

de tu departamento TI

En pragmatic llevamos años trabajando con departamentos TI de todo tipo de sectores y tamaños. Gracias a todo este bagaje, hemos conseguido descifrar el código que desvela las claves para la mejora de la eficiencia en los departamentos TI. Nuestra metodología propia aplicada a personas, procesos y herramientas consigue una mejora exponencial del rendimiento de los departamentos TI.

A continuación te presentamos algunas de las claves en las que se basa nuestra metodología de trabajo y que aplicamos en todos nuestros proyectos de transformación TI.

The Efficiency Code

1 2 3 4 5 

1

¿Por dónde empezamos?

En todo proceso de transformación del departamento TI, deben abordarse tres áreas fundamentales para conseguir que el proyecto sea un éxito: personas, procesos y herramientas. En ese mismo orden.

Está demostrado que es un error intentar implantar una herramienta sin tener claros unos procesos básicos y sin, a su vez, contar con la colaboración de las personas que van a usar la herramienta finalmente. Por ello, antes que nada es fundamental trabajar con el equipo, conocer sus sensaciones y opiniones e intentar implicarlos al máximo en el proyecto de mejora. Una vez conseguido esto, el resto será pan comido.

2

Nuestra metodología

Nuestra forma de emprender los proyectos está basada en metodologías ágiles de gestión y conceptos como el lean thinking o la formación experiencial. Esta combinación permite que nos adaptemos de forma ágil a los cambios que puedan surgir durante el proyecto, repriorizando aquellos temas que sean más importantes para el buen funcionamiento del departamento.

3 Personas y Procesos

Hoy en día el trabajo en equipo constituye un valor básico en cualquier empresa. Sin embargo, un equipo que funciona es mucho más que un grupo de personas que trabajan juntas: deben compartir objetivos, conocer el impacto que tiene su trabajo en los demás, establecer canales efectivos de comunicación, orientarse a la consecución de resultados, etc.

La forma más efectiva de adquirir nuevas habilidades es mediante la experiencia. Para ello, es necesario generar un ambiente en el que los participantes puedan reflexionar sobre la experiencia vivida y extraer conclusiones extrapolables a su realidad cotidiana.

Las simulaciones de negocio de pragmatic integran este principio, son juegos diseñados para trasladar los problemas más habituales en distintos ámbitos reales de trabajo (la gestión de proyectos, la gestión de sistemas e infraestructuras, la gestión de equipos de personas, mejora de la comunicación...) a una situación ficticia, de forma que los participantes puedan experimentar con distintas estrategias para superarlos.



Esta metodología precipita el proceso de identificación, análisis y solución de un problema, favoreciendo la toma de decisiones, acciones concretas y el compromiso de todos los participantes.

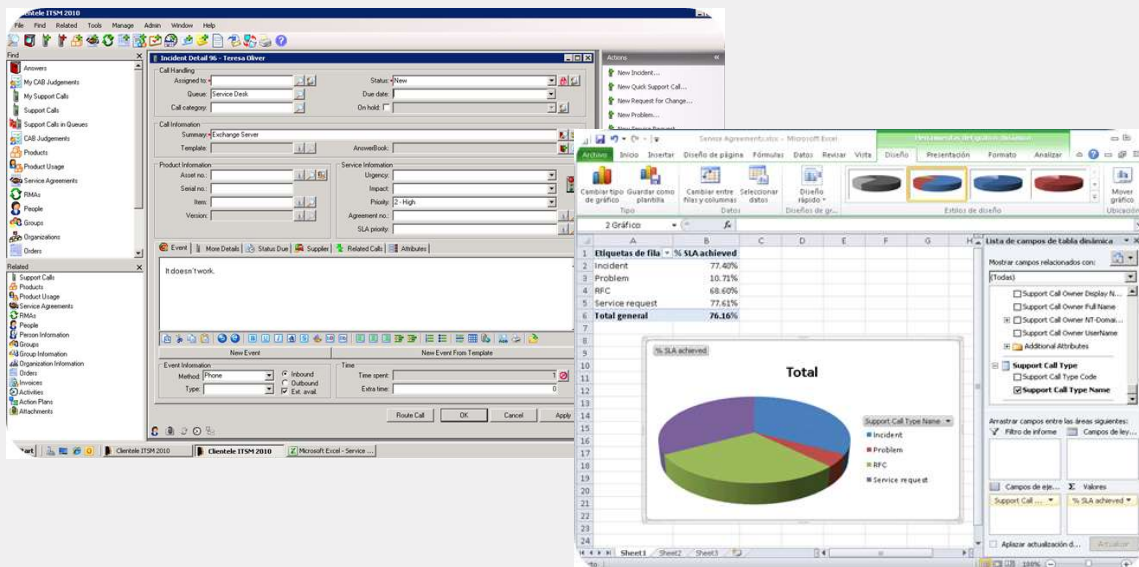
Mediante la recreación de un entorno como una fábrica, una compañía de seguros o un parque de atracciones, los participantes se dividen en distintos grupos con un objetivo común, y deben trabajar coordinadamente para lograrlo. La posibilidad de participar activamente, influir en el resultado y descubrir de primera mano conceptos que habitualmente se transmiten de forma puramente teórica, enriquece enormemente cualquier sesión formativa o de concienciación.

La primera fase de todo proyecto de transformación TI es precisamente ésta, damos por sentado que en todo proceso de cambio existe una resistencia natural al mismo y el punto inicial a tratar son las personas. Mediante nuestras dinámicas conocemos el estado "real" del departamento, la cohesión del equipo, sus fortalezas y debilidades, problemas y malestares, propuestas de mejora etc. Además, recibirán conocimientos sobre procesos de gestión de servicio. Los resultados obtenidos de ambas acciones nos servirán para orientar el resto del proyecto de transformación.

4 Herramienta

Todo flujo de información ha de ser documentado en una aplicación de gestión. Existen infinidad de herramientas y por ello, para hacer una primera selección, los pliegos de condiciones suelen exigir una certificación internacional llamada «PinkVerify» creada por la entidad Pink Elephant.

Las herramientas situadas en este segmento implican inversiones millonarias de licenciamiento que empobrecen y dejan sin presupuesto a la parte más crítica el proceso de consultoría de definición, implantación y personalización. Conscientes de este problema, desde el 2010 se trabaja con una aplicación de fabricación holandesa certificada por el sello de PinkVerify: Clientele ITSM.



Clientele ITSM es una herramienta:

- Fácilmente escalable, personalizable y flexible
- Certificada por PinkVerify
- Con un modelo de licencias transparente
- Facilita su implementación e integración
- Ofrece la opción de complementar la herramienta con interesantes módulos: Clientele ITSM Portal (portal de autoservicio para los usuarios), Clientele ITSM Performance (herramienta de Business Intelligence) y Clientele ITSM SDK (permite desarrollar sobre la aplicación)



Si estás interesado en conocer las particularidades de la herramienta, visita nuestra página web: <http://www.pragmatic.es/herramientas-ti> Encontrarás información detallada y podrás concertar una demo online con uno de nuestros consultores sin compromiso.

5 Implantación

La consultoría tradicional se basa en la definición de un alcance inicial y una fase de implantación larga, al final de la cual se entrega el producto final completo. Este enfoque presenta varios inconvenientes:

- El cliente no tiene una visión clara del producto hasta la entrega final
- Una vez cerrado el alcance inicial, la modificación de los requisitos suele ser costosa
- A la hora de definir la solución final, ni el cliente conoce cuáles van a ser todas sus necesidades, ni el consultor tiene suficiente conocimiento del cliente para proponerlas
- La comunicación entre el cliente y el equipo del proyecto es escasa
- No todas las funcionalidades solicitadas son igualmente importantes
- El cliente necesita tiempo para asimilar la nueva forma de trabajar y el consultor necesita realizar más proyectos
- Se presta mayor atención a los procesos y herramientas que a las personas que van a tener que utilizarlos

Para combatirlos, desde Pragmatic proponemos un enfoque ágil basado en metodologías ágiles de gestión, basándose en:

- Aportaciones constantes de valor al cliente
- Priorización por valor
- Aceptación de nuevos requisitos
- Cooperación constante con el cliente
- Retrospectivas
- Agilidad y concentración en aportar valor

Nuestro enfoque, basado en los principios anteriores, se resume en el siguiente cuadro:

