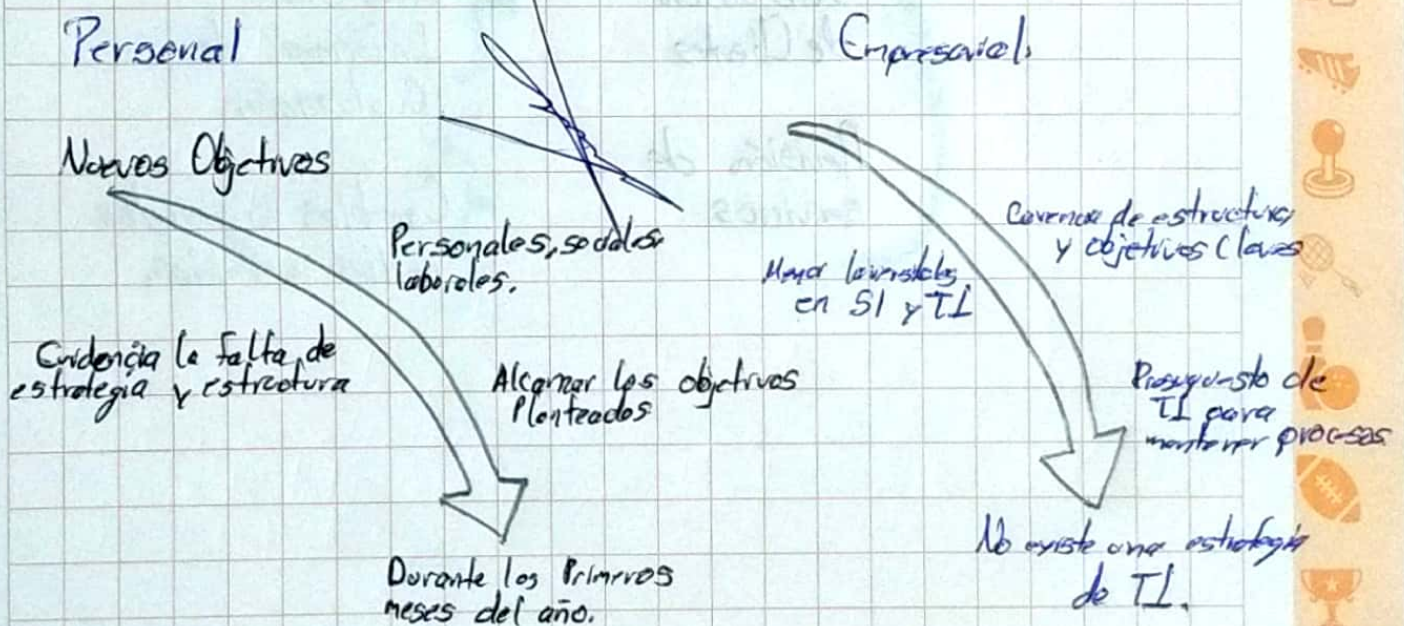


→ Fases del plan TI orientado a objetivos estratégicos.

- Comprensión de la estrategia de negocio. Objetivos y prioridades de negocio, así como sus implicaciones sobre los sistemas de información.
- Análisis de las TI. Necesitaremos disponer de una visión completa de la situación actual de las TI.
- Formulación de la estrategia. En esta fase, debemos de crear la estrategia TI.
- Plan de implantación. Plasmar la secuencia de acciones a llevar a cabo.

→ 1.5 Evaluación de los Servicios de TI



¿Que hacer para evaluar las necesidades de TI?

- Enumerar las necesidades del negocio, referentes al mercado y a la competencia.
- Busca TI adecuada a las necesidades.
- Evaluar las oportunidades y fortalezas de la TI.
- Identificar los riesgos tecnológicos y de operación.

L M M J V S D

→ Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa.

→ Definir métricas cuantificables, referentes al impacto de la mejora.

→ Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo.

→ Determinar responsabilidades.

Según ITIL

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.