



Lecciones Aprendidas de una Implementación SCRUM

José de J. Hernández Suárez

Your IT Solution 

Av. Insurgentes Sur 1388 PH
03230, México D.F.

(5255) T. 2789 8400
www.ids.com.mx

Más de 25 años comprometidos
con nuestros clientes, siendo
sus socios tecnológicos.

Índice

- **Objetivos de la exposición**
- **Contexto del servicio y modelo de operación**
- **Lecciones Aprendidas**
- **Conclusiones**

» Objetivo de la exposición

- » Listar, analizar y discutir algunas lecciones aprendidas de la implementación de Scrum para el servicio de mantenimiento de aplicaciones en outsourcing.



Contexto del Servicio y Modelo de Operación



Lecciones Aprendidas

Hacia el Cliente

- Disminución en la atención de requerimientos informales (no planeados).
- Aplicación de un proceso y forma de trabajo en las áreas internas.
- Atención y desarrollo de requerimientos basado en prioridad / capacidad.
- Mayor certidumbre en las fechas de entrega.
- Generación de documentación asociada a los requerimientos.
- Instauración de un repositorio único de requerimientos y artefactos.
- Estabilización de aplicaciones.
- Disminución de requerimientos correctivos urgentes.

Hacia el IDS

- Refinación de:
 - Nuestro modelo de operación,
 - Flujos de trabajo por tipo de requerimiento,
 - Nuestra herramienta de apoyo al proceso.
- Entender nuevas necesidades del cliente que derivan en nuevos servicios.

En el Proceso



- Transmitir de manera efectiva pensamiento lean - agile
- Estrategia para entendimiento del negocio
- Definición clara de Rol de BA cliente y BA IDS
- Disponibilidad y disposición del usuario cliente (en definición y planeación)
- Implementar flujo de trabajo sencillo
- Entendimiento de las políticas de operación
- Especialización de roles
- Capacitación al equipo del resultado de la adquisición de la aplicación

En la Herramienta



- Estrategia para registro oportuno de datos en la herramienta
- Validaciones críticas del flujo
- Control del presupuesto VS gasto
- Interfaz con otras aplicaciones internas

En el Negocio



- Acuerdo de niveles de operación
- Acuerdo de niveles de servicio
- Administración de parrillas de reemplazo



Conclusiones

- **Antes de implementar Scrum, permea el pensamiento Lean Agile.**
- **Define flujos sencillos con políticas claras que todos entiendan y hazlas explícitas.**
- **Si utilizas Scrum para dar un servicio, utiliza una herramienta de seguimiento.**
- **Trabaja con el cliente en el pensamiento Lean Agile, teoría de restricciones y forma de trabajo a implementar para lograr compromiso.**
- **Entrena de manera permanente a posibles candidatos que se sumen al equipo.**
- **Aprende rápido e implementa mejora continua.**



Consultoría, desarrollo
y capacitación en TI.
CMMI®3