



Optimisez la gestion de votre Système d'Information

en professionnalisant vos entités opérationnelles

*Vous souhaitez améliorer la gestion récurrente de votre système d'information en :
clarifiant les rôles de la maîtrise d'œuvre et des maîtrises d'ouvrage,
rationalisant les échanges et professionnalisant l'exploitation.*

Aldea vous apporte son expérience de l'organisation des activités informatiques pour vous accompagner dans la définition des modes de fonctionnement et l'adaptation de votre organisation.

Vos objectifs

Vous souhaitez accroître la qualité du service rendu aux utilisateurs.

La maîtrise du coût global de l'informatique et la clarification des responsabilités constituent deux de vos priorités.

Vous voulez faire émerger des pôles de compétences par la différenciation progressive des fonctions et la mutualisation des ressources.

Nos solutions

Nous mettons en oeuvre une démarche basée sur l'instauration d'une relation de prestation interne formalisée autour d'engagements de service.

Nous étudions avec vous les enjeux métier et la hiérarchisation des besoins.

La problématique de professionnalisation des entités opérationnelles en charge de l'informatique se rapproche de la mise en place d'un opérateur interne de services. L'utilisateur du système d'information est un consommateur d'informations et de fonctionnalités : il recherche un service fonctionnel (simple d'accès et répondant à son besoin) et complet (intégration de la complexité technologique : réseau, applications, postes de travail, périphériques, ...).

Il s'agit alors de mettre en place un service informatique et télécom ayant pour missions de :

- *Assembler les produits et les offres standardisés de ses fournisseurs (maîtrises d'oeuvres, maintenance, exploitation, etc...)*
- *Baser son activité sur la prédominance du service et de la relation client (analyse et dimensionnement des besoins et des attentes, contractualisation, suivi de la qualité de service).*

Pour accompagner cette démarche, la prise en charge de l'informatique doit être considérée depuis l'expression du besoin jusqu'à l'évaluation (a posteriori) de la satisfaction des utilisateurs.

Nous identifions les processus critiques pour les métiers et nous vous proposons les adaptations correspondantes des modes de fonctionnement de la fonction informatique.

Nous apportons notre connaissance des principes de gestion de cette activité et adaptons les outils de pilotage et de régulation à vos besoins.

Nous choisissons les outils supports adaptés à vos contraintes.

Nous vous accompagnons dans la définition et la mise en place de l'organisation retenue.

Notre valeur ajoutée

Une connaissance globale de l'organisation et des systèmes d'information, des méthodes de mise en oeuvre et de gestion (analyse de processus, réalisation de schémas directeurs, accompagnement de projets, conduite du changement,...).

Une connaissance approfondie de l'exploitation, de la gestion des incidents et des prestations de service.

Une connaissance reconnue des contraintes, risques et enjeux de mise en place de ce type de structure.

Vos résultats

La structuration des activités opérationnelles par la rationalisation des compétences, la mise en place d'un compte d'exploitation, l'optimisation des outillages utilisés et la verticalisation de l'exploitation.

Le renforcement de la relation client – fournisseur avec les métiers par une régulation : sur la contractualisation des engagements, le suivi de la qualité, la planification des évolutions.

ALDEA

113, Av. Jean-Baptiste Clément

92100 Boulogne

www.aldea.fr

+33 1 55 38 99 38