

## Formation sur-mesure: Serious Game – CONTROL IT

Cette formation sur-mesure est proposée dans le cadre d'un serious game intitulé CONTROL IT. Elle met en situation réelle le cas d'entreprise faisant face à des changements, des décisions à prendre tout en considérant les impondérables de la vie d'une entreprise. Cette formation est adaptée à toute entreprise qui souhaite mettre en place les processus de la production IT et fait face à la conduite de changement. Le formateur est un homme terrain de plus de 20 ans d'expérience et a déjà animé cette formation.

### Objectifs

- Associer activement votre personnel au changement organisationnel
- Renforcer les résultats des formations et du développement
- Découvrir les conséquences de l'implantation d'un travail orienté sur les processus.
- Améliorer les prestations en appliquant les recommandations des référentiels IT
- Fédérer une équipe pour aménager les processus de la production IT

### Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire.

### Public

IT Manager, professionnels et utilisateurs IT, Responsable métier.

### Durée

- 1 journée : 9h00-17h00
- 7 heures
- Minimum 6 personnes et maximum 16 personnes
- Intégrant 1 pause matin et après-midi et pauses déjeuners - Travail personnel non inclus

### Déroulement pédagogique

100% pratique ! Le serious game CONTROL IT est un jeu de simulation qui se divise en 3 maximum 5 manches. Une attestation de formation est délivrée en fin de formation.

### Déroulement de l'examen

Aucun examen

### Programme

Les participants se mettent à l'ouvrage sur la base d'un business plan et réalisent des expériences concrètes. Directement après avoir effectué les tâches (une manche symbolise une année), le leader de la simulation dresse les résultats avec les participants. Les résultats et les expériences donnent ensuite lieu à une analyse réflexive. Que s'est-il passé, pourquoi cela s'est-il passé, qu'en penser, comment pouvoir prévenir ou améliorer cela ?

Ensuite, les expériences et les réflexions sont placées dans un cadre général : que dit les référentiels IT, que pouvons-nous dire en général au sujet des problèmes vécus ? La phase d'expérimentation est la dernière étape dans une manche : les participants passent des accords entre eux, afin d'améliorer les résultats, la coopération et la communication. Cette phase s'achève par la présentation des décisions prises. Ensuite, commence la manche suivante. Tout en travaillant, les participants s'exercent aux processus et aux objets.

Brève introduction des processus et composants des référentiels IT

#### Après la manche n°1 :

Les participants ont compris au cours de cette manche l'influence des incidents sur le business.

Entrée théorique : gestion des incidents et des problèmes (différence et relation)

#### Après la manche n°2 :

Les participants ont découvert que le management de configuration est un facteur particulièrement important et que des changements incontrôlés engendrent également de nombreux problèmes.

Entrée théorique : gestion des actifs et des configurations et du changement

#### Après la manche n°3 :

A ce stade, tout commence à se dérouler dans le sens opérationnel, mais un manque de capacité se fait ressentir. Le facteur financier est également un souci. Quel est le véritable prix de telle ou telle chose ? Quel est le résultat de chaque investissement ? On a également découvert que la disponibilité présente différentes facettes, parmi lesquelles la réalisation en double d'éléments particuliers dans l'infrastructure.

Entrée théorique : gestion de la disponibilité, gestion financière et de la capacité, mais aussi gestion de la continuité

#### Après la manche n°4 :

Tout se déroule correctement. Quoique... l'établissement de négociations et d'une compréhension réciproque entre l'organisation Service et business présente de grandes difficultés. Le Service Level Management doit donc s'attacher plus aux détails.