



HP Race to Results
ITSM Simulation - ITIL V3



Szkolenia IT jeszcze nigdy nie były tak przyjemne i skuteczne!

Poszerzanie wiedzy o informatyce może być jednocześnie zabawne i efektywne. Można odkrywać tajniki zarządzania usługami IT i świetnie się przy tym bawić!

Trudno w to uwierzyć? Warto przekonać się o tym osobiście, uczestnicząc w nowej grze symulacyjnej HP Race to Results ITSM Simulation. Gra osadzona w realiach sportów motorowych, w których paliwo i adrenalina tworzą mieszankę wybuchową, działa na wyobraźnię uczestników już od komendy „START”. W iście dramatyczny sposób zwraca uwagę na efektywność biznesową działań IT, dzięki czemu pracownicy mogą sami uczyć się o korzyściach płynących z zarządzania usługami. Gra oparta jest na sprawdzonych procedurach zawartych w bibliotece ITIL (IT Infrastructure Library) i zapewnia dynamiczną akcję, emocje współzawodnictwa i świetną zabawę, nieznane wcześniej ze szkoleń informatycznych.

Korzyści wynikające z zarządzania usługami zostały potwierdzone w praktyce, jednak nakłonienie do stosowania tej koncepcji osób, które wcześniej się z nią nie zetknęły, jest zawsze dużym wyzwaniem. Po zetknięciu się z czystą teorią kierownictwo i personel działów informatycznych zawsze pyta „Dlaczego?”, „Co?” i „W jaki sposób?”.

Gra symulacyjna Race to Results została opracowana właśnie po to, aby odpowiedzieć na te pytania. Ta ekscytująca i wciągająca symulacja biznesowa jest doskonałym narzędziem do zwiększenia zaangażowania, aktywności i entuzjazmu — kluczowych elementów udanej inicjatywy wprowadzenia zarządzania usługami — zarówno wśród najważniejszych osób zainteresowanych wynikami przedsiębiorstwa, jak i wśród kadry kierowniczej oraz pracowników działów informatycznych.

Doświadczenie z pierwszej ręki

Symulacja Race to Results to najnowszy dodatek do programu szkoleniowego HP z dziedziny zarządzania usługami. Ta nowa gra oparta na ITIL-u w wersji 3 może być stosowana jako samodzielne, jednodniowe szkolenie orientujące, jako element trzydniowego kursu ITIL Foundation lub nawet jako część krótkiego seminarium. Bez względu na formę symulacja prezentuje uczestnikom praktyczne podejście do zarządzania usługami i wszystkie najważniejsze



elementy z tym związane. Uczestnicy mogą się osobiście przekonać, że wdrożenie procesów ITIL może diametralnie poprawić wydajność przedsiębiorstwa.

Emocje współzawodnictwa

Niezależnie od tego, czy uczestnicy interesują się wyścigami bolidów na torze, udział w symulacji Race to Results sprawi im ogromną przyjemność. Emocje uczestnictwa w wyścigu i dreszcz współzawodnictwa znacznie podnosi poziom adrenaliny. Zasady są proste: przedsiębiorstwo, czyli wysokiej klasy międzynarodowy zespół wyścigowy, wspierane jest przez różnego rodzaju usługi informatyczne. Uczestnicy gry muszą stale tworzyć i wdrażać najlepsze usługi oraz zapewniać do nich wsparcie, aby zapewnić zespołowi zwycięstwo. Każdy z uczestników odgrywa ważną rolę w działaniach zespołu. Symulacja obejmuje pięć wyścigów składających się na Mistrzostwa Świata Race to Results. Gra toczy się o wysoką stawkę, a tylko optymalnie opracowane i wdrożone usługi informatyczne oraz cele biznesowe mogą zagwarantować osiągnięcie wyznaczonego poziomu przychodów. Oznacza to, że zarządzanie usługami jest kluczem do sukcesu.

Z doświadczenia wiemy, że ludzie są w stanie zaakceptować zmiany wyłącznie w sytuacji, gdy rozumieją przyczynę ich wprowadzenia i ich znaczenie oraz gdy wiedzą, jakie są oczekiwane korzyści lub udogodnienia. W trakcie wyścigów uczestnicy poznają cały cykl zarządzania usługami ITIL, od budowania strategii usług, poprzez ich tworzenie i wdrażanie aż do utrzymywania i ciągłego udoskonalania. Skuteczniejsze zarządzanie usługami informatycznymi prowadzi do wzrostu wydajności przedsiębiorstwa. Celem tej strategii jest przede wszystkim zacieśnienie współpracy pomiędzy działem informatycznym a pozostałymi działami w przedsiębiorstwie. Duże znaczenie mają również inne elementy związane z kontaktami między ludźmi. Najważniejszy z nich to odczuwalna potrzeba pracy w zespole, w odróżnieniu do pracy w odizolowanej przestrzeni bez kontaktu z innymi pracownikami. Symulacja Race to Results została opracowana z myślą o rozrywce i współzawodnictwie. Realia toru wyścigowego zapewniają realne cele biznesowe, które są bezpośrednio powiązane z poziomami usług oferowanych przez dział informatyczny. Sukces lub porażka będą wyraźnie zauważalne — to doskonała lekcja, a wnioski wyciągnięte z niej zostaną uwzględnione w kolejnym planie udoskonalenia usług.

Eksperci wymieniają 4 koła i tankują bolid w czasie poniżej 10 sekund. Jak to możliwe? To połączenie wiedzy ekspertów, perfekcyjnie opracowanych procesów i bezbłędnej pracy w zespole.



Symulacja Race to Success

Symulacja może trwać maksymalnie pięć rund, w czasie których przedstawiany jest nowy cykl życia opisany w bibliotece ITIL V3 wraz z zawartymi w niej koncepcjami, procesami i rolami. Dynamiczna akcja gry umożliwia zaprezentowanie wszystkich aspektów zarządzania usługami. Pierwszy etap symulacji dotyczy świadczenia usług. Następnie omawiane są zagadnienia związane ze strategią planowania usług, projektowaniem ich, okresem wdrażania i ciągłym ich udoskonalaniem. Aspekty korzystania z biblioteki ITIL V3 symulowane są w rzeczywistym środowisku.

Symulacja w praktyczny sposób demonstruje wagę wielu zagadnień. Na przykład:

- szybsze zrozumienie korzyści wynikających z wdrożenia sprawdzonych procedur zarządzania usługami w organizacjach o złożonych strukturach;
- szybkie zapoznanie się z terminologią zarządzania usługami i procesami ITIL®;
- uzyskanie jak największych korzyści z zasobów informatycznych;
- wykorzystanie systemu zarządzania wiedzą o usługach jako podstawy procesu decyzyjnego;
- ciągłe udoskonalanie procesu świadczenia usług informatycznych;
- potrzeba integracji systemów informatycznych w celu utworzenia organizacji usług informatycznych, by zapewnić jak największą korzyść dla przedsiębiorstwa;
- przedstawienie ITIL i zarządzania usługami jako koncepcji obejmującej wszystkie aspekty usług informatycznych, a nie tylko mechanizm ich wdrażania;
- zmiana sposobu myślenia: infrastruktura informatyczna przestaje być „kosztem biznesowym”, a staje się „elementem generującym korzyści dla przedsiębiorstwa”;
- zrozumienie wagi i wartości precyzyjnych danych, ich przetwarzania, rozprowadzania i uzyskiwania dostępu do nich;
- proces przekształcenia danych w informacje oraz wiedzy — w mądrość.

Od chaosu do porządku i przejrzystości

Podczas serii wyścigów uczestnicy symulacji odczuwają emocje podobne do tych towarzyszących jeździe kolejką górską w lunaparku. Początkowy etap to chaos, który jednak z czasem przeradza się w porządek i przejrzystość celów. Przedsiębiorstwa oczekują od działów informatycznych nowatorskich rozwiązań i szybkiego działania, co bezpośrednio wpływa na wyniki finansowe. Każdy zespół uczestniczący w symulacji musi wdrożyć nowe usługi w odpowiednim czasie i za odpowiednią cenę, by poprawić osiągi bolidu wyścigowego. Dodatkowo w dniu wyścigu należy zapewnić efektywność i wydajność wszystkich działań serwisowych tak, by wszystko funkcjonowało sprawnie bez przykrych niespodzianek! Pomiedzy kolejnymi wyścigami uczestnicy symulacji określają wydajność wszystkich zespołów przy wykorzystaniu kryteriów ITIL V3 oraz wspólnie przygotowują plan udoskonalenia usług, który zostanie wykorzystany w następnym wyścigu.

Podział ról i odpowiedzialności może być kluczem do sukcesu, ale czy precyzją, zarządzanie i przejrzystość nie są równie istotne? Warto podjąć wyzwanie i pomóc swojemu zespołowi w zdobyciu mistrzowskiego tytułu! Bolidy czekają na liniach startowych, gotowe do rozpoczęcia wyścigu.

Dlaczego warto wziąć udział w szkoleniu HP z zarządzania usługami/ITIL?

Przedsiębiorstwa mają coraz większe oczekiwania wobec działów informatycznych. Dlatego też działły informatyczne postrzegają zarządzanie usługami oparte na bibliotece ITIL jako drogę do osiągnięcia doskonałości operacyjnej i doskonałości pod względem usług. Wdrożenie koncepcji zarządzania usługami nie jest łatwym zadaniem, lecz owocuje nieustannym udoskonalaniem zarówno procesów oraz technologii, jak i wiedzy pracowników oraz partnerów.

Poza wysokim poziomem zaawansowania i szczególności kursy HP są wyjątkowe również pod innymi względami:

- Doradztwo — Usługi doradcze pomagają zdefiniować kompetencje potrzebne do działania w ramach zarządzania usługami i opracować program szkoleń w celu wykształcenia tych kompetencji.
- Zintegrowane podejście do szkoleń — HP oferuje również szkolenia zintegrowane, które łączą w sobie tradycyjne zajęcia i szkolenia internetowe, co znacznie przyspiesza i wzbogaca nauczanie.

- Programy nauczania oparte na bibliotece ITIL oraz egzaminy certyfikacyjne — HP oferuje sprawdzony program nauczania oparty na bibliotece ITIL oraz egzaminy certyfikacyjne, dzięki którym pracodawcy mogą mieć pewność co do kwalifikacji i kompetencji swoich pracowników.
- Globalny zasięg — HP oferuje wyjątkowy, globalny zasięg szkoleń prowadzonych w wydajny i efektywny sposób w ponad 80 ośrodkach szkoleniowych na całym świecie, w różnych językach. Kursy dostępne są również w formie szkoleń internetowych.

HP jest liderem w branży zarządzania usługami i zapewnia wsparcie na każdym etapie wdrożenia wybranego elementu ze swej szerokiej oferty. HP pomógł już wielu wiodącym na świecie przedsiębiorstwom, a teraz może pomóc również Tobie, zapewniając wsparcie w każdym aspekcie wdrożenia koncepcji zarządzania usługami.

Informacje o sposobach kontaktu w poszczególnych krajach oraz więcej informacji o usługach edukacyjnych HP można znaleźć pod adresem <http://www.hp.com/learn>.

© 2007 Hewlett-Packard Development Company L.P. Informacje zawarte w niniejszym dokumencie mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Jedyne warunki gwarancji na produkty i usługi HP są określone w kartach gwarancyjnych dostarczanych wraz z tymi produktami lub usługami. Żaden zapis w niniejszej publikacji nie może być traktowany jako udzielenie dodatkowej gwarancji. HP nie ponosi odpowiedzialności za błędy techniczne lub redakcyjne ani pominięcia w niniejszym dokumencie.

4AA1-5534EEW, wrzesień 2007



i n v e n t