

CarGO

Lær sund og værdiskabende ITSM gennem interaktiv undervisning

Indhold af webinaret

Velkommen

Kort om ITSM

- ITSM vs de store rammeværker

CarGO

- Gennemgang
- Sammenligning med klassiske simulationsspil

ITSM vs de store rammeværker

Populære frameworks og metoder

ITIL®

- Information Technology Infrastructure Library
- A framework for the management of IT-enabled services

COBIT

- Control Objectives for Information and Related Technologies
- A framework for managing and governing enterprise IT

ISO/IEC 20000

- International Organization of Standardization/International Electrotechnical Commission
- A framework from International Organization of Standardization (ISO) and considered the international standard for IT

MOF

- Microsoft Operations Framework)
- Compiled documents to guide businesses through everything involved in IT service, with a focus on Microsoft technology

Six Sigma

- A framework developed by Motorola with tools for data analysis to support process improvement and reduce service flaws

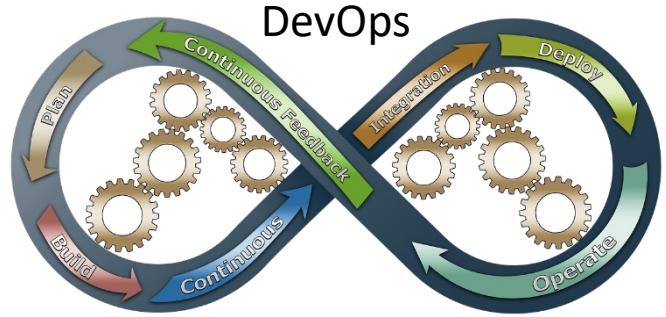
TOGAF

- The Open Group Architecture Framework
- A framework designed to give businesses a structure and methodology when implementing technology, especially software

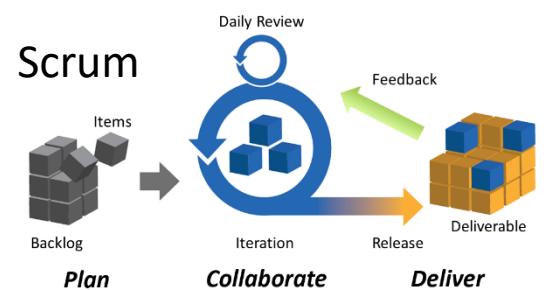
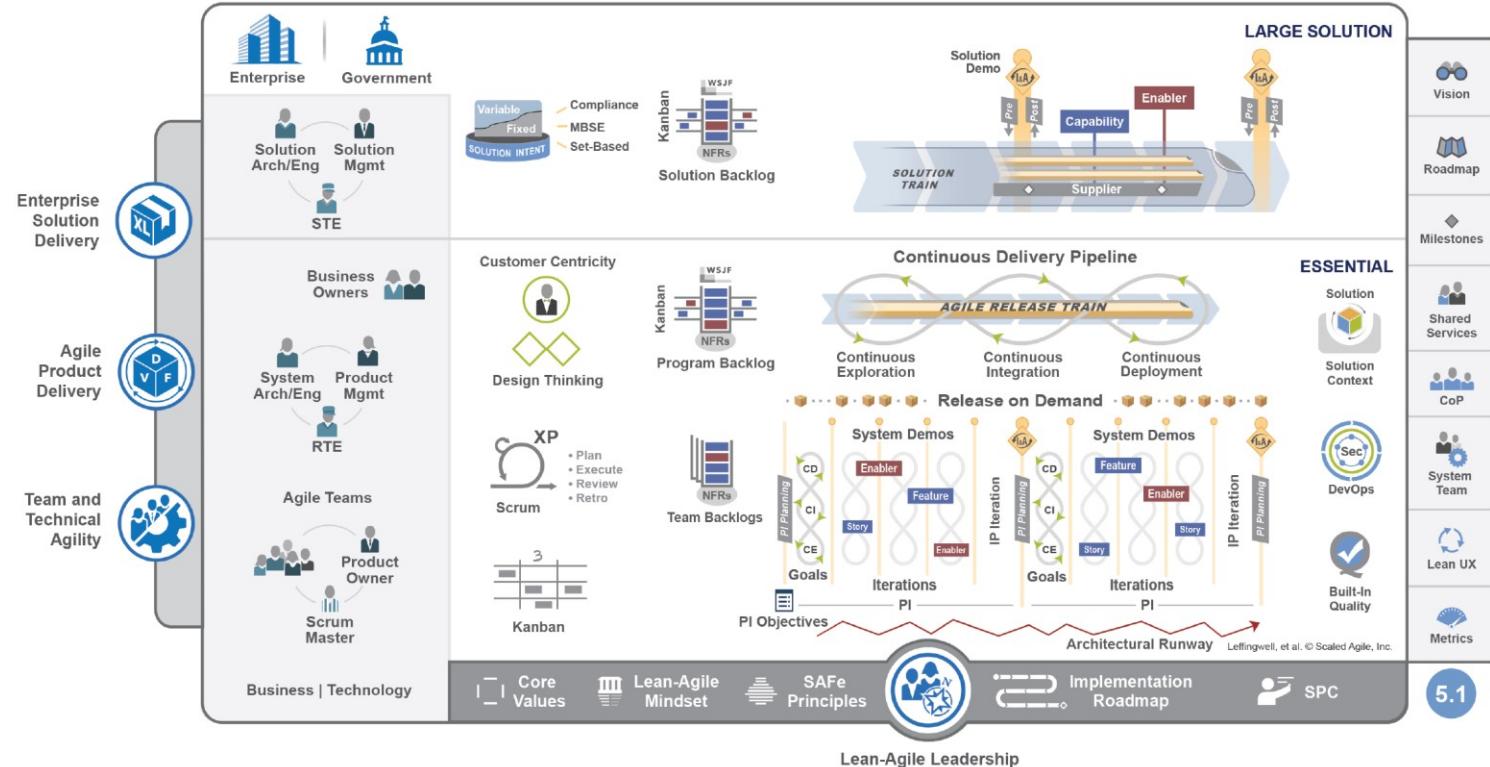
USMBOK

- Universal Service Management Body of Knowledge)
- This isn't a framework but provides additional information and documentation for ITSM resources

Progressive metoder



SAFe® for Lean Enterprises



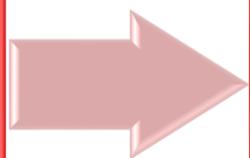
Agile Project Management: Iteration

De understøtter alle IT Service Management, men ses ofte som konkurerter

Servicebegrebets oprindelse



Vare-orienteret
(god overdragelse = værdi)

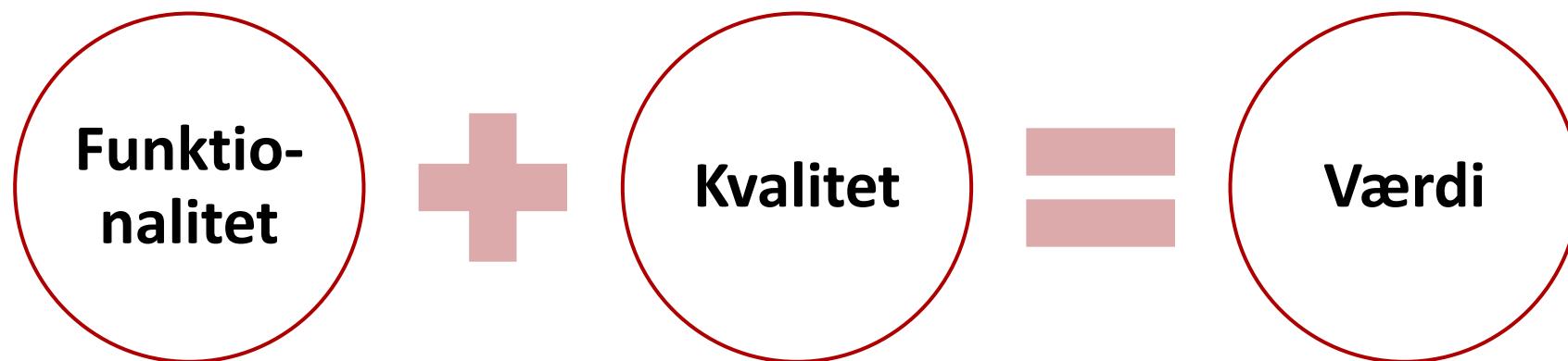


Service-orienteret
(succesfuld
anvendelse = værdi)

Hvad er en service?

En service er en uhåndgribelig vare, der:

- Leverer funktionalitet eller funktioner til kunderne
- Skal virke godt nok, når brugerne har behov for det



Hvad gør servicen for kunden?
Hvad kan brugeren **gøre med**
servicen?

Hvor godt virker servicen?
Hvor godt performer den?
Hvor tilgængelig er den ved behov?

Rette **funktionalitet** i den rette
kvalitet er en **forudsætning** for at
værdi kan skabes

Klassisk simulation vs undervising

Apollo 13™

An ITSM case experience

*Fra processteori til
hverdagens praksis*

Det mest udbredte IT service management
simulationsspiel

Har gået sin sejrsgang over hele verden

Håndterer klassiske behov i IT-afdelingen:

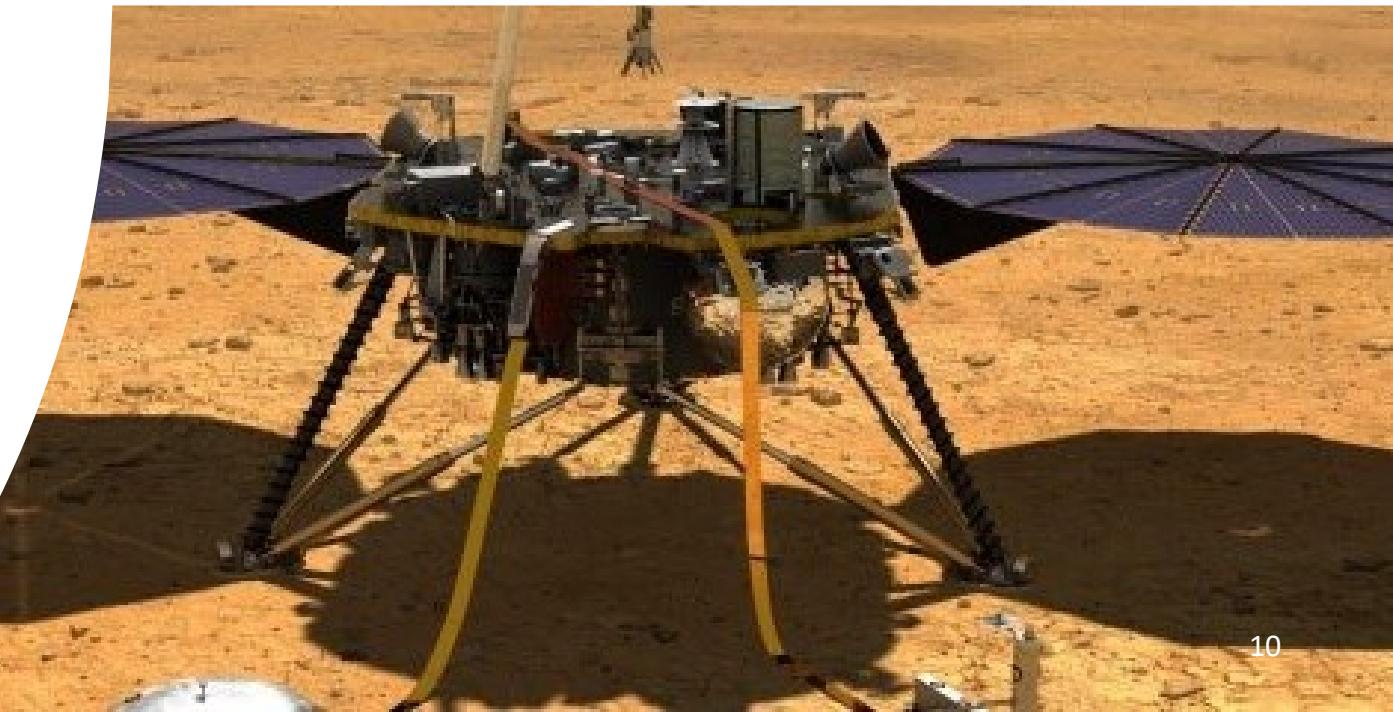
- God videndeling og dokumentation
- Omsætte ITIL-teori til praktik
- Effektive og dynamiske processer
- Samarbejde og kommunikation



MarsLander®

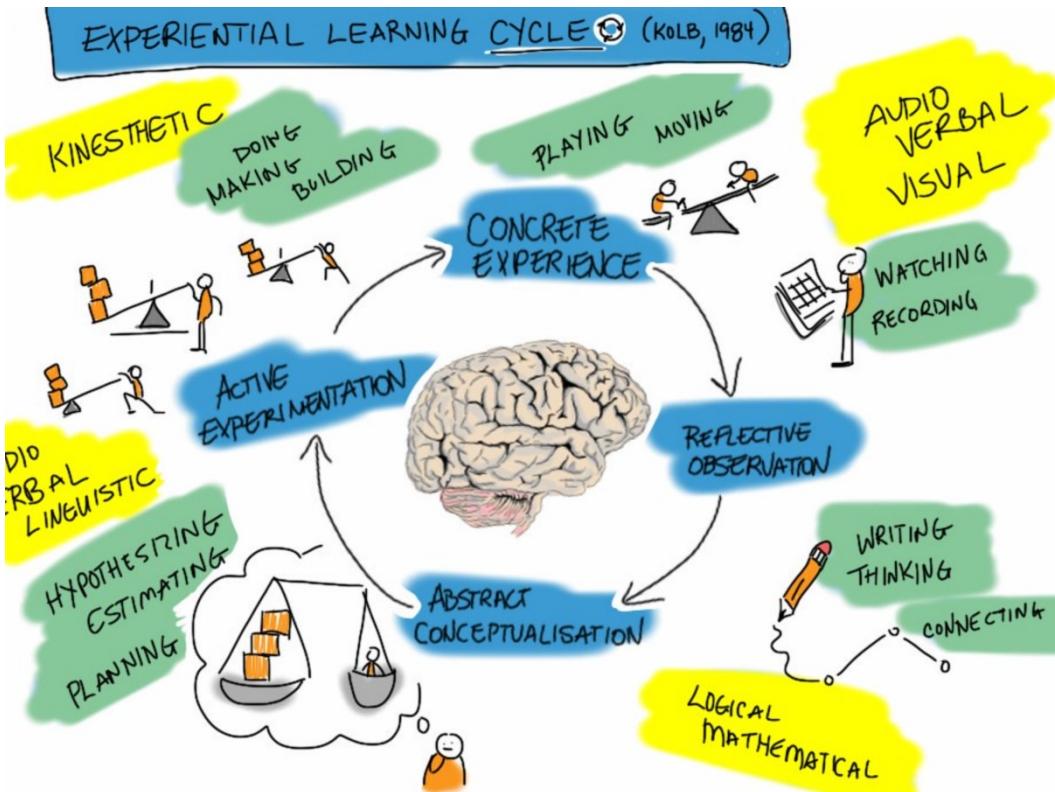
- Et simulationsspiel med ITIL® 4 principperne
- Sådan samarbejder udvikling og drift tættere og bedre
- Sådan får du den agile tankegang forankret i IT

Kan bruges alene – og som efterfølger til Apollo 13™



Klassisk simulation

Kolb's Experiential Learning Cycle



- Deltagerne bliver sat i en fiktiv ramme
- Finder selv ud af, hvad de ønsker at opnå
- Finder selv ud af forbedringsinitiativer
- Finder selv ud af implementering og opfølgning i spillet
- Finder selv ud af at overføre læringen til egen hverdag

GarGO er i langt højere grad undervisning

Læring om de gode processer

- Service management
- Incident management
- Service requests
- Problem management
- Change/release management
- Configuration management

Læring om service tankegangen

- Fra kundens perspektiv
- Betydning for forretningen
- Krav fra kunden vs IT's evne til at levere

Læring om samarbejde i hybridmiljøer

- Internt samarbejde i drift, med udviklere (som er kolleger) – og leverandører

Hvad sker der så i CarGO?



CarGO transporterer biler

Vi booker kundernes ordrer efterhånden som de kommer ind

Vi skal have ordrerne til at passe med skibenes afgangs- og ankomsttider

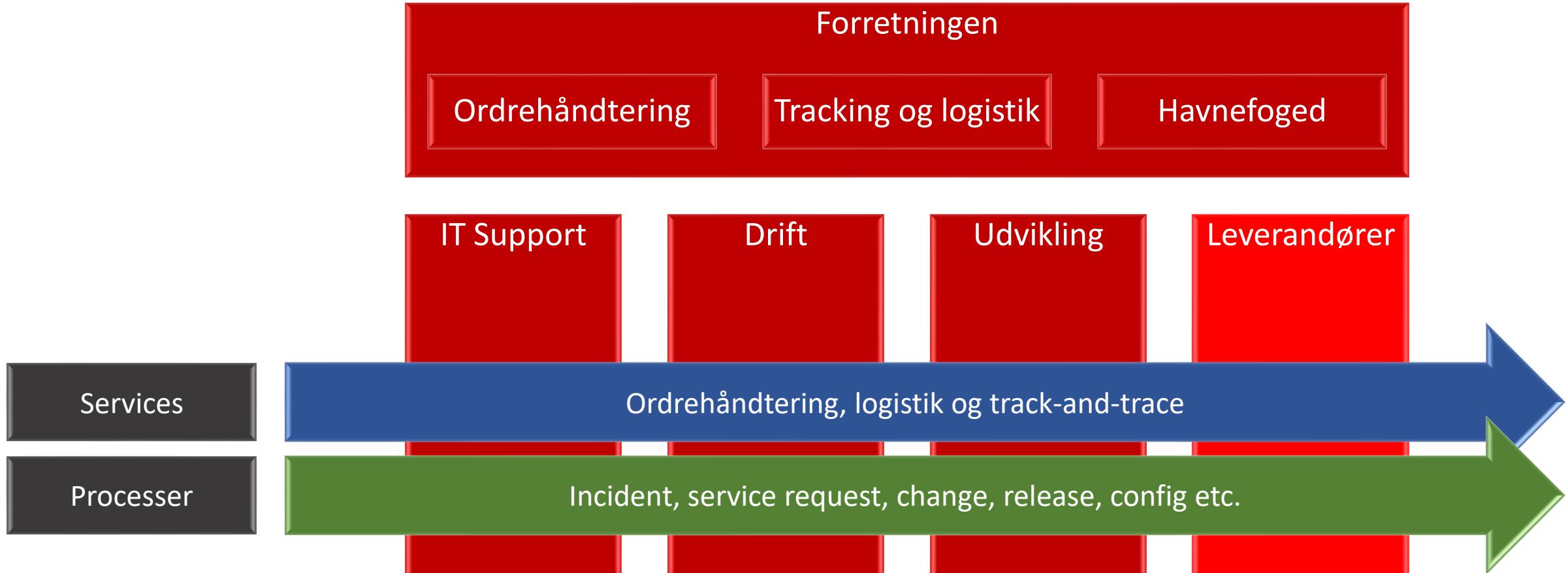
Vi har privatkunder, forhandlere og bilfabrikanter

Vi tilbyder følgende services:

- Ordrehåndtering: Booking af ordrer
- Logistik: Holde styr på, hvor bilerne er henne
- Track-and-trace: Holde styr på info om afgang og ankomst af bilerne

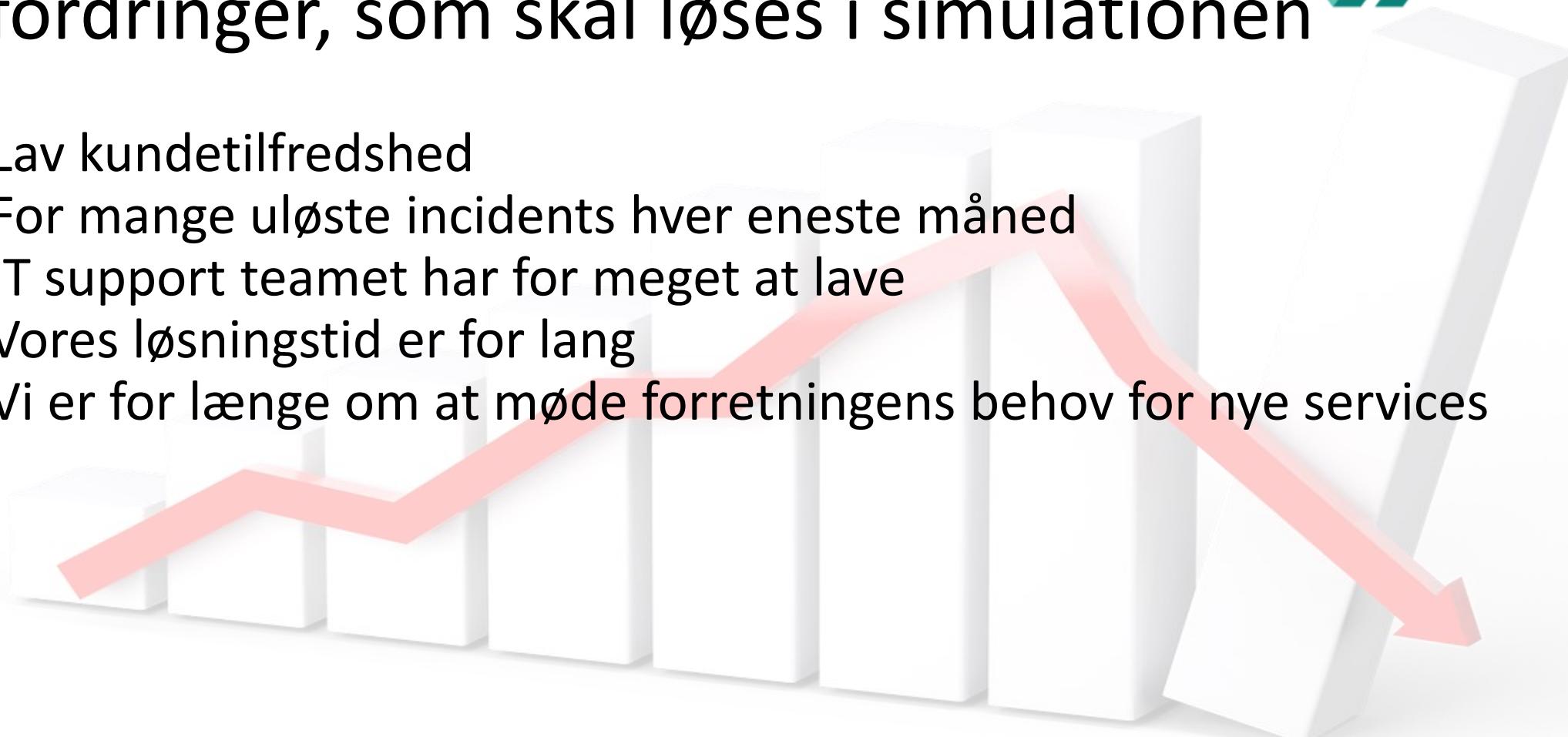
Vi er DYBT afhængige af velfungerende IT-systemer!

CarGO organisering



Udfordringer, som skal løses i simulationen

- Lav kundetilfredshed
- For mange uløste incidents hver eneste måned
- IT support teamet har for meget at lave
- Vores løsningstid er for lang
- Vi er for længe om at møde forretningens behov for nye services



Simulationens formål

- Lære essensen af enkel og god praksis i ITSM
- Bedre performance i service management teams
- Udvikle og forbedre services, når du er afhængig af leverandører
- Få praktisk forståelse for de allervigtigste processer og koncepter
- Udvikle samarbejde, både internt og eksternt

Program

09:00 - 09:40	Intro og forberedelse
09:40 - 10:40	Runde 1 – Lær CarGO at kende
11:00 - 12:30	Runde 2 – Forbedre de operationelle processer
12:30 - 13:15	Frokost
13:15 - 15:00	Runde 3 – Udvikle taktiske og strategiske processer
15:15 - 16:30	Runde 4 – Afslutte som et high performance team
16:30 - 17:00	Opsamling og afsluting

Program

09:00 - 09:30 Intro og forberedelse

09:30 - 10:20 Runde 1 – Lær CarGO at kende

10:35 - 12:00 Runde 2 – Forbedre de operationelle processer

12:00 - 12:45 Frokost

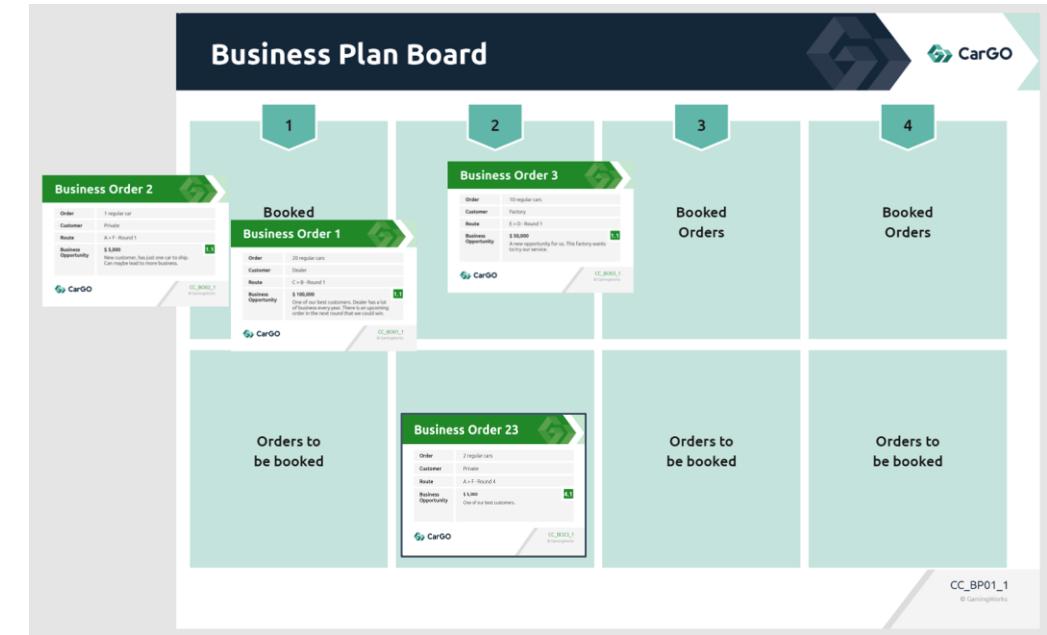
12:45 - 14:20 Runde 3 – Udvikle taktiske og strategiske processer

14:30 - 15:35 Runde 4 – Afslutte som et high performance team

15:35 - 16:00 Opsamling og afslutning

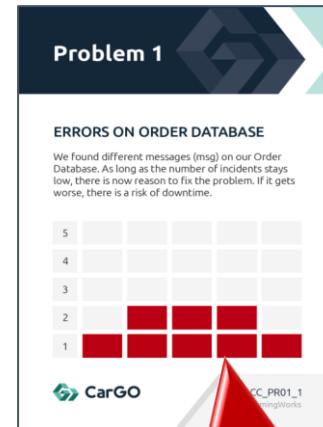
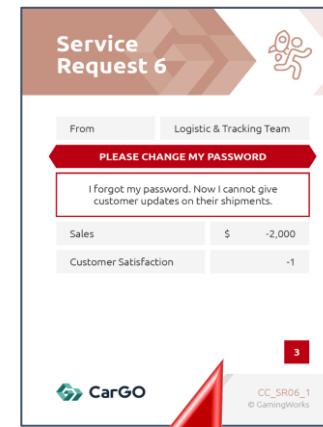


CarGO Simulation



Simulationens “mekanik”

Input



Hvad betyder dette for os i IT?

Hvad er brugerens konkrete behov?

Hvilke services er ramt af problems?

Hvad er kundens behov ift. prioritet?

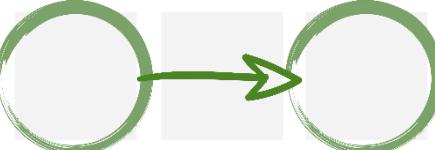
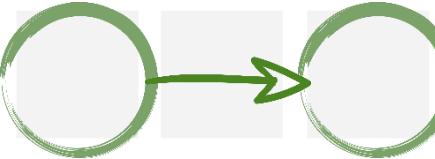
Hvilken ”value” er der tale om?

Og hvad med IT-projekter?

Maturity Check



Aspect	1	2	3	4	5
Incidents are recorded and monitored					
IT Support performance is according to SLA					
Recurring Incidents are analysed					
Problems are analysed, prioritized and solved					

Aspect	1	2	3	4	5
Incidents are recorded and monitored					
IT Support performance is according to SLA					
Recurring Incidents are analysed					
Problems are analysed, prioritized and solved					
Changes and Releases are on time					
New Services Requests are analysed and deployed without errors					
Vendors are fully integrated into our services					

Hvornår kan man bruge CarGO?

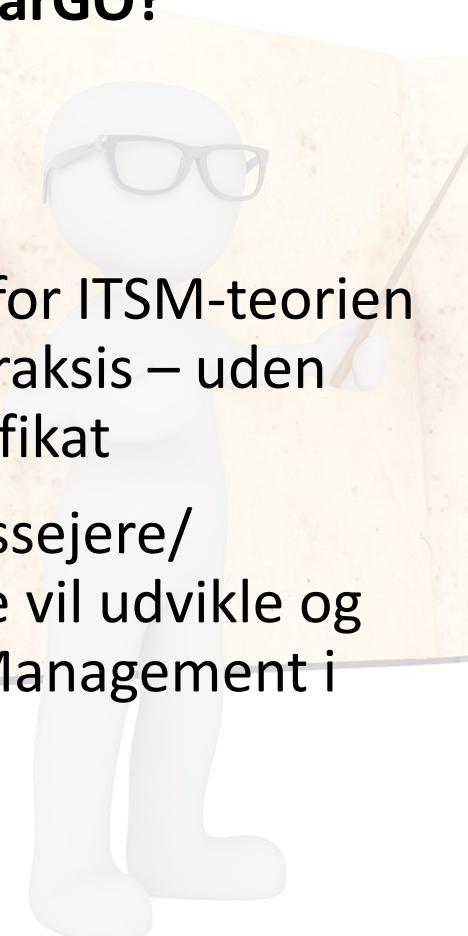
Hvornår CarGO kan være et alternativ eller supplement til traditionel ITSM-undervisning

"DEMO"

Anvendelsesområder

Hvem kan få gavn af GarGO?

- IT Service desk
- IT drift/operations
- Teams, der har brug for ITSM-teorien og at afprøve den i praksis – uden nødvendigvis et certifikat
- Team leads og procesejere/-managers, der gerne vil udvikle og forbedre IT Service Management i organisationen



Hvilke scenerier er CarGO egnet til?

- Som enkeltstående arrangement
- Som supplement til klassisk ITSM-undervisning, f.eks.:
 - ITIL 4 Foundation (Axelos)
 - ITSM Best Practice (PeopleTeam)
- Som kickoff til et ITSM-initiativ
- Som et modenhedscheck af jeres ITSM, som man kan arbejde videre med efter dagen



Thank You !



Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Sales: +45 42 75 44 14

Training and consulting: +45 93 98 98 83

Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret underviser

ITIL 4 Master, ITIL V3 Expert og ITIL V2 Manager (with distinction)

GamingWorks certified gameleader Apollo 13, MarsLander, CarGo, Grab@Pizza

Certified Kepner-Tregoe trainer, KCS, Customer Service Excellence etc.

Udvikler af Succesfuld Incident Management, Optimal Videndeling, Problemløsning i IT og en lang række andre kurser inden for IT Service Management og Support.

