1. Portada:  
   presentación, nombre, logo, quienes somos(roles)
2. Introducción:

Empresa de ascensores a nivel local.

Les va bien y en 2006 se quieren expandir y se van a Madrid. Compran una empresa de ascensores.

2010 compran otra empresa pequeña en Barcelona (200personas).

2025 plan de expansión internacional, a latino américa o EEUU o Asia, seguramente Latinoamérica.

1. Quieren mejores personas, resultados, todo.

Objetivo desarrollo mejores ascensores y expandirse, mejorar tasa de fidelización es alta pero quieren más. No quieren comprar empresas quieren llegar con recursos propios. Innovación.  
Alinear procesos IT con   
Tecnologías agiles  
Cambio grande a la hora de trabajar

1. Modelo análisis (5)
   1. Modelo estratégico y gobierno
      1. Organigrama: Listado de clientes, marketing, llegar a más clientes, personalizar

Departamentos de negocio:

* Departamento de proyectos:
* Departamento de compras: compran todos los materiales, etc que dicen que el departamento de diseño
* Departamento de diseño
* Departamento construcción
* Departamento de fabricación: dentro departamento de calidad
* Departamento de logística: guarda el material
* Departamento posventa
* Departamento de mantenimiento

Departamento

* Departamento recursos humanos
* Departamento sistemas de gestión
* Departamento financiero
* Departamento de sistemas: depende del equipo financiero

En Madrid y Barcelona tiene departamento financiero pero el resto van del central herandio.

Cuentan 4 persoanas en sistemas 2 mantenimiento de applicaiones, 2 de mantenimiento de HW, SW, etc.

Tenemos subcontratado a una empresa extrena que lleva el cao, como atención al cliente

No tienen sistema de ticketing

Ninguno es jefe de nada, son todos iguales.

* + 1. Modelo de Gobierno IT

Pirámide:

En nivel estratégico nadie sabe si trabaja mucho o poco, trabajo día a día. Nadie ayuda a la hora de trabajar, no evalúan planes estratégicos.

A nivel táctico no hay nada, no hay análisis del servicio, no define plan

Nivel operativo, no hay nada conjunto nivel global  
No hay métricas, las peticiones llegan de todos lados mediante diferentes medios, cada día lo que te toque trabajar, no hay un plan, responsable funcional, no hay acuerdos ni niveles de servicio (relacionado los kpis)

No hay sistema ticketing, si necesitas algo me llamas y lo apunto.

* + 1. Relación de IT con negocio y áreas cooperativas

No hay registro de incidencias, no registro de EMS

Los de IT tienen que evolucionar de acuerdo con la empresa

Estructura totalmente informal

* 1. Modelo de servicio
     1. Organización

4 internos (2 mantenimiento de aplicaciones y 2 de mantenimiento sw) y 2 externos cao

* + 1. Catálogo de servicios  
       No tenemos, solo tenemos una hoja de internet que lleva todo

No esta documento, ni consensuado, estaría bien documentar nuestro alcance a que nos dedicamos y que lo sepa toda la empresa.

No se han definido niveles de servicio, ni como medirlo (KPI)

No hay autoservicio, por ejemplo, perdida de contraseña habría que llamar en vez de que vaya de forma automática

Nada registrado

* + 1. Satisfacción de usuario

A nivel de IT:

Se pude medir nuestro conocimiento técnico, tiempo de resolución de incidencias, valorar en general el servicio

A nivel de APP:  
utilización de aplicaciones (si se les saca provecho), incidencias de las apps, necesitamos apps nuevas como la de ticketing

* + 1. Servicios a desplazados

Mejorar la movilidad, que podamos acceder desde el móvil, etc

Contratar desde cada país un 24/7, guardias para tener siempre a alguien despierto

* 1. Modelo de aplicaciones
     1. Mapa de sistemas (Lo mas importante, no pude faltar)

Los departamentos suelen usar por general Excel  
El departamento de informática usan SolidWord y autocad  
Gestión de proyectos usan MSProyect y Excel

Tiene un ERP Growing del año 2000  
En financias Excel

* Tesoreria usan SajeXRT
* Impuestos ERP
* Inmuebles Excel
* RRHH Inalolow
* Nominas y subcontratos nadie tiene ni idea
* Calidad utiliza cualiti from
* Mantenimiento Excel

En Barcelona en comercial lo lleva con Excel y en contabilidad  
Madrid comercial lo lleva desarrollo a medida y en contabilidad AS400M  
Un unico director general BI = IBMLogros 2015

No hay manuales y documentación – Gestor documental  
Seguramente necesitemos ERP, CRM, Gestor de documentación, etc

* + 1. Cobertura  
       Mantenimiento se queda obsoleto

Aunque compren un ERP es a medida

Existen muchos proveedores, sería mejor reducirlo a uno solo

Migración a nuevas versiones de ERP

Reparto de actividad Gart

* + 1. Reparto de actividad

No hay criticidad

Se contrata bajo demanda

Se necesita una metodología para trabajar (Modelos de PMO)

* 1. No apura
  2. Modelo coste presupuesto
     1. Gestión presupuestaria

Planificación

Seguimiento

Facturacion

1. Conclusiones por modelo