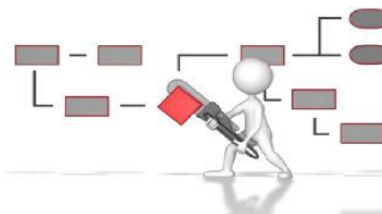


## Simulering – IT Service Management

Skratt, förvirring och frustration varvas med aha-upplevelser och glädje över förbättrade resultat. Ingen simuleringsrunda är den andra lik men intrycken är många och bestående!



En djup förståelse för ett ämne skapas om deltagaren själv får uppleva, inte bara lyssna på, ett budskap. I Olingos simulering skapar deltagarna själva aha-upplevelser genom att agera i sina respektive simuleringsroller. Simuleringen används med fördel för att fördjupa relationen mellan IT och verksamhet, i samband med uppstart av ITSM-projekt eller som en underhållande utbildning i samband med konferens eller kick-off. Simuleringen bygger på ett realistiskt scenario där affärsverksamheten (kunden) samverkar med IT (leverantören) för att bygga upp en lönsam och stabil tjänsteleverans. Kunden och IT strävar mot samma mål – en framgångsrik affärsverksamhet.

På ett pedagogiskt och underhållande sätt ökas deltagarnas medvetenhet om hur olika roller, både på kund- och leverantörssidan, samverkar. Beroendet till tydliga roller, effektiva processer och stödsystem blir smärtsamt tydlig.

Simuleringen har en underliggande koppling till ITILs processer men kunskap om ITILs processer är inget förkunskapskrav för att ha utbyte av simuleringen. Huvudfokus för simuleringen är att deltagarna ska få en förståelse för de grundläggande budskapen inom IT Service Management mer än detaljer i enskilda processer.

Ett annat centralt koncept för simuleringen är PDCA (Plan, Do, Check, Act) som syftar till att arbeta med ständiga förbättringar.

Utöver de pedagogiska effekterna är simuleringen ett utmärkt verktyg för team-building och som grund för intern kommunikation kring IT Service Management.

### Simuleringen skapar:

- Förståelse för vikten av tydliga roller och ansvar
- Medvetenhet om vikten av tydlig kommunikation mellan olika grupperingar
- Insikt om vikten av tydliga avtal och prioriteringar
- Förståelse för vikten av effektiva processer och verktyg samt hur de är beroende av varandra
- Känsla för utmaningar och informationsbehov hos nyckelroller inom leveransen, t.ex. Service Desk och teknisk support



## Simuleringen kan anpassas utifrån:

- Tid
- Språk (engelska/svenska)
- Fokus på utvalda ITIL-processer och/eller Lean-konceptet
- Kundenspecifika roller

*"Efter första rundans fem minuter hade allt släppt och rummet fylldes av aktivitet, energi och skratt. Ur kaos växte ett strukturerat förbättringsarbete. Vi tar mycket med oss – bästa aktivitetsdagarna någonsin – simuleringarna var kronan på verket!"*

– Tony Godin, Utvecklingsledare SPV IT

## Hur simuleringen fungerar

Som standard omfattar utbildningen tre simuleringsrundor och genomförs under 3,5 timmar. Lite beroende på syftet med simuleringen, tillgänglig tid, etc så kan även en något förkortad version med två spelrundor erbjudas (ca 2,5 timmar). Simuleringen är utvecklad för att hantera 10-20 deltagare. Optimalt antal är 12-16 personer.

	Finance	Sales	Logistics
Transactions	565/1580	1161/3080	2185/5280
Revenue	€ 5472/14040	€ 7762/22440	€ 12860/33000
Lost revenue	€ 3 168	€ 2 820	€ 3 640
Availability	70%	80%	68%
Impact		50%	50%
TIS Breaches			

Services

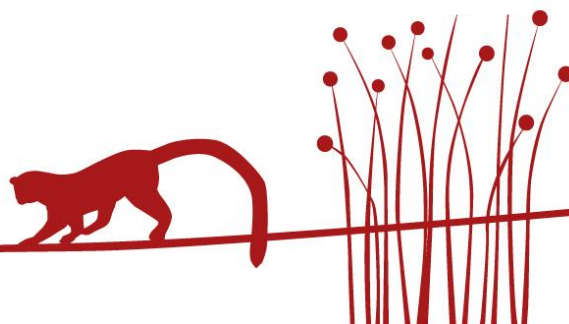
Simuleringen bygger på ett scenario där ett företag i byggbranschen, Bygglo AB, anlitar en intern IT-avdelning för att stödja företagets affärstjänster. Målet för varje simuleringsrunda är att Bygglo AB ska tjäna så mycket pengar som möjligt och att IT-verksamheten ska hålla sin budget.

Deltagarna tvingas inse kopplingen mellan Bygglos affärsverksamhet och de IT-tjänster och den infrastruktur som IT-tjänsterna är beroende av. Avtal ska etableras, ärenden ska prioriteras och problem med infrastrukturen ska lösas. Dessutom ska ändringsförslag på IT-tjänsterna utvärderas, planeras och genomförs. På ett naturligt sätt vävs ett antal ITIL-processer in i handlingen.

Simuleringen är uppbyggd kring interaktionen mellan verklighetstroga roller/funktioner på verksamhets- och IT-sidan. Varje simuleringsdeltagare blir tilldelad en roll och förväntas agera i rollen genom hela simuleringen. Kommunikationen och interaktionen mellan dessa roller är avgörande för ett framgångsrikt simuleringsresultat.

En simuleringsmotor används för att simulera Incidenter samt visualisera resultat och samverka mellan IT och verksamheten, såväl från ett strategiskt som från ett operativt perspektiv. Deltagarna gör framsteg för varje runda och ökar successivt den operativa mognadsgraden och får en övergripande förståelse för möjligheterna och förutsättningarna för framgång inom IT Service Management.

Report View			
	1	2	Total
<b>Business result</b>			
Revenue	€ 0	€ 0	€ 0
Revenue	€ 0	€ 0	€ 0
Operational IT costs	€ 0	€ 0	€ 0
Change-related IT costs	€ 0	€ 0	€ 0
Regulatory fines	€ 0	€ 0	€ 0
SLA penalties paid by IT	€ 0	€ 0	€ 0
Profit/Loss	€ 0	€ 0	€ 0
Commitment	€ 0	€ 0	€ 0
<b>IT result</b>			
Support budget	€ 0	€ 0	€ 0
Investment	€ 0	€ 0	€ 0
Operational costs	€ 0	€ 0	€ 0
SLA penalties	€ 0	€ 0	€ 0
Profit/Loss	€ 0	€ 0	€ 0
<b>IT Performance</b>			
Uptime	0%	0%	0%
Availability	0	0	0
ITIL SLA breaches	0000	0000	0000
MTTR	0	0	0
Total number of tickets	0	0	0
Workload	0	0	0
Model applications	0	0	0



Inför varje simuleringsrunda äger en planeringsfas rum och mellan rundorna sker utvärdering av vad som fungerat bra och vad som behöver rättas till inför nästa simuleringsrunda.

## Innehåll

Effekterna nedan utgör exempel på vad som kan förväntas i respektive simuleringsrunda:

### Runda 1

- Arbeta i stuprör samt brister i kommunikationen
- Obefintliga processer samt stödsystem
- Otydligheter i servicenivåer (SLA) och prioriteringar
- Otydligheter i roller och ansvar

### Runda 2

- Ökad medvetenhet om vad som skapar värde hos kunden
- Förbättrad ärendehantering samt etablering av verktygsstöd
- Introduktion av Problem Management och Knowledge Management
- Förbättrad Change-process och insikt om att blanda in flera parter i Change-analysen

### Runda 3

- Ytterligare förbättringar och effektiviseringar av roller, processer och rutiner
- Kraftigt förbättrat simuleringsresultat

## Förkunskaper

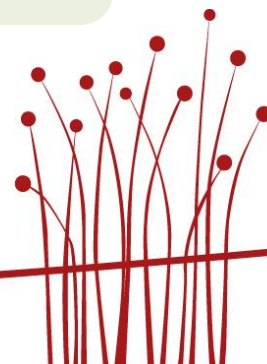
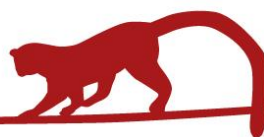
Deltagarna behöver inga förkunskaper i ITIL men erfarenhet av att arbeta på en IT-avdelning och/eller som beställare eller kravställare mot IT är fördelaktigt. Allra bäst dynamik blir det om deltagarna har olika bakgrund och roller i leveransen, gärna med deltagare från både IT och verksamheten.

*”Vi är mycket nöjda med simuleringarna som en del i utbildningsprogrammet. Alla kom med, stort engagemang! Inledningsvis frustration och utmaningar gjorde resan ännu tydligare. Fantastiska spelledare – blev extremt bra!”*

*– Patric Eldebrandt, Gruppleddare kompetens och utbildning,  
SVT Teknik och ekonomi/IT*

*”Jag kan verkligen rekommendera simuleringen som Olingo genomförde – den påvisar vikten av tydliga roller och arbetssätt samtidigt som den framkallar både skratt och eftertanke. För oss fungerade den även som perfekt team-building-aktivitet!”*

*– Linda Westerback  
Litzén, Head of  
Service Operations,  
Lantmännen*





### Lägg till en reflekterande workshop

Flertalet av våra kunder väljer att i anslutning till simuleringen, t ex efter lunchuppehåll, återsamlas för en timmes reflekterande workshop (WS). Simuleringen i sig skapar en hög nivå av energi och engagemang för reflektioner och förbättringsarbete. Det nyttjar vi under WS då en av våra spelledare faciliterar en värdeskapande diskussion som i efterhand sammanfattas i ett antal punkter tillsammans med spelledarens egna reflektioner. Output är tips, råd och förslag för ledning och medarbetare att gå vidare med i det praktiska arbetet.

### Övrigt

Simuleringsmodulen är egenutvecklad och genomförs av Olingo Consulting. Som framgått ovan kan simuleringen anpassas till specifika önskemål hos kunden. Det är även möjligt att anpassa tyngdpunkt mot specifika områden, döpa om rollnamn, väva in WS, teorigenomgångar etc.

*"Otroligt nyttigt att få agera i ovana roller som gav bra insikt och diskussioner efteråt. Kombinationen simulering och ITIL inspiration ger oss bra förutsättningar och positiva energier i förbättringsarbetet. Sammanfattningsvis bästa aktivitetsdagarna hittills!"*

*- Mats Anund, CIO  
Menigo Foodservice*

*"Inom en timme från att vi avslutat simuleringen hade flera kollegor oberoende av varandra sagt att detta var den bästa kick-off aktivitet de varit på. På 3 timmar lärde vi oss skrattandes mycket om vad som krävs för effektivt samarbete!"*

*- Anders Hagman, Manager, Service Management Office,  
Skanska IT Nordic*

Välkommen att skratta er till framgång med [Olingo!](#)

