

Ervaar de sensationele realiteit van het Apollo 13 – simulatiespel

Leer en ervaar de voordelen van ITIL best practises
tijdens de 'Apollo 13 - an ITSM case experience™'

'Houston, we have a problem'

De Apollo 13 is vijfenvijftig uur en vijfenvijftig minuten onderweg. Stelt u zich voor, u bent aan boord van het ruimteschip als een bemanningslid zegt dat hij een harde 'knal' heeft gehoord. Die knal is de explosie van de met vloeibare zuurstof gevulde tank nummer 2 van de Service Module, die onmisbare zuurstof levert voor de brandstofcellen, de belangrijkste stroombron voor de Apollo. De reserveaccu's in de Command & Service Module (CSM) leveren maximaal tien uur elektriciteit. Helaas bent u 87 uur van huis verwijderd. Uw ruimteschip geeft het langzaam op. U heeft een ernstig probleem, tenzij u samen met het grondpersoneel op aarde als team aan de slag gaat om dit probleem op te lossen. Maar vergeet niet dat de tijd snel opdraait. Welkom bij 'Apollo 13 - an ITSM case experience™'.

Eendaagse training met levensechte situaties

Het simulatiespel 'Apollo 13 - an ITSM case experience™' is een intensieve, eendaagse training waarin via een interactief spel ITIL-concepten en -processen worden ervaren. Tijdens de training worden levensechte situaties uit de missie van de Apollo 13 gesimuleerd. U werkt in een team en speelt de rol van het mission control centre in Houston. Uw opdracht is om het gehavende ruimteschip en haar bemanning veilig thuis te brengen. Op die manier leren en ervaren u en uw collega's alle voordelen van de ITIL-procedures.



James A. Lovell, Jr.

'Namens de bemanning van Apollo 13 wens ik jullie allemaal een goedenavond. We zijn bijna klaar met onze inspectie van Aquarius (de Lunar Module) en keren dan terug voor een gezellig avondje in Odyssey (de Command Module). Tot horens.' Negen minuten later explodeerde de met zuurstof gevulde nummer 2-tank, waardoor de nummer 1-tank eveneens uitviel. De normale elektriciteit-, licht- en watervoorziening van de Command Module van de Apollo 13 was uitgevallen en ze bevonden zich op zo'n 320.000 kilometer van de aarde. Bron: NASA.



Fase	Kenmerken	Uitdagingen
Bouwen en lanceren	<i>'Het geheel in elkaar zetten en laten vliegen'</i>	<ul style="list-style-type: none"> De complexe configuratie van onderdelen beheren waaruit het Saturnus V-lanceer-vaartuig en het ruimteschip zijn opgebouwd. Ontwerp, bouw en testen van het Apollo 13-ruimtevaartuig beheren. De elektrische, vlucht- en communicatiesystemen integreren met het controle centrum (Computer Operations & Service Desk).
Baan rond de aarde & nadering van de maan	<i>'De aarde wordt kleiner en kleiner...'</i>	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie en ondersteuning voor de bemanning verzorgen (Service Desk). Incidenten afhandelen en problemen verhelpen (Incident- and Problem Management). Abort procedure in gang zetten als essentiële systemen aangeven dat er sprake is van een rampzalige situatie (Availability- en Continuity Management).
De vlucht naar de aarde	<i>'De lange weg naar huis'</i>	<ul style="list-style-type: none"> De beschikbare zuurstof en stroom beheren voor de lange reis naar huis, met drie man in een ruimtevaartuig dat is ontworpen voor twee (Capacity Management). Niet-geteste veranderingen in de vluchtbaan plannen en uitvoeren om te zorgen voor een veilige route terug naar huis. Het 'aangekoppelde Descent Propulsion System (voortstuwingsstelsel voor de landing)' ontsteken (Change Management).
Terugkeer in de dampkring & landing in zee	<i>'Levend terugkomen'</i>	<ul style="list-style-type: none"> Proactief werken om een groot probleem te voorkomen, terwijl de vorming van koolstofdioxide de veiligheid van de astronauten bedreigt (Capacity Management, Problem Management en Configuration Management). Halverwege een koerscorrectie plannen en uitvoeren, alsmede een snelle vuurstoot van de motor om de reis naar huis te versnellen. De PC+2 burn. (Change Management). Het kritieke capaciteitsniveau beheren om de Command Module van stroom te voorzien en ervoor zorgen dat alle essentiële systemen functioneren (Capacity Management en Availability Management).

'Omdat de missie van Apollo 13 werd afgebroken, moet ze officieel worden beschouwd als een mislukking, de eerste van 22 bemande vluchten. Maar in een ander opzicht is het een briljante demonstratie van de menselijke geest die triomfeert onder bijna ondraagbare spanning. Het is de meest succesvolle mislukking in de annalen van de ruimtevaart'. Geciteerd uit W. David Compton, Where No Man Has Gone Before: A History of Apollo Lunar Exploration Missions (Washington, D.C.: NASA SP-4214, 1989).



Waarover gaat deze spelsimulatie?

In dit spel werkt u samen in een team van 8 tot 12 mission control centre leden. Het team doorloopt de vier fasen van de missie (zoals hierboven vermeld) en wordt geconfronteerd met verschillende gebeurtenissen en situaties. In elke ronde voltooit het team de volgende stappen: proces ontwerpen, simulatie draaien, beoordelen en rapporteren. Tijdens het hele spel zijn diverse ITIL-processen nodig om het mission control centre en de bemanning in staat te stellen om de problemen op te lossen en tijdig wijzigingen aan te brengen in de configuratie en de baan van het ruimteschip. Het spel kan ook worden gespeeld met meerdere teams van 8 leden.

Evaluatie na afloop van de missie

Tijdens evaluatiegesprekken na afloop van de missie komt onder meer aan de orde wat er goed en wat er fout is gegaan. Bestaat er ruimte voor verbetering in de manier waarop u en uw collega's van het mission control centre hebben samengewerkt? Een evaluatiepanel brengt het volgende aan de orde:

- Bepalen van de belangrijkste oorzaak van het probleem (Problem Management).
- Aanbevelen van een plan voor verbetering van de service (Service Level Management).
- Proactief werken om toekomstige ongelukken te voorkomen (Problem and Change Management).
- De spelbenadering.
- Vaststellen verbeteringen in de samenwerking en plannen maken om deze te optimaliseren.
- Oplossen van workflow-problemen.
- Vertaling van hetgeen is geleerd naar de dagelijkse praktijk.



NASA Service Level Agreements

De teams ontvangen Balanced Scorecards (BSC's) die hun Service Level Agreements (SLA's) met NASA aangeven (zie hieronder). Aan het einde van elke fase rapporteren de teams in hoeverre ze aan de vereiste serviceniveaus hebben voldaan. Voorafgaand aan elke fase worden elementen van de ITIL-theorie verklaard in relatie tot de processen die in die specifieke ronde aan de orde komen. Aan het einde van elke fase wordt de echte Apollo 13-missie geëvalueerd en betrokken op de ITIL-processen om aan te tonen hoe de missie uiteindelijk succesvol is verlopen door het hanteren van deze processen.



Dit spel is bedoeld voor

- ICT-medewerkers, ICT-managers, procesmanagers, teammanagers en anderen die hun werkprocessen willen verbeteren.
- Medewerkers die (meer) ITIL-kennis of ITIL-ervaring willen opdoen.
- Medewerkers die de ITIL Foundation cursus hebben gevolgd en de ITIL-processen in de praktijk willen ervaren.

Doelstellingen van de spelsimulatie

- U krijgt meer inzicht in de theorie van ITIL. Door de Apollo 13-case te bestuderen, leert u hoe ITIL-processen in andere omgevingen werden gebruikt.
- U begrijpt de onderlinge samenhang tussen processen en de invloed van de processen op de continuïteit van het bedrijf.
- U krijgt een beter inzicht in werkprocessen. U leert hoe goede ontwerpen de prestaties van de serviceafdeling kunnen verbeteren.
- U leert hoe u moet samenwerken en hoe u werkprocessen kunt verbeteren door ontwerp en implementatie uit te voeren als een team.
- U krijgt inzicht in de wijze waarop u eigen processen kunt verbeteren.

Perfectie is moeilijk te bereiken. En zelfs nog moeilijker te handhaven. De onvolkomenheid van de Apollo 13 veroorzaakte bijna een ramp, die alleen werd afgewend door uitstekende prestaties van de bemanning, het grondpersoneel en door de ondersteunende processen en technologie die zij hanteerden. Het simulatiespel 'Apollo 13 - an ITSM case experience™' haalt het beste uit u naar boven. Bent u er klaar voor?

Service niveau-gebied	Vereiste	Opmerkingen
Innovatie en leren	<ul style="list-style-type: none">• Gebruik het Apollo Lunar Surface Experimental Package (ALSEP).• Neem foto's van landingsplekken voor toekomstige missies.	<ul style="list-style-type: none">• Ja of nee.
Klant	<ul style="list-style-type: none">• Veiligheid van de astronauten gemeten als een percentage.	<ul style="list-style-type: none">• Aan het begin van het spel is dit 100%. Als gebeurtenissen en situaties verkeerd worden beoordeeld, daalt dit percentage met een vooraf bepaalde waarde.
Interne processen	<ul style="list-style-type: none">• Percentage van incidenten dat tijdens de fase wordt opgelost.• Gemiddelde tijd om incidenten op te lossen.• Algehele prestatie tijdens proces.	<ul style="list-style-type: none">• De Service Level Manager verzamelt incidentlogboeken om het percentage opgeloste incidenten en de gemiddelde oplostingstijd te bepalen.• De interne procesprestatie begint bij 100. Als gebeurtenissen en situaties verkeerd worden beoordeeld, daalt deze waarde met een vooraf bepaalde hoeveelheid.
Financiën	<ul style="list-style-type: none">• Kostenbeheersing.	<ul style="list-style-type: none">• De beginkosten bedragen \$157.780.000. Verkeerd beoordeelde gebeurtenissen en situaties leiden tot extra kosten.



De uniciteit van deze spelsimulatie

- Alle ITIL-processen komen tijdens de simulatie aan de orde.
- De complete levenscyclus van de ITIL-services wordt binnen het leerproces gebruikt.
- Er wordt gebruik gemaakt van een evenwichtige reeks prestatie-indicatoren voor levering van de ITIL-service.
- Aan het eind van elke ronde moet worden gerapporteerd over het serviceniveau.
- Er wordt gebruik gemaakt van levensechte situaties.

Wat klanten zeggen:

- 'Erg leuk en een originele manier om de werkelijkheid te simuleren'.
- 'Een echte openbaring – welke processen lopen parallel en welke zijn op een bepaald moment belangrijk'?
- 'We werden ons bewust van de onderlinge samenhang tussen processen'.
- 'Je wordt geconfronteerd met beslissingen en keuzen die gemaakt moeten worden'.
- 'Geeft inzicht in hoe prioriteiten verschuiven naarmate de tijd vordert...'
- 'We zien nu de kosten van dingen verkeerd doen'.
- 'De tijdsdruk is net als in de werkelijkheid – het gaat allemaal om planning en het maken van keuzen'.
- 'We zijn ons bewust geworden van de chaos en verwarring rondom de processen en van onze eigen verantwoordelijkheden'.

De ontwikkelaars van het simulatiespel

Dit spel is ontwikkeld door Jan Schilt en Paul Wilkinson. Beiden zijn specialisten in het ontwerpen en de ontwikkeling van creatieve manieren om te leren. Jan Schilt heeft een universitaire graad in Human Resource Development, is een gediplomeerd ITIL Service Manager en gebruikt leerprocessen voor de ontwikkeling van ICT-organisaties. Paul Wilkinson is de auteur van een van de ITIL-publicaties en beschikt over vele jaren praktische ervaring in het beheer van programma's voor veranderingen binnen organisaties. Paul is tevens medeauteur van de 'Not the ITIL'-publicaties. Jan Schilt en Paul Wilkinson zijn beide succesvolle sprekers en leiders van workshops.

Voor meer informatie over het simulatiespel kunt u contact opnemen met:



Global Knowledge.

Iepenhoeve 5 - 3438 MR Nieuwegein

Postbus 1059 - 3430 BB Nieuwegein

T. 0800 - 566 953 343 (gratis)

F. 030 - 60 61 652

I. www.globalknowledge.nl



De ontwerpers van de 'Apollo 13 - een ITSM case experience™' spreken hierbij hun dank en erkenning uit aan NASA als bron voor het gebruikte fotomateriaal van de echte Apollo 13-missie en aan Universal Pictures als bron en copyrighteigenaren van het gebruikte fotomateriaal uit de Apollo 13-film.