



Service & Sourcing Excellence
Kennen. Können. Tun.

MarsLander® - Agile, high performance Service Management Teams kreieren

ADRIAN MÜLLER / Head glenfisAcademy & ITIL Expert
Veröffentlicht in **itSMF Performance News**

September 2018

Urheberrechte

Copyright 2018 (C) Glenfis AG

Glenfis AG

Service & Sourcing Excellence
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10
Fax: +41 44 202 81 11
E-mail: info@glenfis.ch

Die MarsLander® Simulation stellt eine ideale Möglichkeit dar, agiles Service Management auszuprobieren und aktiv zu erleben. In dieser eintägigen Simulation über vier Runden lernen die Teilnehmer mit den Herausforderungen „Geschwindigkeit und Qualität“ in agilen, schlanken Teams umzugehen und dem Kunden kontinuierlich Mehrwert zu liefern.

Agile kennen ist nicht schwer – Agile leben dagegen sehr. Die Erfahrung, dass es mit dem Verständnis der Theorie über Agile, Scrum und DevOps alleine nicht getan ist, haben schon viele gemacht. Das Agile Manifesto und die Agilen Prinzipien umzusetzen erfordern nämlich eine grundlegende neue Arbeitsweise, und deren Einführung muss gewollt und gesteuert sein. Sie erfordert Top-Down eine neue Steuerung der Vorhaben und – ebenso wichtig – Bottom-up eine neue Art der Aufgabenerledigung. Diese MarsLander® Simulation hilft ITSM-Teams verschiedene neue agile Arbeitsweisen auszuprobieren und dabei zu lernen.

Die Mission des Teams ist klar: „Eine Rakete mit MarsLander® an Bord starten, diese zum Mars bringen und wertvolle Daten für Universitäten und Forschungszentren sammeln“.

„Eine Rakete mit MarsLander® an Bord starten, diese zum Mars bringen und wertvolle Daten für Universitäten und Forschungszentren sammeln.“

Die Herausforderung besteht in der Unterstützung des Führungsteams, bestehend aus dem Mission Director und den beiden Service Ownern „Flight

Operation“ und „Navigation und Control“, welches den Flugplan in Abstimmung mit den Missionszielen und den bestehenden vertraglichen Vereinbarungen zu Kunden und Lieferanten managed.

Das Mission Support Team besteht aus den klassischen Rollen Support, Test und Change Management. Diese beheben alle Störungen, die während der Mission auftreten. Das Development Team entwickelt Applikationen und Fixes und die Lieferanten unterstützen die Mission mit Data Communication Services und Storage Services aus der Cloud. Der Service Manager ist verantwortlich für das Service Design, die Serviceerbringung sowie die kontinuierliche Verbesserung.

Das Mission Support Team darf nun über vier Runden die Zusammenarbeit von einer herkömmlichen IT hin zu einer IT mit agilen Service Teams praktizieren und dabei agile hautnah erleben.

Runde 1: Vorbereitung der Mission

Das Team startet mit einer traditionellen Struktur, Service Desk, 1st und 2nd Level Support. Es gibt auch einen Backlog von

Fehlern aus dem Testing und die Entwicklung arbeitet an der finalen Applikation.

Der Mission Director gibt das Mission Ziel bekannt und erklärt damit den Grund der Mission. Dieses «Warum» zu verstehen ist wichtig für das Alignment des Mission Support Teams.

Nachdem das Ziel klar bekannt ist, organisiert das Mission Support Team die eigenen Arbeitsprozesse und bestimmt wie man mit neuen Issues und Entwicklungsanfragen umgehen will. Abschließend richtet das Team die benötigten Supportwerkzeuge ein. Dabei ist das Team bestrebt, bekannte Techniken aus Lean, Agile und ITSM bestmöglichst einzusetzen.

Runde 2: Start und Hardy IV Begegnung

Der Flugplan bringt die Rakete in eine Erdumlaufbahn und in die Nähe des Kometen Hardy IV. Aus dem Schweif dieses Kometen können wichtige Daten gewonnen werden, welche die Universitäten und Forschungsanstalten vertraglich eingekauft haben. Diesen Zeitpunkt einzuhalten ist Mission kritisch.

Zusätzlich kommen neue Nachfragen von Kunden für weitere Messungen, aber auch Störungen müssen gleichzeitig gelöst werden. Nun stehen die Prozesse des Teams auf dem Prüfstand. Das Team muss in der Lage sein,

die zusätzliche Nachfrage zu priorisieren und zu verarbeiten und kommt natürlicherweise an seine Grenzen. Die Prozesse sind noch nicht optimal und das Team ist sich noch am Finden.

Die nachfolgende Reflektion gibt dem Team dann Gelegenheit Engpässe zu erkennen und zu verbessern. Schwächen in der Anwendung der eingesetzten Werkzeuge z.B. bei der Kanban-Bewirtschaftung, der Definition von Minimum Viable Products (MVP) oder der Prioritätsbestimmung werden verbessert.

Runde 3: weiter zum Mars

In dieser Runde erfährt das Support Team die prozessuale Verbesserung durch die Einführung von zwei Service Teams. Jedes Team ist genau für einen Service ganzheitlich verantwortlich. Dadurch können Wartezeiten im Prozess reduziert, der Flow erhöht und die Menge an Reparaturarbeiten reduziert werden.

Ein Service Team ist nun selbstverantwortlich für alle Störungen und Bug Fixes und des Testens. Der mit dem Service Team verbundene Abbau von Silogrenzen und die kollektive Verantwortung im agil agierenden Service Team erhöhen die Teamleistung und verstärken die End-to-End Sicht zum Kunden. So kann auch die unerwartete Nachfrage eines neuen Kunden für 4k Videos gehandelt werden.



Runde 4: die Oberfläche des Mars erforschen

In dieser letzten Runde ist der MarsLander® auf dem Mars gelandet und beginnt seine zwei Erkundungstrips. Nun kann das Gelernte aus den vorhergehenden Runden bewiesen werden.

- Sind die Störungen zeitgerecht gelöst?
- Sind die Suppliers zur Sicherstellung von ausreichender Speicherkapazität Teil des Teams?
- Wurden die Nachfrage an neuen Features zeitgerecht umgesetzt?
- Hat der Knowhow-Austausch im bereichsübergreifenden Team funktioniert?

Was ist der Lerneffekt?

Die erlebten Aspekte in der MarsLander® Simulation stellen die Praxis zu einem breiten Theoriefeld dar. Die Simulation erlaubt es auszuprobieren und zu erfahren, wie die heutige IT Organisation mehr in eine agile und Lean Organisation verändert werden kann.

Die hauptsächlichen Inhalte die in der Simulation zur Anwendung kommen, sind

- Wie können Service Teams helfen und wie schaffen wir Hochleistungsteams?
- Wie können wir unsere Arbeit visualisieren durch den Einsatz von Kanban?
- Wie können wir den Arbeitsfluss erhöhen?
- Wie können wir Lieferanten in unsere Services einbeziehen?
- Wie können wir enger mit der

Entwicklung zusammenarbeiten?

- Wie können wir unsere Services kontinuierlich verbessern?
- Wie können wir zu einer flexiblen Service-Organisation werden, die schnell auf sich ändernde Anforderungen reagieren kann?
- Wie können wir noch kundenorientierter werden und den „Kundengedanken“ innerhalb des Teams entwickeln?
- Wie können wir die Arbeitslast effektiv managen (end-to-end) und wie können wir ungeplante Arbeit reduzieren?
- Wie können wir die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit verbessern?

Service Manager (CASM) Zertifizierungskurs oder einem Kurs mit den wesentlichen Theorie-Inhalten zu Agile, Lean, ITSM und DevOps.

Diese Simulation hilft IT Operations Teams den nächsten Schritt in Richtung der DevOps Philosophie zu gehen. Sie ist ein wirkungsvoller Weg, um eine neue Denkweise innerhalb der IT-Organisation anzuregen. Die Simulation kann die Brücke schlagen vom herkömmlichem IT Service Management hin zu einem agilen Service Management Ansatz. Und dies nicht als großes Implementierungsprojekt, sondern in kleinen Schritten, basierend auf der Motivation und Eigenverantwortung der Mitarbeiter.

Die Glenfis AG ist langjähriger, akkreditierter Trainingspartner von GamingWorks, welche diese MarsLander® Simulation entwickelt hat. Wir führen diese als Workshop direkt bei Ihnen vor Ort durch und kombinieren dies nach Wunsch auch mit einem Certified Agile

Über Glenfis AG

Als unabhängiges Beratungs- und akkreditiertes Schulungsunternehmen machen wir Unternehmen, Service Provider und Mitarbeiter fit für die Anforderungen, die Cloud- und Multi-Sourcing jetzt und in Zukunft an sie stellen. Dazu nutzen wir das «glenfisPrinzip», ein ganzheitlicher Ansatz, bei dem neben dem theoretischen Wissen (Kennen) insbesondere das praktische Know-how (Können) vermittelt wird, mit dem das Gelernte im Unternehmen, bzw. der Organisation erfolgreich und nachhaltig implementiert werden kann (Tun).

Glenfis – unabhängig & anerkannt zu Ihrem Vorteil

Glenfis vermittelt Wissen und Können, die zur Qualitätssteigerung von Cloud und Sourcing Strategien und Umsetzungen, IT Compliance, Governance sowie Security und Service Management beitragen, und unterstützt seine Kunden dabei, diese erfolgreich zu implementieren und anzuwenden.

Akkreditiert und Spezialisiert

Als führendes und unabhängige Beratungs- und akkreditierte Schulungsunternehmen ist Glenfis auf Aufbau und Umsetzung einer durchgängigen und ganzheitlichen IT Governance – insbesondere im Zusammenhang mit den neuen Anforderungen, die Cloud und Sourcing mit sich bringen – spezialisiert.



Umfassend und kundenbezogen

Aufgrund unseres umfassenden Ansatzes in Beratung, Schulung und Coaching entwickeln wir Sourcing und Service LifeCycle Konzepte, die sowohl auf die strategischen Geschäftsziele unserer Kunden ausgerichtet sind, als auch das Einhalten sämtlicher regulatorischer Vorschriften sicherstellen.

Zielgerichtet und praxisnah

Pragmatisches Denken und qualitätsbewusstes Handeln sind die Basis, auf der wir in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit unseren Kunden erstklassige und prozessorientierte IT Service Management Konzepte entwickeln. Dabei gilt unser Grundsatz: Wir machen, was wir schulen – und wir schulen, was wir machen. So entwickeln und vermitteln wir nicht nur praxisorientierte sondern auch praxiserprobte und vor allem nachhaltige Lösungen.



Glenfis AG

Service & Sourcing Excellence
Kennen. Können. Tun.

Badenerstrasse 623
CH-8048 Zürich

Tel.: +41 44 202 81 10
Fax: +41 44 202 81 11
Email: info@glenfis.ch