



Plantilla categorización Requerimientos - System Center Service Manager



CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ELEMENTO DE CONFIGURACION RELACIONADO	URGENCIA	PRIORIDAD	TIPO DE REQUERIMIENTO	GRUPO DE SOPORTE	PRIORIDAD ALTA	PRIORIDAD MEDIA	PRIORIDAD BAJA
Administración de cuentas y perfiles de usuario	Crear usuario	Directorio activo	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Modificar usuario	Buzón de correo Exchange	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Desinstalar usuario	Extensión telefónica Lync/Skype	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Eliminar usuario	Bonifonías	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Asignar permisos	Oficina 365	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Modificar permisos	Perfil de navegación WEB	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Creación Buzón de Correo	Lista blanca y negra de URL's	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Retirar permisos	Acceso a USB	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Delegar buzón de correo funcional	WiFi	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Restablecer contraseña	VPN	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Restablecer PIN de extensión telefónica	* Listado de solicitudes por área/grupo funcional	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Habilitar URL		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Desactivar URL		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Acceso a Aplicaciones	Instalación de Software	* Listado de aplicaciones por área/grupo funcional	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h
Modificación de Software			Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Desinstalación de Software			Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Asignación de equipo		* Listado de equipos o elementos tecnológicos	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Equipos o elementos tecnológicos y recursos físicos	Cambio de equipo	* Listado de salas de juntas	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Traspaso de equipo	* Listado de áreas de A/C	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Devolución de equipo		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Préstamo de equipo		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Configuración de impresora o escáner		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Retiro de sala de juntas		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Aire acondicionado		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Acompañamiento en evento interno y externo	* Listado de aplicaciones por área/grupo funcional	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Acompañamiento, consultas y asesorías	Consulta y asesorías	* Listado de equipos o elementos tecnológicos	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Compras o proyectos		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Archivos e Información	Generar copia o backup	* Identificación de equipo o medio, cuenta de usuario, BD, ubicación, servicio, ...	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Restablecer copia o backup	* Identificación de equipo o medio, cuenta de usuario, BD, ubicación, servicio, ...	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Copiar información a almacenamiento externo	* Identificación de equipo o medio, cuenta de usuario, BD, ubicación, servicio, ...	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Traspaso de información	* Identificación de equipo o medio, cuenta de usuario, BD, ubicación, servicio, ...	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Publicaciones	Publicación	Imagen	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
		Multimedia	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
		Impreso	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
		Integret	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
		Web	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Almacenamiento compartido TRNIT	Crear recurso compartido	Trinity	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Eliminar recurso compartido	* Drive	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Asignar administrador de recurso compartido		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Asignar permisos		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Modificar permisos		Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
Seguridad	Retirar virus	Equipos de escritorio	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Validar permisos	Servidores	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Revisar estado de conect.	Exchange 365	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Revisar comportamiento de navegación	Exchange 365	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h
	Revisar eventos monitoreados - Log	Fortinet	Medio	Medio	Requerimiento	Mesa de Ayuda	2h	4h	8h