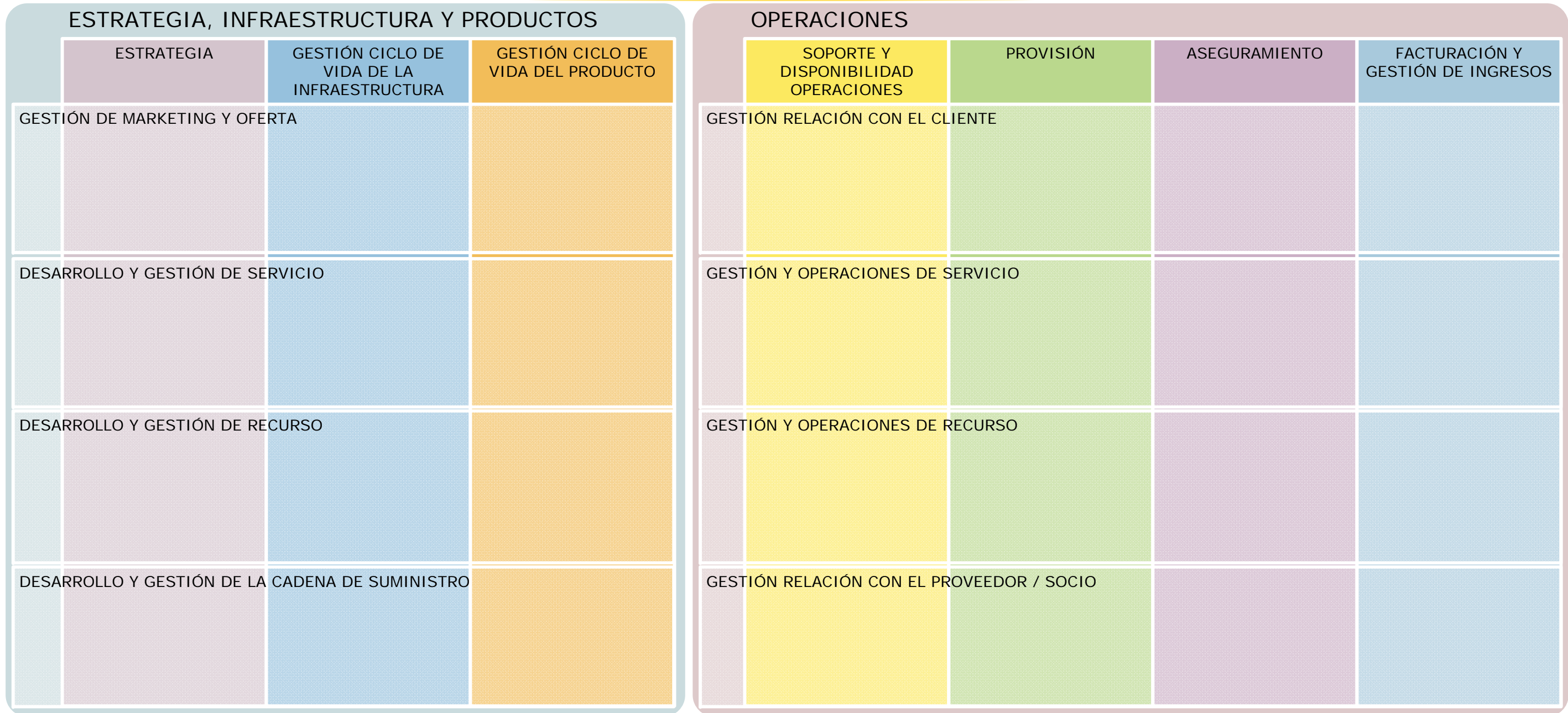


CLIENTE



PROVEEDOR / SOCIO

GESTIÓN EMPRESARIAL

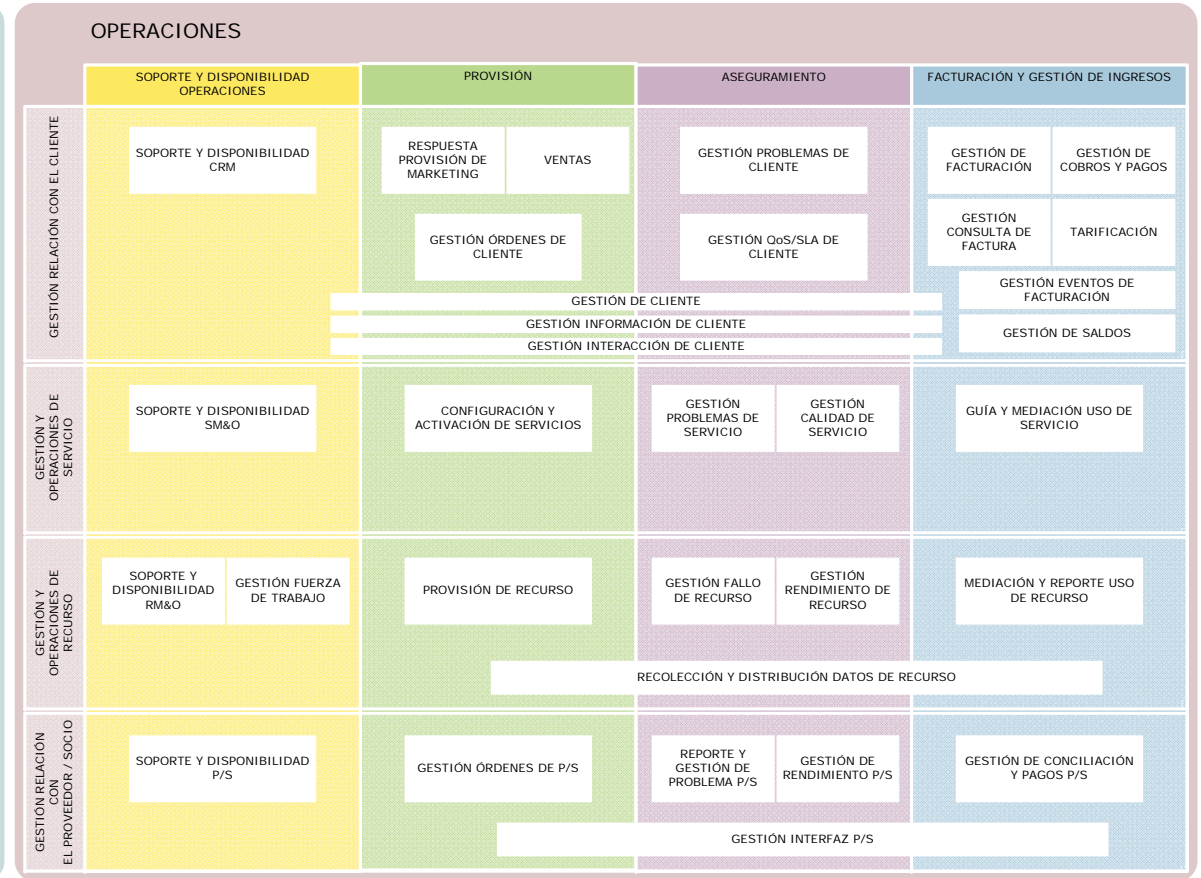
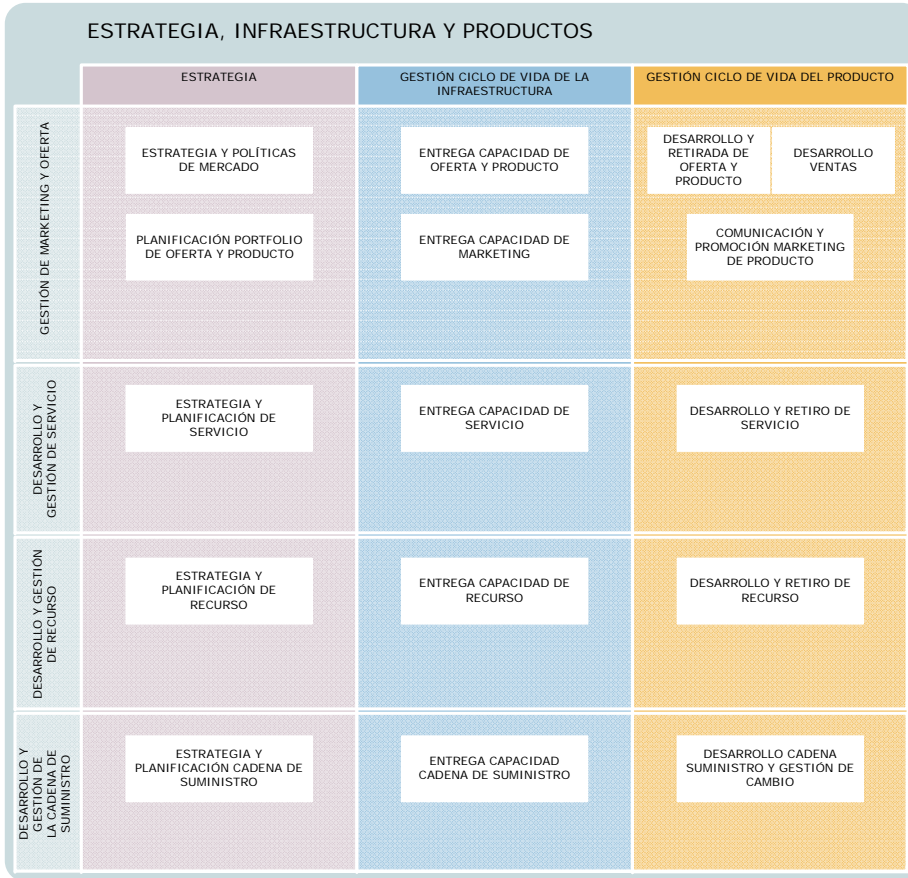


ACCIONISTAS

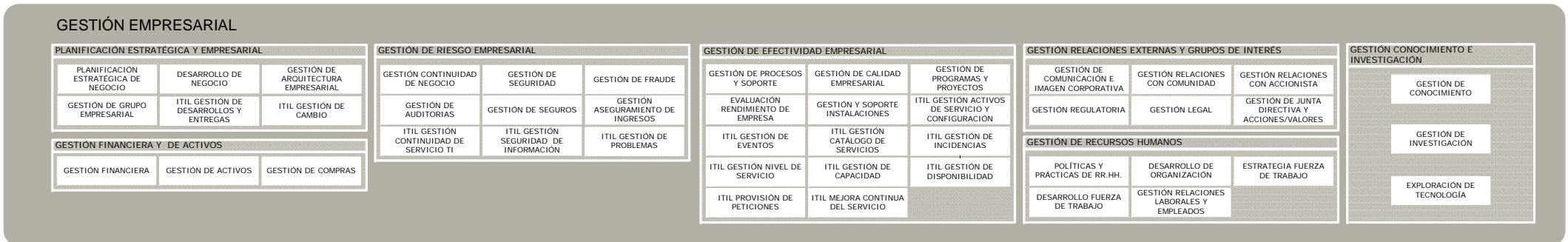
EMPLEADOS

REGULADOR, MEDIOS Y COMPETENCIA

CLIENTE



PROVEEDORES



ESTRATEGIA, INFRAESTRUCTURA Y PRODUCTOS

	ESTRATEGIA	GESTIÓN CICLO DE VIDA DE LA INFRAESTRUCTURA	GESTIÓN CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO
GESTIÓN DE MARKETING Y OFERTA	<p>ESTRATEGIA Y POLÍTICAS DE MERCADO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Información de Mercado Establecer Estrategia de Mercado Establecer Segmentos de Mercado Relacionar Segmentos de Mercado y Producto Obtener Compromiso en Estrategia de Mercado <p>PLANIFICACIÓN PORTFOLIO DE OFERTA Y PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Información de Producto Establecer Estrategia Portfolio de Producto Producir Planes de Negocio Portfolio de Producto Obtener Compromiso Planes de Negocio de Producto 	<p>ENTREGA CAPACIDAD DE OFERTA Y PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir Requerimientos Capacidad de Producto Identificar Déficit Capacidad de Producto Aprobar Caso de Negocio de Producto Entregar Capacidad de Producto Gestionar Paso a Operaciones de Producto Gestionar Metodología Entrega Capacidad de Producto <p>ENTREGA CAPACIDAD DE MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir Requerimientos Capacidad de Marketing Obtener Aprobación Capacidad de Marketing Entregar Infraestructura de Marketing Gestionar Paso a Operaciones de Marketing Gestionar Metodología Entrega Capacidad de Marketing 	<p>DESARROLLO Y RETIRADA DE OFERTA Y PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Nuevas Ideas de Producto Evaluar Rendimiento de Productos Existentes Desarrollar Propuestas Negocio para Nuevos Productos Desarrollar Estrategia Comercialización de Producto Desarrollar Especificaciones Detalladas de Producto Gestionar Desarrollo de Producto Lanzar Nuevos Productos Gestionar Retirada de Producto <p>DESARROLLO VENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorizar Ventas y Mejores Prácticas de Canal Desarrollar Ventas y Propuestas de Canal Desarrollar Nuevos Canales y Procesos de Ventas <p>COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN MARKETING DE PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir Estrategia Promoción Marketing de Producto Desarrollar Mensaje de Producto y Campaña Seleccionar Canales de Mensaje y Campaña Desarrollar Material Complementario para Promociones Gestionar Entrega de Mensaje y Campaña Monitorizar Efectividad de Mensaje y Campaña
DESARROLLO Y GESTIÓN DE SERVICIO	<p>ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Información de Servicio Gestionar Investigación de Servicio Establecer Estrategia y Metas de Servicio Definir Estrategias Soporte de Servicio Definir Planes de Negocio de Servicio Desarrollar Requerimientos de Alianza de Servicio Obtener Compromiso Empresa con Estrategias de Servicio 	<p>ENTREGA CAPACIDAD DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapear y Analizar Requerimientos de Servicio Identificar Déficit Capacidad de Servicio Obtener Aprobación Inversión Capacidad de Servicio Diseñar Capacidad de Servicio Habilitar Soporte y Operaciones de Servicio Gestionar Entrega Capacidad de Servicio Gestionar Paso a Operaciones de Servicio 	<p>DESARROLLO Y RETIRO DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Ideas de Nuevo Servicio Evaluar Rendimiento de Servicios Existentes Desarrollar Propuestas Negocio para Nuevo Servicio Desarrollar Especificaciones Detalladas de Servicio Gestionar Desarrollo de Servicio Gestionar Despliegue de Servicio Gestionar Retirada de Servicio
DESARROLLO Y GESTIÓN DE RECURSO	<p>ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Información de Recurso Gestionar Investigación de Recurso Establecer Estrategia y Arquitectura de Recurso Definir Estrategias Soporte de Recurso Producir Planes de Negocio de Recurso Desarrollar Requerimientos de Alianza de Recurso Obtener Compromiso Empresa con Planes de Recurso 	<p>ENTREGA CAPACIDAD DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mapear y Analizar Requerimientos de Recurso Capturar Déficit Capacidad de Recurso Obtener Aprobación Inversión Capacidad de Recurso Diseñar Capacidad de Recurso Habilitar Soporte y Operaciones de Recurso Gestionar Capacidad Entrega de Recurso Gestionar Paso a Operaciones de Recurso 	<p>DESARROLLO Y RETIRO DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recoger y Analizar Ideas de Nuevo Recurso Evaluar Rendimiento de Recursos Existentes Desarrollar Propuestas Negocio de Nuevo Recurso Desarrollar Especificaciones Detalladas de Recurso Gestionar Desarrollo de Recurso Gestionar Capacidad Entrega de Recurso Gestionar Retirada de Recurso
DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	<p>ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN CADENA DE SUMINISTRO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recolectar y Analizar Información Cadena de Suministro Establecer Estrategia y Metas Cadena de Suministro Definir Estrategia Apoyo Cadena de Suministro Producir Planes de Negocio Cadena de Suministro Obtener Compromiso Empresa con Cadena de Suministro 	<p>ENTREGA CAPACIDAD CADENA DE SUMINISTRO</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar Requerimientos Fuentes Determinar Proveedores/Aliaados Potenciales Gestionar Proceso de Licitación Obtener Aprobación Decisión de Licitación Negociar Acuerdos Comerciales Obtener Aprobación para Acuerdos Comerciales <p>DESARROLLO Y RETIRO CAPACIDAD (FUENTE) DE PROVEEDOR/SOCIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Acordar Capacidad de P/S Rescindir Capacidad de P/S 	<p>DESARROLLO CADENA SUMINISTRO Y GESTIÓN DE CAMBIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Compromiso de P/S Gestionar Variación Contratos de P/S Gestionar Finalización de P/S Establecer Acuerdo con P/S Finalizar Acuerdo con P/S

OPERACIONES

	SOPORTE Y DISPONIBILIDAD OPERACIONES	PROVISIÓN	ASEGURAMIENTO	FACTURACIÓN Y GESTIÓN DE INGRESOS
GESTIÓN RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)	<p>SOPORTE Y DISPONIBILIDAD CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyar Gestión Interfaz de Cliente Apoyar Gestión Órdenes de Cliente Apoyar Gestión Problemas de Cliente Apoyar Fidelización y Retención Apoyar Provisión de Marketing Apoyar Ventas Apoyar QoS/SLA de Cliente Gestionar Campaña Gestionar Inventario de Cliente Gestionar Inventario Oferta de Producto Gestionar Inventario de Ventas Apoyar Gestión de Facturación Apoyar Gestión de Cobros y Pagos Apoyar Gestión de Reclamaciones de Facturas Apoyar Tarifación Apoyar Gestión Eventos de Facturación Apoyar Gestión de Balances 	<p>RESPUESTA PROVISIÓN DE MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> Emitir y Distribuir Material de Marketing Seguir Oportunidades de Negocio <p>VENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Perspectiva Calificar e Instaurar Cliente Negociar Ventas/Contrato Incrementar Ventas Desarrollar Propuesta Comercial Gestionar Cuentas Comerciales <p>GESTIÓN ÓRDENES DE CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar Factibilidad Orden de Cliente Autorizar Crédito Seguir y Gestionar Orden de Cliente Completar Orden de Cliente Crear Orden de Cliente Reportar Gestión Orden de Cliente Cerrar Orden de Cliente 	<p>GESTIÓN PROBLEMAS DE CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Aislar Problema de Cliente Reportar Problema de Cliente Seguir y Gestionar Problema de Cliente Cerrar Problema de Cliente Crear Informe Problema de Cliente Corregir y Recuperar Problema de Cliente <p>GESTIÓN QoS/SLA DE CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluar Rendimiento QoS/SLA de Cliente Gestionar Violación QoS/SLA Reportar Rendimiento QoS de Cliente Crear Informe Degradación Rendimiento QoS de Cliente Seguir y Gestionar Resolución Rendimiento QoS de Cliente Cerrar Informe Degradación Rendimiento QoS de Cliente 	<p>GESTIÓN DE FACTURACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicar Precio, Descuento, Ajustes y Devoluciones Crear Factura de Cliente Producir y Distribuir Factura <p>GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Facturación de Cliente Gestionar Pagos de Cliente Gestionar Recaudación Deuda de Cliente <p>GESTIÓN CONSULTA DE FACTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear Informe Consulta Factura de Cliente Evaluar Informe Consulta Factura de Cliente Autorizar Ajuste Factura de Cliente Seguir y Gestionar Resolución Consulta Factura de Cliente Reportar Consulta Factura de Cliente Cerrar Informe Factura de Cliente <p>TARIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Ejecutar Tarifación Aplicar Descuentos a Nivel de Tarifa Agregar Elementos para Facturación Gestionar Jerarquía Facturación de Cliente Proporcionar Asesoramiento para Facturación/Tarifación <p>GESTIÓN EVENTOS DE FACTURACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Enriquecer Eventos de Facturación Guiar Eventos de Facturación Mediar Eventos de Facturación Reportar Registro Eventos de Facturación <p>GESTIÓN DE SALDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Contenedores de Saldo Gestionar Políticas de Saldo Gestionar Operaciones de Saldo Autorizar Transacciones Basadas en Saldo
GESTIÓN Y OPERACIONES DE SERVICIO (SM&O)	<p>SOPORTE Y DISPONIBILIDAD SM&O</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Inventario de Servicios Habilitar Activación y Configuración de Servicios Apoyar Gestión Problemas de Servicio Habilitar Gestión Calidad de Servicio Apoyar Tarifación de Servicios e Instancias Especificas 	<p>CONFIGURACIÓN Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñar Solución Asignar Parámetros Especificos a Servicios Seguir y Gestionar Provisión de Servicio Implementar, Configurar y Activar Servicio Probar Servicio Extremo a Extremo Crear Orden de Servicio Reportar Provisión de Servicio Cerrar Orden de Servicio Recuperar Servicio 	<p>GESTIÓN PROBLEMAS DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear Informe Problema de Servicio Diagnosticar Problema de Servicio Corregir y Resolver Problema de Servicio Seguir y Gestionar Problema de Servicio Reportar Problema de Servicio Cerrar Reporte de Problema de Servicio Estudiar y Analizar Problema de Servicio <p>GESTIÓN CALIDAD DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorizar Calidad de Servicio Analizar Calidad de Servicio Mejorar Calidad de Servicio Reportar Rendimiento Calidad de Servicio Crear Informe Degradación Rendimiento de Servicio Seguir y Gestionar Resolución Rendimiento Calidad de Servicio Cerrar Informe Degradación Rendimiento de Servicio 	<p>GUÍA Y MEDIACIÓN USO DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mediar Registros Uso de Servicio Reportar Registro Uso de Servicio Guiar Registros Uso de Servicio
GESTIÓN Y OPERACIONES DE RECURSO (RM&O)	<p>SOPORTE Y DISPONIBILIDAD RM&O</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilitar Provisión de Recurso Habilitar Gestión Rendimiento de Recurso Apoyar Gestión Fallo de Recurso Habilitar Recolección y Distribución Datos de Recurso Gestionar Inventario de Recurso Gestionar Logística <p>GESTIÓN FUERZA DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Programación y Citas Planificar y Prever Fuerza de Trabajo Gestionar y Configurar Fuerza de Trabajo Reportar Gestión Fuerza de Trabajo Gestionar Ciclo de Vida Orden de Trabajo 	<p>PROVISIÓN DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignar e Instalar Recurso Configurar y Activar Recurso Probar Recurso Seguir y Gestionar Provisión de Recurso Reportar Provisión de Recurso Cerrar Orden de Recurso Crear Ordenes de Recurso Recuperar Recurso 	<p>GESTIÓN FALLO DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudiar y Analizar Fallo de Recurso Localizar Fallo de Recurso Corregir y Resolver Fallo de Recurso Seguir y Gestionar Fallo de Recurso Reportar Fallo de Recurso Cerrar Informe Fallo de Recurso Crear Informe Fallo de Recurso <p>GESTIÓN RENDIMIENTO DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorizar Rendimiento de Recurso Analizar Rendimiento de Recurso Controlar Rendimiento de Recurso Reportar Rendimiento de Recurso Crear Informe Degradación Rendimiento de Recurso Seguir y Gestionar Resolución Rendimiento de Recurso Cerrar Informe Degradación Rendimiento de Recurso 	<p>MEDIACIÓN Y REPORTE USO DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mediar Registros Uso de Recurso Reportar Registros Uso de Recurso
GESTIÓN RELACIÓN CON EL PROVEEDOR/SOCIO (P/S)	<p>SOPORTE Y DISPONIBILIDAD P/S</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyar Gestión Órdenes de P/S Apoyar Reporte y Gestión de Problema P/S Apoyar Gestión Rendimiento de P/S Apoyar Gestión de Conciliaciones y Pagos P/S Apoyar Gestión de Interfaz P/S Gestionar Inventario P/S 	<p>GESTIÓN ÓRDENES DE P/S</p> <ul style="list-style-type: none"> Seleccionar P/S Determinar Factibilidad Pre-Requisitos de P/S Seguir y Gestionar Orden de P/S Recibir y Aceptar Orden de P/S Iniciar Orden a P/S Reportar Orden de P/S Cerrar Orden a P/S Recuperar Producto de P/S (Servicio/Recurso) 	<p>REPORTE Y GESTIÓN DE PROBLEMA P/S</p> <ul style="list-style-type: none"> Iniciar Informe Problema a P/S Recibir Informe Problema de P/S Seguir y Gestionar Resolución Problema de P/S Reportar Resolución Problema de P/S Cerrar Informe Problema a P/S <p>GESTIÓN DE RENDIMIENTO P/S</p> <ul style="list-style-type: none"> Monitorizar y Controlar Rendimiento Servicio de P/S Seguir y Gestionar Resolución Rendimiento de P/S Reportar Rendimiento de P/S Cerrar Informe Degradación Rendimiento a P/S Iniciar Informe Degradación Rendimiento a P/S 	<p>GESTIÓN DE CONCILIACIÓN Y PAGOS P/S</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Cuentas Recibir y Evaluar Factura Negociar y Aprobar Factura Emitir Notificación de Conciliación y Pago
<p>RECOLECCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DATOS DE RECURSO</p> <ul style="list-style-type: none"> Recolectar Datos e Información de Gestión y Seguridad Procesar Datos e Información de Gestión y Seguridad Distribuir Datos e Información de Gestión y Seguridad Gestionar Auditorías y Recolección y Distribución de Datos de Seguridad 				
<p>GESTIÓN INTERFAZ P/S</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestionar Solicitudes P/S (Incluido Auto-Servicio) Analizar y Reportar Interacciones de P/S Mediar y Orquestar Interacciones de P/S 				

GESTIÓN EMPRESARIAL

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y EMPRESARIAL

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIO	DESARROLLO DE NEGOCIO	GESTIÓN DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL
GESTIÓN DE GRUPO EMPRESARIAL	ITIL GESTIÓN DE DESARROLLOS Y ENTREGAS	ITIL GESTIÓN DE CAMBIO
GESTIÓN FINANCIERA Y DE ACTIVOS		
GESTIÓN FINANCIERA	GESTIÓN DE ACTIVOS	GESTIÓN DE COMPRAS

GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL

GESTIÓN CONTINUIDAD DE NEGOCIO	GESTIÓN DE SEGURIDAD	GESTIÓN DE FRAUDE
GESTIÓN DE AUDITORIAS	GESTIÓN DE SEGUROS	GESTIÓN ASEGURAMIENTO DE INGRESOS
ITIL GESTIÓN CONTINUIDAD DE SERVICIO TI	ITIL GESTIÓN SEGURIDAD DE INFORMACIÓN	ITIL GESTIÓN DE PROBLEMAS

GESTIÓN DE EFECTIVIDAD EMPRESARIAL

GESTIÓN DE PROCESOS Y SOPORTE	GESTIÓN DE CALIDAD EMPRESARIAL	GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS
EVALUACIÓN RENDIMIENTO DE EMPRESA	GESTIÓN Y SOPORTE INSTALACIONES	ITIL GESTIÓN ACTIVOS DE SERVICIO Y CONFIGURACIÓN
ITIL GESTIÓN DE EVENTOS	ITIL GESTIÓN CATÁLOGO DE SERVICIOS	ITIL GESTIÓN DE INCIDENCIAS
ITIL GESTIÓN NIVEL DE SERVICIO	ITIL GESTIÓN DE CAPACIDAD	ITIL GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD
ITIL PROVISIÓN DE PETICIONES	ITIL MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	

GESTIÓN RELACIONES EXTERNAS Y GRUPOS DE INTERÉS

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN CORPORATIVA	GESTIÓN RELACIONES CON COMUNIDAD	GESTIÓN RELACIONES CON ACCIONISTA
GESTIÓN REGULATORIA	GESTIÓN LEGAL	GESTIÓN DE JUNTA DIRECTIVA Y ACCIONES/ VALORES
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE RR.HH.	DESARROLLO DE ORGANIZACIÓN	ESTRATEGIA FUERZA DE TRABAJO
DESARROLLO FUERZA DE TRABAJO	GESTIÓN DE RELACIONES LABORALES Y EMPLEADOS	

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO E INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO
GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN
EXPLORACIÓN DE TECNOLOGÍA