

Gra symulacyjna „Apollo 13 - an ITSM case experience”



Przeznaczenie szkolenia

Szkolenie przeznaczone jest dla kadry zarządzającej i pracowników przedsiębiorstw sektora ITC, które planują doskonalić wewnętrzne procesy w oparciu o najlepsze praktyki ITIL®; pracowników firm świadczących usługi IT; pracowników i kierowników zespołów chcących przeanalizować i poprawić pracę w zespole.



Korzyści wynikające z ukończenia szkolenia

Symulacja biznesowa „Apollo 13 - an ITSM case experience™” w sposób praktyczny uczy zasad pracy w zespole i zarządzania organizacją procesową w oparciu o najlepsze praktyki ITIL®. Uczestnicy pracują w grupie, wcielając się w role pracowników Centrum Lotów Kosmicznych NASA. Ich celem jest przeprowadzenie misji kosmicznej Apollo 13 i bezpieczne sprowadzenie astronautów na Ziemię. Podczas wykonywania zadań uczestnicy poznają i doświadczają wszystkich korzyści, jakie niosą ze sobą najlepsze praktyki procesowego zarządzania organizacją.

Symulacja biznesowa „Apollo 13 - an ITSM case experience™” może stać się doskonałym narzędziem do analizy oraz doskonalenia komunikacji w grupie – zarówno wśród pracowników zespołów IT, jak i wszystkich innych pracowników przedsiębiorstwa.

Do udziału w symulacji nie jest wymagana znajomość zagadnień IT i biblioteki najlepszych praktyk ITIL®.



Oczekiwane przygotowanie słuchaczy

Podstawowa znajomość zagadnień dotyczących zarządzania.

Jako uzupełnienie rekomendujemy

- ITIL® Foundation i kolejne poziomy
- VeriSM™ – Zarządzanie usługami



Język szkolenia

- Szkolenie: polski
- Materiały: polski



Czas trwania

1 dni / 7 godzin

Agenda szkolenia

1. Wyjaśnienie przypadku Apollo 13. Wprowadzenie do gry.
2. Runda 1
 - budowa i start
 - budowa rakiety,
 - budowa CMDB,
 - wykorzystanie procesów: zarządzanie konfiguracją, zarządzanie wersjami.
3. Runda 2
 - orbita Ziemi i zbliżanie się do Księżyca
 - zaprojektowanie procesów wspomagających misję
 - wykorzystanie procesów: zarządzanie incydentami, zarządzanie problemami, Service Desk.
4. Runda 3
 - lot w stronę Ziemi
 - wykorzystanie procesów: zarządzanie pojemnością, zarządzanie zmianami, zarządzanie dostępnością, zarządzanie ciągłością.
5. Runda 4
 - wejście w atmosferę i wodowanie
 - wykorzystanie procesów, zarządzanie finansami, zarządzanie poziomem usług, zarządzanie bezpieczeństwem.
6. Podsumowanie.