

# ¿Organizar Operaciones es posible?

Clase Adm. Proyectos II  
UBA

- Definiciones
- **Operaciones**
  - ⇒ Contexto
  - ⇒ Ejemplo de Proceso
  - ⇒ Ejemplo de Calendario
  - ⇒ Ejemplo de Indicadores
  - ⇒ Claves a Tener en Cuenta
- Comparación (Adm. de Proyectos vs. Operaciones)

## ■ Mantenimiento / Operaciones:

- Es una actividad continua y repetitiva.
- Brindan soporte a las necesidades del día a día de los Usuarios. Con el fin de asegurar la operación del Negocio.

## ■ Proyectos:

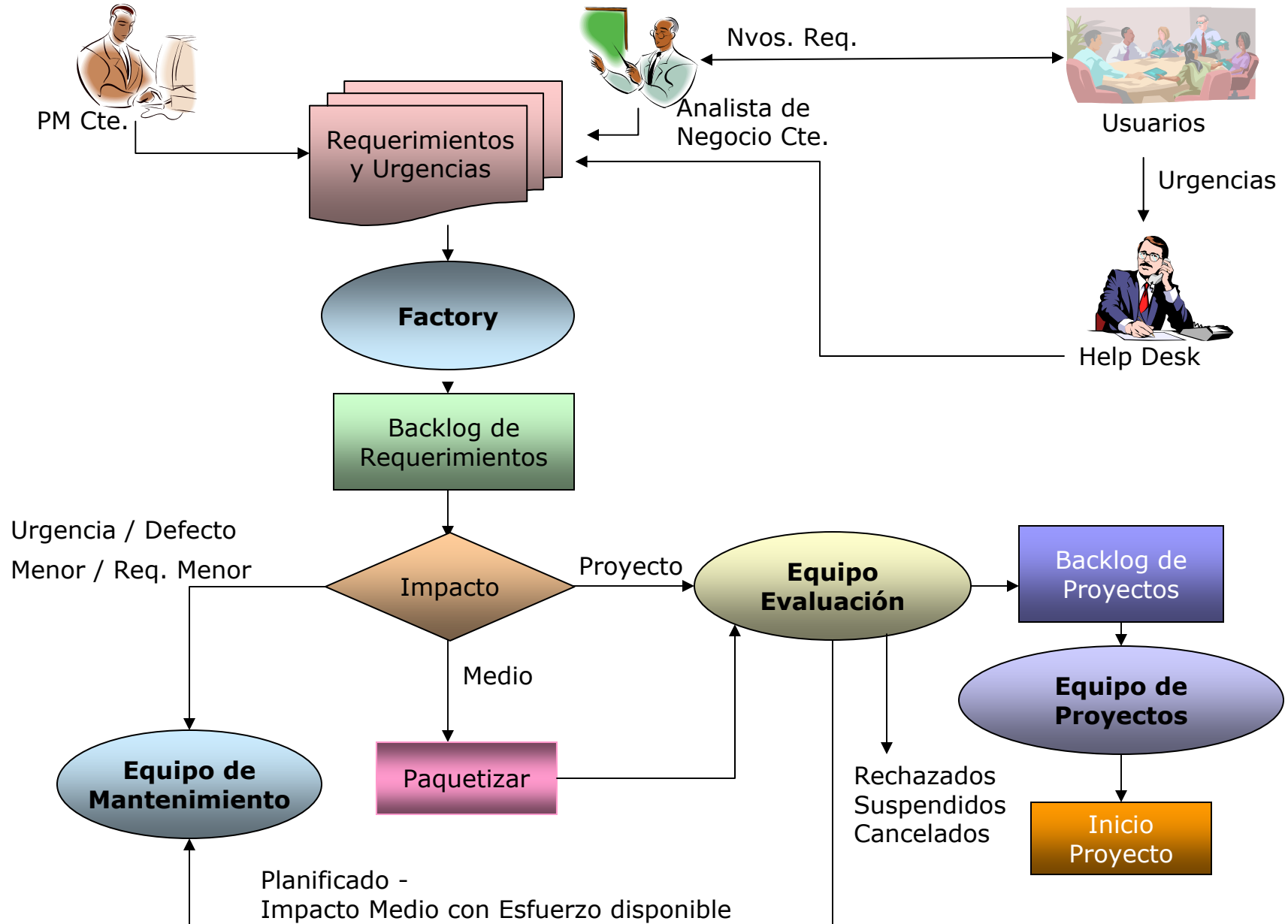
- Es un emprendimiento temporal con un fin específico, para crear un producto o servicio único. Usualmente, son implementados para poder cumplir con los objetivos estratégicos de la Organización.

Algunas afirmaciones típicas:

- Todo es Urgente y el Usuario lo quiere ya.
- No se puede planificar, dado que llegan constantemente incidentes.
- Existen Usuarios con más privilegios que otros, quien se queja más fuerte a ese atendemos...
- Usuarios disconformes.
- Los Usuarios no piden requerimientos dado que Sistemas nunca se los hace.
- Según los Usuarios: sistemas siempre hace lo que quiere.

# Ejemplo de Proceso

RMyA



Iniciación



Contrato  
Firmado

Servicio brindado por Factor y

Transferencia y Prestación  
del Servicio



Transferencia Completa / Aplicaciones migradas a RMyA

Generación SLA



SLA Acordado

Evaluación SLA



SLA Modificado

Meses Inicial a Mes 3

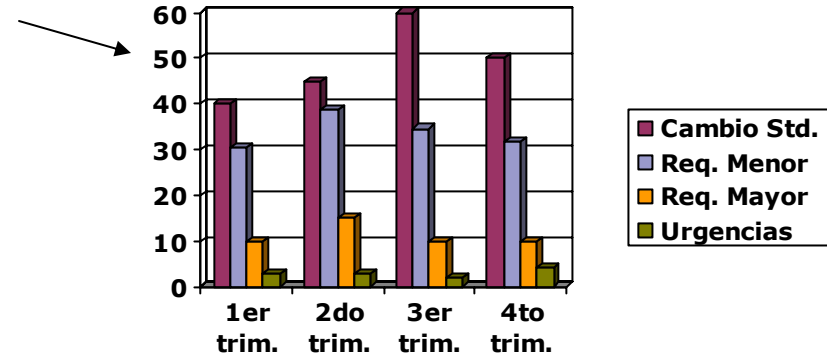
Mes 4

Meses 5 y 6

Mes 7 hasta finalizar

- ¿Cuántos Incidentes, Req. Menores y/o Mayores trato por mes?

- ¿La Factory en qué utiliza su tiempo?
  - ☐ Cuánto en Mantenimiento Correctivo
  - ☐ Cuánto en Mantenimiento Evolutivo
  - ☐ Cuánto en Administración...



- ¿Qué aplicaciones tienen el porcentaje más elevado de mantenimiento? => Identificación de mejoras en la Aplicación.
- ¿Qué incidentes se repiten...?, levantar las posibles mejoras...
- ¿Con qué nivel de Calidad entrego los productos?
- ¿Cuántos Incidentes y/o Requerimientos tengo pendientes?
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta, cumplo con los valores objetivos?
- ¿Cumplo con lo que planifico?...etc...

# ¿Organizar Operaciones es posible?



# Algunas Claves a tener en cuenta en la Administración de Operaciones...

- **Tener un Proceso.**
- **Clasificar los requerimientos del Usuario**
  - ☐ **Urgencias**
  - ☐ **Cambios Estándares**
  - ☐ **Requerimientos Menores y Mayores.**
- **Paquetizar los Incidentes y Requerimientos.**
- **Priorización a distintos niveles. Tener un responsable del Cliente que trabaje junto con el responsable de la Factory en la priorización y re-priorización.**
- **Autorización del trabajo. Para que el Cliente sepa y autorice en donde invertir el esfuerzo. Ejemplo, qué requerimiento se trata.**
- **Manejo de las expectativas del Cliente y de los Usuarios.**
- **Registrar los incidentes y el esfuerzo dedicado en ellos. Base de Conocimientos.**
- **Trazabilidad entre Req. / Incidente y versiones de documentos y binarios, Dll's, etc.**
- **Definir y Acordar un SLA.**

# **Similitudes y Diferencias entre Adm. de Proyectos y Adm. de Operaciones**

- **Son realizados por personas.**
- **Poseen recursos limitados.**
- **Se planifican, ejecutan y controlan.**

- **Las Operaciones son continuas y repetitivas.**
- **Los Proyectos son temporarios y únicos, son la respuesta a requerimientos que no pueden ser atendidos dentro de los límites operacionales normales.**

**Fin**