



## Contexte

Carmignac Gestion est une société de gestion de portefeuilles fondée en France en 1989 par Edouard Carmignac.

C'est aujourd'hui l'un des principaux acteurs européens de la gestion d'actifs financiers. Fin 2014, les encours sous gestion s'élève à 50 milliards d'euros et la société emploie environ 270 collaborateurs dont une trentaine de gérants et analystes principalement basés en France et au Luxembourg.



## Enjeux

Dans ce contexte, le responsable de la gestion des infrastructures informatiques et réseaux de Carmignac Gestion a souhaité faire appel à un expert Qualité et Méthode afin de mettre en place une nouvelle solution ITSM (Information Technology Service Management) qui supporte les processus de gestion de service, à créer ou à optimiser, qui doivent être compatibles avec la norme ISO 20000 et avec la culture d'entreprise de Carmignac Gestion.



## Mission

d<sup>2</sup>X Expertise intervient auprès de Carmignac dans le but :

- d'évaluer la maturité des processus de gestion de service et de proposer un plan d'action de réaligement au travers d'un audit de maturité,
- de définir les exigences du nouvel outil ITSM à travers la rédaction d'un cahier des charges,
- de choisir l'outil en participant aux soutenances des éditeurs & intégrateurs retenus.



## Bénéfices

L'intervention de d<sup>2</sup>X a permis de fédérer les équipes opérationnelles sur ce projet, notamment en:

- menant les interviews pour collecter les attentes au sujet de la nouvelle solution ITSM,
- accompagnant le client lors du choix du binôme éditeur/intégrateur (organisation de POCs, rédaction du cahier des charges et grille de conformité).