

15 Evaluación de los servicios de TI.

Falta de estrategias para alcanzar objetivos.

-2 evaluaciones.

¿Cómo se pasa en entornos servicios y otros como va los temas.

Personal y empresarial

Antes del servicio

¿Qué hacer para evaluar las necesidades de TI?

-Referencias de competencias.

-Adecuar la tecnología a la organización mediante el análisis previo.

-Medir el impacto que tiene la TI en la empresa.

-Analizar a largo plazo la evolución la estrategia.

-Determinar responsabilidades.

Después del servicio

Según ITIL

*Gestión de quejas

Encuestas de satisfacción de clientes.

Revisión de servicios

Cambios sugeridos a los servicios