

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo realizar en la Empresa Tata Consultancy Services el Análisis Estratégico para el diseño del Modelo de Gestión en el Área de Mantenimiento de Aplicaciones de TCS; con el fin de mejorar, mantener y potencializar la gestión interna del área así como la prestación de sus servicios. El modelo de gestión permitirá centrar los esfuerzos en la satisfacción de las necesidades y así definir herramientas de gestión para el área y así poder identificar los cuellos de botella, motivos del reproceso, cantidad de requerimientos ingresados, la trazabilidad de los requerimientos y definir indicadores de gestión; todo esto es con el fin de que la gerencia tome decisiones oportunas y de esta manera apalancar al cumplimiento de los objetivos estratégicos de TCS. Adicionalmente permitirá diseñar estrategias de mejoramiento sostenible a través de estándares de calidad, los mismos que servirán como un instrumento para la toma de decisiones.

A lo largo de todo el trabajo se cubrirá los problemas de automatización de procesos administrativos, definición de procesos y políticas internas, reorganización del área para mejorar la asignación de la carga de trabajo, priorización de requerimientos, motivación al personal, personal backup, comunicación interna, encuestas de satisfacción, entre otros.

- **INCIDENTES**
- **APLICACIONES**
- **TECNOLOGIA**
- **PRIORIDAD**
- **GESTIÓN**

ABSTRACT

This paper aims to make the company Tata Consultancy Services for design Strategic Management Model in the Maintenance Area TCS Application Analysis; in order to improve, maintain and potentiate the internal management of the area and the provision of their services. The management model will focus efforts on meeting the needs and define management tools to the area and be able to identify bottlenecks, reasons for reprocessing, number of requirements entered, traceability requirements and define indicators management; all this is so that management take timely decisions and thus leverage to meeting the strategic objectives of TCS. Additionally it allows design strategies for sustainable improvement through quality standards, the same that will serve as a tool for decision making.

Throughout all the work the problems of automation of administrative processes, definition of processes and internal policies, reorganization of the area will be covered to improve the allocation of workload, prioritization of requirements, staff motivation, personal backup, internal communication, satisfaction surveys, among others.

- **INCIDENT**
- **APPLICATIONS**
- **TECHNOLOGY**
- **PRIORITY**
- **MANAGEMENT**