



Consulting

# Accompagnement de la mise en œuvre de la nouvelle Organisation et procédures de la Direction des Systèmes d'Information de Maroc Leasing



## Contexte de la mission

- Conscient de la responsabilité de la DSI, en matière de gestion des services informatiques, notamment les activités de support informatique, Maroc Leasing a réalisé une mission de réorganisation de sa Direction du Système d'Information et s'est faite accompagnée pour la mise en œuvre d'une nouvelle organisation et procédures de sa DSI.
- **I.T.Consulting** a été choisi pour son expertise reconnue dans le domaine, et l'a réalisé en une quarantaine de jours hommes.

## Enjeux & Objectifs

Les experts d'**I.T.Consulting** ont accompagné la DSI de Maroc Leasing pour qu'elle puisse :

- Mesurer le niveau de maturité et les écarts de chaque activité et processus en se référant à **ITIL**, référentiel international de gestion des services informatiques, et **ISO27001**, référentiel de la sécurisation du SI,
- Elaborer la nouvelle organisation opérationnelle et décliner les processus et procédures permettant de surmonter les difficultés constatées et d'améliorer le niveau de maturité des processus de gestion des services informatiques de Maroc Leasing ;
- Assurer le transfert de savoir-faire, notamment par la formation du personnel à la nouvelle organisation et aussi au référentiel ITIL.

## Résultats attendus

- Grâce à cette mission, la DSI de Maroc Leasing a pu :
- Fournir aux utilisateurs la meilleure qualité de service possible en réponse aux problèmes rencontrés et services requis ;
  - Réduire la charge de travail nécessaire à la résolution de problèmes récurrents;
  - Fournir un catalogue de services documentés mis en œuvre par des processus fiables et efficaces ;
- Améliorer sa crédibilité en assurant une meilleure qualité de service .

## Démarche

**I.T.Consulting** a utilisé dans le cadre de ce projet les référentiels suivants:

- ITIL: référentiel des meilleures pratiques de mise en œuvre et de gestion de l'activité informatique dans l'entreprise
- ISO 27001: Référentiel de la sécurisation du SI
- ISO 27002 Référentiel de sécurité de l'information des organisations et ce pour l'ensemble de leurs activités

Dans le cadre de cette mission, **I.T.Consulting** a proposé une nouvelle organisation adaptée au contexte de Maroc Leasing, des fiches de postes de la DSI et des procédures de fonctionnement exigées ( nouveau catalogue des services informatiques, modélisation des procédures et processus de la DSI) Elle a aussi accompagné la DSI de Maroc Leasing dans la mise en place de ces procédures dans les temps et a participé activement aux actions de conduite de changement par:

- L'aide et soutien au personnel de la DSI pour mettre en place les procédures retenues.
- La formation nécessaire pour approfondir les concepts et bonnes pratiques du référentiel ITIL.
- L'assistance technique à la réalisation de quelques tâches : SMDB, SLA, Support de contrôle et de suivi...
- Communication, sensibilisation, etc.

**I.T.Consulting** a aussi assisté la DSI au choix des outils ITSM nécessaires par l'élaboration du Cahier des charges, l'évaluation et la sélection d'un éditeur-intégrateur, et l'accompagnement à la mise en place du système retenu.