Grab@Pizza™

Steigern Sie die Leistung Ihres Unternehmens durch die Schaffung einer äußerst leistungsfähigen IT-Abteilung.

Ihr Team betreibt die IT-Abteilung eines der größten Pizza-Unternehmen der Welt. Ihre Aufgabe ist es, das Unternehmen mit ausgezeichneten IT-Produkten und Dienstleistungen zu unterstützen. Der Markt ist hart umkämpft, daher ist Ihr Unternehmen gezwungen, neue Produkte zu entwerfen, starke Marketing- und Vertriebsinitiativen zu erarbeiten und eine hohe Betriebsleistung mit einem schnellen, kostengünstigen und hochqualitativen Bestell- und Lieferprozess zu entwickeln. Die IT spielt eine wichtige Rolle dabei, dass das Unternehmen seine strategischen Ziele erreichen kann.
Ihre Herausforderung besteht darin, sich auf die Geschäftsanforderungen einzustellen und Ihre IT-Ressourcen so zu organisieren, dass das Unternehmen seine Ziele erreichen kann. Diese sind die Senkung der Betriebskosten, die Steigerung der Einnahmen (des Ergebnisses) und des Marktanteils sowie die Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
Während des eintägigen interaktiven Workshops spielen Sie 6 Runden.
Jede Runde entspricht einem Monat im Lebenszyklus von Grab@Pizza.
In jeder Runde müssen Sie folgende Aufgaben bewältigen:

- Analysieren Sie die aktuelle Leistung Ihrer IT-Infrastruktur und -Organisation.
- Identifizieren Sie die Geschäftsanforderungen und Bedürfnisse für die IT-Lösungen.
- Treffen Sie Entscheidungen über Ressourcen und die Arbeitsauslastung und legen Sie Prioritäten fest.
- Berechnen Sie die IT-Kosten für die jeweilige Runde und treffen Sie Investitionsentscheidungen.
- Planen Sie anwendungsorientierte Entwicklungsaktivitäten und den Änderungskalender.
- Schlagen Sie Verbesserungen vor und setzen Sie diese um, um die IT-Performance den Unternehmensbedürfnissen anzupassen.

Am Ende jeder Runde wird das Team mit dem tatsächlichen Geschäftsverlauf in folgenden Bereichen konfrontiert:

- Umsatzzahlen,
- Betriebsausgaben des Unternehmens,
- Kundenzufriedenheit.

LERNERLEBNIS

Diese Unternehmenssimulation vermittelt den Teilnehmern, wie sie zu einer IT-Abteilung werden können, die Höchstleistungen erbringt. Die Mitglieder des bzw. der Teams müssen die Leistungsfähigkeit der IT wechselnden Unternehmensanforderungen anpassen, wobei Herausforderungen durchdacht werden, denen sich viele IT-Organisationen stellen müssen:

1. Wie vereinbarte IT-Dienstleistungen mit begrenzten Ressourcen geliefert werden können – limitiert im Hinblick auf Budget und Mitarbeiter.
2. Wie die IT-Kosten durch die Optimierung von ITSM-Personal, -Prozessen und unterstützenden Technologien optimiert werden können.
3. Wie Zulieferer effektiv genutzt werden können.
4. Wie IT-Investitionen und die Arbeitslast im Hinblick auf Instandhaltung und Support sowie Innovation und Entwicklung priorisiert werden.
5. Wie Unternehmensanforderungen in die benötigten IT-Dienstleistungen umgesetzt werden.
6. Wie Aktivitäten zur Anwendungsentwicklung geplant werden und die geplanten Projekte / Änderungen im Änderungskalender priorisiert werden.
7. Wie potentielle Geschäftsrisiken und Bedrohungen für die Kontinuität, die durch mangelnde Verfügbarkeit, Kapazität und Sicherheit der IT-Dienstleistungen verursacht werden, minimiert werden können.
8. Wie Unternehmenswerte realisiert und veranschaulicht werden.

Diese Unternehmenssimulation lehrt die Gruppe, wie Personal, Prozesse, Produkte und Ressourcen von Partnern eingesetzt werden, um eine äußerst leistungsfähige IT-Abteilung zu schaffen.

ZIELGRUPPEN

Diese Unternehmenssimulation wurde für die folgenden Zielgruppen entwickelt:

- Unternehmensmanagement
- Unternehmensmitarbeiter
- IT-Management
- ITSM-Prozessmanager
- ITSM-Service Level Manager
- ITSM-Service Manager

Grab@Pizza™ kann mit Teilnehmern gespielt werden, die verantwortlich für den Betrieb von IT- oder Fachabteilungen sind, die effektiv IT- und Geschäftsentscheidungen in Einklang bringen und die sicherstellen müssen, dass Anforderungen an die IT in ITSM-Leistungen umgesetzt werden. Grab@Pizza ist der ideale nächste Schritt für diejenigen, die schon Erfahrungen mit Apollo 13® - an ITSM case experiment™ gemacht haben. Diese Unternehmenssimulation hilft dabei, gesteigertes Unternehmensbewusstsein und gesteigerte Geschäftsfertigkeiten für IT-Mitarbeiter zu entwickeln. Sie hilft außerdem dabei, bei Mitarbeitern ein Bewusstsein für IT und das Bedürfnis, Anforderungen effektiv zu bearbeiten, zu schaffen.
Während der Simulation müssen Mitarbeiter aus verschiedenen Geschäftsbereichen und Mitarbeiter der IT zusammenarbeiten und Entscheidungen zur Realisierung der Unternehmenswerte fällen. Gleichzeitig müssen die Geschäftsrisiken in Verbindung mit dem Einsatz und der Anwendung von IT gehandhabt werden.

SZENARIO

Das Team besteht aus 6 bis 10 Teilnehmern. Diese übernehmen eine oder mehrere der folgenden Rollen:

- Vertriebsmanager
- Service Level Manager
- IT-Manager
- IT-Support-Team
- IT-Betriebs-Team
- Change Manager
- IT-Controlling/IT-Finanz-Manager
- Service Manager
- Logistikmanager

Der Spielleiter übernimmt die Rollen des Lieferanten und des Geschäftsführers.

SERVICE LEVEL MANAGER: Der Vertriebsmanager hat einen 6-Monats-Business-Plan mit 5 wichtigen Geschäftsinitiativen erarbeitet. Der Service Level Manager analysiert die Anforderungen und erstellt die Anforderungen an den IT-Service. Die IT-Abteilung muss die erarbeiteten Lösungen implementieren um sicherzustellen, dass der Fachbereich seine Ziele erreichen kann.

CHANGE MANAGER: Der Change Manager plant die Änderungen (Change Requests) im Änderungskalender und managt sie. Die Change Requests entstehen aus Geschäftsanforderungen oder werden vom Problem-Manager, dem Lieferanten oder IT-Betrieb eingereicht.

IT-SUPPORT: Der IT-Support unterstützt die Anwender. Hier gehen in jeder Runde Anrufe, Anfragen und Störungsmeldungen ein, die vom Service-Support (Anwender-Unterstützung) oder dem Incident Management gelöst werden müssen. Der Problem-Manager analysiert die Störungen und definiert Change Requests, um weitere Störungsmeldungen zu vermeiden.

IT-BETRIEB: Der IT-Betrieb überwacht die Kapazitäten und Verfügbarkeiten der IT-INFRASTRUKTUR. Um Ausfallzeiten oder Störungen zu vermeiden, werden Change Requests definiert, die Aufwertungen bzw. Verbesserungen der Infrastruktur führen.

IT-MANAGER: Der IT-Manager leitet das IT-Team.

IT-FINANZ-MANAGER: Der IT-Finanz-Manager steuert und überwacht das IT-Budget.

SERVICE-MANAGER: Der Service Manager überwacht die Leistungsfähigkeit der IT-Services auf Basis der getroffenen Vereinbarungen.

Während der Bearbeitungspausen werden Jerry Luftman's „Principles for effective Business and IT-Alignment" diskutiert.

- Kommunikation
- Kompetenz und IT-Wert-Messung
- Steuerung
- Partnerschaft
- Anwendungsbereiche und Architektur
- Qualifikationen

Zu Beginn jeder Runde erhält das Team die folgenden Informationen:

- eine Übersicht über die Arbeitslast, Anfragen, Vorfälle, bekannte Fehler, RFCs,
- Informationen vom Zulieferer (neue Technologien, Neuerscheinungen),
- Informationen vom Unternehmen (Geschäftsanforderungen),
- Informationen zur Leistung der Infrastruktur,
- Übersicht des IT-Budgets,
- Ergebnisse und Pläne der Unternehmensleistung.

AUSGANGSSITUATION

Die Teams beginnen mit der aktuellen organisatorischen Situation von Grab@Pizza. Sie erhalten fiktive historische Ergebnisse der Monate 1 bis 6 und haben eine Anzahl von IT-Rollen, die nun die bestehenden Anforderungen an die Arbeitslast für Monat 7 bearbeiten müssen. Sie erhalten eine Reihe von Vorfällen, Geschäftsanforderungen und geschäftlichen Beschwerden. Sie analysieren die bestehende Leistung der Infrastruktur und planen und implementieren Änderungswünsche und Projekte zur Anwendungsentwicklung. Wenn dieses Arbeitspaket bearbeitet wurde, ermittelt das Team die Ergebnisse der IT-Finanzen und der Spielleiter ermittelt die Ergebnisse der Geschäftsentwicklung.

ANALYSE

Das Team reflektiert nun die Ergebnisse dieser bestehenden Organisation, diskutiert und einigt sich über Verbesserungen.

SCHRITT 1

Das Team entscheidet darüber, welche ITSM-Rollen benötigt werden, und über die Anzahl der Ressourcen, die jeder Rolle für den kommenden Monat zugewiesen werden müssen. Die Zuteilung der Rollen und Ressourcen entscheidet über die Menge der leistbaren Arbeit. Die Anrufe, die das Service Desk bewältigen kann, sowie die Anzahl der lösbaren Zwischenfälle, Veränderungen und Entwicklungsprojekte können geplant und umgesetzt werden. Projektgeschäfte und Investitionen werden vorgeschlagen.

SCHRITT 2

Basierend auf den Entscheidungen und Investitionen des Teams konfrontiert der Spielleiter das Team mit neuen Situationen, die sich auf aktuelle Vorfälle, die Arbeitslast und Geschäftserfordernisse beziehen. Die neue Arbeitslast wird eingeführt und das Team bearbeitet diese Anforderung. Es bereitet außerdem den Bericht der IT-Abteilung vor. Der Spielleiter präsentiert die Geschäftsentwicklung für diese Runde. Die Geschäftsentwicklung zeigt den Profit, die Kosten (Betrieb und IT) und die Kundenbindung.

Diese Berichte zeigen, wie gut das Team die Anforderungen an die IT-Dienstleistungen bewältigt hat.

SCHRITT 3

Das Team reflektiert seine Leistung und die Auswirkungen von getroffenen Entscheidungen und getätigten Investitionen. Es diskutiert und legt Verbesserungen fest. Das Team wiederholt nun die Schritte 1 bis 3 für die verbleibenden Monate.

ZUSATZINFORMATIONEN

- Das Durchspielen der Unternehmenssimulation dauert 6 bis 8 Stunden.
- Das Team besteh aus 6 bis 10 Mitarbeitern.

ÜBER DIE ENTWICKLER

Diese Geschäftssimulation wurde von GamingWorks entwickelt. GamingWorks entwickelte auch Apollo 13® - an ITSM case experience™, The Challenge of Egypt™, and the Greatest Move™, und THE ABC-of-ICT Card set. Für weitere Informationen über unsere Produkte und Dienstleistungen besuchen Sie unsere Website unter www.gamingworks.nl oder kontaktieren Sie uns unter office@gamingworks.nl.

GRAB @ PIZZA

© GamingWorks V1-DE