

Faza	Karakteristike	Problemاتيke
Izgradnja i lansiranje	"Sve sklopiti i učiniti da leti"	- Upravljanje kompliciranom konfiguracijom koja sačinjava Saturn V lansirnu rampu i svemirski brod. - Upravljanje puštanjem u produkciju, izgradnjom i testiranjem Apolla 13. - Integracija Apollovog električnog, letječeg i komunikacijskog sustava sa kontrolom misije (Computer Operations & Service Desk)
Zemljina orbita i pristup Mjesecu	"Zemlja je sve manja i manja..."	- Omogućiti posadi komunikaciju i potporu. (Service Desk) - Upravljanje incidentima i rješavanje problema (Incident & Problem Management) - Pokretanje procedura za hitnu terminaciju u slučaju kad raspoloživost ključnih sustava signalizira približavanje katastrofe (Availability & Continuity)
Povratak prema Zemlji	"Dugi put kući"	- Omogućiti da raspoloživi kisik i energija potraju tijekom dugog puta kući, s tri čovjeka u svemirskom brodu dizajniranom za dvojicu (Capacity Management) - Planiranje i izvršavanje netestiranih promjena putanje da bi se osigurao siguran put kući. (Change Management)
Ponovni ulazak u atmosferu i prizemljavanje	"Vratiti se živi"	- Proaktivni rad na sprječavanju masivnog problema kada nakupine ugljičnog dioksida prijetu sigurnosti astronauta (Capacity Management, Problem Management & Configuration Management) - Planiranje i izvođenje korekcije na pola puta i brzog izgaranja motora da bi se ubrzao put kući (Change Management) - Upravljanje kritičnim nivoom kapaciteta za napajanje Komandnog Modula i osiguravanje rada svih kritičnih sustava (Capacity Management & Availability Management)



O čemu je riječ u simulaciji?

U igri ćete raditi u timu od 8 do 12 članova Kontrolnog centra misije na Zemlji. Tim će doživjeti četiri faze misije (kao što je iznad objašnjeno), u kojima će se suočiti s događajima i situacijama tijekom misije. U svakoj rundi, tim prolazi kroz slijedeće korake: dizajn procesa, izvođenje simulacije, osvrt i izvještavanje. Tijekom igre su potrebni ITIL procesi kako bi se osoblju na Zemlji i posadi broda omogućilo rješavanje problema i pravovremene promjene na konfiguraciji broda i putanje. Igru je moguće igrati i s višestrukim timovima po 8 osoba.



Osvrt i diskusija nakon mislije

Po završetku misije, diskutirat će se što je napravljeno dobro, a što je krenulo krivo. Postoji li mogućnost poboljšanja načina na koji ste Vi i kolege surađivali? Diskutirat će se o slijedećim temama:

- Utvrđivanje temeljnog uzroka kvara (eng. root cause of failure) (Problem Management)
- Predlaganje plana unaprijeđenja usluga (Service Improvement Plan) (Service Level Management)
- Proaktivni rad u cilju sprječavanja budućih nezgoda (Problem & Change Management)
- Pristup igri
- Timski rad
- Rješavanje procesnih grešaka
- Mogućnost priumjene iskustva iz igre u svakodnevnoj praksi

SLA-ovi s NASA-om

Timovi će dobiti BSC-ove (Balanced Scorecards, koji će predstavljati SLA-ove (Service Level Agreements) sa NASA-om. Na kraju svake faze timovi su obavezni podnijeti izvještaj o učinku u odnosu na zahtjevani nivo usluge. Prije svake faze se objašnjavaju veze teorije ITIL-a s procesima koji se nalaze u toj konkretnoj rundi. Također će se osvrnuti na stvarnu Apollo 13 misiju i na kraju svake faze dati poveznicu s ITIL procesima (prikazujući kako je na kraju postignut uspjeh misije, zahvaljujući korištenju ITIL procesa.



Kome je simulacija namjenjena

- ICT zaposlenici, ICT menadžeri, procesni menadžeri, menadžeri timova i ostali koji žele unaprijediti svoj radni proces
- Zaposlenici koji zahtijevaju (više) znanja o ITIL-u
- Zaposlenici koji su prošli ITIL Foundation tečaj i žele doživjeti procese ITIL-a u praksi

Ciljevi simulacije

- Bolje upoznavanje teorije ITIL-a. Istražujući slučaj Apolla 13, uočiti mogućnost korištenja ITIL procesa i u drugim okruženjima . Shvatiti međuovisnosti procesa i njihovog utjecaj na kontinuitet poslovanja
- Steći bolje razumjevanje radnih procesa. Naučiti kako dobar dizajn može unaprijediti učinkovitost odjela pružanja usluga.
- Naučiti kako surađivati i unaprijediti radne procese dizajnirajući i implementirajući ih kao tim.
- Steći uvid u moguća poboljšanja Vašeg vlastitog radnog okruženja.

Područje nivoa usluge	Zahtjevi	Zabilješke
Inovacija i učenje	- Puštanje u produkciju ALSEP-a (Apollo Lunar Surface Experimental Package) - Slikanje mjesta slijetanja za buduće misije	- Da ili ne
Klijent	- Sigurnost astronauta mjerena u postotcima	- Na početku igre je 100%. Ako se krivo postupi sa događajima i situacijama, smanjuje se za predefinirani postotak
Interni procesi	- Postotak incidenata riješenih unutar faze - Prosječno vrijeme rješavanja incidenata - Cijelokupna učinkovitost procesa	- Service Level Manager će prikupiti zapise o incidentima, te ustanoviti postotak riješenih incidenata i prosječno vrijeme rješavanja - Početna učinkovitost unutarnjih procesa je 100. Ako se na krivi način postupi s događajima i situacijama, broj se smanjuje za predefinirani iznos po događaju.
Financije	- Kontrola troškova	- Početni troškovi trebaju biti \$157,780,000. Krivi pristup događajima i situacijama izazvat će dodatne troškove.

Perfection is difficult to achieve. It is even more difficult to maintain. The imperfection in Apollo 13 constituted a near disaster, averted only by an outstanding performance on the part of the crew, the ground control team and the processes and technology that supported them. The 'Apollo 13 – an ITIL case experience™' simulation game will bring out the best in you. Are you ready to give it your best shot?

'As an aborted mission, Apollo 13 must officially be classed as a failure, the first in 22 manned flights. But, in another sense, as a brilliant demonstration of the human spirit triumphing under almost unbearable stress, it is the most successful failure in the annals of space flight'. Excerpted from W. David Compton, Where No Man Has Gone Before: A History of Apollo Lunar Exploration Missions (Washington, D.C.: NASA SP-4214, 1989).