

The Phoenix Project

Een DevOps
bedrijfssimulatie
door GamingWorks

Over DevOps

Wat is er aan de hand...?

Iedereen is bekend met het typische gedrag van IT'ers en klachten over ontwikkelaars die oplossingen ogenschijnlijk zonder te testen vrijgeven voor productie en waardoor Operations (Ops) de scherven bij elkaar mag vegen. Aan de andere kant horen we Development (Dev) klagen over de barrières die door Operations worden opgeworpen en die leiden tot een tragere implementatie of een grotere werkbelasting voor ontwikkelaars bij IT Operations, zoals kleine updates, problemen en bugs die moeten worden verholpen en niet-werkende applicaties.

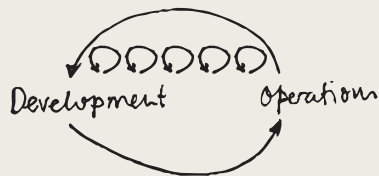
De toenemende penetratie van IT in alle aspecten van het bedrijfsleven en de behoefte aan steeds meer, en steeds snellere, klantgerichte oplossingen maakt de uitdaging alleen maar groter. De werkbelasting neemt toe voor Development en IT Operations, het werk verloopt trager en IT-projecten mislukken. Managers zijn boos en gefrustreerd omdat ze zakelijke kansen aan hun neus voorbij zien gaan en de bedrijfsrisico's toenemen.

Gene Kim, Kevin Behr en George Spafford zijn de auteurs van het voortreffelijke boek 'The Phoenix Project' over een organisatie die met dit soort uitdagingen wordt geconfronteerd. Het boek laat zien hoe DevOps-principes kunnen worden toegepast om significante verbeteringen door te voeren en meerwaarde voor het bedrijf te genereren.

Deze simulatie is op dit baanbrekende boek gebaseerd en stelt je in de gelegenheid de dynamiek van het boek te ervaren.

The
Phoenix
Project





De 3 manieren van DevOps

Over de simulatie

Parts Unlimited zit in de problemen. Berichtgeving in de pers brengt de slechte financiële prestaties van de organisatie aan het licht. De enige manier om het bedrijf te redden en weer concurrerend en winstgevend te maken, is het 'Phoenix Project', een op IT gerichte bedrijfstransformatie, met Retail Operations als projecteigenaar.

De IT-manager van de afdeling IT Operations wordt gevraagd om de leiding van de IT-afdeling op zich te nemen en ervoor te zorgen dat het 'Phoenix Project' slaagt. Maar de IT-manager wordt geconfronteerd met een enorme stapel werk. Enorme achterstanden met issues, functionaliteit en projecten.

Jullie team zal binnen Parts Unlimited verschillende rollen aannemen. Je kunt optreden als Retail Operations, Human Resources of als CFO en jouw projecten uitvoeren, of je kunt de rol aannemen van IT-manager of een van de andere functies binnen het IT-team. Je stelt verbeteringen voor, pakt problemen aan, ontwikkelt applicaties, beheert operationele activiteiten of geeft leiding aan andere medewerkers van het IT-team dat de applicaties moet ontwikkelen en de IT-problemen moet oplossen.

De uitdaging is om de DevOps-principes te gebruiken en toe te passen in deze reële

bedrijfssimulatie. Je werkt in vier rondes aan de IT-projecten en IT-problemen en zorgt ervoor dat het 'Phoenix Project' op tijd wordt opgeleverd. Houd er echter wel rekening mee dat het bedrijf telkens weer met nieuwe ideeën en eisen komt en dat externe ontwikkelingen die je niet in de hand hebt ook roet in het eten kunnen gooien.

De Simulatie

De simulatie begint met het krantenbericht over de dramatische situatie rond Parts Unlimited.

Ronde 1

Ronde 1 is een oefenronde. De deelnemers ontvangen enkele projecten, functionaliteitsvereisten en problemen zodat het team langzaam aan de slag kan met een minimale werkbelasting.

Ronde 2

Het team wordt geconfronteerd met een enorme achterstand aan IT-gerelateerde problemen, zoals incidenten van gebruikers bij Sales, HR en Finance. Het werk stapelt zich op, iedereen heeft het druk maar er lijkt geen duidelijk overzicht te zijn van al het werk, wat het werk inhoudt, waarom het nodig is en wat er gebeurt als het werk niet afkomt. IT Support kan de overeengekomen Service Levels niet nakomen. Tegelijkertijd eist het bedrijf dat incidenten sneller worden verholpen om de schadelijke gevolgen voor het bedrijf van plotselinge uitval te voorkomen. IT Support heeft echter meer capaciteit van IT Development nodig om enkele van de kritieke incidenten te verhelpen, maar de ontwikkelaars hebben hun handen vol aan nieuwe innovatieve ontwikkelingsprojecten. IT Development ondervindt problemen bij het voltooiën van alle functionaliteit en projecten omdat ze geen duidelijk inzicht hebben in de prioriteiten van het bedrijf en omdat het bedrijf te hoge eisen stelt aan de beperkte mensen en middelen waarover IT Development de beschikking heeft.

Een ander probleem is dat het Testing-team veel ernstige problemen in de nieuwe applicaties of systemen aantreft die serieuze

gevolgen zullen hebben voor het bedrijf... zucht!

Om deze problemen aan te pakken, moet het team een goede doorstroom, een goede 'flow', binnen de gehele leveringsketen creëren. Ze moeten van het begin tot het einde van elk project met elkaar samenwerken, conflicterende werkvereisten op elkaar afstemmen en ervoor zorgen dat het werk de keten doorloopt zonder bottlenecks, vertragingen of aanpassingen.

Het team gaat het werk beheren met behulp van Kanban-borden, post-it's en een goede communicatie.

In DevOps-terminologie heeft het team de zogenaamde 'Eerste Manier' verkend. *"Enkele resultaten van het in de praktijk brengen van de Eerste Manier zijn dat een bekend defect nooit wordt doorgegeven aan stroomafwaarts gelegen werkcentra, dat een lokale optimalisatie nooit mag leiden tot een algehele achteruitgang en dat altijd wordt geprobeerd de doorstroom te verbeteren."*

Na deze ronde bespreken we wat er is gebeurd. Wat ging er goed? Wat kan er worden verbeterd? We denken na over wat dit te maken heeft met de DevOps-theorie en hoe we ons werk kunnen verbeteren aan de hand van de DevOps-principes. In de volgende ronde krijgt het team de gelegenheid om het geleerde te implementeren.

Ronde 3

Ook lijkt het erop dat de salarissen mogelijk niet op tijd zullen worden uitbetaald, wat tot problemen met de vakbonden kan leiden en de voorpagina's van de kranten kan halen! Ondertussen raakt Retail Operations steeds bezorgder over het Phoenix Project, dat met ernstige vertragingen en problemen wordt geconfronteerd. Die problemen worden alleen nog maar erger door het feit dat er omzetprognoses aan de financiële kranten zijn gecommuniceerd. Retail Operations vindt dat de prioriteit bij dit project moet liggen.

Afgezien daarvan is er nog steeds een achterstand aan functionaliteit en problemen uit de vorige ronde waarvoor

snel oplossingen moeten worden gevonden. Er is een aantal nieuwe projecten vanuit HR die op tijd moet worden geïmplementeerd. IT Support heeft te maken met ernstige problemen met de SLA en van het hele IT-team wordt het uiterste gevergd. Maar de 'flow' binnen het team zal het leven toch zeker gemakkelijker maken!?

Het team leert nu hoe ze de flow kunnen gebruiken en een belangrijke feedback-lus aan de leveringsketen kunnen toevoegen. Ze moeten luisteren naar de feedback van de klant en deze feedback onmiddellijk gebruiken om het werk te verbeteren en om de flow in het proces te houden. De teams werken steeds beter samen en hopelijk zullen we hierdoor de omzet en aandelenkoers zien stijgen.

Aan het einde van deze ronde evalueren we opnieuw. We kijken naar de DevOps-principes om te bepalen welke suggesties voor verbeteringen ervoor zullen zorgen dat de laatste ronde de beste ronde van deze dag wordt.

In DevOps-terminologie heeft het team de zogenaamde 'Tweede Manier' verkend. *"De resultaten van de Tweede Manier omvatten inzicht verkrijgen in en reageren op alle klanten, zowel intern als extern, het inkorten en versterken van alle feedback-lussen en het inbouwen van kennis waar die nodig is."*

Ronde 4

Deze laatste ronde is de belangrijkste ronde. Dit is het laatste moment waarop we de definitieve activiteiten en projecten plannen binnen de verschillende teams van IT Operations en IT Development. Het is nu een kwestie van de juiste prioriteiten stellen en de juiste beslissingen nemen. Het team moet nu leren hoe ze tussen de stappen in het traject korte feedback-lussen inbouwen, in plaats van alleen maar testen aan het einde van de cyclus. Op deze manier verminderen ze het risico dat een verandering niet wordt goedgekeurd en worden aanpassingen en vertragingen in bedrijfskritische projecten voorkomen. In DevOps-terminologie heeft het team de zogenaamde 'Derde Manier' verkend.



Dit simulatiespel vormt een uitstekend uitgangspunt voor alle organisaties die de do's en don'ts van het werken volgens DevOps-principes willen verkennen. Het kan ook de bereidwilligheid en acceptatie vergroten op alle lagen binnen de organisatie, inclusief teams en hoger management. Een "must do" in elk DevOps-traject!!
Sogeti / Dave van Herpen

"Bij de Derde Manier gaat het erom een cultuur te creëren die twee dingen bevordert: continu experimenteren, waarvoor risico's moeten worden genomen en van successen en fouten moet worden geleerd, en begrijpen dat herhaling en oefening voorafgaat aan meesterschap."

Aan het einde van deze sessie kijken we terug op de hele dag. Wat hebben we geleerd? Wat kunnen we gebruiken tijdens onze dagelijkse werkzaamheden?

Over DevOps

Bij DevOps praten we over 'Drie Manieren'. Deze beschrijven de waarden en filosofieën rond processen, procedures en praktijken, evenals de voorschrijvende stappen.

Bij de Eerste Manier worden de prestaties van het gehele systeem benadrukt, in tegenstelling tot de prestaties van een specifieke werksilo of afdeling. Dit kan de omvang hebben van een hele divisie (bijv. Development of IT Operations) of van een individuele bijdrager (bijv. een ontwikkelaar of systeembeheerder).

Bij de Tweede Manier draait alles om het creëren van feedback-lussen van rechts naar links. Het doel van vrijwel elk initiatief voor het verbeteren van een proces is het inkorten en versterken van de feedback-lussen zodat voortdurend de nodige correcties kunnen worden doorgevoerd.

De Derde Manier draait om het creëren van een cultuur die twee dingen bevordert: continu experimenteren, waarvoor risico's moeten worden genomen en van successen en fouten moet worden geleerd, en begrijpen dat herhaling en oefening voorafgaat aan meesterschap.



HERKEN JE DEZE UITDAGINGEN?



Snellere en betrouwbare implementatie



Hoe creëer ik een nieuwe cultuur?



Betere samenwerking tussen DEV en OPS

Programma

Deze workshop duurt een hele dag met 10-12 deelnemers.



1 volledige dag

Target Audience

Deze simulatie is bedoeld voor alle rollen en medewerkers van Business, IT Development en IT Operations die willen leren hoe ze de Lean-, Agile en ITSM-principes kunnen toepassen om de prestaties van hun IT-services te verbeteren of om een grotere meerwaarde met hun IT-oplossingen te genereren.

Deze simulatie is bedoeld voor organisaties die willen werken aan hun cultuur om tot een betere samenwerking te komen en zo tot een snellere en foutloze implementatie van nieuwe IT-oplossingen. Deze simulatie kan worden gebruikt voor: bewustwordingsprogramma's, evaluaties + beoordelingen en teambuilding.

Learning objectives

- » Hoe pas ik DevOps-principes toe in de praktijk?
- » Hoe vind ik het juiste evenwicht tussen voldoen aan onze SLA-vereisten en het volgens de planning afleveren van onze IT-projecten?
- » Hoe kom ik erachter op welke manier DevOps duidelijk meerwaarde kan genereren voor ons bedrijf?
- » Hoe vergroot ik de efficiëntie en effectiviteit van onze IT-afdeling?
- » Hoe creëer ik een betere onderlinge samenwerking tussen mijn teams?
- » Hoe ontwikkel ik de vaardigheden van mensen zodat ze goed functioneren in een DevOps-omgeving?
- » Hoe kan ik het bedrijf wijzen op haar verantwoordelijkheid om IT-projecten beter te laten slagen?

Herken je deze problemen en wil je meer informatie ontvangen?

Neem dan contact op met onze partner:

