

Communiqué

Odefel, Partenaire d'Alcyor dans la Gestion des Processus ITIL et du Catalogue des Services IT de son plus grand client.

Lyon, le 30 Mars 2017

Alcyor, cabinet de conseil et d'expertise IT présent à Lyon depuis 2008, fait appel à **Odefel** dans le cadre d'une prestation d'expertise ITIL pour l'un des acteurs majeurs de la distribution d'énergie en France.

Pour son client, Alcyor assure depuis début 2016 le pilotage d'un Centre de Compétences transverse dont les activités portent notamment sur :

- Le pilotage des processus ITIL
- La Gestion du Catalogue des Services IT
- La mesure de la satisfaction utilisateur
- L'appui au pilotage opérationnel du SI

C'est dans le but de renforcer l'équipe en place, qu'Alcyor s'est tourné vers Odefel, l'Atelier IT. « *Afin de couvrir un besoin opérationnel pour mon client, je recherchais un consultant qui soit à la fois certifié ITIL, disponible dans un délai court, et en capacité d'appréhender rapidement un environnement organisationnel complexe. J'ai pris contact avec Bruno ZEMBRA et ai pu constater que l'offre d'Odefel se basait sur une expérience solide des processus ITIL et de l'ITSM. Nous avons immédiatement souhaité travailler ensemble* », précise Alain BOURGEOIS, président d'Alcyor.

Dans le cadre de cette mission, Odefel apporte son savoir-faire dans le pilotage des processus ITIL et la construction du catalogue des services délivrés par le Centre de Compétence en place.

Ceci passe notamment par :

- L'analyse approfondie des processus ITIL mis en œuvre et des références documentaires associées,
- L'identification des écarts de conformité entre les pratiques réelles des équipes opérationnelles et les processus défini,
- La cartographie des applicatifs déployés permettant l'exécution des processus ITIL applicables,
- L'inventaire détaillé des services délivrés par le Centre de Compétences (Description, engagements, outillage utilisé, mode de communication et de feedback utilisateur,)
- Le marketing de ces services et la conception du support de communication interne

Selon Agnès BOUVIALA, Service Manager Alcyor, responsable du Centre de Compétence : « *Pour faire simple, Ca a matché immédiatement ! Nous avons été surpris par la rapidité avec laquelle notre consultant Odefel est monté en compétence, en prenant à la fois la mesure des sujets que nous lui avons confiés, et des enjeux de l'activité du Centre de Compétences. Il a su prendre en compte toutes les dimensions de sa mission : la dimension opérationnelle bien sûr, mais également les dimensions financière, et organisationnelle.* »

Ce premier partenariat entre Alcyor et Odefel présente un bilan extrêmement encourageant.

« Au-delà des aspects liés à notre expérience, et notre expertise méthodologique dans ces domaines de compétence, je crois sincèrement que si nous avons su obtenir rapidement des résultats, c'est avant tout en raison des valeurs communes, fortement affirmées, qui animent Alcyor et Odefel. Elles ont très largement contribué à faciliter l'intégration d'Odefel au sein du Centre de Compétence », précise Bruno ZEMBRA, directeur opérationnel d'Odefel, l'Atelier IT.

Odefel et Alcyor envisagent d'ores et déjà de poursuivre leur collaboration dans le cadre d'autres missions orientées Processus et IT Service Management, et de travailler ensemble à leur développement sur la région lyonnaise.

A propos d'Alcyor...

Fondée en 2008, Alcyor est une société de conseil et expertise en système d'information à taille humaine adressant les comptes de la région lyonnaise.

Elle apporte sa valeur ajoutée autour de 3 grandes familles de prestations :

- Le pilotage de projets ou la gouvernance de portefeuille « projets »
- Le conseil dans l'optimisation des méthodes et processus d'une DSI
- L'expertise technique

Sa différenciation est directement liée à son ADN encré sur la qualité de service, l'engagement, l'écoute et la compréhension des enjeux client.

Ces valeurs sont portées par ses collaborateurs qui sont tous expérimentés, exclusivement recrutés sur profil en fonction de leur personnalité.

Site web : www.alcyor.fr

Contact : alain.bourgeois@alcyor.fr

Adresse : Alcyor, 42 Rue de l'Université, 69007 Lyon.

A propos d'Odefel ...

Cabinet d'audit et de conseil en Systèmes d'Information, Odefel accompagne les Directions des Systèmes d'Information dans leurs projets de transformation, et dans la mise en œuvre de leur stratégie SI.

Le principal atout d'Odefel réside dans sa capacité à fédérer et impliquer des fonctions diverses de l'Entreprise (Finances, RH, Ventes, Ingénierie métier,..) autour des enjeux liés à la transformation du Système d'Information et à la mise en œuvre des bonnes pratiques ITIL.

Fondée en 2016, Odefel intervient principalement dans trois domaines de compétence :

- La stratégie IT et le conseil en organisation des systèmes d'information
- La gestion des services IT et leur cycle de vie (IT Service Management)
- L'optimisation des processus ITIL

Site web : www.odefel.fr

Contact : bruno.zembra@odefel.fr

Adresse : Odefel, 53 rue Joliot-Curie, 69005 Lyon