



## Contexte

Le SOI est le Service Informatique de la ville de Lausanne. Il fournit les services d'infrastructures et applicatifs auprès de 37 services métiers, soit 4000 utilisateurs.

Un Audit de maturité ITIL a évalué l'organisation des services à un niveau entre 2 et 3 (sur une échelle de 5 degrés).

***La direction s'est donnée pour objectif d'améliorer ce score d'au moins 1 point.***



## Intervention

L'accompagnement proposé par d<sup>2</sup>X Expertise comprend les volets suivants :

- analyse des processus actuels et validation des écarts par rapport aux best practices ITIL,
- cartographie des processus inexistants,
- adaptation des processus, des outils et mise en place d'une nouvelle organisation,
- refonte des indicateurs opérationnels existants.



## Enjeux

Les facteurs clés de succès pour optimiser la productivité des services sont :

- parler le même langage,
- avoir une meilleure visibilité des événements.

Un point clé pour cela : une préparation minutieuse en amont, tant pour les aspects organisationnels que humains.



## Bénéfices

Le SOI est désormais capable d'offrir un meilleur service à ses clients, par une meilleure maîtrise de sa chaîne de production et par l'implémentation des éléments suivants :

- l'amélioration des processus Incident, Problem, Event et Change,
- une définition claire des rôles et responsabilités des équipes,
- la proposition d'indicateurs en adéquation avec les attentes opérationnelles et engagements de services.