

Evaluación de los servicios de TI

Personal

- Nuevos propósitos
- Se ve que no se tiene avance

Empresarial

- Nuevos objetivos
- No existe estrategia TI
- Menor inversión de SI y TI

Evaluación

- Antes
- Después

¿Que hacer para evaluar las necesidades?

1. Enumerar las necesidades del negocio, referentes al mercado y a competencias
2. Buscar TI adecuada a las necesidades
3. Evaluar las oportunidades y fortalezas de TI
4. Identificar los riesgos tecnológicos y de operación
5. Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa.
6. Definir métricas, cuantificables, referentes al impacto de la mejora
7. Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo
8. Determinar responsabilidades.

Segun ITIL

- Gestión de quejas
- Encuestas de satisfacción
- Revisión de servicios

- Quejas
- Sugerencias

- Gestionar los
encuentros
informes de
evaluación

- Cambios sugeridos
a los servicios