

Les services IT : des assets stratégiques pour votre entreprise

Service Offer

Dans un contexte concurrentiel où il faut toujours faire plus avec moins, optimiser vos services IT et démontrer leur valeur auprès de vos clients n'est plus question de choix mais de nécessité.

Dans ce contexte, il est nécessaire de s'inscrire dans une démarche proactive. L'adoption de bonnes pratiques ITIL et SIAM vous permet de relever ce défi et de gérer aussi bien les services IT fournis en interne que ceux, de plus en plus nombreux, délivrés par des fournisseurs externes.

Des exigences métiers croissantes

La réduction et la justification des coûts, les exigences en termes de besoins, ainsi qu'un time-to-market plus court sont autant de défis et de pressions auxquels votre département doit faire face.

Le recours à des fournisseurs externes, de plus en plus nombreux et proposant des services à forte valeur ajoutée, permet souvent de renforcer votre agilité, mais nécessite en contrepartie une gestion plus étroite et une parfaite intégration à vos processus IT.

Dans ce contexte, un des challenges consiste à professionnaliser votre relation avec les métiers ainsi qu'à formaliser et structurer les services IT fournis.

Notre approche

Notre approche, basée sur plus de 10 ans d'expérience dans le Service Management, est de rester neutre en termes de méthodologie et de favoriser le pragmatisme.

Nous utilisons différents frameworks publics et reconnus, et recourons à des approches participatives et pragmatiques qui nous permettent à la fois

d'obtenir des retours rapides (quickwins) et des résultats sur le long terme.

Ce que nous offrons

Nous vous proposons une démarche modulable qui, selon vos besoins, privilégie anticipation et création de valeur, et s'appuie potentiellement sur les étapes suivantes :

> Une compréhension fine des besoins et des attentes, suivie de l'**établissement du périmètre** d'intervention (parties prenantes, processus, référentiels et frameworks à utiliser).

> L'**évaluation des pratiques** en cours, intégrant une proposition d'améliorations pragmatiques au regard des bonnes pratiques et des priorités fixées par le client.

> L'**élaboration du catalogue des services IT** et de ses vues métiers et IT.

> La **formation** et la certification éventuelles de vos collaborateurs. Nous sommes accrédités pour donner l'ensemble des formations ITIL et pouvons faire passer les examens correspondants.

> La **customisation** et la documentation **des processus ITIL**, la définition

des rôles et responsabilités selon les caractéristiques de votre organisation, leur **déploiement**, le coaching initial pour en assurer le bon fonctionnement et pour garantir l'implication des parties prenantes.

> La **mise en œuvre** de bonnes pratiques **SIAM** adaptées à votre environnement, pour optimiser la gestion de vos services soutenus par des fournisseurs IT externes.

> La définition et la mise en œuvre d'indicateurs opérationnels et leur agrégation en indicateurs de pilotage, pour permettre l'**élaboration de tableaux de bord** adéquats.

> La mise en œuvre de l'**amélioration continue** pour garantir la pérennité et la qualité de vos services et de vos processus.

Ces étapes sont idéalement accompagnées par la sélection et la mise en œuvre d'un **outil de Service Management**.

Notre accompagnement inclut dans ce cas, si nécessaire, l'établissement d'un cahier des charges, de critères d'évaluation et le développement d'une procédure d'appel d'offres.

Service Offer

Une démarche qui privilégie proactivité et création de valeur



Vos bénéfices

Les bénéfices d'un renforcement de vos pratiques de gestion des services sont nombreux :

- > Vous substituerez l'image d'un centre de coûts avec celle d'un asset stratégique..
- > Vous assurerez une transparence complète des activités de votre département IT.
- > Votre partenariat avec les métiers sera basé sur une confiance formalisée, mesurable et contractualisée.

> Votre relation client / fournisseur sera renforcée et basée sur l'utilisation d'un langage commun.

> Vous obtiendrez un meilleur alignement avec les besoins métiers.

> Vous fournirez des services de meilleure qualité tout en réduisant leurs coûts.

> Vous valoriserez vos services par l'exploitation des données opérationnelles telles que log, incidents etc.

> Vous automatiserez les tâches récurrentes liées aux demandes de services de vos utilisateurs.

> Vous disposerez de tableaux de bord de pilotage pour une meilleure gouvernance des services.

> Vous obtiendrez un meilleur engagement de vos collaborateurs et atteindrez un niveau de maturité supérieur du département IT.

servicenow

Itecor et ServiceNow ont conclu un partenariat dans le domaine du Service Management

Suite à une analyse du marché et aux discussions menées avec nos clients, nous avons fait le choix de conclure un partenariat avec Servi-

ceNow et de développer des compétences dans ce produit.

Ce choix est renforcé par les évaluations du Gartner et de Forester qui considèrent ServiceNow comme l'une des meilleures solutions pour la gestion des services IT.

Grâce à ce partenariat, quand il peut s'appliquer à leur contexte, les entre-

prises qui veulent améliorer le fonctionnement de leurs services peuvent ainsi bénéficier de la combinaison d'un acteur local reconnu pour son expertise dans la mise en place de processus ITIL, et de l'une des meilleures solutions de Service Management du marché.