos para facturación. | | |  |
|  |  | | **12.** | Generar y proveer facturas. | | |  |
|  |  | | **13.** | Disparar operaciones en curso. | | |  |
|  |  | | **14.** | Inicio del retiro. | | |  |
|  |  | | **15.** | Inicio de la actualización de parámetros. | | |  |
|  |  | | **16.** | División de la orden. | | |  |
|  |  | | **17.** | Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde la terminación hasta la confirmación. | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Solicitud de terminación del cliente. * Contrato. * Información de inventario. * Datos de cliente. * Proveedores, distribuidores, subcontratistas, etc. (SLAs | | | | | * Factura final. * Confirmación de la solicitud de terminación. * Recobrar (al cliente). * Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar contratos de cliente. | | |  |
|  |  | | **2.** | Manejar datos de cliente. | | |  |
|  |  | | **3.** | Monitoreo de la orden. | | |  |
|  |  | | **4.** | Revisión de la entrada de ordenes. | | |  |
|  |  | | **5.** | Iniciación de la terminación de la orden. | | |  |
|  |  | | **6.** | Convertir la interacción del cliente. | | |  |
|  |  | | **7.** | Considerar las capas servicio / recurso / proveedor / socio. | | |  |
|  |  | | **8.** | Generar factura final. | | |  |
|  |  | | **9.** | Proveer la factura final. | | |  |
|  |  | | **10.** | Iniciar desconexión. | | |  |
|  |  | | **11.** | Inicio del retiro. | | |  |
|  |  | | **12.** | Iniciar re-captura (del cliente). | | |  |
|  |  | | **13.** | Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |  |
|  |  | | **14.** |  | | |  |
|  |  | | **15.** |  | | |  |
|  |  | | **16.** |  | | |  |
|  |  | | **17.** |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde el problema hasta la solución. | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Problema de cliente (por ejemplo, incidente de cliente) * Monitoreo de calidad de servicio. * Filosofia de retención de cliente. | | | | | * Problema resuelto (por ejemplo, incidente de cliente). * Registro de satisfacción del cliente. * Nota de crédito o factura (si aplica). * Identificación de potencial de mejora (si aplica). * Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar problemas (por ejemplo, incidente de cliente). | | |  |
|  |  | | **2.** | Manejar retención de cliente y lealtad. | | |  |
|  |  | | **3.** | Recibir problemas (por ejemplo, incidente de cliente). | | |  |
|  |  | | **4.** | Calificar el problema. | | |  |
|  |  | | **5.** | Manejar el problema. | | |  |
|  |  | | **6.** | Hacer seguimiento y monitoreo al problema. | | |  |
|  |  | | **7.** | Manejo de tickets. | | |  |
|  |  | | **8.** | Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |  |
|  |  | | **9.** |  | | |  |
|  |  | | **10.** |  | | |  |
|  |  | | **11.** |  | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde la queja hasta la solución. | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Queja de cliente. * Reporte de monitoro de calidad de servicio. * Filosofía de retención de clientes. | | | | | * Queja de cliente resuelta. * Registro de la satisfacción del cliente. * Nota de crédito o factura (si aplica). * Identificación de mejoras potenciales (si aplica). * Eliminación de la razón para la queja. * Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar quejas de clientes. | | |  |
|  |  | | **2.** | Manejar retención de clientes y lealtad. | | |  |
|  |  | | **3.** | Recibir quejas de clientes. | | |  |
|  |  | | **4.** | Calificar las quejas de clientes. | | |  |
|  |  | | **5.** | Manejar las quejas de clientes. | | |  |
|  |  | | **6.** | Hacer seguimiento y monitorear las quejas de clientes. | | |  |
|  |  | | **7.** | Manejo de tickets. | | |  |
|  |  | | **8.** | Disparador para ejecutar actividades cross-selling y up-selling. | | |  |
|  |  | | **9.** |  | | |  |
|  |  | | **10.** |  | | |  |
|  |  | | **11.** |  | | |  |

**Procesos de Red**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Realización desde la orden-hasta-la-aceptación | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Orden de Prueba/Orden de realización/Orden de Cambio/Orden de Finalización/Orden de reserva/Orden de Factibilidad/Orden de Cancelación. * Inventario de Cliente, Ubicación, datos de configuración y fecha deseada / Priorización del Cliente. * Datos de desempeño de capacidad de la herramienta CAM. * Servicio / Especificaciones de Recurso incluyendo capacidades de GEstiond e Ciclo de Vida de Servicio/ Recurso (SLM,RLM)/ Escenarios de Prueba. * Lista de proveedores, incluyendo OLAs/Conflictos de tiempo y entrega / Plan de realización de la Gestion del ciclo de vida del recurso (RLM). | | | | | * Resultados de la prueba de factibilidad. * Recursos reservados o des-asignados. * Contestacion/Informacion de estado. * Equipamiento y componentes liberados. * Configuración del Servicio/Recurso documentados / Resultados de las pruebas documentados. * Esfuerzo documentado para la facturación. * Actualización de los inventarios / Reporte final. * Orden de realización y provision cerrada. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar entrada de ordenes. | | |  |
|  |  | | **2.** | Verificar inventario de clientes | | |  |
|  |  | | **3.** | Ejecutar pruebas de factibilidad. | | |  |
|  |  | | **4.** | Verificar factibilida de recursos. | | |  |
|  |  | | **5.** | Identificar recursos críticos. | | |  |
|  |  | | **6.** | Reservar o cancelar recursos críticos. | | |  |
|  |  | | **7.** | Evaluar proveedores/Iniciar orden a los proveedores (Si es necesario). | | |  |
|  |  | | **8.** | Ejecutar escalamiento (Si es necesario). | | |  |
|  |  | | **9.** | Monitorear ordenes y tiempos de cumplimiento, incluyendo entrega de los proveedores. | | |  |
|  |  | | **10.** | Desplegar Operaciones de Fuerza de trabajo. | | |  |
|  |  | | **11.** | Instalar, configurar y des-asignar recursos/ Pruebas de recurso. | | |  |
|  |  | | **12.** | Activar o desactivar servicios. | | |  |
|  |  | | **13.** | Ejecutar las pruebas de aceptación general. | | |  |
|  |  | | **14.** | Documentar resultados y esfuerzos. | | |  |
|  |  | | **15.** | Actualizar inventarios. | | |  |
| **Nombre Proceso Entel** | | Solucion de tickets de problema | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Ticket de problema o señal de requerimiento de solución de problema. * Datos de uso del problema potencial. * Datos de inventario, KPI’s de Red de las herramientas CAM (Capacity Management). * Analisis y de Interrupciones de servicio del CAM * Datos de desempeño de gestion de la capacidad. * Especificaciones de Producto/Servicio/Recurso incluyendo capacidades de Gestion de ciclo de vida de Producto, Servicio y Recurso (PLM/SLM/RLM). * SLAs/Informacion de conocimiento de solución del problema. * Opciones de solución del problema o aproximaciones. | | | | | * Opciones de solución de problemas o aproximaciones/ Escenario de pruebas. * Plan de eliminacion del problema. * Documentación de solución del problema. * Requerimientos de disponibilidad o desempeño hacia las herramientas CAM/Información acerca de la necesidades de capacidad hacia las herramientas CAM. * Reporte Final/Información de estado. * Ticket de problema cerrado o Requerimientos. * Potenciales de mejoras identificados. | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Manejar quejas o problemas del cliente. | | |  |
|  |  | | **2.** | Manejar Problemas de Servicio. | | |  |
|  |  | | **3.** | Manejar Problemas de Recurso. | | |  |
|  |  | | **4.** | Manejar Tickets de problemas o requerimientos. | | |  |
|  |  | | **5.** | Manejar señales o alertas de problemas. | | |  |
|  |  | | **6.** | Calificar y clasificar problemas. | | |  |
|  |  | | **7.** | Identificar la cuasa raíz del problema. | | |  |
|  |  | | **8.** | Recolectar parametros para preparar la eliminación del problema. | | |  |
|  |  | | **9.** | Identificar riesgos/ Crear reporte de gestion | | |  |
|  |  | | **10.** | Eliminar el problema. | | |  |
|  |  | | **11.** | Iniciar ampliación de capacidades (Si se requiere). | | |  |
|  |  | | **12.** | Realizar pruebas del servicio y recurso. | | |  |
|  |  | | **13.** | Documentar la solución del problema | | |  |
|  |  | | **14.** | Generar reporte final | | |  |
|  |  | | **15.** | Monitorear y hacer seguimiento del estado | | |  |
|  |  | | **16.** | Cerrar Ticket de problema o requerimiento. | | |  |
|  |  | | **17.** | Iniciar proceso de mejora. | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Utilización de los datos de uso | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Requerimiento de uso/requerimiento de registro. * Inicio sesión de uso de producto/servicio. * Orden de servicios adicionales. * Cierre de secion de uso de producto/servicio. * Parametros de uso del producto/servicio. * Parametros de Tarifas/Información de bloqueo. * Actividades de marketing del CRM actuales. * Parametros de QoS y SLAs acordados. | | | | | * Autenticacion de usuario/ Autorizacion de Usuario. * Informacion de uso de Capacidad de la operación actual. * Información acerca de una activación fallida. * Orden de servicios adicionales para operaciones. * Registros de uso. * Estadisticas de uso para AutoServicio y Aseguramiento de Ingresos. * Desempeño de uso para GEstionde ciclo de vida del producto (PLM), Aseguramiento de ingresos (RA) y Gestion de Cuentas de Cliente (CAM). * Datos potenciales para manejo de problemas (Trouble Shooting). | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Gestionar requerimientos de uso. | | |  |
|  |  | | **2.** | Asegurar disponibilidad y desempeño de conexiones y recursos de red. | | |  |
|  |  | | **3.** | Segurar funcionalidades acordadas por contratos con el usuario. | | |  |
|  |  | | **4.** | Gestionar identificación de restricciones de coneccion. | | |  |
|  |  | | **5.** | Proveer funcionalidades de usuario. | | |  |
|  |  | | **6.** | Manejar sesiones de uso. | | |  |
|  |  | | **7.** | Manejar uso de servicios adicionales. | | |  |
|  |  | | **8.** | Monitorear desempeño de uso. | | |  |
|  |  | | **9.** | Identificar datos de Problemas potenciales. | | |  |
|  |  | | **10.** | Monitorear actividades de Autoservicio. | | |  |
|  |  | | **11.** | Proveer autoservicio. | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | | Gestion de Capacidades de Red | | | |  | |
| **Nivel** | | 1 | | | |  | |
| **Entradas** | | | | | **Salidas** | | |
| * Estrategia de la Empresa/Estrategia del Producto * Informacion acerca de necesidades de Capacidades * Capacidades utilizadas de las operaciones actuales * Información actual de las operaciones * Previsones futuras de recursos, servicios y componentes. * Requerimientos de disponibilidad y desempeño. * Informacion de cortes de servicio.as | | | | | * Requerimientos de Capacidad * Requerimientos de Cambios * Plan de Capacidades * Plan de implementación de Capacidades * Indicadores de Red * Documentacion de cambios y versionamiento | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | | Actividad | | | | Descripción |
|  |  | | **1.** | Recolectar información de capacidad de los recursos y disponibilidad de la red. | | |  |
|  |  | | **2.** | Monitorear la disponibildiad de capacidades en servicios y recursos dentro de la Red | | |  |
|  |  | | **3.** | Identificar los costos y factibilidad de la mejora de la gestión de capacidad | | |  |
|  |  | | **4.** | Especificar el alcance de las actividades de gestión de la capacidad. | | |  |
|  |  | | **5.** | Definir Indicadores, Puntos de medición y métodos | | |  |
|  |  | | **6.** | Generar un plan de gestion de la capacidad | | |  |
|  |  | | **7.** | Preparar y gestionar la transferencia de gestion de capacidades hacia operaciones | | |  |
|  |  | | **8.** | Analizar y categorizar las causas raíz de itnerrupciones de servicio. | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | Gestion del Ciclo de vida del servicio | | | |  | | |
| **Nivel** | 2 | | | |  | | |
| **Entradas** | | | | **Salidas** | | | |
| * Estrategia de productos * Tendencias de mercado identificados * Compromiso con el plan de retiro de procutos * Requerimientos par el nacimiento, cambio o retiro de un servicio. * Objetivos estratégicos para asociaciones de negocio con proveedores o criterios de selección. | | | | * Estrategias de gestion del ciclo de vida del producto. * Especificaciones del servicio incluyendo capacidades. * Especificaciones de configuración del servicio. * Escenarios de migración de servicios. * Transferencia de capacidades del servicio a operaciones. * Reportes de desempeño del servicio y tendencias. * TBCs o RFP’s para la selección de un proveedor. | | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | Actividad | | | | Descripción | |
| SM&O Readiness |  | **1.** | Analizar tendencias del mercado | | | |  |
| Service Quality management |  | **2.** | Alinear con el portafolio de Servicios, la estragia y la estrategia del producto. | | | |  |
| S/PRM Support and readiness. |  | **3.** | Producir un plan de negocios y ganar el compromiso de los Interesados (Stakeholders). | | | |  |
|  |  | **4.** | Construir y documentar las especificaciones del servicio. | | | |  |
|  |  | **5.** | Diseñar la creación, implementación y retiro del servicio. | | | |  |
|  |  | **6.** | Desplegar servicios para soportar nuevas tecnologías y productos. | | | |  |
|  |  | **7.** | Preparar y gestionar la transferencias de capacidades del servcio a operaciones. | | | |  |
|  |  | **8.** | Monitorear continuamente el desempeño de las instancias de servicio desplegadas. | | | |  |
|  |  | **9.** | Cosntruir RFPs (TBCs) para los proveedores seleccionados. | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre Proceso Entel** | Gestion del Ciclo de vida del Recurso | | | |  | | |
| **Nivel** | 2 | | | |  | | |
| **Entradas** | | | | **Salidas** | | | |
| * Estrategia de productos * Tendencias de mercado identificados * Compromiso con el plan de retiro de recursos. * Requerimientos para el nacimiento, cambio o retiro de recursos. * Objetivos estratégicos para asociaciones de negocio con proveedores o criterios de selección. | | | | * Estrategias de gestion del ciclo de vida del recurso. * Esecificaciones del recurso incluyendo capacidades. * Especificaciones de configuración del recurso. * Escenarios de migración de recursos. * Transferencia de capacidades del recurso a operaciones. * Reportes de desempeño del recurso y tendencias. * TBCs o RFP’s para la selección de un proveedor. * Plan de producción. | | | |
| Proceso eTOM N2 | Proceso eTOM N3 | Actividad | | | | Descripción | |
| SM&O Readiness |  | **1.** | Analizar tendencias del mercado | | | |  |
| Service Quality management |  | **2.** | Alinear con el portafolio de Recurso, la estragia y la estrategia del producto. | | | |  |
| S/PRM Support and readiness. |  | **3.** | Producir un plan de negocios y ganar el compromiso de los Interesados (Stakeholders). | | | |  |
|  |  | **4.** | Construir y documentar las especificaciones del recurso. | | | |  |
|  |  | **5.** | Diseñar la creación, implementación y retiro del recurso. | | | |  |
|  |  | **6.** | Desplegar Recursos para soportar nuevas tecnologías y Servicio. | | | |  |
|  |  | **7.** | Preparar y gestionar la transferencias de capacidades del recurso a operaciones. | | | |  |
|  |  | **8.** | Monitorear continuamente el desempeño de las instancias de recurso desplegadas. | | | |  |
|  |  | **9.** | Cosntruir RFPs (TBCs) para los proveedores seleccionados. | | | |  |
|  |  | **10.** | Construir un plan de producción. | | | |  |