

Conseil Opérationnel : Processus et outils de support

Alignement stratégique



- A partir de vos objectifs stratégiques, fixation des objectifs opérationnels.
- Identification des indicateurs pertinents (ex: taux de résolution des incidents par niveau, temps de prise en charge/résolution, qualité des changements...).
- Evaluation de votre maturité ITIL, car il est inutile de plaquer un outil sans développer la culture correspondante.
- Implication des clients internes dès le départ.

Direction de projets d'implémentation

- Mise en place et pilotage du projet.
- Animation des groupes de travail .
- Travail sur la réduction des incidents et l'automatisation.
- Amélioration de la relation dev/ops.
- Introduction de nouvelles technologies.
- Choix/ Implémentation de solutions logicielles.



Accompagnement du changement



- Mise en place de modèles de support multipartenaires.
- Transformation organisationnelle.
- Ingénierie de l'apprentissage.
- Mesure des résultats, ajustements.
- Impact sur les processus de management des équipes.

Références de missions : Quelques exemples



Transformation d'une organisation IT.

Unification et restructuration d'une organisation mondiale de support, fondée sur les bonnes pratiques ITIL et la mise en place de progiciel ITSM.

Résultats: Baisse des coûts, amélioration du service rendu, certification des employés.



Pilotage de l'évolution des métiers du support IT.

Identification des filières d'évolution métier pour les 150 professionnels du support sur site client.

Résultats: Définition de plans d'évolution de carrière personnalisés, mise en place de partenariats technologiques, augmentation du nombre d'employés certifiés.



Restructuration d'un centre de gestion de projets.

Développement de nouveaux outils de pilotage, et harmonisation des outils et processus de déploiement de parc PC client.

Résultats: Amélioration de la stabilité des applications opérationnelles, et respect des délais auprès des clients.



Pilotage de portefeuille de projets.

Alignement des objectifs prioritaires, mise en place d'une gestion mutualisée des ressources critiques et des risques.

Résultats: Alignement stratégique, optimisation des ressources, amélioration du pilotage.



(en cours)

Assistance métier aux équipes IT.

Mise en place de nouvelles pratiques relationnelles et coopératives de support IT.

Résultats: Amélioration de la relation client, augmentation du niveau de service, sécurisation des employés.



philippe.vernay@cymetis.fr



www.cymetis.fr



+33 6 16 45 42 35