Factores para Operar Procesos Exitosamente

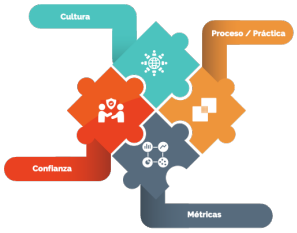
de Negocios o de TICA

¿Necesita de una operación eficaz y sintonizada con los tiempos actuales ?, ¿Desea diseñar e implementar procesos de TI eficaces? Para ello debe establecer estos cuatro fundamentos antes de que pueda siquiera comenzar.

Los 4 Factores Principales

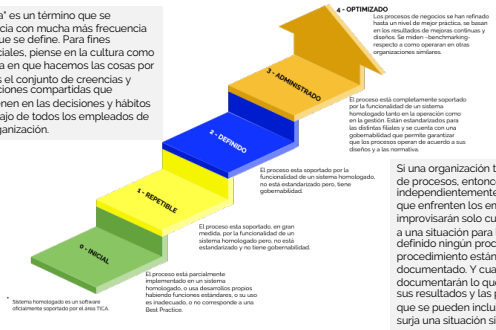
Para que cualquier iniciativa de proceso tenga éxito, existen, de hecho, cuatro requisitos previos: (1) una cultura de proceso; (2) una comprensión clara de la diferencia entre procesos y prácticas; (3) la capacidad de diseñar, gestionar e interpretar métricas de procesos; y (4) confianza entre todos los involucrados en la ejecución de los procesos.

Sin estos requisitos previos, ninguna iniciativa de proceso, ya sea una gestión de servicios de TI basada en ITIL, un ciclo de vida de desarrollo de sistemas estandarizados, la implementación de un nuevo sistema, o una fusión puede tener éxito. Ponga estos cuatro fundamentos en su lugar y el éxito es casi inevitable.



Cultura de Proceso

"Cultura" es un término que se pronuncia con mucha más frecuencia de lo que se define. Para fines comerciales, piense en la cultura como la forma en que hacemos las cosas por aquí. Es el conjunto de creencias y suposiciones compartidas que intervienen en las decisiones y hábitos de trabajo de todos los empleados de una organización.



Usa esta Escala de Madurez de Procesos para establecer en cual nivel se encuentra tu organización.

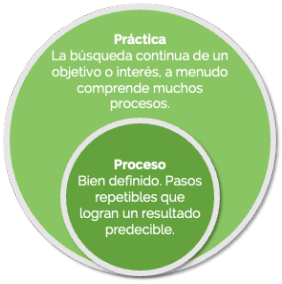
Si una organización tiene una cultura de procesos, entonces, independientemente de la situación que enfrenten los empleados, improvisarán solo cuando se enfrenten a una situación para la que no se haya definido ningún proceso o procedimiento estándar y documentado. Y cuando improvisen, documentarán lo que se les ocurrió, sus resultados y las posibles mejoras que se pueden incluir en caso de que surja una situación similar en el futuro.

Proceso / Práctica

Proceso
Las organizaciones generalmente creen que el proceso es la base. Los procesos se refieren a la forma en que se hacen las cosas: los pasos para llegar del punto A al punto B. El proceso puede ser unos pasos sencillos para lograr un resultado determinado. O bien, un proceso puede tener una secuencia o capas de operaciones que abarcan personas, tecnología, estrategias y gobernanza.

Los procesos dependen de qué tan bien los que hacen el trabajo del proceso, siguen los pasos de la tarea al pie de la letra. La inteligencia del proceso, cómo se logra algo, está incrustada no en una persona sino directamente en el proceso.

Práctica
Una práctica es más holística y global que cualquier proceso individual. Una práctica es la búsqueda continua de algún objetivo o interés y, por lo general, es algo que busca mejorar u optimizar continuamente. Las prácticas dependen del conocimiento profundo, la experiencia y el juicio de los profesionales.



Métricas

La definición de métricas ayuda a comprender si una función del negocio está saludable o necesita una puesta a punto, que requiere conocimiento y rigor.
Lo que sigue es una sinopsis demasiado breve de un tema complejo.

Costo fijo: las inversiones únicas necesarias para crear los sistemas y la infraestructura que el proceso necesita para funcionar.

Costo incremental (también conocido como marginal): el costo adicional de procesar una sola transacción. El costo incremental no incluye los costos fijos amortizados..

Tiempo de Ciclo: el tiempo necesario para procesar una sola transacción, para convertir las entradas en una única salida.

Rendimiento (también conocido como capacidad): el número de resultados que la función empresarial puede ofrecer en una unidad de tiempo determinada.

Calidad: Cumplimiento de especificaciones; alternativamente la ausencia de defectos.

Excelencia: Flexibilidad; la capacidad de adaptarse a situaciones inusuales y de adaptar o personalizar.

Confianza

En Keep the Joint Running: A Manifesto for 21st Century Information Technology, presentan el "Ciclo de Desconfianza del Proceso". Muestra, de manera semi-satírica, las consecuencias prácticas de la desconfianza: al ejecutar un proceso, en cada paso del camino, la desconfianza hace que la persona o el grupo que recibe el trabajo en progreso asuma que es defectuoso en algún aspecto. Eso conduce a quejas, re-trabajo, retrasos, desperdicio y malestar general.

Con confianza, incluso los procesos mal diseñados pueden fluir sin problemas. Sin ella, ningún proceso tiene la posibilidad de producir los resultados esperados.

Ver más

Fuentes: CIO, BMC Blog, MSC Blog

ARTION | © 2021