

5.3 Administración de Servicios de TI

Surgen marcos de referencia estándares, normas.
Para mejorar la calidad de servicios de TI que ofrecen empresas.

Objetivo Principal

Asegurar que los servicios estén adecuadamente alineados a necesidades del negocio.

Los costos se calculan tomando en consideración todos los elementos utilizados para proveer el servicio.

Estrategia

Proporcionar de manera consistente los servicios con la calidad requerida.

Optimizar el costo al proveer el servicio

Lograr alineación de los recursos de la organización

Métodos, herramientas o técnicas

Check List

Planificación

Identificación de servicios

Calidad

Desempeño