



Contexte

Dans le cadre du PRSN (Programme du Renouveau du Socle Numérique), la **Team e.SNCF** a souhaité se doter d'un outil ITSM unique commun pour suivre, dans un premier temps, ses activités informatiques et s'aligner sur les bonnes pratiques du référentiel **ITIL**.

Le choix s'est porté sur la solution de l'éditeur **servicenow** implémentée par l'intégrateur **Fujitsu** sur l'ensemble des entités du groupe public ferroviaire.



Intervention

d²X Expertise intervient au sein du chantier de déploiement de la solution, dans le cadre de l'accompagnement au changement auprès des différents groupes d'assistance et de support.

d²X Expertise contribue à l'harmonisation et l'optimisation des méthodes de travail, à la promotion et la transparence des travaux menés à travers des communication et assure l'ensemble des activités d'accompagnement (démonstration, guide, quizz, assistance sur site, ...) et de formation (50 sessions pour 370 stagiaires sur 25 périmètres distincts en 4 mois).



Enjeux

L'enjeu principal de la conduite du changement est de faciliter l'acceptation et la compréhension de ce nouveau projet stratégique, transverse et inédit pour le client.

Maitriser le risque de rejet demande de la transparence, de l'agilité et de la disponibilité.



Bénéfices

d²X Expertise déploie sur le terrain la vision et les engagements des propriétaires de processus, en s'assurant de la faisabilité et de la bonne compréhension des acteurs impactés.

Les retours actuels des personnes formées par **d²X Expertise** révèlent une satisfaction globale liée au fonctionnement de l'outil de 60%, liée aux formations de 75% et liée à l'écoute des formateurs de 90%.