

運用設計入門コース (ワークショップ 第2回)

運用の範囲

運用設計ラーニング

2023-11-27

復習

運用組織にとって「正当な期待」と「正当ではない期待」の基準

運用組織にとって正当な期待

運用組織が得意なもの

運用組織が評価されるもの

運用組織にとって正当ではない期待

運用組織が不得意なもの

運用組織が評価されないもの

期待が正当か否かを判断する基準

基準1

運用組織が得意か不得意か

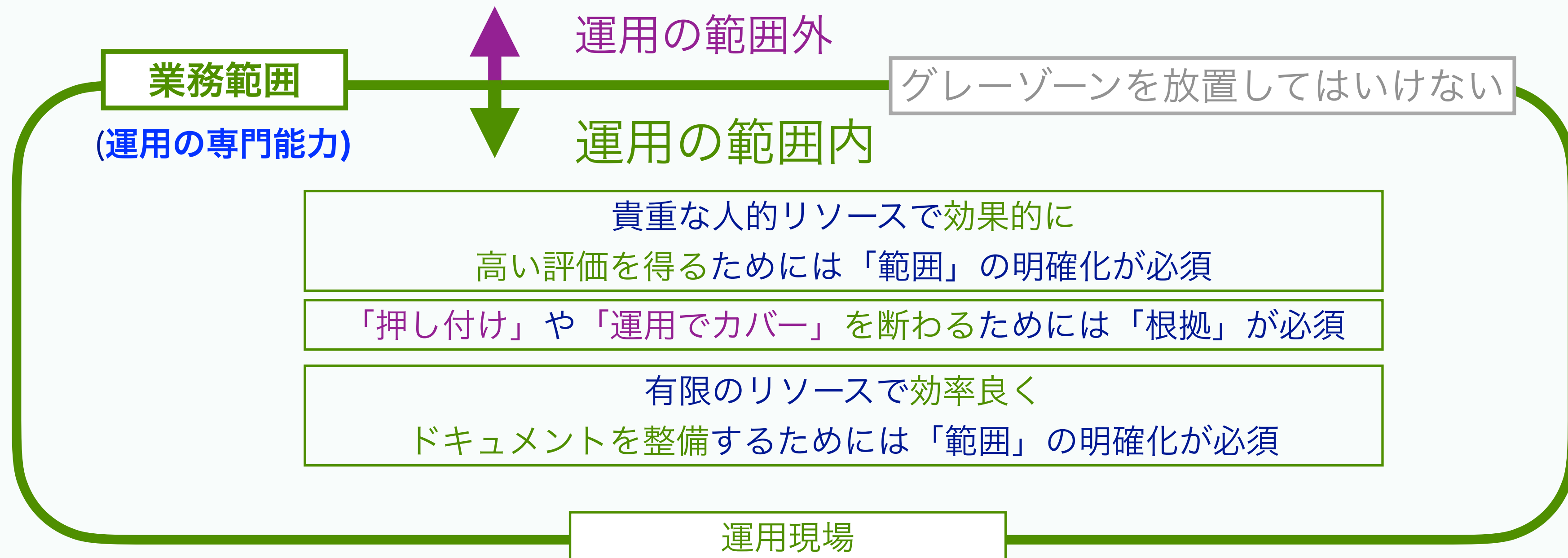
基準2

運用組織が評価されるか評価されないか

運用の範囲

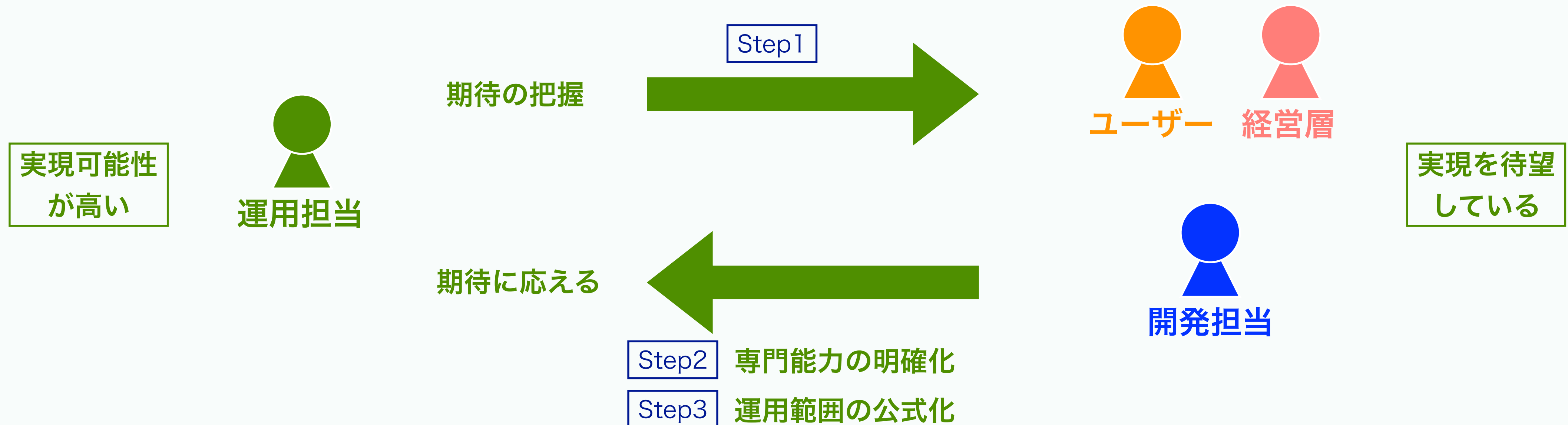
「運用設計」においては**業務範囲**の定義が不可欠

「運用の専門能力」 (=範囲) を明確にし、公式化する必要がある



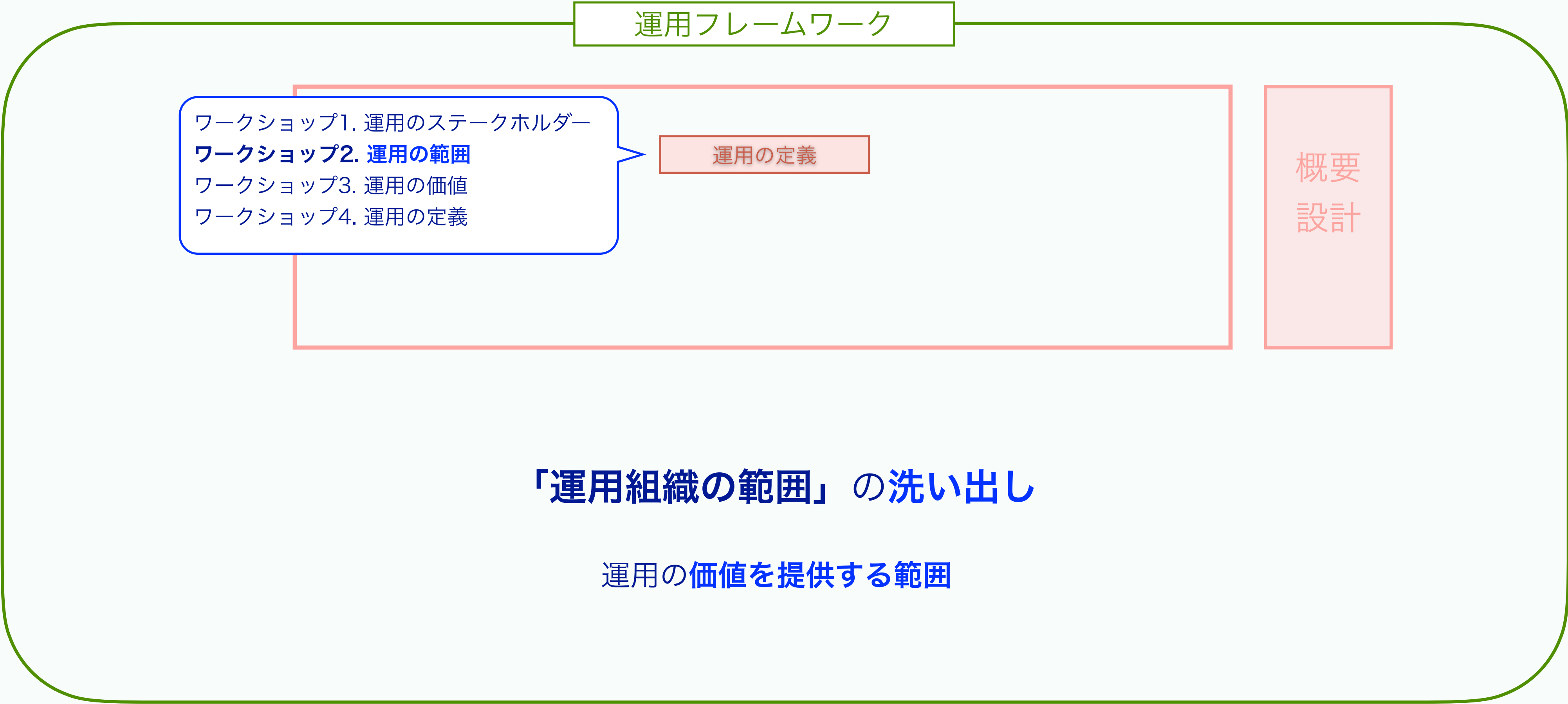
運用の範囲の決まり方

- ・ 運用組織外部からは良い結果や状態を待望されている
- ・ 運用組織には、**良い結果や状態を実現する力があることを明確にする**

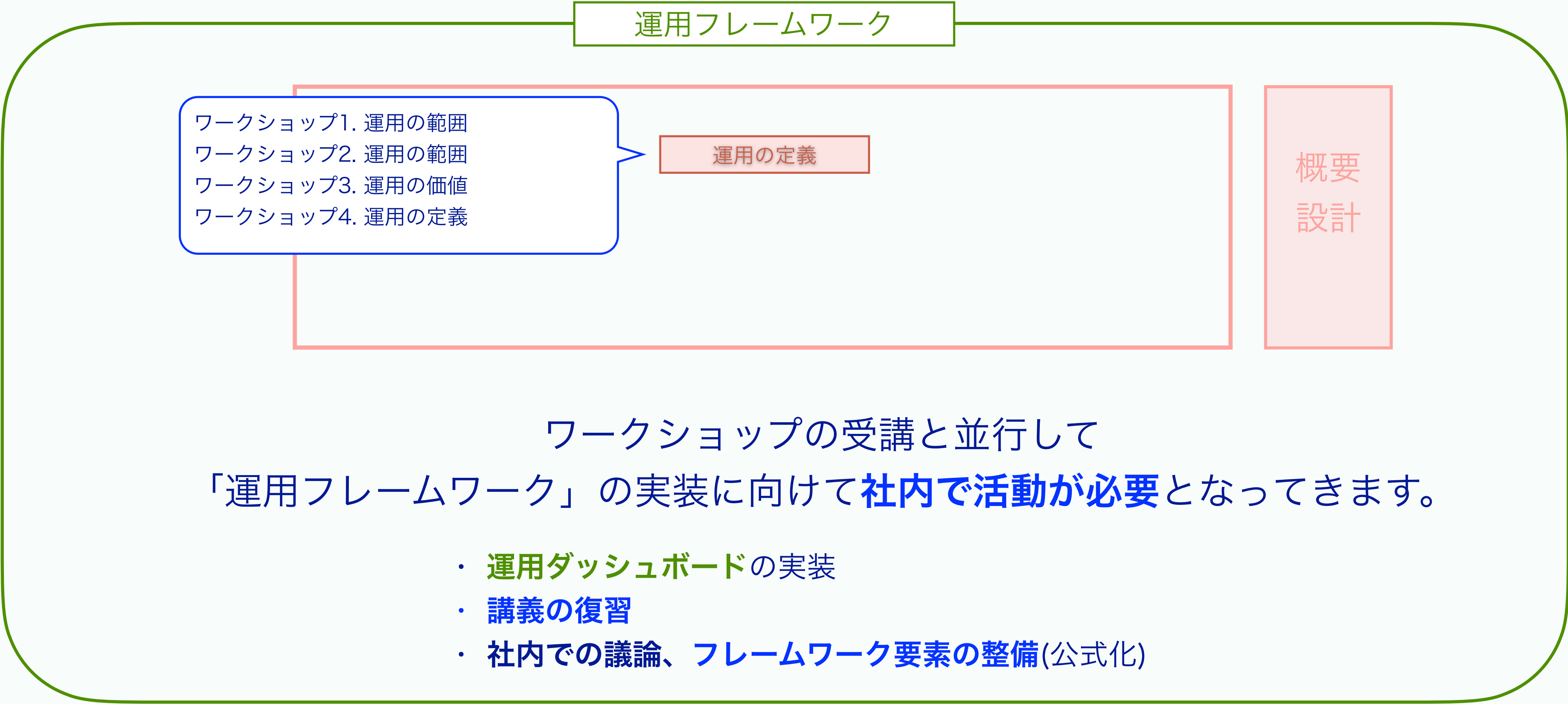


学習ガイド

ワークショップの位置付け



ワークショップは「実務に向けた準備」

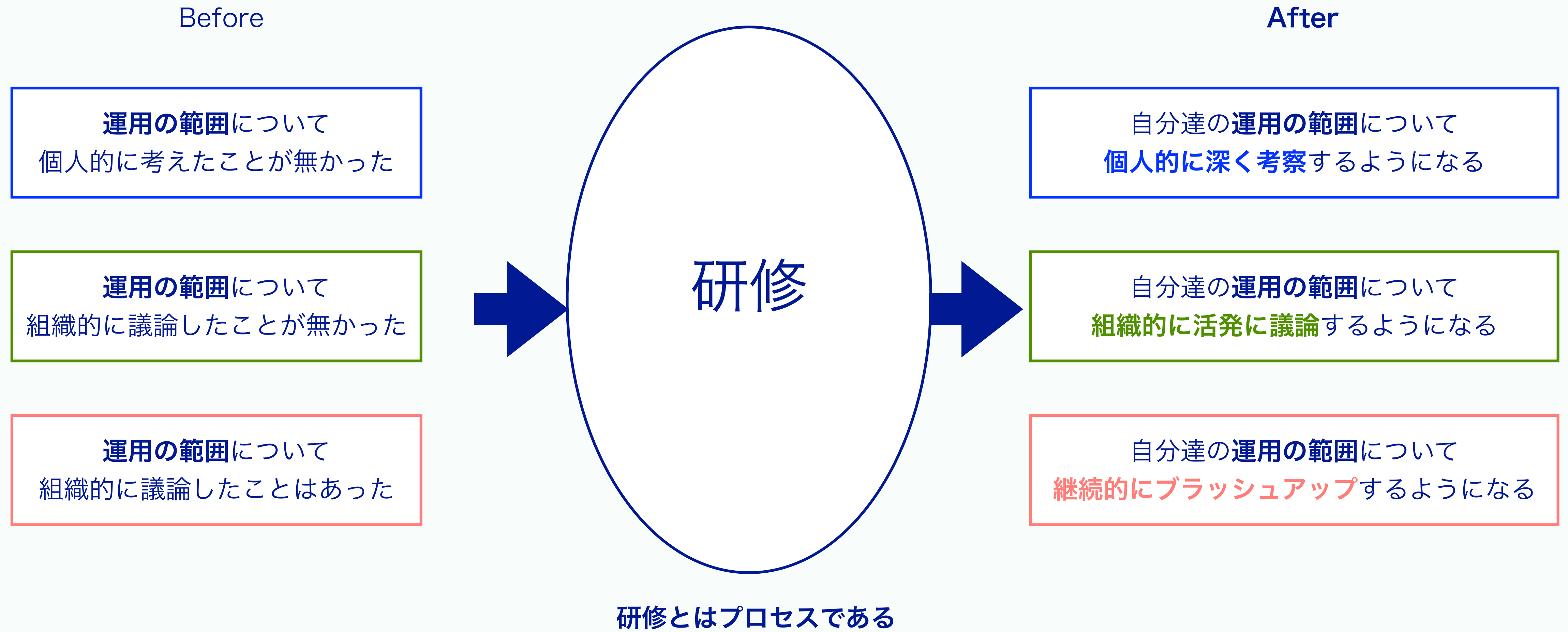


今回のワークショップのテーマ

「運用の範囲」は どこまでか

「運用」は、ユーザーのどのような要求まで
応えていくべきか

研修による変化 (受講者への期待)



ワークの全体像

ワークの全体像

ワーク1. 期待の分析

事前課題のシートのうち、評価分析について、期待分析と評価ギャップ分析を行います。

ワーク2. 専門性の分析

事前課題のシートのうち、得意分析について、専門性分析と専門性強化分析を行います。

オプションワーク. 範囲の拡大

事前課題のシートに掲載されていないもので、今後追加していくべきものを考えましょう。

ワーク1. 期待の分析

ワーク1: 3ライン図の作成

ワーク1. 期待の分析

事前課題のシートのうち、評価分析について、期待分析と評価ギャップ分析を行います。

ワーク1 資料参照

ワーク2. 専門性の分析

ワーク2. 範囲一覧の更新

ワーク2. 専門性の分析

事前課題のシートのうち、得意分析について、専門性分析と専門性強化分析を行います。

ワーク2 資料参照

オプションワーク. 範囲の拡大

ワーク3. 連絡先管理台帳の作成

オプションワーク. 範囲の拡大

事前課題のシートに掲載されていないもので、今後追加していくべきものを考えましょう。

ワーク3 資料参照

成果物と応用

成果物

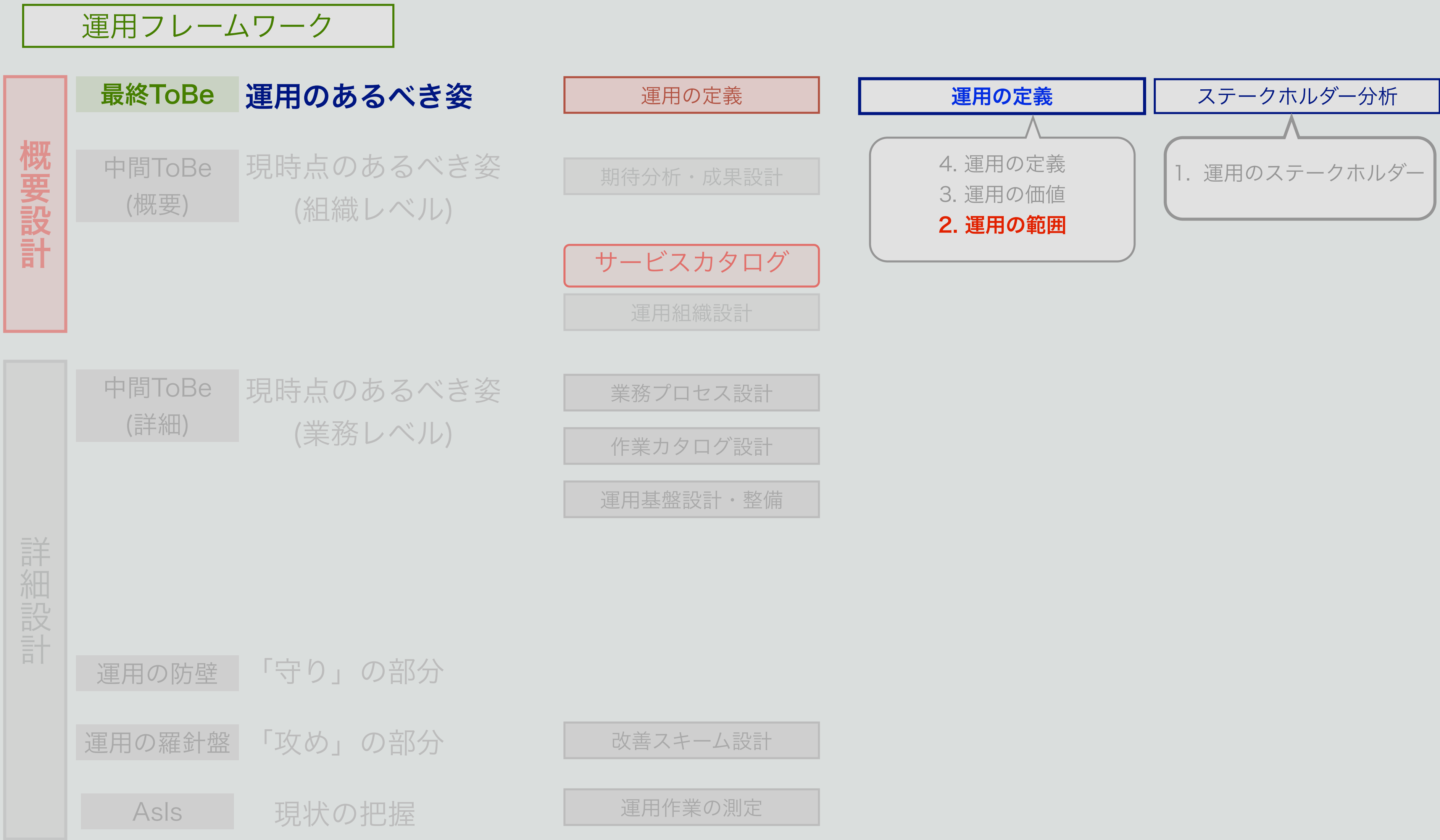
運用範囲一覧

範囲の一覧および期待と専門性の明確化

レポートラインの例

G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
何を	(ステークホルダーに)何をする	どんな時に	どこで	なぜ	サービスオーナー	得意分析	専門性分析	専門性強化分析	評価分析	期待分析	評価ギャップ分析
(What)	(How)	(When)	(Where)	(Why)	最も対応する力がある人	(ABC)	期待される専門性	どのように強化していくか	(ABC)	期待される内容	期待と評価のギャップの理由
前月の月次レポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	期間運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B			A		
前月の月次レポート	(事業長経由で)説明する。	毎月8日	月次事業会議	運用実績を適切に説明するために	波田野 裕一	B			A		
案件別のレポート	提出する。	毎月5日	Webポータル&メール	案件毎の運用実績を適切に説明するため	波田野 裕一	B			A		

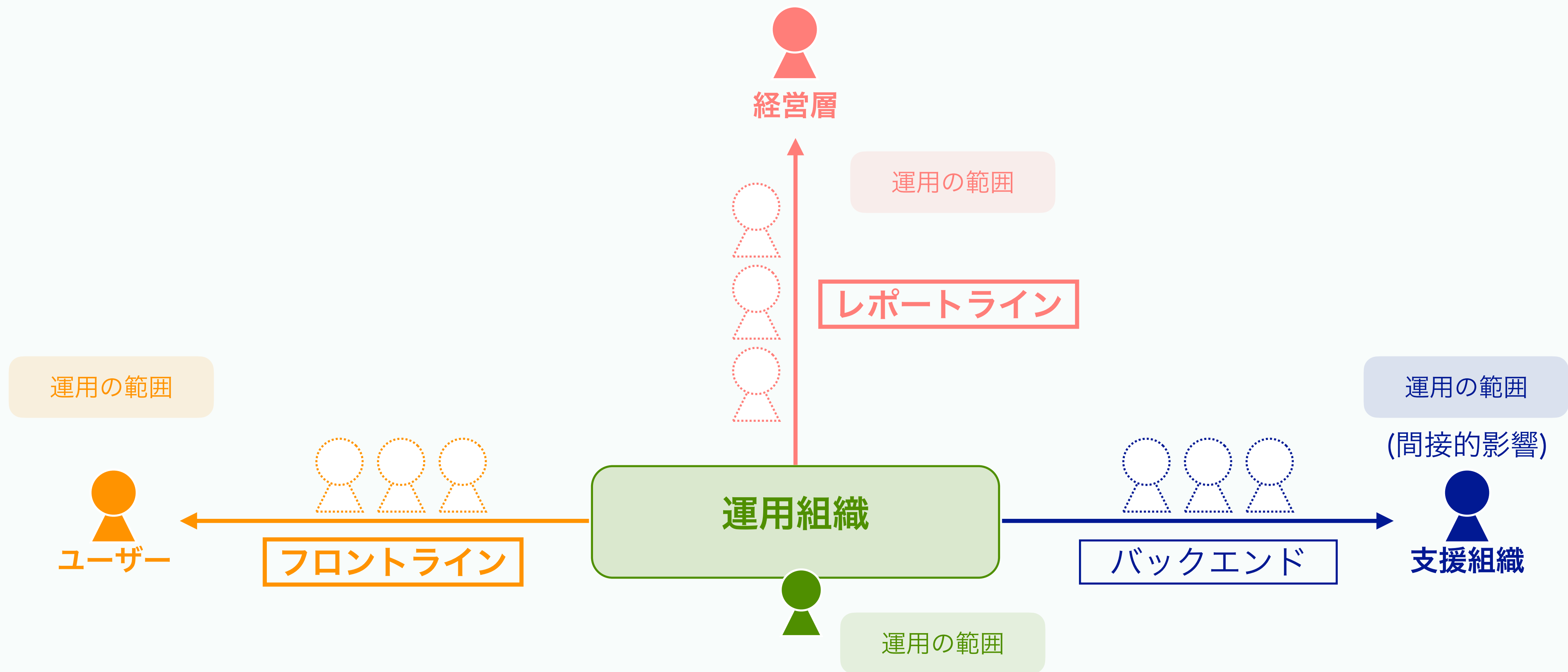
参考: 運用の範囲と「サービスカタログ」



今後のアクション

今後のアクション

自分達の「運用の範囲」を精緻化しましょう



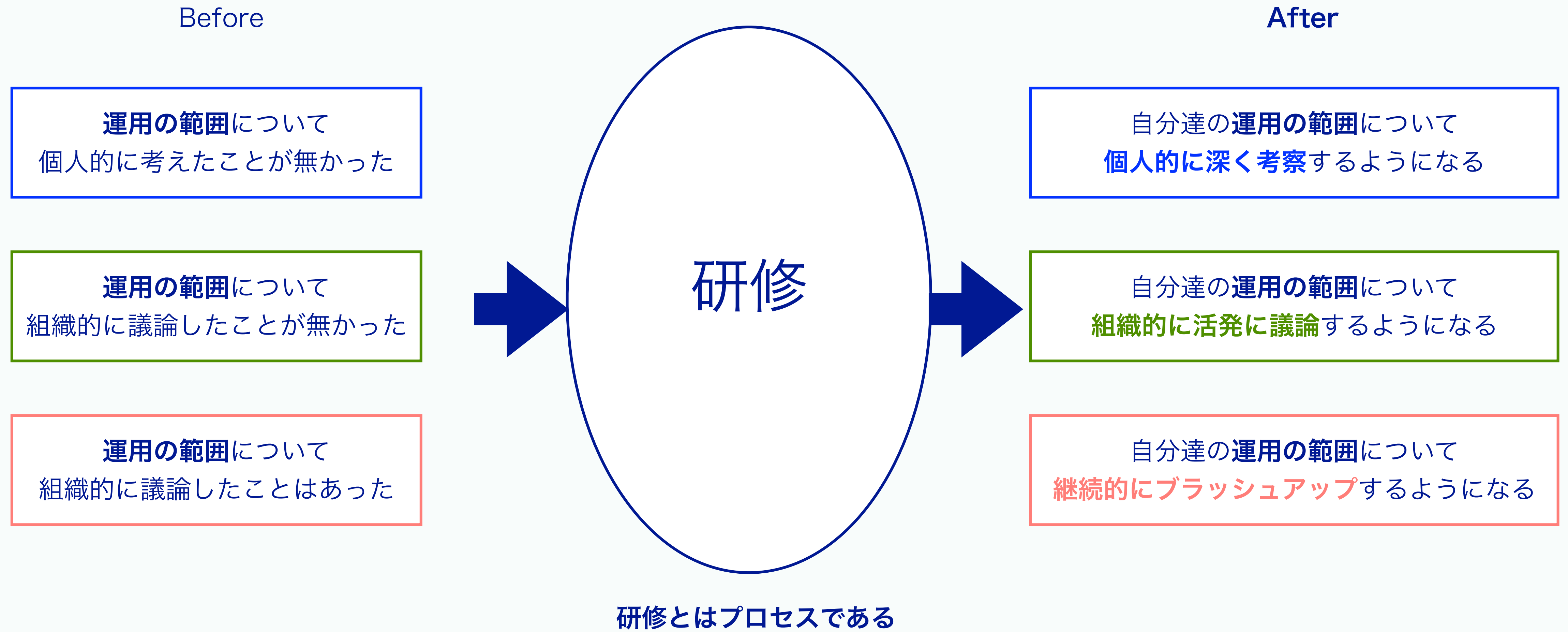
今回の事後課題

ワークシートの
「運用の範囲」の精緻化をお願いします。

次回の「運用の価値」のワークショップの
前提となります。

講義のふりかえり

研修による変化 (受講者への期待)



今回のワークショップのテーマ

「運用の範囲」は どこまでか

「運用」は、ユーザーのどのような要求まで
応えていくべきか

Operation 運用設計 Learning

<https://www.opslearn.jp/>