

Business-Simulationen

Learning by doing ohne Risikofaktor für Ihr Unternehmen



Die heutige Zeit und der digitale Fortschritt erfordern von Unternehmen die Fähigkeit, komplexe Herausforderungen zu bewältigen und ständig wandlungsfähig zu bleiben. Das stellt hohe Ansprüche an IT-Organisationen und damit auch an das Management und die Mitarbeitenden. Mit Business-Simulationen werden Konsequenzen von Entscheidungen erlebbar, ohne dem wirklichen Business zu schaden.

Im Zuge des digitalen Wandels findet ein Paradigmenwechsel vom technologie- zum serviceorientierten IT-Management statt. In Schulungen können anerkannte Rahmenwerke wie ITIL®, COBIT® oder RESILIA® inklusive deren Prinzipien und Prozesse vermittelt werden. Dabei beweist die Erfahrung: Veränderungen sind nur nachhaltig, wenn sie konsequent gelebt und in ihrem Ursprung verstanden werden. Theoretisches Wissen bildet dabei ein gutes Fundament. Und praktisches Know-how sichert den langfristigen Erfolg. Denn Merkmale wie Anpassungsfähigkeit, optimale Kommunikation, funktionierende Teamstrukturen sehen auf Papier gut aus, doch sollen sie

durch Mitarbeiter in einer Firma gelebt und verwirklicht werden. Business Simulationen wie Apollo13, Grab@Pizza oder Ocean's 99 sind ideale Instrumente, um Gelerntes anzuwenden und für die Praxis im Alltag zu verankern. Ganz im Sinne von «Kennen. Können. Tun.»

Schon Konfuzius wusste: «Ich höre und vergesse, ich sehe und behalte, ich handle und verstehe.»

Mit Business-Simulationen schaffen wir Räume, in denen die Teilnehmenden lernen, experimentieren und umsetzen. Und sie erhalten dadurch die einmalige Chance, Konsequenzen ihrer Entscheidungen im spielerischen Umfeld direkt und hautnah zu erleben.

Ein Beispiel? Die Suva setzt für die Umsetzung ihrer ITIL®-Prozesse auf das Simulationsprogramm Apollo 13 von Glenfis. →

Success Story Suva

«Plötzlich ergibt das Gelernte Sinn und man erkennt, wie alles zusammenhängt.»

Interview mit Robert Koch, CIO der Suva

suva

Herr Koch, allein in der Schweiz wächst der Speicherbedarf im Schnitt um über 50% im Jahr. Das stellt Rechenzentren vor immense Herausforderungen. Wie meistert das die Suva?

Die Datenmenge wächst tatsächlich enorm. Alleine zwischen 2006 und 2012 hatte sich die Zahl der Server im Suva-Rechenzentrum mehr als verdoppelt. Noch drastischer nahm unser Storage-Bedarf zu. Hier verzeichneten wir eine Steigerungsrate von 70% pro Jahr im selben Zeitraum. Da wir gesetzlich verpflichtet sind, sämtliche Akten der rund 1,9 Millionen Versicherten aufzubewahren – mindestens 10 Jahre über den Abschluss eines Falles hinaus – benötigten wir mehr Kapazität, mehr Sicherheit und mehr Energieeffizienz. Mit dem neuen Rechenzentrum Rösslimatt, das nun seit 2012 in Betrieb ist, haben wir vorgesorgt und sind für die nächsten Jahre bestens gerüstet.

Es scheint, als hätte der Begriff Prävention auch Suva-intern grosse Bedeutung.

Absolut. Sie ist Teil des Erfolgsmodells Suva: Es vereint Prävention, Versicherung und Rehabilitation. Dieses Selbstverständnis prägt die Arbeit mit unserer Infrastruktur, die wir technisch laufend weiterentwickeln müssen. Für die Suva ist vor allem auch der Blick in die Labors resp. Forschung wegweisend. Der vermehrte Einsatz von Nanotechnologie, Software-Agenten oder die verstärkte Kollaboration zwischen Mensch und Roboter werden unsere Arbeitswelt enorm verändern. Entsprechend wichtig ist es, neue Risiken resp. Präventionsmassnahmen zu evaluieren und auch in der Rehabilitation neue Möglichkeiten einzusetzen. Entsprechend breit ist die Suva aufgestellt – wir beschäftigen über 200 Ingenieure.

Wie wichtig ist dabei ein IT-Service-Management mit standardisierten Prozessen?

Höchste Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und betriebliche Verfügbarkeit der IT sind

essentiell für unseren Geschäftserfolg. Genau dies möchten wir mit einer lösungsorientierten IT-Organisation leisten. Nur sie sorgt für sichere, reibungslose und effiziente Arbeitsabläufe und fördert ein nachhaltig kundenorientiertes Verhalten. Wir nutzen die Standards von ITIL®, welches einen guten Überblick und ein gutes Verständnis über die Zusammenhänge innerhalb einer IT-Organisation vermittelt. Als strategische Ziele verfolgen wir eine Service-, Prozess- und Domänenorientierung und versuchen, die involvierten Abläufe kontinuierlich zu verbessern. Dazu entwickeln wir bestehende Lösungen weiter, sorgen für den 2nd-Level Support und arbeiten bei strategischen Lösungen für neue Geschäftsanwendungen mit.

Man erlebt die Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen hautnah und erfährt, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können.

Allerdings bedarf dies auch regelmässiger Schulungen.

Sicher, wer sich für ein IT-Service Management wie ITIL® entscheidet, muss seine Mitarbeitenden darin schulen, ja. Nicht zuletzt geht es darum, ein einheitliches

Wording zu verwenden, um Missverständnisse zu vermeiden. Entsprechend streng sind auch die Prüfungen angelegt. Wichtiger als die Prüfung, ist uns allerdings die Praxis. Was nützt mir alle Theorie, wenn ich sie in der Praxis nicht anwenden kann?

Deshalb auch gezielte Business-Simulationen und Trainings?

Genau. Sie kennen vielleicht den Witz, bei dem ein Autolenker kurz nach der Theorieprüfung ins Schleudern gerät und dabei denkt: Die richtige Antwort wäre B. Es ist wichtig, dass man das Gelernte anwendet. Und dies erreichen wir durch Business-Simulationen. Man erlebt die Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen hautnah und erfährt, welche Konsequenzen diese für die gesamte Organisation haben können. Nur so funktioniert der Transfer von Theorie zur Praxis und man lernt, so agil und dynamisch wie möglich, zu handeln. Plötzlich ergibt das Gelernte Sinn und man erkennt, wie alles zusammenhängt.

Ist ein solches Simulationstraining vor allem bei neuen Teamkonstellationen sinnvoll oder in wie fern profitieren auch eingespielte Teams?

Business-Simulationen machen immer dann Sinn, wenn sich neue Herausforderungen ergeben – und in der IT muss man sich laufend neuen Anforderungen stellen. Zudem bieten Simulationen die Gelegenheit, Rollen

Apollo 13 Simulation – eine IT Operations-Mission

In dieser höchst interaktiven Simulationen erfahren Sie und Ihr Team die Wirkung von Prozessen und deren Einhaltung hautnah.

Die Schwerpunkte Incident Management, Problem Management, Change Management und Service Desk werden dabei auf die folgenden vier P hin durchgespielt:

- People: Zusammenarbeit fördern
- Prozesse: Wechselwirkungen erkennen
- Produkte: Tools anwenden
- Partner: Leistungen optimieren



Erfahrungsbasierter Lernzyklus

Routine sorgt für Sicherheit im Umgang mit den sich laufend verändernden Bedingungen und steigert die Effizienz.

Nach der Theorie von David A. Kolb verläuft das Lernen in einem Kreislauf bestehend aus Erfahrungen, Reflexion, Theoriebildung und Ausprobieren. Da der Lernzyklus immer wieder durchlaufen wird, führt der dabei ablaufende Lernprozess einer Spiralbewegung gleich auf eine immer höhere Ebene. In unseren Business-Simulationen werden die Lernphasen gemäss dem KOLB-Modell in jeweils vier Runden durchlaufen.

Jeder Durchlauf fördert die Qualität im lösungsorientierten Denkprozess.

Jede Veränderung schafft wiederum neue Aspekte und Abhängigkeiten, die den Prozess beeinflussen.

Durch Wiederholung erreicht man einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Sobald neue Lösungen gefunden und eingeführt sind, bedarf es weiterer Bemühungen (d.h. der Zyklus beginnt von vorne) um weitere Fortschritte zu erreichen.



PLAN

Die Teilnehmer erhalten angemessene Zeit, die gelernten Prozesse, Praktiken und Techniken zu definieren und zu implementieren.

DO

Die vorgängig definierten Prozesse, Praktiken und Tools kommen realitätsnah in den Einsatz und die Qualität der erbrachten Leistung ist direkt spür- und erlebbar.

REVIEW

Die Resultate werden gemeinsam und sorgfältig überprüft und reflektiert. Verbesserungspotentiale werden identifiziert und gemeinsam priorisiert.

THEORIE

Neue Praktiken und Modelle werden vorgestellt, um den Reifegrad des Teams weiter zu erhöhen.

zu tauschen und beispielsweise einen Softwareentwickler ins Change-Management zu setzen. Das fördert nicht nur das Verständnis füreinander, sondern erweitert auch den Horizont jedes einzelnen. Und den Rückmeldungen nach zu schliessen, machen die Simulationen auch noch Spass.

Weshalb haben Sie sich für die Apollo 13-Simulation als Trainingsmethode entschieden?

Das Programm spielt in einer äusserst realistischen Umsetzung die Rettungsaktion der Rakete nach. Mir gefällt, dass sich dabei ein negatives Ereignis in etwas Positives wandelt. Für meine Generation schwingen da natürlich viele emotionale Komponenten mit. Aber auch für junge Leute ist eine Mondmission nichts Alltägliches. Die komplexen Problemstellungen und intensiven Erfahrungen – gerade bezüglich Zeitdruck – werden unter

professioneller Anleitung reflektiert und auf den Arbeitsplatz übertragen. Die Erkenntnisse aus dieser spielerischen Simulation verbessern unsere tägliche Arbeit.

Die Erkenntnisse aus dieser Simulation verbessern unsere tägliche Arbeit.

Woran machen Sie diese Verbesserungen fest?

Wir stellen eindeutig fest, dass sich die Qualität unserer Arbeit erhöht. Sicher unterstützt durch unser «Open Space»-Prinzip, welches die direkte Kommunikation untereinander auch räumlich ermöglicht. Effizientes Management, hohe Integration und Virtualisierung ermöglichen es uns aber, die Leistungen für unsere unter-

schiedlichen internen Kunden – von Ärzten über Ingenieure bis hin zu Anwälten – sehr einfach und flexibel immer genau dort zur Verfügung zu stellen, wo sie gerade benötigt werden. Die Mitarbeitenden sind motiviert, Prozesse gezielt anzugehen, zu überprüfen und zu verbessern. Mit Hilfe der Apollo13-Simulation schaffen wir es, das Verständnis für IT Service Management im Team zu verankern und das notwendige kundenorientierte Verhalten nachhaltig zu fördern.

Also keine «Mission Complete» in Sicht?

Nein, man lernt ja nie aus. Gerade deshalb ist auch Glenfis für uns der ideale Partner. Als Schweizer Unternehmen verfolgen sie den gleichen Anspruch an Qualität und Effizienz. Zudem verfügen sie über das entsprechende Know-how und das praktische Können.

suva

Die seit 1918 tätige Suva beschäftigt am Hauptsitz in Luzern, in den schweizweit 18 Agenturen und in den zwei Rehabilitationskliniken Bellikon und Sion rund 4 100 Mitarbeitende. Als selbständiges Unternehmen des öffentlichen Rechts mit 4,2 Mrd. Franken Prämienvolumen versichert sie rund 123 000 Unternehmen bzw. 1,97 Mio. Berufstätige gegen die Folgen von Unfällen und Berufskrankheiten. Arbeitslose sind automatisch bei der Suva versichert. Zudem führt sie im Auftrag des Bundes auch die Militärversicherung.

Die Dienstleistungen der Suva umfassen Prävention, Versicherung und Rehabilitation. Sie arbeitet selbsttragend, ohne öffentliche Gelder und gibt Gewinne in Form von tieferen Prämien an die Versicherten zurück.

Suva Hauptsitz
Fluhmattstrasse 1
6002 Luzern
T 041 419 51 11
F 041 419 58 28
suva.ch



Glenfis AG
Cloud & Sourcing Excellence
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623
8048 Zürich
T +41 (0)848 889 089
F +41 (0)848 889 289
info@glenfis.ch
glenfis.ch