

EXPERTISE

Les différences qui font la différence

La signature en matière de pilotage IT



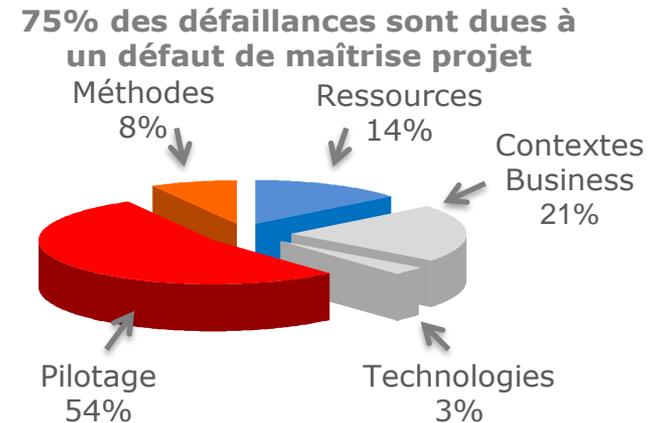
Les enjeux de la maîtrise des engagements

Les défaillances projets ont des effets directs :

- ♦ **Dépassements de délais (42%)**
- ♦ **Dépassements de budgets (44%)**
- ♦ **Objectifs partiellement atteints (42,5%)**

...et de nombreux effets indirects :

- ♦ perte de productivité
- ♦ faibles performances
- ♦ baisse de motivation
- ♦ perte de crédibilité
- ♦ lassitude des utilisateurs



Source: Observations (2015) par plusieurs sources [Gartner, ID, PMI ...]

CE QUE NOS CLIENTS NOUS DEMANDENT

Nous avons déployé des outils et des méthodes, mais j'ai toujours bien du mal à avoir une vision de mon portefeuille.

Les référentiels c'est nécessaire, mais.. comment rendre mon organisation ITIL® souple et pragmatique ?

J'aurais besoin que l'on aide mes exploitants à avoir les bonnes méthodes et à mettre de la fluidité dans les processus...

Comment transposer les bonnes pratiques projets et opérations dans mon organisation ?

Nous avons investi dans un plan de certification de nos chefs de projets, mais à l'usage cela n'est pas suffisant.

Nous allons démarrer un projet critique pour lequel nous aurons besoin d'un directeur de projet senior..

J'aurais besoin d'appui pour le déploiement de l'outil ITSM groupe dans notre organisation.

Selon notre politique RH nos directeurs de projets doivent être des internes. Mais... nous avons beaucoup de mal à les trouver.

Face à nos fournisseurs IT, mes équipes sont démunies sur le plan contractuel. Sauriez-vous les aider ?



Notre positionnement

UN ÉVENTAIL COMPLET D'OFFRES

permettant à une DSI de **sécuriser ses engagements.**



Organiser

Améliorer les processus de gouvernance opérationnelle des programmes, des projets, des opérations et de votre PMO.



Piloter

Faire appel à notre panel de consultants expérimentés pour assurer le pilotage de vos projets ou de vos opérations.



Recruter

Profiter de notre positionnement exclusif sur des profils seniors pour recruter vos managers opérations et projets.



Former & Accompagner

Faire progresser les équipes et les individus en charge de vos engagements.



Outiller

Déployer les outils et les processus pour piloter le Portefeuille, les Projets, les Opérations et les Contrats.



Administrer

Gérer les contrats, administrer les conventions de service, SLA et unités d'œuvre.



Nos métiers

Pour délivrer ses prestations, d²X s'appuie sur :

➔ un **référentiel métier** dédié, organisé en **3 filières distinctes**

Niveau d'expérience	Service Management	Project Management	Contract Management
>15 ans	Consultant ITSM Architecte technique	Portefeuille Consultant Programme Projet	Consultant SRM
	Service Delivery Manager Gestionnaire d'Application IPCM- Pilote de processus	Directeur de programme Business Analyst Chef de Projet	Transition Manager Pilote de contrat
3-5 ans	PMO Service	PM Assistant	Admin de contrat

IPCM: Incident, Problem and Change Manager *SRM: Supplier Relationship Management*

➔ une **bonne maîtrise** des **normes, référentiels** et **recueils de bonnes pratiques** liés à l'organisation des DSI, au pilotage de projet, au service management, ou à la gestion de la relation client fournisseur.



Organiser

Mettre en place une Gestion de Portefeuille pertinente et simple ?
Améliorer le pilotage transverse de vos processus ?
Bâtir et déployer un référentiel pour la conduite de vos programmes et projets ?
Définir un schéma de sourcing fournisseurs ou changer d'infogérant ?

d²X dispose de l'offre de conseil adaptée...

EXPÉRIENCE

Nos missions de conseil sont pilotées par un de nos **10 Practices Managers**. Chacun d'entre eux justifie d'au moins 15 ans de pratique dans son domaine.

CAPITALISATION

Chaque consultant d²X bénéficie d'un accès immédiat à une base de connaissance qui comporte plus de **250 entrées** (normes, best practices, modèles de documents, guides de mise en pratique, ...).

MAÎTRISE DES RÉFÉRENTIELS

L'ensemble repose sur la maîtrise des méthodes et référentiels du marché.

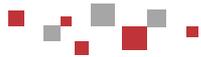


INDÉPENDANCE

Notre positionnement exclut les cibles usuelles des sociétés de services en mode industriel, et nous agissons en toute indépendance des éditeurs de solutions. Cela vous garantit que nos propositions d'orientation, de décision et d'organisation sont réalisées en toute indépendance.

PRIX AJUSTÉ

d²X a mis en place une organisation où les structures centrales sont légères, l'essentiel de l'effort étant volontairement dédié à l'opérationnel terrain. Ce qui vous assure un rapport qualité prix imbattable.

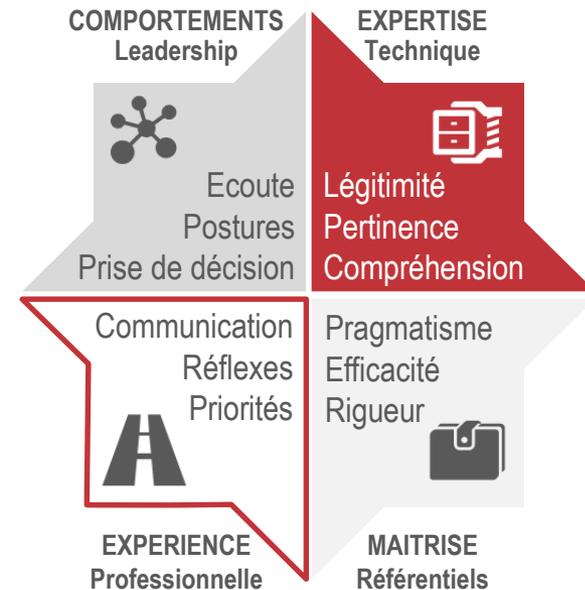


Piloter

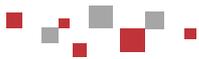
**Renforcer vos équipes pour le pilotage d'un projet critique ?
Intervenir en pompier sur une opération en difficulté ?
Assurer une transition ou un changement de fournisseurs ?**

L'offre de pilotage d²X, c'est...

- ♦ 100 consultants salariés, dont :
 - 70% avec plus de **15 ans d'expérience** sur le pilotage d'opérations complexes en grands comptes,
 - 30% sélectionnés pour leurs compétences liées à l'administration des projets ou opérations.
- ♦ un vivier de plus de **200 consultants qualifiés** sur les métiers de notre référentiel,
- ♦ dans 70% des cas, moins d'une semaine entre votre expression de besoin et le démarrage effectif d'une mission,
- ♦ une présence (Amérique du Nord, Europe, Asie) qui nous permet d'adresser des opérations internationales,
- ♦ des modes contractuels adaptés à votre organisation (Conseil, Centre de Compétences, Forfait).



Profil des consultants d²X



Recruter

Faire appel à d²X pour recruter ses pilotes opérationnels en matière IT, c'est profiter d'un vivier permanent de professionnels déjà identifiés et qualifiés, disponibles rapidement sur nos plaques géographiques.

GAIN DE TEMPS

Notre approche par référentiel métier est plus efficace que celle d'un cabinet de recrutement par approche directe.

MOYENS

Une équipe de recrutement appuyée par 10 Practices Managers contacte chaque année **2000** professionnels, réalise **800** entretiens de sélection et entretient un vivier de **250** professionnels.

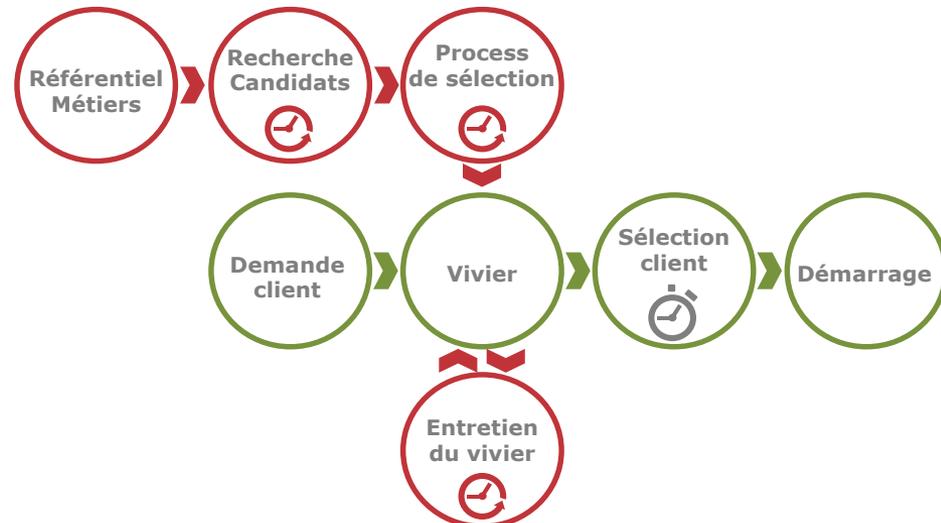
FORMULES ADAPTÉES

Contrat de recrutement ? Mission « en pré-embauche » ? d²X dispose de la méthode et des accréditations qui conviennent à votre cas particulier.

FOCALISATION

Les profils sur lesquels nous sommes centrés...

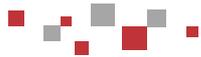
- échappent aux cabinets de recrutement « Exécutive » qui traitent jusqu'aux niveaux de MANAGEMENT,
- échappent aux cabinets « Experts Technologies de l'information » qui vont jusqu'à l'ingénieur 3 ans d'expérience, sur des profils « techniques ».



Processus de recrutement d²X Expertise



Processus de recrutement par approche directe



Accompagner ses équipes IT du FAIRE vers le FAIRE FAIRE ?
 Animer des retours d'expérience sur des sujets précis ?
 Elaborer des cursus sur mesure sur vos filières liées au pilotage ?
 Compléter les certifications par des actions opérationnelles ?

En complément des organismes de formations traditionnels centrés sur la manipulation des outils ou délivrant des certifications sur des référentiels, d²X sait faire progresser vos équipes et vos équipiers.

- ▶ Une poignée de consultants référents motivés, certifiés et capables d'intervenir à côté de vos équipes en mode **tutorat** ou **compagnonnage**,
- ▶ Un catalogue existant de 35 formations adaptées, réalisées au cours de nos interventions opérationnelles et dispensées en mode « retour d'expérience » sous la forme de workshops de 3h sur des thématiques **concrètes**,
- ▶ Une capacité d'ingénierie de formation sur des besoins d'accompagnement individuel ou collectif auprès de vos équipes de **chefs de projet, pmo, service managers**, ou **gestionnaires de contrats**.
- ▶ Plusieurs formules contractuelles selon vos besoins : « Pay as you go », abonnement, interventions ponctuelles, ...

d²X Workshops



Comprendre les enjeux de la DSI
 Parler CAPEX et OPEX
 Fondamentaux du manager IT
 Manager en transverse

FILIERE PROJET

Réussir un comité d'engagement
 Maîtriser un comité de pilotage
 Faire une réunion de suivi efficace
 Clôturer un projet
 Produire un reporting percutant
 ...

FILIERE SERVICE

ITIL pour les nuls
 IPCM ou Incident/Problem/Change
 Préparer un CAB
 ...

FILIERE CONTRAT

Relation client/fournisseur
 Négocier avec une société de services
 Faire une revue de contrat
 Recadrer un fournisseur
 Réceptionner avec réserves
 ...

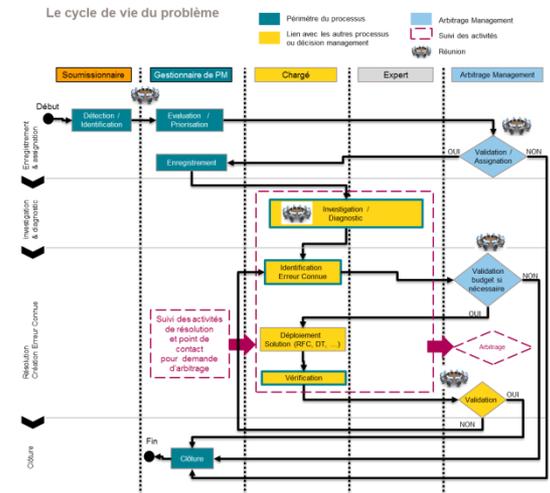


Outiller

Outil ITSM ou de Gestion de Portefeuille, Ticketing, Gestion documentaire, Suivi des roadmaps budgets ou projets, Infocentres divers et variés. A l'opposé des projets métier, la mise en place des outillages internes d'une DSI n'est ni critique ni prioritaire et pourtant...

d2X s'insère dans votre dispositif existant (équipes Build et Run, intégrateurs, éditeurs, ...) pour vous accompagner tout au long du cycle de vie de la mise en place des outillages internes.

- ♦ **AMOA outillage** : réalisation des spécifications fonctionnelles, pilotage des éditeurs, intégrateurs, ou équipes de développement, préparation et réalisation des recettes.
- ♦ **Conduite du changement** : adaptation des processus, élaboration et diffusion des supports de communication et de formation, conduite des workshops et sessions de formation.
- ♦ **Post-implémentation** : préparation et conduite du MCO outil.



RÉFÉRENCES

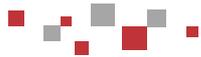
Plus d'une quinzaine de références d'appui à la mise en place d'outils du marché (HP Service Manager®, Easy Vista®, ServiceNow®, REDMINE, Tivoli TCM®, ...) ou d'outils spécifiques (gestion documentaire, reporting, ...).

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Tous nos consultants affectés sur des missions liées aux outillages ont été un jour à la place de vos équipiers confrontés à des déploiements non préparés.

INDÉPENDANCE

d2X n'est pas un expert technique de telle ou telle solution et ne dispose d'aucun accord direct (revendeur) ou indirect (apporteur d'affaires) avec les éditeurs de solutions.



Administrer

La mise en place d'outils et la définition de processus alignés est une chose, l'administration quotidienne de ces outils est un sujet spécifique, nécessitant une approche spécifique et des profils spécifiques.

LES SUJETS

- Production des éléments de métrologie, validation des UO et lien avec les services de comptabilité fournisseur
- Production / consolidation / rapprochement / diffusion des reportings de la DSI (changements, problèmes, incidents, avancements, tableau de bord portefeuille ou projet, ...)
- Gestion du parc au quotidien (licences, PC, téléphonie, copieurs, ...)
- Communication transverse aux entités de la DSI

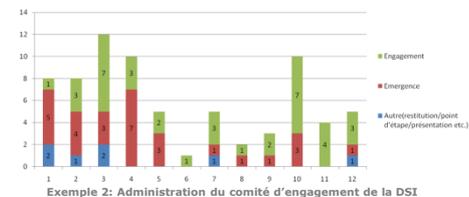
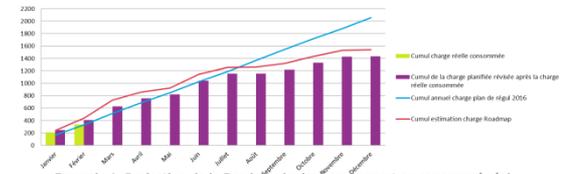
LES PROFILS

Représentant 3 métiers dans notre référentiel (PMO Service, PM Assistant, Administrateur de contrat) :

- profils plutôt junior mais à 90° des profils usuels de débutants en informatique,
- formation initiale pas obligatoirement informatique (par exemple : comptable, juridique ou commerce) avec appétence pour l'écosystème IT, et surtout ... écoute, sens du service et de la précision,
- motivés par des activités récurrentes et répétitives.

L'APPROCHE

- 1 L'étude et la mise en place d'une cellule d'administration sont pilotées par un consultant senior d2X référent, au cours d'une mission d'appui à l'optimisation d'activités transverses.
- 2 La géométrie de l'équipe à mettre en place, les livrables, les processus concernés, et les engagements sont définis avec notre donneur d'ordre.
- 3 Le démarrage est réalisé en régie, suivi par une transformation progressive en centre de services.



Nos Clients

Nos clients sont des managers au sein de DSI de Grands Comptes ou de Sociétés de Services Industrielles, préoccupés par le pilotage opérationnel de leurs Programmes ou Opérations à enjeux.



“ d²X Expertise, c’est le moteur du changement...
 Head of Global Data Center, Givaudan

“ Je suis extrêmement satisfait de notre collaboration et plus particulièrement de l'excellente prestation de votre Service Manager...
 Responsable Exploitation, Norbert DENTRESSANGLE

“ Nous travaillons depuis plusieurs années avec la société d²X sur Lyon. Caractéristiques de la société : souple, réactive, grande capacité à rechercher des profils rares et de bon niveau...
 Chargé de mission auprès du DSI, ENEDIS

“ Nous avons choisi d²X Expertise pour nous accompagner sur le pilotage de notre transition d'infogérance, et réussi une transition complexe, marquée par plusieurs projets de transformation.
 Head of Service Operations, ARKEMA

“ Je tiens à formaliser mes remerciements sur la prestation de votre Chef de Projet: il a su faire porter à bout de bras notre exercice de PRA.
 Responsable Infrastructures, ENEDIS

“ Le premier point fort de d²X, c’est la qualité et l’implication de ses consultants...
 Responsable de Service, Ville de Lausanne



Implantations



LYON - SIÈGE SOCIAL

21 rue François Garcin
69003 Lyon



GENÈVE

Avenue Industrielle 4-6
CH-1227, Carouge



MONTRÉAL

1250 Bd René Levesque Ouest
Bureau 2200
Montréal QC H3B 4W8



PARIS

Immeuble les Miroirs
18 avenue d'Alsace
92400 Courbevoie



SINGAPOUR

1 Raffles Place
#20-61 Tower 2
048616 Singapore



NANTES

6 rue Viviani
44200 Nantes

+ 33 4 78 94 87 87
contact@d2x-expertise.com