



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.

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

**IDIOMA:**  
Dictado en español.  
Material en inglés.

**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

<b>CURSOS</b>
<b>Gestión de Servicios de TI</b>
<b>IT Service Management</b>
Integrated IT Service Management Essentials™
Over View Integrated IT Service Management Essentials™
Over View Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)
Integración de la Gestión de Servicios de TI con Metodologías Ágiles (DevOps, Agile & Lean) (ESM)
<b>IT Asset Management Essentials</b>
IT Asset Management Essentials
<b>ISO/IEC 20000</b>
Overviwe ISO/IEC 20000:2018
ISO/IEC 20000:2018 Foundations
ISO/IEC 20000:2018 Líder Auditor
ISO/IEC 20000:2018 Líder Implementador
<b>Talleres y Simuladores</b>
The Integrated Service Management Experience: Mars Lander®
Simulador CarGO
Simulador Hollywood Dreams
<b>Metodologías Ágiles</b>
<b>Scrum</b>
Scrum Master Certified (SMC)®
Scrum Developer Certified (SDC)®
Scrum Product Owner (SPOC)®
Agile Master Certified (SAMC)®
Agile Scrum Essentials
Agile Scrum Master
Agile Scrum Product Owner
<b>SAFe®</b>
SAFe® Scrum Master
Leading SAFe®
SAFe® for teams
SAFe® PO/PM
SaFe® Advance Scrum Master
<b>Lean IT</b>
Lean IT Essentials
Lean IT Kaizen
Lean IT LeaderShip
<b>DevOps</b>
DevOps Essentials
DevOps Leadership™ Certification Course

<b>Talleres y Simuladores</b>
DevOps In Action: The Phoenix Project
Simulador Fly 4 You
<b>Alineación al Negocio</b>
<b>Gobierno de TI</b>
COBIT® Foundations Certificate
Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI
<b>BRM</b>
IT Business Relationship Manager
<b>Simuladores</b>
Grab @ Pizza (Integración TI - Negocio)
<b>Gestión de Proyectos</b>
Fundamentos de Gestión de Proyectos
Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)
Gestión de Riesgos de Proyectos
<b>Talleres y Simuladores</b>
Agile Project Management In Action: The Challenge Of Egypt
<b>Seguridad, Continuidad y Riesgo de TI</b>
<b>Seguridad de la Información</b>
ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información
ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)
ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)
<b>Ciberseguridad</b>
Fundamentos de Ciberseguridad
ISO/IEC 27032 Lead Cybersecurity Manager
<b>Riesgo y Continuidad de TI</b>
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
<b>Antisoborno</b>
ISO/IEC 37001 Fundamentos
ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)
ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)
<b>TRANSFORMACIÓN Y AGILIDAD DEL NEGOCIO</b>
<b>Automatización de Procesos</b>
Fundamentos de Automatización de Proyectos
<b>Cambio Cultural</b>
Management 3.0 en Acción
Taller Fundamentals «SER un Líder Ágil»
Organizational Change Management



# 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)

08 09 23