



Contexte

IMA est le leader français de l'Assistance Routière, Médicale, Déplacement Voyage, Santé à Domicile :

- 3000 personnes
- Un modèle B to B (Assureurs, Constructeurs Automobile, Grande Distribution, Mutuelles,...)
- 2.500.000 personnes assistées chaque années sur 46 millions de souscripteurs, 24H/24, Worldwide
- Un assembleur de compétences (Médecins, Psychologues, transporteurs, Hébergeurs,...)



Intervention

Notre consultante réalise une prestation d'assistance au pilotage du service production & infrastructures :

- assiste le responsable du service dans le pilotage quotidien en collaboration avec les responsables d'entités, les responsables des autres services de la DOSI et les services transverses (RH, Achats...)
- accompagne le responsable du service dans l'élaboration et le suivi du plan de charges de son service (capacité à faire, budget)
- assure la relation avec les différents acteurs internes et externes du service
- identifier des points d'amélioration dans le fonctionnement quotidien du service et de la DOSI, propose et mets en place un plan d'action



Enjeux

Le service Production et Infrastructures de la DOSI est constitué de 3 entités (Production, Administration des systèmes, Téléphonie / Réseau / Sécurité) qui représentent environ 35 collaborateurs internes, des consultants & des centres de services externes.

Le système d'information est dans une période importante de transformation. Une réflexion sur le plan d'évolution de l'infrastructure du SI nécessite un accompagnement au pilotage du service.



Bénéfices

Par son intervention, d²X Expertise contribue :

- à l'homogénéisation des pratiques entre les différents services de la DOSI, tant sur les méthodes que sur l'outillage utilisé,
- à l'évolution de pratiques « individuelles » vers des pratiques industrialisées,
- Fluidifier la communication entre les collaborateurs, les entités et les services
- À structurer les réunions et reporting avec un gain en efficacité
- à la progression des méthodes (budgétaire, projets, prestations externes, management)