

# Race to Results Service Management Simulation (ITIL V3 based)

HF415X



## Objetivos

Al finalizar este curso, el participante conocerá como:

- Proporcionar una vista práctica de SM y de todos sus componentes principales y dar a los participantes la oportunidad para experimentar como su aplicación puede mejorar dramáticamente el rendimiento del negocio.

## Audiencia

- Senior IT Managers que deseen evaluar la Gestión de Servicios dentro de su propia organización.
- Líderes de equipos y dueños de procesos, que necesiten comprender de forma integral la Gestión de Servicios (SM) y las partes que lo componen.
- Profesionales de IT que necesiten una comprensión de alto nivel de Gestión de Servicios (SM).
- Administradores de negocio y administradores de proyectos que necesiten comprender como la Gestión de Servicios (SM) puede soportar la mejora en el desempeño del negocio.

## Pre-requisitos

- Experiencia en IT sería útil, pero no es necesaria.

## Temario

- Introducción a la simulación.
  - Normalmente entregado con alrededor de 5 rondas, la simulación cubre todos los aspectos de SM como resultado de la dinámica del juego. Inicialmente se enfoca en la Operación del Servicio, la simulación cubre Estrategia de Servicios, Diseño de Servicios, Transición de Servicios y Mejora Continua del Servicio, simulando aspectos de ITIL V3 en un entorno práctico.

## Ronda 1

- Aspectos de comunicación
- Trabajo por Silo

- Operación del Servicio
  - Gestión de Incidentes
  - Mesa de Ayuda

## **Ronda 2**

- Estrategia del Servicio
  - Gestión del Portafolio de Servicios
  - Gestión Financiera
- Diseño del Servicio
  - Gestión de Niveles de Servicio
  - Gestión de la Capacidad
- Transición del Servicio
  - Gestión del Cambio
  - Gestión del Conocimiento
- Operación del Servicio
  - Mayor consideración a Gestión de Incidentes, confirmando los niveles de prioridad
  - Gestión de Problemas
  - Gestión de Eventos

## **Ronda 3**

- Estrategia del Servicio
  - Madurando la Gestión del Portafolio de Servicios
  - Madurando la Gestión Financiera
- Diseño del Servicio
  - Gestión del Catalogo de Servicios
  - Gestión de la continuidad de los Servicios de TI
  - Gestión de la Disponibilidad
  - Madurando la Gestión de los Niveles de Servicio
  - Madurando la Gestión de la Capacidad
- Transición del Servicio
  - Madurando la Gestión del Cambio
  - Madurando la Gestión del Conocimiento
  - Gestión de la Configuración
  - Gestión de Liberación y Distribución
- Operación del Servicio
  - Proceso de Gestión de Incidentes y función Mesa de Ayuda maduros
  - Madurando Gestión de Problemas
  - Madurando Gestión de Eventos
- Mejora Continua del Servicio
  - Gestión de los niveles de servicio

## **Ronda 4**

- Estrategia del Servicio
  - Gestión del Catalogo de Servicios maduro
  - Gestión Financiera madura
- Diseño del Servicio
  - Gestión del Catalogo de Servicios maduro
  - Gestión de la Continuidad del Servicio de TI maduro
  - Gestión de la Disponibilidad maduro

- o Gestión del Nivel de Servicios maduro
  - o Gestión de la Capacidad maduro
- Transición del Servicio
  - o Gestión del Cambio maduro
  - o Gestión del Conocimiento maduro
  - o Gestión de la Configuración maduro
  - o Gestión de Liberación y Distribución maduro
- Operación del Servicio
  - o Proceso de Gestión de Incidentes y función de Mesa de Ayuda maduros
  - o Gestión de Problemas maduro
  - o Gestión de Eventos maduro
- Mejora Continua del Servicio
  - o Gestión de Nivel del Servicio maduro

### Ronda 5

- o Revisión de la mejora en el desempeño a través de las 5 rondas, revisión de ITIL, demostración de las ligas y dependencias entre procesos.
- o Revisión de como la madurez de SM evoluciona e involucra a los participantes de la organización

**Duración** 1 día

## Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:

**01 800 501 2611** desde el interior de la República

**5258 4787** desde la Ciudad de México

## Internet

e-mail:

**hpeducacional@hp.com**

url:

**www.hp.com.mx/educacion**

