



# APOLLO 13

SERVICE MANAGEMENT SIMULATION BASED ON ITIL®

# „HOUSTON, WIR HABEN EIN PROBLEM!“

Die Apollo 13 wurde am 11. April 1970 gestartet. Insgesamt die dritte Mission mit dem Ziel der Mondlandung dreier Astronauten.

Stellen Sie sich vor, Sie sind an Bord der Rakete und seit mittlerweile 55 Stunden und 55 Minuten unterwegs im Weltraum. Plötzlich hören Sie einen lauten Knall. Ein Alptraum wird Wirklichkeit: Der Tank Nr. 2 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 im Command & Service Modul (CSM) reichen maximal für 10 Stunden Energieversorgung. Leider 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!

## EIN TRAINING MIT REALEM HINTERGRUND UND LEBENSECHTEN SITUATIONEN

Das Simulationsspiel ist ein intensives ein- oder zweitägiges Training, das über ein interaktives Spiel ITIL®-Konzepte und Praktiken vermittelt. Während des Trainings werden Situationen der Apollo 13 Mission realitätsnah nachgestellt. 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 zurück zu bringen. Auf diese Weise lernen Sie zusammen mit Ihren Kollegen spielend das Potential von ITIL-Prozessen kennen.

\* ITIL® is a Registered Trade Mark of AXELOS Limited



# EVALUATION NACH BEENDIGUNG DER MISSION

---

Nach Beendigung der Mission wird in gemeinsamer Runde besprochen, was gut und was weniger gut geklappt hat, wo es Prozessverbesserungsmöglichkeiten gibt und wie sich die Zusammenarbeit zwischen Ihnen und Ihren Kollegen optimieren lässt.

Im Einzelnen richtet sich die Aufmerksamkeit vor allem auf folgende Punkte:

- › Ursachenanalyse von Problemen (Problem Management).
- › Empfehlungen zur Serviceoptimierung (Service Level Management).
- › Pro-aktives arbeiten, zur Früherkennung und Umgehung von Gefahren (Problem & Change Management).
- › Sammlung von Verbesserungsvorschlägen und Realisationsmöglichkeiten für die Zusammenarbeit.
- › Erleichterung des Work-flows am Arbeitsplatz.
- › Umsetzung des Gelernten in der täglichen Arbeit.

## FEEDBACK VON DEN TEILNEHMERN:

---

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

„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.“

„Du wirst mit Entscheidungen konfrontiert, die keinen Aufschub dulden.“

„Ich habe erfahren, wie sich im Laufe der Zeit die Prioritäten verschoben...“

„Uns ist klar geworden, welche Konsequenzen inadäquates Handeln nach sich ziehen kann.“

„Wie im echten Leben: Wenn es wirklich drauf ankommt, musst Du einen kühlen Kopf bewahren, dann kommt es darauf an, gut zu planen und die richtigen Entscheidungen zu treffen.“

„Wir haben entdeckt, dass die Arbeitsabläufe in unserem Verantwortungsbereich verwirrend und teilweise ganz schön chaotisch sein können.“

„Jetzt habe ich eine andere Sicht gewonnen wie sich der Kunde fühlt.“

# DIE SPIELREGELN

---

## DIE SPIELLEITER

Die Spielleiter verbinden in dieser Simulation die Vermittlung von ITIL Theorie, den Mehrwert von Prozessschnittstellen und die Wichtigkeit der Kommunikation. Durch das fundierte Praxiswissen der SERVIEW Mitarbeiter, profitieren Sie als Kunde von einer runden und gelungenen ITIL Live Simulation, in dem Ihre Mitarbeitern echte Szenarien in Verbindung mit kontinuierlichen Verbesserungen für den beruflichen Alltag gerüstet werden.

Natürlich geht der Spaß dabei nicht verloren.

## NASA SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Jedes Team erhält eine Balanced Scorecard (BSC), auf der die Teilnehmer ihre Service Level Agreements (SLA's) mit der NASA ablesen können. Am Ende jeder Spielphase berichtet das Team, inwieweit es die erwarteten Serviceniveaus erfüllt hat. Jeweils vor dem Beginn einer neuen Phase werden relevante Bausteine der ITIL-Theorie vorgestellt, die dann gleich auf die Ereignisse der jeweiligen Runde angewendet werden können. Nach Ablauf jeder Spielphase wird dann die echte Apollo 13-Mission anhand dieser ITIL-Prozesse beurteilt. Auf diese Weise wird schnell plausibel, warum die echte Mission mithilfe dieser Prozesse die Rettungsaktion so erfolgreich abschließen konnte.

## DAS SIMULATIONSTRAINING IST GEEIGNET FÜR:

- › Manager oder Mitarbeiter von Service-Organisationen, die ihre Service Prozesse verbessern möchten.
- › Teilnehmer, die an einem ITIL-Foundation Training teilgenommen haben und die ITIL-Prozesse in der Praxis erfahren möchten.

## NUTZEN DES SIMULATIONSSPIELS

- › Durch den Apollo 13-Casus 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 das Simulationsspiel werden Sie neue Einblicke bekommen wie Sie Ihre täglichen Prozesse weiterentwickeln können.

# DIE SPIELREGELN

---

## DIE BESONDERHEITEN DES APOLLO 13 SIMULATIONSSPIELS

- › Alle 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.

## DER LERNZYKLUS/ARBEITSABLAUF WÄHREND DES TRAININGS

In dieser Simulation arbeiten Sie in einem 8 bis 12-köpfigem Team des Mission Control Centers.

Zusammen durchlaufen Sie insgesamt vier Phasen der Mission, in denen Sie mit unterschiedlichen Ereignissen und Situationen konfrontiert werden. In allen Phasen des Simulationsspiels sind ITIL-Prozesse für das Mission Control Center und die Besatzung der Apollo 13 unerlässlich. Sie ermöglichen gute Problemlösungen, rechtzeitige Anpassungen der Konfiguration des Raumschiffs oder vorausschauende Korrekturen der Flugbahn. Und letztendlich kann nur so eine Katastrophe verhindert werden.

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

- 1. Prozessentwicklung:** Das Team studiert die jeweiligen Instruktionen für die anstehende Spielrunde und entwirft Arbeitsabläufe, die auf bereits vorhandenen Erfahrungen und Kenntnissen beruhen.
- 2. Simulationsrunde:** Während einer 30-minütigen Spielrunde wird das Team mit verschiedenen Aufgaben, Incidents und diversen Problemen konfrontiert. Dies ist immer die Herausforderung der Gruppe, die auftretenden Probleme mit eigens überlegten Prozesse zu „überstehen“. Im Fokus liegt hier natürlich die Crew Safety - das Überleben der Crew.
- 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 Incidents und die durchschnittliche Lösungszeit, Prozessqualität und Verbesserungsmöglichkeiten für die nächste Runde.

# PHASEN

PHASE	MERKMALE	HERAUSFORDERUNGEN
Bau und Start der Rakete	“Alles zusammenschrauben und in die Luft bringen”	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Die Verwaltung der komplexen Konfiguration von Bestandteilen der Saturnus-V-Trägerrakete und des Raumschiffs.</li> <li>› Kontrolle von Entwicklung, Bau und Test des Apollo-Raumschiffs.</li> <li>› Integration der Elektrizitäts-, Kommunikations- und Flugsysteme im Kontrollzentrum (Computer Operations &amp; Service Desk).</li> </ul>
In der Erdumlaufbahn	“Die Erde wird kleiner und kleiner...”	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Für die Kommunikation und die Unterstützung der Besatzung sorgen &amp; der Flug zum Mond (Service Desk).</li> <li>› Pannen beheben und Probleme lösen (Incident &amp; Problem Management).</li> <li>› Kontrolle von essentiellen Systemen und Einleitung des Missionsabbruchs, sobald Informationen auf einen Misserfolg oder eine Bedrohung der Besatzung schließen lassen (Availability &amp; Continuity Management).</li> </ul>
Rückflug zur Erde	“Der lange Weg nach Hause”	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Rationierung des verfügbaren Sauerstoffs und der Energiereserven für die lange Rückreise der dreiköpfigen Besatzung in einem Raumschiffmodul, das eigentlich auf zwei Personen ausgelegt ist (Capacity Management).</li> <li>› 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).</li> <li>› Pro-aktives Handeln, um eine große Gefahr abzuwenden, während gleichzeitig die zunehmende Kohlendioxidkonzentration in der Atemluft die Astronauten bedroht (Capacity, Problem &amp; Configuration Management).</li> </ul>
Eintritt in die Erdatmosphäre & Landung im Ozean	“Ab auf die Zielgerade und baden gehen”	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Für eine beschleunigte Heimreise sorgen. Hierfür müssen eine Kurskorrektur realisiert und Antriebsimpulse mithilfe kontrollierter Verbrennungen generiert werden. Der PC+2 Burn (Change Management).</li> <li>› Die knappen Ressourcen so einteilen, dass eine durchgehende Stromversorgung des Command Moduls gewährleistet ist und alle lebensnotwendigen Systeme funktionsfähig bleiben (Capacity &amp; Availability Management).</li> </ul>

# TYPISCHER TAGESABLAUF

---

09:00 – 10:00 Uhr	Einleitung
10:00 – 11:00 Uhr	<b>RUNDE 1 – BAU UND INBETRIEBNAHME</b>
11:00 – 11:15 Uhr	Pause
11:15 – 12:15 Uhr	<b>RUNDE 2 – IN DER ERDUMLAUFBAHN UND DER FLUG ZUM MOND</b>
12:15 – 12:45 Uhr	Mittag
12:45 – 14:00 Uhr	<b>RUNDE 2 – TEIL II</b>
14:00 – 14:30 Uhr	<b>RUNDE 3 – RÜCKFLUG ZUR ERDE</b>
14:30 – 14:45 Uhr	Pause
14:45 – 15:45 Uhr	<b>RUNDE 3 – TEIL II</b>
15:45 – 16:45 Uhr	<b>RUNDE 4 – EINTRITT IN DIE ERDATMOSPHÄRE UND LANDUNG IM OZEAN (SPLASH-DOWN)</b>
16:45 – 17:00 Uhr	Abschluss der Simulation

# ALLGEMEINES & KONTAKT

## 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 (weitere Personen bedeutet Rollendopplung)  
Dauer der Simulation: 1 Tag (8 Stunden)

## KONTAKT

SERVIEW GMBH  
Gartenstrasse 23, 61352 Bad Homburg  
Tel: +49 (0) 61 72/ 177 44-60  
Fax: +49 (0) 61 72/ 177 44-99  
[www.serview.de](http://www.serview.de)

