



Contexte

BNP Paribas Leasing Solutions est la filiale de BNP Paribas spécialisée dans les solutions locatives pour les équipements professionnels, proposées soit directement aux entreprises et professionnels, soit par l'intermédiaire de ses partenaires, les constructeurs, distributeurs, éditeurs.

La filiale compte 8 000 collaborateurs dans 26 pays.



Mission

BNP Paribas Leasing Solutions a confié à d²X Expertise une mission de Service Level Management ayant pour objectifs :

- de négocier et mettre en place les conventions de services IT, avec l'ensemble des filiales,
- d'organiser les revues SLM : suivi du niveau de services (SLA/KPI/reporting) et plan d'actions pour optimiser le service IT,
- d'initialiser les projets récurrents : opportunité, appels d'offres, budget.



Enjeux

BNP Paribas Leasing Solutions Corporate doit veiller à la continuité de service et au maintien du niveau du support applicatif en mode récurrent.

Les enjeux de la mission sont donc :

- une mise à contribution dès la phase projet pour les aspects SLA,
- d'être force de proposition pour optimiser les niveaux de services sur l'ensemble du périmètre IT : UNIX, Windows, Network, applicatifs.



Bénéfices

Dans un contexte ITIL®, d²X Expertise a mis en place une démarche permettant de :

- construire et gérer l'ensemble des conventions de services pour toutes les filiales,
- mesurer le respect des SLA/KPI,
- améliorer de manière continue le niveau de service,
- challenger les SLA initiaux.