

Control IT

Business simulation for ICT Service Management

La solución Control IT está diseñada en base a las prácticas de Service Management, siendo especialmente útil para complementar o introducir implantaciones de ITIL. Se trata de un juego interactivo en el que los empleados deberán trabajar conjuntamente para alcanzar un objetivo común dentro de un entorno simulado.

La simulación de negocio Control IT se ha usado más de 5.000 veces en todo el mundo durante los últimos 10 años. Universidades y programas máster, organismos públicos, consultoras, grandes corporaciones, PYMES, ...empresas de todo tipo se han beneficiado de esta simulación para transmitir de forma reveladora, directa y divertida los beneficios del Service Management.

El juego

Argumento:

Una organización debe cumplir sus objetivos de fabricación. Para ello, subcontrata a una empresa externa, *Logistics S.A.*, que le proporciona servicios logísticos. *Logistics* pone a su disposición un Service Desk y un servicio de técnicos especializados; además, cuenta también con el soporte de un proveedor externo. Empiezan la producción y todo va bien hasta que surgen las primeras incidencias con el servicio logístico y entonces...aparece el caos.

Dinámica:

A lo largo del juego, ejecutado en varias rondas, irán apareciendo distintos agentes y situaciones que, de forma natural, introducirán los problemas diarios de una organización IT. Los participantes deben descubrir intuitivamente formas de resolverlos y, sin darse cuenta, empezarán a aplicar "mejores prácticas" con las que mejorarán rápidamente los resultados del juego.

Un fuerte foco en el cliente y el énfasis en los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) fuerzan a los participantes a descubrir ellos mismos los principios del Service Management. Estas situaciones son completamente trasladables, tanto al día a día de la mayoría de empresas, como a la teoría más actual.

Los roles

El gestor de servicio:

Su mayor desafío consiste en asegurar que los acuerdos de servicio correspondientes se cierren y cumplan y, para ello, deberá poner a todo el mundo de acuerdo. Además, deberá tomar las decisiones adecuadas para poder satisfacer las futuras necesidades de capacidad de procesamiento de la empresa así como invertir en los elementos necesarios para asegurar la buena marcha y el progreso de la empresa. También deberá procurar mantener e ir renovando la infraestructura de la compañía.

El agente de soporte y asistencia (Service Desk):

Como miembro del servicio de Atención al Cliente, su trabajo consiste en asegurar un buen servicio al cliente. Es el responsable de controlar que las incidencias se traten con precisión y conforme a lo acordado. Deben luchar además con los usuarios descontentos, garantizándoles un buen servicio.

Innovación y Gestión:

Trabajan conjuntamente con los agentes del Service Desk garantizando a sus clientes la continuidad en su trabajo. Además, traducen las necesidades y deseos de los clientes en soluciones técnicas adecuadas. Son especialistas técnicos, los encargados de la resolución de incidencias y problemas complejos.

El proveedor:

Es el responsable del suministro y asesoramiento de *Logistics S.A.*, importante empresa con la que acaba de cerrar un contrato de 5 años. Su lema para esta campaña es "más grande, más rápido y más fiable" así que tiene como enfoque principal hacer campaña para que sus clientes (como *Logistics S.A.*) sean conscientes de las ventajas de sus productos y servicios frente a los de su competencia.

La estructura de la sesión

La sesión se inicia con una introducción a los procesos y componentes de ITIL y, seguidamente, da comienzo la ronda 1.

Al finalizar la ronda 1... los participantes han experimentado la influencia de las incidencias en el negocio. Teóricamente, se aportan las diferencias y relación entre Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas.

Al finalizar la ronda 2... los participantes se han dado cuenta de la importancia de la Gestión de Configuración y de que los cambios no controlados conducen a muchos e importantes problemas. Teóricamente, aportamos las nociones de Gestión de Configuración y Gestión de Cambios.

Al finalizar la ronda 3... todo empieza a marchar bien desde el punto de vista operativo pero tenemos problemas de capacidad y disponibilidad. Además, en el aspecto financiero también hay asuntos que no andan del todo bien. Teóricamente, vemos Gestión de Disponibilidad, Gestión Financiera y de Capacidad y Gestión de la Continuidad de los Servicios TI.

Al finalizar la ronda 4... todo va sobre ruedas pero ahora tenemos problemas para establecer negociaciones y comprendernos mutuamente entre la organización del servicio y la sección comercial. Teóricamente, debemos analizar detalladamente la Gestión de Niveles de Servicio.

* Beneficios de la simulación

- Muestra las consecuencias de una forma de trabajar orientada a procesos
- Muestra las bases de los procesos ITIL y las relaciones entre ellos
- Ofrece a los participantes la oportunidad de constatar cómo se mejora el rendimiento aplicando los principios ITIL
- Enfatiza la importancia del cliente: no es suficiente con trabajar duro, el cliente espera mucho más
- Revela la criticidad del correcto diálogo entre IT y negocio, en base a acuerdos aprobados por ambas partes y su periódica revisión
- Motiva a los participantes al enfoque ITIL y predispone positivamente a este cambio

* ¿En qué escenarios resulta útil ?

- Como complemento a una formación estándar en ITIL, refuerza los conceptos teóricos y favorece la obtención del certificado
- Como sesión de 'toma de contacto' con el mundo ITIL antes de la adopción de procesos formales basados en ITIL
- Como preparación a la empresa o departamento antes de la introducción de enfoques de Service Management, nuevos procesos, nuevo Service Desk, nueva orientación en la relación con el cliente, etc
- Como sesión de concienciación a las áreas de negocio (directivos no-IT) antes de implantaciones ITIL: refuerza su comprensión de los cambios previstos, y proporciona un clima favorable al nuevo modelo
- Como complemento de cursos académicos en universidades y posgrados

* Los participantes opinan:

- "Divertida, participativa e instructiva; ¿qué más pedir?" - Luis Larrubia, *Office.Solution Leader* en Valeo Térmico S.A.
- "Fue realmente interesante. Su efecto más demoledor es mostrar que sin buenos procesos de gestión, nuestra empresa morirá por falta de eficiencia. Con las decisiones adecuadas se consiguen mejoras espectaculares" - Alejandro Colás, Director de S.I. en Grupo SAMCA
- "Resulta muy interesante poder comprobar el desarrollo de mejora en una empresa de una forma tan visual"- Roberto Lorenz, Responsable Service Desk en SAFA - Alliance Healthcare

* Las simulaciones son flexibles:

- entre 9 y 16 participantes
- entre 4 y 8 horas de duración

¡Tú eliges qué es lo que más te conviene!



Miles de organizaciones ya han probado este sistema revolucionario de conocimiento ITIL. No seas el último en probarlo.

- * Control IT es un producto de Simagine

SIMAGINE



Si quieres más información, puedes visitar nuestra página de Simulaciones de Negocio donde encontrarás información detallada y un calendario con los próximos cursos previstos: <http://www.apser.es/BusinessSimulations.html>