



Contexte

Le Fafiec constate dans le cadre de son partenariat d'infogérance :

- une dépendance totale vis-à-vis de son prestataire,
- une dérive des coûts sans amélioration de la qualité de service,
- des difficultés organisationnelles avec des processus non formalisés.



Mission

d²X Expertise intervient comme conseil auprès de la direction du Fafiec. L'objectif est de remettre les parties autour de la table pour :

- définir les processus et formaliser la prestation cible sur la base de l'eSCM, d'ITIL® et de l'ANSSI,
- rédiger le CCTP et de négocier le nouveau contrat,
- déployer et d'accompagner la transformation.



Enjeux

Le contrat d'infogérance historique a été dénoncé, il faut donc rapidement :

- faire un état des lieux et analyser les écarts entre les besoins et les prestations,
- définir la production cible et établir la stratégie avec la direction,
- renégocier l'infogérance avec le prestataire,

L'enjeu primordial de ce projet est d'avoir une vision globale du fonctionnement d'une DSI.



Bénéfices

L'intervention de d²X Expertise a permis de faire prendre conscience au prestataire de la nécessité d'une remise à plat de ses pratiques.

L'objectif de d²X a été atteint avec :

- l'industrialisation de la production et le déploiement des processus, des services ITIL et les KPI,
- le rétablissement du niveau de services et la confiance entre les utilisateurs et leur informatique.