



# GUÍA DE FLUJO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

Un enfoque basado en escenarios para ayudarle a implementar los procesos correctos y maximizar el éxito.

# Contenido

Introducción	01
-----	-----
Cambio mayor	01
-----	-----
Cambio estándar	10
-----	-----
Cambio de emergencia	13

## Introducción

El módulo de gestión de cambios de ServiceDesk Plus garantiza que se sigan los procesos estandarizados mientras se implementa un cambio para garantizar la continuidad del negocio y la alta disponibilidad, minimizando así los riesgos empresariales.

Esta guía de flujo de procesos recomienda los mejores procesos que se deben seguir al implementar los tres tipos de cambios mencionados a continuación. Estos cambios se explican con escenarios en tiempo real, ciclos de vida y diagramas de flujo de procesos.

Discutiremos los siguientes tipos de cambio:

1. Mayor
2. Estándar
3. Emergencia

## 1. Cambio mayor

### 1.1 Escenario

Una gran empresa de marketing por correo electrónico tiene 450 empleados y más de 20.000 clientes. Anteriormente, la compañía utilizaba un servidor físico compartido para alojar su aplicación web y software de servidor de correo. Después de algún tiempo, el aumento exponencial en su base de usuarios y transacciones de correo electrónico hizo las cosas más complejas. Los correos electrónicos de los usuarios finales se perdían o quedaban pendientes. Como resultado, la compañía incurrió en una gran pérdida tanto en productividad como en ingresos.

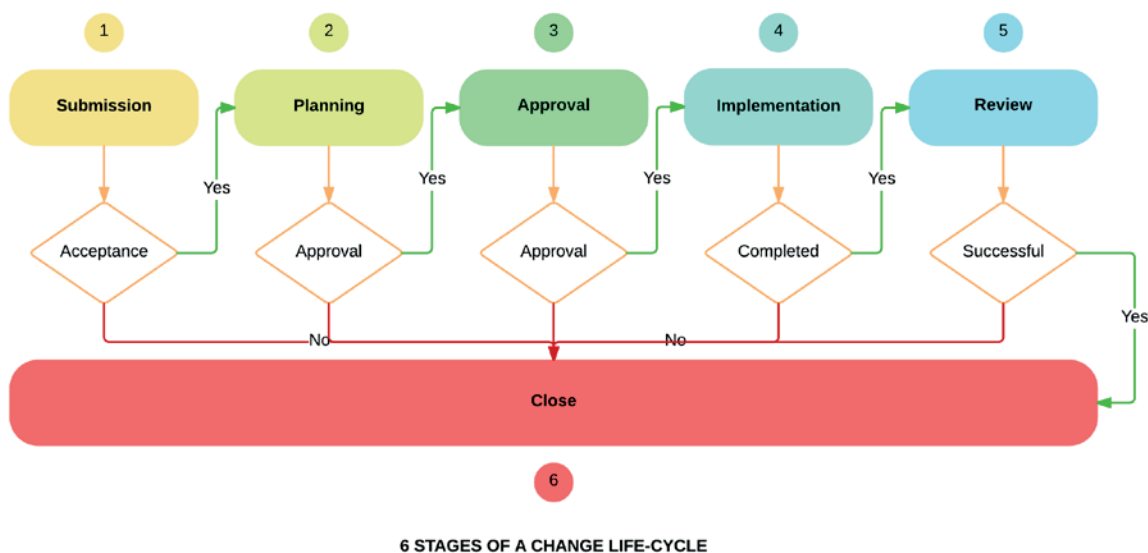
Ahora, asumamos que usted es el jefe de TI de esta empresa. Ha analizado el problema y ha determinado que el servidor compartido no puede gestionar la carga de estas aplicaciones necesarias. También ha llegado a la conclusión de que el problema se podría resolver con servidores físicos separados y recomendó un cambio para que la empresa pudiera hacer la transición sin problemas con un tiempo de inactividad mínimo y menos impacto en el negocio.

## 1.2 Prerrequisitos

En primer lugar, identifique los valores y beneficios que el cambio traería a su organización, y el tiempo de inactividad requerido para implementarlo. Luego, asigne un gestor de cambios y un técnico adecuado para recopilar información sobre el cambio. Digamos que el tiempo de inactividad requerido para implementar este cambio es de ocho horas. En ese plazo, los empleados no podrán enviar o recibir correos electrónicos en la empresa y acceder a la aplicación web. Por lo tanto, el negocio no funcionará durante ocho horas. Por otro lado, una vez implementado el cambio, existirían servidores separados para el servidor de correo y la aplicación web, aumentando la productividad, eficiencia y rentabilidad.

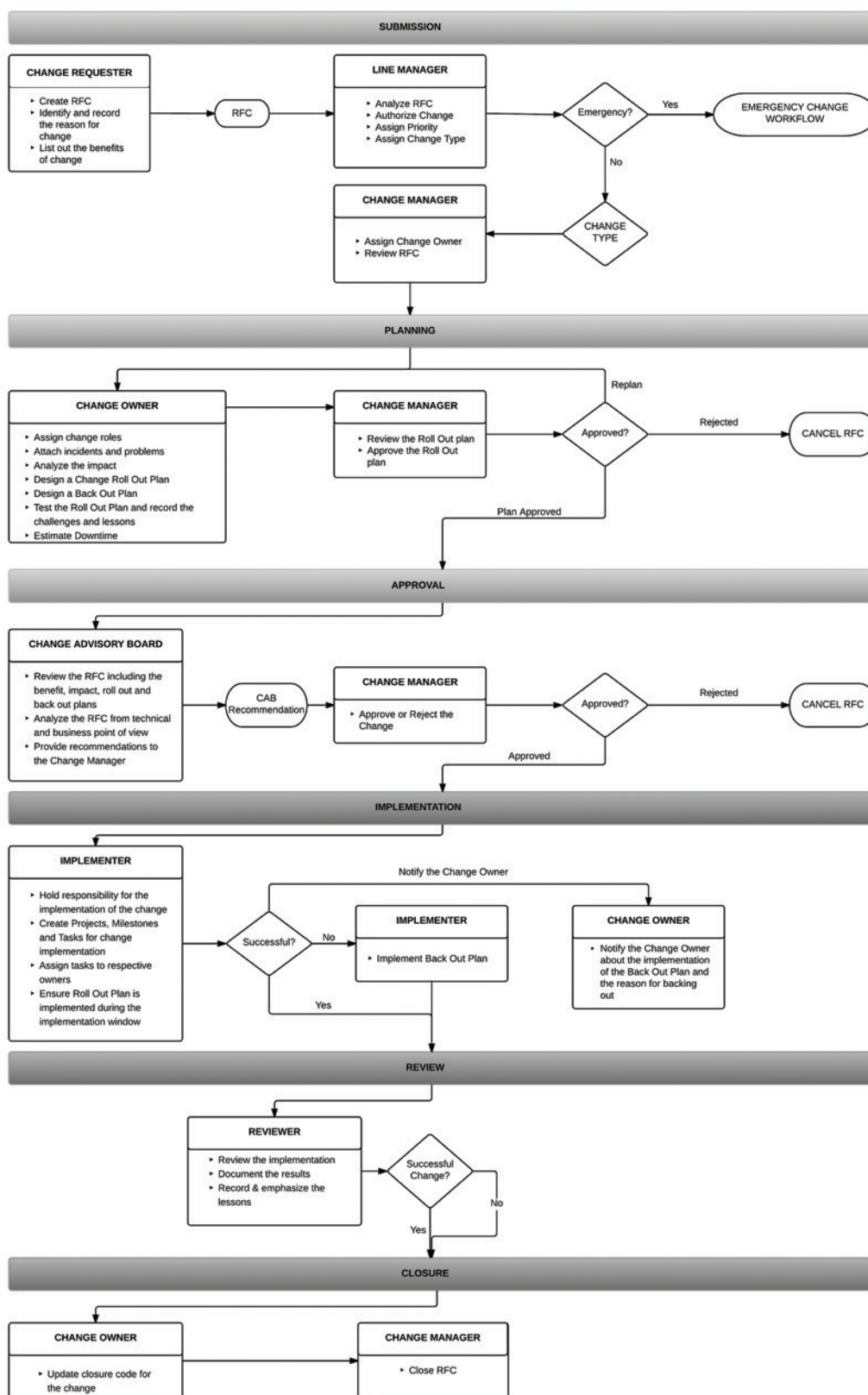
A continuación, identifique el tipo de cambio basado en su impacto en la organización. En este escenario, el cambio afectaría a toda la organización. Entonces, se clasifica como un cambio mayor. Digamos que todos los cambios mayores en su organización pasan por seis etapas.

Como jefe de TI, el siguiente paso sería asignar un técnico para recopilar información sobre cómo este cambio en particular agregaría valor al negocio. Después de tener la información requerida, cree el cambio (RFC). La solicitud de cambio pasa a través de un ciclo de seis etapas, como se muestra en el diagrama.



## 1.3 Procesos recomendados:

Este flujo de trabajo le dará una clara idea del proceso involucrado en este cambio mayor.



Las siguientes capturas de pantalla de ServiceDesk Plus le ayudarán a entender cómo implementar un cambio mayor en su organización.

### **Ciclo de vida de un cambio mayor en ServiceDesk Plus:**

- Envío
- Planificación
- Aprobación
- Implementación
- Revisión
- Cierre

## ETAPA 1 - ENVÍO:

### VER: SOLICITANTE DEL CAMBIO

All Changes Calendar View **CREATE RFC**

**New Change** Delete Pick Up -- Select Technician Assign 1 - 4 of 4 | Show 25 per page

	Title	ChangeOwner	Category	Priority	Change Type	Stage	Status
<input type="checkbox"/>	Server migration	Unassigned	-	-	Significant	Implementation	In Progress
<input type="checkbox"/>	Application Upgrade	Elena Makkena	Payroll Application	-	Major	Close	Completed
<input type="checkbox"/>	Security breach in the server	Unassigned	-	-	N/A	Approval	Approval Pending

**Title\*** Install new, separate physical servers for Web application and the mail server.

**Reason For Change** Productivity improvements **Identify and record the reason for change**

**Description**

**Benefits:** **List out the values of performing this change**

1. Increased productivity
2. Increased performance of the applications
3. Quick and easy schedule of emails

### VER: GESTOR DE CAMBIOS

Change Details [Edit](#)

<b>Emergency</b>	No	<b>Emergency change?</b>	<b>Template</b>	Major Change
<b>Retrospective</b>	No		<b>Workflow</b>	Major change <b>Associate change workflow</b>
<b>Change Type</b>	Major	<b>Identify the type of the change</b>	<b>Group</b>	Not Assigned
<b>Category</b>	Payroll Application		<b>Subcategory</b>	Not Assigned
<b>Item</b>	Not Assigned		<b>Impact</b>	High
<b>Urgency</b>	Normal		<b>Priority</b>	High <b>Prioritise the change</b>
<b>Risk</b>	High		<b>Scheduled Start</b>	N/A
<b>Scheduled End</b>	Mar 14, 2015 11:00 PM		<b>Created Time</b>	Mar 11, 2015 08:02 PM
<b>Completed Time</b>	N/A		<b>Services Affected</b>	Application Login Communication Software <a href="#">Go to</a>
<b>Assets Involved</b>	N/A			

Roles [Edit](#) **Assign Change Roles to the appropriate technicians and users**

<b>ChangeManager</b>	Elena Makkena	<b>ChangeOwner</b>	Howard Stern
<b>ChangeRequester</b>	Andy Dillon	<b>ChangeApprover</b>	Ariel Vivian
<b>Line Manager</b>	Cynthia Alejandra	<b>Implementer</b>	Heather Graham
<b>Reviewer</b>	John Roberts		

## Autorizar el cambio:

Accept
  Reject

Status : Requested

## ETAPA 2 - PLANIFICACIÓN:

### VER: PROPIETARIO DEL CAMBIO

In-Progress

Submission	Planning	Approval	Implementation(0/0)	Review	Close	History
<b>Analysis</b>	Problems (1) Incidents (5)	Attach problems and incidents pertaining to this change				
<b>Impact</b>	<a href="#">Edit</a>   <a href="#">Attach a file</a> Record the impact of this change here					
<b>Roll Out Plan</b>	No description found. <a href="#">Add</a>   <a href="#">Attach a file</a> Document the roll out steps to implement the change					
<b>Backout Plan</b>	No description found. <a href="#">Add</a>   <a href="#">Attach a file</a> Document the reversion steps in case of change failure					
<b>Check List</b>	No description found. <a href="#">Add</a>   <a href="#">Attach a file</a> Checklist needed for implementing the change					
<b>Downtime</b>	No downtime found. <a href="#">Add</a> Record the downtime needed for implementing the change					
<b>Status Comments</b>	<a href="#">View</a>					

### VER: GESTOR DE CAMBIOS

Approve or Reject the plan

Approve
  Reject

Status : Approval Pending



## ETAPA 3 - APROBACIÓN: VER: GESTOR DE CAMBIOS

### Install new, separate physical servers for Web application and the mail server.

Requested by : **Avery Clayton**

Scheduled End Time : N/A

Waiting for CAB Reco...

Submission
  Planning
  Approval
  Implementation(0/0)
  Review
  Close
  History

#### CAB Recommendation

Seek CAB recommendation

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Brett Skyler</b> E-mail : req2@sdpm脾inmail.com Sent on : Apr 20, 2015 03:40 PM <b>Recommended On</b> : Apr 20, 2015 03:41 PM <b>Comments</b> : This is a much needed change to our organisation. I hope it will increase our productivity.
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Gregory Roberto</b> E-mail : req5@sdpm脾inmail.com Sent on : Apr 20, 2015 03:40 PM <b>Recommended On</b> : Apr 20, 2015 03:44 PM <b>Comments</b> : Implementing the change, its a great news! But my only concern is, How are we going to make such a huge trar
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Hanna Macy</b> E-mail : req3@sdpm脾inmail.com Sent on : Apr 20, 2015 03:40 PM <b>Recommended On</b> : Apr 20, 2015 03:42 PM <b>Comments</b> : I understand that this transition will give us a huge leap in our productivity and profits.

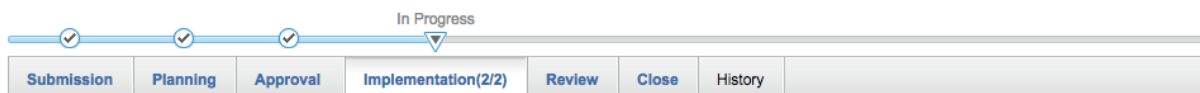
## ETAPA 4 - IMPLEMENTACIÓN:

### VER: IMPLEMENTADOR

**Install new, separate physical servers for Web application and the mail server.**

Requested by : **Avery Clayton**

Scheduled End Time : N/A



#### Associated Project

Title	Install new, separate physical servers for Web application and the mail server.		
Schedule End	-	Tasks	<input type="text" value="0 / 0"/>
Projected On	-	Milestones	<input type="text" value="0 / 0"/>

#### Task Details

Actions ▾

Row Count : 2

<input type="checkbox"/>	Title	Status	Owner
<input type="checkbox"/>	Set up a test server	Closed	Andy Dillon
<input type="checkbox"/>	Install the web application in the server	Closed	Elena Makkena

↓ List of tasks involved in implementing the change

## ETAPA 5 - REVISIÓN:

### VER: REVISOR

In-Progress

Submission Planning Approval Implementation(10/10) **Review** Close History

**Review** Reviewer's observations are documented

It is a successful change. The implementation of this change has been carried out within the implementation window.

The change has not created any incidents so far.

All the processes are promptly followed and documented.

It's good to standardise the workflow followed.

Next Review Schedule: 2015-03-21 00 Hours 00 Minutes **Schedule next review**

Save Cancel

## ETAPA 6 - CIERRE:

### VER: PROPIETARIO DEL CAMBIO

Waiting for Code

Submission Planning Approval Implementation(10/10) Review **Close** History

**Closure Code**

Code: --- Select Closure Code --- **Apply closure code**

Comments :

Provide comments

Trigger asset scanning process

### VER: GESTOR DE CAMBIOS

**Complete the change**  Complete  Cancel

Status: Completed

Siga los pasos anteriores para identificar y estandarizar los procesos adecuados para realizar un cambio mayor en su organización.

## 2. Cambio estándar

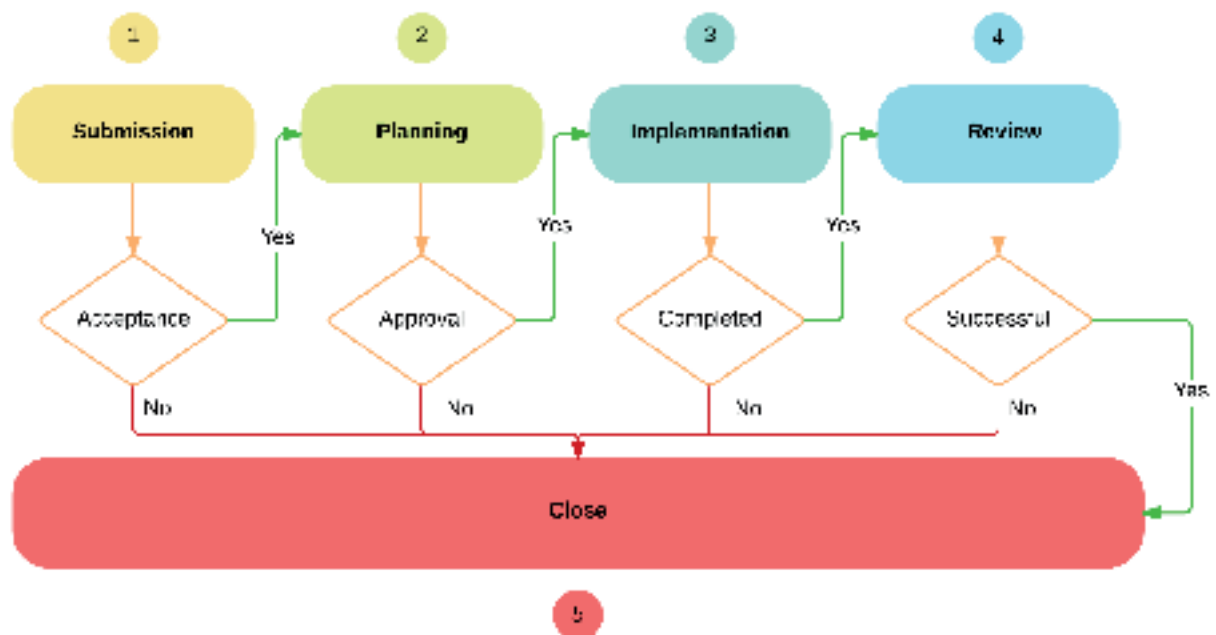
### 2.1 Escenario:

Supongamos que hay 20 impresoras LaserJet en su organización. Debido al frecuente fallo de la CPU interna y a los altos costos de mantenimiento, la dirección y los miembros de la junta directiva de la empresa han decidido reemplazar todas las impresoras LaserJet por impresoras LED. Esto ayudará a la empresa a reducir los costos de mantenimiento y garantizar impresiones de calidad. La dirección ha pre-aprobado ciertos procesos para implementar esta transición.

### 2.2 Prerrequisitos:

Categorice este cambio como un cambio estándar, porque está pre-aprobado.

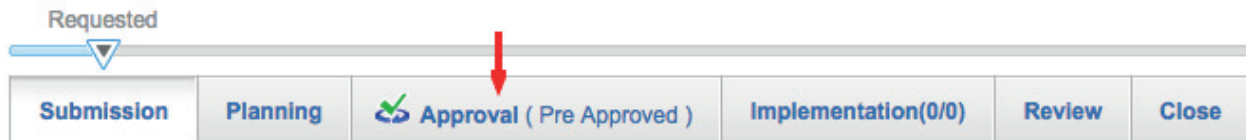
Un cambio estándar omite la etapa de aprobación. El siguiente diagrama le da una idea de las etapas que tiene un cambio estándar.



5 STAGES OF A STANDARD CHANGE LIFE-CYCLE

## Ciclo de vida de un cambio estándar en ServiceDesk Plus:

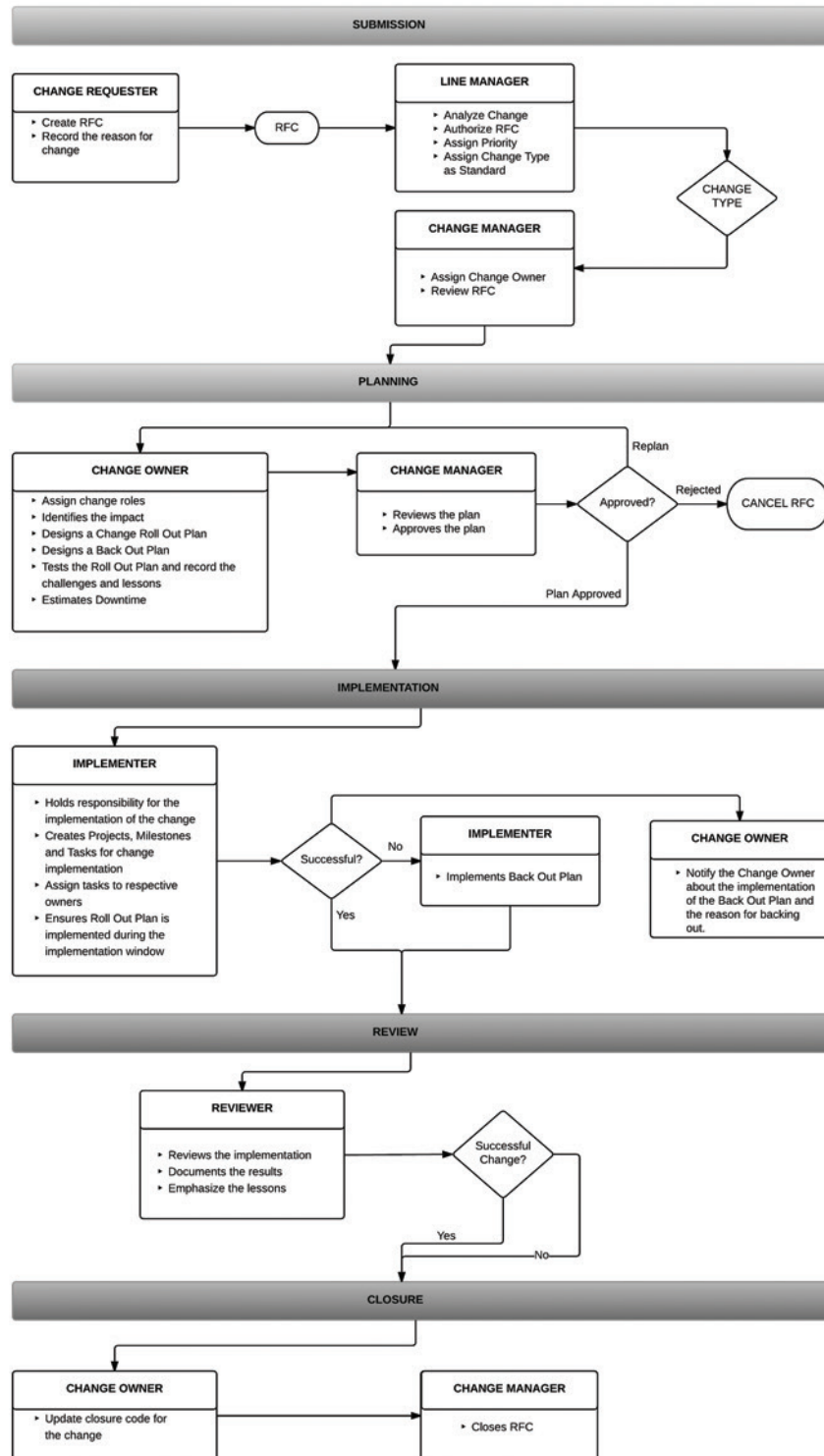
La siguiente captura de pantalla, de la aplicación ServiceDesk Plus, muestra las etapas involucradas en el reemplazo de las impresoras de su organización.



**Nota:** Los cambios estándar generalmente se consideran pre-aprobados. Por lo tanto, se saltan la etapa de aprobación y pasan directamente a la implementación después de la etapa de planificación.

### 2.3 Procesos recomendados:

Vea el siguiente diagrama de flujo de trabajo para aprender cuáles son los procesos recomendados para realizar un cambio estándar.



Haga una lista de los cambios estándar en su organización y cree un flujo de trabajo similar al flujo de trabajo mencionado anteriormente para ahorrar tiempo para sus técnicos y miembros del CAB.

## 3. Cambio de emergencia

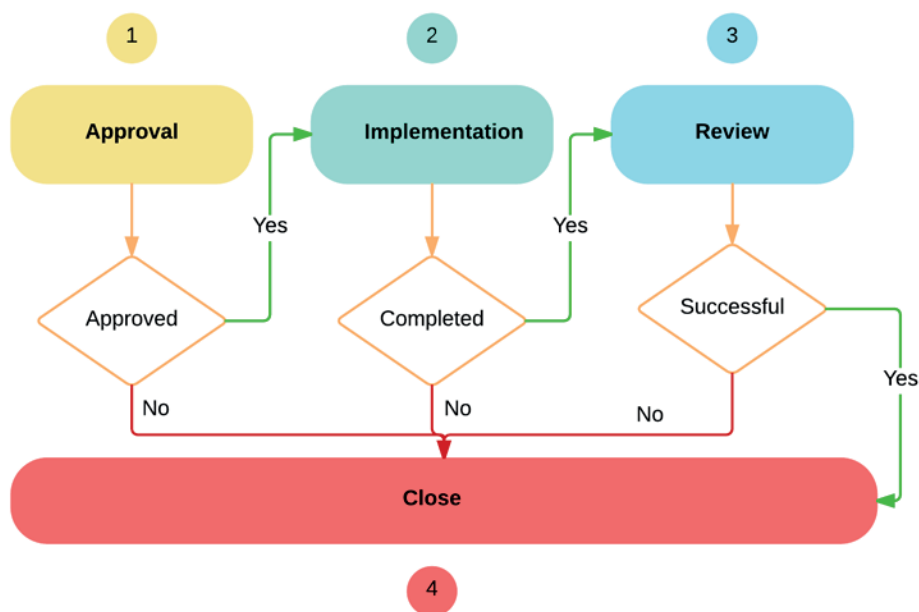
### 3.1 Escenario:

Supongamos que sus técnicos están a punto de disfrutar de su fin de semana, pero detectan una violación de seguridad del centro de datos. Su equipo de seguridad ha analizado el problema y ha determinado que el problema se solucionaría instalando un parche en su centro de datos. ¿Cómo manejaría este proceso, especialmente bajo una restricción de tiempo?

### 3.2 Prerrequisitos:

Clasifique tales cambios como cambios de emergencia y establezca un flujo de trabajo de emergencia para ellos.

Los cambios de emergencia se saltan dos etapas: envío y planificación. El siguiente diagrama le dará una idea clara del ciclo de vida que tiene un cambio de emergencia.



4 STAGES OF A EMERGENCY CHANGE LIFE-CYCLE

## Ciclo de vida de un cambio de emergencia en ServiceDesk Plus:

La siguiente captura de pantalla, de ServiceDesk Plus, muestra las etapas necesarias para solucionar la violación de seguridad en su centro de datos.

**Security Breach in the Data Center** Indicated by an alert icon

Requested by : **Heather Graham**  
Scheduled End Time : N/A

**Stages skipped** Approval Pending

Submission	Planning	Approval	Implementation(0/0)	Review	Close
------------	----------	----------	---------------------	--------	-------

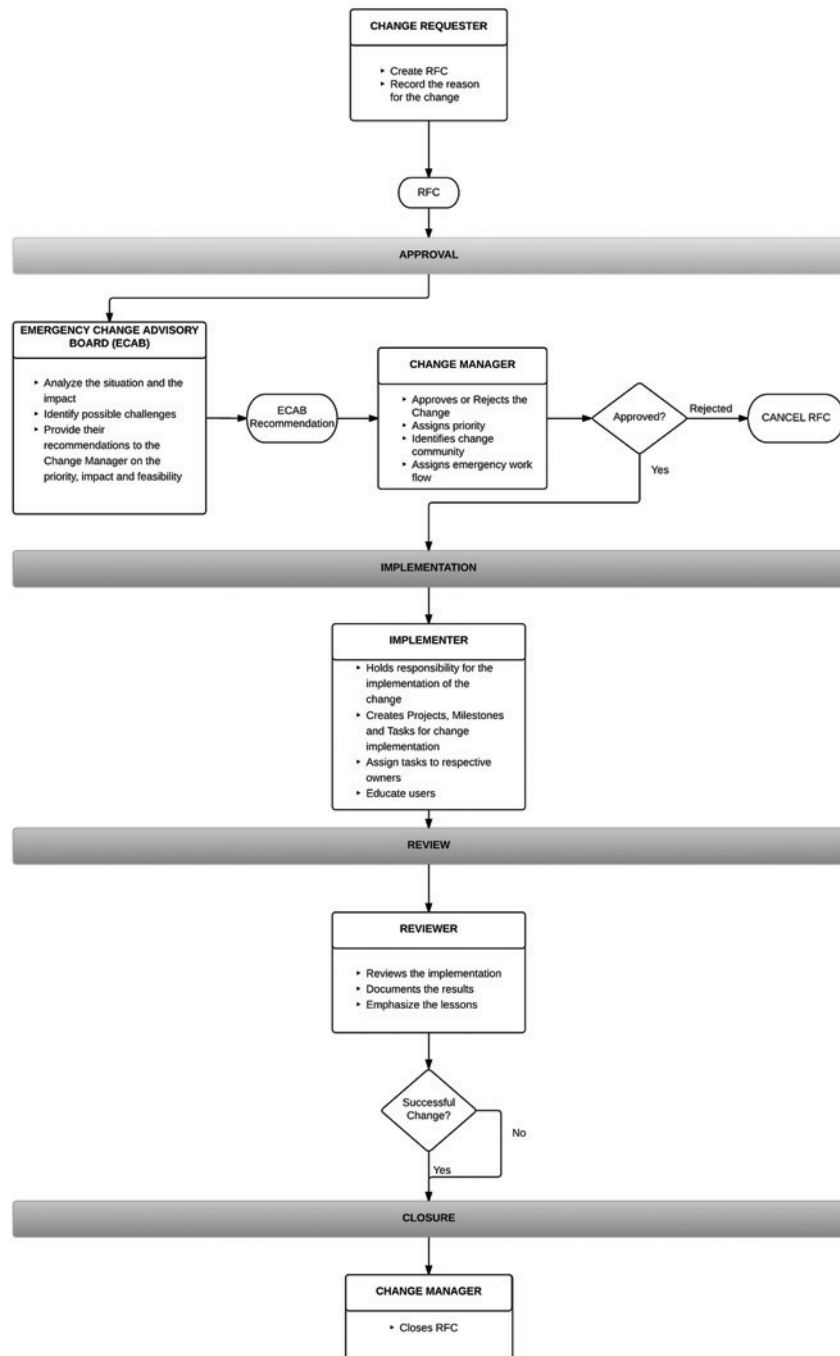
**CAB Recommendation**

Send For Recommendation Add CAB Member

### 3.3 Procesos recomendados:

El siguiente flujo de trabajo le dará una clara idea de los procesos involucrados en la implementación del cambio de emergencia.





**Nota:** Se considera que su organización tiene un proceso de gestión de cambios saludable si el número de cambios estándar es mayor que el número de cambios de emergencia.

Esperamos haberle dado una imagen clara de los procesos involucrados en la implementación de cambios. Nos encantaría que explorare más sobre los procesos de gestión de cambio, los desarrolle y descubra las mejores opciones para su organización.

Para obtener más detalles, envíenos un correo electrónico a [tech-latam@manageengine.com](mailto:tech-latam@manageengine.com)