

Administración de Servicios TI

Surgen marcos de referencias, estándares, normas para mejorar la calidad de servicios TI.

» Principal objetivo <<

- * Asegurar que los servicios estén adecuadamente alineados a las necesidades del negocio.
- * Los costos se calculan tomando en consideración todos los elementos utilizados para proveer ese servicio.

» Estrategias de ITSM <<

→ Busca

- * Promocionar de manera conciente los servicios con calidad requerida.
- * Optimiza el costo de proveer el servicio.
- Lograr la atención del cliente.

» Métodos o herramientas o Técnicas para administrar los servicios TI <<

* Check List: Sugerida como para evaluar el funcionamiento de TI.

* Planificación: Control de propuesta organizacional y supervisión de calidad.

* Calidad: Control de proyecto y evaluación de negocios.

* Desarrollo, adquisición y mantenimiento de sistemas.

- ➔ De acuerdo a ITIL como sería la aplicación en el negocio que han manejado en los trabajos anteriores.
- ➔ Generar la check list que aplicarían.