



Kursbeskrivning

Service Management In Action

Kursbeskrivning - Service Management in Action

Beskrivning

Service Management in Action är en heldagsaktivitet som sker i form av ett interaktivt rollspel kring en affärsverksamhet som alla känner till - en hamn. Efter en (medvetet) kort inledning tilldelas deltagarna roller i en organisation som är satt att driva hamnen. Målet i spelet är att tjäna så mycket pengar som möjligt. Detta åstadkoms genom att maximera tillgängligheten och minimera driftstörningars påverkan på affärerna. För driftstörningar kommer att inträffa.

Erfarenhet visar att detta sätt att lära in är vida överlägset den vanliga seminarieformen. Vi använder de effektivaste strukturer och modeller som ger tillfälle att uppleva, reflektera, analysera och planera förbättringar. Resultatet av förbättringarna mäts och följs upp mellan omgångarna. Under dagen kopplas upplevelserna under spelets gång ihop med ITILs processer.

Spelet bygger på och adresserar samtliga processer i ITILs ramverk för Service Management.

Mål och syfte

Kursen syftar till att ge deltagarna en god insikt i hur integrerade processer, tydliga tjänster och ett ständigt förbättringsarbete ger fördelar till organisationen. Kursen sätter ITIL i ett sammanhang och ger förståelse för hur nödvändigt det är med gott lagarbete och en gemensam begreppsvärld för effektiv kommunikation.

Vem ska delta?

Kursen riktar sig till alla inom IT-organisationen, men även beslutsfattare och intressenter på kundsidan som behöver förstå Service Management koncepten och inse nyttan de kan ge. För de som önskar skaffa sig kunskaper om ITILs innehåll rekommenderas ITIL Foundation kursen.

Kursupplägg

Dagen inleds med en introduktion av Service Management och ITIL. Detta ger deltagarna en förståelse för grunderna och målen med Service Management och de tre elementen "människor - processer - teknik".

Därefter genomför gruppen fem spelomgångar mellan vilka ges tillfälle att uppleva, reflektera, utvärdera och planera förbättringar inför nästa omgång. Avslutningsvis diskuterar vi igenom dagens budskap och upplevelserna sätts i ett sammanhang.

Anpassningar

Vi kan anpassa dagen genom att inkludera en introduktion och/eller en avslutning av en senior chef eller annan intressent från kundens organisation. Vi kan även relatera till specifika förhållanden i kundens situation och miljö samt ge råd om vidare arbete.

Kontakt

För mer information se www.kerfi.se eller kontakta oss på itil@kerfi.com