

para la gestión de servicios IT

ITIL es el marco de procesos de gestión de Servicios IT más aceptado a nivel mundial y proporciona un conjunto de mejores prácticas, extraídas de organismos punteros del sector público y privado a nivel internacional.

Este marco de procesos es utilizado por cientos de organizaciones en el mundo y ha sido desarrollado reconociendo la creciente dependencia que tienen éstas en la tecnología para alcanzar sus objetivos. La parte teórica de la formación se refuerza con la simulación de negocio Control IT, ideada para poner en práctica los conceptos básicos de la metodología ITIL.



Fundamentos ITIL v2

1 2 3 4 5 6

1

El Taller

En 16 horas y basándose en la simulación de negocio Control IT, los participantes descubrirán de primera mano los principios ITIL. A través de varias rondas consecutivas del juego, la formación teórica en ITIL se complementa con una experiencia real de puesta en práctica de estos conceptos. De esta manera, el aprendizaje es mucho más profundo y los participantes interiorizan los procesos ITIL de forma natural.

Después de completar el curso, los alumnos habrán conseguido aprender los procesos ITIL esenciales para dar soporte y prestar servicios IT de calidad. Además, habrán adquirido la comprensión de cómo los procesos se relacionan unos con otros, con el negocio, y con las demás instancias de IT.

2

El Juego

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. Control IT está pensado para grupos de entre 10 y 14 personas. Más info sobre Control IT en <http://www.pragmatic.es/business-games/juegos-disponibles/>

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. Gracias a la simulación, 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. 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
4. 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
5. Refuerza habilidades básicas de gestión: trabajo en equipo, comunicación, liderazgo, pensamiento analítico, toma de decisiones, etc.

4 A quién va dirigido

Directivos TI o mandos intermedios
Personal de Service Desk, etc.
Personal áreas de negocio interesados en mejorar su comprensión del mundo IT y la relación entre ambas partes

5 Competencias adquiridas

Alineamiento entre objetivos IT y objetivos de negocio
Gestión por procesos
Trabajo en equipo
Procesos ITIL esenciales para dar soporte y prestar servicios IT de calidad

6 Qué se necesita

Una sala grande (mínimo 50 -60 m2) con 6 mesas grandes, tablero o papelógrafo, y un líder de la simulación certificado para llevarla a cabo.

