

Agenda der Apollo 13 Simulation

Simulationstag 1

13:00 Uhr - 15:00 Uhr	ITIL Überblick und Vorstellung der Apollo 13 Simulation
15:00 Uhr - 15:15 Uhr	Pause
15:15 Uhr - 17:15 Uhr	Simulationsrunde 1

Simulationstag 2

08:30 Uhr - 10:30 Uhr	Simulationsrunde 2
10:30 Uhr - 10:45 Uhr	Pause
10:45 Uhr - 12:15 Uhr	Simulationsrunde 2 & 3
12:15 Uhr - 13:00 Uhr	Mittagspause
13:00 Uhr - 15:00 Uhr	Simulationsrunde 3 & 4
15:00 Uhr - 15:15 Uhr	Pause
15:15 Uhr - 17:15 Uhr	Simulationsrunde 4 und Lessons Learned

Jede Simulationsrunde durchläuft die nachfolgenden Phasen:

Phase 1: Prozessentwicklung

Das Team erhält Instruktionen für die jeweilige Simulationsrunde. Kommunikationswege und Arbeitsabläufe werden im Team besprochen und festgelegt.

Phase 2: Simulationsrunde

Die Dauer einer Simulationsrunde beträgt 30 Minuten, in dieser Zeit wird das Team mit unerwarteten Situationen konfrontiert. Die Teamarbeit, Arbeitsabläufe und Kommunikationswege werden auf den Prüfstand gestellt. Wird das Team alle notwendigen Mittel einsetzen? Konnte die Sicherheit der Astronauten-Crew gewährleistet werden? Ist die (Team-) Arbeit effektiv?

Phase 3: Evaluation

Nach der Simulationsrunde wird der Ablauf mit den Teilnehmern besprochen. Arbeitsprozesse und Kommunikationswege werden hinterfragt und anhand der ITIL-Konzepte optimiert. Ist-Zustand und Soll-Zustand werden definiert. Die Teilnehmer erkennen durch die "lebensechte" Situation die Wichtigkeit der Optimierung der angewandten Prozesse.

Phase 4: Berichterstattung

Dieser Teil schließt mit: Crew Safety, Kosten, Prozentsatz der gelösten Incidents, durchschnittliche Lösungszeit und Prozessqualität jede Simulationsrunde ab. Das Team definiert Ziele, für die folgende Runde aufgrund der eigens erkannten Verbesserungsmöglichkeiten.

Produktübersicht als Certified Delivery Partner von GamingWorks

- "The Challenge of Egypt"
Interaktiver Projektmanagement-Workshop
- "Apollo 13"
Interaktiver IT-Service Management Workshop

Die Simulationen "Apollo 13"-an ITSM case experience™™ und „The Challenge of Egypt™™ bieten wir Ihnen in Deutschland, Österreich und der Schweiz an.

Auf Anfrage bieten wir Ihnen gerne unsere Kombi-Kurse nach Ihren Wünschen an:

- "The Challenge of Egypt" & PRINCE2™™ Ausbildung
- "Apollo 13" & ITIL Ausbildung

Service Management Gate, Ihr Ansprechpartner für internationale "best practice" Management Methoden.

IB Service Management Gate

Dipl.-Ing. Ralf J. Asche
Hochwinkel 51
D - 51069 Köln

Tel: +49 (0) 221 - 71 66 31 - 1
Fax: +49 (0) 221 - 71 66 31 - 2

<http://www.SMGate.de>
contact@service-management-gate.de



"Houston we have a problem"

Das Raumschiff Apollo 13 wurde am 11. April 1970 gestartet. Die dritte Mission mit dem Ziel der Mondlandung zweier Astronauten.

Versuchen Sie sich in die Lage der Astronauten zu versetzen. Wie würden Sie sich fühlen, wenn Sie als Astronaut in der Apollo 13 seit über 55 Stunden im Welt- raum schweben, unvorstellbar weit weg von der Erde, dem Platz an welchem Sie sich sicher fühlen?

Und plötzlich - ein lauter Knall !

Die schlimmste Befürchtung wird wahr - Tank Nr. 2 des Service Moduls, gefüllt mit flü- sigem Sauerstoff ist explodiert. Der Sauerstoff ist für den Betrieb der Brennstoffzellen und damit für die primäre Stromversorgung unersetzlich. Maximal 10 Stunden Energieversorgung liefern die Reserveakkus, doch der sichere Hafen Erde ist über 87 Stunden entfernt.

Sie haben ein scheinbar unlösbares Problem - die Situation scheint aussichtslos.

Eine Chance die Erde zu erreichen und damit zu überle- ben bleibt Ihnen. Diese Chance besteht in einer perfekt aufeinander abgestimmten Zusammenarbeit mit dem Bodenpersonal des Mission Control Centers in Houston!

Doch Sie sollten nicht vergessen: Die Uhr tickt unaufhörlich weiter! Die Apollo 13 Simulation ist ein intensives Training, das über eine interaktive Simulation die ITIL Pro- zesse, Konzepte und Praktiken vermittelt.



Apollo 13

Ziele der Apollo 13 Simulation

- Sensibilisieren und Bewusstsein für IT-Service Management Prozesse schaffen
- Erlernen der ITIL-Theorie
- Anwendung der ITIL best practices
- Gestalten der Service Management Prozesse
- Prozess-Assessment
- Prozess-Optimierung
- Verbesserung der Teamarbeit
- Verbesserung der Kommunikation

Innerhalb der Vorbesprechung wird die aktuelle Situation aufgenommen, die Simulationsziele bestimmt und die Agenda gemeinsam erstellt. Dies ist die Voraussetzung für die erfolgreiche Durchführung der Simulation.

Zielgruppen der Apollo 13 Simulation

IT-Mitarbeiter, IT-Manager, Prozessmanager, Gruppenleiter und alle die ihre Arbeitsabläufe verbessern wollen. Mitarbeiter, die (mehr) ITIL-Kenntnisse und ITIL-Erfahrungen erwerben möchten. Mitarbeiter, die am ITIL-Foundation Seminar teilgenommen haben und die ITIL-Prozesse in der Praxis erfahren möchten. Mitarbeiter, die sich für das ITIL-Foundation Zertifikat vorbereiten möchten. Awareness für die Best Practice Theorie im IT Service Management anhand einer lebensechten Situation.

Nutzen der Apollo 13 Simulation

Sie bekommen eine fundierte Einsicht in die ITIL-Theorie. Durch die Apollo 13 Simulation lernen Sie wie ITIL-Prozesse in konkreten Situationen praktisch umgesetzt werden können. Sie erleben Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen und erfahren, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können. Sie werden geübt im Erkennen von Arbeitsabläufen. Sie lernen, wie ein gutes Konzept die Leistungen der Service-Abteilung verbessern kann. Sie lernen, wie Sie als Team effektiver zusammenarbeiten können und wie Sie durch die gemeinsame Planung und Umsetzung Ihre Arbeitsprozesse optimieren können.

Durch die Simulation werden Sie neue Einblicke bekommen, wie Sie Ihre täglichen Prozesse weiterentwickeln können.

Apollo 13

Die Apollo 13 Simulation

Während der 1 ½ Tage werden Situationen der Apollo 13 Mission simuliert. Sie übernehmen im Team die Arbeit des Mission Control Centers in Houston und Ihre Aufgabe ist es, das havarierte Raumschiff samt Besatzung sicher zur Erde zurückzubringen. Auf diese Weise lernen Sie zusammen mit Ihren Kollegen das Potential der ITIL-Prozesse kennen. Sie arbeiten in einem ca. 12 köpfigem Team und durchlaufen zusammen insgesamt vier Phasen der Mission, in denen Sie mit unterschiedlichen Ereignissen und Situationen konfrontiert werden. In diese Phasen sind alle ITIL-Prozesse aus den Bereichen Service Support und Service Delivery eingebunden und ermöglichen Ihnen eine entsprechend gute Problemlösung, rechtzeitige Anpassungen der Konfiguration des Raumschiffes und vorausschauende Korrekturen der Flugbahn.

Nur so kann eine Katastrophe verhindert werden!

Die Besonderheiten der Apollo 13 Simulation

Alle ITIL-Prozesse sind in der Simulation vertreten und deutlich erkennbar. Der komplette Zyklus einer Serviceleistung wird in dieser Simulation durchlaufen. Ein Paket ausgewogener Leistungsindikatoren wird zur Beurteilung der Serviceleistung eingesetzt.

Am Ende jeder Spielrunde wird über die Qualität der Serviceleistung berichtet. Die Teilnehmer empfinden in einer äußerst realistischen Umsetzung die Apollo-Rettungsaktion nach. Diese Erfahrungen werden unter professioneller Anleitung reflektiert und auf den Arbeitsplatz übertragen.

Die Simulation kann auch von mehreren Teams gleichzeitig durchgeführt werden, was die Dynamik und Spannung noch verstärkt.

Simulationsrunde 1

Der Bau der Rakete

- Die Verwaltung der komplexen Konfiguration von Bestandteilen der Saturnus-V-Trägerrakete und des Raumschiffs.
- Kontrolle von Entwicklung, Bau und Test des Apollo-Raumschiffs.
- Integration der Elektrizitäts-, Kommunikations- und Flugsysteme im Kontrollzentrum (Computer Operations & Service Desk).

Apollo 13

Simulationsrunde 2

Start in die Erdumlaufbahn und der Flug zum Mond

- Für die Kommunikation und die Unterstützung der Besatzung sorgen (Service Desk).
- Pannen beheben und Probleme lösen (Incident- & Problem Management).
- Kontrolle von essentiellen Systemen und Einleitung des Missionsabbruchs, sobald Informationen auf einen Misserfolg oder eine Bedrohung der Besatzung schliessen lassen (Availability- & Continuity Management).

Simulationsrunde 3

Rückflug zur Erde, der lange Weg nach Hause

- Rationierung des verfügbaren Sauerstoffs und der Energiereserven für die lange Rückreise der dreiköpfigen Besatzung in einem Raumschiffmodul, das eigentlich für zwei Personen ausgelegt ist (Capacity Management).
- Planung und Durchführung eines zuvor nicht erprobten Flugmanövers, um den Kurs zur Erde fortsetzen zu können und eine sichere Rückkehr zu ermöglichen.
- Zündung des Antriebssystems für die Landung (Descent Propulsion System) zu Navigationszwecken (Change Management).

Simulationsrunde 4

Eintritt in die Erdatmosphäre & Landung im Ozean

- Pro-aktives Handeln, um eine große Gefahr abzuwenden, während gleichzeitig die zunehmende Kohlendioxidkonzentration in der Atemluft die Astronauten bedroht (Capacity-, Problem- & Configuration Management).
- Für eine beschleunigte Heimreise sorgen. Hierfür müssen eine Kurskorrektur realisiert und Antriebspulse mithilfe von kontrollierter Verbrennungen generiert werden. Der PC+2 Burn (Change Management)
- Knappe Ressourcen so einteilen, dass eine durchgehende Stromversorgung des Command Moduls gewährleistet ist und alle lebenswichtigen Systeme funktionsfähig bleiben (Capacity- & Availability Management).