

## ITSM Operations – Apollo13 («GSIAPO»)

In der interaktiven Simulation erleben Sie live, wie IT-Prozesse funktionieren und welche Auswirkung Ihr Handeln hat. Diese Aha-Erlebnisse werden Ihnen in Erinnerung bleiben und Ihnen helfen, das Prozessframework ITIL® ganzheitlich zu erfassen.

**Dauer:** 1 Tag

**Preis:** 5'500.– zzgl. 8.1% MWST

### Inhalt

Das Ziel von Apollo 13, die am 11. April 1970 als dritte Mondmission startete, war zwei weitere Astronauten auf den Mond zu bringen. Doch nachdem Jim Lovell seinen legendären Funkspruch «Houston, we have a problem!» zum Mission Control gesandt hatte, entwickelte sich diese Mission zur wohl beispiellosesten Meisterleistung in der Zusammenarbeit von Planungs- und Ausführungspersonal. Und auch heute noch können Unternehmen, Organisationen und Projektteams davon vieles für ein erfolgreiches Projekt- und Krisenmanagement lernen.

**In der Simulation geht es um folgende Themenschwerpunkte:**

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Service Desk

### Key Learnings

- Fundierte Einsicht in IT Service Management
- Praktische Umsetzung von ITIL®-Prozessen in konkreten Situationen
- Erkennen von Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen und welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können
- Verständnis für einzelne Arbeitsabläufe
- Verstehen, wie ein gutes Konzept die Leistungen der Service-Abteilung verbessern kann
- Effektive Teamarbeit und Optimierung der Arbeitsprozesse durch gemeinsame Planung und Umsetzung
- Weiterentwicklung der täglichen Prozesse durch neue Perspektiven

### Methodik & Didaktik

Die Simulation wird als Inhouse-Schulung angeboten und kann ab einer Mindest-Teilnehmerzahl von 8 (bis max. 12) durchgeführt werden.

### Zielpublikum

Dieser Kurs richtet sich an CIOs, IT-Manager, SW-Entwickler, Projektleiter, IT-Berater, IT-Referenten, IT-Koordinatoren sowie IT-Mitarbeiter mit Förderungspotenzial.

### Zusatzinfo

Diese Simulation wird in Zusammenarbeit mit unserem Partner Glenfis durchgeführt.

## Haben Sie Fragen oder möchten Sie einen Firmenkurs buchen?



Wir beraten Sie gerne unter 044 447 21 21 oder [info@digicomp.ch](mailto:info@digicomp.ch). Detaillierte Infos zu den Terminen finden Sie unter [www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itsm-operations-apollo13](http://www.digicomp.ch/weiterbildung-service-projektmanagement/itil/kurs-itsm-operations-apollo13)