

# Performance de vos services IT

Conseil et formation ITSM



# La « gestion de services » au sens ITIL

## Objectifs

- Garantir, améliorer et mesurer les services rendus aux clients

## Bénéfices

- Améliorer les processus informatiques et structurer la relation entre la direction informatique et ses clients.
- Un projet ITSM doit être mis en œuvre de façon pragmatique et présenter un **ROI de 12 à 24 mois**

## Périmètre

- La gestion de services concerne en premier lieu les domaines de la production, du support et des études informatiques. La mise en place des processus s'effectuent en mode « projet ».
- Les dimensions à prendre en compte dans un projet ITSM recouvrent les services rendus ou à rendre, le processus, l'organisation et l'outillage.



# Démarche ITSM



Etat des lieux

Etat des lieux ITSM des processus, organisation et outils sur un périmètre donné ou sur l'ensemble de la DSI

Audit des bonnes pratiques ITSM en termes de conformité vis-à-vis des performances attendues de la DSI et/ou du référentiel ITIL



Plan d'amélioration ITSM

Construction du plan d'amélioration

Accompagnement en mode projet du plan d'amélioration

Amélioration de la maturité des processus

Conduite du changement

Formation

Mise en place ou évolutions des outils



Mise en œuvre opérationnelle

Mise à disposition de ressources :

Service Manager

Change Manager

Supply Manager

Application Owner

Service Desk

niveaux 1 et 2



Amélioration continue

Sensibilisation des équipes à l'amélioration continue

Etat des lieux et recensement des pistes d'amélioration

Mise en œuvre des actions d'amélioration continue

Clés de réussite d'un projet ITSM : l'adaptation pragmatique des bonnes pratiques au contexte de l'entreprise et une mise en œuvre par paliers successifs

# ITIL & COAPTIS

Coaptis accompagne depuis 2007 ses clients sur l'amélioration de leurs processus et pratiques informatiques. Nos missions concernent la Direction des Systèmes d'Information, ses clients et fournisseurs. Nous intervenons également plus spécifiquement sur des fonctions support, production, infrastructure ou études.

Nos consultants, experts s'appuient sur notre méthodologie **ITSM COAPTIVUM** développée en interne, qui constitue une véritable démarche outillée pour adresser un plan d'amélioration ITSM.

Une politique systématique de certifications ITIL est mise en œuvre pour valider les compétences de nos consultants.

# COAPTIS

Conseil et formation en management et technologies



## CONSEIL EN ORGANISATION

Avant-projet, cadrage, cahier des charges, appel d'offre, mise en place d'équipe projets, kick-off, conduite de projet, bilan



## CONSEIL EN TECHNOLOGIES ET MÉTHODOLOGIES

CMMi, ITIL, COBIT, PRINCE2, PMBOX, Portefeuilles projets ERP, BI, CRM, Internet,



## FORMATION, COACHING ET ASSESSMENT

Gestion de projets, conduite du changement, management, négociation, Process Communication®, Insights Discovery®, MBTI®

420+

-  
Projets

80+

-  
Réseau d'experts

1,7M+

-  
CA Coaptis/SDM

2005

-  
Année de création

# REFERENCES

## **Banques, assurances**

April, AXA, Banques Populaires, BNPParibas, Boursorama, Global Equities, Marsh

## **Services publics et associatifs**

ACF, Adapei92, ADEME, APAS, ARS, BnF, CIEP, INA, La Poste, ONISEP, Paris Sciences Lettres, RATP



## **Services**

Artic, Axel Springer, CAST, Chridami, Cofiroute, Colt, Générale Décors, Géodis, Guldmann, Havas Voyages, HEC, KTO, Orange, Iliad/Protelco, TF1, Transdev, TV5Monde, Vidélio, Vinci Airports

## **Industrie, Pharmacie, Textile**

AREVA, Chanel, Chantelle, Chassis Brakes International, DS Smith, General Motors, Gosset, Kenzo, L'Oréal, LG, LVMH, Mecaplast, Mikatex, Nexans, Sharp, Sinéquanone, TEVA, Techni Industrie

# Pour nous contacter

Mail : [contact@coaptis.fr](mailto:contact@coaptis.fr)

Internet : [www.coaptis.fr](http://www.coaptis.fr)

Tél : +33 (0)9 53 149 149

Adresse : 31 rue de Tocqueville, 75017 Paris, France