

Nombre:

Día

Mes

Año

Folio

Tema:

Evaluación de los servicios de TI

Empresarial

Objetivos

Personal, social
laboral

Carencia de estructura y objet.

Evidencia la falta
de estrategia y el.

Mala inversión
de SI y TI

Presupuesto

Alcanzar los
primeros meses

Que evalua las necesidades?

- Enumerar las necesidades
- Busca TI adecuada a las necesidades
- Evalua las oportunidades y fortalezas
- Identificar los riesgos Tec. y lógicos
- Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa
- Definir metricas
- Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo
- Determinar responsabilidades.

Nombre:

ANA : 2011 : 210

Día

Mes

Año

Folio

Tema:

Según ITIL

Creación de quejas

Registro de quejas y sugerencias

Encuesta de satisfacción de cliente

Cuestionario encuesta

Informes de evaluación

Revisión de servicios

Cambios sugeridos a los servicios