

# Mise en œuvre des processus ITIL

## Une expertise indépendante - Des prestations adaptées à vos besoins

### Prestations de conseil, d'assistance et de formation

Accompagnement de la mise en œuvre des processus et apport d'expertise pour une amélioration continue des services.

Une démarche structurée, des outils et un fond documentaire pour assurer l'efficacité de la mise en œuvre et la conduite du changement

### Démarche

Une démarche permettant de comprendre votre existant technique, humain, financier, organisationnel et de comparer vos résultats actuels à ceux d'organismes comparables.

Sur la base d'un diagnostic, la démarche permet de définir les ambitions du projet en regard des retours pour le métier et d'évaluer les ressources nécessaires.

La démarche vise à mobiliser le management, orchestrer la communication et sensibiliser les équipes avant de construire les processus et procédures, définir et mettre en place les outils et méthodes appropriés.

La démarche vise également à assurer le déploiement des processus, à dispenser les formations nécessaires, et à organiser le pilotage récurrent et l'amélioration continue des services.



**Jean-Louis CABROLIER** vous propose des prestations adaptées à vos besoins pour :

- Établir un **diagnostic des processus de la DSI** et une analyse des coûts
- Mettre en œuvre des processus **ITIL**
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de sourcing (**infogérance**) des services et des applications

### Compétences

Spécialiste IT Service Management – Outsourcing  
Audit SI et Direction de projets

**Expertise dans la mise en œuvre des référentiels CobiT et ITIL**

### Expérience

**30 ans d'expérience auprès de grands comptes industriels et tertiaires internationaux** : Directeur de projets, Responsable des méthodes, consultant pour la restructuration des DSI.

## Une démarche basée sur les bonnes pratiques

### Les bonnes pratiques

#### ITIL

ITIL est un référentiel de bonnes pratiques dans le domaine de la gestion des services fournis par une DSI. ITIL met l'accent sur la mesure continue et l'amélioration permanente de la qualité des services fournis dans une perspective à la fois client et métier. ITIL est également un facteur de réduction de coûts, par l'amélioration de la gestion des ressources. ITIL est aujourd'hui le référentiel de facto de la gestion des services.

#### e-SCM

e-SCM est une aide à la maturation des relations entre un Client de Services à base d'IT et son fournisseur (infogérant). Les pratiques e-SCM permettent :

- aux clients: d'évaluer leurs fournisseurs et de développer leur capacité à acquérir et gérer des services externalisés;
- aux fournisseurs: de développer leur capacité à concevoir, délivrer et gérer des services de qualité.

**ITIL et e-SCM: deux référentiels qui se complètent**

## Aligner le système d'information sur la stratégie de l'entreprise