

ITSM *by Diademys*



Business plan

Présentation

GRUPE DIADEMYS



© DIADEMYS 2014

10/07/2014



Sommaire

ITSM Définition

-p3-

Notre vision

-p2-

Approche client

-p3-

Les offres ITSM par Diademys

-p4-



La gestion des services informatiques, plus connue sous le sigle anglais de ITSM pour "Information Technology Service Management" est une base des bonnes pratiques d'ITIL :

Elle englobe:

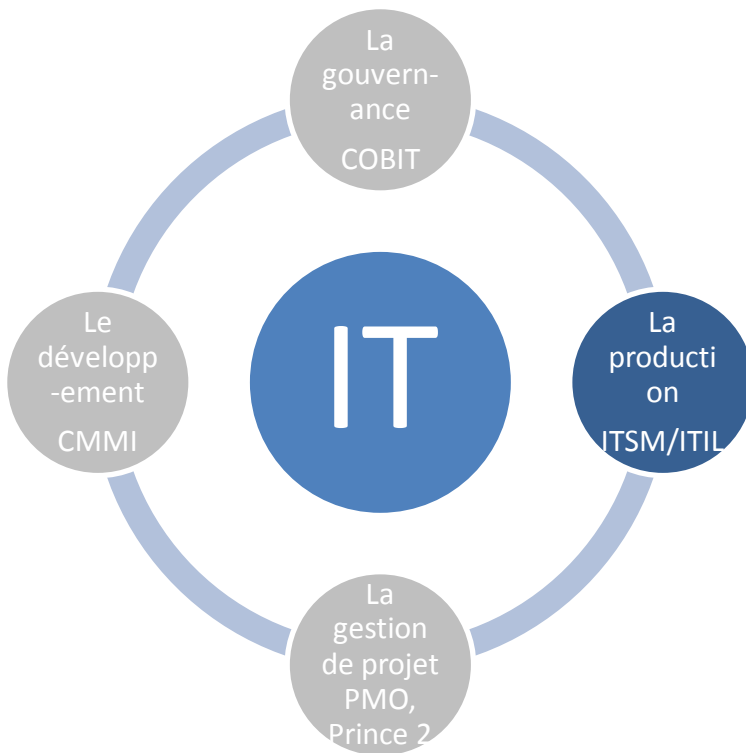
- La gestion des services informatiques (*Service Management*)
- La représentation du SI comme un ensemble de capacités (*capabilities*) organisationnelles permettant de fournir de la valeur à des clients sous forme de services

Par ailleurs, ITIL différencie les capacités des ressources composées du personnel et des matériels.

- **ITSM prend en compte 4 perspectives importantes surnommées les 4P,**
 - Les **P**rocessus,
 - Les **P**ersonnes (collaborateurs et clients),
 - Les **P**roduits (ou techniques)
 - Les **P**artenaires (ou fournisseurs).



Dans le domaine de la gestion informatique, 4 grandes familles se complètent pour gérer l'ensemble de la stratégie IT



COBIT *Control Objectives for Information and related Technology*: outil fédérateur qui permet d'instaurer un langage commun pour parler de la gouvernance des systèmes d'information en tentant d'intégrer d'autres référentiels tels que ISO 9000, ITIL, etc...

CMMI *Capability Maturity Model + Integration*: modèle de référence, ensemble structuré de bonnes pratiques, destiné à appréhender, évaluer et améliorer les activités des entreprises d'ingénierie et les développement

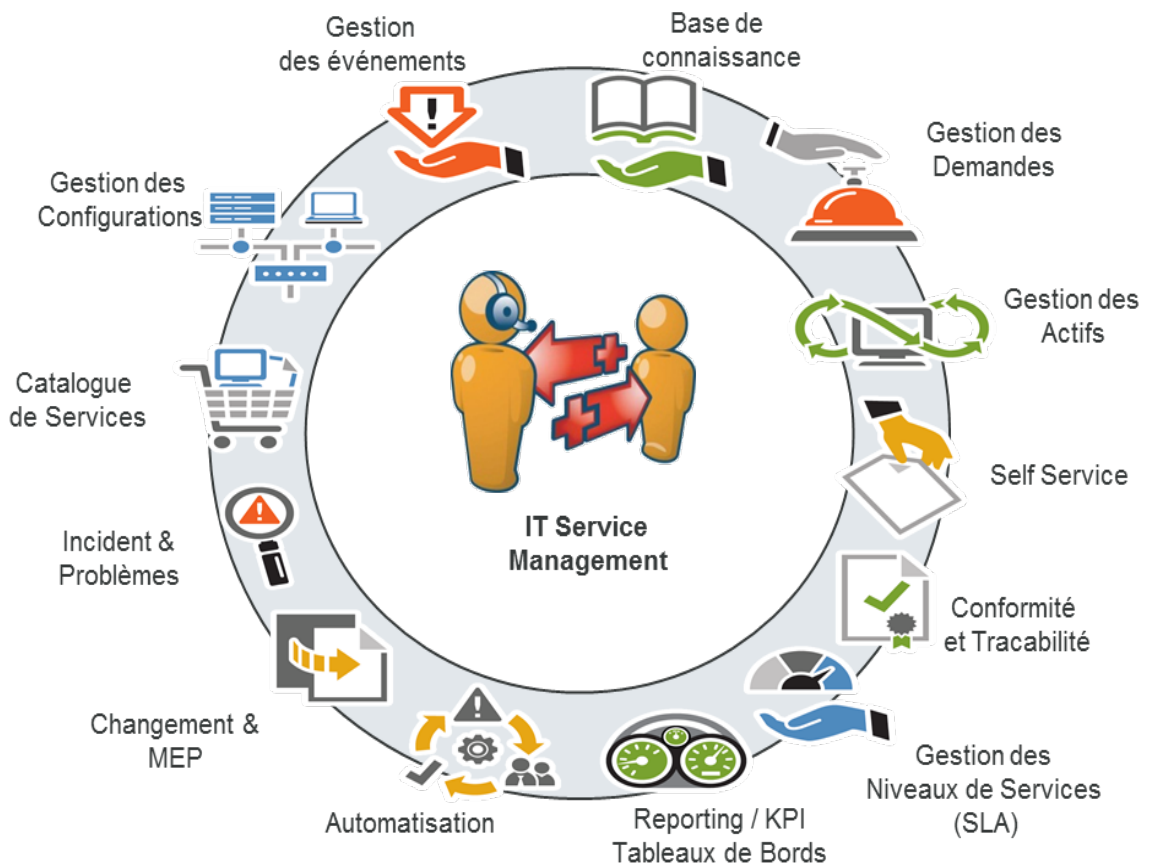
ITIL V3 *Information Technology Infrastructure Library*: ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« *best practices* ») du management du système d'information

PMO/Prince 2 *Projects IN Controlled Environments*: méthode de gestion et de certification de projet structurée qui se focalise sur trois points : **l'organisation, la gestion et le contrôle du projet.**

ITIL : Information Technology Infrastructure Library ITIL c'est la gestion :

- de la disponibilité
- des capacités
- des changements
- des événements
- des finances
- des incidents
- des connaissances

- des problèmes
- des mises en production
- des réponses aux demandes
- des configurations, des biens et des services
- du catalogue de services
- des niveaux de service
- du portefeuille de services
- de la continuité des services informatiques





Les bases

ITIL V3 ITIL : Information Technology Infrastructure Library

Selon ITIL, un processus est un ensemble d'activités coordonnées combinant des ressources et des capacités de façon à produire un résultat fournissant de la valeur à des clients*

Implémentation Outil

Outil : Effectuer l'ensemble des opérations qui permettent de définir un projet et de le réaliser, de l'analyse du besoin à l'installation et la mise en service du système, définition très large qui couvre toutes les opérations excepté la vente et la maintenance

Depuis 2014

• ITSM : Information Technology Service Management

C'est la représentation du SI comme un ensemble de capacités (capabilities) organisationnelles permettant de fournir de la valeur à des clients sous forme de services.*



Un pas vers votre nouvelle organisation IT

L'utilisation des bonnes pratiques ITIL V3 au sein des entreprises est devenu nécessaire dans une organisation moderne et rentable.

Pour qu'une gestion informatique soit à un niveau de maturation élevé, il est indispensable de mettre en place des processus à fort valeur ajoutée.

Diademys ITSM s'engage à vos côtés en quatre points pour vous accompagner dans votre démarche d'évolution de services informatiques :

- Vous aider à respecter vos objectifs et votre stratégie de transformation IT,
- Vous fournir notre expertise métier IT sur l'ensemble de vos besoins,
- Vous accompagner dans votre démarche de changement,
- Intégrer vos besoins dans un outil de service desk,



Un pas vers une nouvelle organisation IT

Besoin client

- une gestion informatique simplifiée et rentable
- Un reporting régulier
- Une visibilité de son organisation
- Une évolution de l'organisation IT qui rythme la stratégie de l'entreprise

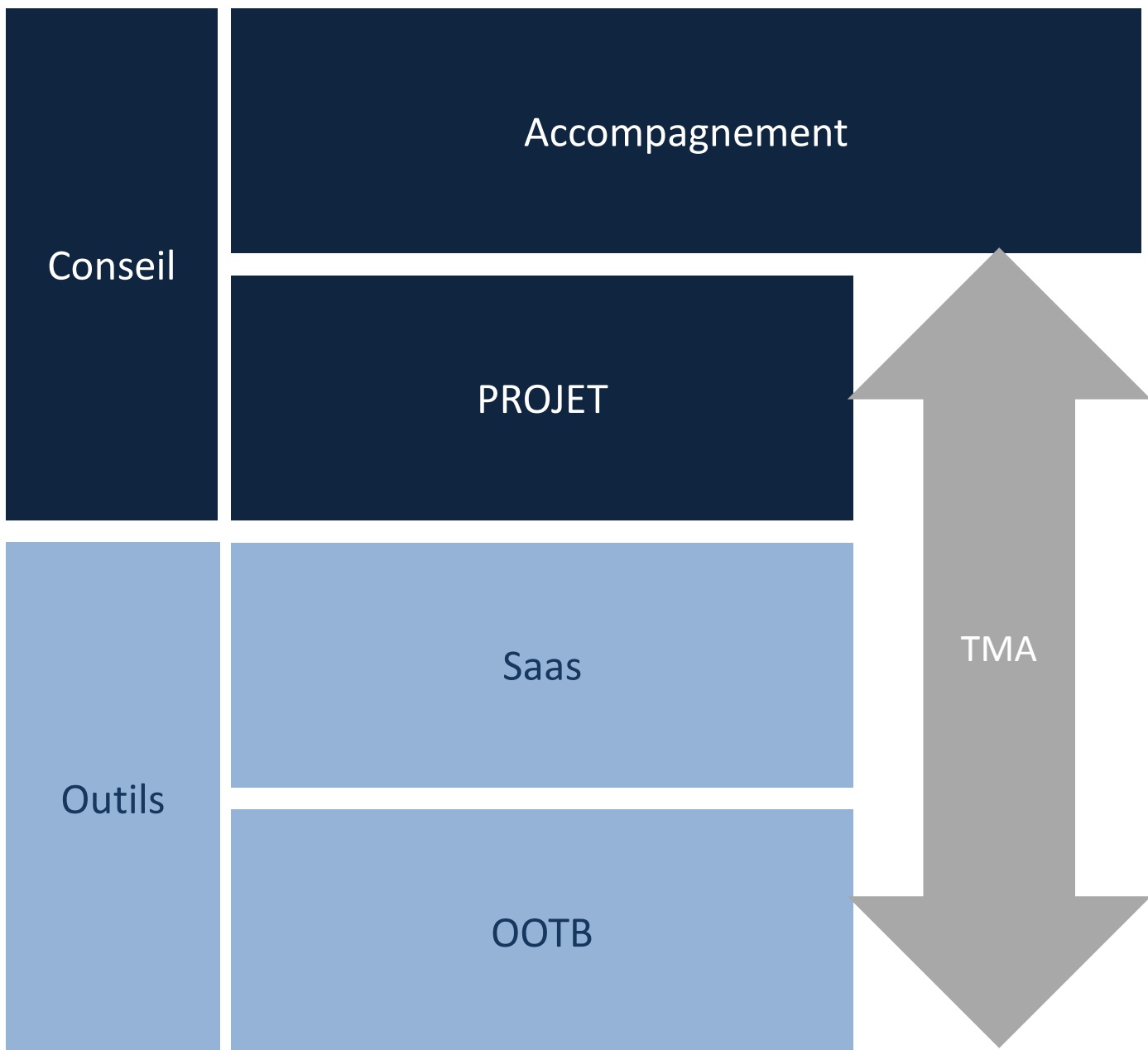
Notre vision

- Mettre en place ensemble l'organisation IT,
- Accompagner la transformation,
- Utiliser les bonnes pratiques ITIL V3 pour supporter l'organisation



Notre solution

- Aider à respecter les engagements
- Fournir notre expertise métier ITIL
- Accompagner le changement
- Intégrer les besoins client dans un outil service desk.





Pour qui?

- Les PME/PMI
- Les Mairies, conseils généraux idéale pour débiter sur une organisation simple

Mise en place

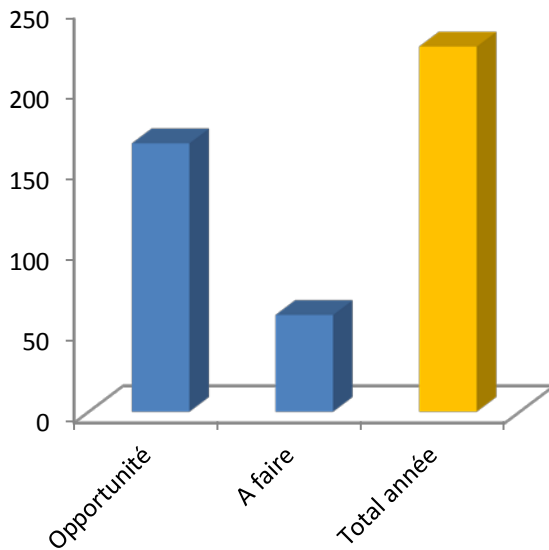
- Produit livré à 80%
- Demande un faible investissement de la part du client
- Comprend les processus de base (Incident, demande, CMDB et Base de connaissance)
- Intégration chez le client ou en SaaS

Méthode

- Agil : Adapter les processus à 20%,
- implémentation avec transferts de compétence,
- recette et accompagnement mise en production

Nombre jours moyen par projet : 20/25

226 jours à réaliser dans l'année



Pour qui

- PME/PMI/CAC 40 ministère/grosse administration, ministère organisation déjà en place, a optimiser

Mise en place

- Recueille des besoins fonctionnels
- Produit à paramétrer en fonction du besoin du client.
- Peut intégrer la totalité des 15 processus
- Investissement en fonction de la demande
- Intégration chez le client ou en SaaS

Méthode

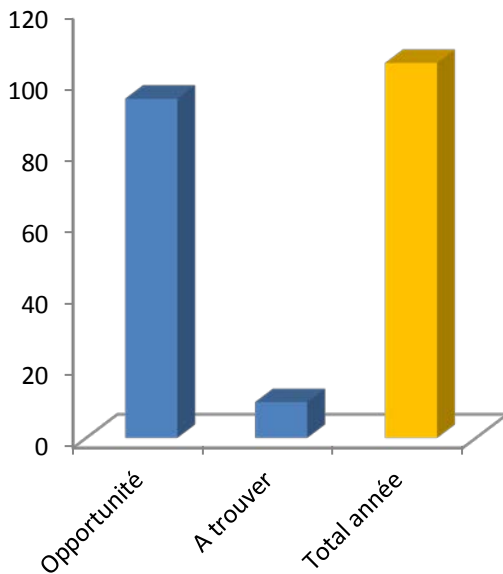
- Méthode en V (Développement, intégration, recette, Mep, formation)
- Agil

Nombre de jours : entre 30 et 130

Les offres: TMA (*Tierce maintenance applicatif*)



105 jours à réaliser dans l'année



Pour qui

- PME/PMI/ CAC 40/Mairie/ministère/grosse administration, organisation déjà en place, a optimiser

Objectif:

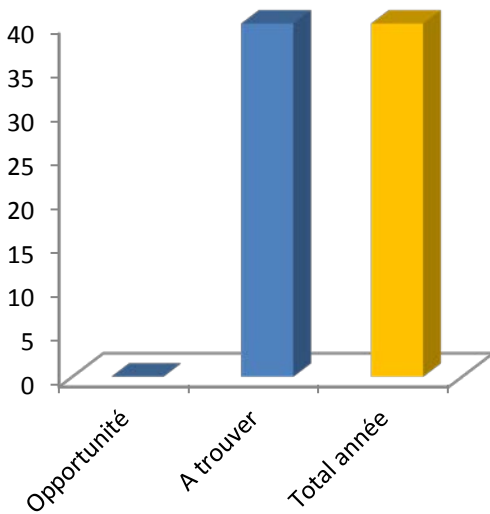
Continuer à leur apporter un service et les accompagner à faire évoluer leur organisation et leur système après la MeP.

Méthode

- Agil ou méthode en V, définir avec le client un plan d'action en début d'année sur les besoins, correction, évolution, adaptation, etc...
- Mettre à disposition un nombre de jours prépayer (UO) et les aider à définir leur besoin au fur et mesure

Nombre jours entre : 20 et 6

40 jours à réaliser dans l'année



Pour qui

- PME/PMI/ CAC40 administration voulant mettre en place une organisation ITSM/ITILV3 au sein de son SI.

Objectifs:

Aider et faciliter nos clients à définir :

- leur design d'organisation,
- leur trajectoire pour atteindre leur cible
- les accompagner dans leur projet de transformation

Méthode:

- Conseiller nos clients sur leur organisation et la cible à atteindre, en se basant sur ITSM/ITIL V3
- Implémentation : Cette offre est transverse et s'appuie sur les trois autres offres « out of box, projet, SaaS ».