Apollo13

A GamingWorks ITSM esettanulmánya

ISMERŐSEK ÖNNEK IS AZ ALÁBBI KIHÍVÁSOK?

- **Még mindig SILO-kban dolgozunk.**
- **Az elvárt értékteremtés nem jön létre.**
- **Az elméletet gyakorlatba ültetésével küzdünk.**

ITSM napjainkban

Az IT egyre növekvő fontosságával az ITSM minden szervezetben stratégiai képességgé válik. Számos szervezet jelentős befektetésekkel igyekszik a bevált gyakorlatok keretrendszereit bevezetni, mint amilyen például az ITIL® is, mégsem éri el a remélt eredményeket. A megszerzett minősítések ellenére továbbra az elmélet gyakorlatba való átültetése jelenti a legnagyobb kihívást.

Mégis, miért van ez így?

Az ITSM-képzés a "vizsgára való felkészítésre", és nem az "elmélet gyakorlati alkalmazására" összpontosít a napi munkában.

A bevált gyakorlatok elfogadása mindenképpen szervezeti változással jár. A cégek kevés figyelmet fordítanak a munkavállalói hozzáállás és viselkedés, valamint a vállalati kultúra területeire, holott az üzleti elköteleződés, az ellenállás leküzdése és az emberek változásra való képessége mind-mind elemi érdekük lenne.

Sok szervezet úgy látja, hogy az ITSM fejlesztéseit egyfajta végrehajtandó projektekként kell kezelni, holott alapvető képességként kell illeszteni azokat a szervezet kultúrájába (*lásd. CSI - Folyamatos Szolgáltatás Fejlesztés*).

Nem beszélve a helytelen ügyfélkezelésről és az üzleti értékteremtés fókuszának hiányáról.

Az Apollo13 üzleti szimuláció útmutatást nyújt az ITSM bevált gyakorlatainak alkalmazására.

Apollo 13
an ITSM
case
experience™

Az alaptörténet

'Houston, van egy kis gond...'

55 órával és 55 perccel vagyunk a fellövés után. Képzelje csak el, hogy Ön is a fedélzeten utazik, amikor a legénység egyik tagja robajszerű zajról számol be. A szokatlan hangot a műszaki egységben lévő 2. sz. oxigéntartály felrobbanása okozta. A tartály az Apollo űrhajó elsődleges energiaforrását jelentő üzemanyagcellákat táplálta oxigénnel. A tartalék akkumulátorokról a parancsnoki és műszaki egységet (CSM) legfeljebb tíz órán át lehetett működtetni. Hazatérésig viszont még legalább 87 órát kellett eltöltenie a legénységnek a lassanként működésképtelenné váló űrhajóban. A földi személyzet minden erejét megfeszítve dolgozik a rendkívüli helyzet következtében előálló újabb és újabb problémák megoldásán. Az idő azonban egyre fogy. Nagyon gyorsan fogy...

Üdvözöljük az Apollo13 szimulációban!
Apollo 13 – an ITSM case experience™

A szimuláció

Az Apollo 13 szimuláció egy egynapos, intenzív ITIL tanfolyam, mely interaktív játék keretében mutatja be - és teszi a gyakorlatban átélhetővé - az ITIL alapelveit és folyamatait. A tréning az Apollo 13 űrhajó útja során a valóságban megtörtént szituációkat dolgozza fel.

A résztvevők a houstoni irányítóközpont szerepköreit betöltve, csapatként dolgoznak, feladatuk: a megsérült űrhajót és a legénységet épségben visszahozni a Földre. A feladatok végrehajtása közben, a gyakorlatban kerülnek bizonyításra az ITIL ajánlásainak előnyei.

FORDULÓ	JELLEMZŐK
Építés & Fellövés	'Rakéta összeállítása és kilövése'
Föld körüli pálya, irány a Hold!	'A Föld egyre kisebb és kisebb...'
Hold-Föld pályaszakasz	'Hosszú lesz az út hazafelé'
Végre a Föld légkörében	'Csak térjünk haza épségben'

A csapatnak le kell fordítania a NASA stratégiáját szolgáltatási tervekre illetve támogatói folyamatokra (Service Strategy & Design), majd a sikeresen összeállított Apollo 13 rakétát, a támogató létesítményeket, illetve a folyamatokat át kell adni az üzemeltetés számára (Service Transition).

Az éles küldetés során a csapat számos incidenssel és legénységi kéréssel szembesül majd, amelyeket megfelelő prioritás mellett kell megoldaniuk (Service Desk, Incident Management, Problem Management).

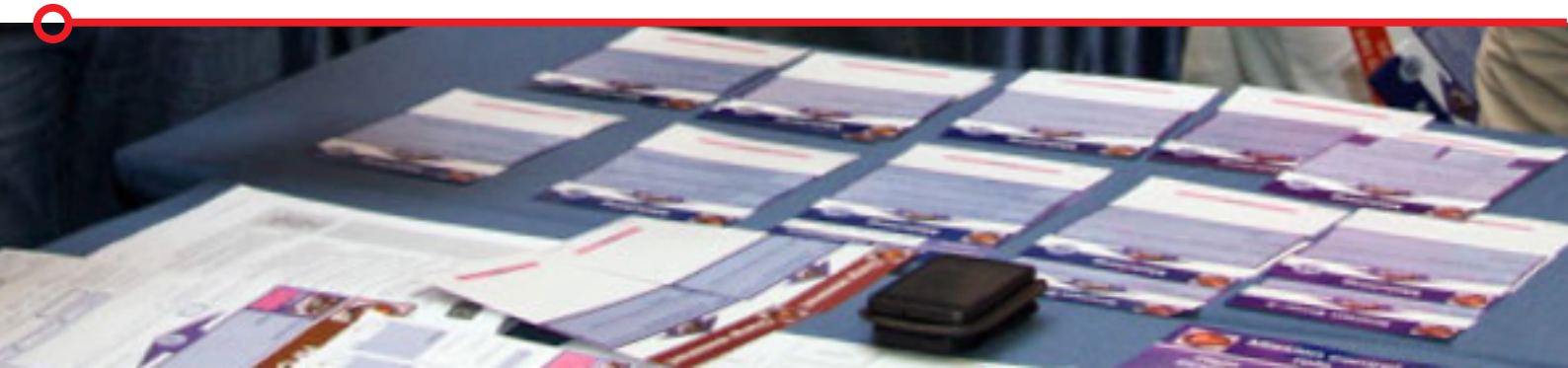
A szimuláció előrehaladtával a résztvevőknek változásokkal (Change Management), kapacitáshoz (Capacity Management) kötődő további folyamatos igényekkel és váratlan problémákkal kell szembesülnie. A csapatnak bizonyítania kell, hogy képesek elérni az elfogadott stratégiai célokat (SLA és KPI).

Minden egyes forduló befejeztével a csapatnak lehetősége van a meglévő folyamatok fejlesztésére (Continual Service Improvement) és a történtek közös áttekintésére, amelyben a szimulációs instruktor szintén segítségükre lesz.

A szimuláció során a különböző feladatok időben történő megoldásához a megfelelő eszkalációk alkalmazása válik szükségessé, amelyek a Küldetésvezető és a Szakértői vezető felé történnek majd. A változások időben történő befejezése a küldetés szempontjából kritikus, mivel időben kell módosítani a röppályát vagy éppen egy konfigurációs elemet a CMDB-ben.

A 4 forduló befejeztével a résztvevők jobban meg fogják érteni az ITIL munkafolyamatokat és felismerik a szolgáltatói szervezetükben lévő fejlesztési lehetőségeket.

A szimuláció nem csak az ITSM / ITIL koncepciók elsajátítására, hanem a folyamat alapú munkamódszerek, a csapatmunka és egy ügyfélközpontú szervezet létrehozásának megismerésére irányul.



A szimulációt követően visszamentem az irodába és hallottam, ahogy mindenki arról beszél, hogyan fogja a CSI koncepciót használni a mindennapokban.. Minden táblára Saturn V rakéta van felrajzolva.

IT Vezető, Biztosító Társaság

Mit tanult a NASA az esetből

„A 22 kivételes szakember által irányított Apollo 13 küldetést az űrutazást követően hivatalosan sikertelennek nyilvánították, hiszen le kellett állítani és céljai nem teljesültek. Ugyanakkor a szinte elviselhetetlen megpróbáltatásokat leküzdő emberi teljesítmény brilliáns diadala, és az űrkutatás történelmének legsikeresebb kudarca is egyben.”

idézet W. David Compton “Ahol ember még nem járt: Az Apollo program holdutazásainak története” c. könyvéből. (Washington, NASA SP-4214, 1989).

A tökéletességet nem könnyű elérni. De fenntartani talán még nehezebb. Az Apollo 13 tökéletlensége majdnem katasztrófát okozott, és ennek elkerülését csak a legénység, a földi személyzet, a folyamatok és az ezeket támogató technológia kiemelkedő teljesítménye tette lehetővé. Az Apollo 13 szimulációs játék során az Ön tehetségére és képességeire is nagy szükség lesz. Hozza ki a legjobbat önmagából!

A szimuláció jellemzői:

Időtartam: 8 óra
Résztvevők: 8-13 résztvevő

8 óra

Célközönség

Azon **Vezetők** és **Szakemberek** részére akik:
» meg szeretnék tapasztalni a folyamatalapú munkavégzés előnyeit,
» azonosítani szeretnék a házon belüli fejlesztendő területeket,
» az elméletet kívánják átfordítani gyakorlati tudássá (pl. ITIL).

Csapatok részére, akik:
» együttműködésüket és kommunikációjukat kívánják fejleszteni,
» jobban teljesítő csapattá szeretnének válni.

Tanulási célok

A tanulási célok nagyban függnek attól, hogy mi az, amit a szervezet el kíván érni, illetve hol tart éppen az ITSM bevezetésében, amely során a nehézségeit orvosolni szeretné. Néhány cél, amely a tréning segítségével elérhetővé válik:

» hogyan alkalmazzuk a folyamatos szolgáltatásfejlesztést pragmatikus módon és ez hogyan váljon kollégáink részére mindennapos gyakorlattá,
» hogyan integrálhatjuk a "4P" elemeit (Emberek, Folyamatok, Termékek és Partnerek), hogy értéket biztosítson a szervezetünk számára,
» hogyan tudnak a jó menedzsment eszközök segíteni a munkafolyamatok kezelésében és irányításában, valamint a tudásmegosztás támogatásában,
» hogyan tudjuk hatékonyan kommunikálni a világosan meghatározott feladatok, szerepek és felelősségek fontosságát.

Agilis Szolgáltatás Menedzsment

Napjainkban az informatikai szervezeteket egyre inkább arra ösztönzik, hogy az IT Szolgáltatás menedzsmentet tegyék "agilisabbá". Noha nem teljesen erre a célra terveztük a szimulációt, olyan koncepciók feltárására is használható, mint például az "Ügyfél hangja", "Veszteségek", "ITSM Kanban", "Minimális életképes folyamat", "Retrospektív és stand-up". A konkrét, testreszabható tanulási célokról előzetes egyeztetés szükséges Gamingworks partnerünkkel.

Ismerősek Önnek is az említett célok?
Bővebb információért keresse partnerünket:

Vályi-Nagy Péter
üzleti szimulációs instruktor
+36-30-830-8174
info@apollo13.hu, www.apollo13.hu