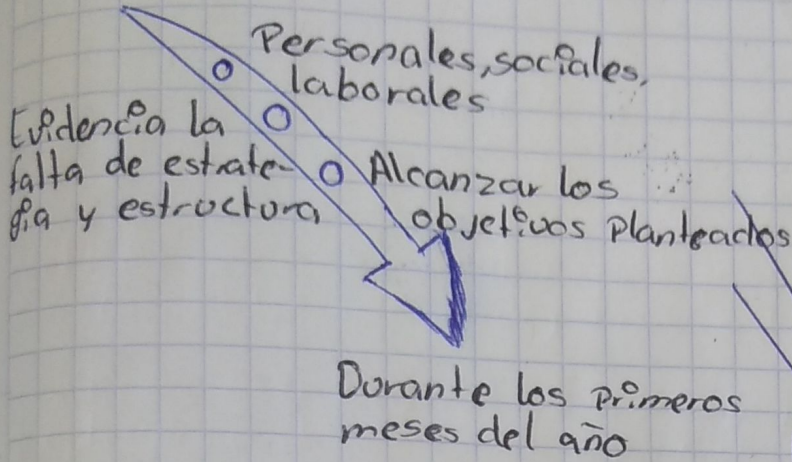
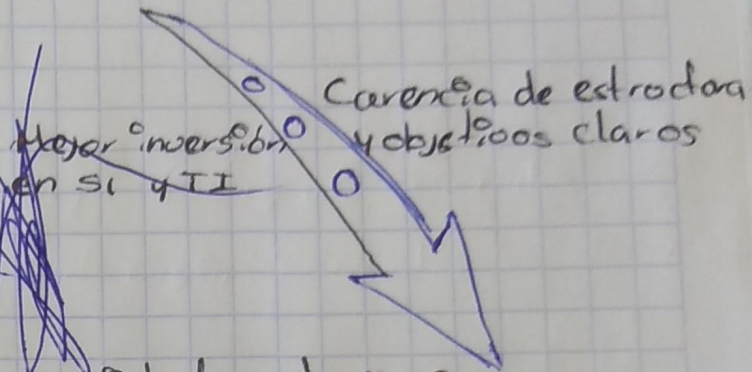


1.5 Evaluación de los Servicios de TI

PERSONAL
Nuevos objetivos



EMPRESARIAL
Año tras año la alineación con la tecnología



¿Qué hacer para evaluar las necesidades de TI?

- 1- Enumerar las necesidades de negocio, referente al mercado o al negocio
- 2- TI necesidades adecuadas
- 3- Evaluar las oportunidades y fortalezas de TI
- 4- Identificar los riesgos tecnológicos
- 5- Analizar si TI ofrece una ventaja.
- 6- Definir métricas cuantificables,
- 7- Evaluación beneficios a corto, mediano y largo plazo
- 8- Determinar responsabilidades.

Según ITIL



Gestión de quejas

Registro de quejas sugerencias y quejas



Encuesta de Satisfacción de Clientes

Cuestionario encuesta Informe de evaluación



Revisión de Servicios

Cambios sugeridos a los servicios.

PC → Caso de estudio
→ bosquejo