



Control-IT, een service management simulatie



Het inzetten van Control-IT kan een stug werkende dienstenomgeving omvormen en mobiliseren. Daarnaast creëert het begrip voor de relevante onderhevige processen.

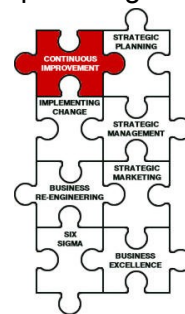
Vuistdikke handboeken vol met procedures om procesmatig werken te stroomlijnen. De slag van de papieren procedures naar een echt werkende en slagvaardige bedrijfssituatie wordt gesimuleerd. Hiermee voel je hoe je de boel weer aan de gang krijgt?

Control-IT is gemodelleerd naar de blauwdruk van een IT Service Management Organisatie. Relevante actoren en problematiek zijn dus zeer herkenbaar voor de deelnemers. De simulatie is daardoor intuïtief te noemen en laat zich op natuurlijke wijze vertalen naar de praktijk en de relevante theorie.

Het belang van een zakelijke benadering in de communicatie. De deelnemers zien al snel dat harder werken niet helpt, maar dat ze juist goed zicht moeten hebben op hun eigen bijdrage aan het 'overall' (team)resultaat. Control-IT is daardoor ook inzetbaar voor team(re)building van uw organisatie.

Mogelijke business thema's zijn:

- business process management
- lean thinking
- business process redesign
- (re)building teams



Hoe werkt het?

De deelnemers gaan op basis van een businessplan aan het werk en doen concrete ervaringen op. De resultaten en de ervaringen uit de spelronde geven aanleiding tot reflectie. Wat gebeurde er en waarom, wat vond je daarvan, hoe zou je het kunnen voorkomen of bevorderen? Daarna worden ervaringen en reflectie in een algemeen kader geplaatst: wat zegt de theorie (zoals bijvoorbeeld op het gebied van ITIL), wat kun je in het algemeen over de ervaren problemen zeggen? De laatste stap in een ronde is de planningsfase: de deelnemers maken afspraken met elkaar zodat de resultaten, de samenwerking en de communicatie verbeteren. Het aantal rondes ligt tussen de 3 en 5 en de duur varieert tussen 4 tot 8 uur.



De inhoud van de game

De uitdaging: MPTerminals is onderdeel van de grootste haven ter wereld (Mainport). De geavanceerde technologie en expertise geven MPterminals een grote voorsprong op hun concurrenten in termen van flexibiliteit, betrouwbaarheid en efficiëntie. MPT biedt 24 uur per dag, 7 dagen per week 100% service. Talloze goedgetrainde en zeer gemotiveerde medewerkers zijn in staat klantwensen te vertalen naar efficiënte oplossingen zonder de





flexibiliteit uit het oog te verliezen. Om aan de toenemende vraag te kunnen voldoen, opent MPT een nieuwe terminal die op korte termijn grootschalige extra faciliteiten gaat bieden tegen relatief lage kosten. Aan jou en je teamleden de opdracht om deze ultramoderne terminal op te starten en uit te bouwen tot een faciliteit waar MAINPORT trots op kan zijn.



De inzet van Control-IT levert de volgende resultaten:

- energie en motiveert deelnemers bedrijfsprocessen in te richten en te doorgronden
- een versterkt klantperspectief en stimulans tot grotere servicegerichtheid
- het management te ontdekken en te implementeren
- deelnemers de gelegenheid prestaties te verbeteren door het toepassen van ITIL-principes
- een duidelijk beeld van de gevolgen bij het invoeren van procesgericht werken
- een beeld met betrekking tot de samenhang tussen de verschillende bedrijfsprocessen
- Inzicht die processen vanuit verschillende perspectieven opleveren en het belang van goede afspraken, het doorbreken van eilandvorming.



De theorie in combinatie met de praktijk te brengen door de inzet van de business simulatie Control-IT. De praktijk is namelijk altijd weerbarstiger dan de theorie. Inzet aan het begin van een opleiding zorgt ervoor dat er in de overige opleidingsdagen geregeld wordt teruggesproken naar ervaringen uit deze simulatie. Hierbij worden de gedragingen van de deelnemers tijdens de simulatie uitgediept. Dit geeft inzicht in het eigen gedrag en het gedrag dat men kan verwachten tijdens procesveranderingen. Ook dragen deze eigen ervaringen bij om het invoeren van procesverbeteringen bij hun eigen organisatie te vergemakkelijken. Zo wordt de praktijk ondersteund door relevante theorieën en inzichten.

Control-IT wordt binnen IT Service Management al vele jaren succesvol ingezet als katalysator in verander- en opleidingstrajecten. Ook voor verbetermanagement' trajecten is Control-IT inzetbaar. De technieken zijn natuurlijk van belang maar juist ook om aandacht te hebben voor de menselijke en veranderekundige aspecten. Die bepalen namelijk het blijvende succes van verbeteringen! Juist daarom wordt ook ingegaan op thema's als samenwerking in teams, draagvlak creëren en weerstand overwinnen.

Businessgaming maakt deze simulaties op maat afgestemd op uw organisatie en veranderdoelen. Hierbij staan fun en educatie te allen tijde centraal.

U levert de mensen,
Wij het spel, de spelleider en de benodigde kennis. Voor meer informatie:

