

Alineamiento de TI con el negocio: indicadores

18 de Noviembre 2005

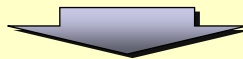
TQS
Tecnología y Calidad de Software



Medir, ¿para qué?

- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones

- ▶ **Controlar**
- ▶ **Conocer**
- ▶ **Comunicar**



- + **El progreso**
- + **Los costes**
- + **Lo que se hace bien**
- + **Lo que se hace mal**
- + **Dónde se necesita inversión**
- + **Dónde se puede ahorrar**
- + **Desempeño**
- + **Etc.**



© 2005 TQS



¿Cómo medir?

- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?**
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones

- ▶ Veracidad
- ▶ Coherencia
- ▶ Integración
- ▶ Claridad



© 2005 TQS



La clave del éxito

- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito**
- Alineando indicadores
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones

Alineamiento de los indicadores con:

- ▶ Los objetivos del negocio
- ▶ La estrategia
- ▶ La cadena de valor



© 2005 TQS



Alineando indicadores

- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores**
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones

- ▶ **Identificar los grupos de interés**
- ▶ **Identificar los objetivos**
- ▶ **Conocer la estrategia**
- ▶ **Conocer su cadena de valor**
- ▶ **Conocer los procesos clave**



© 2005 TQS



Un ejemplo

- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo**
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



© 2005 TQS



- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo**
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



Un ejemplo

- ▶ **El grupo de interés :** el conductor
- ▶ **Los objetivos:** llegar a Barcelona desde Madrid a las 16:00 PM
- ▶ **La estrategia:** tomar la autopista de peaje, detenernos una sola vez a repostar

¿Cuáles serían sus Procesos Clave?

¿Cuál sería su Cadena de Valor?

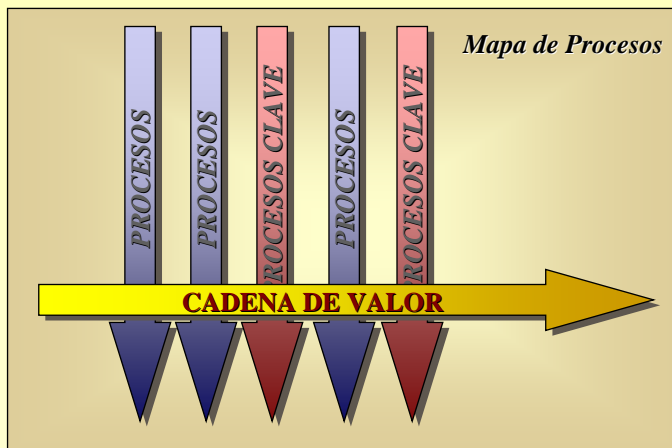
© 2005 TQS



- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo**
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



Un ejemplo



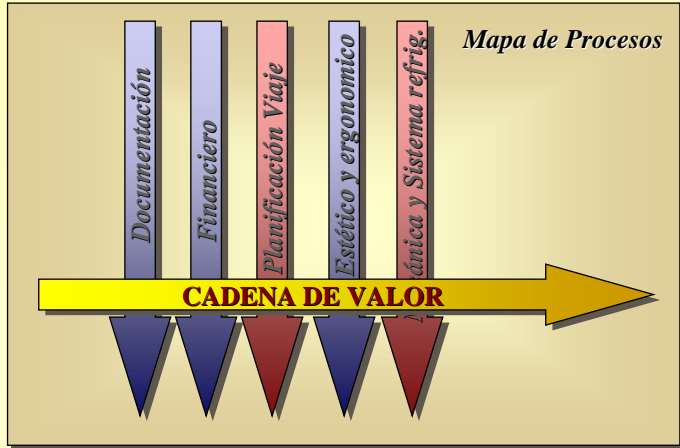
© 2005 TQS



- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo**
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



Un ejemplo



© 2005 TQS



- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo**
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



Un ejemplo

► Indicadores básicos

Procesos Críticos

- **Velocidad**
- **Kilómetros recorridos**
- **Disponibilidad de combustible**
- **Localización (señalización, mapa, etc)**

Cadena de Valor

- **Temperatura de la carga**
- **Tiempo transcurrido desde la salida**

© 2005 TQS

Diseñar el sistema

- ▶ **¿Qué** información recoger?
- ▶ **¿Dónde** recoger los datos?
- ▶ **¿Con qué** frecuencia?
- ▶ **¿Cómo** presentar la información?

Métodos, normas, ...

Métodos

- GQM
- AMI

Normas

- **UNE 66175** Guía para la implantación de sistemas de indicadores

Modelos

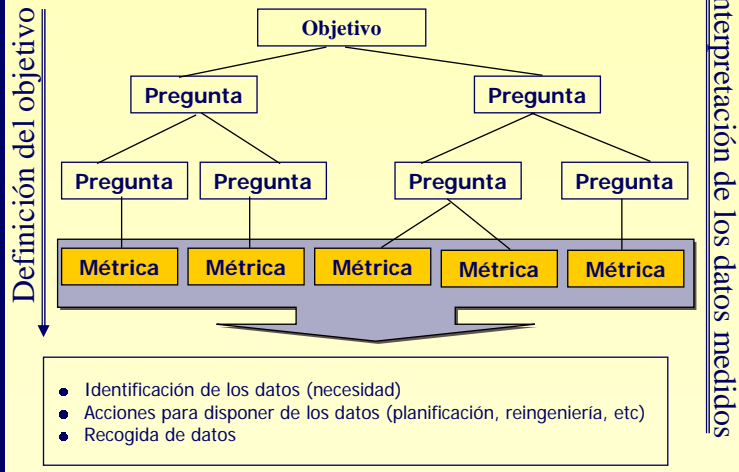
- ITIL
- CMMI
- COBIT
- EFQM



- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



Goal Question Metric



© 2005 TQS

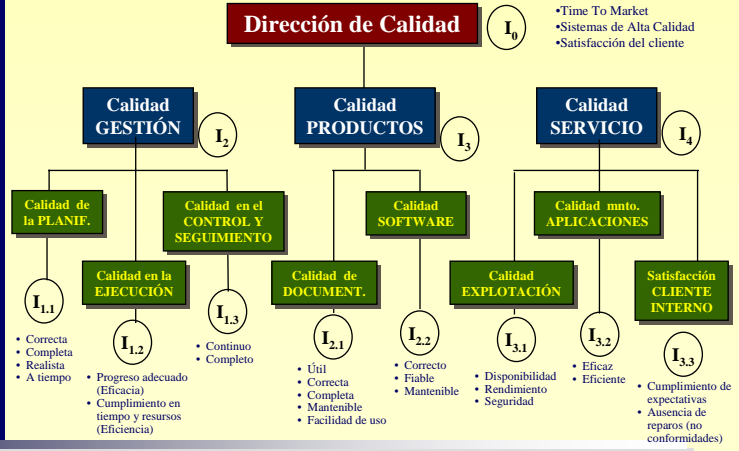


- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones



Un árbol

Indicadores para una Dirección de Calidad



© 2005 TQS



- Medir, ¿para qué?
- ¿Cómo medir?
- La clave del éxito
- Alineando indicadores
- Un ejemplo
- Diseñar el sistema
- Métodos, normas...
- GQM
- Un árbol
- Recomendaciones**



Recomendaciones

- + Comenzar con un sistema pequeño
- + Mantener vivo el sistema
- + Mostrar los datos de forma que aporten valor al negocio y a su gestión
- + Antes de utilizarlos, negociar valores para indicadores de elementos intangibles
- ✗ No perder de vista los objetivos y la estrategia del cliente (alineamiento continuo)
- ✗ No comparar indicadores cualitativos con indicadores cuantitativos

© 2005 TQS



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

© 2005 TQS