

# Apollo 13 – När ITIL-teori blir praktiskt handhavande



*Apollo 13 är ett simuleringsspel där deltagarna agerar Mission Control och konfronterar utmanande realtidsscenario från rymduppdraget. I simuleringen får Mission Control uppdraget att tillhandahålla "Mission Critical Services", en utmaning som påminner om vardagen för IT-funktioner. Syftet med simuleringsspelet är att skapa förståelse för IT Service Management (ITSM) i en lärorik och rolig miljö.*

## Uppdraget

Apollo 13 startade som ett uppdrag med en planerad månlandning. 55 timmar och 55 minuter in i flygningen exploderade en syretank, och därmed blev uppdraget en räddningsaktion. Hur kan Mission Control hämta hem Apollo 13s besättning?

## Vem kan delta?

Apollo 13-simuleringsspelet kräver inga IT- eller ITIL-förkunskaper. Med fördel kan deltagare komma från IT-organisationer såväl som kunder och samarbetspartners till IT-organisationer. Onbirds kunder har upplevt många positiva effekter av att involvera ledningen, beställare, leverantörer, och icke IT-kunniga i spelet.

Spelet är designad optimalt för en grupp på 12-14 deltagare (minimum 8, maximum 15 per spel). Större gruppövningar med parallella spel kan också arrangeras

## Anpassning

Inför övningen genomför Onbird en intagningsintervju för att förstå kundens utgångsläge och anpassa innehållet. Fördjupning och fokus läggs på de processområden/mål som kunden väljer, såsom:

- Bättre koordination över grupper
- Mer kunskap om en given process
- Reflektion över vardagsproblem och analys av underliggande orsaker
- Fokus på en given roll och den rollens ansvar i simulering/vardag

Onbird erbjuder simuleringen i två former

- 1-dags övning – Fokus på simuleringsspelet med fyra omgångar, reflektion samt koppling till ITSM-principer.
- 2-dagars övning – Detta upplägg kombinerar en genomgång av ITIL-teori med simuleringsspelet.

Teorigrunder varvas med spelresultat för att bilda ett gott underlag till ITSM-förbättringsarbete.

Onbird tillhandahåller alla nödvändiga resurser till spelet samt spelledare. Simuleringen leds normalt av en person men kan utökas antingen på Onbirds initiativ eller om efterfrågat av kund.

## Simuleringens akter

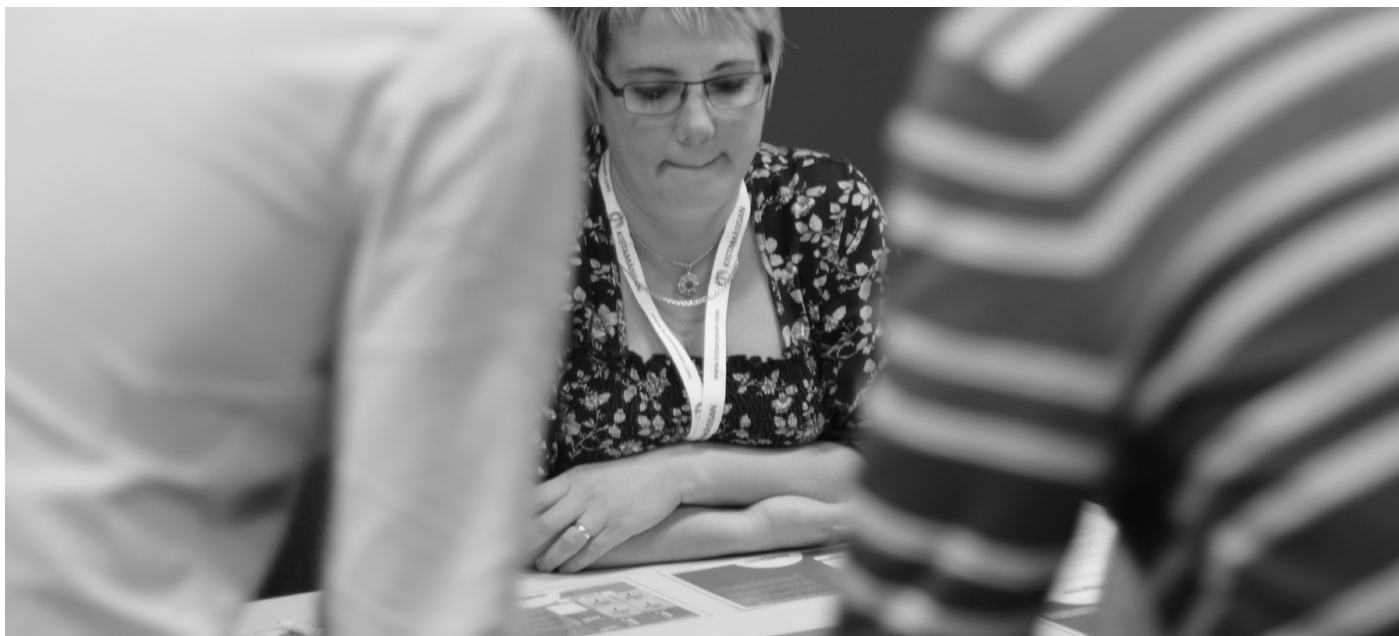
- Genomgång och instruktion
- Omgång 1 – Build och release, configuration, och finance management
- Omgång 2 – Incidenthantering, eskalering och samarbete över funktioner
- Omgång 3 – Förändringshantering och införda förbättringar
- Omgång 4 – Projekt planering, kapacitet, tillgänglighet och införda förbättringar

## Simulering för erfarenhetsbaserat lärande

Människor formar sitt beteende framförallt från erfarenheter i konkreta, praktiska situationer. Vill man förändra och utveckla är inget mer effektivt än att själv sätta sig in i och känna ansvar för att lösa ett konkret dilemma. Vi lär oss mer av det vi gör än av det vi hör.

Lärandet i affärssimuleringarna görs i 3 steg:

1. Agera och göra praktiska erfarenheter.
2. Reflektera, förstå, växla perspektiv och kritiskt granska sina etablerade mönster.
3. Formulera sina nyvunna kunskaper, knyta an till ITSM och överföra sin förståelse till ett nytt arbetssätt.



### Kickoff och team-building

Apollo 13 kan anordnas som en del av ett större evenemang. Det kan till exempel vara teambuilding-aktivitet eller kickoff. Vi kan även ordna med lämpliga aktiviteter runt omkring såsom middag, pub och övernattnig.

### Kontakta oss för uppskjutning!

Kontakta oss gärna med frågor eller bokning av din Apollo 13 uppskjutning.

Tel 08-4104 3471, epost [mission.director@onbird.se](mailto:mission.director@onbird.se)

*"Att simulera fram våra processer är det bästa vi gjort. Senast, när vi skulle ge oss på Change Management så behövde vi bara två dagar för att gå från noll till fungerande process".*

*"Vi har jobbat med vår implementation av IT Service Management under flera år. Våra första försök föll ganska platt och riktig skjuts fick vi inte förrän vi prövade affärssimuleringar. Simuleringarna har verkligen fungerat som en katalysator för vårt förbättringsarbete. Först så prövade vi att lära oss hur vi skulle rulla ut Incident Management med hjälp av en rymdfärd och under hösten så prövade vi att baka pizza. Resultatet: vi rullade ut Change Management på två dagar".*

*"Att simuleringar passar oss så bra beror nog på flera saker. Dels att vi slipper en massa teorier som vi inte kan förankra mot vardagen, dels att vi får*

*öva på riktigt. Men viktigast är nog ändå att i simuleringarna får vi både se, känna och uppleva vad vi gör fel i vardagen men också hur vi ska jobba på rätt sätt i våra processer".*

*"Det har fungerat så bra för oss så vi är redo att ta nästa kliv och köra simuleringar tillsammans med våra kunder, affärsverksamheten inom SkiStar, med den distinkta målsättningen att uppnå än bättre Business IT Alignment. Sen är det klart, om Onbird har ytterligare simuleringar som vi kan ha nytta av så kommer vi säkerligen att köpa mer av det. Onbird har bevisat för oss att de, med hjälp av sina simuleringar, faktiskt kan realisera verklig förändring i vår vardag".*

*"Bäst av allt, det är jäkligt roliga upplevelser".*

*Peter Larsson, CIO SkiStar*

Apollo 13 – An ITSM Case Experience är designad av och registrerad till Gaming Works BV. Onbird AB är en licensierad partner. ITIL® är en registrerad Trade Mark till Office of Government Commerce i Storbritannien och andra länder.