

Der Workshop Apollo 13 - an ITSM case experience™ nach ITIL® ist ein intensives ein- oder zweitägiges Training, das über ein interaktives Spiel ITIL®-Konzepte und -Praktiken vermittelt. Während des Trainings werden Situationen der Apollo-13-Mission realitätsnah nachgestellt. Sie übernehmen im Team die Arbeit des Mission Control Centers in Houston und Ihre Aufgabe

Ihr Nutzen

Sie bekommen eine fundierte Einsicht in die ITIL®-Theorie. Durch den Apollo-13-Casus lernen Sie, wie ITIL®-Prozesse in konkreten Situationen praktisch umgesetzt werden können.

Sie erleben Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen und erfahren, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können.

Sie werden geübt im Erkennen von Arbeitsabläufen.

Sie lernen, wie ein gutes Konzept die Leistungen der Service-

Abteilung verbessern kann.

Sie lernen, wie Sie als Team effektiver zusammenarbeiten

können und wie Sie durch die gemeinsame Planung und 2 Tag(e)

Seminarinhalte

Simulationen

* Alle ITIL®-Prozesse sind in der Simulation vertreten und deutlich erkennbar.

* Der komplette Zyklus einer Serviceleistung wird in diesem Simulationsspiel durchlaufen.

* Ein Paket ausgewogener Leistungsindikatoren wird zur Beurteilung der Serviceleistung eingesetzt.

* Am Ende jeder Spielrunde wird über die Qualität der Serviceleistung berichtet.

* Die Teilnehmer spielen in einer äußerst realistischen Umsetzung die Apollo-Rettungsaktion nach. Diese Erfahrungen werden unter professioneller Anleitung reflektiert und auf den Arbeitsplatz übertragen.

* Die Simulation kann auch von mehreren Teams gleichzeitig gespielt werden, was die Dynamik und Spannung noch verstärkt.

Nutzen des Simulationsspiels

* Sie bekommen eine fundierte Einsicht in die ITIL®-Theorie. Durch den Apollo-13-Casus lernen Sie, wie ITIL®-Prozesse in konkreten Situationen praktisch umgesetzt werden können.

* Sie erleben Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen und erfahren, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können.

* Sie werden geübt im Erkennen von Arbeitsabläufen.

* Sie lernen, wie ein gutes Konzept die Leistungen der Service-Abteilung verbessern kann.

* Sie lernen, wie Sie als Team effektiver zusammenarbeiten können und wie Sie durch die gemeinsame Planung und Umsetzung Ihre Arbeitsprozesse optimieren können.

Voraussetzungen

Es sind keine Vorkenntnisse notwendig.

Hinweise

Die Apollo 13® Kurse werden durch das akkreditierte Schulungsunternehmen ITSM Consulting GmbH durchgeführt. Inkl. Zertifizierte und akkreditierte Schulungsunterlagen sowie Incourse Examen.

Version: 2011

