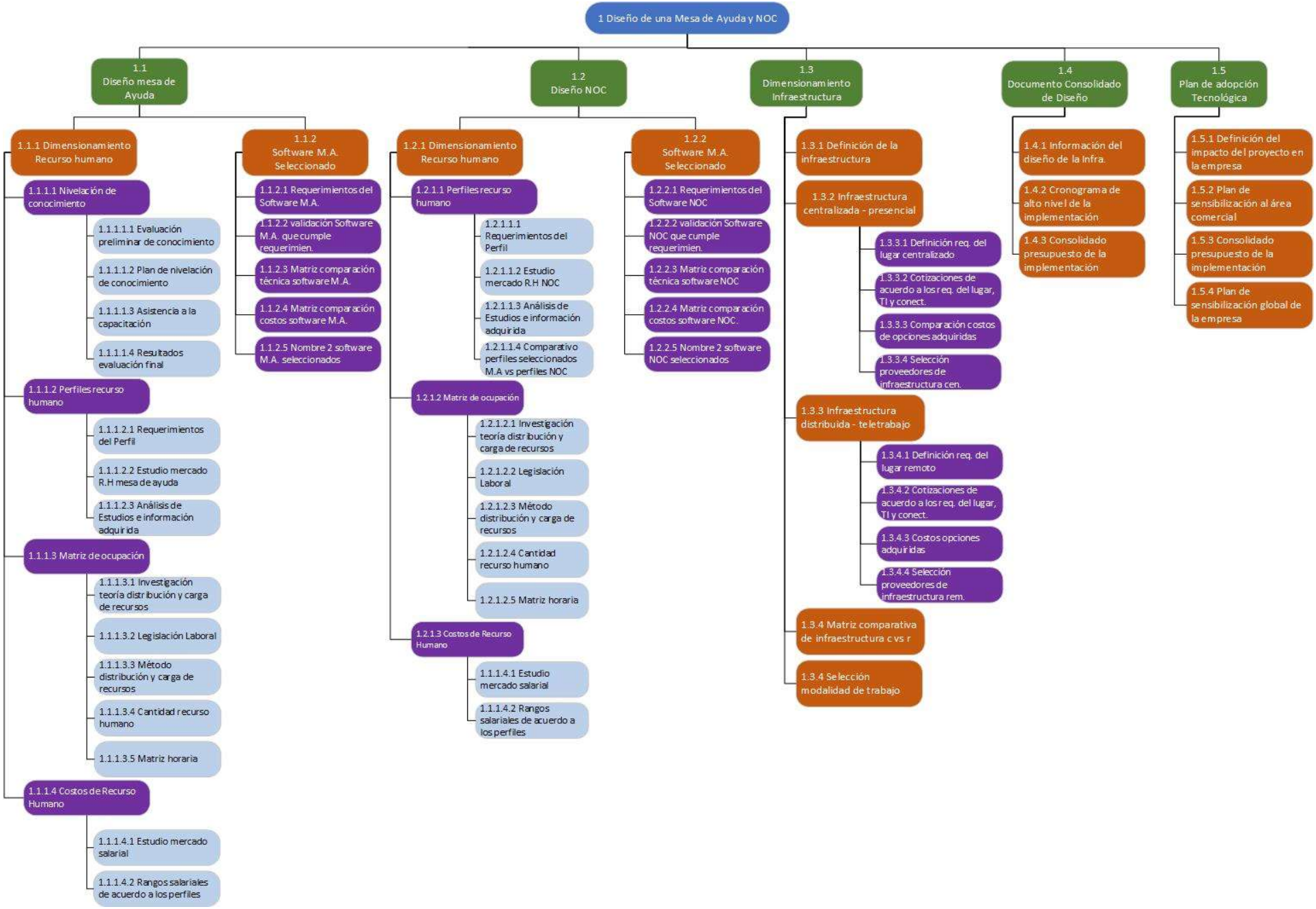
1 Diseño de una Mesa de Ayuda y NOC
1.1 Diseño mesa de Ayuda
1.1.1 Dimensionamiento Recurso humano
1.1.1.1 Nivelación de conocimiento
1.1.1.1.1 Evaluación preliminar de conocimiento
1.1.1.1.2 Plan de nivelación de conocimiento
1.1.1.1.3 Asistencia a la capacitación
1.1.1.1.4 Resultados evaluación final
1.1.1.2 Perfiles recurso humano
1.1.1.2.1 Requerimientos del Perfil
1.1.1.2.2 Estudio mercado R.H mesa de ayuda
1.1.1.2.3 Análisis de Estudios e información adquirida
1.1.1.3 Matriz de ocupación
1.1.1.3.1 Investigación teoría distribución y carga de recursos
1.1.1.3.2 Legislación Laboral
1.1.1.3.3 Método distribución y carga de recursos
1.1.1.3.4 Cantidad recurso humano
1.1.1.3.5 Matriz horaria
1.1.1.4 Costos de Recurso Humano
1.1.1.4.1 Estudio mercado salarial
1.1.1.4.2 Rangos salariales de acuerdo a los perfiles
1.1.2 Software M.A. Seleccionado
1.1.2.1 Requerimientos del Software M.A.
1.1.2.2 validación Software M.A. que cumple requerimien.
1.1.2.3 Matriz comparación técnica software M.A.
1.1.2.4 Matriz comparación costos software M.A.
1.1.2.5 Nombre 2 software M.A. seleccionados
1.2 Diseño NOC
1.2.1 Dimensionamiento Recurso humano
1.2.1.1 Perfiles recurso humano
1.2.1.1.1 Requerimientos del Perfil
1.2.1.1.2 Estudio mercado R.H NOC
1.2.1.1.3 Análisis de Estudios e información adquirida
1.2.1.1.4 Comparativo perfiles seleccionados M.A vs perfiles NOC
1.2.1.2 Matriz de ocupación
1.2.1.2.1 Investigación teoría distribución y carga de recursos
1.2.1.2.2 Legislación Laboral
1.2.1.2.3 Método distribución y carga de recursos
1.2.1.2.4 Cantidad recurso humano
1.2.1.2.5 Matriz horaria
1.2.1.3 Costos de Recurso Humano
1.1.1.4.1 Estudio mercado salarial
1.1.1.4.2 Rangos salariales de acuerdo a los perfiles
1.2.2 Software M.A. Seleccionado
1.2.2.1 Requerimientos del Software NOC
1.2.2.2 validación Software NOC que cumple requerimien.
1.2.2.3 Matriz comparación técnica software NOC
1.2.2.4 Matriz comparación costos software NOC.
1.2.2.5 Nombre 2 software NOC seleccionados
1.3 Dimensionamiento Infraestructura
1.3.1 Definición de la infraestructura
1.3.2 Infraestructura centralizada - presencial
1.3.3.1 Definición req. del lugar centralizado
1.3.3.2 Cotizaciones de acuerdo a los req. del lugar, TI y conect.
1.3.3.3 Comparación costos de opciones adquiridas
1.3.3.4 Selección proveedores de infraestructura cen.
1.3.3 Infraestructura distribuida - teletrabajo
1.3.4.1 Definición req. del lugar remoto
1.3.4.2 Cotizaciones de acuerdo a los req. del lugar, TI y conect.
1.3.4.3 Costos opciones adquiridas
1.3.4.4 Selección proveedores de infraestructura rem.
1.3.4 Matriz comparativa de infraestructura c vs r
1.3.4 Selección modalidad de trabajo
1.4 Documento Consolidado de Diseño
1.4.1 Información del diseño de la Infra.
1.4.2 Cronograma de alto nivel de la implementación
1.4.3 Consolidado presupuesto de la implementación
1.5 Plan de adopción Tecnológica
1.5.1 Definición del impacto del proyecto en la empresa
1.5.2 Plan de sensibilización al área comercial
1.5.3 Consolidado presupuesto de la implementación
1.5.4 Plan de sensibilización global de la empresa