



## ITSM mit Fokus auf IT-Operations Die wirksame Alternative zur ITIL®-Foundation

Für Fach- und Führungskräfte von IT-Service-Organisationen

### Lerngebiete

- IT-Servicemanagement
- IT-Service-Prozesse
- Continual Service Improvement
- Informations- und Kommunikationsmanagement
- Steuern nach Kennzahlen
- Managen komplexer Infrastrukturen

### Rahmenbedingungen

- Präsenzveranstaltung (Inhouse)
- 6-36 Teilnehmer
- Deutsch und Englisch
- 1 Tag (Awareness für Prozesse)
- 2 Tage (Basis-Prozessmanagement)
- Optional: Zertifikat des Instituts für Service-Mgmt der Hochschule Bochum

### Action Learning in einer Managementsimulation, die die realen Abläufe einer IT-Service-Organisation realitätsnah widerspiegelt

IT-Dienstleistung muss Kundenzufriedenheit und Kosten im Blick haben, denn Kunden bewerten die Leistung einer IT-Organisation in der Regel an Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Systeme.

Gleichzeitig ist es im Interesse des Unternehmens, die Kosten für IT weiter zu senken. Natürlich unter ständiger Verbesserung der Qualität.

Genau diese beiden Aspekte greift Resort Paradiso auf. Die Teilnehmer müssen Störungen des operativen Geschäftsbetriebs priorisieren und einer Lösung zuführen. Ineffiziente Prozesse zu optimieren, hilft bei der Gewinnmaximierung.

Resort Paradiso ist ein Action-Learning-Format, das die Notwendigkeit stabiler Prozesse zur Optimierung von Kosten und Qualität bei steigender Komplexität vermittelt. Und unser Szenario kommt allen sofort bekannt vor: Für ein gelungenes Urlaubserlebnis muss der Service stimmen und die Gäste müssen sich wohlfühlen. Die Teilnehmer sind immer wieder überrascht, wie realitätsnah es im Resort Paradiso zugeht.

### Resort Paradiso eignet sich ...

- zur Weiterbildung im IT-Service-Management
- als Ergänzung / Auffrischung bereits erfolgter Zertifikatslehrgänge
- zur Schaffung eines teamweiten gemeinsamen Verständnisses der Begrifflichkeiten
- als Projekt-Kick-off für IT-Projekte

### Die Teilnehmer lernen ...

- die Notwendigkeit standardisierter Prozesse und Schnittstellen kennen
- Continual Service Improvement praktisch anzuwenden
- ihr Handeln zwischen Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit abzuwägen

### Der Lernerfolg basiert auf ...

- hoher Realitätsnähe und Wiedererkennung der Anforderungen aus dem Tagesgeschäft
- Wettbewerb zwischen den Teams und Austausch der Erfolgsfaktoren



## Und das sagen die Teilnehmer

**„Es steckt mehr Realität in dieser Simulation, als ich zu Beginn erwartet hätte.“**

**„Wir haben zwei Tage im Team Schwachstellen analysiert und abgestellt. Das nehmen wir auf jeden Fall mit ins Tagesgeschäft.“**

**„Für mich war beeindruckend, wie präzise Resort Paradiso unsere tagtäglichen Erlebnisse wiedergegeben hat.“**

**„Es war interessant zu beobachten, wie wir uns von Runde zu Runde gesteigert haben, obwohl die Komplexität immer weiter gesteigert wurde. Es geht halt nichts über gute Arbeitsvorbereitung.“**