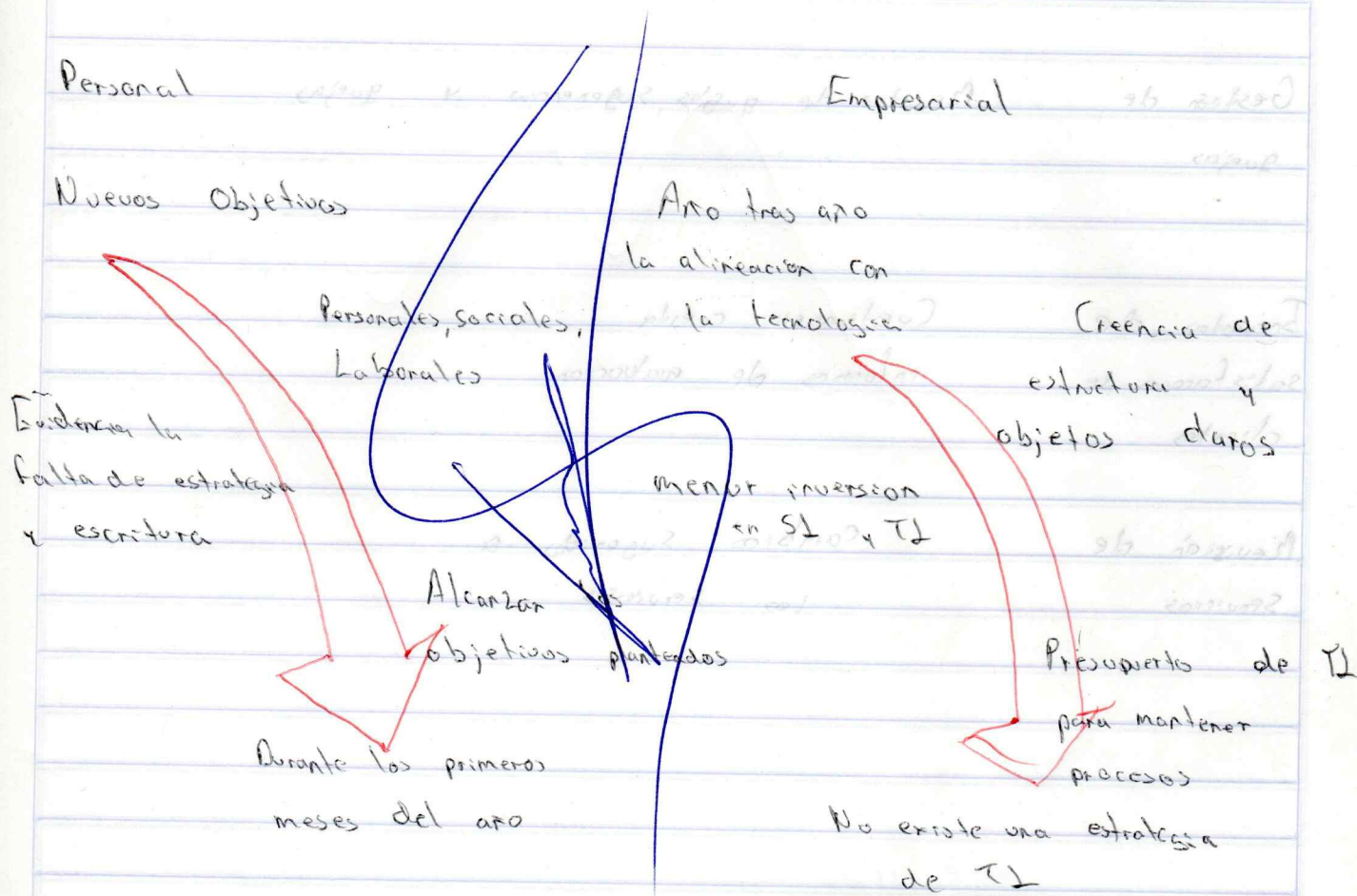


1.5 Evaluación de los servicios de TI

11/11/2022



¿Que hacer para evaluar las necesidades de TI?

Enumerar las necesidades del negocio, referente al mercado y a la competencia

↳ Buscar TI adecuada a las necesidades

↳ Evaluar las oportunidades y fortalezas de la TI

Identificar los riesgos tecnológicos y de operación

↳ Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa

↳ Definir métricas cuantificables referente al impacto de mejora

↳ Determinar responsabilidades

Segun ITIL

II de agosto del 2013

Gestión de
quejas

Registro de quejas, sugerencias y quejas

Encuestas de
satisfacción de
clientes

Cuestionario encuesta
informes de evaluación

Revisión de
servicios

Cambios sugeridos a
los servicios

Plan de implementación

Análisis de
datos

Informe de
evaluación