



## Apollo 13 - ITIL Simulation

Kurs Code: SMIA  
Dauer: 1 Tage  
Preis: € 900,- (zzgl. MwSt.)

### Kursbeschreibung

Apollo 13 ist ein intensives Training, das über eine interaktive Simulation die ITIL Prozesse, Konzepte und Praktiken vermittelt. Aufhänger der Simulation ist die Raumfahrt-Mission Apollo 13 aus dem Jahr 1970. In der Rolle des Mission Control Centers in Houston ist es Ihre Aufgabe das havarierte Raumschiff samt Besatzung sicher zur Erde zurückzubringen. Sie arbeiten im Team und werden mit unterschiedlichen Ereignissen und Situationen konfrontiert. Auf diese Weise lernen Sie zusammen mit Ihren Kollegen das Potenzial der ITIL-Prozesse kennen: gute Problemlösung, rechtzeitige Anpassungen der Konfiguration des Raumschiffes und vorausschauende Korrekturen der Flugbahn. Nur so kann eine Katastrophe verhindert werden!

### Lernziele

- fundierte Einsicht in die ITIL Theorie zu bekommen
- zu lernen, wie Sie ITIL-Prozesse in konkreten Situationen praktisch umsetzen können
- Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen zu erkennen und zu erfahren, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können
- geübt im Erkennen von Arbeitsabläufen zu werden und zu lernen, wie ein gutes Konzept die Leistungen der Service-Abteilung verbessern kann
- zu erkennen, wie Sie als Team effektiver zusammenarbeiten können und wie Sie durch die gemeinsame Planung und Umsetzung Ihre Arbeitsprozesse optimieren können
- neue Einblicke zu bekommen, wie Sie Ihre täglichen Prozesse weiterentwickeln können

### Voraussetzungen

Erfahrung in der Gestaltung und Implementierung von IT-Organisationen (wünschenswert, aber nicht zwingend)

### Zielgruppe

IT-Mitarbeiter, IT-Manager, Prozessmanager, Gruppenleiter und alle, die ihre Arbeitsabläufe verbessern wollen.

### Schulungsinhalt

Ziel der Apollo 13 Simulation:

- Bewusstsein für Probleme schaffen
- Sensibilisieren
- Erlernen der ITIL Theorie
- Anwendung der ITIL "Best-Practices" über
- Gestalten der Service Management Prozesse
- Prozess-Assessment und
- Prozessoptimierung
- Verbesserung der Teamarbeit

### Zertifizierung

keine

### Folgekurse



Global Knowledge™

### Weitere Informationen

Global Knowledge bietet diesen Kurs als Kooperationspartner von Maxpert, einem bei EXIN für ITIL akkreditieren Trainingsinstitut, an. In Zusammenarbeit mit dem Delivery Partner: SM Gate.

Für Termine und weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.globalknowledge.de](http://www.globalknowledge.de) oder schreiben eine E-Mail an [info@globalknowledge.de](mailto:info@globalknowledge.de)