

Tratamiento Capacitativo en la
implantación o mejora de los
procesos de **Gestión de la
Configuración y Gestión de
Problemas** según ITIL



1.1 OFERTA

Pragmatic ofrece los servicios más innovadores en materia de desarrollo organizativo; para más información dirigirse a www.pragmatic.es. Como especialistas en *learning by doing* nuestras simulaciones de negocio consiguen los objetivos generales siguientes:

- ☑ Involucrar al equipo en el proceso de cambio organizativo: las simulaciones son las herramientas perfectas para testear el cambio que intentamos implantar, presentar nuevas políticas organizativas e involucrar activamente a nuestros empleados o colegas en los procesos de mejora. En poco tiempo se consigue más que en largas reuniones, tediosos procesos de convencimiento e interminables memorándum.
- ☑ Mejora de los resultados de formación y desarrollo personal: a través de nuestras simulaciones los participantes experimentan problemas reales de su entorno, alejados de su rutina diaria. Esto proporciona un contexto de aprendizaje adecuado y "seguro" para poder experimentar libremente con nuevas ideas y soluciones.
- ☑ Mejora de competencias: nuestras simulaciones apelan a las distintas destrezas y competencias profesionales de los participantes.
- ☑ Potenciamiento del pensamiento creativo: nuestras simulaciones hacen trabajar al participante, de manera que no puede contentarse con encontrar la manera más simple de solucionar un problema sino que debe encontrar aquella que sea más eficaz para todo el equipo.

En **Pragmatic** conocemos las flaquezas y fortalezas de los departamentos TI. Gracias a este conocimiento, adquirido durante años de trabajo conjunto con estos departamentos de empresas de diferentes características y tamaños, hemos creado este tratamiento capacitativo orientado a cubrir sus puntos débiles más habituales. Para ello, unimos acciones específicas de formación y consultoría que atacan el núcleo del problema.

Nuestros tratamientos no son sólo una acción formativa o de consultoría más sino que buscamos un cambio real en el departamento que se reflejará en el trabajo diario de sus componentes desde el primer día.

1.2 EL TRATAMIENTO

Estudios recientes demuestran que el 80% de los fallos que se producen en la infraestructura de las organizaciones TI se deben a cambios planificados, implementados o informados inadecuadamente, y realizados por el mismo personal del área de tecnología.

Dos aspectos críticos en la implantación de ITIL son la Gestión de Configuración (¿sabemos lo que tenemos?) y Gestión de Cambios (¿sabemos modificarlo de forma eficiente?). Además son dos procesos muy relacionados entre sí, ya que al mismo tiempo que definimos y ordenamos nuestra infraestructura, tenemos que garantizar que los cambios sobre ella se controlan adecuadamente.

Mediante este tratamiento se proporcionará a los participantes una capacitación experiencial, totalmente orientada a sus necesidades más inmediatas, ofreciéndoles una guía sobre cómo realizar

su trabajo diario según los mejores estándares internacionales. Garantiza una formación adecuada de todos los participantes para que entiendan su alcance mediante actividades colaborativas, entre todos se define cómo "aterrizar" estos procesos en la empresa y se realiza el proceso de implantación de ambos procesos en el departamento (definición detallada de flujos y actividades, implantación de la mejora continua sobre los procesos descritos, etc.).

1.3 AGENDA

En la estructura modular del programa combinamos teoría y práctica para transferir conocimiento "real" sobre cómo implantar estos procesos en una organización a medida que hacemos efectiva la implantación.

FASES:

1. Taller experiencial fundamentos ITIL

Para todos aquellos que tienen conocimientos de la versión 2 de ITIL, este curso supone la actualización necesaria para conocer los cambios que introduce la nueva versión. Partiendo de los fundamentos y procesos básicos aprendidos en la v2, conoceremos el enfoque global del ciclo de vida de los servicios, los nuevos procesos introducidos y los principales cambios relativos a la mejora continua. Al finalizar el curso los participantes podrán reconocer las principales diferencias de esta evolución de ITIL, identificar la diferencia entre ciclo de vida y procesos, los libros que componen esta nueva versión, y el actual esquema de certificación.

Nuestro **workshop** utiliza la mundialmente conocida simulación de negocio **Control IT** como hilo conductor: de esta manera los participantes descubren por si mismos los principios de ITIL, comprobando de primera mano los beneficios que se pueden obtener.

El objetivo del curso es aportar a los alumnos los conocimientos y habilidades necesarias de los conceptos, principios, procesos y funciones clave para la gestión acertada de servicios de TI. Al mismo tiempo prepara a los asistentes para el examen de certificación **ITIL Foundation Certificate V3**.

Programa

El contenido global del curso es el siguiente:

1. Introducción a ITIL: ¿cómo ha evolucionado?
2. Ciclo de vida del Servicio
3. Estrategia del Servicio
 - Conceptos generales
 - Gestión del Portfolio de Servicios
 - Gestión de la Demanda
 - Gestión Financiera de Servicios IT
4. Diseño del Servicio
 - Conceptos generales
 - Gestión del Catálogo de Servicios y Niveles de Servicio
 - Gestión de Capacidad y Disponibilidad
 - Gestión de Seguridad
 - Gestión de Continuidad del Servicio
 - Gestión de Proveedores

5. Transición del Servicio

- Conceptos generales
- Gestión de Activos y Configuración
- Gestión de Cambios
- Gestión de Versiones y Despliegue

6. Operación del Servicio

- Conceptos generales
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Peticiones de Servicio
- Gestión de Problemas
- Gestión de Eventos
- Gestión de Accesos

7. Mejora Continua del Servicio

- Conceptos generales
- Los 7 pasos

8. Realización del examen de certificación (opcional)

Requisitos de la sala de formación: el Workshop está diseñado para un grupo de entre 6 (número mínimo) y 15 participantes y precisa de los siguientes medios materiales para su realización: una sala de unos 40-50 m2, con varias mesas grandes –un mínimo de cinco para las cinco áreas de producción, soporte 1, soporte 2, negocio y proveedor -, sillas para todos los asistentes, flipchart, rotuladores y proyector.

Duración: 16 horas distribuidas en 2 jornadas formativas completas



2. Taller de Gestión de la Configuración

El taller se divide en dos partes diferenciadas, en la primera parte se hará un repaso de los conceptos generales del proceso de gestión de la configuración y posteriormente, el facilitador tomará los requerimientos y necesidades del cliente para proceder a su análisis, mientras que en la segunda parte definiremos una parte de la CMDB partiendo de un servicio en particular definido en la anterior sesión.

Parte 1: Conceptos generales de Gestión de la Configuración y Gestión de Problemas

La Gestión de la Configuración es uno de los procesos más críticos en la prestación de servicios TI, suministra información de los activos y del impacto que éstos tienen en la calidad y entrega de los servicios al resto de los procesos de soporte: G. Incidencias, G. Problema y en especial a G. Cambios y G. Entregas. Constituye el *core* informativo de la gestión de servicios.

Se tratarán los siguientes aspectos:

- Proceso de Gestión de la Configuración: objetivos/misión, responsabilidades asociadas, actividades y flujos de proceso
- Relación con el resto de procesos de soporte
- Relación con el catálogo de servicios
- Modelo lógico: CMDB
- Ciclo de vida de los activos
- DSL (Definitive Software Library)
- Herramientas de discovery
- Integración con sistemas de monitorización
- Métricas asociadas al proceso
- CMDB Federadas o FCMDB
- Planificación de un proyecto CMDB

Parte 2: Creando vuestra CMDB

Basándonos en un servicio particular del cliente:

- Análisis interacción servicio y negocio
- Definición de CI necesarios para la gestión del servicio (alcance)
- Definición de atributos necesarios
- Integración con el proceso de G. Cambios y de Entregas (revisión alcance)
- Definición del ciclo de vida necesario para los tipos de activo (desde la solicitud al proveedor hasta su retirada)
- Definir el diagrama RACI para el proceso de configuración en concreto
- Relación entre la CMDB creada y la DSL

Requisitos de la sala de formación: pizarra o flipchart y proyector

Duración Parte 1: 4 horas formación + 4 horas toma de requerimientos y necesidades

Duración Parte 2: Dependerá de los requerimientos del cliente, se calcula aproximadamente 1.5 jornadas, una de las cuáles será de análisis y media en casa del cliente

3. Taller de Gestión de Problemas

Como en el caso anterior, el taller se divide en dos partes. En la primera parte se hará un repaso de los conceptos generales del proceso de gestión de problemas y en la segunda parte analizaremos el impacto de la implantación de la gestión de problemas en vuestra herramienta.

Parte 1: Conceptos generales de Gestión de Problemas

Gracias a una correcta Gestión de Problemas conseguiremos minimizar el número de incidentes y que, aquellos que surjan se solucionen mucho más ágilmente, hecho que provocará una mayor calidad a nivel global de los servicios de TI ofrecidos. Mediante este taller aprenderemos los principales fundamentos de la Gestión de Problemas: cómo identificar, registrar y clasificar problemas, cómo analizar y determinar las causas que los provocan a la vez que proponemos soluciones efectivas, cómo tratar los problemas una vez solucionados (tareas de seguimiento), etc.

Se estructurará según lo descrito a continuación:

- Dinámica de preguntas y respuestas para generar inquietudes acerca de la gestión de problemas
- Principios básicos de la gestión de problemas y subprocesos contemplados
- Guía de implantación de la gestión de problemas: requisitos de madurez y requisitos de la herramienta ITSM
- Taller de análisis de problemas: diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, método de "Los 5 Por qué", etc.
- Relación de gestión de problemas y gobierno TI. Objetivos de control

Parte 2: Cómo implantar Gestión de Problemas en vuestra herramienta

Teniendo en cuenta la herramienta de gestión del cliente:

- Revisión de incidencias reales de alta frecuencia o impacto
- Generación de registro de problema
- Análisis de causas raíz
- Búsqueda de workarounds
- Determinaciones de posibles soluciones
- Relación con procesos de gestión de incidencias, cambios y configuración
- Seguimiento posterior
- Matriz RACI de responsabilidades del proceso
- Principales indicadores del proceso

Requisitos de la sala de formación: pizarra o flipchart y proyector

Duración Parte 1: 4 horas formación + 4 horas toma de requerimientos y necesidades

Duración Parte 2: Dependerá de los requerimientos del cliente, se calcula aproximadamente 1.5 jornadas, una de las cuáles será de análisis y media en casa del cliente

4. Coaching y seguimiento posterior

Para finalizar el tratamiento, pragmatic se encargará de realizar un análisis detallado de todo lo ocurrido durante las jornadas anteriores y entregará al responsable de la empresa un informe donde se indicarán sus recomendaciones para conseguir que el proceso realizado sea un éxito.

Además, el capacitador responsable del tratamiento planificará una acción de coaching mediante la cual contactará con todos los participantes (3 sesiones presenciales o en remoto con cada uno de ellos) para asegurar que efectivamente se están aplicando las mejoras aprendidas y/o resolver cualquier duda que pudieran encontrarse en el momento de trasladar lo aprendido a su realidad.