

APOLLO 13 Simulation Game

Cursusduur: 1 Dag Cursuscode: APOLLO

Beschrijving:

'Houston we have a problem' waren de legendarische woorden van de bemanning van de Apollo 13 die in nood kwam bij een vlucht naar de maan. In 1970 verongelukte bijna de Apollo 13, maar door een perfect samenspel van processen, een optimaal inzicht in de beschikbare items aan boord van het ruimteschip en een perfecte planning en control lukte het om de bemanning levend terug op aarde te brengen. 'Apollo 13 - an ITSM case experience' is een intensieve training waarbij de ITIL concepten en processen niet alleen worden toegelicht, maar ook worden ervaren door de deelnemers door middel van een interactieve simulatie. In deze training zijn 'real life' situaties van de Apollo 13 missie geadopteerd. De deelnemers werken in teams waarbij ze de rollen van het bodempersoneel (Mission Control) uitvoeren. Mission Control heeft de opdracht gekregen om het beschadigde ruimtevaartuig en haar bemanning veilig aan de grond te krijgen.

Doelgroep:

IT Management, IT Support staff, IT Consultants, Business Managers, Business Process Eigenaren, IT ontwikkelaars, Service Providers en System Integrators.

Doelstelling:

- U krijgt meer inzicht in de theorie van ITIL. Door de Apollo 13 case te bestuderen, leert u hoe ITIL processen in andere omgevingen werden gebruikt
- U begrijpt de onderlinge samenhang tussen processen en de invloed van de processen op de continuïteit van het bedrijf
- U krijgt beter inzicht in werkprocessen. U leert hoe goede ontwerpen de prestaties van de serviceafdeling kunnen verbeteren
- U leert hoe u moet samenwerken en hoe u werkprocessen kunt verbeteren door ontwerp en implementatie uit te voeren als een team
- U krijgt inzicht in de wijze waarop u eigen processen kunt verbeteren

Vereiste kennis en vaardigheden:

Er is geen specifieke vooropleiding vereist. De cursus ITIL Foundation (ILFN) wordt echter wel aanbevolen.

Examens en certificering

Een examen is hierbij niet van toepassing

Vervolg cursussen:

ITIL cursussen

Cursusinhoud:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ De complete levenscyclus van de ITIL-services wordt binnen het leerproces gebruikt.■ Er wordt gebruik gemaakt van een evenwichtige reeks prestatie-indicatoren voor levering van de ITIL-service.■ Aan het eind van elke ronde moet worden gerapporteerd over het serviceniveau.■ Er wordt gebruik gemaakt van levensechte situaties. | <ul style="list-style-type: none">■ De complete levenscyclus van de ITIL-services wordt binnen het leerproces gebruikt.■ Er wordt gebruik gemaakt van een evenwichtige reeks prestatie-indicatoren voor levering van de ITIL-service.■ Aan het eind van elke ronde moet worden gerapporteerd over het serviceniveau.■ Er wordt gebruik gemaakt van levensechte situaties. |
| <ul style="list-style-type: none">■ De complete levenscyclus van de ITIL-services wordt binnen het leerproces gebruikt.■ Er wordt gebruik gemaakt van een evenwichtige reeks prestatie-indicatoren voor levering van de ITIL-service.■ Aan het eind van elke ronde moet worden gerapporteerd over het serviceniveau.■ Er wordt gebruik gemaakt van levensechte situaties. | <ul style="list-style-type: none">■ De complete levenscyclus van de ITIL-services wordt binnen het leerproces gebruikt.■ Er wordt gebruik gemaakt van een evenwichtige reeks prestatie-indicatoren voor levering van de ITIL-service.■ Aan het eind van elke ronde moet worden gerapporteerd over het serviceniveau.■ Er wordt gebruik gemaakt van levensechte situaties. |

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.com/nl-nl/

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein