

**Propuesta de**



**Taller Administración de  
problemas y control causa  
Raíz**

Un ambiente de trabajo de IT productivo e inteligente es alentando por una forma de gestión que forme a un equipo a la práctica de la solución de problemas. Cuando esto está ausente la negatividad puede resultar porque los colaboradores pueden sentir que son incapaces de hacer frente a los problemas que enfrentan.

Se recomienda que antes de tomar un problema a la dirección, a menos que tenga urgencia inmediata, un equipo no sólo debe presentar el problema, sino también estar preparado para sugerir soluciones.

Audiencia:

Profesionales de TI, responsables por la soporte de servicios de TI en una organización, especialmente aquellos que están participando en la implementación de uno o más procesos ITIL.

## **1. La administración de problemas e incidente management**

- Gestión de incidentes & Problemas
- Control de Problemas:
- Control de Errores
- Gestión de Cambios

## **2. Fundamentos de Análisis**

- Evaluación de la Situación (Situation Appraisal)
- Análisis de Problemas (Problem Analysis),
- Análisis de Decisiones (Decision Analysis)
- Análisis de Problemas Potenciales (Potential Problem Analysis)

## **3. El métodos de Shoji Shiba**

- El modelo de solución de problemas de 7 pasos
- 1. ¿Cuál es el problema?
- 2. Recopilación de datos
- 3. Análisis de Causa
- 4. Planificación e implementación de soluciones
- 5. Evaluación del efecto
- 6. Normalización
- 7. Evaluación del Proceso

## **Métricas de control y supervisión de procesos**

### **Porque métricas**

- Métricas como instrumento
- Métricas como control
- Métricas e innovación
- Costos y beneficios

### **Donde Utilizar Métricas**

- Departamentos
- Procesos

### **Quien debe utilizar métricas**

- Gerentes
- Gerentes de procesos
- Staff

### **Como usar las métricas**

- Cronometraje
- Medición
- Controlando
- Gobierno
- Contabilidad

### **Diseño de Métricas**

- Conceptos básicos
- Principios
- Requerimientos
- Diseño de métricas individuales
- Diseño de métricas integradas
- Ejemplos de buenas y malas métricas

## **4. Gestión el conocimiento**

### **• Fase 1**

- Planeamiento y diseño
- Construcción de herramientas y formatos
- Recoger líneas de base

### **• Fase 2**

- Desarrollar competencias centrales de entusiasmo en el uso de los articulos
- Establecer piloto

- **Fase 3**
- Creación de base madura y estable
- Incrementar la eficiencia del proceso de resolución
- **Fase 4**
- Aprovechar el conocimiento
- Mejora el proceso de resolución de problemas