

MarsLander®

*Una simulación para
la próxima generación de ITSM
por GamingWorks*

¿RECONOCE ESTOS RETOS?



¿Cómo aplicar el nuevo enfoque de ITIL®4 en sus equipos?



Necesidad de alinear las prácticas de ITSM con otros enfoques



Necesidad de demostrar Valor con ITSM



Demanda creciente para hacer que ITSM sea más ágil

ITIL® es un Marca Registrada de AXELOS Limited.
Se reservan todos los derechos.

¿Dónde estamos ahora?

Hemos utilizado prácticas de ITSM como ITIL® (ITIL® es una Marca Registrada de Axelos Limited. Se reservan todos los derechos) para llevar nuestra misión Apollo 13 hasta la Luna. Desde entonces el mundo ha cambiado. La tecnología ha cambiado. Las expectativas de los clientes han cambiado y hay más competidores capaces de proveer servicios espaciales. MarsLander es la próxima generación de tecnología espacial. Llevar un MarsLander a Marte requiere un mayor nivel de capacidades de ITSM.

Necesitamos 'la nueva generación de ITSM'. Hay mucho más software involucrado y más interesados (stakeholders) y clientes cuyas experiencias debemos tomar en consideración y gestionar. Para gestionar efectivamente la entrega de servicios en esta 'era digital' debemos ser más ágiles y Lean y tenemos que trabajar como equipos de extremo a extremo, asegurando que el software, el hardware y los servicios están en sincronía y son capaces de responder a cambios y nuevas solicitudes rápidamente. Las capacidades de ITSM, tales como ITIL®, aún son relevantes, pero deben ser más sensibles a un mundo que cambia rápidamente -las palabras Agile y Lean entran en la conversación. Nuevos enfoques emergen, como VeriSM™ e ITIL®4. Pero ¿qué significa la nueva generación de ITSM? ¿Cómo encajan marcos como ITIL®4 en los flujos extremo a extremo de las 'prácticas'?

Para satisfacer las demandas del negocio y de los clientes, los equipos de TI deben entregar soluciones rápidas, confiables, seguras y libres de errores. La demanda incremental por servicios digitales significa que debemos incrementar el flujo de trabajo. La demanda del negocio es mayor y más rápida. Pero un incremento en la demanda y en la velocidad trae consigo un riesgo de cometer errores y un error en el espacio no se puede resolver enviando a un ingeniero en sitio. La calidad y la capacidad de gestión deben estar integradas en la solución. El software nuevo debe ser desplegado en tiempo real, en cualquier momento, según se necesite. La forma de trabajar en la misión MarsLander es nueva. Aprendemos según vamos avanzando para lidiar con situaciones que nunca habíamos experimentado. Debemos ser flexibles y aprender y mejorar continuamente nuestros servicios y nuestras capacidades en pasos pequeños para asegurar que nos mantenemos alineados con las necesidades del cliente. Al mismo tiempo dependemos cada vez más de un ecosistema de aliados y proveedores que también deben estar alineados y ser flexibles a cambios en las necesidades del cliente.

Esta nueva forma de trabajar también ha provocado una demanda por equipos multifuncionales y la necesidad de compartir el conocimiento, reducir el traspaso del trabajo (hand-off), prevenir problemas en la comunicación y asegurar que todos están orientados a satisfacer las necesidades del cliente.



Sobre la simulación

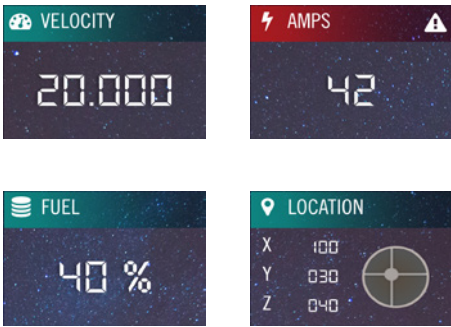
En esta simulación ‘trabajará’ en el equipo de Servicios Digitales de SPACE-Y. Una compañía que vende datos recolectados durante sus misiones al espacio a clientes, tales como Universidades y Centros de Investigación. La misión de su equipo es clara: ‘Lanzar un cohete con el MarsLander, desplegarlo en Marte y recolectar datos valiosos para Universidades y Centros de Investigación’.

Retos de la simulación

El reto para usted es trabajar para lograr todas las metas de la misión. El Director de Ventas tiene contacto directo con los clientes y firmará nuevos contratos. El Dueño del Producto (en Servicios Digitales) gestionará el backlog de trabajo para asegurar que se logren las metas de la misión. El equipo de Soporte al Cliente dará soporte a la retroalimentación del cliente y Operaciones de Vuelo gestionará el vuelo. El equipo de TI asegurará que Asuntos y Eventos se resuelven dentro de los Acuerdos de Servicio y que las nuevas ofertas se queden integradas en las prácticas operativas. Las Solicitudes y las Características deben construirse y liberarse a tiempo y la Retroalimentación del Cliente debe atenderse tan rápido como sea posible para garantizar altos puntajes en la satisfacción del cliente. Desarrollo de Aplicaciones construirá software para soportar nueva demanda y cambios en la demanda del negocio y de los clientes y, al mismo tiempo, corregirá asuntos que estén relacionados a errores en el software. Este equipo será soportado por el Proveedor, quien es además responsable de entregar servicios de soporte de almacenamiento de datos y de datos.

El Gestor del Servicio gestionará las actividades de mejora continua y se asegurará de que tanto servicios nuevos como los modificados entreguen el valor requerido.

Desafortunadamente, nuestra capacidad para trabajar en creación de valor está parcialmente bloqueada por ‘desperdicios’ como dar soporte a sistemas legados, aplicar soluciones temporales, falta de conocimiento y ejecutar procedimientos manuales de prueba y liberación. Su reto es lograr un balance entre entregar valor y mejorar continuamente sus servicios de forma ágil.



La simulación

La simulación comprende 3 rondas. Cada ronda es una fase en la misión MarsLander a Marte.

Ronda 1 Lanzamiento y encuentro con Hardy IV

En esta ronda el plan de vuelo llevará a la nave espacial a una órbita alrededor de La Tierra y a una trayectoria de vuelo hacia la cola del cometa Hardy IV. La misión debe recolectar datos valiosos de Hardy IV y enviarlos de regreso a La Tierra de manera que las Universidades y los Centros de Investigación puedan estudiar estos datos. Los Clientes pueden generar nueva demanda, nuevos Asuntos pueden ocurrir y el curso de vuelo puede cambiar. Después de esta ronda el equipo explorará oportunidades para mejorar y diseñar la nueva ‘liberación’ del servicio. En esta ronda el equipo ejecutará 2 sprints en los que podrán desplegar nuevas características y/o implementar nuevos servicios. Entre los 2 sprints, el equipo ejecutará un ciclo de Mejora Continua.

Ronda 2 Rumbo a Marte

Para esta ronda el equipo habrá realizado cambios en la forma de trabajar, actualizado sus servicios y respondido a la demanda cambiante de los clientes. El equipo ahora experimentará como incrementar el flujo, evitar el retrabajo y responder mejor y más rápido a la demanda cambiante. En esta ronda se introducirá la Tecnología Emergente y la Mejora Continua, el vuelo nos llevará a Marte y la Nave Espacial tendrá que realizar dos órbitas alrededor de Marte para recolectar nuevos datos. Pero ¿cómo responderemos si el cliente de repente solicita nuevas características como películas 4K de la superficie de Marte y un formato diferente para la representación gráfica de los datos? ¿Tenemos al proveedor integrado a nuestros equipos? ¿Hemos implementado algunas soluciones de automatización al servicio para incrementar nuestro desempeño? ¿Nos hemos asegurado de que se haya integrado la calidad en los servicios y de que se hayan realizado pruebas integradas? ¿Pueden los equipos responder rápidamente ‘de extremo a extremo’ para desplegar una solución gestionable? Si no, quizás tendremos que actualizar y mejorar nuestros servicios. Si no lo hacemos podríamos perder a nuestros clientes dado que estos tienen otras opciones en el mercado para elegir a sus proveedores de datos.



“

Este tipo de simulación es un instrumento perfecto para comenzar a cambiar la mentalidad de los empleados antes de iniciar la ruta en su propia compañía.

CIO, Compañía de Tecnología

”

Ronda 3 Explorando la superficie de Marte

Después del ciclo de mejora final, estamos totalmente preparados para esta ronda final. El MarsLander ha aterrizado en Marte e inicia sus 2 viajes de exploración. ¿Se han resuelto todos los asuntos para garantizar que los datos se pueden recolectar según acordado y a tiempo? ¿Nos hemos alineado con los proveedores para asegurarnos que tenemos suficiente capacidad como para enviar y almacenar los datos? ¿Hemos entregado todas las características requeridas a tiempo y estamos en capacidad de darles soporte? ¿Hemos mejorado los equipos multifuncionales al compartir conocimiento y experiencias?

Esta ronda es nuestra última oportunidad para lograr las metas de nuestra misión antes de poner al MarsLander en modo reposo. Este es el momento para celebrar el éxito de la misión y demostrar que, mediante la aplicación de prácticas de la próxima generación de ITSM, podemos entregar valor al negocio.

Este tipo de simulación es un instrumento perfecto para comenzar a cambiar la mentalidad de los empleados antes de iniciar la ruta hacia la próxima generación de ITSM en su propia compañía.



¿Qué resultados de aprendizaje experimentará durante esta simulación?

Esta simulación tiene que ver con explorar y experimentar como puede transformar a su organización de TI actual en una más Ágil y Lean con base en Principios de la próxima generación de ITSM tales como ITIL®4, VeriSM™ y Agile Service Management por mencionar algunos. Se experimentarán y discutirán los siguientes aspectos:

- ☆ ¿Cuál es la esencia de la próxima generación de ITSM?
- ☆ ¿Cómo podemos incrementar la velocidad al mejorar nuestro flujo de trabajo?
- ☆ ¿Cómo podemos integrar a nuestros proveedores en nuestros servicios?
- ☆ ¿Cómo trabajar más de cerca con desarrollo?
- ☆ ¿Cómo mejorar nuestro servicio continuamente al usar el principio de ‘Mínimo Servicio Viable’?
- ☆ ¿Cómo ser una organización de servicio más flexible que responde rápidamente a cambios en la demanda?
- ☆ ¿Cómo estar más centrados en el cliente y desarrollar el ‘pensar en el cliente’ en nuestros equipos?
- ☆ ¿Cómo gestionar la carga de trabajo (extremo a extremo) efectivamente y cómo reducir el trabajo no planeado?
- ☆ ¿Cómo incrementar la satisfacción de clientes y empleados?
- ☆ ¿Cómo utilizar capacidades de la próxima generación de ITSM para entregar valor al negocio?
- ☆ ¿Cómo aplicar la mejora continua como una capacidad de extremo a extremo?
- ☆ ¿Cómo utilizar el principio de ‘co-creación’ para diseñar y transferir nuevos servicios?



Programa

Este es un taller de un día
para 9-12 participantes



1 día completo

Audiencia Objetivo

Esta simulación está diseñada para roles dentro y fuera de TI. Dado que esta simulación está orientada a explorar y experimentar una nueva forma de trabajar, no requiere conocimiento específico alguno para participar. Nuestros Aliados de Capacitación Acreditados (Accredited Training Partners) introducirán cualquier teoría relevante de la próxima generación de ITSM (como ITIL®, VeriSM™ o Agile Service Management) entre las rondas según sea requerido y en línea con los objetivos de aprendizaje de su simulación.

- » Empleados de equipos de (Operaciones de) TI podrán explorar como una forma de trabajar más orientada al servicio puede hacer que su trabajo sea más agradable y mejor.
- » Gerentes de TI y líderes de equipo podrán aprender como brindar coaching y facilitar sus equipos para transformarlos en equipos con mejor desempeño.
- » Equipos de Desarrollo podrán experimentar como trabajar en conjunto con equipos de Operaciones de TI.
- » Roles del negocio podrán experimentar como sus roles pueden cambiar si la organización comienza a trabajar de forma más ágil y Lean.
- » Especialistas de ITSM podrán aprender el valor de trabajar de forma más ágil y Lean y como hacer que prácticas tales como ITIL® y VeriSM™ sean más sensibles a, y adecuadas para el uso en, este nuevo ambiente de cambio rápido e impredecible en el cual las soluciones se deben desplegar de forma rápida y segura.

Esta simulación también ayuda a los equipos de Operaciones de TI a tomar los próximos pasos hacia una alineación con la filosofía DevOps y los principios guía de ITIL® Practitioner.

¿Cómo se puede utilizar esta simulación?

Esta simulación es una forma poderosa de estimular una nueva mentalidad dentro de las Organizaciones de TI. También muestra, en un día, la esencia de prácticas de la próxima generación de ITSM como ITIL®4 y VeriSM™.

Su ATO (Accredited Training Organization) explicará como se puede utilizar esta simulación para soportar su portafolio acreditado de capacitación o consultoría en ITIL® o VeriSM™.

La simulación puede ayudar a crear un diálogo y ayudar a los empleados a entender mejor como mejorar su forma de trabajar desde como lo hacen hoy (Gestión de Servicios tradicional) hacia la Gestión de Servicio de próxima generación con un enfoque más ágil y Lean, no como un gran proyecto de implementación sino con pasos pequeños incrementales y con base en sus propias motivaciones.

Esta simulación es un producto de GamingWorks.
Construida por los desarrolladores de Apollo 13 y The Phoenix Project.

