

VII Conferencia Anual de AEMES 2006

Caso práctico : Modelo de Métricas en el Proceso ITIL de Gestión de Cambios

MÉTODOS Y TECNOLOGÍA



josecarlos.gomez@mtp.es

<http://www.mtp.es>

Noviembre 2006

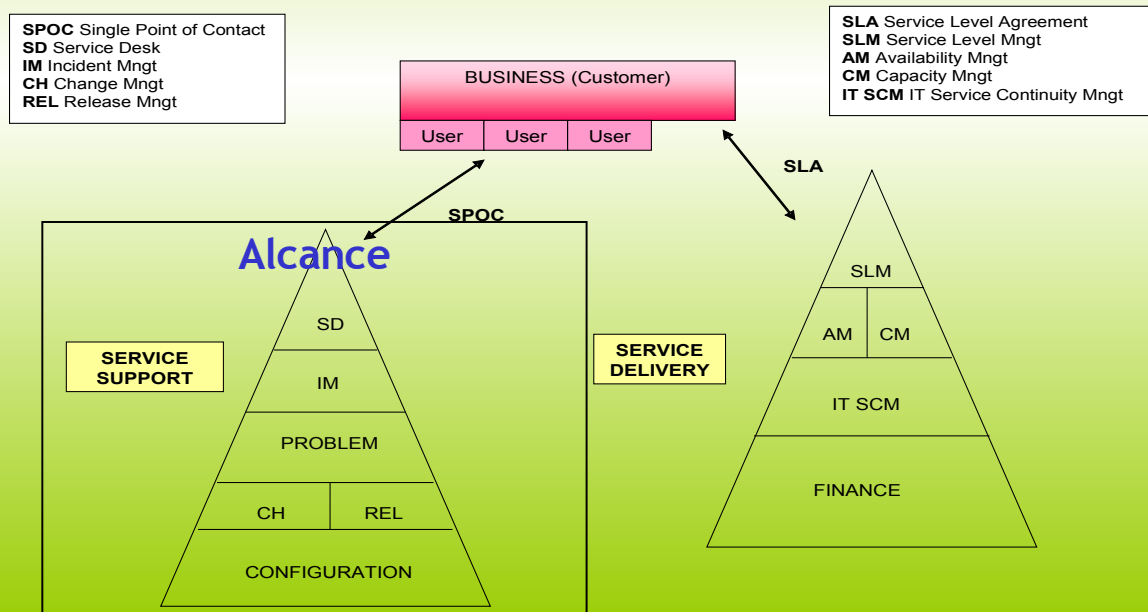
Objetivos

- Alcance
- Caso práctico
 - Características organizativas de la empresa
 - Modelo de métricas.
- Conclusión: Beneficios del modelo de métricas



Alcance

- ITIL: Acrónimo de **I**nformation **T**echnology **I**nfraestructure **L**ibrary
- Creado en los años 80 por CCTA (actualmente OGC), aunque no se ha usado ampliamente hasta mediados de los años 90.
- Marco de trabajo para gestionar los servicios ofrecidos por los departamentos TI, y aumentar su calidad.
- Alcance basado en el Soporte al Servicio.

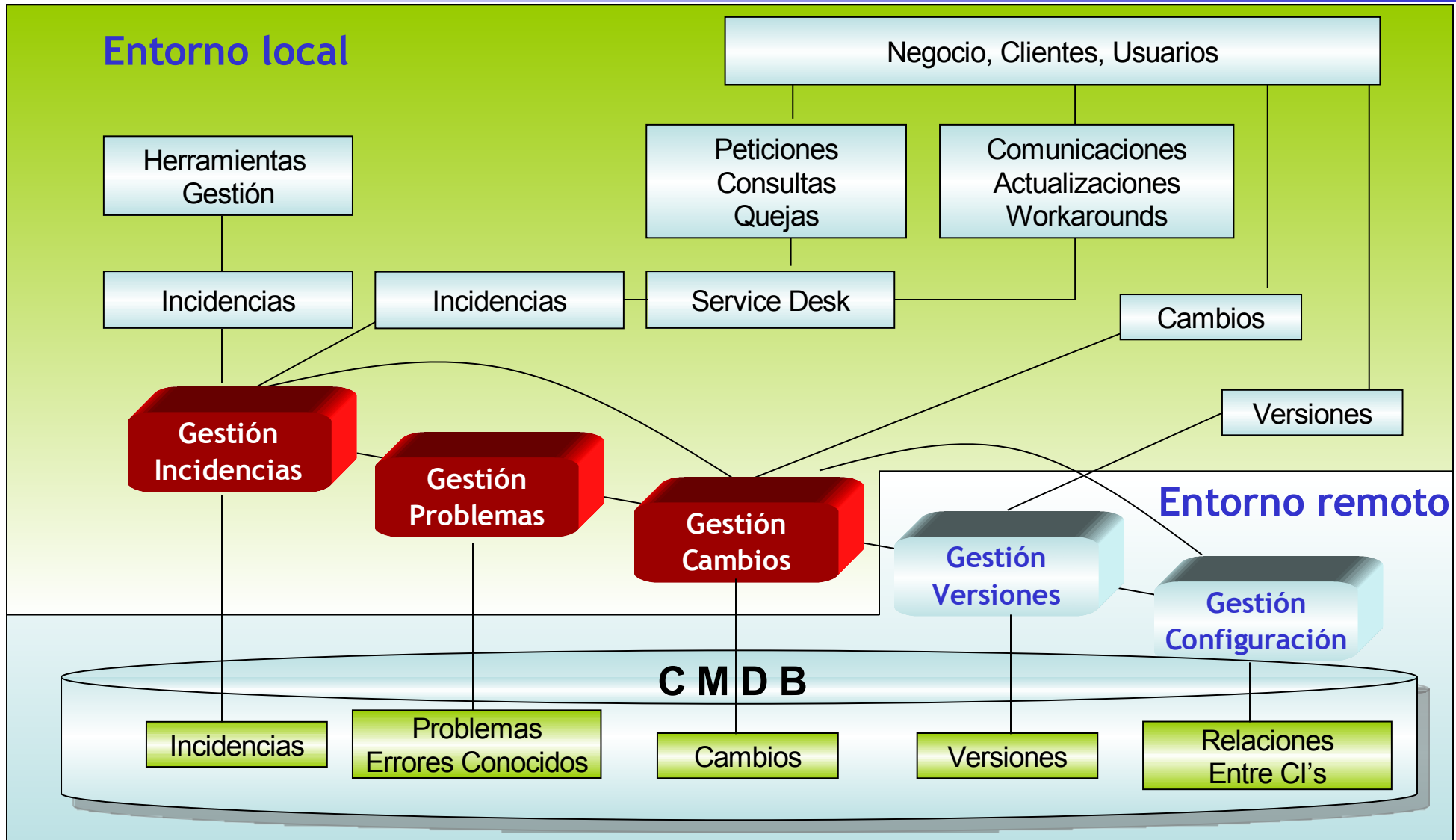


Caso práctico : Características Organizativas

- Basado en la experiencia en una empresa de Telecomunicaciones.
- Adaptación del marco ITIL a la organización.
- Características de la organización:
 - ✓ Empresa Global
 - ✓ visión horizontal para la gestión de Sistemas
 - ✓ Centro de Servicio Centralizado con apoyo de Centros locales
 - ✓ Métricas/ Indicadores locales y globales
 - ✓ CAB centralizado y CAB locales
- Centrado en el proceso de Gestión de Cambios del Soporte al Servicio.



Caso práctico : Presentación

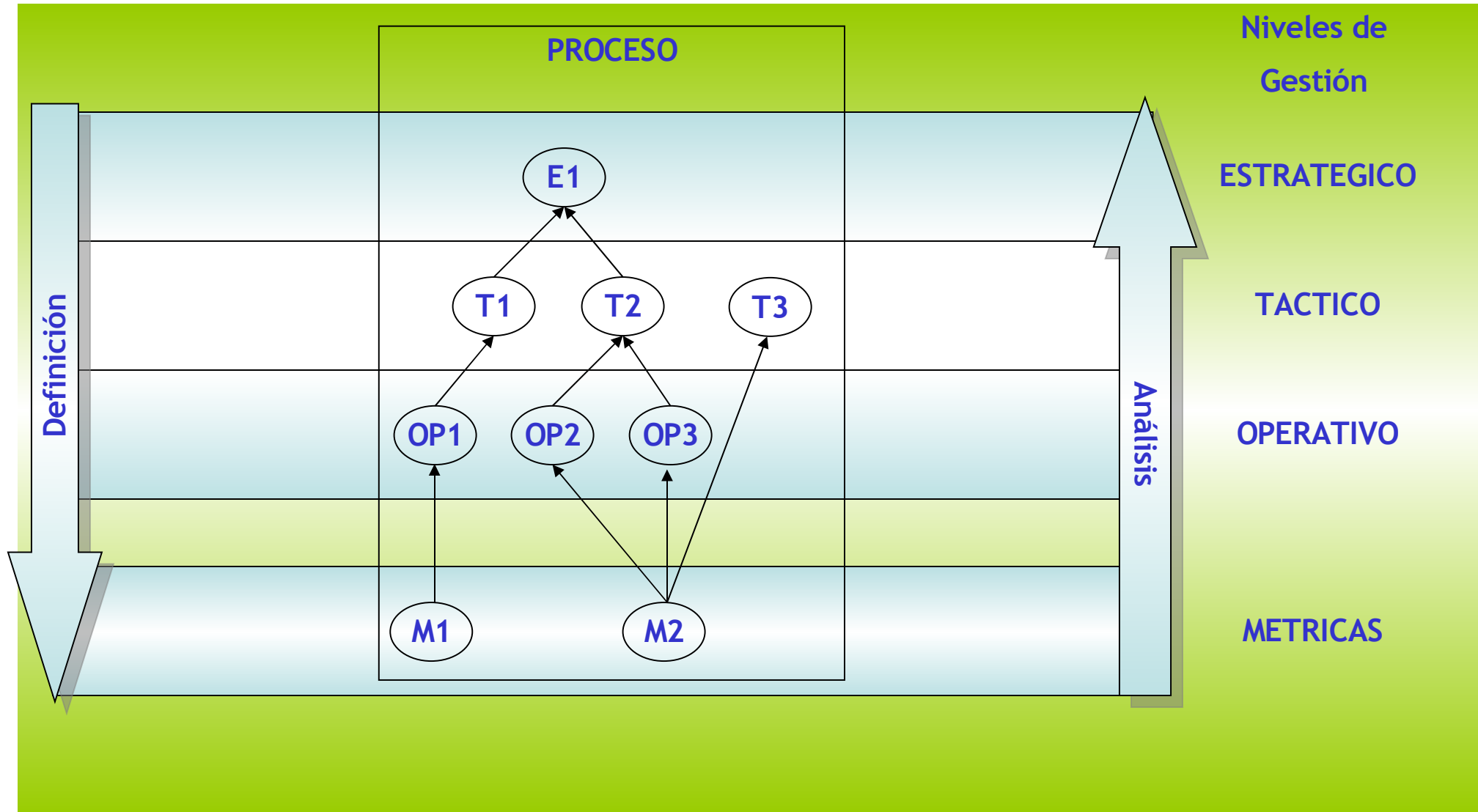


Caso práctico : Modelo de Métricas

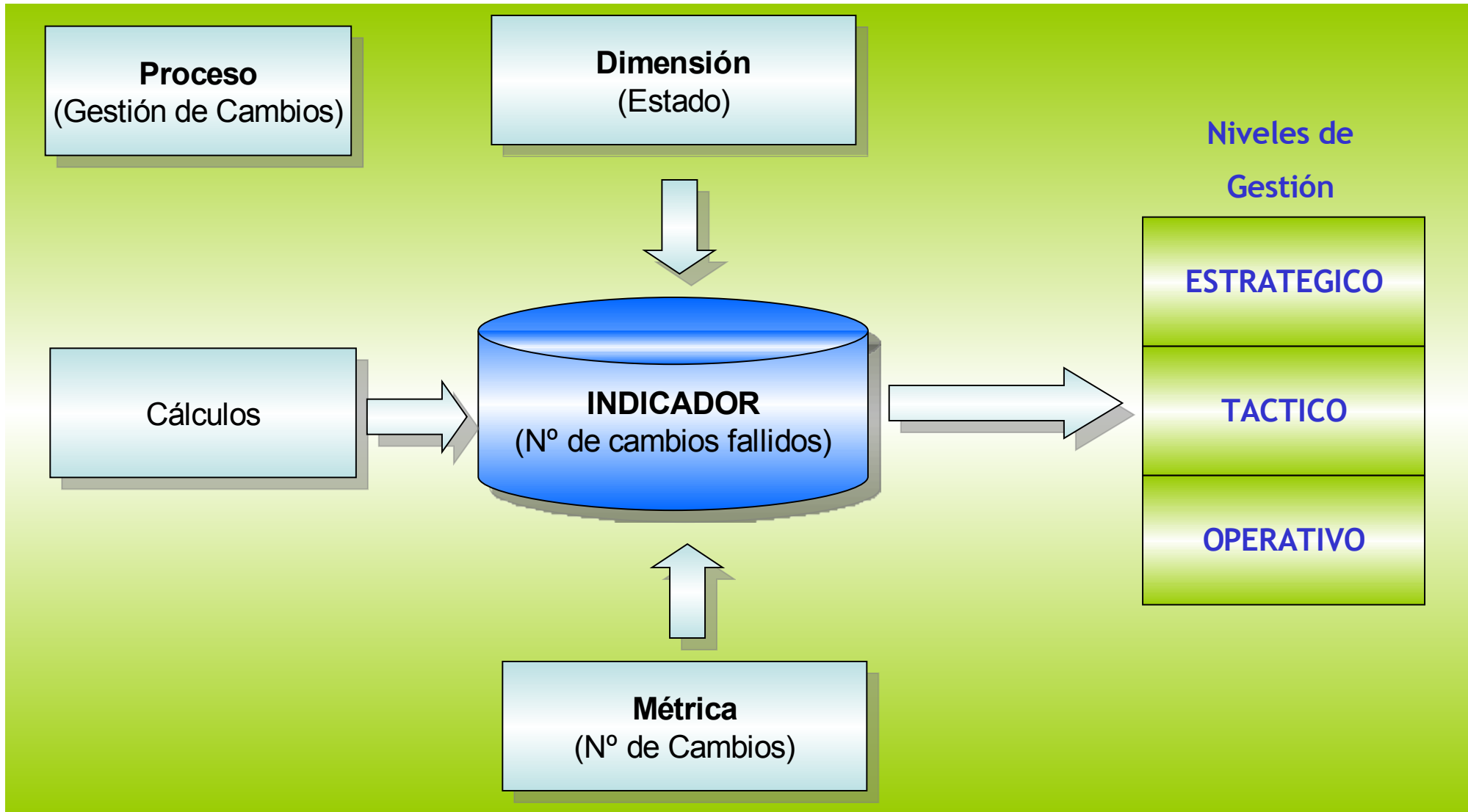
- El esquema de implantación del modelo se realiza teniendo en cuenta los niveles de:
 - Definición
 - Identificando el proceso a medir
 - Definiendo el objetivo de los indicadores para cada uno de los niveles de gestión (Estratégico, Táctico, Operativo)
 - Definiendo cada métrica a proyectar a los indicadores
 - Definiendo la relación de cada indicador con los indicadores de los niveles de gestión sucesivos
 - Definiendo dimensiones a proyectar a los indicadores
 - Análisis
 - Se estudia la información obtenida para la confección de los informes de gestión



Caso práctico : Modelo de Métricas



Caso práctico : Modelo de Métricas



Caso práctico : Modelo de Métricas

- Dimensiones
 - Temporalidad : aplicando esta dimensión la información puede proyectarse a medidas que tienen que ver con el **tiempo**
 - Tipología: la información que aporta esta dimensión tiene que ver con la clasificación del cambio
 - Procedencia : es importante saber donde se **originan** los cambios
 - Categoría: medida respecto al **impacto/prioridad del cambio**
 - Estado: es importante saber el **ciclo de vida** del cambio



Caso práctico : Modelo de Métricas

- Informes de gestión con información relativa a:
 - Número de cambios implementados en un periodo por categoría comparados con el total
 - Número de cambios realizados correctamente en relación al número total de cambios en la semana, mes
 - Número de cambios fallidos por categoría para los periodos que se analicen
 - Número de incidentes relacionados con los cambios
 - Tiempos medios de los cambios para cada estado
 - Costes de los cambios
 - Gráficos y análisis de tendencias para los periodos que se analicen



Caso práctico : Conclusión

- Con la implantación del proceso de Gestión de Cambios y el uso de los indicadores resultantes, se ha conseguido aumentar el **nivel de calidad** de los Servicios de Soporte que se ofrecen.
- Mediante la utilización del modelo, se ha mejorado la definición de lo que se quiere medir y como debe medirse, y se ha dotado al gestor de cambios de una herramienta potente para la toma de decisiones, que ayuda a aumentar la percepción en la **mejoría del servicio** y el **ahorro de costes** por parte de la dirección.



Métodos y Tecnología

<http://www.mtp.es>

ingenieria_sw@mtp.es

info@mtp.es

Tlf.: + 34 91 353 15 64

