

Apollo 13 - an ITSM case experience

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

'อุสตัน เรามีปัญหาแล้ว'

55 ชั่วโมง กับอีก 55 นาที สำหรับภารกิจ Apollo 13 เมื่อนักบินอวกาศได้ยินเสียงดังสนั่นขึ้นบนยาน เสียงดังที่เกิดขึ้นจากการระเบิดของถังเบอร์ 2 ที่บรรจุก๊าซออกซิเจนซึ่งเป็นแหล่งพลังงานหลักของยานอพอลโล แบตเตอรี่สำรองก็มีอายุการใช้งานเพียงแค่วัน 10 ชั่วโมง โชคดีไม่เลยที่ยานอพอลโล 13 และนักบินอวกาศนั้นอยู่ห่างจากโลกถึง 87 ชั่วโมง ยานของพวกเขาที่กำลังจะดับ พวกเขามีปัญหาที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ พวกเขาต้องการความช่วยเหลือของคุณ จงจำไว้ว่าเวลาใกล้จะหมดแล้ว ขอต้อนรับสู่ยานอพอลโล 13 ที่ที่คุณจะได้เรียนรู้การทำงานจริงจากเหตุการณ์จำลองที่น่าตื่นเต้น

อพอลโล 13 – ประสบการณ์ที่ผู้อบรมจะได้เรียนรู้ถึงการจัดการการบริหารด้านไอทีผ่านทางกิจกรรมกลุ่มที่ผู้อบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงโดยกิจกรรมจะมีการใช้แนวคิดของ ITIL V3 ในการอบรม ทั้งนี้มีการจำลองสถานการณ์จริงโดยใช้ภารกิจอพอลโล 13 ผู้อบรมจะได้เรียนรู้ยังได้ประโยชน์จากการฝึก ITIL ให้มีส่วนร่วมลงมือทำจริง

กิจกรรมจะเป็นทีม และทั้งนี้ผู้อบรมจะถูกส่งเข้าประจำหน้าที่ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจริงของท่าน ภารกิจของผู้อบรมที่จะต้องทำ คือ ช่วยนักบินอวกาศให้กลับบ้านอย่างปลอดภัย ผู้อบรมและเพื่อนร่วมงานของท่านจะได้เรียนรู้และสัมผัสประสบการณ์ใหม่ๆ

กิจกรรมจำลองเหตุการณ์อพอลโล 13 คืออะไร

ในกิจกรรมนี้ ผู้ฝึกอบรมจะได้ทำงานเป็นทีม ทีมละ 8 ถึง 13 คน เพื่อทำการควบคุมภารกิจนี้อยู่บนพื้นโลก ผู้ฝึกอบรมแต่ละคนจะได้สัมผัสประสบการณ์ 4 ส่วนด้วยกัน แต่ละส่วนของการอบรมจะจำลองเหตุการณ์ที่ต่างกันออกไป สถานการณ์ที่ผู้ฝึกอบรมจะได้เจอนั้นผู้ฝึกอบรมจะต้องประยุกต์ใช้กลยุทธ์ของนาซามาใช้ เช่น การสร้างและปล่อยยานอพอลโล ทีมผู้อบรมจะต้องดูแลการปล่อยยานอพอลโลไปจนถึงการช่วยชีวิตนักบินอวกาศ ระหว่างการจำลองเหตุการณ์ ผู้อบรมจะเจอเหตุการณ์ไม่คาดฝัน หรือคำร้องขอของนักบินอวกาศ ซึ่งผู้อบรมจะต้องช่วยแก้ปัญหา ในแต่ละรอบ ทีมผู้อบรมจะต้องทำตามขั้นตอน เช่น ออกแบบและพัฒนาระบบการทำงานของตนเอง การส่งปล่อยยานออกไป การส่งกลับข้อมูล และการรายงาน ในการจำลองเหตุการณ์นี้กระบวนการทำงานของ ITIL ก็เป็นส่วนสำคัญต่อผู้ที่ควบคุมภารกิจนี้อยู่บนพื้นโลก ตัวของนักบินอวกาศ รวมไปถึง เจ้าของโครงการภารกิจนี้ เพื่อให้ผู้อบรมได้เรียนรู้ที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ เพื่อให้ภารกิจที่มีการจำกัดเวลานี้ผ่านพ้นลุล่วงไปได้ด้วยดี

เป้าหมายของหลักสูตรนี้

- คุณจะได้เรียนรู้วิธีการใช้หลักสูตร ITIL เพื่อสร้างความสามารถในการบริหารจัดการการให้บริการทางด้านไอที
- คุณจะได้เรียนรู้ว่าการบริหารจัดการการให้บริการทางด้านไอทีนั้นดีแค่ไหน คุณสามารถควบคุมต้นทุนและความเสี่ยง และในขณะเดียวกันยังส่งมอบมูลค่าทางธุรกิจได้อีกด้วย
- คุณจะได้เรียนรู้ถึงการแปลงความต้องการทางธุรกิจไปเป็นวิธีการให้บริการและแสดงให้เห็นถึงระดับที่วัดผลได้
- คุณจะได้เรียนรู้ถึงการพัฒนาที่ต่อเนื่องเพื่อ วิเคราะห์และจัดการกับความเสี่ยงและจุดอ่อน เพื่อพัฒนาการทำงานของ ตน
- คุณจะได้เรียนรู้วิธีการบูรณาการบุคคลากร กระบวนการ สินค้า และ ทุนส่วนของคุณเพื่อที่จะส่งมอบมูลค่าได้
- คุณจะได้เรียนรู้ว่ามันดีแค่ไหนที่เครื่องมือช่วยเหลือในการบริหารจัดการจะช่วยควบคุมขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- คุณจะเข้าใจความเชื่อมโยงของกระบวนการทำงาน
- คุณจะได้เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันและพัฒนากระบวนการทำงานโดยการออกแบบและพัฒนาแบบทีม
- คุณจะได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของการข้อกำหนดที่ชัดเจน การตกลง ความเข้าใจและบทบาทของงาน ความน่าเชื่อถือ และการรับผิดชอบ
- คุณจะได้รับข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงความเป็นไปได้ในสภาพแวดล้อมในการทำงานของคุณเอง

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- พนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ผู้จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ผู้จัดการทีม, และผู้ที่สนใจพัฒนากระบวนการทำงานของตนเอง
- พนักงานที่ต้องการเรียนรู้และสัมผัสประสบการณ์กระบวนการทำงานของ ITIL
- พนักงานผู้ที่อยากจะประยุกต์หลักสูตรอบรม ITIL และอยากเห็นภาพจริงของกระบวนการทำงานในหลักสูตร ITIL (ภาคปฏิบัติ)
- พนักงานที่สนใจประยุกต์เชิงทฤษฎีมาเป็นเชิงปฏิบัติ หรือต้องการพัฒนากระบวนการทำงานและขั้นตอนต่างๆ
- ผู้จัดการและพนักงานที่ต้องการเห็น สัมผัส และได้รับประสบการณ์ ของประโยชน์ในแต่ละกระบวนการการทำงาน

กิจกรรมการฝึกอบรม

1. การสร้างและปล่อยยานอวกาศ

- ประยุกต์ใช้กลยุทธ์และวัตถุประสงค์ของนาซ่าให้ก่อให้เกิดความสามารถที่จะทำให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
- ออกแบบความพร้อมในการให้บริการในการสร้างและปล่อยยานอวกาศและทำให้ยานอวกาศอพอลโล 13 อยู่ในการควบคุม
- จัดการองค์ประกอบที่ซับซ้อนเพื่อซ่อมยานอพอลโล 13
- จัดการการปล่อย สร้าง และ ทดสอบเครื่องยนต์ของยานอพอลโล 13
- บูรณะเครื่องยนต์ไฟฟ้า เทียมินและระบบการสื่อสารด้วยการดำเนินการควบคุมภารกิจ

2. การเดินทางจากโลกไปสู่ดวงจันทร์

- การออกแบบและการเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสำหรับภารกิจการซ่อมบำรุงและช่วยเหลือ
- ออกแบบและควบคุมการดำเนินการภารกิจ (Service Operation)
 - ติดต่อและช่วยเหลือนักบิน (Service Desk)
 - เลือกองคประกอบที่สำคัญของการควบคุมภารกิจ (Event Management)
 - จัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหา (Incident and Problem Management)
 - จัดการกับคำร้องขอของนักบิน (Request Fulfillment)
- การส่งสัญญาณร้องขอความช่วยเหลือในกรณีเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน (Availability and Continuity)

3. การเดินทางอ้อมดวงจันทร์

- การบริหารจัดการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ
- ประยุกต์การบริหารจัดการแบบเชิงรุกเพื่อป้องกันภัยที่จะก่อให้เกิดภัยที่สามารถคุกคามชีวิตได้
- รักษาให้ออกซิเจนและพลังงานให้นักบินสามารถเดินทางกลับมายังโลกได้อย่างปลอดภัย (Capacity Management)
- วางแผนและดำเนินการการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้มีการทดสอบมาก่อนล่วงหน้าเพื่อที่จะให้แน่ใจว่านักบินจะสามารถกลับสู่โลกได้อย่างปลอดภัย (Change Management)
- จัดการการเข้าถึงที่สำคัญของการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์เวิร์ด (Access Management)

4. การเดินทางกลับสู่พื้นโลกของนักบินอวกาศ

- หลักการทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาที่นำกังวลตั้งเช่นก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ก่อตัวขึ้นและมีผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักบิน (Capacity Management, Problem Management and Configuration Management)
- การวางแผนและดำเนินการหาทางปรับปรุงแก้ไขขณะดำเนินงาน (Mid-course Correction) เพื่อที่จะเร่งความเร็วกลับสู่โลก
- จัดการระดับความสามารถที่สำคัญเพิ่มกำลังของยานบังคับการที่จะพานักบินกลับมาสู่โลก (Command Module) และทำให้แน่ใจว่าการดำเนินการระบบที่สำคัญทั้งหมด (Capacity Management and Availability Management)
- แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้อบรมและสิทธิที่เหมาะสมที่จะจัดการกับยานอพอลโล 13

บทวนการทำภารกิจ

ในแต่ละรอบของกิจกรรมนี้ ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ถึงการพัฒนาดังต่อไปนี้ในการทำงานด้านบริการ กิจกรรมนี้มุ่งเน้นเพื่อประเมินผลและพัฒนาคุณภาพของการบริการและเพื่อให้มั่นใจว่ามีการวางตำแหน่งที่เหมาะสมกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของนาซ่า ในขั้นตอนแรกของแต่ละรอบ แต่ละทีมจะต้องทราบว่าตัวเองต้องการอะไรเพื่อที่จะนำไปประเมินความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์กับเป้าหมาย ในแต่ละรอบแต่ละทีมจะต้องแน่ใจว่าตัวเองได้รวบรวมข้อมูล เพื่อจากในตอนท้ายของแต่ละรอบ แต่ละทีมจะต้องประมวลผลข้อมูลและใช้สิ่งที่ตนรวบรวมมาได้มาระบุ จัดลำดับความสำคัญ และเลือกสิ่งที่สามารถนำไปพัฒนาเพื่อเป็นตัวเลือกแก่ ผู้บริหารโครงการนี้ต่อไป

เมื่อถึงตอนจบของการทำภารกิจผู้เข้าอบรมจะได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ผู้ทำกิจกรรมสามารถเห็นความสามารถของตนเองได้อย่างชัดเจนว่าภารกิจที่ทำนั้นดีหรือผิดพลาด พวกเขาจะได้วิเคราะห์และหาหรือว่าการบริหารจัดการทางด้านการให้บริการของพวกเขานั้นเป็นกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์เพื่อช่วยให้นำมาบรรลุมเป้าหมายทางธุรกิจของตน ทั้งนี้กิจกรรมยังเปิดโอกาสให้ผู้อบรมเชื่อมโยงการทำงานของตนเองเข้ากับกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่ผู้อบรมเห็น รู้สึก ประทับ และเรียนรู้ และยังสามารถชีวิตโอกาสการพัฒนาการให้บริการของทีมในองค์กรนั้นๆ ผ่านกิจกรรมที่ทำได้อีกด้วย

กลยุทธ์การให้บริการของนาซ่า

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะได้เอกสารกลยุทธ์การให้บริการของนาซ่า และ บาลานซ์ สกอร์การ์ดเพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อตกลงของระดับการให้บริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในส่วนท้ายของแต่ละรอบ ทีมจะต้องแจ้งความคืบหน้าของภารกิจในแต่ละรอบเพื่อให้เชื่อมโยงกับระดับการให้บริการ แต่ละทีมจะต้องควบคุมงบประมาณของตนเองและบริหารความเสี่ยง ควบคุมกันไปกับ มอบประสิทธิภาพการทำงาน และ มูลค่าทางธุรกิจ ก่อนที่จะเริ่มกิจกรรมในแต่ละส่วน ผู้ฝึกสอนจะมีการอธิบายถึงการประยุกต์ใช้ ITIL ในแต่ละครั้ง เพื่อที่จะเชื่อมโยงในแต่ละกระบวนการในแต่ละรอบเข้าด้วยกัน ภารกิจอพอลโล 13 ได้ถูกตรวจสอบและเชื่อมโยงให้เข้ากับ ITIL ในแต่ละรอบของกิจกรรม ซึ่งจะแสดงให้เห็น ความสำเร็จของภารกิจโดยใช้กระบวนการเหล่านี้

ความแตกต่างของกิจกรรมนี้กับหลักสูตรอื่นๆ

- วงจรชีวิตทั้งหมดของการให้บริการจะถูกนำมาใช้ในกระบวนการการเรียนรู้ ให้ผู้ฝึกใช้งานได้จริง
- ความสมดุลของตัววัดค่าการปฏิบัติ เชื่อมโยงถึงความต้องการทางธุรกิจ สาธารณูปโภค (ที่เพิ่มกำไร) และการรับประกัน (ลดการสูญเสียที่เป็นไปได้) ที่ถูกใช้
- การรายงานระดับการให้บริการจะมีขึ้นทุกๆครั้งที่กิจกรรมในแต่ละรอบหมดลง เพื่อที่จะวิเคราะห์ความเสี่ยงต้นทุน และแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและมูลค่า
- กิจกรรมทั้ง 4 รอบนั้นจะแตกต่างกัน และ ระดับความยากจะสูงขึ้นในแต่ละรอบ เพื่อให้แน่ใจว่ากิจกรรมนี้จะช่วยให้ผู้อบรมได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- ในแต่ละรอบ ผู้เข้าอบรมจะได้ประยุกต์ใช้เนื้อหาและกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- ผลกระทบของการพัฒนาจะถูกประเมินและแสดงให้เห็น
- คุณภาพของกรอบการปฏิบัติงาน เช่น ISO/IEC 20000 จะถูกนำมาใช้ในกิจกรรมเพื่อช่วยวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ความต้องการเฉพาะจุดที่ต้องการจะพัฒนา
- เหตุการณ์และสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นจะได้ถูกนำมาใช้เพื่อสะท้อนการปฏิบัติงานของทีม

ความเห็นของผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม

- 'ดีจริงๆ สนุก และเป็นการจำลองเหตุการณ์สมจริงแบบดั้งเดิม'
- 'เป็นกิจกรรมที่ทำฉันได้เปิดหูเปิดตาเลยทีเดียว คุณจะได้สัมผัสประสบการณ์ที่แสนจะวุ่นวายเมื่อกระบวนการทำงานล้มเหลว'
- 'ให้คุณเผชิญหน้ากับการตัดสินใจและตัวเลือกที่คุณต้องเลือก'
- 'ช่วยให้คุณเข้าใจเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป'
- 'คุณจะได้เห็นถึงการสูญเสียไปของต้นทุนเมื่อมีสิ่งผิดพลาด'
- 'ความกดดันเรื่องเวลาเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง ทุกอย่างมันเกี่ยวกับตารางแผนและการตัดสินใจเลือกของคุณ'
- 'เราได้เผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เราต้องคิดว่าตัวเองเป็นเจ้าของ ต้องคิดตัดสินใจแบบเจ้าของ'
- 'ฉันกลับไปทำงานหลังจากที่ได้เข้าอบรมในกิจกรรมอพอลโล 13 คือทุกคนกำลังพูดถึงกิจกรรมนี้ว่าพวกเขาเข้าใจหลักการของ ITIL ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น และสามารถนำมาใช้กับงานปัจจุบันได้ แล้วก็มีรูปจรรยาบรรณทุกที่บนกระดานในที่ทำงานของฉัน'
- 'นี่มันเกินความคาดหมายของฉัน ฉันรู้สึกว่าการนี้ช่วยให้ฉันได้เพิ่มโอกาสสู่ความสำเร็จในการใช้ ITIL 100%'

