

MarsLander[®] 2.0

火星着陆器[®] 2.0

-数字化服务管理商业沙盘

--GamingWorks 出品

--IBPA 国际最佳实践管理联盟 引进

火星着陆器2.0 沙盘背景

自 ITIL[®] 的第二版和第三版知识体系 (ITIL[®]是 Axelos 公司注册商标) 曾帮助我们阿波罗 13 号送上月球后。此后我们的世界发生了一系列的变化。技术改变了, 客户期望值改变了, 市场上涌现出更多竞争对手提供太空服务。火星着陆器项目需要升级迭代后的太空技术, 将火星着陆器降落在火星要求更高的 IT 服务管理能力。

我们需要新一代的 IT 服务管理实践。为能在数字化时代高效地管理服务交付, 我需要变得更加敏捷和精益。我们必须通过端到端的团队来确保软件, 硬件和服务同步并能够及时响应快速的变化和新增的请求。因此, 类似于 ITIL[®] 这类的 IT 服务管理实践仍然重要, 只是需要更快速响应变化的世界。现有的敏捷和精益的实践以及刚刚发布的 VeriSM[™] 和 ITIL4[®] 都给我们提供了指导。火星着陆器 2.0 沙盘将通过场景化的项目引导玩家学习 VeriSM[™] 数字化时代的服务管理和 ITIL4[®] 的实践精髓。



MarsLander[®]



关于火星着陆器 2.0 沙盘

在火星着陆器 2.0 沙盘游戏中，您将成为代号为太空“Y”数字化服务团队的一员。该团队的任务是将太空任务中所收集到的数据卖给学术机构和科研单位等客户。您所效力团队的任务很明确，那就是：“通过发射火箭将火星着陆器成功部署到火星并为学术机构和科研单位收集极具价值的的数据”。

火星着陆器 2.0 沙盘的任务挑战

您的挑战任务是完成所有的任务目标。销售总监和客户有直接的联系将签署一项新的太空合作协议。数字化服务产品负责人（PO）将管理所有的待办事项（Backlog）并确保所有的任务目标的达成。客户支持团队将负责客户反馈，飞行运营将负责飞行任务。IT 团队将确保所有的问题（Issues）和事件（Events）基于服务级别协议（SLA）的约定得到解决。新的服务请求（Requests）和功能（Features）必须迅速处理从而确保客户满意度的分值。应用开发团队在开发出能够满足新的以及不断变化的业务和客户需求的软件的同时还需要修复与软件错误相关的错误。该团队将获得来自交付数据存储和数据支持服务的供应商的

支持。服务经理将在管理持续改进活动的同时确保新的和现有的服务交付承诺的价值。不幸的是我们的创造价值的空间也会被一些低价值的活动所占用。例如支持遗留的系统，手动测试，发布流程。您的挑战是平衡交付价值的同时持续通过敏捷的方式提高您的服务。

火星着陆器 2.0 沙盘演练

火星着陆器沙盘 2.0 包括三轮。每一轮都包含了将火星着陆器成功部署在火星的相关任务。

第一轮 发射并遭遇哈迪四号

在这一轮游戏中，飞行计划将把航天器带到地球周围的轨道上，并在飞向哈迪四号彗星尾部的飞行路线上。任务组必须从哈迪四号上收集宝贵的数据，并将其寄回地球，以便科研究中心研究这些数据。客户可能会提出新的需求，问题可能会随时发生，飞行轨迹可能被迫改变。在这一轮之后，团队将寻求改进并设计下一个服务“发布”的机会。在本轮中团队通过两个冲刺（Sprints）部署新的功能并发布新的服务。在两个冲刺之间，团队将进入持续改进周期。

第二轮 冲向火星

在本轮游戏中，团队改变了工作方式升级了他们的服务，并响应了不断变化的客户需求。团队将体验如何增加 workflows，避免返工，并创造更好更快的响应机制。在本轮中，新兴技术和持续部署将被引入。飞行将抵达火星，航

天器将必须围绕火星轨道两圈来收集和采集新的数据。但是，如果客户突然想要从火星的景观中获得 4K 电影，以及不同格式的数据的图形输出，我们该如何应对呢？我们是否将供应商整合到了我们的团队中了呢？我们是否实施了一些服务自动化解决方案来提高我们的绩效了呢？持续测试是否引入并以此来确保质量？

任务团队是否能够“端对端”的快速反应，以便能够部署出可管理的解决方案？否则，我们可能需要更新和改进我们的服务。如果我们无法满足客户的要求，我们将不得不接受客户选择我们竞争对手的现实。

第三轮 探索火星景观

经过最终的改进周期后，我们为本轮做好了充分的准备。火星着陆器已经着陆火星并开始了它的两段分火星探索之旅。是否所有的数据都已经按照服务级别协议（SLA）的约定的质量和时间收集了，是否所有的问题我们都解决了呢？我们是否做到协调所有供应商并保持目标一致，确保我们有足够的容量发送并存储数据？我们是否按时交付了所有要求的功能，并且能够对他们提供支持？我们是否通过分享知识和经验来提升多功能团队？

“

在您的公司或组织开启敏捷或数字化服务转型之前，此类场景的互动式沙盘演练是改变团队工作理念和工作方式的绝佳途径。

- 某科技公司CIO

”

本轮是在我们把火星着陆器设成睡眠模式之前实现任务目标的最后机会。如果团队已经做到通过应用新一代轻量化的IT服务管理实践来交付商业价值，这将是庆祝使命成功的时刻！

火星着陆器 2.0 沙盘受益

该沙盘演练是关于探索并体验如何通过实践ITIL4®, VeriSM™和SIAM™等新一代的IT管理实践将现有的IT组织转换为更敏捷和精益的高效IT组织从而满足企业数字化转型的业务需求。将会在沙盘演练中学习到的实践内容。



您会在这个沙盘演练过程中学到什么？

- 学习新一代服务管理ITIL4, VeriSM的核心精髓
- 如何通过优化工作流程来提升工作效率
- 如何将供应商整合到我们的服务中
- 如何同开发团队通力合作
- 如何通过使用“最小可行性服务”来持续优化服务
- 如何成为一个能对不断变化的需求做出快速反应的灵活服务机构
- 如何变得以客户为本，在团队里建立“客户思维”
- 如何高效管理端到端的工作量以及如何降低计划外工作
- 如何增加客户和员工满意度
- 如何通过新一代的IT服务管理实践来交付业务价值
- 如何在端到端的能力应用中实现持续改进
- 如何使用“联合创造”原则来设计并转换新的服务



学习项目

工作坊时长：1整天

参加者数量：10—13人



1整天

受众群体

该沙盘是为 IT 部门内部和外部的角色设计的。这个沙盘的目的是探索和体验一种新的工作方式，所以参与者无需任何特定的知识和技能。

- » IT（运维）团队的员工将体验到以服务为导向的工作方式如何使他们的工作变得更愉悦更有意义。
- » IT 经理和团队领导可以学习如何指导并帮助他们的团队成为高绩效团队。
- » 开发团队将有机会体验如何与 IT 运维团队合作。
- » 业务人员将有机会体验到由于企业开始以更加敏捷和精益的方式运作所可能导致工作角色的变化。
- » IT 服务管理专家将有机会体验到“敏捷服务管理”的真正含义。如何使 ITIL 在不可预测的变化的数字化环境中更具响应性的同时满足高速以及安全的前提下部署解决方案。

该沙盘将有助于 IT 运维团队将 DevOps 理念和 ITIL 实践者指导方针的融合迈出坚实一步。

该沙盘的适用场景？

“火星着陆器”沙盘是激发 IT 组织内部新思维的强大方式。它有助于创建对话，并帮助员工更好地理解如何改进他们自己的工作方式，即从传统服务管理迈向更敏捷的服务管理工作方式。然而这些往往都不是通过一个大的项目实施来实现的，而是在一个小的循序渐进的过程中，基于自身的主观动机来实现的工作方式。

“火星着陆器”沙盘是荷兰 GamingWorks 公司研发的沙盘类培训产品，与 ITIL 沙盘“阿波罗 13”和 DevOps 沙盘“凤凰项目”和项目管理沙盘“挑战埃及”属于同一系列。

想要了解更多？扫码关注/联系我们

微信公众号：lbestpractice

