

Cuadro de mando integral para tecnología de la información

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		META	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	Indicadores clave de rendimiento (KPI)	OBJETIVOS
ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de TI		qué queremos lograr	explicación de la KPI	cómo vamos a lograr la meta	medida	meta
FINANZAS	Asignar el presupuesto para respaldar las metas y los objetivos del negocio. Utilizar interacciones financieras inteligentes y transparentes.	Asignar el presupuesto para respaldar las metas y los objetivos del negocio. Utilizar interacciones financieras inteligentes y transparentes.	Mide el beneficio o la eficiencia de una inversión. Si un proyecto de TI mejora la experiencia y, por ende, la productividad del usuario, se espera un retorno positivo (ahorro de tiempo, menos fallos, etc.) sobre el costo de implementación del proyecto.	Maximizar el Retorno de la Inversión (ROI) Return on Investment en Proyectos de Mejora de la Experiencia (UX)	ROI de Proyectos de TI de Experiencia de Cliente	>15%
			Mide el gasto total en soporte técnico (personal, herramientas, infraestructura) dividido por el número de usuarios o servicios soportados. La optimización del CPS se logra mediante la automatización y la eficiencia.	Optimizar el Costo de la Operación y Soporte de TI CPS (Cost Per Service/User)	Costo del Soporte por Usuario/Servicio (CPS)	Reducción de 8%
CLIENTE	Colaborar con los clientes para identificar y comprender sus necesidades y expectativas. Lograr la satisfacción a través de la prestación de servicios y la entrega de productos.	Colaborar con los clientes para identificar y comprender sus necesidades y expectativas. Lograr la satisfacción a través de la prestación de servicios y la entrega de productos.	Mide la lealtad y la satisfacción del cliente. Se calcula preguntando: ¿Qué probabilidad hay de que recomiende nuestro servicio de TI a un colega? La puntuación va de -100 a +100.	Lograr una Alta Satisfacción del Usuario con los Servicios de TI	Puntuación Neta del Promotor (NPS) del Servicio de TI	>50
			Mide el tiempo promedio que transcurre desde que se reporta una incidencia crítica (que impacta la productividad) hasta que se resuelve y se restaura el servicio. Un MTTR bajo es clave para una buena experiencia.	Asegurar la Rapidez y Calidad en la Resolución de Problemas	Tiempo Promedio de Resolución (MTTR) de Incidencias Críticas	<4 horas
PROCESOS INTERNOS	Usar la innovación para mejorar los procesos internos. Maximizar los recursos mediante la implementación de estrategias nuevas.	Usar la innovación para mejorar los procesos internos. Maximizar los recursos mediante la implementación de estrategias nuevas.	Mide el porcentaje de tiempo que un sistema o aplicación crítica está disponible y funcionando correctamente. Una mayor disponibilidad (Uptime) se traduce en menos frustración para el usuario	Reducir la Fricción y los Fallos Operacionales en las Aplicaciones	Tasa de Falla Crítica de Aplicaciones (Downtime/Uptime)	>99.9%
			Mide la proporción de problemas de usuario que se resuelven sin la intervención de un técnico (por medio de bots, bases de conocimiento o herramientas de auto-diagnóstico). Es clave para la eficiencia y rapidez.	Implementar la Automatización de Tareas de Soporte de Primer Nivel	% de Tickets de Soporte Resueltos a través de Auto-Servicio/Automatización	>30%
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Lograr una cultura de crecimiento y desarrollo para formar a nuestros empleados y mejorar el compromiso y la satisfacción de los empleados.	Lograr una cultura de crecimiento y desarrollo para formar a nuestros empleados y mejorar el compromiso y la satisfacción de los empleados.	Mide el porcentaje de la plantilla que ha adquirido las habilidades y conocimientos necesarios (ej. en metodologías ágiles, computación en la nube, o habilidades blandas de atención al cliente) para mejorar la prestación del servicio.	Fomentar las Habilidades de Servicio y Resolución de Problemas	% de Empleados de TI con Certificaciones en Habilidades de Servicio/Cloud	>80%
			Es la aplicación del NPS al entorno interno. Mide la probabilidad de que un empleado recomiende su lugar de trabajo (el área de TI). Un eNPS alto se correlaciona con una mayor calidad de servicio y retención de talento.	Mejorar el Compromiso y la Motivación del Equipo de TI	Índice de Compromiso y Satisfacción del Empleado (eNPS)	>60

