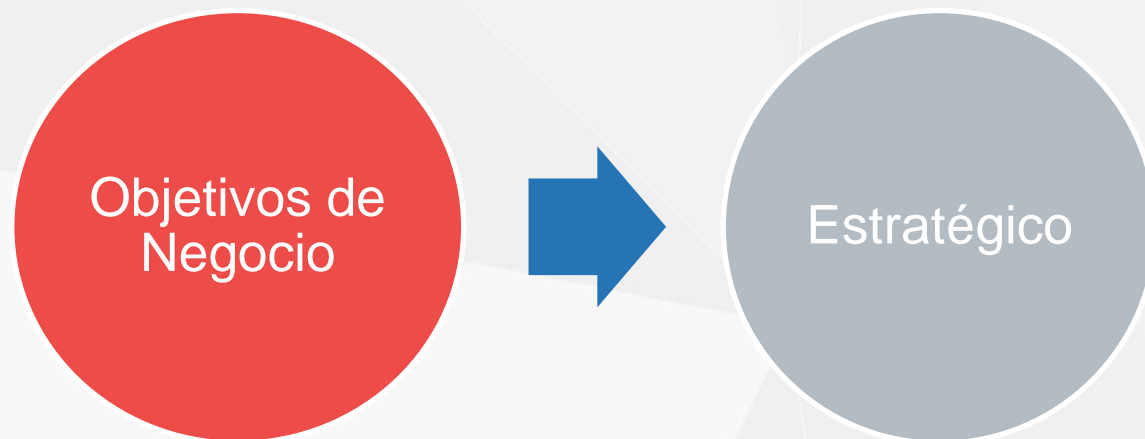


## Plan de gestión colaboradores TI

Cargo	Financiero	Estratégico	Operativo	Cliente
Gerente	20%	60%	0%	20%
Subgerente	20%	45%	20%	15%
Analistas	20%	0%	70%	10%

## Calificación Estratégico



### **Alliance (35%)**

Disponibilizar Sistema Alliance para la operación del grupo Alto (25%)

Modulo Tareas App y Web (10%)

### **Assurance (20%)**

Normalizar situación mantenimiento clientes (10%)

Desarrollo MVP Torre de Control 2.0 (10%)

### **Arquitectura (20%)**

Implementar Kubernetes (velocidad) (10%)

Implementar Microservicios en módulos principales (10%)

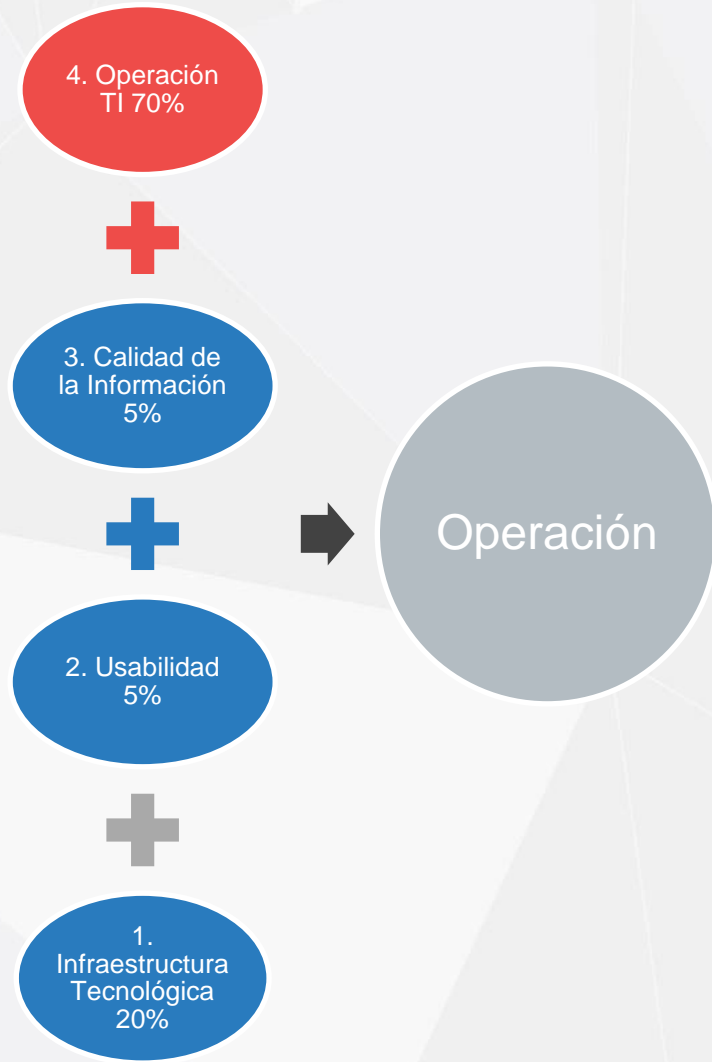
### **Equipo TI (25%)**

Normalizar Área de Soporte (5%)

Implementar metodología scrum ti corporativo (10%)

Desarrollar equipo de Investigación (10%)

## Calificación Operación



### 4. Operación TI

4.1.1 Cumplimiento (Plan.): Mide el porcentaje de tickets originales solucionados.

4.1.2 Cumplimiento (Total): Mide la cantidad de tickets resueltos.

4.1.3 Capacity: Medición de la ocupación que tiene el equipo.

4.1.4 Eficiencia: Mide la calidad con que se realizan las tareas.

4.2 Desarrollos actuales: %Cumplimiento (Plan.) Desarrollos comité

4.3 Desempeño Help desk: medido en tiempo respuesta, solución y satisfacción usuarios.

4.4 Desempeño Equipo Implementaciones: medido en tiempo respuesta, solución y satisfacción usuarios.

### 3. Calidad de la Información

3.1 Índice de Calidad (IC): Índice que muestra la calidad de los datos reportados.

3.2 Desarrollo: Representa que tan bien responden los reportes las preguntas asociadas a un evento

### 2. Usabilidad

2.1.1 Eventos: Cantidad de incidentes reportados

2.1.2 Cuentas: Cantidad de cuentas activas en el sistema

2.1.3 Tiendas: Número de tiendas activas en el sistema

### 1. Infraestructura Tecnológica

1.1 Tiempo servicios caídos: Tiempo que los servidores o productos han estado fuera de operación

1.2 Gasto en servidores: Gasto Real/ Ppto

## Evaluación Indicadores

Indicador	Sub Indicador	Medición	Cumplimiento	Comentarios
Financiero	Ppto	Cumplimiento ppto ti	100%	N/A
Operativo	Desarrollo	KPI > 90%	90%	Problemas comunicación
Operativo	Calidad Info	KPI > 80%	0%	Calidad de info 70%
Operativo	Usabilidad	KPI > 80%	25%	Solo Ultimo Trimestre
Operativo	Disponibilidad	KPI > 99%	100%	N/A
Estratégico	Alliance Migración	Disponibilizar Sistema en 5 países 2019	60%	Pendiente Colombia hasta final de 2019 y retrasos chile 1 mes
Estratégico	Alliance Tareas	Tareas en Web y App H1	50%	App retrasos hasta final de 2019
Estratégico	Track Mantenimiento	Indicador subjetivo percepción Clientes	80%	Buenos Resultados
Estratégico	Track Desarrollo	MVP disponible 2019	80%	Retraso de 2 meses, buen resultado en POC
Estratégico	Arquitectura Kubernetes	Implementar en Sistema Q3	100%	N/A
Estratégico	Arquitectura MicroServicios	Implementar en Sistema Q3	80%	Se implementaron 13/16
Estratégico	TI Help Desk	SLA >95%	100%	N/A
Estratégico	TI Investigación	Equipo Ejecutando a Q4	100%	N/A
Estratégico	TI Metodología	Jira+Monday+Dashboard	100%	N/A
Cliente	Satisfacción	Evaluación Satisfacción	80%	Según Resultados