

Soutenir vos projets ITSM depuis la définition de votre stratégie jusqu'à l'organisation et le pilotage de son implémentation

## VOS ENJEUX

Industrialiser les processus et automatiser les actions de tous les acteurs du back-office

Apporter de la visibilité sur le suivi des demandes et des incidents ;  
Piloter vos prestataires infogérants

Anticiper les incidents et les changements grâce à une CMDB efficace

Gérer et maîtriser son parc informatique matériel et logiciel (ITAM et SAM) et réduire ses dépenses

Proposer la meilleure expérience utilisateur possible tout en renforçant l'attractivité de votre portail de services et en augmentant l'autonomie de vos collaborateurs (Self-Care)

Optimiser les coûts CAPEX & OPEX et le ROI sur vos outils ITSM/ESM

Augmenter la valeur perçue par vos utilisateurs de la chaîne de support et de delivery des DSI

## NOS OFFRES

### DÉFINIR LA STRATÉGIE ESM

- Audit et mesure de la maturité
- Co-construction de la stratégie digitale ESM\*
- Etude et préconisation d'une trajectoire cible

\* ESM = Enterprise Service Management (ITSM/ ITAM/ ITOM/ PPM...)

### OPTIMISER LES PROCESSUS

- Audit et analyse de l'existants
- Optimisation ou refonte des processus selon les référentiels ITIL
- Définition de l'organisation cible alignée avec les nouveaux processus

### RATIONALISER L'USAGE DES OUTILS

- Cartographie et analyse des outils existants
- Sourcing et accompagnement à la contractualisation de l'outillage et/ou de prestations d'intégration
- Préconisation et alignement des outils par rapport aux besoins fonctionnels et aux bonnes pratiques
- Accompagnement pour la mise en place du plan d'actions

### PILOTAGE DE LA MISE EN ŒUVRE

- Gouvernance dédiée autour des projets ESM
- Suivi de la performance des services : éditeur / prestataires intégrateurs
- Mise en place d'un plan de conduite du changement

## DES BÉNÉFICES CLÉS

AMÉLIORATION DES NIVEAUX DE SERVICES

STANDARDISATION DES PROCESSUS À HAUTEUR DE **80%**

AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (ACCÈS AUX SERVICES EN **3**

CLICS, AUGMENTATION DE L'AUTONOMIE ET DU SELF-CARE)

ATTEINTE DES OBJECTIFS DE CONFORMITÉ DES ACTIFS IT