



## Contexte

L'Opérateur Informatique ERDF assure l'exploitation du patrimoine informatique du distributeur EDF.

Le pôle I&S de l'OI est en charge de l'ingénierie de production et de la sécurité opérationnelle. A ce titre, il :

- assure le support de niveau 3 sur les systèmes, réseau, outillage,...
- définit et maintient le référentiel Technique Opérateur,
- pilote des projets d'évolution de l'outillage et de l'infrastructure.



## Intervention

Notre consultant intervient dans le domaine Référentiel et méthodes du pôle I&S sur le projet de mise en place d'ITIL avec

- adaptation, formalisation et mise en place des processus,
- mise en œuvre de la structure de gouvernance autour de chaque processus (mesure de l'efficacité, de la maturité...),
- choix de l'outillage support aux processus,
- accompagnement au changement auprès des services de l'Opérateur.



## Enjeux

L'Opérateur Informatique a décidé de mettre en œuvre plusieurs processus de gestion, dont :

- incidents, problèmes,
- changements, mises en production,
- capacité, configurations,

ITIL a été retenu pour garantir des processus efficaces, compatibles avec la croissance rapide de son activité et conformes aux meilleurs pratiques.

Parallèlement, un cadre pour la gestion des crises et de l'escalade a été élaboré.



## Bénéfices

Par son intervention, d<sup>2</sup>X Expertise contribue :

- à l'homogénéisation des pratiques entre les différents services de l'Opérateur, tant sur les méthodes que sur l'outillage utilisé,
- à l'évolution de pratiques artisanales vers des pratiques industrialisées,
- à la progression des méthodes de l'Opérateur, par une démarche d'amélioration continue basée sur des audits de maturité et d'efficacité et des campagnes de sensibilisation des équipes

“ Le consultant d<sup>2</sup>X Expertise a su rapidement prendre la dimension de sa mission et figure désormais parmi les experts reconnus au sein de mon équipe. Son sens du relationnel lui permet d'intervenir de façon efficace auprès de tous nos interlocuteurs, ce qui est essentiel sur une activité ayant trait aux processus ITIL, par essence transverse.

*Chef de pôle I&S - Opérateur Informatique ErDF*