

1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



Satisfacción de necesidades del cliente

Service Level Agreements

SLA

1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



Recursos necesarios para proveer el servicio

Condiciones de reciprocidad

Requerimientos de servicio



Proveedor

Nivel de servicio
de proveedores



Medidas
del servicio

Servicio ofrecido

Manejo de excepciones

Cliente



Procedimiento de cambio

1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



Liderazgo

