



Contexte

ERDF est l'Opérateur Informatique (OI) qui assure l'exploitation du patrimoine informatique du distributeur EDF.

Le pôle Mission Performance et Sécurisation de l'OI est notamment en charge de piloter les processus ITIL de l'OI-ERDF. A ce titre, il :

- assure la conception, la mise en œuvre et l'amélioration des processus,
- définit et maintient le référentiel technique,
- assure le rôle de MOA du SI de l'OI-ERDF.



Mission

Nos consultants interviennent au sein du pôle Mission Performance et Sécurisation en tant que pilotes de processus ITIL. A ce titre, ils sont en charge de :

- formaliser et piloter l'amélioration continue des processus,
- Mettre en œuvre la structure de gouvernance autour de chaque processus (mesure de l'efficacité, de la maturité...),
- faciliter le choix de l'outillage support aux processus,
- accompagner la conduite du changement auprès des services de l'Opérateur.



Enjeux

L'Opérateur attache une grande importance à l'industrialisation de son activité et a décidé de mettre en œuvre plusieurs processus et notamment :

- la gestion des incidents,
- la gestion des changements et les mises en production,
- La gestion de la capacité et des configurations.

ITIL a été retenu pour garantir des processus efficaces, compatibles avec la croissance rapide de son activité et conformes aux meilleures pratiques. Parallèlement, un cadre pour la gestion des crises et de l'escalade a été élaboré.

“ Le consultant d²X Expertise a su rapidement prendre la dimension de sa mission et figure désormais parmi les experts reconnus au sein de mon équipe. Son sens du relationnel lui permet d'intervenir de façon efficace auprès de tous nos interlocuteurs, ce qui est essentiel sur une activité ayant trait aux processus ITIL, par essence transverse.



Bénéfices

Par son intervention, d²X Expertise contribue :

- à l'homogénéisation des pratiques entre les différents services de l'Opérateur, tant sur les méthodes que sur l'outillage utilisé,
- à l'évolution de pratiques artisanales vers des pratiques industrialisées,
- à la progression des méthodes de l'Opérateur, par une démarche d'amélioration continue basée sur des audits de maturité et d'efficacité et des campagnes de sensibilisation des équipes.