



SIMULADOR



# CarGO

## EXPERIMENTE LO ESENCIAL DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

EXPLORE LA TEORÍA DE LOS 6 PROCESOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS TI Y APLÍQUELOS EN SU TRABAJO DIARIO.

Cree una organización de soporte técnico orientada al cliente.

Aplique los 6 procesos de Gestión de Servicios de TI.

Aplique la Mejora Continua del Servicio.

### Acerca de la Gestión de Servicios de TI.

La Gestión de Servicios de TI se utiliza en la mayoría de las empresas para organizar las operaciones de TI y optimizar las actividades de Tecnología de la Información en servicios orientados al cliente.

Originalmente, la Biblioteca de Infraestructura de TI (ITIL) proporcionaba la guía principal por medio de una Mejor Práctica para que las organizaciones cumplieran con este propósito, sin embargo, con muy pocas excepciones, solo se adoptan unos pocos procesos y estos se encuentran principalmente en el Soporte de TI de la interfaz del cliente y se utiliza menos en los niveles más tácticos y estratégicos.

Todavía hay muchas empresas que empiezan con programas de Gestión de Servicios TI para mejorar sus procesos, para ello, los equipos deben de entender la teoría básica y desarrollar una mentalidad de Gestión de Servicios para que estos programas tengan éxito.

### Generales del Simulador

**DURACIÓN:**  
8 horas.

**IDIOMA:**  
Español.

**MODALIDADES:**  
Presencial.  
En su empresa.

**PARTICIPANTES:**  
10 - 12

### Materiales y Recursos Adicionales.

- El simulador cuenta con material especial para la realización de la dinámica.
- Los materiales del simulador no están a la venta y no se entregan al usuario.
- Consultor capacitado y certificado para la entrega.



## Acerca de la Simulación.

CarGO se centra en los aspectos esenciales de la Gestión de Servicios de TI y está diseñado para profesionales que desean ser rápidamente reconocidos por tener las competencias necesarias para implementar y mejorar procesos específicos de Gestión de Servicios de TI, sin profundizar en los detalles de los marcos de referencia.

### Con la adopción de los elementos esenciales de la Gestión de Servicios de TI, las organizaciones pueden lograr:

- Mejorar la provisión de servicios de TI de una organización.
- Aplicar procesos efectivos de Gestión de Servicios de TI específicos en entornos de múltiples proveedores, donde los servicios se gestionan en cooperación.
- Los pasos hacia la implementación de un conjunto de procesos de Gestión de Servicios de TI.
- Una gestión exitosa de procesos específicos de Gestión de Servicios de TI.
- Implementación de las bases de los procesos de Gestión de Servicios de TI que pueden ser auditados por ISO/IEC 20000.

## Acerca de CarGO.

CarGO es una empresa especializada en el transporte de automóviles por todo el mundo, lo planifican para el cliente en barcos propiedad de contratistas. Estos barcos viajan según un horario estricto de puerto a puerto.

Cuenta con 3 tipos de clientes: clientes particulares, concesionarios de automóviles y fábricas de automóviles, además tiene ventas actuales de \$ 100,000 en cada ronda y la satisfacción del cliente es 5 en una escala del 1 al 10. Enfrentan algunos problemas serios con los sistemas de TI y deben resolverse en las próximas 4 rondas de esta simulación:

- 1.- Demasiados incidentes sin resolver.
- 2.- Demasiada carga de trabajo en su Mesa de Servicio de TI.
- 3.- El tiempo de resolución es demasiado largo.
- 4.- Demasiado lento implementando nuevos servicios.

**Como resultado, CarGO pierde oportunidades de venta y los clientes no están satisfechos con los servicios.**

En esta simulación, el equipo de participantes actuará como equipos dentro de la organización CarGO. El negocio, TI y los proveedores de TI, trabajarán juntos para hacer que la organización sea más exitosa. Paso a paso, el equipo aplicará los procesos básicos de Gestión de Servicios de TI y aprenderá cómo lidiar con diferentes desafíos del negocio y de TI.



### Ronda 1 – Conociendo CarGO.

En la ronda 1, el equipo conocerá los primeros desafíos dentro de la organización CarGO. Experimentarán la forma actual de trabajar, aprenderán la dinámica empresarial y los procesos dentro del departamento de TI. Además, aprenderán a colaborar con los proveedores que brindan parte de los servicios.

Al final de la primera ronda, el equipo realizará una verificación de madurez para identificar el nivel y explorar las oportunidades de mejora del servicio.



### Ronda 2 – Mejora de los procesos operativos.

En esta segunda ronda, nos vamos a centrar en los procesos operativos. Analizaremos las oportunidades para mejorar la Mesa de Servicio, la Gestión de Incidentes y la Gestión de Problemas. También trabajaremos en la reducción de la carga de trabajo y la optimización del flujo mediante soluciones de automatización de servicios. Al final de esta ronda, volveremos a ejecutar una verificación de madurez para ver si avanzamos y si podemos definir nuevas oportunidades de mejora.



### Ronda 3 – Enfoque en procesos tácticos y estratégicos.

Ahora es el momento de mover nuestros procesos a un nivel más táctico. Implementaremos procesos de Diseño de Servicios y haremos algunos nuevos procesos tácticos. Para ello realizaremos actividades de Gestión de Disponibilidad, Capacidad y Seguridad. También optimizaremos los acuerdos de proveedores con nuestros dos proveedores e implementaremos las medidas de seguridad adecuadas para evitar futuras interrupciones. Después del ciclo final de mejora del servicio, estamos listos para nuestra última ronda.

### Ronda 4 – Experimentar con un equipo de alto rendimiento.

Después de hacer algunos ajustes finales, ahora podemos experimentar cómo todas las mejoras y nuestra nueva forma de trabajar desarrollaron este equipo de alto desempeño. Los procesos serán más eficientes, monitorizando y reportando con mayor precisión y hemos resuelto nuestros principales problemas de Gestión de Servicios de TI.



## ¿QUÉ APRENDERÁ EN EL SIMULADOR?

- **Cómo crear una organización de soporte técnico orientada al cliente.**
- **Cómo aplicar 6 procesos de Gestión de Servicios de TI.**
- **Cómo aplicar la Mejora Continua del Servicio.**

### En esta simulación los participantes aprenderán y experimentarán:

- La esencia de la Gestión de Servicios de TI.
- Cómo aplicar los procesos básicos de Gestión de Servicios de TI y aprender cómo pueden aportar valor a todas las partes interesadas.
- Cómo llevar a la organización del servicio a un nivel más táctico y estratégico en poco tiempo.
- Cómo optimizar sus flujos de trabajo mediante la implementación de mejoras y automatización de servicios.
- Cómo mejorar la colaboración entre diferentes equipos, proveedores y otras partes interesadas para optimizar la calidad del servicio.
- La autoevaluación de los procesos propios mediante controles de calidad regulares ayuda a mejorar los procesos.
- Después de esta simulación, los participantes también tienen un mejor enfoque sobre cómo sus esfuerzos pueden conducir a un aumento en el valor para el negocio.

## Audiencia.

Esta simulación es para los empleados operativos de Gestión de Servicios de TI. Se centrará en la terminología básica de la Gestión de Servicios de TI y les ayuda a aplicar rápidamente la teoría en su trabajo diario.

Los líderes de equipo y los gerentes de procesos pueden aprender cómo facilitar el proceso de implementación y mejora de estos nuevos principios de Gestión de Servicios de TI.

Esta simulación también se puede utilizar después de una base ITIL o FitSM como una sesión de arranque (kick-off) para un programa de Gestión de Servicios de TI o FitSM o para una evaluación para mejorar la madurez actual de sus procesos.



# CATÁLOGO DE CURSOS

## CURSOS

### Gestión de Servicios de TI

#### Esquema de certificación integratedITSM™

The integratedITSM™ System

Over View integratedITSM™ Essentials

integratedITSM™ Essentials

Lean IT Essentials

Agile Scrum Essentials

Organizational Change Management

IT Business Relationship Manager

Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean

#### IT Service Management

IT Asset Management Essentials

Configuration Management Specialist

Problem Management: Root Cause Analysis Specialist

Service Catalog Specialist

#### IT Business Relationship Manager

IT Business Relationship Manager

#### ISO/IEC 20000

Overview ISO/IEC 20000:2018

ISO/IEC 20000:2018 Foundations

ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor

ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador

#### Talleres y Simuladores

Simulador CarGO

Simulador Hollywood Dreams

### Agilidad de TI

#### Scrum Study®

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

Agile Master Certified (SAMC)®

#### Scrum Professional Designations®

Agile Scrum Essentials

#### SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

#### Lean IT

Lean IT Essentials

Lean IT Kaizen

Lean IT LeaderShip

### DevOps

DevOps Essentials™

DevOps Leadership™

DevOps Engineer

DevSecOps Engineer

#### Talleres y Simuladores

DevOps In Action: The Phoenix Project

Simulador Fly 4 You

Simulador Mars Landers

### Alineación al Negocio

#### Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

#### Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para el Examen: Project Management

Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

#### Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

#### Inteligencia Artificial

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

Curso de Liderazgo Estratégico en Inteligencia Artificial Generativa

### Seguridad y Ciberseguridad de TI.

#### Riesgo y Continuidad del Negocio

#### Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

#### Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

#### Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

ISO/IEC 31000 Risk Manager

#### Talleres y Simuladores

Ocean's 99™

#### Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)



# make**IT** possible. agile. smart. easy. safe.

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenTSM

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)

240123