



## ITIL® around the world

### **Service Management nach ITIL® auf dem Frachtschiff „MS ServiceStar“ – eine Abenteuerreise**

**Ihre Herausforderung: Die Theorie der IT Infrastructure Library® (ITIL®) anschaulich vermitteln bzw. erlernen und Ihre Mitarbeiter zur Umsetzung motivieren**

Ihre IT Service Organisation nach den best practices von ITIL® aufzubauen, ist sicherlich eine hervorragende Grundlage für den Aufbau einer effektiven und effizienten IT. Das setzt allerdings voraus, dass alle Beteiligten die Prozesse und Abhängigkeiten verstehen und ihre Rolle wahrnehmen. Nicht selten geht daher die Einführung von ITIL® mit einer Änderung der Denkweise einher. Mitarbeiter müssen lernen, in anderen Strukturen zu denken.

Viele Unternehmen haben ITIL® bereits ganz oder in Teilen eingeführt oder stehen noch vor der Einführung. Wenn Ihr Unternehmen zur ersten Kategorie zählt, haben Sie vielleicht erfahren, dass die Theorie zwar leicht erlernbar ist, die Umsetzung in der Praxis jedoch u.a. mit der Akzeptanz oder der Übertragung der Theorie auf den konkreten Fall steht oder fällt. Wenn Ihr Unternehmen ITIL® noch nicht eingeführt hat, stellen Sie sich womöglich die Frage, wie die Einführung möglichst reibungslos durchgeführt werden kann und Sie die Beteiligten am besten abholen.

**Unsere Lösung: Eine Weltreise an Bord der MS ServiceStar - ITIL® around the world**

Erfahrungsgemäß gestaltet sich ein Lern- und Veränderungsprozess umso leichter, je unterhaltsamer, anschaulicher und praxisnaher die Inhalte vermittelt werden. Wir haben daher ein Simulationsspiel entwickelt, das den Teilnehmern die Prinzipien und Prozesse der IT Infrastructure Library® als handelnder Teil der ITIL®-Organisation näher bringt. Vielleicht haben Sie selbst schon einmal an einem Simulationsspiel teilgenommen und sahen sich

zu Beginn des Spiels mit Fragen konfrontiert, die auf den ersten Blick nichts mit der grauen Theorie zu tun hatten. Erst im Verlauf des Spiels wurden wichtige Verbindungen durch ständige Rückkopplung und Reflektion deutlich.

„ITIL® around the world“ richtet sich besonders an Mitarbeiter ohne oder mit rudimentären ITIL® -Kenntnissen. Eine spannende und abwechslungsreiche Schiffsreise um die Welt stellt die Teilnehmer vor Herausforderungen, die nur durch klar definierte Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten wirtschaftlich zu lösen sind. So müssen sie beispielsweise Störungen an der Kommunikationseinheit beseitigen, Gefahrenstellen ausweichen und die Ladung rechtzeitig in die Häfen verschiffen.

Gesteuert durch den Trainer, erarbeiten sich die Teilnehmer selbst den Großteil der ITIL® -Disziplinen, ihren Nutzen sowie die Fachsprache des IT Service Managements. Sie erkennen, wie sich durch die Umsetzung der ITIL®-Prozesse die Termintreue, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit auf dem Schiff verbessern lassen und transferieren dieses Wissen auf die eigene Arbeitsumgebung.

**Ihr Partner: Die Mitarbeiter der expertplace sind Vorreiter in der Vermittlung und Einführung von ITIL®**

Die expertplace-Berater und Trainer verfügen über langjährige Erfahrung in der Vermittlung des ITIL® -Frameworks sowie in dessen Umsetzung bei unseren Kunden. Mit Einfühlungsvermögen und pädagogischem Geschick verleihen sie dem Simulationsspiel die Überzeugungskraft, um als Katalysator den Lernprozess Ihrer Mitarbeiter zu unterstützen. Die Simulation hat bei vielen unserer Kunden eine wichtige Rolle bei der Einführung von ITIL® und Prozessdenken gespielt.



## ITIL® around the world

### Wann ist ein Gespräch sinnvoll?

Falls Sie eine Frage mit „Ja“ beantworten können, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll.

- Sie möchten die Vorteile von ITIL® für den IT-Servicebetrieb kennen lernen?
- Sie wollen ITIL® in Ihrem Unternehmen einführen und Ihre Mitarbeiter damit vertraut machen?
- Sie planen, an ITIL®-Schulungen teilzunehmen?
- Sie wollen Ihre Mitarbeiter zur Umsetzung von ITIL® motivieren?

### Die Lösung:

- 1-tätige Simulation, die die Grundbegriffe, Prozesse und Rollen des IT Service Managements vermittelt
- Ständige Rückkopplung durch die Ergebnisse und eigenständige Erarbeitung der Lösungen

### Die Vorteile:

- Veränderung der Denkweise weg von Abteilungen hin zu Prozessen
- Hohe Akzeptanz von ITIL®
- Leichtes und nachhaltiges Lernen
- Verständnis für Nutzen und Zusammenspiel der ITIL®-Prozesse
- Leichter Transfer und Integration des Gelernten in den Arbeitsalltag
- Optimale Vorbereitung auf weiterführende ITIL®-Schulungen

*ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries*