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

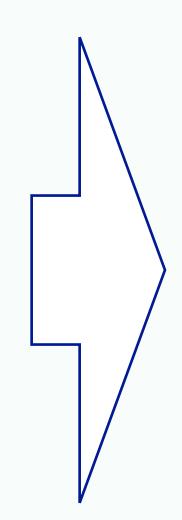
運用組織が得意なもの

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

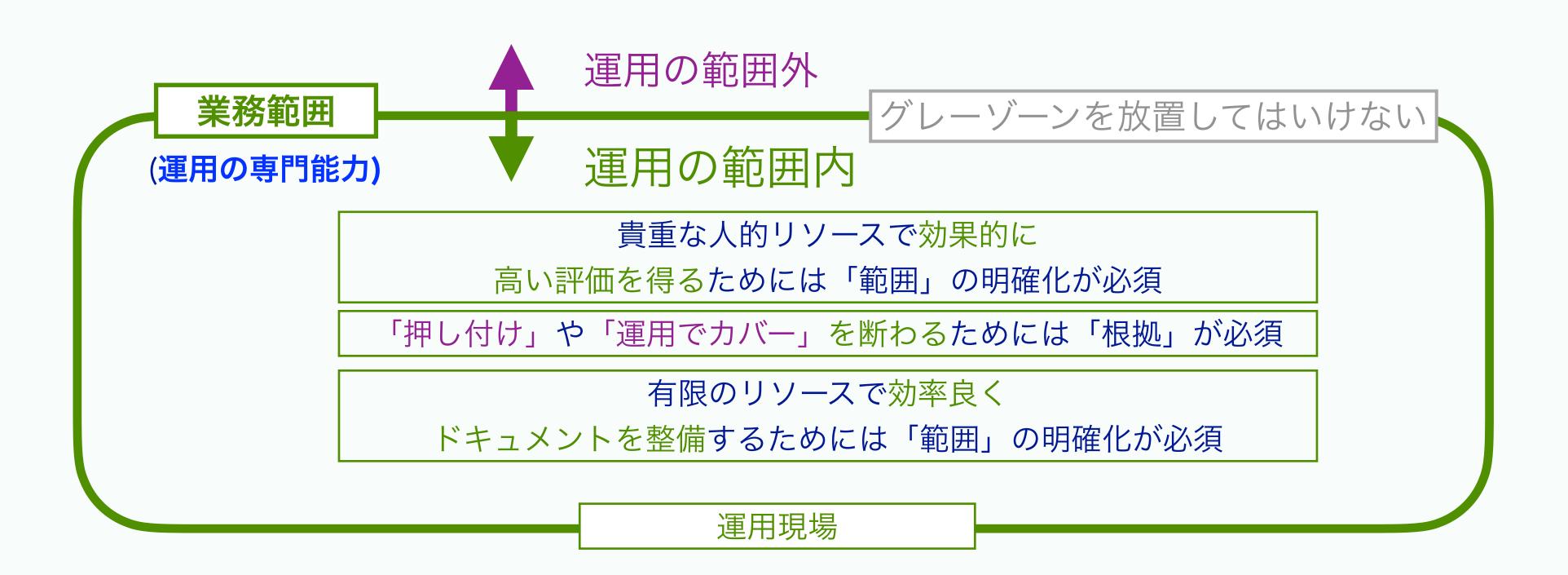
基準2

運用組織が評価されるか評価されないか

運用の範囲

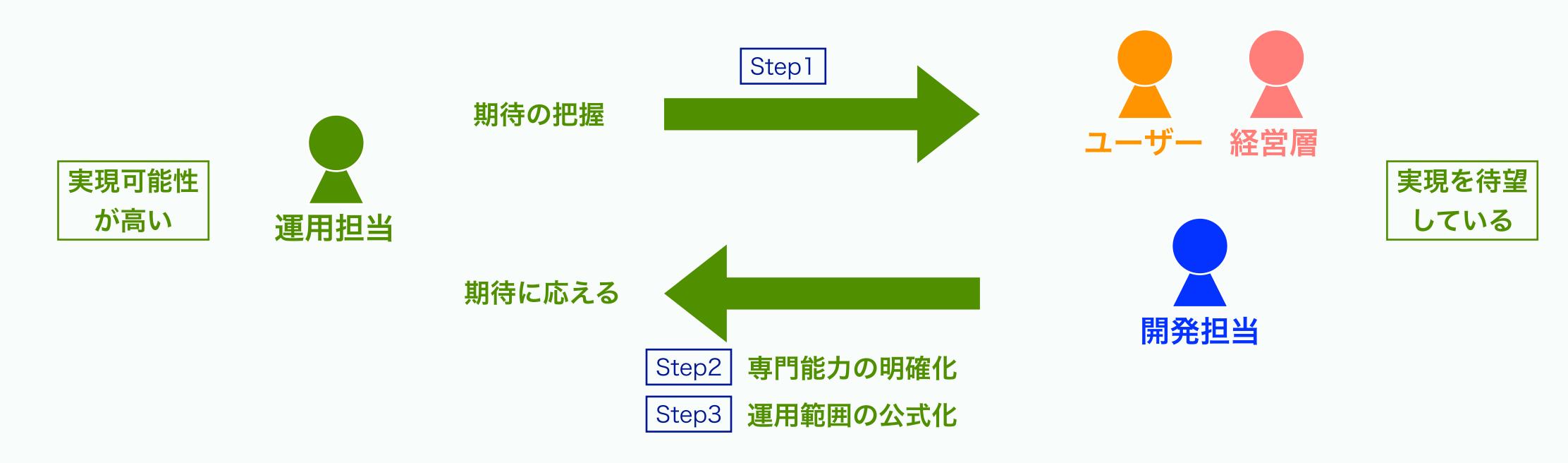
「運用設計」においては業務範囲の定義が不可欠

「運用の専門能力」(=範囲)を明確にし、公式化する必要がある



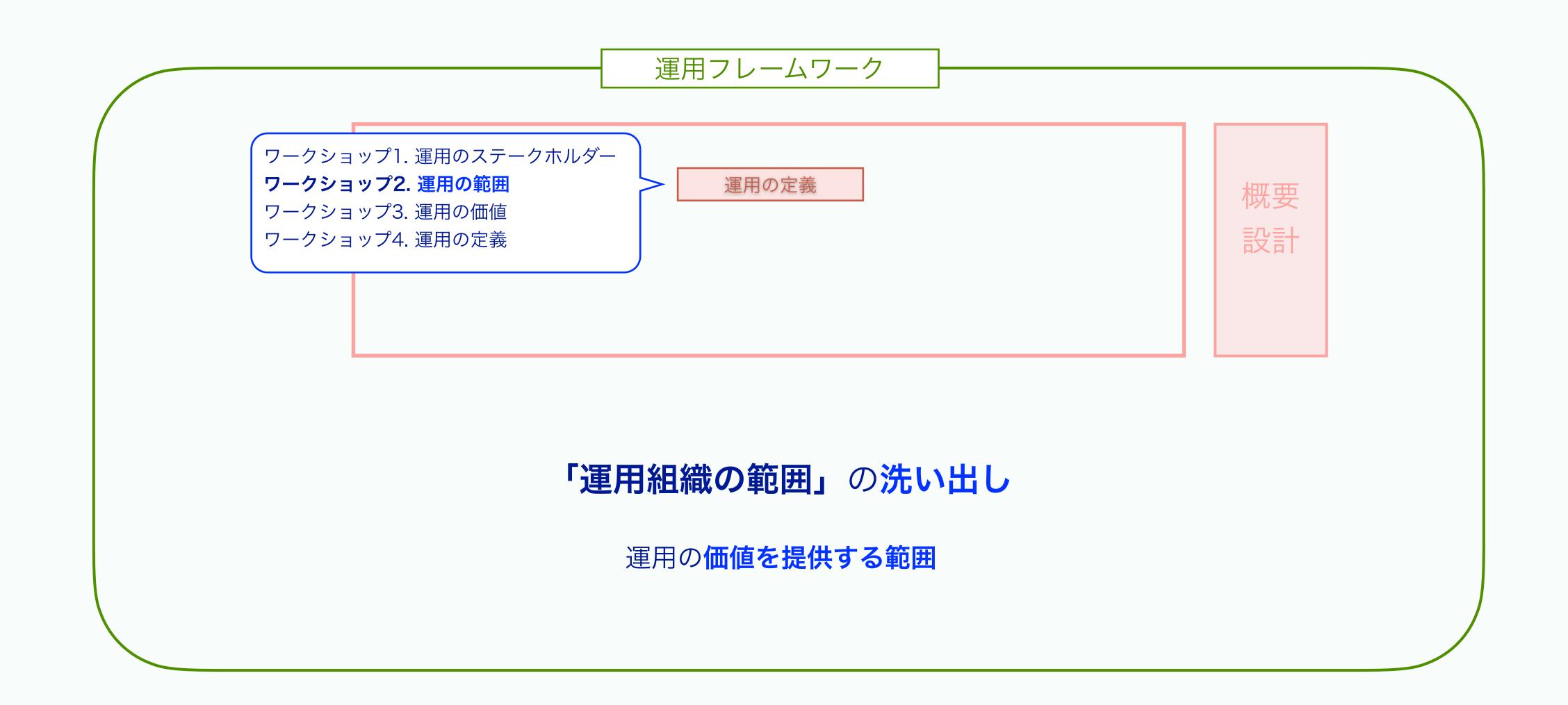
運用の範囲の決まり方

- ・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

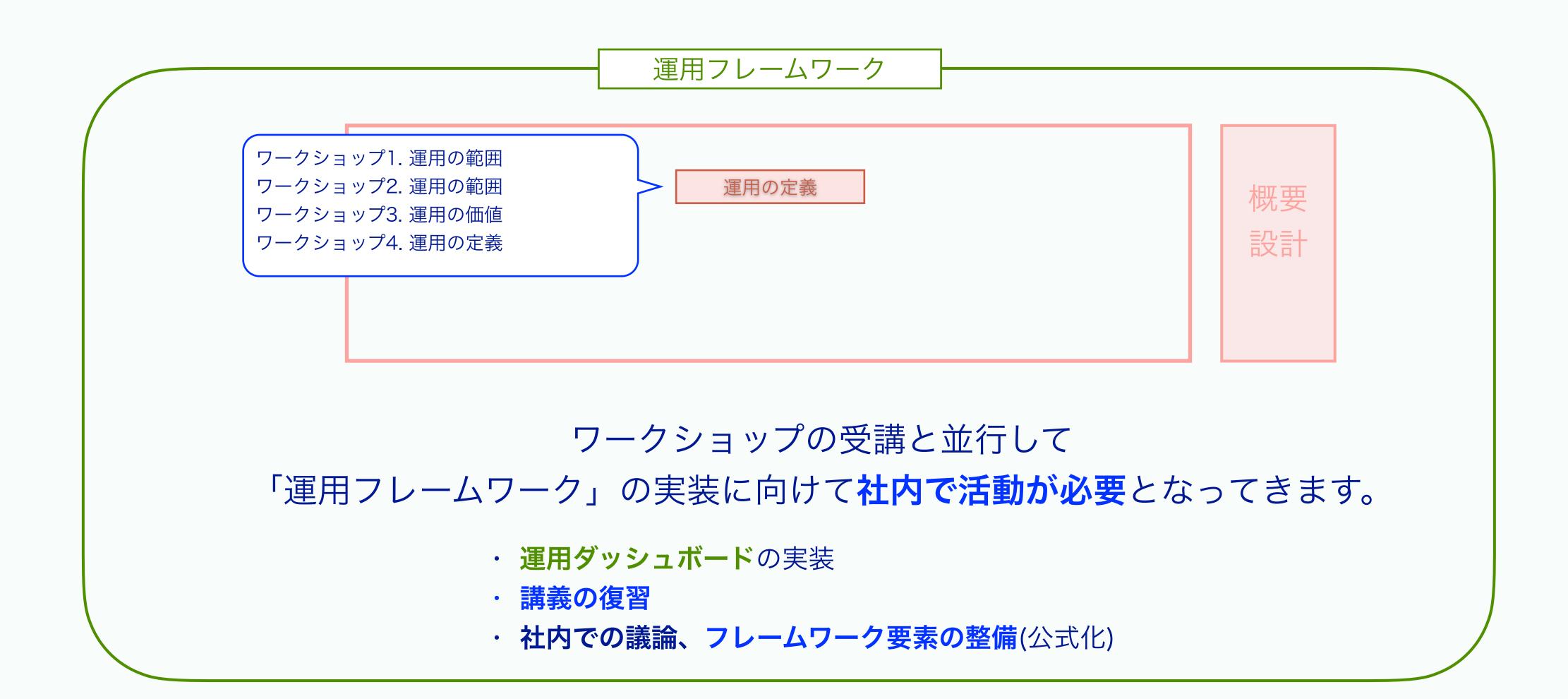


学習ガイド

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

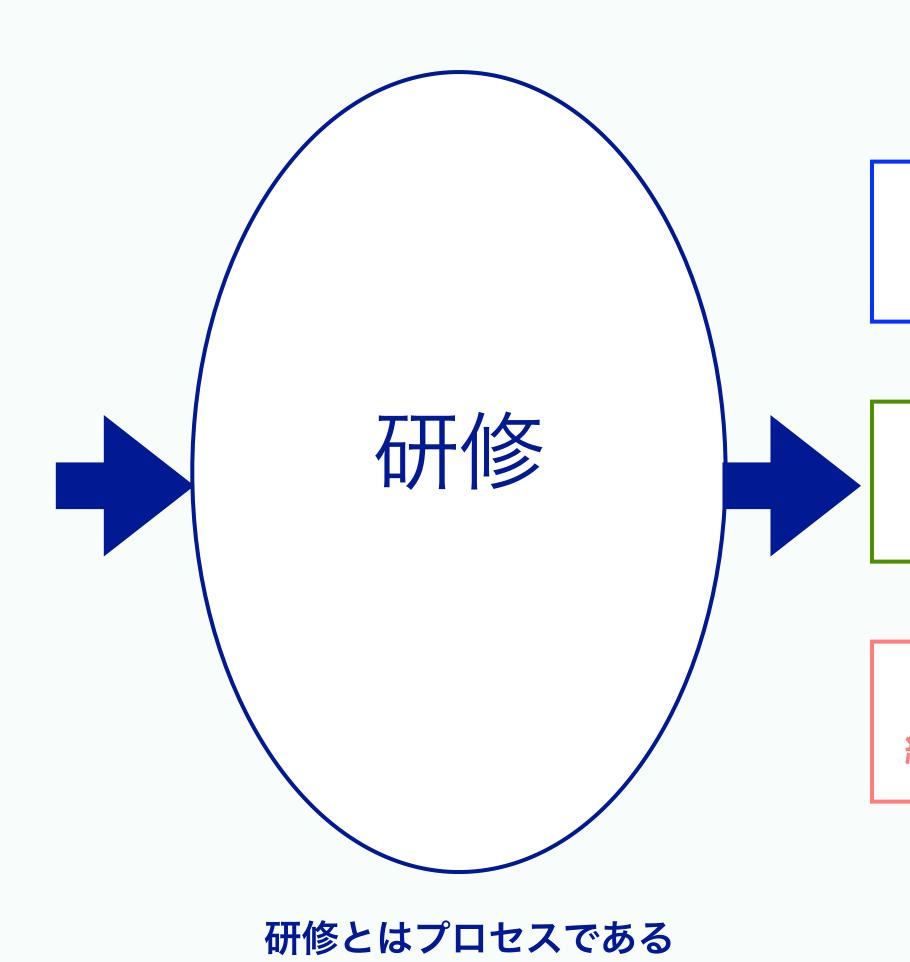
研修による変化 (受講者への期待)

Before

運用の範囲について 個人的に考えたことが無かった

運用の範囲について 組織的に議論したことが無かった

運用の範囲について 組織的に議論したことはあった



After

自分達の**運用の範囲**について **個人的に深く考察**するようになる

自分達の**運用の範囲**について **組織的に活発に議論**するようになる

自分達の**運用の範囲**について **継続的にブラッシュアップ**するようになる

ワークの全体像

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1:3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	Н		J	K	L	M	N	0	Р	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	В			Α		
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	В			А		
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	В			А		

参考: 運用の範囲と「サービスカタログ」

運用フレームワーク

概要設計

最終ToBe

運用のあるべき姿

中間ToBe (概要) 現時点のあるべき姿 (組織レベル)

運用の定義

期待分析・成果設計

サービスカタログ

運用組織設計

中間ToBe (詳細) 現時点のあるべき姿 (業務レベル)

業務プロセス設計

作業カタログ設計

運用基盤設計・整備

運用の定義

- 4. 運用の定義
- 3. 運用の価値
- 2. 運用の範囲

ステークホルダー分析

1. 運用のステークホルダー

詳細設計

運用の防壁

「守り」の部分

運用の羅針盤

「攻め」の部分

Asls 現

現状の把握

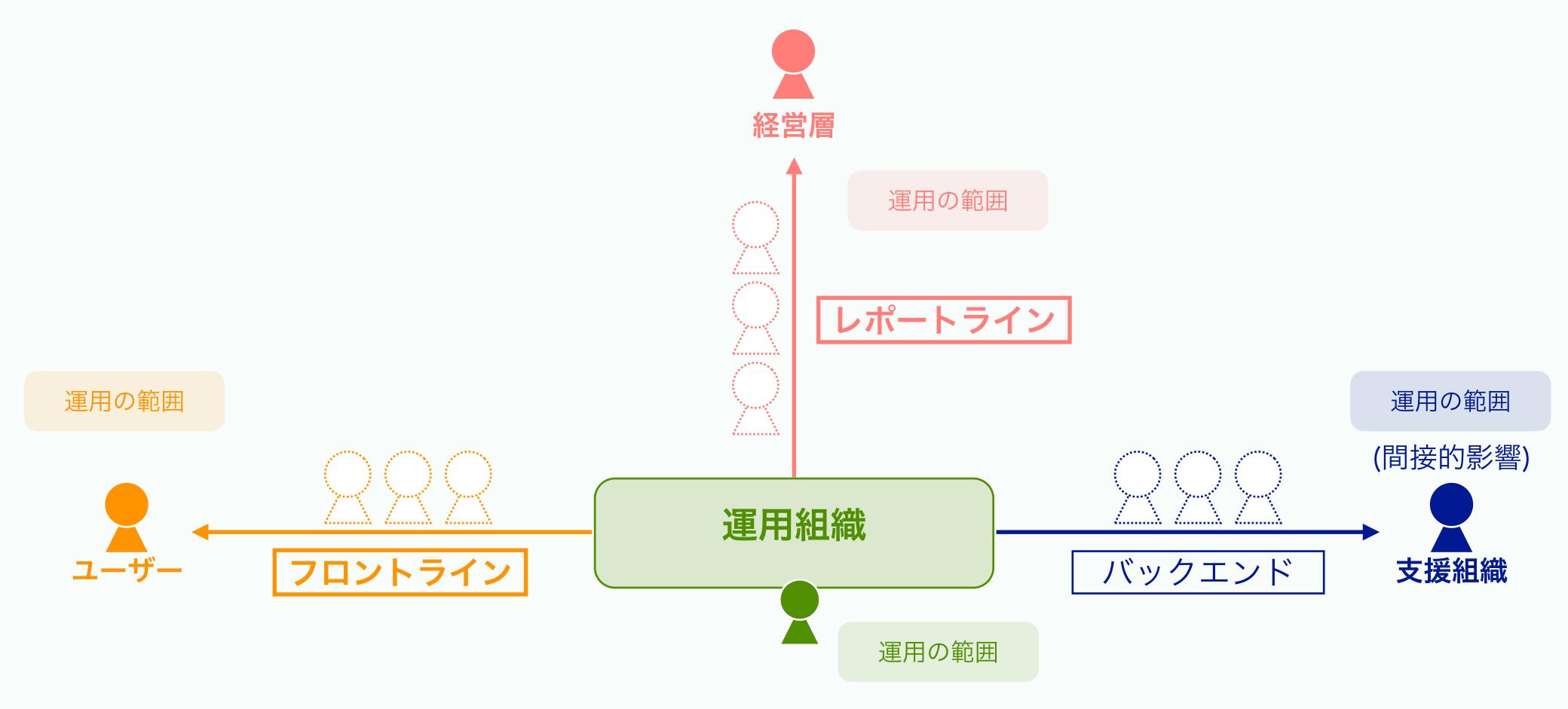
改善スキーム設計

運用作業の測定

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

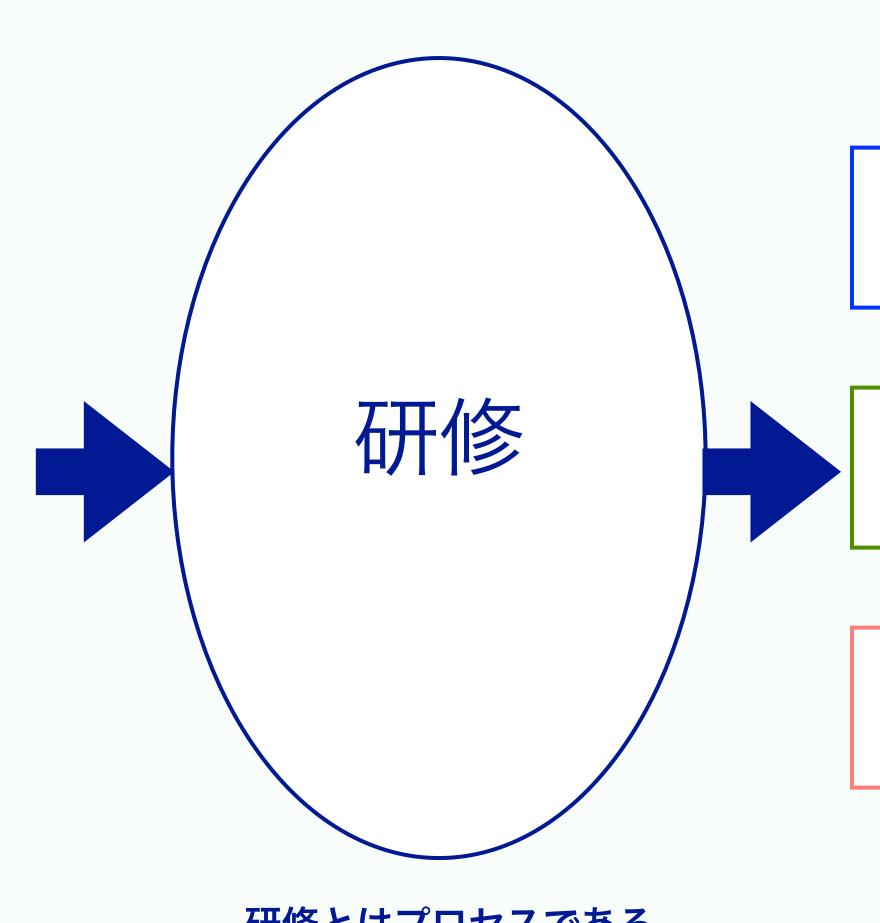
研修による変化 (受講者への期待)

Before

運用の範囲について 個人的に考えたことが無かった

運用の範囲について 組織的に議論したことが無かった

運用の範囲について 組織的に議論したことはあった



After

自分達の**運用の範囲**について **個人的に深く考察**するようになる

自分達の**運用の範囲**について **組織的に活発に議論**するようになる

自分達の**運用の範囲**について **継続的にブラッシュアップ**するようになる

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

https://www.opslearn.jp/