

Descriptivo

Taller aplicación de técnicas RCA con Inteligencia Artificial

Este taller permite a los participantes conocer qué es un problema, conocer el propósito del proceso de Gestión de Problemas y saber qué es una técnica RCA (Análisis de Causa Raíz) dentro del ámbito de las buenas prácticas de ITSM (Gestión de Servicios de Tecnologías de Información)



Gestión de
Servicios



Metodologías
Ágiles



Gobierno
de TI



Gestión de
Proyectos



Seguridad y
Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización
de Procesos



Antisoborno

Descriptivo Taller aplicación de técnicas RCA con Inteligencia Artificial



Resumen

Este taller permite a los participantes conocer qué es un problema, conocer el propósito del proceso de Gestión de Problemas y saber qué es una técnica RCA (Análisis de Causa Raíz) dentro del ámbito de las buenas prácticas de ITSM (Gestión de Servicios de Tecnologías de Información) a nivel mundial, para luego realizar a lo menos, 3 ejercicios prácticos para cada de una de las 10 técnicas RCA más conocidas en el mercado.

Se presentan descriptivos de cada una de las 10 técnicas RCA y se internaliza y ejemplifican en base a 10 casos de uso en distintas industrias, utilizando en algunos ejemplos IA Generativa. Adicionalmente, se comparte un archivo Excel de apoyo con tablas dinámicas, para utilizar las 10 técnicas RCA.

Generales del curso

DURACIÓN:

10 horas

IDIOMA:

Español

MODALIDADES:

Presencial

En línea con instructor en vivo

CERTIFICACIÓN:

N/A

FORMATOS:

Público

En su empresa

Testimoniales

"Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento."

Axel Antonio Ruiz Alonso



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

www.pinkelephant-latam.com

Objetivo

En el taller logrará los siguientes objetivos de aprendizaje:

1. Comprenderá qué es la IA Generativa y cómo optimiza el RCA, acelerando la identificación de patrones y correlación de eventos.
2. Identificará casos de uso prácticos donde la IA Generativa agiliza la resolución de problemas en TI.
3. Diferenciará cuándo y cómo incorporar IA Generativa en sus análisis RCA sin perder rigor metodológico.
4. Conocerá y aplicará las 10 técnicas RCA más populares en casos de uso reales de distintas industrias.
5. Discernirá qué técnica RCA utilizar según cada tipo de problema para fortalecer la estabilidad de sus servicios TI.

Testimoniales

"Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando."

Doris Delgado Vargas

Audiencia

- Dueños de procesos ITSM (Gestión de Servicios de Tecnología de Información).
- Dueños de servicios TI.
- Profesionales que cumplen uno o más roles en el proceso de Gestión de Problemas y que participan en actividades de RCA (Análisis Causa Raíz).
- Profesionales que participan en uno o más roles en la operación de los Servicios TI, en los procesos ITSM de Gestión de Incidentes, Mesa de Servicios, Gestión de Monitoreo y Eventos y Gestión de Riesgos (en particular, los procesos vinculados a Gestión de Capacidad, Gestión de Disponibilidad, Gestión de Continuidad de los Servicios y Gestión de Seguridad de la Información).

Prerrequisito

- Conocimiento de lo que es un problema.
- Conocimiento del proceso de Gestión de Problemas bajo ITSM.
- Conocimiento de lo que es una técnica RCA.
- Experiencia en el ciclo de operación de los Servicios TI.

Temario

1. Conceptos claves (Problema, proceso, gestión de problemas, RCA y casos de de uso)
2. Ejercicios técnica RCA – Lluvia de ideas
3. Ejercicios técnica RCA – Mapas de afinidad
4. Ejercicios técnica RCA – Diagramas de Ishikawa
5. Ejercicios técnica RCA – 5 Porqués
6. Ejercicios técnica RCA – Análisis del problema de Kepnes – Tregoe
7. Ejercicios técnica RCA – Análisis de eventos y factores casuales
8. Ejercicios técnica RCA – Análisis del árbol de fallas
9. Ejercicios técnica RCA – Análisis de cambios
10. Ejercicios técnica RCA – Análisis de barreras
11. Ejercicios técnica RCA – Comprobación de hipótesis
12. Casos de uso – Resoluciones causa raíz

Materiales

- Manual con la información del taller y ejemplos prácticos.
- Certificado de Asistencia de Pink Elephant.
- Instructor ITIL EXPERT, con experiencia en ISO 20000, ITSM e ITIL, que respalda Pink Elephant.

Testimoniales

"En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados."

Herrera Medina Luis Antonio



Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de Buenas Prácticas y Estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal.



Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?



- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

CURSOS
<i>Gestión de Servicios de TI</i>
ITIL
ITIL Foundation (Version 5)
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
ISO/IEC 20000 Foundations
ISO/IEC 20000 Líder Auditor
ISO/IEC 20000 Líder Implementador

Talleres y Simuladores
Simulador CarGO
Simulador Hollywood Dreams
Catálogo de Servicios
Cómo definir e implementar una CMDB según las mejores prácticas de ISTM
Taller diseño, implementación y mejora de una Mesa de Servicio acorde a las mejores prácticas de ITSM
<i>Agilidad de TI</i>
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 la Transformación de ITSM con IA

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

ISO/IEC 42001 Fundamentos del Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial

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

Taller Práctico de Microsoft Copilot Studio: Creación de Chatbots y Agentes de IA

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 22301:2019 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2019 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2019 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** collaborative. innovative. smart. pink.

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



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

100726



www.pinkelephant-latam.com