



# Apollo 13

– an ITSM case experience

Oplev processer, roller, ansvar, kommunikation og samarbejde i en praktisk workshop med masser af læring og aktivitet!

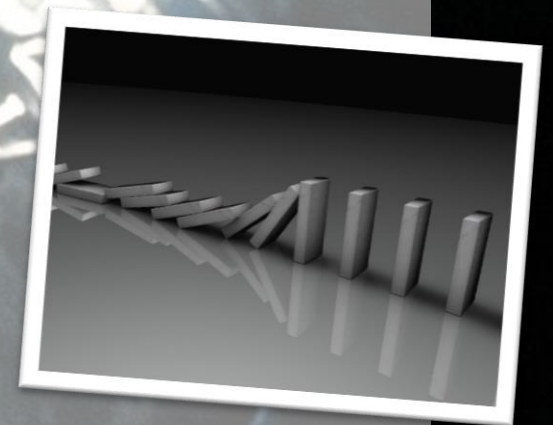
# Typiske udfordringer i IT

- Dokumentation og videndeling er mangelfuld eller ustruktureret
- Processer omgås eller er utydelige
- Samarbejde er præget af silo-tænkning
- Kommunikation er uklar og tvetydig
- Roller og ansvar er utydelige eller respekteres ikke
- Flaskehalse hos enkeltpersoner eller afdelinger
- Konstant brandslukning fjerner fokus fra udvikling



# Typiske konsekvenser

- Uens serviceniveau over for kunder og brugere
- Reduceret produktivitet i både IT og forretning
- Dalende image overfor brugere og kunder
- Forretningen oplever IT som en omkostning uden afgørende værdi
- Stor oplevet arbejdsbelastning i service desk og drift
- "Dem-og-os" mentalitet



# Efter Apollo 13 siger deltagerne

"Vi fandt ud af, hvordan klart definerede roller og ansvarsområder forbedrer kommunikation og samarbejde markant"

Vi lærte, hvordan vi kunne skabe og demonstrere værdi overfor forretningen

"Vi lærte i praksis, hvordan videndeling i både videndatabase og processer øger brugertilfredsheden"

"Vi oplevede på egen krop, hvordan overblik, planlægning og prioritering er afgørende for ressourceforbrug og 'missionens' succes"

"Vi lærte at justere processerne efter forretningens behov"



# Om Apollo 13

- Genoplev den rigtige Apollo13-mission fra 1970
- Designes efter jeres konkrete behov
- Seriøs gaming – professionel simulation
- Gennemprøvet af tusinder af organisationer i hele verden
- Tilbydes på dansk eller engelsk
- 8-18 deltagere (kan tilpasses til flere eller færre)
- Henvender sig til IT-afdelinger, som ønsker en lærerig samt sjov og spændende dag!



# Om Peopleteam

- Særdeles erfaren Apollo 13 gameleader (60+ spil siden 2007)
- Stor erfaring med både IT service management og ledelse
- Mission: "At fylde indhold i proceskasserne" og gøre processerne praktiske og håndgribelige



Johnny Jensen er

- GamingWorks certificeret gameleader
- ITIL® Expert og akkrediteret instruktør
- Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

Peopleteam

[www.peopleteam.dk](http://www.peopleteam.dk)

+45 93 98 98 83

[info@peopleteam.dk](mailto:info@peopleteam.dk)

