

Evaluación de Servicios de TI

Scritto

→ Personal

- Nuevos objetivos
- Existencia la falta de estrategia y estructura
- Alcanzar los objetivos planteados
- Personales sociales, laborales

→ Empresarial

- Año tras año las inversiones como la tecnología
- Menor inversión en SI y TI
- No existe una estrategia de TI
- Carencia de estructura

¿Que hacer para evaluar las necesidades de TI?

→ Enumerar las necesidades del negocio referente al mercado

→ Buscar TI adecuada a las necesidades

→ Evaluar necesidades y fortalezas

→ Identificar riesgos tecnológicos

→ Analizar las ventajas de TI

→ Definir métrica cuantificada

→ Evaluar beneficios a corto, mediano y a largo plazo

→ Determinar responsabilidades

Según ITIL

• Gestión de quejas → Registro de quejas
Sugerencias

• Encuesta satisfactoria de cliente → Cuestionario
Informe de evaluación

• Revisión de servicios → Cambio sugerido a los servicios