



PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIOS APS3

Romero de Terreros No. 804 Col. Del Valle Deleg. Benito Juárez México, D.F. (CP. 03100) Tel. 56391716

www.mainbit.com.mx



Estrategia de Implementación

Con base en las mejores prácticas se realizará la implementación de la Mesa de Servicios APS3 utilizando la metodología SCRUM, la cual se explica brevemente.

¿Qué es Scrum?

Scrum es un proceso en el que se aplican de manera regular un conjunto de mejores prácticas para trabajar colaborativamente, en equipo, y obtener el mejor resultado posible de un proyecto. Estas prácticas se apoyan unas a otras y su selección tiene origen en un estudio de la manera de trabajar de equipos altamente productivos.

En Scrum se realizan entregas parciales y regulares del producto final, priorizadas por el beneficio que aportan al receptor del proyecto. Por ello, Scrum está especialmente indicado para proyectos en entornos complejos, donde se necesita obtener resultados pronto, donde los requisitos son cambiantes o poco definidos, donde la innovación, la competitividad, la flexibilidad y la productividad son fundamentales.

Scrum también se utiliza para resolver situaciones en que no se está entregando al cliente lo que necesita, cuando las entregas se alargan demasiado, los costes se disparan o la calidad no es aceptable, cuando se necesita capacidad de reacción ante la competencia, cuando la moral de los equipos es baja y la rotación alta, cuando es necesario identificar y solucionar ineficiencias sistemáticamente o cuando se quiere trabajar utilizando un proceso especializado en el desarrollo de producto.

Beneficios

Los principales beneficios que proporciona Scrum son:

- Entrega mensual (o quincenal) de resultados (los requisitos más prioritarios en ese momento, ya completados) lo cual proporciona las siguientes ventajas:
- Gestión regular de las expectativas del cliente
- Resultados anticipados (time to market).
- Productividad y calidad.
- Alineamiento entre el cliente y el equipo de desarrollo.
- Equipo motivado.



Cómo funciona

En Scrum un proyecto se ejecuta en bloques temporales cortos y fijos (iteraciones de un mes natural y hasta de dos semanas, si así se necesita). Cada iteración tiene que proporcionar un resultado completo, un incremento de producto final que sea susceptible de ser entregado con el mínimo esfuerzo al cliente cuando lo solicite.

El proceso parte de la lista de objetivos/requisitos priorizada del producto, que actúa como plan del proyecto. En esta lista el cliente prioriza los objetivos balanceando el valor que le aportan respecto a su coste y quedan repartidos en iteraciones y entregas. De manera regular el cliente puede maximizar la utilidad de lo que se desarrolla y el retorno de inversión mediante la replanificación de objetivos que realiza al inicio de cada iteración.

Para la Mesa APS3 se definen 7 historias de usuario las cuales definirán los Sprints durante la implementación

1. Análisis

En esta etapa se iniciarán una serie de entrevistas con los responsables de área para la definición de la Gestión del módulo integrada a las necesidades descritas en el documento de definición del proyecto dentro de las características técnicas y funcionales propias del software propuesto.

Se desarrollará un documento análisis para identificar claramente la necesidad del área.

2. Diseño

En esta etapa se desarrolla la definición la Gestión de módulo integrado a las necesidades descritas en el documento de análisis obtenido con las dentro de las características técnicas y funcionales propias del software propuesto.

Se desarrollará un Documento de Diseño de Arquitectura y se realizará una presentación de alto nivel para explicar cómo va ser estructurada la solución CA SDM para cumplir con los requerimientos.

3. Implementación en Ambiente Desarrollo

Se ejecutará la configuración en CA SDM de acuerdo a las definiciones descritas en el DAS (Documento de Arquitectura de Solución) en ambiente de pruebas.

4. Pruebas

En esta etapa se realiza la validación de acuerdo a los casos definidos para dar el visto bueno de la personalización realizada.

5. Transferencia de Conocimiento

Se realizará una transferencia de conocimiento a los administradores de CA SDM mostrando los puntos críticos para el mantenimiento que garantice la funcionalidad del modelo entregado.

6. Paso a Producción

Paso de la configuración aprobada al servidor de producción.

7. Cierre del proyecto

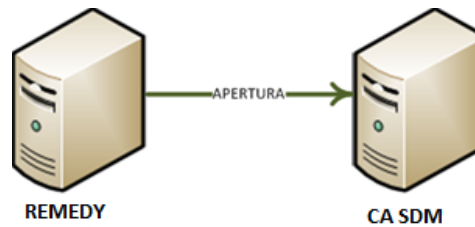
Se da por concluido el proyecto con el visto bueno del cliente y MAINBIT de acuerdo a las líneas bases establecidas.



Integración Mesa de Servicios SAT

Para la integración en específico se detalla algunas tareas dentro de los sprints.

- Identificación de Acciones y Valores a manejar dentro de los métodos de la integración



- Alta de ticket
- Modificación de Ticket
- Bitácora
- Archivos Adjuntos
- Definición de transiciones de estatus
- Mapeo de catálogos (Urgencia, impacto, prioridad)

Los tiempos y duración del proyecto están plasmados en el plan general de trabajo para la mesa de servicios APS3.



A continuación, se muestran imágenes de las herramientas de apoyo para la ejecución del proceso.

Historias de Usuario

Sprints