



# ITIL®-SCHULUNG RESORT PARADISO

Kunden bewerten die Leistungen einer IT-Organisation in der Regel anhand von zwei Merkmalen:

1. Wie zuverlässig stehen Systeme zur Verfügung?
2. Wenn eine Störung auftritt, wie lange dauert die Beeinträchtigung der Nutzung?

Genau hier setzt die ITIL-Schulung Resort Paradiso an. Die Teilnehmer müssen Störungen des operativen Geschäftsbetriebs priorisieren und einer Lösung zuführen. Gleichzeitig gilt es, Ausfälle sowie Fehler bei der Störungsbeseitigung zu vermeiden und das Resort weiter zu entwickeln.

### *Transparenz über Kosten und Erlöse führt zu bewusstem Handeln*

Dem betriebswirtschaftlichen Aspekt wird durch die Verknüpfung der Entscheidungen mit Erlösen und Kosten gezielt Rechnung getragen. Die Teilnehmer haben jederzeit auf dem für alle einsehbaren „Real-time-Dashboard“ einen vollständigen Überblick und können erkennen, welche Auswirkung ihr Handeln auf den Gewinn hat.

### **Unsere Lösung**

#### *Im Planspiel für die Praxis lernen*

Analog zum Tagesgeschäft des IT-Services gilt es, in verteilten Rollen und Funktionen alltägliche Geschäftsvorfälle in einer Ferienanlage zu meistern. Die Rollen bestehen aus wirtschaftlicher Leitung, operativer Leitung, Leitstand und technischem Support. Es stehen bis zu vier Teams im Wettbewerb; jedes Team hat jederzeit Einblick in die Ergebnisse der Mitbewerber und muss ständig die eigene Leistung verbessern, um am Ende auf dem Siegertreppchen zu stehen.

Mit der permanenten Anzeige der Performance auf dem Dashboard zwingt die Simulation jeden Teilnehmer, Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen. Das bewirkt eine kritische Reflexion des eigenen Handelns. So vermittelt Resort Paradiso Ihren Mitarbeitern schnell, verständlich und unkompliziert den Nutzen der für Ihr Unternehmen relevanten Standardprozesse des ITIL-Frameworks – eine praxisnahe Alternative zur Teilnahme am Foundation-Seminar. Große Gruppen von Mitarbeitern mit unterschiedlichen Wissensständen erhalten innerhalb eines Tages nicht nur eine Einführung in die ITIL-Prozesswelt, sie erleben darüber hinaus auch deren Vorteile.

### *Einüben der Abläufe statt Wissenskonsument: Erfolgreiche Handlungsweisen werden sichtbar gemacht*

„Learning by Doing“ führt bei den Teilnehmern zu einem hervorragenden Verständnis des Zusammenhangs ihrer Entscheidungen und der Ergebnisse. Dies wird erreicht durch das permanente Feedback in Form eines Dashboards. Darauf werden alle Auswirkungen der individuellen und Team-Entscheidungen in Echtzeit angezeigt. Der Seminarleiter nutzt die Reflexionsrunden am Ende jeder Periode, um mit Blick auf die Benchmarks der jeweils vorangegangenen Periode sukzessive die relevanten ITSM-Prozesse zu vertiefen und bei den Teilnehmern ins Bewusstsein zu rücken. Im Seminarverlauf werden in den Teams Fehlervermeidung und Prozessoptimierung als zentrale, erfolgskritische Verhaltensweisen erkannt und angenommen. Das Team, das diese Verhaltensweisen am konsequentesten umsetzt, wird mit dem Sieg belohnt. Im finalen Debriefing werden die erfolgreichen Handlungsweisen fokussiert und auf die realen Abläufe projiziert.

Anders als im Klassenunterricht, in dem Wissen durch einen Dozenten vermittelt wird, müssen die Teilnehmer bei Resort Paradiso:

- die optimalen Abläufe in den ITIL-Disziplinen selbst erarbeiten
- in den Teams eigenverantwortlich entscheiden
- die permanent zur Verfügung stehenden technischen und wirtschaftlichen Parameter im Auge behalten
- durch Fehler verursachte Kosten vermeiden

### **Ihr Nutzen – Ihre Vorteile**

Der Lernerfolg einer ITIL-Weiterbildungsmaßnahme ist am größten, wenn Business- und Spiel-Charakter zusammentreffen – und genau das ist bei Resort Paradiso der Fall. Durch die Transformation der gerade erlebten Erfahrungen wird ein kontinuierlicher Lernprozess angestoßen: Die Teilnehmer lernen durch ihre eigenen Aktionen, Reaktionen und Fehler hinsichtlich der relevanten ITIL-Prozesse schneller, besser und nachhaltiger.

# ITIL®-SCHULUNG RESORT PARADISO



## Resort Paradiso im Überblick

- ⇒ 3-40 Teilnehmer in bis zu 4 Teams
- ⇒ Seminardauer 1 Tag oder 2 Tage
- ⇒ Computerunterstützte Unternehmenssimulation
- ⇒ Szenario: virtuelle Ferienanlage
- ⇒ Verantwortung für operative Prozesse, Kosten, Umsatz und Gewinn
- ⇒ Prozessmodell nach ITIL V3
- ⇒ Erfahrungsbasierte Lernmethodik erhöht die Bereitschaft zur Verhaltensänderung

## Das könnte Sie auch interessieren

- ⇒ Reifegradanalyse
- ⇒ SYSback Major Incident-Training
- ⇒ ITIL-Methodenschulungen
- ⇒ PRINCE2®-Methodenschulungen

## Über SYSback

SYSback wurde 2002 als herstellerunabhängiges Systemhaus gegründet und bietet Mittelstands- und Großkunden marktführende Produkte und Lösungen rund um die Unternehmens-IT an. Mit seinen Tochterunternehmen und in Zusammenarbeit mit namhaften Herstellern erbringt die SYSback-Gruppe Dienstleistungen und Support in den Bereichen IT-Infrastruktur, Systemintegration und IT-Service Management. Die Finanzierung und Wartung von IT-Systemen runden das Portfolio ab.

Die IT-Berater der SYSback sind spezialisiert auf Lösungen für alle Belange der RZ-Infrastruktur, wie Hochverfügbarkeit, Virtualisierung, Netzwerktechnik, Datensicherheit und IT Service Management. Die eingesetzten Technologien und Verfahren werden zielgerichtet auf die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten – von der Planung über die vollständige Integration bis zum anschließenden Betrieb.



## Zentrale

**SYSback AG**  
Theresienstieg 11  
22085 Hamburg

Tel.: +49 40 809033 500  
Fax: +49 40 809033 555

info@sysback.de  
www.sysback.de

## So erreichen Sie unsere Standorte

**Dresden**  
**Köln**  
**Frankfurt**  
**Walldorf**

Tel.: +49 351 213034 60  
Tel.: +49 2234 68872 10  
Tel.: +49 69 2691979 10  
Tel.: +49 6227 8143 8530