

Control IT

Cómo gestionar departamentos IT según las mejores prácticas ITSM

La simulación de negocio Control IT está diseñada en base a las mejores prácticas de Service Management, e introduce de forma ágil y directa los beneficios reales del IT Service Management. Resulta especialmente útil para introducir o reforzar formaciones en ITIL o gestionar procesos de cambio en departamentos de sistemas. Esta simulación ha sido utilizada más de 5000 veces en todo el mundo, tanto en empresas públicas y privadas, como en universidades y programas máster, como complemento de la formación teórica en ITSM.



Control IT

1 2 3 4 5 6

1

El Juego

Una organización debe cumplir sus objetivos de fabricación, construyendo productos mediante el ensamblaje de componentes. Para ello, subcontrata a una empresa externa, Logistics S.A., que le proporciona servicios logísticos de aprovisionamiento de material y resolución de incidencias. Logistics pone a disposición de su cliente un Service Desk y un servicio de técnicos especializados, y cuenta también con el soporte de un proveedor externo. Las empresas de fabricación –el cliente– dependen totalmente de Logistics S.A. para la consecución de sus objetivos. La producción comienza. Todo funciona bien, hasta que surgen las primeras incidencias con el servicio logístico. Y entonces aparece el caos.

2

Dinámica

A lo largo del juego, ejecutado en varias rondas, van apareciendo distintos agentes y situaciones que de forma natural introducen los problemas diarios de una organización IT: gestión de incidencias, priorización de problemas, fallos de disponibilidad, recursos escasos, modernización de la infraestructura... Los participantes deben descubrir intuitivamente formas de resolverlos, y sin darse cuenta empiezan a aplicar "best practices" con las que mejoran rápidamente los resultados del juego.

3

Qué se consigue

1. Aplica de forma práctica y amena los conceptos teóricos de ITSM, por lo que es tanto una excelente introducción al tema como una forma de reforzar conocimientos meramente teóricos. Traduce la teoría a un escenario totalmente real.
2. Muestra las bases de los procesos principales de ITIL y las relaciones entre ellos. ¿Qué pasos hay que seguir para gestionar más eficientemente las incidencias? ¿Cuál es su relación real con gestión de problemas?, etc.
3. A la hora de evaluar la conveniencia de introducir enfoques ITSM en el entorno real de trabajo, proporciona un elemento más de juicio para la toma de decisiones
4. Como sesión de concienciación a las áreas de negocio antes de implantaciones ITIL: refuerza su comprensión de los cambios previstos, y proporciona un clima favorable al nuevo modelo
5. Refuerza habilidades básicas de gestión: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, pensamiento analítico, toma de decisiones, etc.
6. Ayuda a la obtención de la certificación ITIL, facilitando el estudio

4

A quién va dirigido

Responsables de IT
Responsables de negocio
Equipos IT
Usuarios de negocio y áreas cliente
Consultores y proveedores de servicios IT
Másters, postgrados y formación específica en ITIL

5

Competencias adquiridas

Alineamiento entre objetivos IT y objetivos de negocio
Orientación a resultados
Gestión por procesos
Conocimientos básicos de ITIL
Trabajo en equipo

6

Qué se necesita

Seis mesas grandes, sillas para todos los participantes y un rotafolios

