

Eine GameChanger-Simulation

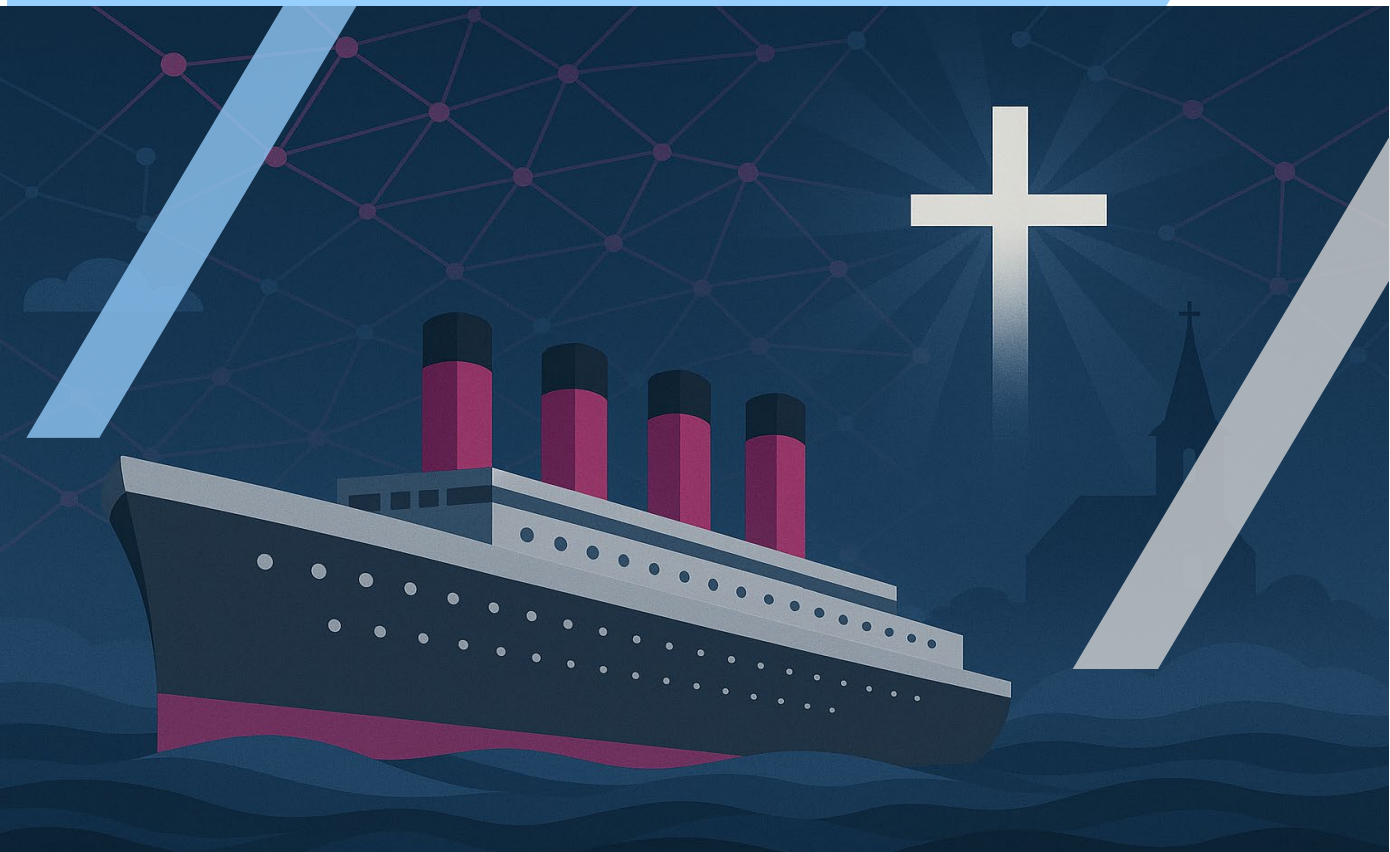


TITANIC-ITSM®

Webseite: <https://www.titanic-itsm.de>

# TITANIC ITSM ®

## Case Study: ECKD GmbH



**ECKD**

**IT.Menschlich**

GameChanger-Simulation.de



## Wer ist die ECKD GmbH?

Die ECKD GmbH ist ein spezialisierter IT-Dienstleister für Kirche und Wohlfahrt mit Hauptsitz in Kassel. Sie verbindet Innovation und Tradition mit dem Anspruch, digitale Lösungen und Dienstleistungen passgenau zu entwickeln und zuverlässig zu betreiben. Unter dem Motto „IT.Menschlich“ legt die ECKD besonderen Wert darauf, moderne Technologie mit menschlicher Orientierung zu vereinen.

Im Mittelpunkt stehen dabei eine respektvolle Unternehmenskultur, partnerschaftliche Zusammenarbeit sowie eine langfristige, vertrauensvolle Beziehung zu Kunden und Partnern. Mit über 30 Jahren Branchenerfahrung und mehr als 300 Mitarbeitenden verfügt die ECKD über ein interdisziplinäres Team aus Expert:innen in IT, Softwareentwicklung, Projektmanagement und Beratung.

Das Angebot der ECKD erstreckt sich über ein umfassendes Spektrum an Dienstleistungen und Lösungen:

- Fachanwendungen und Softwarelösungen für Meldewesen, Personalwesen, Finanzwesen, Kindertagesstätten und Fundraising
- Betrieb und Betreuung von IT-Infrastrukturen und Kommunikationslösungen
- Support und Helpdesk Servicedienstleistungen
- Zentrale Gehaltsabrechnungsstelle (ZGASt)
- Individualsoftwareentwicklung und kundenspezifische Anpassungen
- Schulungen, Konferenzen und Betrieb eines ECKD Event- & Tagungszentrums
- Consulting, Innovationsmanagement und Projektunterstützung

Ihre Kunden sind vor allem kirchliche Einrichtungen, Wohlfahrtsverbände, Diakonieorganisationen und sonstige gemeinwohlorientierte Institutionen. Durch langjährige Kooperationen mit Landeskirchen, Verbänden und kirchlichen Trägern ist die ECKD eng im kirchlichen Netzwerk verankert.

LOVE.IT  
CHANGE.IT  
DO.IT



## Hintergrund zu TITANIC ITSM ®

Die Titanic ITSM Business Simulation nutzt die historischen Ereignisse der Titanic-Katastrophe als Metapher, um Teilnehmern die Bedeutung eines effektiven IT Service Managements (ITSM) zu vermitteln. Durch die Analyse der Fehler, die zum Untergang der Titanic führten – wie Kommunikationsprobleme, mangelhafte Risikobewertung und unzureichende proaktive Planung – lernen Teilnehmer, ähnliche Herausforderungen in ihren Organisationen zu bewältigen.

## Warum nahm die ECKD teil?

Die ECKD GmbH nahm bewusst an der Business Simulation teil, um ihre IT-Teams praxisnah in IT-basierten Service-Management-Prozessen zu schulen und zugleich das Bewusstsein für deren Relevanz im täglichen Arbeiten weiter zu schärfen.

Als zentraler IT-Dienstleister für Kirche und Wohlfahrt trägt die ECKD besondere Verantwortung für die Stabilität und Verfügbarkeit geschäftskritischer Kundensysteme. Die Simulation bot den Teilnehmern eine einzigartige Gelegenheit, in einem sicheren Lernumfeld komplexe Störungen, Priorisierungskonflikte und Entscheidungsprozesse zu simulieren. Durch die enge Zusammenarbeit im Team wurden Kommunikation, Rollenverständnis und Serviceorientierung sowie die gemeinsame Haltung gestärkt.

### 1. IT-Service-Management verbessern

Die Simulation **“Titanic ITSM”** ist darauf ausgelegt, IT-Service-Management-Prozesse spielerisch zu erleben. Die Teilnahme bot der ECKD GmbH die Gelegenheit, ihr IT-Service-Management aus verschiedenen Blickwinkeln zu reflektieren. Für ECKD, die komplexe IT-Infrastrukturen für kirchliche Organisationen betreibt und Support, Rechenzentrumsleistungen sowie den Applikationsbetrieb sicherstellt, war dies eine wertvolle Gelegenheit, zentrale ITIL-Prozesse wie Incident-, Problem-, Change- und Service-Continuity-Management im Team gezielt zu vertiefen.



## 2. Mitarbeitertraining & Teamentwicklung

Ein zentrales Ziel der Teilnahme war auch die Förderung von Mitarbeitertraining und Teamentwicklung. Die interaktive Simulation erforderte eine enge Zusammenarbeit aller Beteiligten und schuf so ideale Voraussetzungen, um Teamwork, Kommunikation und Rollenverständnis innerhalb der IT-Teams zu stärken. Gleichzeitig bot sie eine sichere Lernumgebung, in der Fehler ausdrücklich erlaubt waren und als wertvolle Lernchancen dienten – ein wichtiger Beitrag zur Weiterentwicklung der Organisation und zur Stärkung des gemeinsamen Verantwortungsbewusstseins.



## 3. Serviceorientierung stärken

Ein weiterer Schwerpunkt der Teilnahme lag auf der Stärkung der Serviceorientierung. Unter dem Leitgedanken „**IT.Menschlich**“ verfolgt die ECKD das Ziel, ihre IT-Dienstleistungen konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden auszurichten. Die Simulation „Titanic ITSM“ machte auf eindrückliche Weise deutlich, wie entscheidend Kundenfokus und Business Value bei IT-Entscheidungen sind. Die Mitarbeitenden konnten erleben, wie wichtig es ist,

ihre Handlungen und Prioritäten eng an den Kundenzielen auszurichten, um den größtmöglichen Nutzen für die Kunden zu schaffen.

## 4. Krisenmanagement & Priorisierung trainieren

Ein besonders wertvoller Aspekt der Simulation war das Training von Krisenmanagement und Priorisierung. Im Titanic-Szenario mussten die Teilnehmenden unter realitätsnahen Bedingungen erleben, wie eine Krise entsteht und welche Bedeutung es hat, schnell und koordiniert die richtigen Entscheidungen zu treffen. Dadurch wurde die Fähigkeit geschärft, Prioritäten klar zu setzen und auch in Stresssituationen handlungsfähig zu bleiben. Diese Erfahrung passt ideal zum Anspruch der ECKD, für ihre Kunden eine hohe Ausfallsicherheit zu gewährleisten und die Stabilität geschäftskritischer Systeme jederzeit sicherzustellen.

## 5. Kulturwandel & Innovation unterstützen

“Titanic ITSM” ermutigte die Teilnehmenden, bestehende Prozesse kritisch zu hinterfragen und Potenziale für Verbesserungen zu erkennen. So wurde der Gedanke der kontinuierlichen Verbesserung (CSI) gestärkt und die Bereitschaft gefördert, innovative Ansätze in den Arbeitsalltag zu integrieren.

**Bei TITANIC ITSM® bewies das ECKD-Team echte Stärke – gemeinsam hielten sie den Kurs und brachten die Titanic sicher ins Ziel.**



Herr *Timo Wollenhaupt*, *Fachbereichsleitung IT-Services / Customer & Project Services* bei ECKD, kommentierte im September 2025 die Teilnahme an der Titanic ITSM Business Simulation wie folgt:

*„Die Business Simulation TITANIC ITSM® hat allen Teilnehmern auf anschauliche Weise verdeutlicht, wie Theorie und Praxis im IT-Service-Management ineinandergreifen. In der Zusammenarbeit unter Zeitdruck wurde klar, wie wichtig eine gute Kommunikation, klare Prioritäten und ein gemeinsames Verständnis für den Kundennutzen sind. Diese Erfahrung hat unser Team sowohl fachlich als auch menschlich bereichert und wertvolle Impulse gegeben, unsere IT-Services noch stärker am Bedarf unserer Kunden auszurichten.“*



## Fazit

Die Teilnahme an der Business Simulation TITANIC ITSM® erwies sich für die ECKD GmbH als äußerst wertvolle Erfahrung. Sie bot den Mitarbeitenden nicht nur die Möglichkeit, ITIL®-basierte Prozesse praxisnah zu erleben, sondern schuf auch ein Umfeld, in dem Teamarbeit, Kommunikation und Entscheidungsfreude gestärkt wurden. Die Teilnehmenden konnten erleben, wie wichtig klare Prioritäten, schnelle Abstimmung und ein konsequenter Fokus auf den Kundennutzen sind – besonders in kritischen Situationen, in denen jede Entscheidung den Unterschied macht.

Darüber hinaus half die Simulation, ein gemeinsames Verständnis für Serviceorientierung und kontinuierliche Verbesserung zu etablieren. Das Erleben von Störungen und deren gemeinsamer Bewältigung förderte ein hohes Maß an Eigenverantwortung und stärkte die Kultur des gemeinsamen Lernens. Für ECKD bedeutet dies einen wichtigen Schritt, die eigenen IT-Services weiterzuentwickeln und noch resilienter zu gestalten.

Insgesamt hat TITANIC ITSM® nicht nur Wissen vermittelt, sondern Begeisterung geweckt, Perspektiven geöffnet und den Teamgeist nachhaltig gestärkt. Die Erfahrungen aus der Simulation werden direkt in den Arbeitsalltag einfließen und dabei helfen, Prozesse, Zusammenarbeit und Servicequalität auf das nächste Level zu heben – ganz im Sinne von „IT.Menschlich“.

