



Zarządzanie infrastrukturą IT z symulacją Apollo13

Biblioteka ITIL® to zbiór dobrych praktyk zarządzania IT, które przenoszą nacisk z zarządzania infrastrukturą na dostarczanie usług biznesowi.

ITIL® definiuje procesy, które należy uwzględnić przy tworzeniu modelu usługowego w IT, określa role i funkcje w organizacji, pomaga zbudować strukturę organizacyjną. Kreuje wspólny słownik pojęć i platformę komunikacyjną zarówno dla samego IT, jak i na linii IT – biznes.

Od lat wspieramy firmy decydujące się na wykorzystanie założeń ITIL®, realizując szkolenia, warsztaty i konsultacje oraz bazując na najlepszych wzorcach i doświadczeniach. Nasza oferta obejmuje:

- Akredytowane szkolenia wraz z egzaminami na poziomach Foundation, Intermediate i Expert
- Autorskie szkolenia i warsztaty przygotowujące do egzaminu ITIL® Foundation
- Dedykowane szkolenia dla zespołów i grup zadaniowych
- Szkolenia wprowadzające i poglądowe dla menedżerów różnych działów biznesowych
- Symulację **Apollo 13 – an ITSM case experience™**



Scenariusz symulacji Apollo 13 – an ITSM case experience™ stawia uczestników przed realnymi problemami, zmuszając ich do dokonywania konkretnych, często trudnych, wyborów oraz liczenia się z ich konsekwencjami. Uwypukla potrzebę posiadania planu działania oraz odpowiednich procesów i procedur. Jednocześnie pokazuje, że w pewnych sytuacjach czynniki te nie są wystarczające. Pod wpływem stresu, nawału pracy czy pojawiających się incydentów, ważne jest zachowanie zdrowego rozsądku i podejmowanie decyzji na podstawie własnej oceny sytuacji.



Symulowana rzeczywistość

Uczestnicy wcielają się w role pracowników Centrum Lotów Kosmicznych NASA, a ich celem jest przeprowadzenie misji kosmicznej Apollo 13 i bezpieczne sprowadzenie astronautów na Ziemię. Jako że faktyczny przebieg misji jest znany, można spodziewać się istotnych kłopotów w realizacji powierzonego zadania – i na tym właśnie aspekcie opiera się symulacja.

[...]

Trening Apollo 13 – an ITSM case experience™ to praktyczne uzupełnienie nauki dobrych praktyk biblioteki ITIL®. Służy pomocą szefom działów IT i zespołom pracującym według tego standardu lub planującym jego wdrożenie.

Korzyści

Uczestnicy w sposób empiryczny poznają zasady ujęte w bibliotece ITIL®. Pracują na realnym przykładzie i wyciągają wnioski, które następnie mogą przenieść na grunt ich organizacji. Proces nauki poprzez

doświadczenie sprawia, że Apollo 13 – an ITSM case experience™ jest nieodłącznym komponentem szkolenia z zakresu zarządzania infrastrukturą IT. Poszerza wiedzę, lecz także poprzez wskazanie efektów powziętych działań i konsekwencji podjętych decyzji – determinuje do większej gotowości wykorzystania tej wiedzy w codziennym działaniu. Co ważne, uczestnicy natychmiast zapoznają się z funkcjonowaniem zagadnień teoretycznych, by z powodzeniem odnieść je do własnej rzeczywistości.