

CENTRO COLOMBIANO ESTUDIOS PROFESIONALES
FCECEP

TEMA
TALLER DE KPI'S
(HelpyDesk)


ASIGNATURA
ELECTIVA II

NOMBRE
DANNER MIGUEL GIRON ARIAS

PROGRAMA
SISTEMAS DE INFORMACION

DIRIGIDO A
OLGA ESPAÑA

FECHA DE ENTREGA:
17/04/2021

	CENTRO COLOMBIANO DE ESTUDIOS PROFESIONALES APRENDER PARA CRECER	Código:DC-GED-01 Versión:02 Fecha: 10-06-2019 Página 1 de 1
	DOCUMENTO INSTITUCIONAL	

TALLER DE KPI'S

CONSIGNA:

1. Realizar actividad en parejas
2. Actividad Independiente
3. Tiene un valor del **15%** del consolidado III

ACTIVIDAD:

1. Generar los KPI's para su proyecto

GESTIÓN DE INCIDENTES (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de incidentes repetidos	Cantidad de incidentes repetidos
Incidentes resueltos a distancia	Cantidad de incidentes resueltos a distancia por el Service Desk
Cantidad de escalados	Cantidad de escalados de incidentes no resueltos en el tiempo acordado
Cantidad de incidentes	Cantidad de incidentes registrados por el Service Desk, agrupados por categorías
Tiempo de resolución de incidente	Tiempo medio para resolver un incidente, agrupados por categorías
Tasa de Resolución de Primera Llamada	Porcentaje de incidentes resueltos en el Service Desk durante la primera llamada, agrupados por categorías
Esfuerzo de resolución de incidente	Promedio de esfuerzo de trabajo para resolver Incidentes, agrupados por categorías

GESTIÓN DE PROBLEMAS (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de problemas	Cantidad de problemas registrados por la Gestión de Problemas, agrupados por categorías
Tiempo de resolución de problemas	Tiempo medio para resolver problemas, agrupados por categorías
Cantidad de incidentes por problema	Cantidad media de incidentes vinculados al mismo problema antes de identificar el problema
Cantidad de incidentes por problema conocido	Cantidad media de incidentes vinculados al mismo problema después de identificar el problema
Tiempo hasta la identificación del problema	Tiempo medio transcurrido entre la primera aparición de un incidente y la identificación de la raíz del problema
Esfuerzo de resolución de problemas	Tiempo medio de esfuerzo de trabajo para resolver problemas, agrupados por categorías

GESTIÓN DE LA CAPACIDAD (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Incidentes debidos a falta de capacidad	Es la cantidad de incidentes ocurridos debido a insuficiencia de Capacidad de Servicios o Capacidad de Componentes
Exactitud del pronóstico de la capacidad	Desviación de la predicción del desarrollo de la capacidad de su curso real
Ajustes a la capacidad	Cantidad de ajustes a la Capacidad de Servicios y Capacidad de Componentes debido a cambios en la demanda
Ajustes a la capacidad no planeados	Cantidad de aumentos no planeados a la Capacidad de Servicios o Capacidad de Componentes como resultado de limitaciones de capacidad
Tiempo para la resolución de carencias en la capacidad	Tiempo empleado para la resolución de una limitación detectada en la capacidad
Reservas de capacidad	Es el Porcentaje de reservas de capacidad en tiempos de demanda normal y máxima
Porcentaje de monitorización de capacidad	Es el Porcentaje de servicios y componentes de infraestructura monitorizados para capacidad

GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Disponibilidad de servicio	Disponibilidad de servicios en relación a la disponibilidad acordada
Cantidad de interrupciones de servicio	Cantidad de interrupciones de servicio
Duración de interrupciones de servicio	Duración media de interrupciones de servicio
Monitorización de disponibilidad	Porcentaje de servicios y componentes de infraestructura sujetos a monitorización de disponibilidad
Medidas de disponibilidad	Cantidad de medidas implementadas con el objetivo de aumentar la disponibilidad

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Procesos de negocio con acuerdos de continuidad	Porcentaje de procesos de negocio cubiertos por metas específicas de continuidad del servicio
Lagunas en preparación para desastres	Cantidad inconvenientes identificadas en la preparación para eventos de desastres amenazas serias sin contramedidas definidas
Duración de la implementación	Duración desde la identificación del riesgo relacionado a desastres hasta la implementación de un mecanismo de continuidad adecuado
Cantidad de prácticas para desastres	Cantidad de prácticas para desastres que realmente se llevaron a cabo
Cantidad de defectos identificados durante las prácticas para desastres	Cantidad de defectos identificados en la preparación para eventos de desastres identificados durante las prácticas

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de medidas preventivas implementadas	Cantidad de medidas de seguridad preventivas implementadas como respuesta a amenazas de seguridad identificadas
Duración de la implementación de medidas preventivas implementadas	Duración desde la identificación de una amenaza de seguridad hasta la implementación de una contramedida adecuada
Cantidad de incidentes graves de la seguridad	Cantidad de incidentes de seguridad identificados, clasificados por categoría de gravedad
Cantidad de periodos de inactividad de servicio relacionados con la seguridad	Cantidad de incidentes de seguridad que causan interrupciones de servicio o disponibilidad reducida
Cantidad de pruebas de seguridad	Cantidad de pruebas y adiestramientos de seguridad llevados a cabo
Cantidad de defectos identificados durante las pruebas de seguridad	Cantidad de defectos identificados en los mecanismos de seguridad durante las pruebas

GESTIÓN DE CAMBIOS (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de cambios mayores	Cantidad de cambios evaluados por los directores del are.
Cantidad de reuniones	Son las cantidades de reuniones que se realizaran a lo largo del año
Tiempo para autorización para cambios	Tiempo medio transcurrido desde la solicitud de los cambios autorización.
Tasa de aceptación de cambios	Cantidad de cambios aceptadas y los rechazados
Cantidad de cambios urgentes	Cantidad de cambios urgentes evaluados

GESTIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de nuevos servicios planeados	Son los porcentajes de nuevos servicios desarrollados a iniciativa de la Gestión del Portafolio de Servicios
Cantidad de nuevos servicios no planeados	Son los porcentajes de nuevos servicios desarrollados sin la iniciativa de la Gestión del Portafolio de Servicios
Cantidad de clientes nuevos	Cantidad de iniciativas estratégicas lanzadas por el proceso de la Gestión del Portafolio de Servicios
Cantidad de iniciativas estratégicas	Es la cantidad de clientes nuevos adquiridos
Cantidad de clientes perdidos	Es la cantidad de clientes perdidos a competidores que proveen servicios

GESTIÓN FINANCIERA (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Adherencia al proceso presupuestado	Es el porcentaje de proyectos que utiliza el proceso estándar de presupuesto de TI
Revisión post implementación	Es el porcentaje de proyectos donde los costos y beneficios se verifican después de implementar
Adherencia a presupuesto aprobado	Es el porcentaje de gastos de TI que excede el presupuesto aprobado
Adherencia a recursos del proyecto	Es el porcentaje de gastos que exceden el Presupuesto de TI planificado para el proyecto
Propuestas para optimización de costo	Cantidad de propuestas de la Gestión Financiera para el uso óptimo de recursos financieros
Estimación de costo y beneficio	Es el porcentaje de archivos de proyecto que contiene estimaciones de costo del beneficio

EVALUACIÓN DE SERVICIOS (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de quejas de clientes	Cantidad de quejas recibidas de los clientes
Cantidad de quejas de clientes aceptadas	Cantidad de quejas recibidas de los clientes que fueron aceptadas como justificadas
Cantidad de encuestas de satisfacción de clientes	Cantidad de encuestas de satisfacción de clientes formales realizadas durante el periodo del informe
Porcentaje de Cuestionarios Encuesta	Porcentaje de Cuestionarios Encuesta, en relación a la cantidad total enviada
Cantidad de Evaluaciones de Servicios	Cantidad de Evaluaciones de Servicios realizadas durante el periodo del informe
Cantidad de debilidades identificadas	Cantidad de puntos débiles identificados durante la Evaluación de Servicio, para ser tratados mediante iniciativas de mejoras

EVALUACIÓN DE PROCESOS (HELPYDESK)	
KPI	DESCRIPCIÓN
Cantidad de Comparativas de Procesos, Evaluaciones de Madurez, y Auditorías	Cantidad de Comparativas de Procesos formales, Evaluaciones de Madurez, y Auditorías realizadas durante el periodo del informe
Cantidad de Evaluaciones de Procesos	Cantidad de Evaluaciones de Procesos formales realizadas
Cantidad de debilidades identificadas	Cantidad de puntos débiles identificados durante la Evaluación de Procesos, para ser tratados mediante iniciativas de mejoras

2. Consultar los KPI's en proyectos que trabajan con marco SCRUM

Una de las preguntas que surgen cuando implantas la metodología ágil con Scrum, es como llegar a medir el desempeño del trabajo de los equipos.

La respuesta más lógica sería medir la satisfacción del cliente y la calidad del producto entregado. Un equipo que se adapta al cambio y que hace entregas incrementales de valor del producto, debe conseguir que el producto se adapte a lo que el cliente demanda y además que se haga en términos de calidad, para garantizar que lo que se entrega es lo que el cliente quiere con la calidad demandada.

Eso sería lo ideal, pero no todos los responsables aceptan esta medida como indicador del rendimiento del equipo, y se enfocan más en medir el rendimiento del mismo a nivel de puntos entregados, compromiso, incidencias...

En este post de KPIs básicos en Scrum nos vamos a centrar en estos indicadores demandados por los responsables y que tienden a utilizarse sobre todo el primer año de desempeño del equipo Scrum. En otra entrega valoraremos otros KPIs avanzados, donde tendremos en cuenta, además de la satisfacción del cliente, la de los componentes del equipo, las frecuencias de entregas, el índice de uso del producto entregado, etc....

KPIs para medir el compromiso

Para medir el compromiso del equipo podemos utilizar los siguientes indicadores:

Compromiso = $\text{Puntos de historia planificados y entregados} / \text{Puntos de historia planificados}$.

En este caso se incluyen solo los puntos de historia con los que se inicia el sprint y por eso los llamamos planificados

Compromiso final = $\text{Puntos de historia entregados} / \text{Puntos de historia planificados}$.
Consideramos todos los puntos de historia entregados incluyendo los planificados y los añadidos con el sprint iniciado y lo dividimos por los puntos de historia planificados.

KPIs para la calidad

Para medir la calidad del producto entregado podemos utilizar los siguientes indicadores:

Numero de incidencias por sprint

KPIs para la planificación

Para medir la planificación del equipo podemos utilizar los siguientes indicadores:

Media de puntos añadidos por sprint sin considerar las incidencias

Media de puntos de historia entregados por sprint

Estos KPIs básicos en Scrum pueden ayudar al equipo a saber su velocidad, para saber más o menos cuantos puntos de historia deben coger en cada sprint, y la calidad de lo entregado a través del número de incidencias que surgen de las entregas incrementales del producto, pero en ningún momento te garantizan la satisfacción del cliente, que trataremos en otra entrada de KPIs avanzados

3. Cuadro de mando para controlar ciclo de vida de proyectos marco SCRUM

COMPROMISO	
KPI	DESCRIPCIÓN
Grado de satisfacción, del personal que hace parte del proyecto	Obtener un grado de satisfacción de parte del personal del asesoramiento prestado en la parte de la evaluación
Porcentaje de los personales evaluadas durante la planificación del proyecto.	Ejecutar el 100% de los materiales de evaluación para medir el compromiso con el personal

calidad	
KPI	DESCRIPCIÓN
Oportunidades de seguridad y bienestar a lo largo del proyecto	Condiciones de trabajo que minimicen el riesgo de enfermedades y de accidentes.
Oportunidades de crecimiento continuo y seguridad a lo largo del proyecto.	Oportunidades de reconocimiento del trabajo realizado y de seguridad

planificación	
KPI	DESCRIPCIÓN
Responder rápidamente, con opciones flexibles.	Anticiparse a los cambios que hay a lo largo del todo el proyecto
Estrategias a nivel empresarial	En la integración del plan estratégico del proyecto, de forma tal que el desempeño total se mayor a los esperado.