

Métricas TI y balanced scorecard ITIL

El objetivo de este taller es la generación de un cuadro de mando integral en el área de Gestión de Servicios TI que permita definir y alinear la estrategia TI con el negocio y extraer acciones derivadas para gestionar la operativa del día

Partiendo del enfoque general del "learning by doing", nos adaptamos a la realidad del cliente y no sólo transmitimos los conceptos teóricos detrás de la metodología del Balanced Scorecard, sino que lo aplicamos al caso real en el que se encuentre el cliente en ese momento. Es decir, el objetivo es extraer una serie de metas, indicadores y acciones aplicables en el departamento a partir del día siguiente.



Métricas TI

1 2 3 4

1

El Taller

Este taller de 16 horas combina contenidos teóricos con el desarrollo de un caso real:

1. ¿En qué consiste la planificación estratégica? ¿Es necesaria?
2. Enfoque del Balanced Scorecard
 - a. Análisis de un caso real
3. Aplicación práctica: dentro de la realidad del cliente, se realizan todos los pasos necesarios para construir un cuadro de mando aplicado a la gestión de proyectos
 1. Definición de procesos básicos
 2. Selección de perspectivas
 3. Definición de objetivos
 4. Árbol de metas e indicadores
 5. Selección de iniciativas
 6. Mecanismos de extracción de datos y seguimiento

Si se desea, se pueden establecer metas personales para los miembros del departamento. De forma cooperativa con los asistentes y utilizando un panel visual, se guía al grupo hasta la generación de un cuadro de mando real con una serie de indicadores e iniciativas básicas para comenzar a medir si el desempeño está orientado a la estrategia.

(Continúa de la página anterior)

El foco será siempre optar por la simplicidad teniendo en cuenta las características SMART que deben cumplir todas las métricas: es mejor tener 4 indicadores significativos, útiles y posibles de medir y alcanzar, que generar un cuadro de mando extenso con un seguimiento muy complejo.

Para la selección de métricas, se analizarán como base los indicadores recomendados por el forum itSMF ESPAÑA, para cada uno de los procesos de soporte y entrega, no obstante, se podrán definir indicadores específicos para medir el cumplimiento de objetivos particulares a la realidad del cliente.

2 Qué se consigue

1. Entender las bases de la planificación estratégica y el cuadro de mando integral
2. Generar el propio cuadro de mando del departamento, orientado a la gestión de servicios TI
3. Extraer indicadores y generar iniciativas o acciones derivadas que puedan implantarse de forma inmediata

3 A quién va dirigido

Jefes de proyecto
Directores TI
Equipos de trabajo TI
Consultores
Responsables de negocio que quieran un mejor entendimiento de TI

4 Competencias adquiridas

Bases de la planificación estratégica
Metodología Balanced Scorecard
Cómo definir un cuadro de mando integral
Implantación y seguimiento de métricas reales