

WOW! HP Race to Results Service Management Simulation



IT Training effizient und unterhaltsam?

Ja, IT Trainings können beides sein. Durch die unterhaltsame Dynamik einer Simulation können Sie sehr effizient die Schlüsselkomponenten von IT Service Management (ITSM) erlernen.

Überzeugen Sie sich und erleben Sie exklusiv bei HP die HP Race to Results Service Management Simulation. Eingebettet in die „Adrenalin“-geladenen Motorsportwelt gibt Ihnen die ITSM Racing Simulation den richtigen „Drive“ – und das ab der ersten Runde. Keine Aufwärmrunde: Mit dem grünen Licht geht's los! Ihre Aufmerksamkeit am Steuer richtet sich nur auf Ihre Performance – auf Ihre Businessperformance. In einem dramatischen Schlingerkurs, in Ihrem persönlichen Rennen, finden Sie basierend auf den ITIL-Prozessen und den ITIL V3 Lifecycle Ansatz (IT Infrastructure Library – www.itil.co.uk) bald die Vorteile von ITSM für sich und Ihr Team heraus. Schnell, wettbewerbsorientiert und mit „Fun“ – und nicht zu vergleichen mit Ihren bisherigen Lernerfahrungen.

Lernen Sie aus erster Hand

Die HP Race to Results Service Management Simulation für ITIL V3 ist im HP Education Services ITSM Curriculum das neueste Element. Die Simulation ist flexibel einsetzbar, als Kurzform um einen Eindruck zu gewinnen, als eigenständiges Eintagesseminar mit vollem Umfang oder in Kombination mit einem dreitägigen ITIL/ITSM- Foundation-Kurs. Egal in welcher Form – die Racing Simulation ist bestens geeignet, Ihnen einen praktischen Überblick über den Nutzen von ITSM und seinem Schlüsselkomponenten zu geben. Sie erleben, wie sich der Einsatz von ITIL V3 positiv auf Ihre Business Performance auswirken wird.

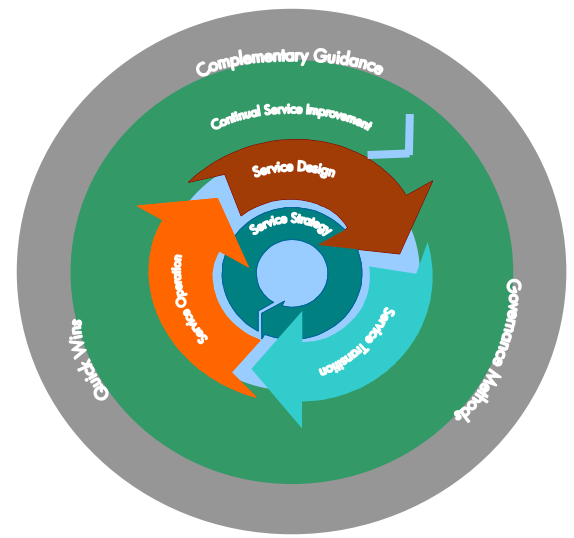
Auch wenn Motorsport nicht Ihre Sache ist, nach spätestens der ersten Runde sind auch Sie begeistert von unserer HP Race to Results Service Management Simulation. Wenn es Sie einmal gepackt hat, lässt es Sie nicht mehr los!

Und so funktioniert es: Ihr Business, ein High Performance International Motor Racing Team, ist abhängig von einer „Mission Critical“ IT-Infrastruktur bestehend aus Rechnern, Prozessen ...und Menschen. Höchste Anforderungen an die Verfügbarkeit ist Voraussetzung für den Erfolg Ihres Teams. Jeder von Ihnen hat eine Schlüsselposition und muss das Team in fünf Rennen (Spielrunden in der Simulation) in der High Performance World Championship unterstützen und auf einen „Podestplatz“ bringen. Die Ansprüche sind hoch! Nur optimal gelieferte IT-Services bringen den gewünschten Geschäftserfolg. Und IT Service Management ist der Schlüssel dazu. Von Rennen zu Rennen lernen Sie als Teilnehmer im Verlauf der Simulation mehr und mehr über ITIL-Prozesse und deren Anwendung, sodass Ihr Team mit jeder Runde neue Rekorde aufstellen wird. Ihr Team ist abhängig von „Tuningapplikationen“, die durch die IT-Betreiber unterstützt werden müssen. Dabei werden „Störungen“ erfasst, Prioritäten gesetzt, Ursachen erforscht und viele andere Elemente von ITIL-Prozessen angewendet, um einen störungsfreien Rennbetrieb zu ermöglichen. Mit der Lösung und Beseitigung von Problemen verbessern sich auch die Ergebnisse des ganzen Rennteams. Die Leistung Ihres Teams hängt direkt damit zusammen, wie gut die ITIL-Prozesse umgesetzt werden – und somit direkt mit dem Lernerfolg der Teilnehmer. Von Rennen zu Rennen ermittelte Kennzahlen zeigen den Erfolg und die Verbesserung des gesamten Teams.

HP ist im Bereich ITSM marktführend und bietet Support für jede Phase der Implementierung. Zu unseren Kunden zählen u.a. Bombardier, DHL, Staples, Roche, Avaya und Procter & Gamble – und wir unterstützen auch Ihr Unternehmen kompetent während des gesamten ITSM Transformationsprozesses. Angefangen vom Aufbau des erforderlichen ITSM-Bewusstseins und -Wissens durch geeignete Schulungsmassnahmen über individuelle Beratungs- und Implementierungsschritte bis zur Unterstützung durch die vielfältigen HP Software Werkzeuge

HP ITSM Racing Simulation

Einführung in den ITIL Lifecycle



Die auf bis zu fünf Rennen aufgebaute Simulation, stellt in jedem Rennen neue Themen vor und überprüft laufend, was Sie über die einzelnen ITIL-Schlüsselprozesse in den unterschiedlichen Lifecyclephasen erlernt haben. Die inhaltlichen Schwerpunkte je Rennen sind, wie folgt, definiert:

- Einführung in ITSM/ITIL und in die Simulation Simulation Rennen 1 mit Review zur inhaltlichen Erarbeitung von Service Operations
 - Service Desk
 - Incident und Problem Management
- Simulation Rennen 2 mit Review zur inhaltlichen Erarbeitung von Service Transition
 - Configuration Management,
 - Change Management
 - Release Management
- Strategische Erweiterung des Serviceportfolios, Design und Transition neuer Services.
- Simulation Rennen 3 mit Review zur inhaltlichen Erarbeitung von Service Design
 - Service Level Management
 - Capacity Management,
 - Availability Management
 - IT Service Continuity Management
- Strategische Erweiterung des Serviceportfolios, Design und Transition neuer Services.
- Simulation Rennen 4 mit Review zur inhaltlichen Erarbeitung von Service Strategy
 - Portfoliomanagement
 - Financial Management
- Simulation Rennen 5

ITSM/ITIL Training von HP Education Services

Mit zunehmenden Ansprüchen der Geschäftsprozesse an die IT sind IT-Organisationen gezwungen, geeignete Methoden einzuführen, um diesen Anforderungen zu entsprechen. ITIL-basierendes Service Management ist eine weltweit führende und etablierte Methode, die Anforderungen an „IT-Services“ und deren „Support“ zu ermöglichen. Die Umsetzung von IT Service Management (ITSM) ist keine einfache Aufgabe.

ITSM ist ein kontinuierlicher Prozess zur ständigen Verbesserungen der tragenden Säulen Ihres Business und Ihrer IT: "Menschen, Prozesse, Technologien und Partner".

IT Service Management wird zukünftig Voraussetzung sein, um den Wert Ihres Business und dessen Effizienz zu gewährleisten und auch nachzuweisen. Dazu bedarf es Ihres vollen Einsatzes und Ihrer Unterstützung auf allen Ebenen. Beginnen Sie mit uns!

Der erste Schritt für eine erfolgreiche Einführung von ITSM beginnt damit, bei den involvierten Menschen das „Business/Service/IT-Bewußtsein“ zu wecken oder zu schärfen und deren ITSM-Basiskonntnisse zu trainieren. Hier werden notwendige Fundamente geschaffen, Prozesse und Rollen zu verstehen. Eine besondere Art dieses Fundament zu schaffen, ist die HP High Performance ITSM Racing Simulation – als Einzelkurs, als Teil eines Workshops oder in Verbindung mit einem zertifizierbaren ITIL/ITSM-Foundation-Kurs.

Unsere Trainingskurse werden in einem der weltweit 80 HP-Schulungszentren oder vorort bei Ihnen durchgeführt.

Weitere Informationen zum ITSM Schulungsangebot von HP Education Services erhalten Sie von unseren Schulungsberatern unter 01805 14 5555 (0,14€/Min.) oder im Internet unter www.hp.com/de/hpeducation

www.hp.com/de/hpeducation/itsm

© 2007 Hewlett-Packard GmbH. Änderungen vorbehalten. Die Gewährleistungen für HP Produkte und Services werden ausschließlich in der entsprechenden, zum Produkt/Service gehörigen Gewährleistungserklärung beschrieben. Aus dem vorliegenden Dokument sind keine weiter reichenden Gewährleistungsansprüche abzuleiten. HP übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Alle Waren- und Produktbezeichnungen sind Warenzeichen der jeweiligen Firma.