



A P O L L O 1 3

An ITSM case experience™

(This is a GamingWorks Business Simulation)

MOTIVATION

Verständnis bei allen Beteiligten ist *der* kritische Erfolgsfaktor bei der Einführung von IT Service Management. Doch wie erreicht man Verständnis? Und wie stellt man sicher, dass dieses Verständnis nicht nach ein paar Wochen im alltäglichen Betrieb der IT-Organisation wieder verloren geht?

Die Antwort steckt im Konzept des Erfahrungslernens: Die Teilnehmer bekommen Konzepte nicht vermittelt – sie durchleben sie!

ABLAUF UND INHALT

Simulationen schaffen ein realitätsnahes Lernumfeld, in dem die Teilnehmer selbst agieren und aus ihren Entscheidungen lernen und so eigene Erfahrungen sammeln.



Die Simulation „Apollo 13 – an ITSM case experience™“ ist ein ein- bis zweitägiges Training, das über eine interaktive Simulation ITSM-Konzepte und -Praktiken vermittelt. Während des Trainings werden Situationen der Apollo-13-Mission realitätsnah nachgestellt. Die Teilnehmer übernehmen im Team die Arbeit des Mission Control Centers in Houston und ihre Aufgabe ist es, das havarierte Raumschiff samt Besatzung sicher zur Erde zurück zu bringen!

Die Simulation umfasst vier Runden mit folgendem Ablauf:

1. Design / Verbesserung

Das Team entwirft bzw. verbessert die Arbeitsabläufe für die anstehende Runde.

2. Simulationsrunde

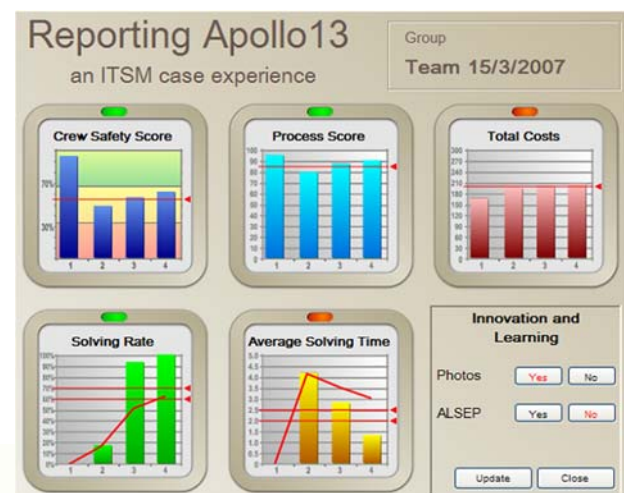
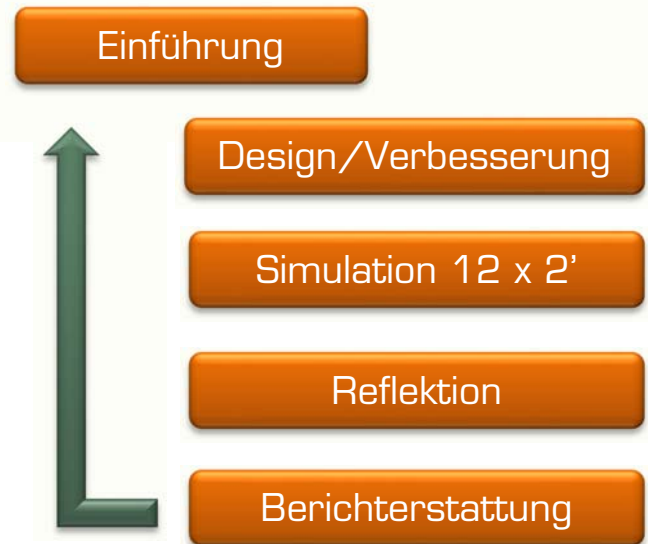
Während jeder Runde wird das Team mit verschiedenen Aufgaben und Störungen konfrontiert, die in der Apollo-Mission tatsächlich aufgetreten sind. Die Sicherheit der Raumschiffbesatzung ist von der Qualität der Teamarbeit der Bodenstation abhängig.

3. Reflektion

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

4. Berichterstattung

Jede Runde schließt mit einer Berichterstattung zu verschiedenen Parametern - wie z.B. Sicherheit der Crew, Kosten, Prozessqualität - ab.



VIEL ERFOLG FÜR IHRE MISSION!

