

LE CAS CLIENT

DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION MISE EN PLACE D'UN CENTRE DE SERVICES PARTAGES

Ce Groupe international coté est issu de la fusion de nombreuses entités ayant chacune leur propre Système d'Information. Le projet consiste à mutualiser et à rationaliser la Direction des Systèmes d'Information par la création d'un Centre de Services Partagés.

CONTEXTE

- > Groupe du CAC 40 dédié aux services aux entreprises,
- > Construction d'une structure unique paneuropéenne (Systèmes d'information et réseaux).

Le Groupe souhaite rationaliser et baisser les coûts de ses fonctions support. Le projet CSP SI impacte 300 personnes dans le groupe sur 3 pays. Il s'agit de créer et de piloter ce projet en soutien du DSI et du Directeur AMOA du Groupe. L'équipe est constituée de collaborateurs de l'entreprise, sous la direction d'un directeur de projet Valtus.

ENJEUX DE LA MISSION

- > Fédérer les collaborateurs internes pour construire le projet et procéder à sa mise en œuvre
- > Conduire le projet du Centre de Services Partagés SI dans un contexte international et multi-filiales
- > Déployer le CSP sur les entités concernées en soignant particulièrement la communication interne

SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE

Après une phase préliminaire de constitution de l'équipe projet et de sélection des prestataires, le projet peut enfin se déployer, sous la houlette du manager Valtus :

- > Pour la France, 3 villes cibles sont retenues : Nantes, Lyon, Paris.
- > 300 personnes sont impactées, dont 50% de prestataires.
- > Mobilisation et fédération en interne des responsables opérationnels pour les amener à adopter cette logique de partage et de mutualisation.
- > Refonte de l'infrastructure (2000 serveurs à consolider).
- > Définition d'un Service Level Agreement.
- > Conduite du changement en collaboration avec les opérationnels et les Directions Systèmes d'Information

RESULTATS ET BENEFICES CLIENTS

Le projet a été mené en respectant le planning prévu. Ce succès a amené le client à faire de cette nouvelle approche un modèle de la coopération groupe à travers une campagne de communication interne.

L'assistance Valtus a été déterminante pour finaliser la stratification de l'approche (architecture système, structuration réseau, profondeur de service acceptable pour chaque fonction, organisation par fonction/métier, modulation des niveaux d'assistance, évolution des bases d'outils de développement) et organiser la « vente » du changement.

Les bénéfices sont nombreux en terme :

- > d'excellence opérationnelle,
- > de simplification des processus,
- > de sécurisation et de protection des données,
- > de partage des meilleures pratiques opérationnelles,
- > et réduction des coûts par la mutualisation des services