

Nombre de la tarea	Lider Financiero / Especialista en Cronograma - Recursos y Costos	Lider Recurso Humano / Especialista en Comunicaciones e Interesados	Lider Técnico Principal/Especialista en Alcance Calidad - Riesgo	Lider Tecnico suplente / Project Manager
Definir rango de numero de clientes				R
Definir rango de volumetria de requerimientos de clientes				R
Definir temario de la evaluacion			R	A
Elaborar formato de evaluacion preliminar			R	A
Diligenciar el formato de evaluacion preliminar			R	A
Presentar evaluacion preliminar	R	R	A	A
Calificar evaluacion preliminar			R	A
Socializar resultados evaluacion preliminar		R		R
Construir material didactico para la capacitacion				A
Concertar horario, ubicación e intensidad horaria de capacitacion			R	A
Impartir sesiones de capacitacion presencial 1				R
[Rta. Riesgos] Retroalimentar de la sesion 1				R
Impartir sesiones de capacitacion presencial 2				R
[Rta. Riesgos] Retroalimentar de la sesion 2				R
Elaborar formato de evaluacion final			R	A
Diligenciar el formato de evaluacion final				R
Calificar evaluacion final			R	A
Realizar informe consolidado de proceso de capacitacion.				R
Identificar actividades a desarrollar por el personal			R	A
Definir los perfiles de acuerdo a las actividades			R	A
Elaborar matriz de requerimientos por cada perfil			R	A
Levantar informacion acerca de los perfiles predefinidos en el mercado para mesas de ayuda		R		A
Consolidar la informacion recolectada de los perfiles			R	A
Contrastar los perfiles del mercado vs matriz de requerimiento			R	A
Determinar los perfiles definitivos requeridos para la mesa de ayuda			R	A
Investigar metodologias a utilizar para distribución y carga de recursos		R		A
Seleccionar la metologia para distribucion y carga de recursos		R		A
Revisar la legislacion laboral asociada al proyecto		R		A
[Rta. Riesgo] Revisar la legislacion laboral asociada al proyecto		R		A
[Rta. Riesgo] Revisar la legislacion laboral asociada al proyecto		R		A
Extraer la legislacion laboral asociada al proyecto		R		A
Adaptar metodo de distribución para asignacion al recurso humano acorde a la legislacion		R		A
Realizar una proyeccion de recurso humano según rango promedio de clientes		R		A
Realizar una proyeccion de recurso humano según rango de volumetria de los clientes		R		A
Elaborar matriz horaria según los requerimientos de acuerdo a los perfiles		R		A
Realizar revisión de los salarios promedios según perfiles de acuerdo al levantamiento de información		R		A
Asignar rangos salariales al recurso humano según el perfil		R		A
Recolectar requerimientos no tecnicos del sponsor				R
Interpretar requerimientos tecnicos del software del sponsor a lenguaje estandar y tecnico			R	A
Consolidar requerimientos del software		R		A
Verificar los software que cumplen con los requerimientos			R	A
Verificar que los distribuidores de estos software puedan contratar			R	A
Seleccionar los software que cumplan con los requisitos			R	A
Realizar investigacion detallada de todas las funcionalidades del software				R
Realizar comparación tecnica de los software que cumplan con los requerimientos			R	A
Solicitar en el mercado cotizaciones de software con los requerimientos necesarios	R			A
Verficar las cotizaciones de los proveedores que cumplan con los requisitos	R			A
Realizar comparación de las cotizaciones de los software pre seleccionados			R	A
[Rta. Riesgo]Solicitar nueva cotizacion para obtener 2 mejores opciones			R	A
Escoger las 2 opciones mas adecuadas de software a nivel de tecnico y de costos para la mesa de ayuda			R	A
Identificar actividades a desarrollar segun el perfil			R	A
Definir los perfiles			R	A
Elaborar matriz de requerimientos por cada perfil			R	A
Levantar informacion acerca de los perfiles predefinidos en el mercado para NOC			R	A
Contrastar los perfiles del mercado vs matriz de requerimiento			R	A
Determinar los perfiles definitivos requeridos para la mesa de ayuda			R	A

Identificar características similares entre los Perfiles de mesa de ayuda y NOC		R		A
Realizar matriz comparativa entre el recurso humano para la mesa de ayuda y el recurso humano del NOC		R		A
Investigar metodologías a utilizar para distribución y carga de recursos		R		A
Seleccionar la metodología para distribución y carga de recursos				R
Revisar y extraer la legislación laboral asociada al proyecto		R		A
Crear método de distribución para asignación al recurso humano		R		A
Realizar una proyección de recurso humano según promedio de clientes		R	R	A
Realizar una proyección de recurso humano según requerimiento de los clientes		R	R	A
Generar matriz horaria según necesidades de los clientes	R		R	A
Realizar revisión de los salarios promedios según perfiles	R			A
Asignar rangos salariales al recurso humano según el perfil	R	R		A
Recolectar requerimientos no técnicos del sponsor				R
Interpretar requerimientos técnicos del software del sponsor a lenguaje estándar y técnico				R
Consolidar requerimientos del software				R
Verificar los software que cumplen con los requerimientos			R	A
Verificar que los distribuidores de estos software puedan contratar	R			A
Seleccionar los software que cumplan con los requisitos	R		R	A
Realizar investigación detallada de todas las funcionalidades del software			R	A
Realizar comparación técnica de los software que cumplan con los requerimientos			R	A
Solicitar en el mercado cotizaciones de software con los requerimientos necesarios	R		R	A
Verificar las cotizaciones de los proveedores que cumplan con los requisitos	R		R	A
Realizar comparación de las cotizaciones de los software pre seleccionados			R	A
Escoger las 2 opciones más adecuadas de software a nivel de técnico y de costos para el NOC	R		R	A
Recopilar requerimientos de la infraestructura por parte del patrocinador				R
Estudiar la infraestructura que poseen otras mesas de ayuda y NOC en la región			R	R
Recopilar información requerimientos físicos generales para el despliegue e implementación de la mesa de ayuda y NOC			R	R
Definir los requerimientos físicos generales para la operación de una mesa de ayuda y un NOC	R		R	A
Definir los requerimientos físicos mínimos de un agente en la mesa de ayuda y en NOC		R	R	A
Definir los requerimientos generales de una mesa de ayuda y un NOC en un sitio centralizado			R	R
Definir los requerimientos de conectividad eléctrica y de datos para un sitio centralizado			R	R
Definir los requerimientos de TI por recurso y globales en un sitio centralizado			R	R
Cotizar sitios dedicados al arrendamiento de lugares de trabajo que presten servicios ajustados a los requerimientos	R			A
Cotizar los elementos individuales necesarios para la operación del NOC y mesa de ayuda, junto con la adecuación del sitio	R			A
Comparar las cotizaciones recibidas	R		R	A
Seleccionar la mejor opción según costo beneficio de las cotizaciones recibidas	R		R	A
Definir los requerimientos de infraestructura necesaria para la mesa de ayuda y NOC con agentes en teletrabajo			R	A
Definir los requerimientos de TI por recurso			R	A
Definir requerimientos de conectividad de datos y eléctrica por recurso			R	R
Cotizar sitios dedicados al arrendamiento de lugares de trabajo que presten servicios ajustados a los requerimientos	R			A
Cotizar los elementos individuales necesarios para la operación del NOC y mesa de ayuda, junto con la adecuación del sitio	R			A
Comparar las cotizaciones recibidas	R		R	A
Seleccionar la mejor opción según costo beneficio de las cotizaciones recibidas	R		R	A
Elaborar formato de la matriz de comparación			R	A
Comparar infraestructura centralizada vs distribuida			R	A
Selección de la mejor opción costo-beneficio para la modalidad de trabajo de los recursos.	R		R	A
Consolidar información del diseño			R	A
Organizar consolidado de la información del diseño			R	A
Definir el personal necesario para implementación		R	R	A
Definir las tareas requeridas para la implementación			R	A

Estimar la duracion de las tareas necesarias para la implementacion.			R	R
Definir presupuesto del recurso humano requerido para la implementación	R	R		A
Determinar el presupuesto de la infraestructura requerido para la implmentación	R		R	A
Definir estado actual de la empresa con respecto al proyecto			R	R
Definir las areas organizacionales impactadas por el diseño realizado	R			R
Evaluar el impacto sobre la organizacion de manera preliminar con base en el diseño definido	R			R
Realizar matriz de impacto post-implementacion del diseño	R			R
Definir el alcance comercial del proyecto como nuevo producto y/o servicio.	R			A
Establecer los beneficios del proyecto como nuevo elemento del portafolio de servicios.	R		R	A
Determinar lineamientos comerciales relacionados con el nuevo producto y/o servicio	R			A
Realizar el plan de sensibilizacion al area comercial	R	R		A
Consolidar el detalle tecnico del diseño.			R	R
Consolidar requerimiento tecnicos hacia el cliente para la implementacion del servicio.			R	R
Realizar el plan de sensibilizacion al area tecnica		R	R	A
Presentar diseño al personal de la empresa			R	R
Presentar evaluacion del impacto sobre cada area del diseño final		R		R

SIGLA	RoI
R	Responsible (Comprometido)
A	Accountable (Responsable)
C	Consulted (Consultado)
I	Informed (Informado)

Descripción del Rol
Esta persona realiza la tarea o entrega.
Esta persona o rol es responsable de la finalización general de la tarea o de la entrega, No harán el trabajo, pero son responsables de asegurarse de que esté finalizado
Asiste. Esta persona, rol o grupo proporcionará información útil para completar la tarea o entrega.
Se Mantiene Al Tanto. Estas personas o grupos se mantendrán al tanto de la tarea o entrega. Esto podría hacerse