

Evaluación de los Servicios de TI

Empresarial

Personal

Nuevos objetivos

Evidencia la falta de estrategia

Personales sociales

Menor inversión en SI y TI

Alimentación con la tecnología

Carencia de estructura y objetivos claros

Avanzar los objetivos

No existe estrategia de TI

- Enumerar las necesidades del negocio, referentes al mercado

- Analizar si la TI ofrece una ventaja para la empresa

- Buscar TI adecuada a las necesidades

- Definir métricas cuantificables referentes al impacto de la mejora

- Evaluar las oportunidades y fortalezas de TI

- Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo.

- Identificar los riesgos tecnológicos de operación

- Determinar responsabilidades

• Gestión de quejas ----- Registro de quejas, sugerencias

• Encuestas de Satisfacción ----- Cuestionario, encuesta, informes

• Revisión de Servicios ----- Cambios sugeridos