



- + Mesurer la maturité de 3 processus : incident, problème et changement
- + Faire évoluer les processus en intégrant la métrologie
- + Améliorer la résolution et communication sur les incidents majeurs
- + Optimiser l'anticipation des changements
- + Réaliser l'analyse de rootcause transverse



La valeur ajoutée Tenedis : un accompagnement de bout en bout

Optimiser la synergie entre l'IT Perf et les processus ITSM

Le contexte marché :

Les grandes entreprises optimisent en permanence les processus de gestion et support des services IT. Après une vague où les sociétés se sont inspirées d'ITIL V3 pour optimiser le fonctionnement, l'époque est au digital, aux méthodes agiles et au DevOps et de logiciel ITSM en SaaS. Cependant, au cours de nos échanges avec nos clients, il s'avère que l'IT Performance (métrologie) est rarement intégrée avec les autres processus de la DSI (événement, incident, problème et changement).

Ainsi lorsqu'un ingénieur en IT Performance détecte une dégradation de performance, des codes erreurs ou des problèmes de disponibilité, aucun circuit/workflow n'est prévu pour qu'il puisse déclarer cette dérive. En conséquence directe, l'évènement n'est pas traité et débouche sur un incident voir sur un incident majeur. Cette façon de fonctionner ne permet pas de tirer pleinement profit de la métrologie et d'en obtenir un ROI fort.

Les objectifs d'intégration des outils de métrologie dans les processus de la DSI

A la vue de ce constat, Tenedis réalise auprès de ses clients les plus avancés des missions de conseil pour intégrer la métrologie dans les processus ITSM de la DSI. Ces actions visent à légèrement adapter les processus existants pour y faire apparaître les équipes de métrologie comme des acteurs de ces processus, mais aussi pour y faire apparaître la contribution des outils de métrologie aux étapes de diagnostic. De la même façon, un questionnaire à dérouler par le demandeur d'un changement peut être ajouté au processus de gestion des changements ce qui permet à la DSI de s'assurer que la métrologie sera bien persistante post changement.

Ces évolutions sont réalisables en quelques jours après prise en compte du contexte client. La création de valeur de ce type de mission est alors très forte puisque la DSI commence à devenir proactive.

Comment optimiser la synergie entre l'IT Perf et les processus ITSM

Acteur majeur de l'IT Performance depuis 2001, Tenedis est légitime pour vous assister dans l'ajustement de vos processus ITSM pour prendre en compte l'IT Performance et ainsi améliorer l'efficacité des équipes et leur réactivité au travers d'une mission de conseil forfaitisée.

Nos consultants déroulent cette prestation en plusieurs étapes :

- + Réalisation d'une réunion de lancement et de préparation,
- + Analyse de l'existant
- + Réalisation des interviews avec le responsable ITSM et l'équipe métrologie
- + Organisation d'ateliers de définition de l'organisation et processus cible
- + Mise en œuvre des évolutions des processus

CARTOGRAPHIE DES ACTEURS, PROCESSUS ET INTERACTIONS SUR LESQUELS S'APPUIE NOTRE DÉMARCHE

