

CONTENU ET OBJECTIFS

L'objectif de la session « **PoleStar Simulation** » est de mettre les participants dans une situation ludique originale afin d'expérimenter les concepts de l'IT Service Management et ainsi de leur permettre :

- De vivre concrètement le déroulement d'un programme d'amélioration, et d'en visualiser les bénéfices
- De s'approprier et d'assimiler concrètement les principaux concepts d'ITIL®
- D'exprimer les doutes et craintes, puis de les dépasser.

PRINCIPES

Mixant jeu de logique et simulation informatisée, la session dure **1 journée**. Elle consiste à assurer le bon fonctionnement de « PoleStar S.A. », entreprise fictive de distribution de produits high-tech et culturels –qui a connu une croissance rapide avec une complexité sans cesse plus importante.

L'objectif du groupe est de maintenir le plus haut niveau de service possible dans ce contexte en mettant en place les processus et outils adaptés afin d'améliorer l'efficacité de l'organisation.

PARTICIPANTS

- Tout public ayant à gagner d'une sensibilisation aux meilleures pratiques du service management :
 - Equipes informatiques, Service desk, management...
 - Chargés de clientèle, avant-ventes et commerciaux.
 - ...

Les participants endossent un rôle, que ce soit du « côté » métier ou au sein de l'équipe informatique :

- **Les clients** : coté métier ils utilisent le service IT,
- **Directeur**: détient le budget de fonctionnement,
- **Responsable du service informatique** : assure le niveau de service attendu,
- **Service Desk** : assurant le support Niveau 1,
- **Experts techniques** : assurant le support Niveau 2 et les investigations techniques

DÉROULEMENT

La session est organisée en 4 à 5 tours de jeux de 1 heure.

Chaque tour commence par la phase de jeu/simulation au cours desquelles des incidents se produisent et impactent l'activité et le revenu de l'entreprise fictive.

A l'issue de la phase de jeu, une boucle d'amélioration continue est proposée par le formateur :

- Vérifier : que s'est-il passé ? qu'est-ce qui a bien marché ? en quoi cela ressemble-t-il à la réalité ? quels sont les problèmes rencontrés ?
- Agir : que pouvons-nous améliorer prioritairement ? → introduction des concepts processus/outils/communication appropriés.
- Planifier : décision collective sur les améliorations à apporter pour le tour suivant.

ORGANISATION

■ Logistique à prévoir

- Une salle d'environ 50 à 60 m2 pouvant être reconfigurée.
- Un rétroprojecteur (peut être fourni optionnellement)
- Deux tableaux blocs papiers verticaux et des carnets de post-it.
- 5 à 6 tables pouvant accueillir 2 à 4 personnes chacune.
- La liste détaillée des noms et fonctions des participants.

■ Le matériel suivant est fourni :

- Outil de simulation informatique
- PC et enceintes
- Supports de jeu (cartes, fiches, table de jeu)

