

Jump Start to Process

Un arranque rápido de un proceso específico para la gestión de servicios de TI

Este servicio ofrece un análisis profundo de un proceso, un taller de la teoría del proceso, diseño detallado y planeación del mismo.

Alcance

El alcance de la solución está basado en ITIL v3. La versión 3 de ITIL está basada en el ciclo de vida de un servicio. Mejorar la calidad de los servicios a través el Ciclo de Vida del servicio remarca la importancia de coordinación y control de diferentes funciones, procesos y sistemas involucrados en manejar el ciclo completo de servicios de TI. Manejar Gestión de Servicios según el ciclo de vida de un servicio garantiza que se crea un Sistema de Gestión que incluye las políticas y el marco de trabajo que hagan posible la gestión efectiva, así como la planificación e implementación de nuevos servicios y mejora de los servicios existentes.

Las actividades que se desarrollan en el servicio son:

Análisis

Conocer la situación actual del proceso dentro de su organización. Análisis profundo la situación actual del proceso: determinar la madurez por servicio, áreas técnicas y regiones involucradas. El objetivo es tener un análisis compartido, aceptación del estado actual y compartir la ambición de los siguientes pasos dentro del grupo de trabajo. Detallar los objetivos y el alcance: ¿cuál debería ser el alcance?, ¿qué parte del proceso se implantará?, ¿cómo esto contribuye y el orden y las prioridades?.

Teoría

Compartir el detalle de la teoría de la mejor práctica del proceso que se implantará.

Diseño

El alcance de los talleres del diseño del proceso comprende:

- La definición de la Misión, el Alcance y los Objetivos del proceso
- Las políticas del proceso
- Flujo de actividades
- Detalle de las actividades, especificando entradas y salidas
- Definición de Roles
- Definición de la matriz RACI para establecer los roles participantes, responsables, consultados o informados para cada actividad del proceso
- Definición de los indicadores claves de gestión (KPI's)
- Definición de la estructura de gerencia, control y reportes
- Definición de las interfaces con otros procesos
- Definición de la estructura de las juntas (quienes, cuando, objetivos)

Planeación

El objetivo de esta parte del proyecto es la definición de un plan de actividades para la implementación del proceso. Planeación: Alineación con la implementación de otros proyectos, determinar interfaces, acuerdos sobre las actividades y los recursos para la implementación. Identificación de quick wins relativos al proceso mencionado. Los resultados de los talleres generarán la planificación acordada con los integrantes del equipo y servirá para transferir el control y la responsabilidad del plan al respectivo gestor del proceso.

Beneficios para la Compañía:

Acelerar la introducción y/o mejora de un proceso con beneficio para el negocio.



Mejorar los niveles de eficiencia y efectividad al evitar retrabajo en diseño y planeación. Usar en forma más óptima la capacidad y las habilidades del Staff. Comprender los procesos de control y estar en condiciones de aplicarlo en su organización. Poder identificar los cuellos de botella en procesos de control e iniciar acciones de mejora. Poder convertir la teoría en práctica. Poder determinar que

procesos de cambio serán necesarios para implementar con éxito ITIL

Audiencia objetivo y duración:

Personas involucradas en la gestión y ejecución del proceso. El taller está dividido en 10 sesiones, que se recomienda que sean distribuidos en un periodo de 2 semanas.

Contenido

En la siguiente tabla se muestran las actividades a realizar para el análisis, diseño y planeación del proceso

Agenda Semana 1

Día 1

Detallar los objetivos y el alcance del proyecto, plan macro y preparación de agenda, entrevistas iniciales

Día 2

Teoría y análisis profundo de la situación actual del proceso (1a. Parte) en conjunto con el equipo de trabajo.

Día 3

Análisis profundo de la situación actual del proceso (2a. Parte) y preparar la lista de acciones a investigar por parte del equipo de trabajo como entrada para el diseño.

Día 4

Detallar el diseño del proceso; misión, visión, objetivos, políticas y el alcance del proceso

Día 5

Detallar el diseño del proceso; Macro flujo, entradas y salidas

Agenda semana 2

Día 6

Detallar el diseño del proceso; Indicadores clave de desempeño, gobernabilidad del proceso

Día 7

Detallar el diseño del proceso; Flujo en detalle con roles

Día 8

Detallar el diseño del proceso; Flujo detallado y Diagrama RACI

Día 9

Planeación de la introducción y/o mejora del proceso

Día 10

Entrega documento de diseño del proceso y plan

Forma de trabajo

El análisis, diseño y planeación del proceso se alcanzará a través de talleres con el equipo de gestión y con el gestor del proceso. Los entregables serán producto del equipo de trabajo asignado por el cliente. El consultor de KITE da soporte con conocimiento y experiencia en el diseño del proceso, la autoridad y la responsabilidad de adaptar e implementar sus consejos está en la organización. Los empleados deben ser involucrados desde el inicio del proyecto y serán responsables de los resultados. Un requisito importante al equipo del proyecto es que esté motivado y sea autosuficiente con suficientes habilidades a su disposición.

KITE guiará la discusión y asegurará que se obtengan las decisiones necesarias para el

proyecto. KITE apoyará en el proceso con su nivel de especialización a analizarlo, estructurarlo, diseñarlo y planear su implementación en base a las mejores prácticas

