

Schulungsinhalte „*CommitmentHafen Simulation*“ als ITIL ByoD-e-Planspielseminar (Bring-your-own-Device)

Bei diesem Training erfahren Sie auf „spielerische“ Art und Weise, welchen Einfluss die Komponenten der IT-Infrastruktur auf kritische Geschäftsprozesse haben. Wir begeben uns dazu gemeinsam in die Simulationswelt eines Hafens, um möglichst nah an der Realität zu bleiben. Wir alle wissen, wie wichtig es ist, dass die IT-Systeme reibungslos funktionieren. Denn wir haben alle schon erfahren, was es bedeutet, wenn es zu Störungen kommt. Erleben Sie, welche Dynamik und Abhängigkeiten zwischen dem Business (in diesem Fall den *CommitmentHafen*-betreibern), der IT und externen Anbietern bestehen und welche Steuerungsmechanismen es gibt, um Services zu garantieren und zu optimieren. Den Mitarbeitern wird anhand dieser Simulation nahe gebracht, wie wichtig die „Zusammenarbeit“ ist, gerade wenn verschiedene Organisationen an einer Prozessgestaltung beteiligt sind.

Sie lernen:

- welchen Einfluss Veränderungen von IT Ressourcen auf die Service-Vereinbarungen haben
- die Bedeutung von IT-Technologie für den IT-Service einzuschätzen
- wie Sie bestmöglichen Service zu geringen Kosten liefern, Ressourcen optimal nutzen und Service-Anforderungen entsprechen
- wie man Endbenutzer proaktiv unterstützt und wie Sie sicherstellen, dass der Benutzerservice den Unternehmenszielen entspricht
- wie und warum Unternehmen dieses Konzept erfolgreich umgesetzt haben
- wie wichtig es ist auch abteilungsübergreifend „zusammenzuarbeiten“

Gewinnen Sie einen Eindruck von dem *CommitmentHafen Simulation*-Training:
<http://www.commitmenthafen.de/>

Benefits:

- Entdecken Sie die wirklichen Vorteile von ITIL-orientierten Prozessen.
- Erkennen Sie die gegenseitigen Abhängigkeiten von Business und IT.
- Leiten Sie Maßnahmen zur Steigerung der Effektivität und Effizienz Ihrer IT-Organisation ab.



Grundsätzliches

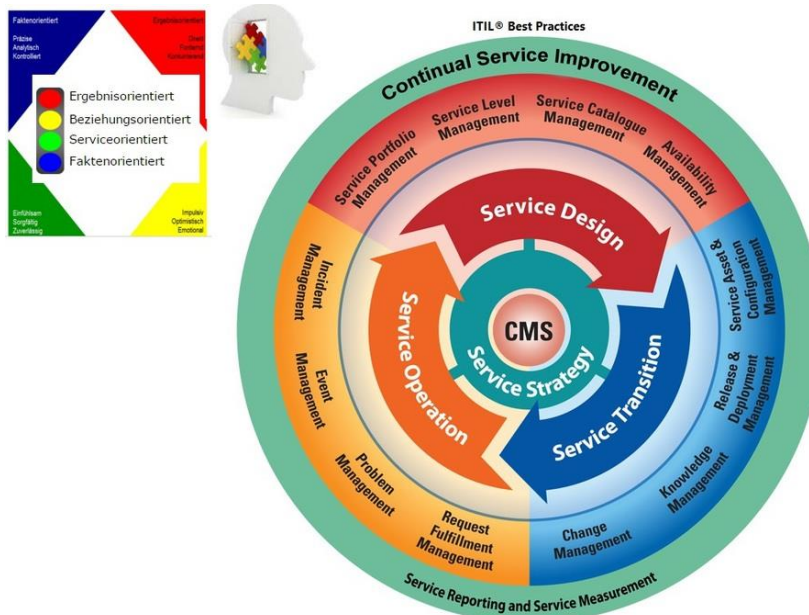
Mit dem *CommitmentHafen* Simulation Training lassen sich unterschiedliche Ziele erreichen. Unter anderem:

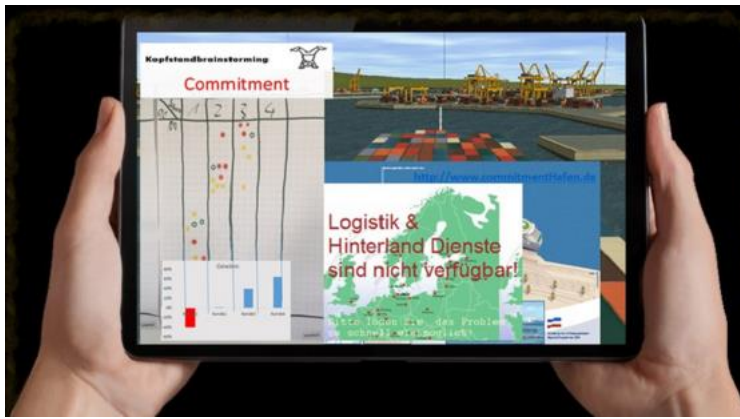
- den Nutzen von ITIL erlebbar zu machen
- die Kernkompetenz der jeweiligen ITIL Disziplinen zu verdeutlichen
- die Bedeutung übergreifender IT Prozesse darzustellen
- die Kommunikation der Teilnehmer zu intensivieren
- die Motivation durch gemeinsames Handeln zu steigern

Die individuellen Ziele, die Sie mit der Durchführung erreichen möchten bestimmen den konkreten Ablauf des Trainings.

Die Methodik

Den Beginn des *CommitmentHafen* Simulation Trainings macht eine ca. 45 minütige Einführung in die Spielregeln incl. Rollenverteilung. Standardmäßig werden 5 Runden gespielt. Alle ITIL Prozesse werden sukzessive angesprochen. Zum Abschluss werden die Erfahrungen in der Simulation den jeweiligen ITIL Prozessen zugeordnet.





Erfahrungen zur Zielerreichung

Um alle ITIL Prozesse anzusprechen benötigen wir mindestens 4 Runden. Auch um die Bedeutung der Prozessorientierung deutlich zu machen sind 4 Runden wichtig. Ab Runde 3 ist das Incident, Problem und Change Management in der Regel schon sehr gut etabliert. Das verdeutlicht, dass einzelne ITIL Prozesse alleine optimale Geschäftsergebnisse nicht erreichen können, sondern das hierfür die gezielte Verknüpfung von ITIL Prozessen notwendig ist.

Zeitlicher Aufwand

Im Mittel kann man pro Runde des *CommitmentHafen* Simulation Trainings von einem zeitlichen Aufwand von 1 Stunde ausgehen. Hinzu kommen für die Mittagspause 1 Stunde, die Einführung 45 Minuten und den Abschluss 30 Minuten. So dass ein 4 Runden Training ca. 6 Stunden in Anspruch nimmt, ein 5 Runden Training ca. 7 Stunden.

