

ITIL AWARENESS

De vrachtwagens van het konvooi slingeren moeizaam over de modderige paden van de Jungle van Sumatra.

Opeens geeft een van de bemanningsleden aan een harde knal te horen. Die knal is een gewerschot afgevuurd door een lid van een inheemse stam, die op de voor hen onmisbare voedsel en medicijnen van het konvooi aast...

Het konvooi moet echter deze voedselvoorraden en medicijnen echter zo snel mogelijk naar de zuidkant van de Jungle sturen waar net een tsunami heeft plaatsgevonden!



De 'Jungle Game' is een krachtige en plezierige training van 3 dagdelen, waarin via een interactief spel alle ITIL-concepten en processen worden ervaren. Tijdens de training worden levensechte situaties uit een humanitaire actie gesimuleerd.

U werkt in teams en speelt één van de rollen binnen de missie. Uw opdracht tijdens deze game is om u en uw teamleden uit alle situaties te redden.

Deze spelsimulatie creëert interactie en maakt het belang van communicatie, samenwerking en georganiseerde procedures zeer duidelijk. Een uitstekend middel om u en al uw medewerkers inzicht te geven in de praktische toepasbaarheid van ITIL.



In dit spel werkt u samen in een team van 8 tot 16 leden van de humanitaire actie. Het team doorloopt de verschillende fasen van de missie en wordt geconfronteerd met verschillende situaties en gebeurtenissen. Tijdens het hele spel zijn diverse ITIL-processen nodig om de humanitaire actie en de bemanning in staat te stellen de problemen op te lossen en tijdig wijzigingen aan te brengen in de incidenten, problemen, afspraken, ... Uiteindelijk dient u ervoor te zorgen dat de bemanning levend aankomt met het voedsel en de medicijnen.

Tijdens evaluatiegesprekken na afloop komt onder meer aan de orde wat er goed en wat er fout is gegaan. Is er ruimte voor verbetering in de manier waarop u en uw collega's van de humanitaire actie hebben samengewerkt?

Een evaluatiepanel brengt het volgende aan de orde:

- Verbetering in de registratie, routing en monitoring van incidenten (Incident management).
- De belangrijkste oorzaak van het probleem bepalen (Problem management).
- Een plan voor verbetering van de service aanbevelen (Service Level management).
- Pro-actief werken om toekomstige ongelukken te voorkomen (Problem-, Change- en Configuration management).
- Vaststellen van verbeteringen in de samenwerking en het maken van plannen om deze te optimaliseren.
- Oplossen van workflow problemen.



Het doel:

Vertaling van hetgeen geleerd is naar de dagelijkse praktijk.

Het doel van de training is om het bewustwordingsproces over de praktische toepasbaarheid van ITIL in uw organisatie op gang te brengen of te versnellen.

Na afloop van de training bent u beter in staat:

- het belang te beschrijven van een systematische aanpak van het beheer van ICTdienstverlening;
- ITIL te herkennen als referentiemodel voor beheer en exploitatie;
- de algemene basisbegrippen en uniforme terminologie van de werkprocessen voor beheer en exploitatie van de ICT-infrastructuur te benoemen;
- de onderlinge afhankelijkheid van processen en de invloed van de processen op de continuïteit van het bedrijf te begrijpen;
- de processen in uw eigen werksituatie te verbeteren.

De 'Jungle Game'® is behalve een zeer prettige manier voor het 'Waarom ITIL?' ook een leuke en nuttige manier van teambuilding.

Aan het einde van de eerste 2 dagdelen wordt gesuggereerd om een 'Indonesische rijsttafel' (je bent immers even op Sumatra) te bestellen. Dit bevordert de gesprekken binnen de groep en maakt het geheel een onvergetelijk evenement.



Dit spel is bedoeld voor:

- Managers die begrip en bewustwording voor en van ITIL willen kweken in hun organisatie
- ICT-medewerkers, ICT-managers, procesmanagers, teammanagers en anderen die hun werkproces willen verbeteren.
- Medewerkers die (meer) ITIL-kennis of ITIL-ervaring op willen doen.
- Medewerkers die de ITIL Foundation cursus hebben gevolgd en de ITIL-processen in de praktijk willen ervaren.