

DEODIS

Au Service de la Performance IT

**Sensibilisation à ITIL et conduite du changement
S'approprier ITIL par l'expérimentation**

Jeu de simulation PoleStar

Mise à jour Mars 2009

www.deodis.com

Jeu de simulation Polestar - Sensibilisation à ITIL

■ Principe

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.

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

- ✦ **Gestionnaires de compte** : responsable du service rendu aux compagnies,
- ✦ **Directeur Général** : 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

Jeu de simulation Polestar – Favoriser l'adhésion des équipes

favoriser l'adhésion de votre équipe par une compréhension partagée des objectifs et moyens

Agenda

La session est organisée en **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.

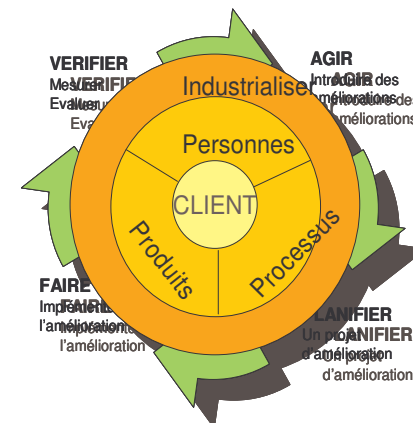


Jeu de simulation Polestar – Favoriser l'adhésion des équipes

Concepts introduits

Au cours de la simulation, des incidents sont introduits dans l'infrastructure et doivent être résolus par l'informatique. Même si cela peut paraître initialement très simple, la complexité va croissante à mesure des sessions. Différentes fonctions et processus de la gestion de service informatique doivent être progressivement introduits : Chaque session permettra d'étudier la mise en œuvre des processus fondamentaux ITIL tels que :

- ✦ La Gestion des Incidents
- ✦ La Gestion des Problèmes
- ✦ La Gestion des Configurations
- ✦ La Gestion des Changements
- ✦ La Gestion Financière des services Informatiques
- ✦ La Gestion des Niveaux de service
- ✦ La Gestion de la Capacité
- ✦ La Gestion de la Disponibilité



Ces différents processus et les méthodes associées sont introduits lors de la phase d'analyse de chaque session.

Jeu de simulation Polestar – Sécuriser la conduite du changement

Comment améliorer la communication transverse dans une organisation en silos

Conduire le changement

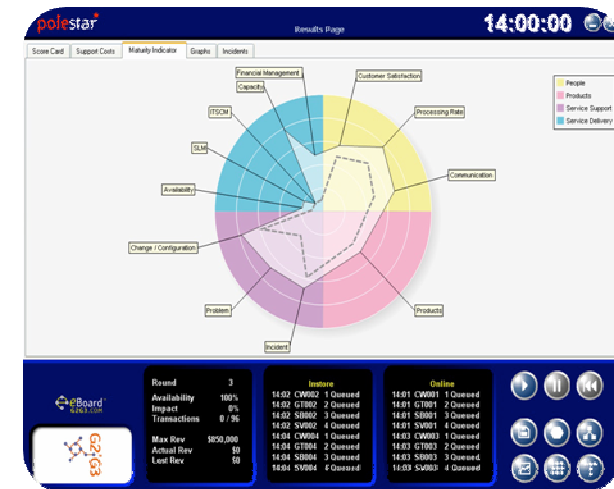
Les problématiques liées aux personnes sont une des forces principales de cette simulation.

Les incidents créés dans le cadre du jeu induisent un blocage des différents métiers de l'entreprise (commandes, emballage, livraison, mise en rayon, etc...).

Des frustrations émergent et les confrontations classiques débutent. Le mélange de personnes issues de différents départements permet le partage de ces frustrations en dehors du contexte habituel.

La simulation n'est au final qu'un miroir des réels défis posés aux métiers et à l'informatique dans les opérations quotidiennes et le fait de voir les membres de différents départements essayer de trouver des solutions peut être particulièrement efficace pour **améliorer la communication inter-département** qui est un des principaux **bénéfices** tirés de la journée.

Le tout repose sur un concept ludique qui permet, en sus de rendre **l'événement mémorable**, une compréhension du concept de l'IT Service Management (mettre l'informatique au service des métiers).



Jeu de simulation Polestar

Public visé :

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.
- ★ ...

Prérequis :

Ce jeu ne nécessite aucune expérience particulière ni connaissance technique préalable.

Tarif :

Prix par candidat : 350 € HT

Le nombre de candidats requis pour l'organisation d'une session est de 12 à 20 personnes.

jeu de simulation Polestar – Informations pratiques

■ **Durée** : 1 journée

■ **Logistique** à prévoir

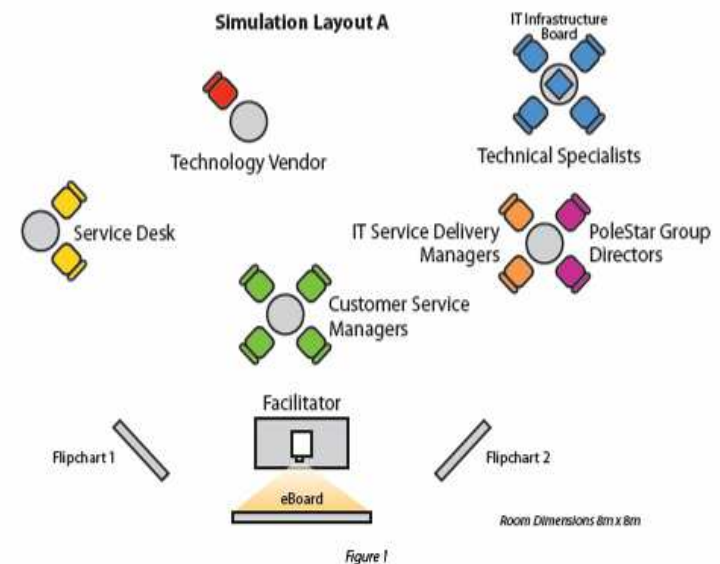
- ✦ Une **salle** d'environ **50 à 60 m2 pouvant être reconfigurée**.
- ✦ Un **rétroprojecteur** (peut être fourni optionnellement)
- ✦ Deux **tableaux** et blocs papiers verticaux.
- ✦ 5 à 6 tables pouvant accueillir 2 à 4 personnes chacune.
- ✦ La liste détaillée des noms et fonctions des participants.

■ **Le matériel suivant est fourni :**

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

■ **Les livrables suivants seront transmis à l'issue du jeu :**

- ✦ Diplômes de participation.
- ✦ Compte-rendu détaillé de la session : progression , degré de maturité sur chaque processus.
- ✦ (optionnellement) un mini-guide d'introduction à ITIL produit par l'ITSMF



DEODIS

Au Service de la Performance IT


Toutes nos formations sont imputables au titre de la formation continue

DEODIS

171, avenue Georges Clémenceau

92024 Nanterre Cedex

 +33(0) 1 58 58 10 10

 +33(0) 1 41 37 70 01

<http://www.deodis.com>

DEODIS est centre de formation agréé sous le N° 11 92 147 3292

www.deodis.com