

**WARSZTAT**

**Angażuje w realizację zadań**

**Zachęca do szukania szybkich efektów**

**Pokazuje złożoność informatyki**

**Uczy jak dopasować IT i biznes**

**Energetyzuje szybkim tempem nauki**



**polestar** AG2G3 IT SERVICE MANAGEMENT SIMULATION™ **ITSM**

**TURBODOLADOWANIE**



## ZARZĄDZANIE USŁUGAMI IT

Korzyści wynikające ze stosowania najlepszych praktyk Zarządzania Usługami IT (ITSM) są powszechnie znane. ITSM może pomóc zharmonizować cele organizacji IT z celami biznesowymi całego przedsiębiorstwa, zaprojektować i wdrożyć usługi IT wspierające cele biznesu, a także zwiększyć wydajność codziennych działań operacyjnych IT, w celu zapewnienia wysokiej jakości dostarczanych usług.

Osiągnięcie wyżej wymienionych korzyści można przyspieszyć wykorzystując najlepsze praktyki i światowe standardy. Najpowszechniej stosowanym z nich jest obecnie ITIL® (The IT Infrastructure Library).

## ITIL® V3

ITIL® V3 przynosi zdroworozsądkowe podejście, obecne w ITIL® V2, na wyższy poziom. Dzięki przyjęciu kompleksowego podejścia do cyklu życia usługi, dążenie do połączenia celów i działań IT oraz biznesu staje się osiągalne jak nigdy dotąd. Zgodnie z nową strategią usług (Service Strategy), w projektowaniu i świadczeniu usług organizacja IT winna koncentrować się na dostarczaniu wartości dla biznesu.

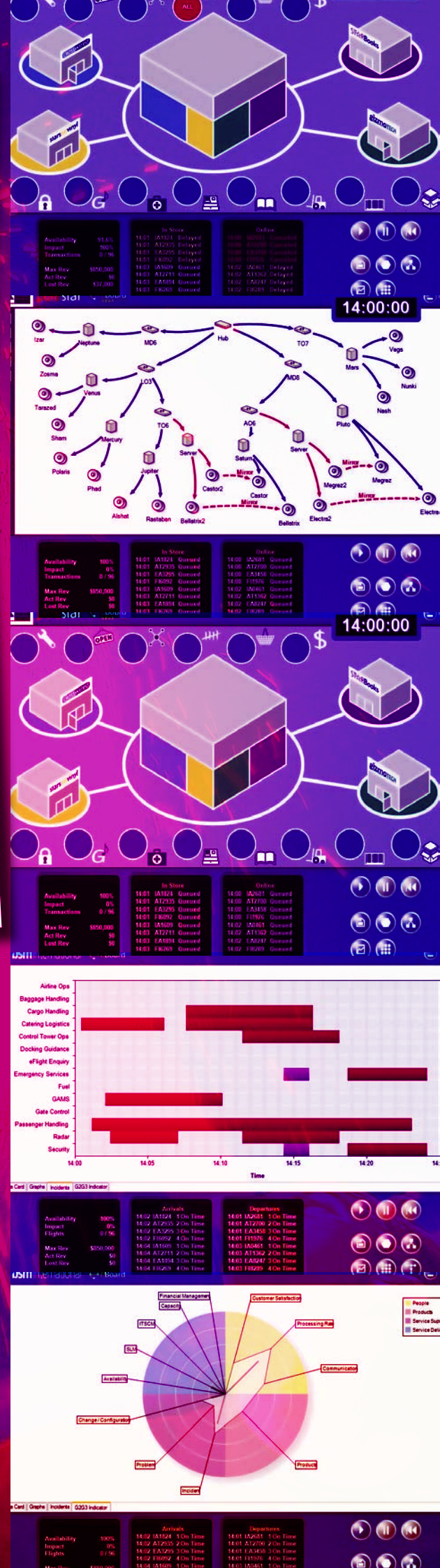
Tym samym strefa wpływów ITIL® widocznie zwiększa się, obejmując działaniami znacznie większą część biznesu oraz wielu jego nowych reprezentantów. Oznacza to także, iż znacząco większa liczba osób w przedsiębiorstwie zetknie się z modelem ITIL® V3.

Pomyślne wykorzystanie modelu ITIL® V3 z pewnością wymagać będzie poświęcenia oraz zrozumienia ze strony wszystkich osób zaangażowanych w działania - począwszy od CIO, a skończywszy na obsłudze Service Desku oraz reprezentantach biznesu. Jest to dla przedsiębiorstwa duże wyzwanie edukacyjne.

Wiele organizacji zadaje sobie pytania, w jaki sposób szybko, skutecznie i ciekawie zapoznać swoich pracowników z korzyściami, jakie przynosi nowa wersja ITIL® i jak ich do niej przekonać.

**Odpowiedzią jest symulacja Polestar ITSM V3.**

polestar ITSM



## WYZWANIA

Pozyskanie energii potrzebnej do osiągnięcia sukcesu w ITSM.

Wejście i zaangażowanie w programy ITSM.

Powodzenie we wdrożeniu takich inicjatyw jak ITIL® V3 i ISO/IEC 20000.

Zorientowanie na usługi, nie na technologię.

## ROZWIĄZANIE – SYMULACJA POLESTAR ITSM V3

STRATEGICZNY KATALIZATOR ZMIAN KULTUROWYCH.

Ta w wysokim stopniu interaktywna symulacja jest doskonałym sposobem na przyspieszenie procesu zrozumienia, zwiększenie zaangażowania oraz osiągnięcia uznania dla koncepcji zarządzania usługami, takich jak ITIL® V3, w organizacji.

Przeprowadzana w ciągu jednego dnia, dostosowana do wymogów panujących w dzisiejszym szybkim świecie globalnej sprzedaży, symulacja Polestar ITSM V3 porusza kwestie związane z procesami, nieobce organizacjom IT chcącym przyjąć podejście do cyklu życia usługi według ITIL® V3. Symulacja oparta jest o realistyczny scenariusz, do którego uczestnicy mogą się bezpośrednio odwołać, i który mogą porównać z własnym doświadczeniem.

Ta gra to wyjątkowa, eksperymentalna metoda, stanowiąca punkt zwrotny w rozumieniu ITIL® V3 i przekształcająca naukę w pochłaniające, zabawne oraz niezapomniane wspólne doświadczenie.

## AKCJA GRY POLESTAR ITSM V3

Symulacja Polestar składa się przeciętnie z czterech rund. Wykorzystuje dynamikę gry, żeby odzwierciedlić rzeczywisty świat interakcji pomiędzy IT i biznesem, zarówno z perspektywy strategicznej, jak i operacyjnej.

Grę zaplanowano tak, by uwzględnić cały cykl zarządzania usługami IT, zdefiniowany przez ITIL® V3. Przechodząc przez kolejne rundy, uczestnicy zdobywają dojrzałość operacyjną i zyskują holistyczne zrozumienie jakości zarządzania usługami.

Doświadczenie zdobyte podczas danej rundy można spożytkować w następnej dzięki wprowadzonym fazom przejściowym między rundami, podczas których uczestnicy angażują się w planowanie strategicznych oraz operacyjnych udoskonaleń usług i procesów.

**„Nauczanie bazujące na grach może znacznie przyspieszyć przekazywanie i zastosowanie wiedzy”**

Waldir Arevalo De Azevedo Filho, Gartner



**Podczas każdej rundy poruszane są następujące aspekty ITSM:**

## KORZYŚCI Z GRY

Przyspieszenie procesu zrozumienia korzyści płynących z ITIL® V3 oraz najlepszych praktyk ITSM

Szybkie zapoznanie się z nową terminologią ITIL® V3

Zrozumienie, w jaki sposób ITIL® V3 oraz najlepsze praktyki ITSM mogą ułatwić osiągnięcie zgodności celów IT oraz biznesu

Zrozumienie, co z perspektywy biznesu oznacza pomyślne wdrożenie ITIL® V3 i ITSM

Budowanie wzajemnego zrozumienia między sferami biznesu i IT



Przekazanie



Przekazanie



Przekazanie

## RUNDA 1

Praca w silosach (IT oraz biznes)

Kwestie komunikacyjne oraz chaos

Wprowadzenie Service Desku i Zarządzania incydentami

## RUNDA 2

Doskonalenie Zarządzania incydentami

Wprowadzenie Zarządzania problemami, Zarządzania wiedzą i Analizy trendu

Wprowadzenie Zarządzania dostępnością i Zarządzania pojemnością

Wprowadzenie Zarządzania konfiguracją, Zarządzania zmianami i Zarządzania poziomem usług

## RUNDA 3

Doskonalenie Service Desku i Zarządzania incydentami

Doskonalenie Zarządzania problemami i Bazy wiedzy

Zwiększenie znaczenia Zarządzania zmianami i Zarządzania wersjami

Wprowadzenie Zarządzania ciągłością usług i Zarządzania zdarzeniami

Wprowadzenie Zarządzania dostawcami i Zarządzania bezpieczeństwem informacji

## RUNDA 4

Wprowadzenie Zarządzania finansowego

Doskonalenie Zarządzania konfiguracją

Pokazanie istoty procesów oraz relacji między nimi

Sprawdzenie, jak rozwinęła się dojrzałość ITSM oraz jakie korzyści odniósł biznes

Więcej informacji na stronie  
[www.polestar.com.pl](http://www.polestar.com.pl)

**CT PARTNERS**  
FOCUS ON CUSTOMER VALUE

CTPartners S.A.  
ul. Pandy 12  
02-202 Warszawa  
tel.: (22) 576 80 80  
fax: (22) 576 80 81

[ctpartners@ctpartners.pl](mailto:ctpartners@ctpartners.pl)  
[www.ctpartners.pl](http://www.ctpartners.pl)