



Contexte

Le Service Organisation et Informatique (SOI) assure le suivi, le développement et la maintenance du système d'information communal ainsi que le soutien à l'ensemble des utilisateurs de l'informatique de la Ville de Lausanne.

Dans le cadre de son programme de professionnalisation de ses activités opérationnelles selon le modèle ITIL, le SOI a souhaité mettre en place le processus de gestion des événements.



Mission

Depuis avril 2016, d²X Expertise intervient au sein du SOI afin d'assurer :

- la réalisation d'un audit de maturité,
- l'élaboration du processus de gestion des événements,
- l'ébauche d'une feuille de route en vue de la mise en pratique du processus,
- la définition de « quick-wins » en vue de la production rapide de premiers résultats.



Enjeux

La Direction de IES (Infrastructure et Support) a fixé les objectifs suivants :

- une définition claire des rôles et des responsabilités,
- l'élaboration de la fiche processus comme cible à atteindre en termes de bonnes pratiques,
- l'adéquation à l'organisation en place (équipe Supervision dédiée à la gestion des événements).



Bénéfices

L'intervention de d²X Expertise a permis :

- de définir la cible à atteindre (fiche processus) et d'y faire adhérer les acteurs principaux,
- d'établir une première version de la feuille de route (phase de mise en pratique) axée sur une stratégie de gains immédiats (type « quick-wins »).