

# Apollo 13 an ITSM case experience™

## ***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 Weltraum 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 flüssigem 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 zu überleben 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 - an ITSM case experience™" Simulation ist ein intensives Training, das über eine interaktive Simulation die Konzepte und Praktiken von ITIL vermittelt.

## ***Ziele der Apollo13 Simulation***

Die Bandbreite der Ziele der Apollo13 Simulation reicht von

- Bewusstsein schaffen,
- Sensibilisieren,
- Erlernen der ITIL-Theorie,
- Anwendung der ITIL Best Practices über
- Gestalten der Service Management Prozesse,
- Prozess-Assessment und
- Prozess-Optimierung bis hin zur
- Verbesserung der Teamarbeit und der Kommunikation.

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

## **Welche Apollo13 Simulation benötigen Sie?**

### ***Zielgruppen der Apollo 13 Simulation***

Das Simulationstraining ist geeignet für:

- 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 an ITSM case experience™**

### ***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 Simulationsrunde 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.

### ***Die vier Simulationsrunden***

#### **Simulationsrunde 1: Der Bau der Rakete**

Alles zusammenschrauben und in die Luft bringen

- 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).

#### **Simulationsrunde 2: Start in die Erdumfahrbahn und der Flug zum Mond**

Die Erde wird kleiner und kleiner...

- 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).

## **Apollo 13** **an ITSM case experience™**

### **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 und die Landung im Ozean** Ab auf die Zielgerade und baden gehen

- 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 Antriebsimpulse 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).

## ***Ablauf & Vorgehensweise*** ***innerhalb der Simulationsrunden***

Innerhalb der Simulationsrunden werden nachfolgende Phasen durchlaufen.

### **Phase 1: Prozessentwicklung**

Das Team erhält Instruktionen für die folgende 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 Situation, Incidents und Kapazitätsproblemen 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**

Anschließend an die Spielrunden wird der Ablauf mit den Teilnehmern besprochen. Arbeitsprozesse und Kommunikationswege werden hinterfragt und anhand der ITIL-Konzepte optimiert. Ist-Zustand und Soll-Zustand werden miteinander verglichen.

Die Teilnehmer erkennen durch die „lebensechte“ Situation die Wichtigkeit der Optimierung der angewandten Prozesse.

# Apollo 13 an ITSM case experience™

## Phase 4: Berichterstattung

Dieser Teil schließt jede Simulationsrunde ab. Die Berichterstattung umfasst die Punkte: Crew Safety, Kosten, Prozentsatz der gelösten Incidents und die durchschnittliche Lösungszeit. Das Team definiert Ziele für die folgende Runde.

## Ablauf Ihrer Apollo 13 Simulation

### Simulationstag 1

13:00 – 15:00 Uhr ITIL Überblick und Vorstellung der Apollo 13 Simulation  
15:15 – 17:15 Uhr Simulationsrunde 1 – Bau der Rakete

### Simulationstag 2

08:30 – 10:30 Uhr Simulationsrunde 2 – Start in die Erdumlaufbahn und der Flug zum Mond  
10:45 – 12:15 Uhr Simulationsrunde 2 & 3 – Rückflug zur Erde  
12:15 – 13:00 Uhr Mittagspause  
13:00 – 15:00 Uhr Simulationsrunde 3 & 4 – Eintritt & Landung im Ozean  
15:15 – 17:15 Uhr Simulationsrunde 4 und Lessons Learned, Abschlussbesprechung

## Raumausstattung und Aufbau zur erfolgreichen Durchführung der Apollo 13 Simulation

Teilnehmeranzahl: min.: 8 Teilnehmer  
max.: 15 Teilnehmer

Raumgröße: ca. 70 m<sup>2</sup> - 80 m<sup>2</sup> mit  
Tageslicht

Raumausstattung:

- \* 12 freibewegbare Tische ca. 1,8m x 0,9m
- \* 16 Stühle
- \* 1 Beamer mit entsprechender Projektionsfläche
- \* Stromanschluss mit 220 Volt Netzspannung
- \* Zweifachsteckdose mit Verlängerungskabel
- \* 3 Flipcharts mit farbigen Stiften
- \* 2 Pinnwände mit div. Pins
- \* Moderationsmaterial

