

Administración de Cambios

Situaciones habituales

- Los analistas/desarrolladores no tienen **continuidad en su trabajo** debido a constantes **interrupciones** de los usuarios.
- Las **solicitudes de cambio** de los usuarios están **dispersos** en distintas personas. El Gerente de IT no puede emitir un informe en que se evidencie todo el trabajo realizado ("**se hacen muchas cosas pero nadie las ve**").
- Se **trabaja mucho** y se "**vende**" **poco**. Usuarios eternamente insatisfechos.
- Se implementan los cambios del "**Usuario que más grita**", mientras que algunos **Usuarios** quedan eternamente **relegados**.
- Los analistas/desarrolladores están **ocupados implementando** cambios con **prioridad media**, mientras que en el **backlog** hay **cambios** con **mayor costo/beneficio** (del mismo producto o de otro).
- Se implementan **cambios** que **no** eran **estrictamente necesarios**. Se invierten recursos en trabajos que **no tienen un beneficio proporcional**.

Situaciones habituales

- Quien recibe un cambio (a veces el mismo Gerente) **se compromete a una fecha que luego no puede cumplir**, por no tener la visión integral del backlog de solicitudes.
- Se **minimiza el impacto de los cambios**. Ej: Cuando se está finalizando sale a la luz que la infraestructura actual no lo soporta.
- **Se pierde la visión global del producto:**
 - ⊕ Se invierte en emparchar y emparchar, cuando quizás conviene cambiar el producto.
 - ⊕ Se invierte en mejorar y mejorar el producto, cuando quizás en el mercado hay un nuevo producto que ya incluye los nuevos requerimientos.

Contenido

Introducción

Roles

Proceso

Contenido-Inicio de...

Introducción

Roles

Proceso

Qué es un Cambio?

Cualquier componente que se introduce en el ambiente IT y puede impactar en el nivel de servicio.

- Hardware,
- Equipos y Software de comunicaciones,
- Software de Base,
- Software Aplicativo,
- Documentación de Sistemas,
- Procesos,
- Políticas y Procedimientos

Algunos ejemplos

Cambios en **Software Aplicativos** (Sist. Comercial, JDE, etc)

- Nueva aplicación
- Nuevo módulo en aplicación existente
- Nueva funcionalidad dentro de módulo existente
- Modificación del comportamiento actual

Cambios en **Infraestructura** (Redes, Hardware, Soft base)

- Nuevo Server
- Upgrade de Sistema Operativo
- Nuevo Router
- Nuevo Desktop
- Instalación de un Service Pack
- Alta de un Usuario
- Instalación de antivirus
- Reinicio de un servicio

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

7 / 22

Para qué controlarlos?

- **Reducir** la probabilidad de que un cambio **afecte la disponibilidad** de los servicios de IT.

✦ Mediante:

- ✓ Análisis de impacto.
- ✓ Evaluación de backlog de cambios en forma conjunta.

- **Utilizar** en forma más **conveniente** los **recursos** disponibles (escasos).

✦ Mediante:

- ✓ Evaluación de backlog de cambios en forma conjunta.
- ✓ Evaluación en función del costo/beneficio para el negocio.

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

8 / 22

Alcance

■ La Administración de cambios **incluye**:

- ✦ Alta, Baja o Modificación de componentes
 - ✓ Hardware,
 - ✓ Equipos y Software de comunicaciones,
 - ✓ Software de Base,
 - ✓ Software Aplicativo,
 - ✓ Documentación de Sistemas,
 - ✓ Procesos,
 - ✓ Políticas y Procedimientos
- ✦ De todo tipo y complejidad.

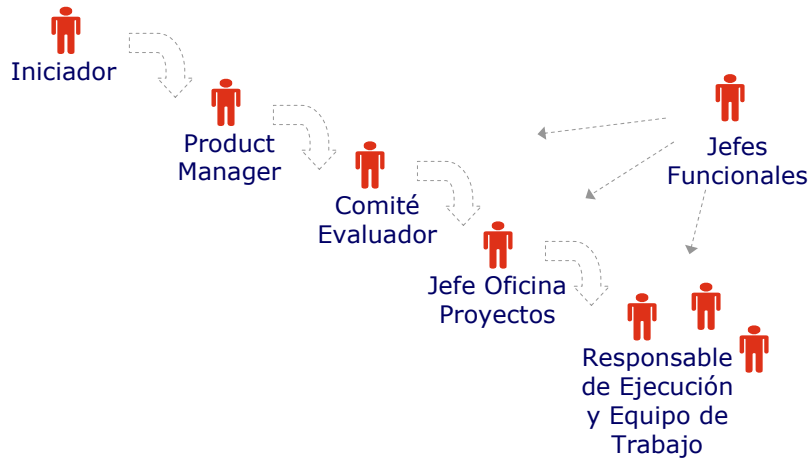
■ La Administración de Cambios **no incluye**:

- ✦ Tareas administrativas rutinarias (backups, limpieza de logs, ejecución de procesos batch, etc).
- ✦ Administración de Cambios dentro de un Proyecto.

Contenido-Inicio de...



Los Roles



Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

11 / 22

Iniciador

- Es quien realiza la **Solicitud de Cambio**.
- Es **Usuario** de los servicios de IT (o **Representante de Usuarios**).

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

12 / 22

Product Manager

- Es quien tiene la **visión integral de un producto**, considerando como productos los siguientes componentes de la arquitectura:
 - ✓ Hardware,
 - ✓ Equipos y Software de comunicaciones,
 - ✓ Software de Base,
 - ✓ Software Aplicativo,
 - ✓ Documentación de Sistemas,
 - ✓ Procesos,
 - ✓ Políticas y Procedimientos
- Es “**dueño**” del Producto que representa.
- Es quien **recibe las Solicitudes de Cambio** a su Producto.
- Es **responsable** de las Solicitudes de Cambio (**desde su inicio hasta su resolución**).
- Maneja el **Plan de Versiones** del Producto.
- **Investiga** Productos de su área de especialidad.
- Maneja la **venta y la post-venta** del Producto.

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

13 / 22

Comité Evaluador

- Comité multidisciplinario que tiene **autoridad para aprobar** cambios.
- Se implementa en **niveles**:
 - ⊕ Un nivel con poder de decisión sobre cambios de un **tamaño, costo y riesgo determinados**.
 - ⊕ Un nivel superior con poder de decisión sobre **cambios de mayor tamaño, costo y riesgo**.
- Está formado por **representantes de los distintos componentes** de la arquitectura.

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

14 / 22

Jefe Oficina de Proyectos

- Es el responsable de la **Cartera de Proyectos**.
- **Asigna Líderes de Proyecto** a los Proyectos aprobados.

Jefes Funcionales

- **Provee recursos** para la ejecución de los Proyectos aprobados.
- Determina la **disponibilidad de recursos** para ejecutar los Proyectos propuestos.

Responsable de Ejecución

- Es el responsable de la **Ejecución de los Cambios** aprobados.
- Para **cambios importantes** será un **Líder de Proyecto**.
- Para **cambios pequeños** será directamente la **persona que realiza el trabajo**, pero con las **mismas responsabilidades** de un Líder de Proyecto.
- Recordamos las responsabilidades de un Líder de Proyecto:
 - ✦ Es el responsable del **éxito del Proyecto**.
 - ✦ Es el responsable del **alcance del Proyecto**.
 - ✦ Crea la **planificación**, la actualiza y **administra su ejecución**
 - ✦ Efectúa un **control estricto del Proyecto**.
 - ✦ **Conduce el Equipo** de trabajo.
 - ✦ Maneja la **relación** con el **Sponsor** y el **Cliente**.

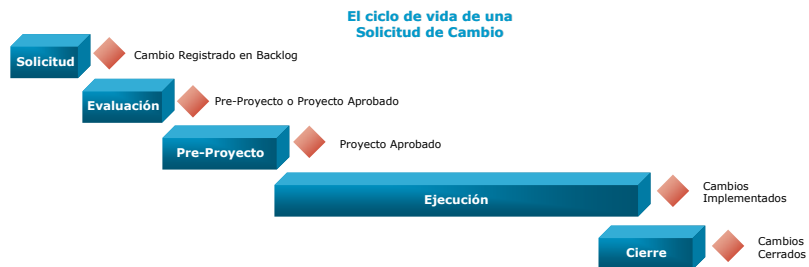
Product Manager y Líder de Proyecto Relación

Product Manager	Líder de Proyecto
Administra el Producto más allá de los Proyectos .	Cuando se debe realizar un cambio a un Producto, se involucra a un Líder de Proyecto. Y se desvincula al finalizar el cambio.
Durante el Proyecto, participa en la aprobación del alcance y de la solución a implementar, pero no debe reemplazar al Usuario .	Realiza la coordinación y seguimiento del Proyecto. El Product Manager no debe involucrarse con esta tarea.

Contenido-Inicio de...



Las Fases del Proceso



Buenas Prácticas

- Delegar parte del trabajo en Representantes de Usuarios.
- Armar Paquetes de cambios.
- Comités interdisciplinarios y de distintos niveles.
- Justificación de Costo/Beneficio. No todo debe implementarse.
- Delegar en el Help Desk los cambios estándares.
- Mantener informado al Usuario (de las buenas y las malas noticias).
- No hacer de la Administración de Cambios una burocracia innecesaria. Casos particulares:
 - ✦ Cambios Estándar
 - ✦ Cambios Menores
 - ✦ Cambios Urgentes
- No tratar todos los cambios como Urgentes.
 - ✦ Evito algunos controles, pero asumo muchos riesgos y desorden el trabajo de todos (vuelvo a foja cero).
- Medir, Analizar, Mejorar.

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

21 / 22



FIN

Sept
2003

75.46 - Administración y Control de Proyectos II

22 / 22