

Evaluación de los servicios de TI

Los objetivos → Evidencia la falta de estrategia y estructura → Personas
sociales, laborales → Evidencia la falta de estrategia y estructura
Alcanzar los objetivos planeados → Durante los primeros meses del año

¿Qué hacer para evaluar las necesidades de TI?

Enumerar las necesidades del negocio, referentes al mercado y la
competencia → Buscar TI adecuada a las necesidades → Identificar riesgo →
Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa → Definir
métricas → Evaluar beneficios → Determinar responsabilidades

• Según
ITIL

Gestión de quejas
Encuesta de satisfacción cliente
Revisión de servicios



Evaluación de los servicios de TI

Nuevos objetivos → Evidencia la falta de estrategia y estructura → Personales
Sociales, laborales → Evidencia la falta de estrategia y estructura
→ Alcanzar los objetivos planeados → Durante los primeros meses del año

¿Que hacer para evaluar las necesidades de TI?

Enumerar las necesidades del negocio, referentes al mercado y la
competencia → Buscar TI adecuada a las necesidades → Identificar reglas →
Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa → Definir
métricas → Evaluar beneficios → Determinar responsabilidades

Gestión de quejas

• Según
ITIL

Encuesta de satisfacción cliente

Revisión de servicios