Apéndice 1 – Matriz Medición de Proceso

[illegible]	Critical Success Factor (CSF)	[illegible]	Valor objetivo del indicador	Límite de tolerancia	[illegible]	Valor indicador	Registro p monitoriz indicador proceso
Gestión Catálogo del Servicio / Gerente Catálogo del Servicio	[illegible]	Incremento del número de servicios registrados y gestionados dentro del catálogo de servicios como porcentaje de los servicios entregados y en transición en el entorno de producción	Min. 95%	10% del valor objetivo o 0 de tolerancia	[illegible]	92.5%	Catálogo de Servicios
		[illegible]	Max. 5% de servicios con errores	10% del valor objetivo o 0 de tolerancia	[illegible]	14%	Informes de auditoría
	Concienciación de los usuarios del negocio sobre los servicios que se prestan	Incremento porcentual de la integridad de las visiones de negocio del catálogo de servicios					
		[illegible]					

Commented [20A1]: Este documento contiene un par de [illegible]

Commented [20A3]: Escribir el CSF que está siendo medido.

Commented [20A2]: Escribe el nombre del proceso y la persona responsable del proceso.

Commented [20A4]: [illegible]

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.

		[illegible]					
		Incremento del acceso medido de los usuarios de negocio al catálogo de servicios					
Gestión de activos / Gerente de Activos	[illegible]	Porcentaje de activos TI no usados					
		[illegible]					
		Porcentaje de activos de TI que se acercan al final de su vida útil					
	Se establece y mantiene un inventario de activos preciso y completo	[illegible]					

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.

		Número de problemas de cumplimiento de licencias de software					
		[illegible]					
Gestión de la configuración / Gerente de la configuración	[illegible]	Porcentaje de incidentes relacionados con datos inexactos en la CMDB					
		[illegible]					
		Porcentaje de registros incompletos en la CMDB					
	Se establece una CMDB precisa y completa.	[illegible]					

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.

		[illegible]					
		Porcentaje de incidentes incurridos debido a datos incorrectos de la CMDB					
Gestión de Relaciones de Negocio / Gerente de Relaciones de Negocio	[illegible]	Los resultados empresariales y los requisitos del cliente son documentados y firmados por el cliente como insumos en otros procesos de gestión del servicio					
	La competencia para medir los niveles de satisfacción del	[illegible]					

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.

	cliente, así como para saber qué medidas tomar con los resultados	[illegible]					
	La gestión de relaciones de negocio es capaz de medir que el proveedor de servicios está cumpliendo las necesidades de negocio del cliente	Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente revelan que el proveedor de servicios está clasificado por encima del nivel mínimo definido					
[illegible]	Los servicios se prestan según lo acordado	[illegible]					
		Número y porcentaje de incumplimientos del SLA					

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.

		[illegible]					
		Número de incidentes resueltos sin impacto en el negocio (incidentes detectados en la gestión de eventos)					
Gestión de Petición de Servicios / Gerente de Petición de Servicios	[illegible]	Número de solicitudes de servicio escaladas, divididas por categoría					
		[illegible]					
		Número total de solicitudes de servicio debidamente autorizadas					
[illegible]	El impacto negativo de los incidentes se reduce mediante la eliminación de su causa raíz	Porcentaje de incidentes recurrentes					
		Tiempo de inactividad total causado por incidentes recurrentes					
		[illegible]					
	La calidad se mejora con de los Procesos	Reducción en el número de tickets de incidentes reabiertos					

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.

	de Resolución y Cumplimiento						
		Reducción en el número de tickets de solicitud de servicio reabiertos					
		Disminución en el número de planes de mejora implementados sin un caso de negocio					

[cargo]
[nombre]

[firma]

Commented [20A5]: Sólo es necesario si el document está en formato papel.

©2021 Plantilla para clientes de Advisera Expert Solutions Ltd. www.advisera.com, según Contrato de licencia.