

IT Service Management

Simulation Workshop

KOMPETENZEN

IT Service Management nach ITIL in der Praxis erfahren

Geschafft! Ohrenbetäubender Lärm ist zu hören, ein weiteres Flugzeug steigt dem Himmel entgegen. Alle Systeme sind voll funktionsfähig, die gesamte IT-Abteilung hat hervorragende Arbeit geleistet. Doch dann: Das Radar meldet Totalausfall, Starts verzögern sich, der Flughafen verliert Geld. Was nun?

Der IT Service Management Airport Simulation Workshop gibt Ihnen die Möglichkeit, die Geschehnisse beim Betrieb eines internationalen Flughafens im Team zu simulieren. Sie nehmen verschiedene Rollen ein, z. B. als Airport Operation Director, Service-Desk-Mitarbeiter oder Technik-Spezialist, und bewältigen so über mehrere Spielrunden die verschiedenen Probleme von Control Tower, Radar, Gepäcksortierung und Catering.

Begleitet von erfahrenen Coaches analysieren Sie nach jeder Runde die IT-Abläufe und erhalten so die Gelegenheit, im Team die Prozesse zu optimieren, besser zusammenzuarbeiten und effizienter zu entscheiden. Sie werden schrittweise an eine funktionierende ITIL-Prozessorganisation herangeführt und können die dadurch erreichten Verbesserungen in nur einem Tag erkennen und spürbar erfahren. Gibt es einen einfacheren und schnelleren Weg, ITIL zu verstehen?



Darstellung der Verfügbarkeiten der IT-Systeme eines Flughafens innerhalb der PC-basierten Airport Simulation

Mit Praxis zur Professionalität

Die Beteiligten für die Ziele von ITSM zu gewinnen, sie ins Boot zu holen, darin liegt ein Schlüssel zum Erfolg.

Nebst dem herkömmlichen Design des Prozessmanagements und der damit verbundenen Beratung geht die nach ITIL aufgestellte IT Service Management Organisation neue Wege bei der Wissensvermittlung und Teambildung. Mit der ITSM Airport Simulation stellt Ihnen die AWK Group ein neues, spannendes Tool für die professionelle Schulung Ihrer Mitarbeitenden zur Verfügung.

“Wenn Du ein Schiff bauen willst, so trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Werkzeuge vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer.” (Antoine de Saint Exupéry).



Matthias Hall

Leiter Geschäftsbereich IT Service Management

Unsere Dienstleistung

Die AWK Group unterstützt ihre Kunden bei der Einführung von IT Service Management und führt im Rahmen von internen Schulungen und Einführungsveranstaltungen Simulation Workshops durch.

Inhalt

- Mittels eines Flughafen-Simulationsspiels erfahren die Teilnehmenden am eigenen Leib die positiven Auswirkungen von ITIL auf die IT-Betriebsorganisation. Das Simulationsspiel wird über fünf Runden gespielt.
- Zwei erfahrene Coaches begleiten den Workshop und sorgen durch ihre fachkundige Spielleitung für maximalen Lerneffekt.

Nutzen

- Eine erfolgreiche Umsetzung von IT Service Management in Ihrem Unternehmen erfordert, dass den Mitarbeitenden Sinn und Zweck einer solchen Veränderung bewusst werden und sie deren Nutzen erkennen. Mit dem ITSM Airport Simulation Workshop kann diese Erkenntnis effizient gefördert werden. Die Teilnehmenden werden ein erstes Mal mit neuen Rollen im Unternehmen konfrontiert, wobei die gemeinsame Bewältigung von schwer lösbaren Problemen den Teamgeist in der neuen Zusammensetzung fördert.

Dauer

- 1 Tag

Das Bewertungsradar zeigt die aktuelle Beurteilung sowie die Steigerung gegenüber der Vorrunde auf

Unsere Kunden

Die AWK Group hat u. a. die folgenden Unternehmen und Organisationen bezüglich IT Service Management beraten:

- Atel
- Avireal
- Basler Versicherungen
- Cablecom
- Credit Suisse
- Die Schweizerische Post
- EGL
- Etranz
- Generalsekretariat EDI
- Generalsekretariat UVEK
- Holcim
- Informatikstrategieorgan Bund
- Johnson Controls
- Orange
- Swiss Life
- Roche
- RUAG
- SBB
- Siemens
- Stadt Zürich
- Stadthospital Waid
- Swiss Re
- UBS
- Winterthur Versicherungen
- Zurich Financial Services

