



Context

L'Opérateur Informatique (OI) assure l'exploitation du patrimoine informatique du distributeur ErDF.

L'équipe MPS (Mission Performance et Sécurisation) de l'Etat Major de l'OI est organisée autour de 4 axes :

- le pilotage des processus ITIL®,
- l'Appui Transfert de Prestation,
- l'Assistance à Maitrise d'Ouvrage des applications du SI,
- les Opérations : en charge des audits internes, des reportings mensuels.



Mission

Plusieurs consultants d²X Expertise interviennent au sein de l'équipe MPS en tant que pilotes de processus ITIL®, avec comme objectif :

- d'assurer la transversalité des processus ITIL® de l'OI-ERDF ,
- de décliner la stratégie au travers des processus,
- de produire de valeur autour des processus,
- d'organiser l'amélioration en continue des processus,
- d'assurer les interactions entre les processus et l'outillage.



Issues & Goals

L'Opérateur Informatique attache une grande importance à l'industrialisation de son activité et a décidé de mettre en œuvre plusieurs processus de gestion, dont incidents, problèmes, catalogue changements, mises en production, capacité, configurations.

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

Les pilotes au sein d'une même équipe ont pour objectif assurer le développement d'une gouvernance commune.



Benefits

L'équipe d²X contribue de façon reconnue :

- à l'homogénéisation des pratiques entre les différents services de l'Opérateur, tant sur les méthodes que sur l'outillage,
- à l'évolution des pratiques,
- à la progression des méthodes de l'Opérateur, par une démarche d'amélioration continue basée sur des audits de maturité et d'efficacité,
- à assurer la conduite du changement via des sessions de sensibilisation des équipes.