

“Mejore el desempeño de su negocio por medio de la creación de un departamento de TIC de alto rendimiento”.

Su equipo se ocupa del Departamento de TI de una de las más grandes empresas del mundo de producción y venta de pizzas. Su tarea es dar apoyo al Negocio con excelentes productos y servicios de tecnología. El mercado es muy competitivo, lo que fuerza al Área de Negocio a diseñar nuevos productos, desarrollar marketing de impacto, y conseguir niveles de excelencia operativa con sistemas de pedido y entrega rápidos, baratos, confiables y de alta calidad.

*“TIC juega un papel importante habilitando a su negocio para que éste alcance sus aspiraciones estratégicas”.*

Su reto es sintonizar la tecnología con los requerimientos del negocio y organizar las capacidades de TI de forma que el Negocio pueda reducir sus costos operativos, incrementar la utilidad y la cuota de mercado por medio de la consolidación de la lealtad de clientes satisfechos.

En este taller interactivo de un día, Usted simulará las operaciones del segundo semestre de un ejercicio clave para Grab@Pizza. En cada ronda mensual Ud. tendrá que:

- Analizar el rendimiento actual de su infraestructura y su organización de TI,
- Identificar los requerimientos del negocio,
- Tomar decisiones sobre los recursos, la carga de trabajo y las prioridades,
- Calcular los costos del mes y tomar decisiones sobre las inversiones,
- Planificar las actividades de desarrollo y el calendario de cambios,
- Proponer e implantar mejoras para alinear a TI con las necesidades del Negocio.

Al final de cada ronda, el equipo evaluará el rendimiento del Negocio con:

- Datos de ventas,
- Costos operativos del Negocio,
- Satisfacción del cliente.



## ¿Qué opinan los clientes?

“Conforme fuimos identificando los problemas dentro de la simulación, inmediatamente reconocimos a que también suceden en la vida real. La simulación es una gran forma de crear conciencia acerca de las consecuencias que provoca una desalineación y de la necesidad de trabajar para resolver estos problemas en mi organización”

“Me di cuenta que como gerente del negocio me sentía inseguro e incapaz de tomar decisiones efectivamente si no recibía información oportuna y adecuada por parte de TI. Es interesante observar en la simulación cómo alguien interesado en el negocio se da cuenta que la gente de TI estaba demasiado ocupada con las actividades y procesos internos de TI y se olvidaban de mí”.

“Todo inicia con la actitud mental adecuada; no se trata de alinear TI **al** negocio o de alinear a TI **con** el negocio; **se trata de alinear TI y el negocio.**”

“Alineación trata de que las conductas y mecanismos adecuados son compartidos y adoptados tanto en una comunicación efectiva, en la demostración del valor, en la gobernabilidad, en la asociación entre las partes, en el alcance tecnológico y en las habilidades interpersonales. Es una cultura que reconoce la necesidad de tener un proceso continuo y armónico, y no un ejercicio de una sola vez. Es una relación basada en un entendimiento y respeto mutuos y en una visión compartida del futuro del negocio y de cómo TI lo habilita e impulsa hacia el futuro.”

## Alinear la Tecnología y la Estrategia del Negocio.

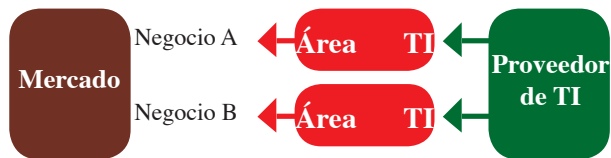


**Grab@Pizza™** es una simulación que ayuda a desarrollar una mayor conciencia del negocio y habilidades de negocio en los expertos en TI y ayuda a crear una mayor conciencia de TI y la necesidad de una gestión efectiva de las demandas a TI por parte del personal responsable del negocio.

Durante la simulación, el personal de TI y de Negocio tendrán que entenderse y tomar decisiones de forma tal que consigan aportar valor al negocio y, al mismo tiempo, manejar los riesgos del negocio asociados con el uso de TI.

### Escenario

Hay dos equipos (cada uno de entre 4 y 6 empleados) cada uno representando a la parte del negocio y al área de TI. Cada equipo apoyará a su “propio negocio” (grab@pizza). Ambos negocios actuarán en el mismo “mercado”. Ambos equipos tendrán que hacer exitoso a su “propio” negocio.

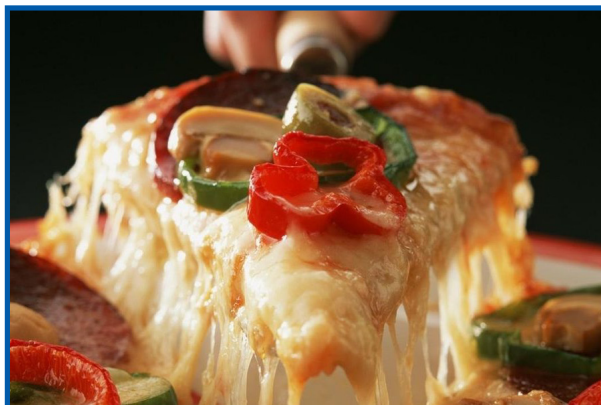


Cada equipo contará con los siguientes recursos:

- Presupuesto de TI
- Recursos (empleados, roles, herramientas y otros materiales),
- Un resumen de la información sobre el rendimiento de la infraestructura
- Descripción del caso Grab@Pizza

Al inicio de cada mes, el equipo recibirá esta información:

- Resumen de la carga de trabajo, incidencias, errores conocidos, peticiones de cambio
- Información del proveedor (nuevas versiones, nueva tecnología)
- Información sobre el negocio (peticiones de negocio)
- Información del rendimiento del negocio
- Resumen del presupuesto de TI
- Planes y resultados del rendimiento del negocio



### Aprendizaje activo

Esta simulación muestra cómo conseguir alto rendimiento en un departamento de TI.

El equipo tendrá que ajustar sus capacidades de TI a las necesidades cambiantes del negocio, reto al que se enfrentan todas las organizaciones de TI.

Esta sesión le permitirá comprender el ciclo de vida del servicio completo que propone ITIL “con las manos en la masa”.

### SITUACIÓN DE INICIO.

Los equipos iniciarán conociendo la situación de la organización actual de Grab@Pizza. Recibirán los resultados históricos ficticios de los meses 1 a 6. Tendrán un número de roles de TI existentes, mismos que deberán procesar las demandas de carga de trabajo para el mes 7. Recibirán una cantidad de incidentes, demandas del negocio y quejas del negocio. Analizarán el desempeño de la infraestructura existente y planearán e implantarán requerimientos de cambio y proyectos para el desarrollo aplicativo. Cuando esta carga de trabajo haya sido procesada, el equipo producirá sus resultados financieros para TI y el líder del juego producirán los resultados del desempeño del negocio.

**ANÁLISIS.** El equipo entonces reflexionará sobre los resultados de esta organización existente y discutirán y acordarán sobre las mejoras posibles.

**PASO 1.** El equipo de TI que roles de ITSM son necesarios y el número de recursos para cada rol que necesitan ubicar para el siguiente mes. La ubicación de roles y recursos determinará la cantidad de trabajo que podrá ser procesada. Deberán planearse las llamadas que el Service Desk podrá manejar, la cantidad de incidentes que podrán ser resueltos, el número de cambios y de proyectos de desarrollo que puedan ser planeados e implantados. Se pondrán proyectos del negocio e inversiones.

**PASO 2.** Sobre la base de selecciones inversiones hechas por el equipo, el facilitador confrontará al equipo con una nueva situación en términos de incidentes, carga de trabajo, demandas del negocio. La nueva carga de trabajo se introducirá y el equipo procesará esta demanda. El equipo preparará el reporte del departamento de TI. El facilitador mostrará el desempeño del negocio para esta ronda. El desempeño del negocio mostrará la utilidad, los costos (Operativos + TI) y la lealtad del cliente. Estos reportes reflejarán qué tan bien ha manejado el equipo la demanda de los servicios de TI.

**PASO 3.** El equipo reflexiona sobre su desempeño y sobre el impacto de sus decisiones en las inversiones realizadas. Tendrán que discutir y ponerse de acuerdo sobre las mejoras a realizar.

El equipo entonces repite los pasos 1 a 3 para los meses siguientes.

## ¿Quiénes se benefician?

Esta simulación se ha diseñado para los siguientes grupos objetivo:

- Gestores de negocio
- Empleados de áreas de negocio
- Gestores de TI
- Gestores de procesos de ITSM y gestores de servicios
- Miembros del equipo de prestación de servicios de TI.

Grab@Pizza es el siguiente paso para quienes han participado en la simulación Apollo 13 – an ITSM case experience™.

## Resultados clave.

- Cómo proporcionar con recursos limitados (presupuesto y empleados) los servicios acordados.
- Cómo reducir los costos de TI optimizando al personal de ITSM, los procesos y la tecnología.
- Cómo usar a los proveedores de forma eficaz.
- Cómo jerarquizar las inversiones de TI y su carga de trabajo (soporte y mantenimiento frente a innovación y desarrollo).
- Cómo traducir los requisitos del negocio a requisitos del área de servicios de TI.
- Cómo planificar el desarrollo de aplicaciones y jerarquizar los proyectos y los cambios en el calendario de Gestión de Cambios.
- Cómo minimizar los riesgos potenciales de que el negocio sufra deficiencias de continuidad por falta de disponibilidad, capacidad y seguridad de los servicios de TI.
- Cómo conseguir y demostrar el valor que se aporta al negocio.

Con la simulación se aprende a usar las capacidades de las Personas, Productos, Procesos y Partners, para crear un departamento de TI de alto rendimiento.

## Conceptos clave.

- ITSM
- Requerimiento del negocio.
- Infraestructura de TIC
- Costos de TIC
- Costos operativos del negocio
- Ventas
- Satisfacción del cliente
- KPIs
- Ventaja competitiva.



## Hechos

Simulación diseñada por: Gaming Works International.

La simulación fue creada por Jan Schilt y Paul Wilkinson. Ambos son especialistas en diseño y desarrollo creativo de formas de aprendizaje. Jan Schilt es diplomado en Gestión de Servicio ITIL y usa los procesos de aprendizaje en el desarrollo de organizaciones ICT. Paul Wilkinson es autor de una de las publicaciones ITIL y tiene varios años de experiencia en programas de gestión de cambio. Paul es también el co-autor de la publicación 'Not the ITIL'.

Simulación basada en tablero que permite la participación de dos equipos de entre 4 y 6 personas con roles específicos asignados de acuerdo a la simulación.

Tiempo requerido: Un día intenso.

## ¿Qué hago para tenerlo?

Contactar a un representante del SMLI en días hábiles, de 10 a 14 horas, tel: +52 (55) 56 03-0010 ó

Enviar un correo a [programas@grupodinamica.net](mailto:programas@grupodinamica.net) mencionando:

- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico.
- Teléfono y extensión.
- Horario en el que quiere ser contactado.
- Medio por el que desea ser contactado.



**DINÁMICA**  
EJECUTIVA Y PROFESIONAL