



# Conseil en gestion des services IT

**Comment développer l'efficacité, la résilience et l'agilité de votre système d'information tout en faisant des économies ?**

Plus de 70% du budget des DSI est dépensé pour maintenir leur existant. Fort de ce constat, l'industrialisation des processus de services devient incontournable pour développer de nouveaux services, en support des métiers de l'entreprise.

# Les services Econocom apportent **une réponse pragmatique et adaptée aux enjeux IT** d'une entreprise. Notre savoir-faire se décline en 4 pratiques :

- **L'alignement des services**, pour disposer de véritables leviers de développement pour l'entreprise
  - ▶ Définir, en support des DSI, les offres de services
  - ▶ Formaliser les engagements associés
  - ▶ Mettre en œuvre les moyens nécessaires à leur suivi
- **L'industrialisation des services** pour délivrer les services conformément aux attentes des métiers
  - ▶ Définir les processus, les politiques, les standards et les outils orchestrant l'ensemble des activités des équipes
  - ▶ Mettre en œuvre de véritables « supply chains » visant à concevoir, intégrer, puis supporter efficacement les services
- **L'accompagnement du changement** pour adopter de nouveaux processus industriels via des méthodes participatives
  - ▶ Faire adhérer les acteurs
  - ▶ Impliquer les acteurs dans l'utilisation des processus
- **Le pilotage des services** pour contrôler la performance des services délivrés par la DSI
  - ▶ Définir la gouvernance des services visant au respect des engagements pris vis-à-vis des clients
  - ▶ Accompagner sa mise en œuvre au travers d'outils et de méthodes de pilotage

.....

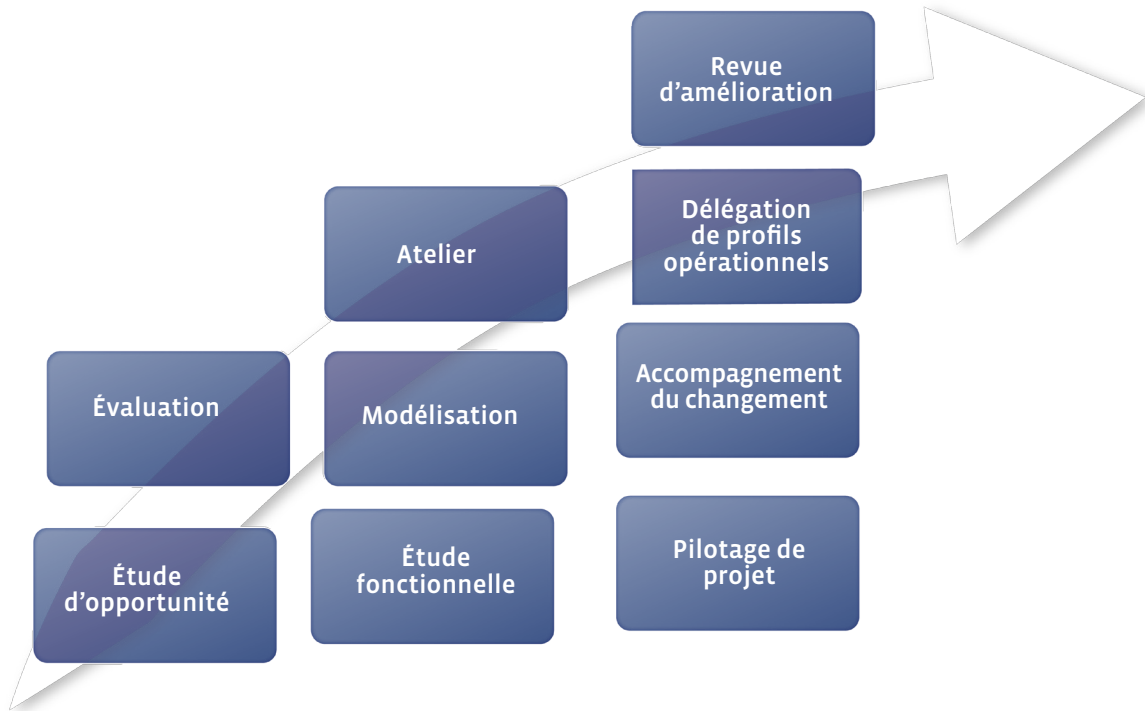
Nos conseils s'appuient sur les meilleures pratiques du marché (ITIL, CoBit, ISO, PMBOK, eSCM)

## Bénéfices

- **Alignement des niveaux de services** informatiques sur les objectifs métiers
- **Maintien d'une qualité de service** constante en optimisant les ressources
- **Amélioration des coûts** de fourniture et de support des services pour une plus grande compétitivité
- **Satisfaction** des utilisateurs finaux



# À chaque besoin son approche méthodologique.



## Évaluation

- Diagnostic des processus existants et positionnement par rapport au modèle ITIL afin d'identifier les axes d'amélioration.

## Atelier

- Prestation courte (2 à 3 jours) qui allie rappel des concepts ITIL et travail concret sur une de vos problématiques, comme la gestion des configurations et la CMDB. Cette prestation permet de cadrer et dégager les grandes lignes d'un plan d'actions sur une thématique donnée.

## Étude d'opportunité

- Évaluation de l'existant afin de passer du stade de la réflexion à celui de l'action en définissant un cadre de projet précis et structuré (phasage, coût, ressources, ...) et en bâtissant un argumentaire, notamment économique (« business case »).

## Modélisation des processus

- Adaptation des processus ITIL à votre organisation et votre mode de fonctionnement.

## Étude fonctionnelle

- Définition du cahier des charges des outils qui supporteront les processus (re-)définis et bâtiront votre système d'information.

## Accompagnement au changement

- Assistance pour faciliter l'insertion de nouvelles solutions et faire adhérer les équipes.

## Pilotage de projet

- Conduite d'un projet ou accompagnement de votre direction de projet.

## Revue d'amélioration

- Audit de post-implémentation pour assurer une démarche d'amélioration continue.

## Délégation de profil opérationnel

- Pilotage opérationnel d'un profil en tant que « Process Manager » dans le cadre d'une mission en régie de longue durée pour assurer l'implantation des pratiques ITIL (ex : Incident Manager, Change Manager, ...).



Plus de **200** clients satisfaits  
de nos services

**15** ans d'expérience  
dans le conseil

**40** consultants certifiés ITIL pour  
vous accompagner



Certification **ISO 9001 V 2008**  
sur l'ensemble de nos métiers.  
Organisme accrédité de formation  
et de certification ITIL, référencé  
au FAFIEC

