

MarsLander®

A GamingWorks AGILIS Szolgáltatásmenedzsment szimulációja

ISMERŐSEK ÖNNEK IS AZ ALÁBBI KIHÍVÁSOK?

» Hogyan növelhető a sebesség
és a minőség egyaránt?

» Hogyan nyújtható még több érték az
üzlet részére?

» Hogyan hozhatunk létre Agile és Lean
csapatokat?

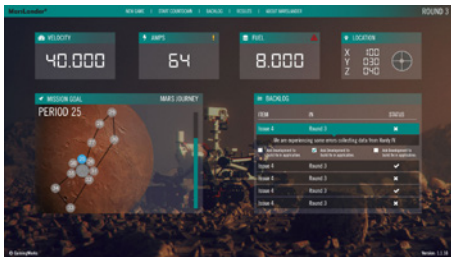
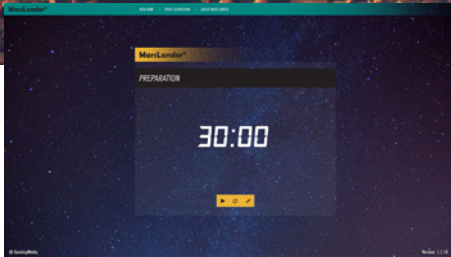
Mi a helyzet napjainkban?

Nem is olyan rég, még az ITIL®-t hívtuk segítségül, hogy az Apollo13 küldetéssel eljussunk a Holdra és sikeresen lehozzuk a legénységet. Ám a Mars eléréséhez mára már magasabb szintű szolgáltatói képességek szükségesek. Napról napra egyre több szoftver jelenik meg az életünkben és a hatékony szolgáltatásmenedzsment kulcsát az Agilis megoldások és a Lean jelentik, éppúgy, ahogy a csapatmunka fontossága, illetve az üzleti igényekre való gyors reagálás képessége. Az ITIL még mindig lényeges a működésünkhöz, viszont hatékonyabb válaszok szükségesek a gyors változásokhoz. Itt jön a képbe az Agilis szolgáltatásmenedzsment. De mégis, mit jelent ez számunkra?

Az ügyfelek igényeinek kielégítése érdekében az IT-csapatoknak gyors, megbízható, biztonságos és hibamentes megoldásokat kell biztosítaniuk. Egy hiba az űrben semmiképpen sem orvosolható egy helyszínre küldött mérnökkel. A MarsLander® küldetéshez egészen újszerű módszert kell alkalmaznunk. Ahogy egyre jobban haladunk előre a projektben, menet közben kell elsajátítanunk az ismereteket. A rugalmasság mellett a folyamatos tanulás lesz segítségünkre, hogy fejlesszük szolgáltatásainkat és szervezeti képességeinket, amelyeknek állandóan igazodnia kell az ügyfeleink igényeihez. Ugyanakkor egyre inkább függünk a partnereink és szállítóink ökoszisztémájától, akiket szintén hozzá kell igazítanunk a változó igényekhez.

Többfunkciós csapatokban dolgozva meg kell egymással osztanunk tudásunkat, csökkentenünk kell a feladatátadásokat, miközben kerülnünk kell a helytelen kommunikációt, ezáltal mindannyian igazodva egymáshoz és az ügyfelek valós igényeihez növelve a munkafolyamataink hatékonyságát.

MarsLander®



A küldetés

A csapat küldetése nyilvánvaló:

“A MarsLander projekt keretén belül löjjük fel a rakétát, irányítsuk a Mars felé és küldjük vissza adatokat a szerződött Egyetemek és Kutatóközpontok részére.”

A kihívást a Küldetesközpont támogatása jelenti majd a csapat számára, amely célja a küldetés sikere és a céljainak teljesülése. A Küldetésvezető felel a Küldetesközpont irányításáért, valamint felügyeli a Repülésigazgatót, a Navigációt és a Kommunikációs csapat szakértőit.

A szakértők felelősek az ügyfelekkel és beszállítókkal együttesen megállapított repülési terv pontos végrehajtásáért és a rögzített küldetési célok teljesüléséért.

A Küldetéstámogatói Csapat tagjai a Támogatói mérnökök, a Tesztmérnökök és a Változásmenedzser. Feladatuk a küldetés során felmerült hibák kijavítása. A Fejlesztői Csapat lesz felelős az alkalmazások fejlesztéséért és esetleges javítások elvégzéséért. A Beszállítók pedig a Küldetéstámogatói Csapat részére nyújtanak támogatást az adatkommunikációs és tárolórendszer szolgáltatások hibamentes működése érdekében.

A Szolgáltatásmenedzser a szolgáltatás-tervezés, a szolgáltatásnyújtás, valamint a szolgáltatásfejlesztés feladatait látja el.

A szimuláció

A szimuláció 4 fordulóból áll, amelyek mindegyike a teljes küldetés 1-1 rész-feladatára koncentrál.

1. Forduló – Felkészülés a küldetésre

A csapat egy hagyományos szolgáltatás-menedzsment struktúráként indul neki a küldetés feladatainak. Így kap szerepet az Ügyfélszolgálat, valamint a Szakértői támogatói csapat egyaránt.

Elsőként célunk, hogy átfogó képet kapjunk a Küldetésirányítás aktuális szolgáltatás-követelményeiről. Kiderül az is, hogy a tesztelési fázisból még láthatóan vannak lemaradásaink, mivel bizonyos hibák kijavítása ezidáig nem történt meg, ráadásul a Fejlesztési Csapat még éppen az alkalmazások véglegesítésével foglalkozik.

A Szolgáltatásmenedzser feladata lesz a szükséges szolgáltatások és a megállapított KPI-ok definiálása.

2. Forduló – Kilövés és találkozás a Hardy IV üstökössel

Ebben a fordulóban a repülési terv szerint az űrhajó Föld körüli pályára áll, majd a megfelelő időzítést követően indul tovább, hogy elérje a Hardy IV üstököst.

Feladatunk, hogy értékes adatokat nyerjünk ki a Hardy IV csóvájából és küldjük vissza a Földre, a szerződött Egyetemek és Kutatóközpontok részére további tanulmányozás céljából.

Az Ügyfél esetenként új igényekkel állhat elő, de előfordulhat az is, hogy hiba történik az utazásunk közben, amely befolyásolhatja a repülési tervünket. A fordulót követően a csapat képes lesz azonosítani a fejlesztendő területeket, ezáltal meg tudja tervezni a nyújtott szolgáltatás megfelelő kiadását.

“

Ez a szimuláció kiváló eszköze azon törekvésünknek, amely a munkatársaink gondolkodásmódjának változtatását célozza, még mielőtt belefognánk a "nagy utazásba" cégünknel.

Informatikai igazgató, IT szolgáltató vállalat

”

3. Forduló – Irány a Mars

A csapat elvégezte a változtatásokat a munkafolyamataiban, hogy hatékonyan tudjon reagálni a Küldetésirányítás változó igényeire. Ebben a fordulóban bemutatásra kerül a Szolgáltatási csapatok koncepciója. A csapat megtapasztalja, hogyan teheti hatékonyabbá működését, elkerülve az utómunkát mialatt jelentősen felgyorsul a válaszára. Az űrhajó eléri a Marsot, majd a repülési terv szerint két kört megtéve új adatokat gyűjt be környezetéből. Kérdés, hogyan fogunk reagálni, ha az ügyfél váratlan kérést intéz felénk, miszerint a rögzített videókat 4K felbontásban, illetve az adatokat más formátumban szeretné? Ehhez előzetesen integráltuk a Beszállítót a szolgáltatási csapatunkba? Végrehajtottunk szolgáltatásautomatizálási fejlesztéseket annak érdekében, hogy növelni tudjuk teljesítményünket?

4. Forduló – A Mars felszínének bejárása

Az utolsó fejlesztési kört követően teljesen felkészülten indulunk neki a 4.fordulónak. A MarsLander sikeresen leszáll és készen áll a tervezett útjára. Vajon minden megoldott incidens garanciát nyújt arra, hogy időben be tudjuk gyűjteni a megállapodás szerinti adatokat? Vajon a Beszállítónk felkészült rá, hogy elegendő kapacitást nyújtson az adataink tárolására és továbbítására? Minden kérelmezett funkciót üzembe állítottunk és készen állunk azok teljeskörű üzemeltetésére? Fejlődtek a multifunkcionális csapataink azáltal, hogy megosztottuk velük ismereteinket és tapasztalatainkat? Ez a forduló az utolsó esély arra, hogy teljesítsük a küldetést, mielőtt a MarsLander-t alvó üzemmódba állítjuk.

Ez lesz az a pillanat, amikor megünnepelhetjük a sikeres küldetést!



MarsLander®

1 REPÜLÉSI TERV

Küldetésirányítás

Periódus	Sebesség	Áramerősség	Üzemanyag	Tevékenység
1	0	54	100.000	
2	10.000	55	69.000	Első fokozat leválasztása
3	20.000	45	48.000	Napelemtáplák kinyitása
4	30.000	25	25.000	Második fokozat leválasztása
5	40.000	38	15.000	Harmadik fokozat leválasztása
6	40.000	38	12.500	
7	40.000	44	11.000	
8	40.000	55	10.500	
9	40.000	64	10.000	Napelemtáplák elforgatása - szög: 90
10	40.000	64	9.500	A Hárty IV csövájának elérése
11	40.000	64	9.000	Adatgyűjtés és kinyitások készítése
12	40.000	64	8.500	Adatgyűjtés a Földre



A szimuláció során megválaszolt kérdéskörök:

A szimuláció célja a tapasztalat által elsajátítható ismeretek átadása, amely segít az IT szervezet számára még agilisebb és még Lean közelebb gondolkodásmód befogadására:

- ☆ Hogyan növelhető csapatunk teljesítménye?
- ☆ Hogyan tegyük láthatóvá munkánkat (KanBan)?
- ☆ Hogyan növelhető az áramlás a napi munkánkban?
- ☆ Hogyan integráljuk a beszállítóinkat?
- ☆ Hogyan dolgozzunk szorosabban a fejlesztőkkel?
- ☆ Hogyan fejlesszük folyamatosan szolgáltatásainkat?
- ☆ Hogyan legyünk rugalmasabb szolgáltatói szervezet, aki reagál a gyors változásokra?
- ☆ Hogyan legyünk ügyfél-orientáltak és hogyan gondolkozzunk az ügyfél fejével?
- ☆ Hogyan érhető el a hatékony munkatervezés és az utómunkák csökkentése?
- ☆ Hogyan növelhető munkatársaink és az ügyfél elégedettsége?



Időtartam

A szimuláció játék időtartama 1 nap. A szimulációs játék egyes fordulói a Training360 által kínált ITIL Foundation, ITIL Foundation vagy igény esetén egyéb haladó ITIL tanfolyamaiba is integrálhatók. Meghirdetett Foundation és Foundation Bridge tanfolyamaink alapban tartalmazzák a kapcsolódó szimulációs játékot.

Célközönség

A szimuláció IT és nem IT munkakörben lévők számára is egyaránt hasznos, mivel a tréning alapvető célja egy újfajta munkavégzés felfedezése és megtapasztalása. Résztevőktől nem igényel semmilyen speciális szakmai ismeretet.

- » IT munkatársak részére, akik a szolgáltatás-orientált munkavégzésüket még jobban és kellemesebben kívánják nyújtani a jövőben.
- » IT menedzserek és csapatvezetők részére, akik megtanulhatják, hogyan segíthetik elő, hogy munkatársaik kiváló teljesítményt nyújtó csapatává váljanak.
- » Fejlesztői csapatok részére, akik elsajátíthatják az IT üzemeltetési csapatokkal történő közös munkavégzést.
- » Üzleti oldal képviselőinek, akik megtapasztalhatják, hogyan változik meg szerepük azáltal, hogy az új Agilis és Lean módszertanok szerinti munkavégzés útjára lépnek.
- » ITSM szakértők részére, akik érteni szeretnék az "Agilis szolgáltatásmenedzsment" jelentését. Hogyan tehető egy ITIL szervezet még fogékonyabbá és még illeszhetőbbé a gyors és kiszámíthatatlan változások új időszámításában, ahol a megoldásokat gyorsan és biztonságosan kell előállítani az ügyfeleink részére?

A szimuláció szintén hatékony segítséget nyújt azon IT Üzemeltetési csapatok részére akik már megtették az első lépést a DevOps filozófiája és a legújabb ITIL útmutatások irányába.

Hogyan hasznosítható ez a szimuláció?

A szimuláció hatékony eszköze az új gondolkodásmód ösztönzésének az IT és egyéb működő szervezetekben. Elősegíti a hatékonyabb kommunikációt, illetve azt, hogy a munkavállalók megértsék, hogyan fejleszthetik a jelenlegi munkamódszereiket (a tradicionális szolgáltatásmenedzsmentből) egy még agilisebb szolgáltatásmenedzsment megközelítés irányába.

Amennyiben felkeltettük érdeklődését, további információkért, tanfolyami ajánlatért kérjük, keresse a Training360 Kft. munkatársait, ügyfélmenedzsereit.

Training360 Kft.
Kovács Márton (oktatási termékmenedzser)
Telefon: +36 (30) 251-0037
E-mail: marton.kovacs@training360.com, info@training360.com
Web: www.training360.com (IT vezetői tanfolyamok)