



IBM Service Management Simulator Workshop

mos.amokhtari@fr.ibm.com

The background of the slide features a faded image of a person sitting in a control room or cockpit, looking out a window at a body of water. The text 'Bienvenue - Agenda' is overlaid on this image.

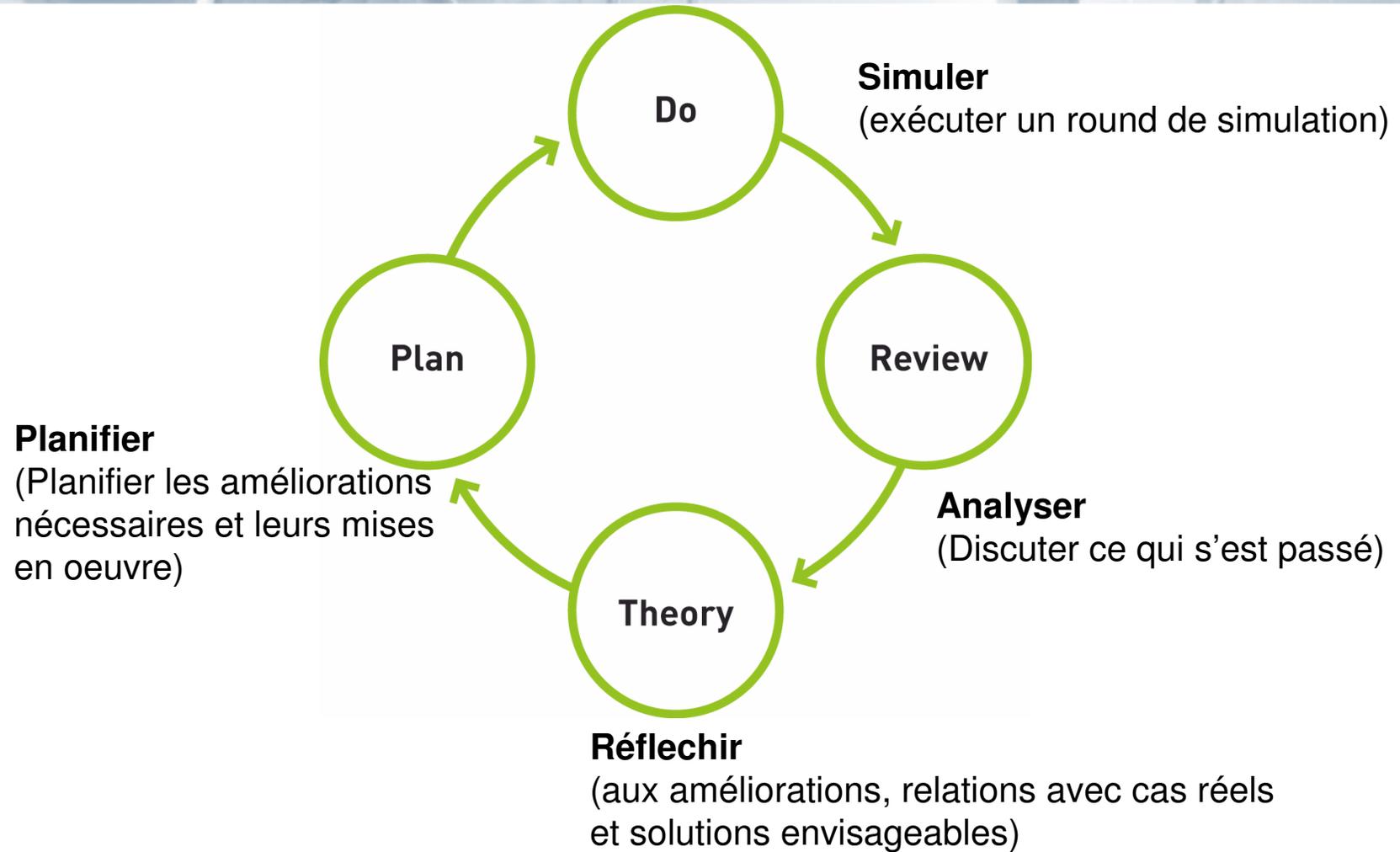
Bienvenue - Agenda

- **Présentation / Tour de table**
- **Objectif de la Simulation et phases**
- **Scénario**
- **Rôles: description et attribution**
- **Simulation**
- **Conclusion**

Simulation: Objectif

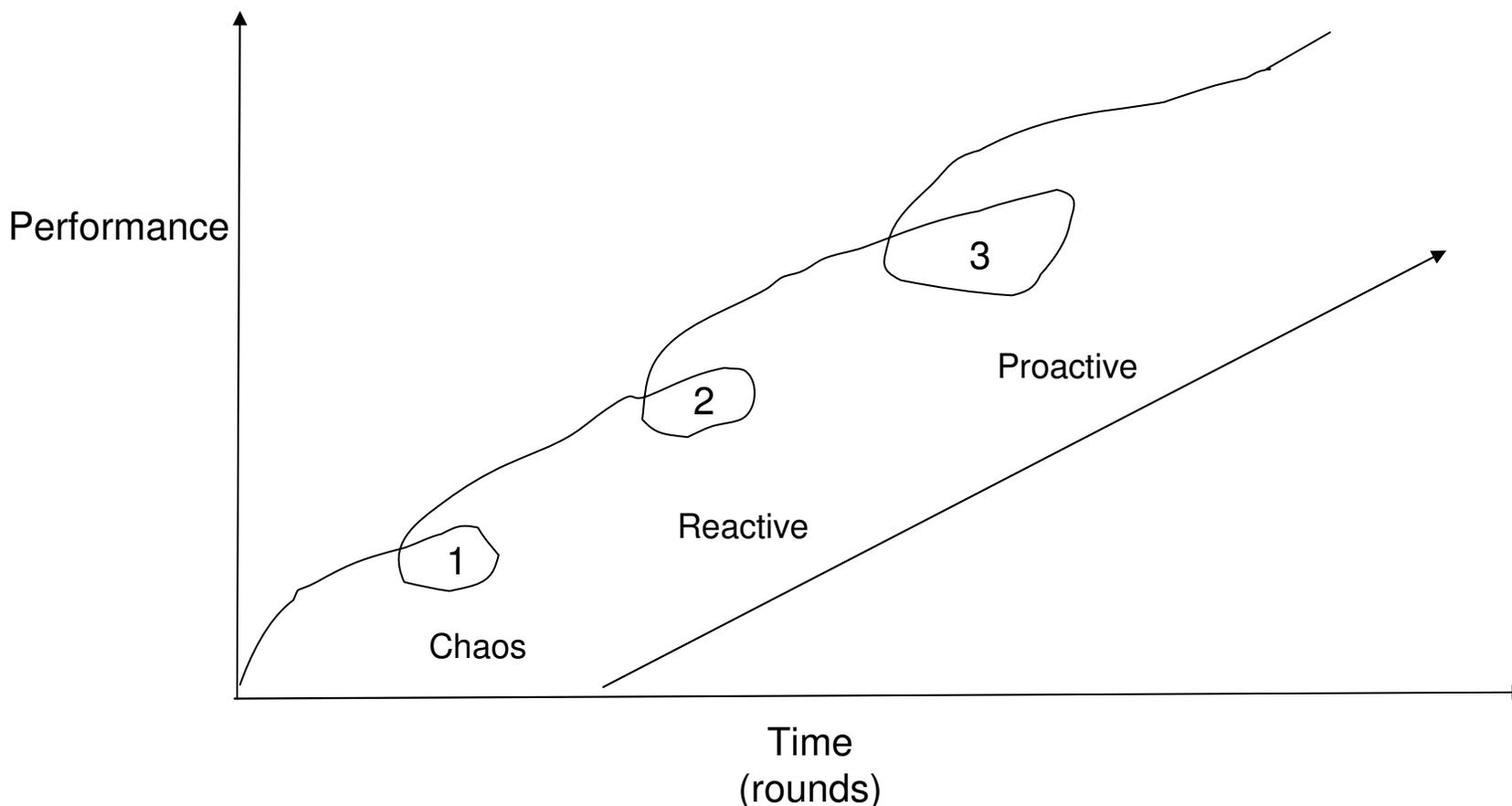
L'objectif de cette simulation est de mettre en évidence la valeur ajoutée des bonnes pratiques de ITSM (ex:ITIL), des procédures et outils dans le contexte d'un modèle de service métier s'appuyant sur l'IT.

Simulation: Phases*



* basés sur les travaux du Prof Kolb

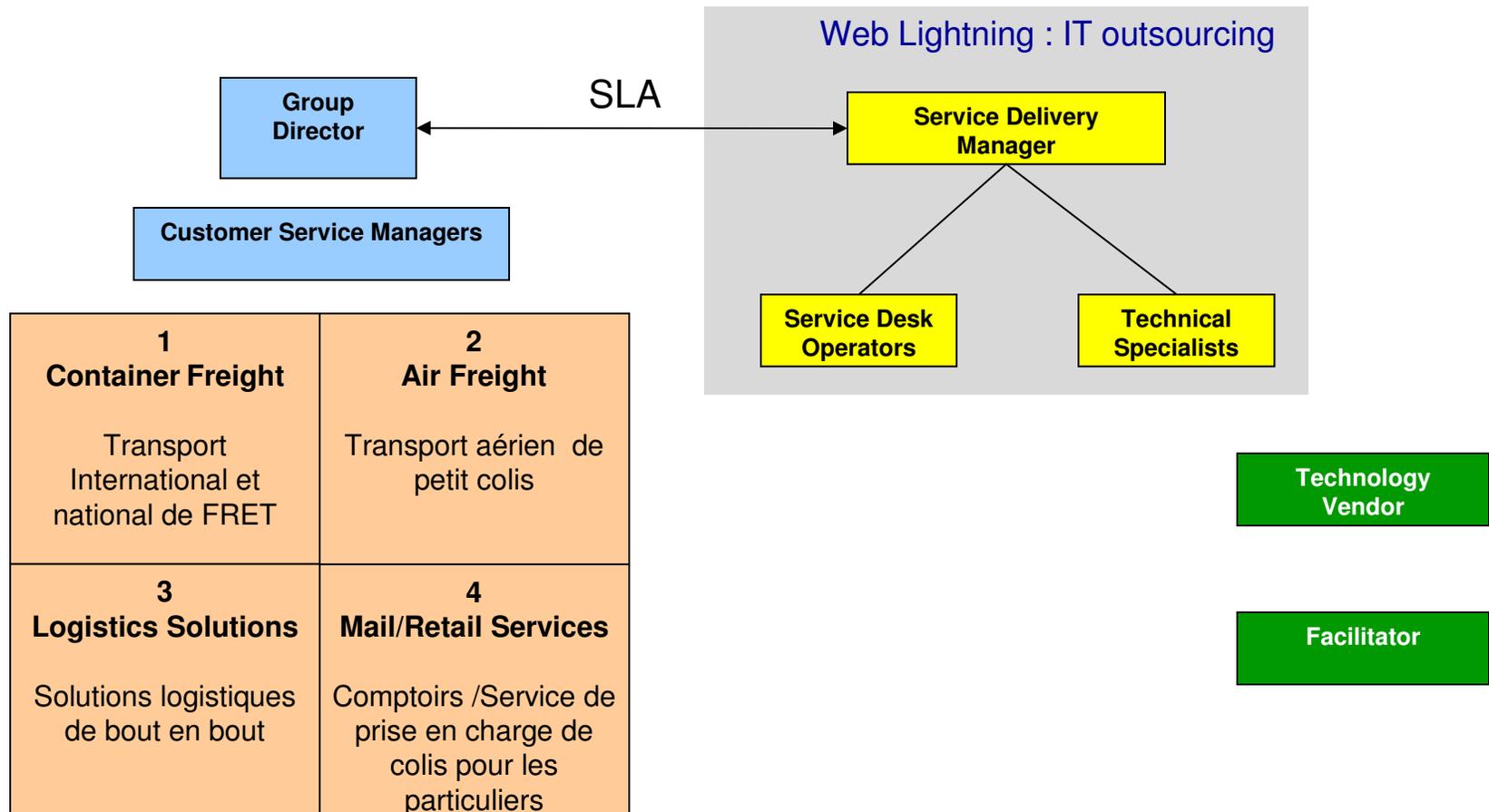
Simulation: amélioration du service par l'expérience





Scénario

Société : ISM Group *



*International Shipping Management (ISM) Group



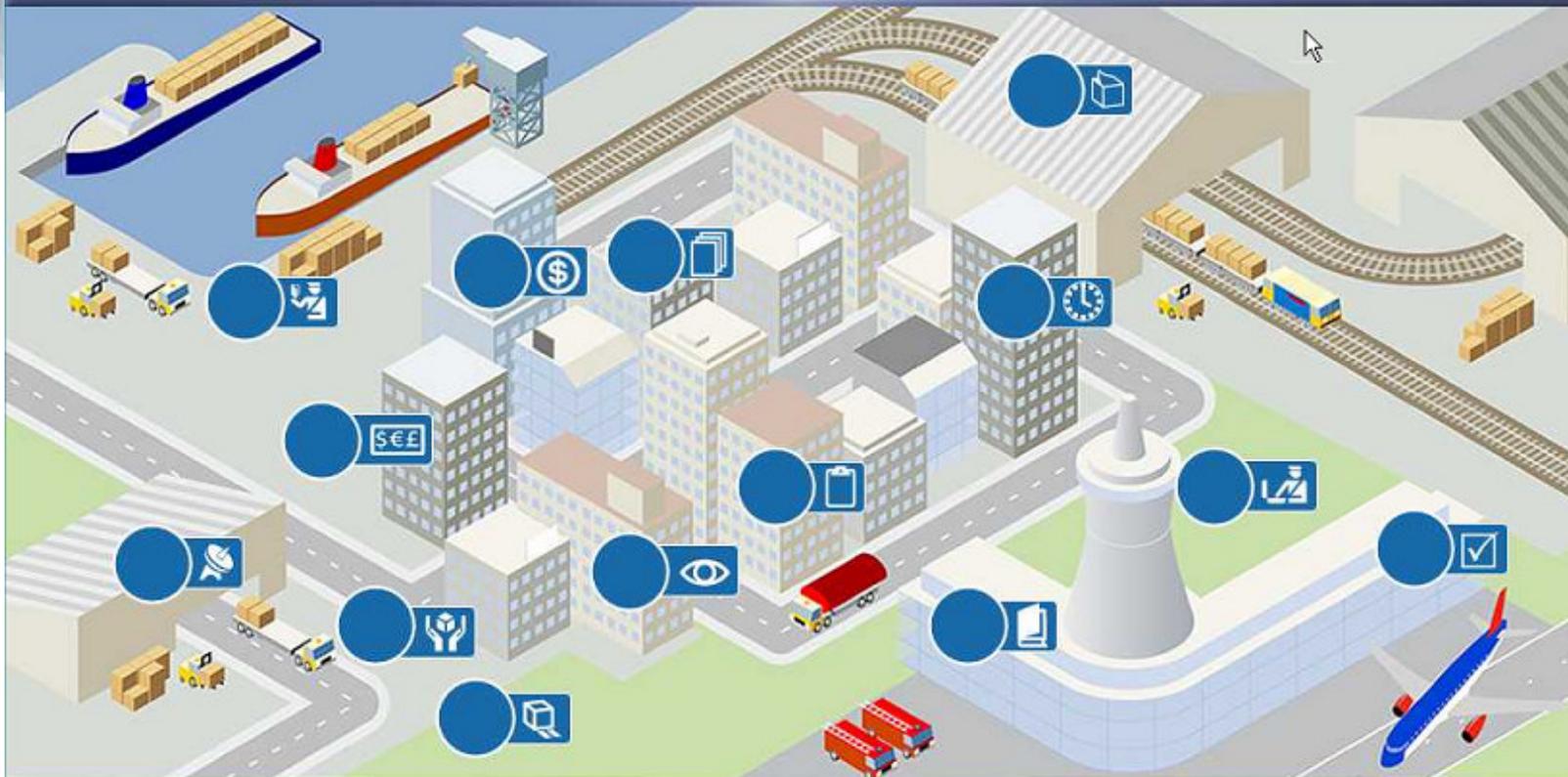
G2G3.COM



Game Page



14:00:00



Round 1
 Availability 100%
 Impact 0%
 Shipments 0 / 96

Max Rev \$850,000
 Actual Rev \$0
 Lost Rev \$0

International

14:02 IJP824 1 Queued
 14:02 ICN935 2 Queued
 14:02 IJP295 3 Queued
 14:02 ICN092 4 Queued
 14:04 IGB609 1 Queued
 14:04 IBR711 2 Queued
 14:04 IGB894 3 Queued
 14:04 IBR269 4 Queued

Domestic

14:01 DAK681 1 Queued
 14:01 DME700 2 Queued
 14:01 DAK458 3 Queued
 14:01 DME976 4 Queued
 14:03 DKY461 1 Queued
 14:03 DMT362 2 Queued
 14:03 DKY247 3 Queued
 14:03 DMT289 4 Queued

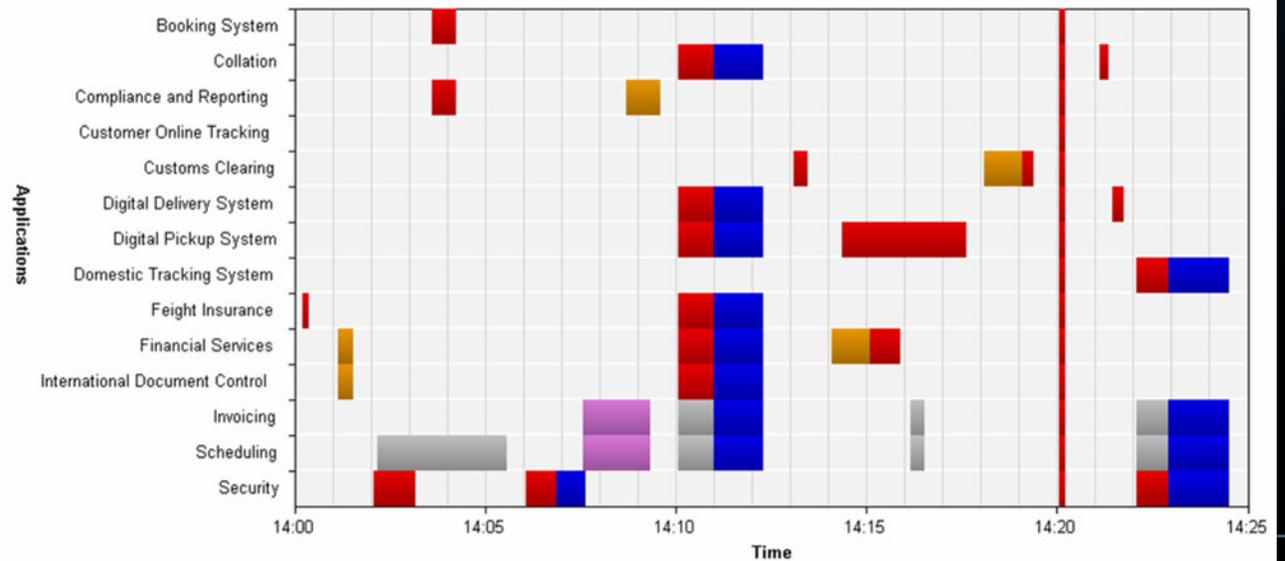
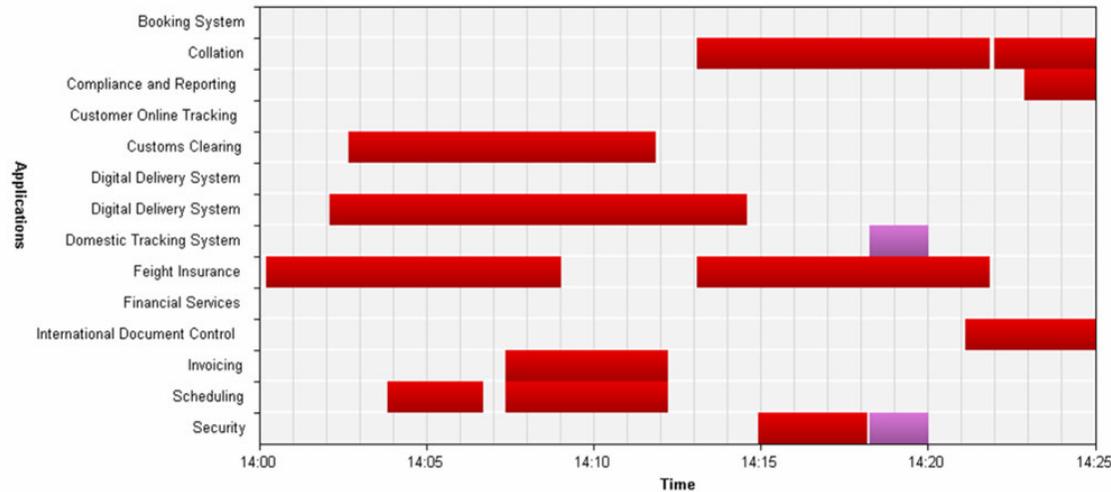


PARLONS MOINS AGISSONS

Objectif de la simulation

- Réaliser autant d'envoi que possible
- Générer un maximum de revenue
- Atteindre les niveaux de service (SLA) définis
 - 25 minutes pour chaque round
 - Du revenu pour chaque envoi dans le délai imparti
 - Pas de paiement pour des envois retardés ou annulés
 - Un IT totalement opérationnel est critique pour réussir
- vous serez peut-être
 - Un peu désorienté lors du premier round

Résultats (1)



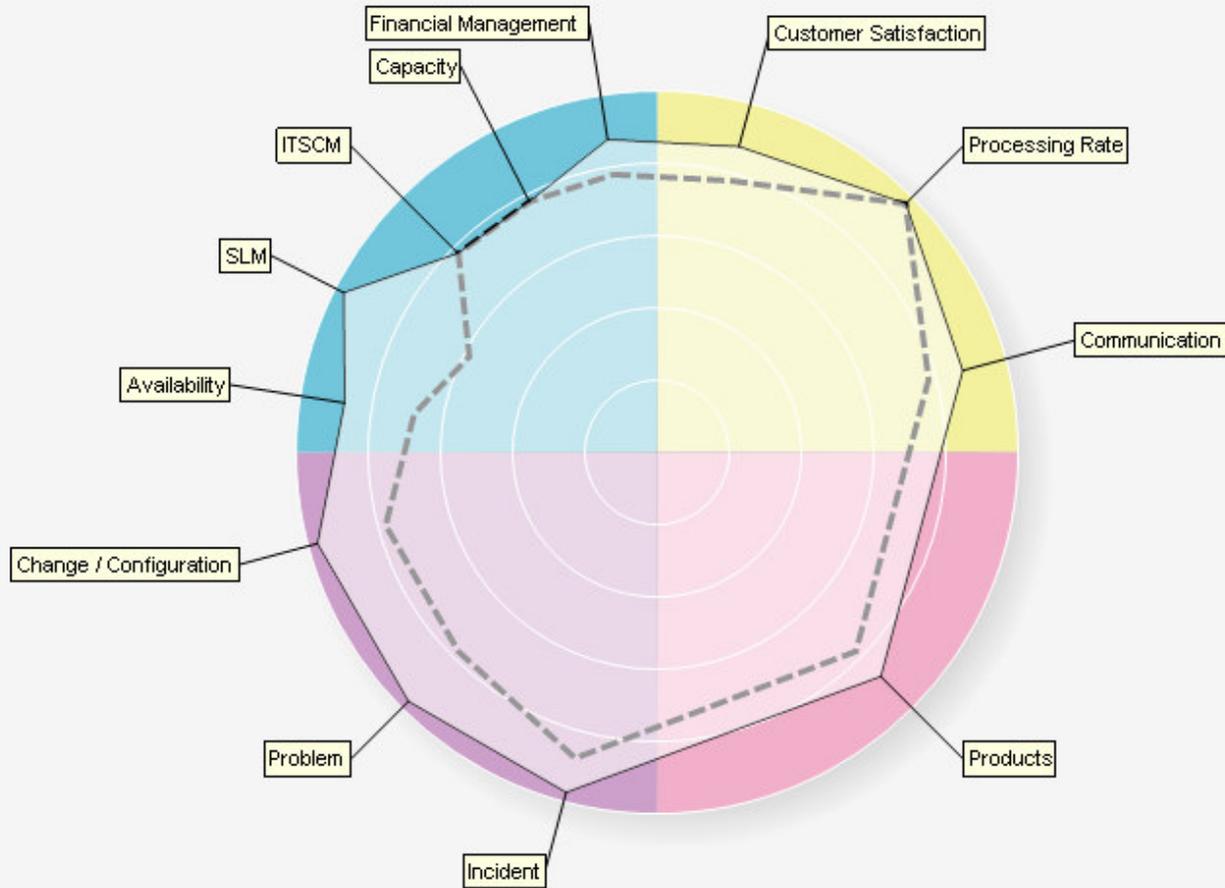


Résultats (2)

	1	2	3	4	5	Total
1 - Business Performance						
Shipments Handled	21	35	48	74	93	271
Max Shipments	96	96	96	96	96	480
Max Revenue	\$850000	\$850000	\$850000	\$850000	\$850000	\$4250000
Actual Revenue	\$190000	\$319000	\$455000	\$656000	\$822000	\$2442000
Fixed Costs	\$300000	\$300000	\$300000	\$300000	\$300000	\$1500000
Support Costs	\$49000	\$51000	\$52000	\$53000	\$49000	\$254000
Profit / Loss	(\$159000)	(\$32000)	\$103000	\$303000	\$473000	\$688000
Gain / Loss	\$0	\$127000	\$135000	\$200000	\$170000	\$0
2 - IT Performance						
Availability	66.8%	81%	81.2%	88.1%	93.3%	82.1%
Mean Time To Recovery	7:15	5:38	4:41	3:18	1:11	0
Total Incidents	10	9	11	11	15	0
Prevented Incidents	0	0	1	2	5	0
Recurring Incidents	0	0	0	0	0	0
Workarounds	0	0	2	3	3	0
3 - People						
Customer Satisfaction	2	5	6	8	9	0
Processing Rate	5	2	1	0	0	0
Communication	1	5	7	8	9	0
People Total	23	33	37	41	43	0
4 - Products						
Products	1	4	5	8	9	0
5 - Process						
Incident	2	6	7	9	10	0
Problem	1	3	7	8	10	0
Change / Configuration / Release	1	6	8	8	10	0
Availability	0	0	2	7	9	0
SLM	0	1	2	6	10	0
ITSCM	0	0	0	8	8	0
Capacity	0	0	8	8	8	0
Financial Management	0	0	5	8	9	0
6 - Maturity						
Maturity Indicator	3	15.29	30.18	44.71	53.41	29.3

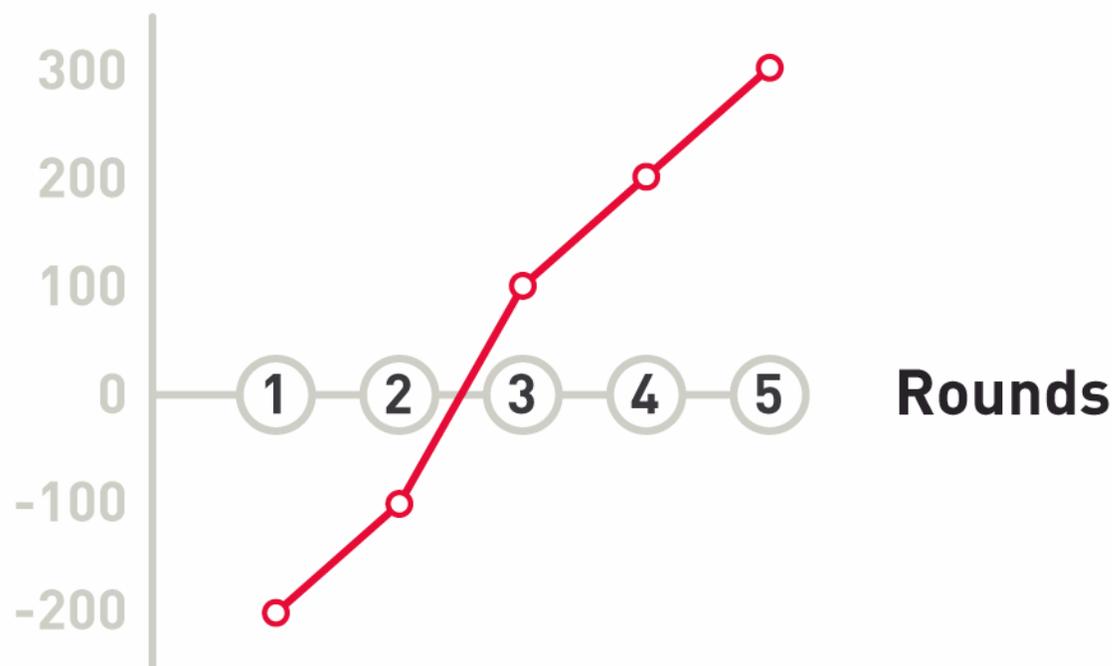
PARLONS MOINS AGISSONS

Scorecard (3)



Maturité organisationnelle

Profit/Loss





ACTION !!!

PARLONS MOINS **AGISSONS**