

Expérience au Conseil Général de Seine et Marne

CONSILIUM-ICT

Information
& Communication
Technologies



Contexte:

Aujourd'hui, Les services fournis par la DSI soutiennent les métiers fonctionnels. La démarche ITIL d'harmonisation des processus et le respect des bonnes pratiques a donc pour objectif de structurer les services de la DSI afin de :

- Sensibiliser les équipes à la culture service et ses enjeux,
- Comprendre qu'ITIL est un outil pour progresser,
- Identifier le périmètre et les bénéfices,
- Appréhender la conduite du changement et les impacts sur l'organisation.

Actions menées :

Dans le cadre de ce projet, visant l'accompagnement et la mise en œuvre d'une démarche qualité ITIL pour le Département de Seine-et-Marne. Nous avons phasé nos actions de la façon suivante:

Phase 1: Lancement du projet

Equipe projet
Objectif et jalonnement

Phase 2: sensibilisation de la DSI à ITIL.

Adaptation des cours aux différentes populations
Partage d'un vocabulaire commun

Phase 3: Analyse de la situation existante

Analyse de l'organisation et des équipes
Mesure du niveau de maturité

Phase 4: Cadrage

Qualification des scénarii d'évolution
Planification des actions à mener

Phase 5: Déroulement de la démarche

Déploiement des processus
Accompagnement
Conduite du changement

Phase 6: Mesure de la démarche.

Mise en place d'indicateurs et tableaux de bord.
Analyse des écarts.
Mise en place d'actions correctives

Bénéfice attendu :

Les bénéfices attendus de la part du Conseil Général sont multiples :

La DSI souhaite, en conformité avec le schéma directeur, s'orienter de manière plus active dans la mise en place des bonnes pratiques ITIL.

L'orientation client : l'utilisateur-client est au centre des préoccupations de la Direction informatique et toutes les activités de l'informatique s'inscrivent dans une relation client-fournisseur,

- permettre aux décideurs de la DSI de disposer d'une vision exhaustive sur les domaines suivants :

L'organisation de la DSI,

Les processus et fonctions participant à la gestion des services informatiques déployés,
La gestion des ressources qui participent à fournir ces services,
La qualité perçue et la qualité réelle (si mesurable) des services fournis.

Planning :

Réunion de cadrage en Septembre
Formation des 60 personnes sur 3 semaines
Définition de la cible : sur 3 semaines

Nos points forts :

Une réponse claire, documentée et pédagogique.
Une démarche professionnelle, de qualité.
Des consultants spécialistes du domaine.
Un planning optimisé en délais et en coût.



Consilium : Consilium est une société de conseil spécialisée dans le pilotage de la fonction informatique de l'entreprise. Notre expertise s'articule autour des référentiels Cobit, ITIL et CMMI. Créée en 2004, Consilium s'est engagée dès son origine à assister les entreprises dans l'amélioration des performances de leur système d'information. Plus d'informations sur www.consilium-ict.com