



APOLLO 13

An ITSM Case Experience™

Präsentiert von



Wir erkennen. Wir befähigen. Sie lösen.
Servicemanagement. Fokussiert auf Mehrwert.

GreenSocks Consulting GmbH
Sittarder Straße 19 | 41748 Viersen

T +49 . 2162 . 3 69 32 08
F +49 . 2162 . 3 69 32 49

info@greensocks.de
www.greensocks.de

Was ist Apollo 13 ?

„Houston, wir haben ein Problem!“



Dieser Satz erlangte in den 70er Jahren weltweite Berühmtheit und hat sich seitdem in den Köpfen von Generationen festgesetzt.

Die Mission Apollo 13 wurde am 11. April 1970 gestartet mit dem Ziel, erstmalig in der Menschheitsgeschichte, Menschen auf den Mond zu befördern. Dieses historische Ereignis bildet den Rahmen für die Business-Simulation Apollo 13 – an ITSM Case Experience.

Stellen Sie sich vor, Sie sind seit mittlerweile ca. 56 Stunden unterwegs im Weltraum. Plötzlich hören Sie einen lauten Knall. Ein Alptraum wird Wirklichkeit: Ein Tank des Service Moduls, gefüllt mit flüssigem Sauerstoff, ist explodiert.

Der Sauerstoff ist für den Betrieb der Brennstoffzellen und damit für die primäre Stromversorgung unersetzlich.

Die Reserveakkus des Raumschiffs reichen maximal für 10 Stunden Energieversorgung. Jedoch sind Sie über 87 Stunden von der Erde entfernt und Ihr Raumschiff macht es nicht mehr lange mit. Sie haben ein ernsthaftes Problem!

Die einzige Chance, die Ihnen bleibt, liegt in einer perfekten Zusammenarbeit mit dem Bodenpersonal in Houston. Aber vergessen Sie nicht: Die Zeit läuft!

Willkommen bei Apollo 13 – an ITSM Case Experience

Welchen Nutzen hat die Apollo-13 Simulation für Sie?

- › Sie bekommen eine fundierte Einsicht in die ITIL®-Theorie (also die Sammlung vordefinierter Prozesse, Funktionen und Rollen, wie sie typischerweise in jeder IT-Infrastruktur mittlerer und großer Unternehmen vorkommen). Durch den Apollo-13-Fall 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 und werden.
- › 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 verbessern und optimieren können.
- › Durch die Simulation werden Sie neue Einblicke bekommen, wie Sie Ihre täglichen Prozesse weiterentwickeln können.
- › Der Apollo 13 Fall wird als realistisch und anspruchsvoll empfunden und die Probleme, die Schwierigkeiten und das Verhalten aller Rollen entsprechen sehr genau täglichen Situationen. So kann das Missions-Team üben, experimentieren und spezielle Lösungen für die eigene Organisation ausarbeiten.
- › Einsetzbar in unterschiedlichen Themenbereichen, von ITIL Awareness bis IT-Governance, um die Einstellung, das Verhalten und die Kultur der Organisation zu verändern.



- › **Erfahren Sie, wie Sie Best Practices praktisch anwenden und den Kern von IT Service Management erlernen können.**
- › **Erfahren Sie, wie Sie Ihre Leistung messen und verbessern können.**
- › **Erfahren Sie, wie Sie kundenorientiert bleiben und die richtigen Prioritäten auf der Grundlage der Auswirkung auf den Kunden festlegen.**
- › **Entwickeln Sie Kommunikation und Teamkompetenzen.**

Welche Thematik wird durch Apollo 13 reflektiert ?

- › Schwächen der Organisation werden dadurch transparent gemacht
- › Die wichtigsten ITIL®-Prozesse sind in der Simulation vertreten und deutlich erkennbar
- › Der komplette Zyklus einer Serviceleistung wird in diesem Simulationsspiel durchlaufen
- › Ein Paket ausgewogener Leistungsindikatoren wird zur Beurteilung der Serviceleistung eingesetzt
- › Am Ende jeder Spielrunde wird über die Qualität der Serviceleistung berichtet
- › Die Teilnehmer spielen 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 gespielt werden, was die Dynamik und Spannung noch verstärkt



Was bringt Ihnen diese Simulation?

Eine effektive IT-Governance (IT-Governance besteht aus Führung, Organisationsstrukturen und Prozessen, die sicherstellen, dass die IT die Unternehmensstrategie und -ziele unterstützt) ist für IT-Organisationen zunehmend unverzichtbar, um in immer kürzeren Zyklen und zunehmend schneller auf neue Anforderungen reagieren zu können.

Basis hierfür ist stets ein effektives IT Service Management! Denn nur mit verlässlichen und effektiven Service-Prozessen kann die notwendige Flexibilität in der Steuerung erzielt werden. Noch wird IT-Service-Management vielfach als „theoretisches“ Konstrukt gesehen – doch wie sieht dies in der Praxis wirklich aus? Und was bedeutet der Bezug zu Service-Prozessen konkret?

Die Apollo-13-Prozesssimulation bietet

nun auch die Möglichkeit, den Bezug von IT-Governance und Prozessen des IT Service Managements „live“ zu erleben. Die in der Simulation entstehenden Erfahrungen werden im Hinblick auf eine effektive IT-Governance intensiv diskutiert und so das Thema praxisnah näher gebracht. Apollo 13 integriert das ABC der IT, ein international akzeptiertes Konzept und kritischer Erfolgsfaktor für ITSM-Einführungen. Die Simulation unterstützt dadurch Verhaltens- und Kulturveränderung in IT-Organisationen nachhaltiger als andere. Die Apollo 13-Simulation macht Spaß und stimuliert zur aktiven Teilnahme.

Sie bearbeiten reale Ereignisse und Situationen der Apollo 13 Mission. Wir wissen, dass Gene Kranz (Flugdirektor) und sein Team die Astronauten gerettet haben. Die Simulation fordert die Teilnehmer heraus, das gleiche zu tun: **„Sind Sie gut genug für Mission Control? Trauen Sie sich das zu? Können Sie es sich erlauben zu versagen?“**



Der Ablauf in 4 Phasen

Jede Phase entspricht einer Spielrunde, in der das Team die folgenden Schritte durchläuft:

1

Prozessentwicklung:

Das Team studiert die jeweiligen Anweisungen für die bevorstehende Spielrunde und entwirft Arbeitsabläufe.

2

Simulationsrunde:

Während einer Spielrunde wird das Team mit verschiedenen Aufgaben, Vorfällen und Problemen konfrontiert. Eine schwere Prüfung für die Teamarbeit, die eingesetzten Prozesse und Hilfsmittel sinnvoll in der Praxis anzuwenden.

3

Evaluation:

Nach jeder Simulationsrunde werden die angewendeten Arbeitsprozesse, die ITIL®-Theorie und deren Umsetzung während der echten Apollo-13-Mission reflektiert und besprochen.

4

Berichterstattung:

Jede Phase schließt mit der Berichterstattung ab: Crew-Safety, Kosten, Prozentsatz der gelösten Vorfälle und die durchschnittliche Lösungszeit, Prozessqualität und Verbesserungsmöglichkeiten für die nächste Runde.

Kundenstimmen zu Apollo 13, durchgeführt von GreenSocks GmbH

„Mir ist echt ein Licht aufgegangen – welche Prozesse alle gleichzeitig ablaufen und welche Prozesse zu welchem Zeitpunkt eine wichtige Rolle spielen.“

„Uns ist deutlich geworden, wie Prozesse voneinander abhängen und sich gegenseitig beeinflussen.“

„ITIL ist für mich viel lebendiger geworden.“

„Schön zu erkennen, wie du selbst deine Arbeitsprozesse verbessern kannst.“

„Sehr gelungen! Eine originelle Idee, spannend und toll simuliert.“

„Diese Simulation hat Spaß gemacht und man konnte seine eigenen Grenzen erfahren.“

„Es wird verdeutlicht, wie Schnittstellen, Kennzahlen zur Steuerung und Rollen wichtig für die Zusammenarbeit sind“

„Es wurden neue Sichten auf die Prozess Manager Rollen aufgezeigt.“



Warum mit GreenSocks?

Unsere GreenSocks Befähiger sind gefragte Praktiker aus nationalen und internationalen Unternehmenserfahrungen, die sich intensiv mit der Entwicklung von tragfähigen Konzepten für serviceorientierte Organisationen und deren operativer Ausgestaltung befassen.

Profitieren Sie von über 20 Jahren Erfahrung im Service Management Umfeld.

Unsere Kompetenz sind unsere Köpfe, die in diesem Fall wörtlich zu nehmen sind. Wissen als Grundlage unserer Arbeit verbinden wir mit einer möglichst breiten thematischen Aufstellung in Theorie und Praxis in verschiedenen Gebieten. Immer dem gemeinsamen Blick, der Zielsetzung und dem Nutzen verbunden.

Dabei liegt unser Fokus immer auf den drei Beratungsschwerpunkten „Strategie, Organisation und Prozesse“.

Allgemeines:

Vorkenntnisse:

Sie benötigen keine Vorkenntnisse, um an der Simulation teilnehmen zu können.

Alle notwendigen Inhalte werden Ihnen in der Simulation vermittelt.

Rahmenbedingungen:

- Empfohlene Teilnehmerzahl:
10-12 Teilnehmer
- Dauer der Simulation:
1 Arbeitstag (8 Stunden)





Kontakt

Sie wollen uns anrufen, mailen oder direkt einen Termin mit einem unserer Berater haben?
So erreichen Sie uns:



GreenSocks Consulting GmbH
Sittarder Straße 19 | 41748 Viersen

T +49 . 2162 . 3 69 32 08
F +49 . 2162 . 3 69 32 49

info@greensocks.de
www.greensocks.de



Wussten Sie schon?

GreenSocks Consulting GmbH wurde zum
Top-Consultant 2017 ausgezeichnet.