

## OPTIMISATION DES OPÉRATIONS TIC

### Amélioration de la performance opérationnelle

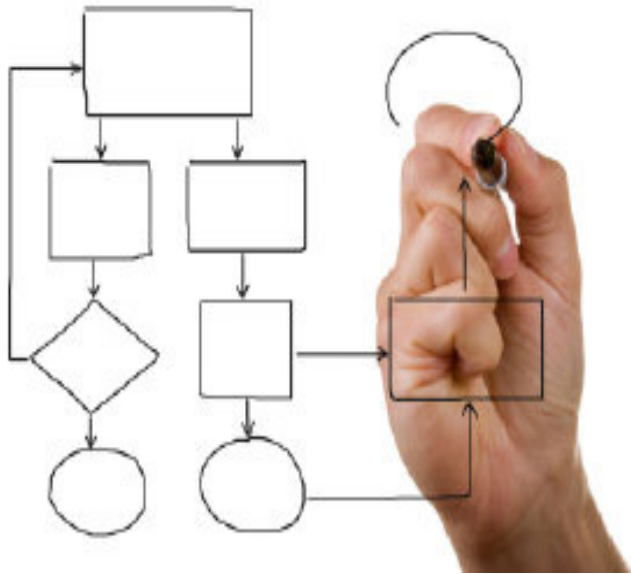
- > Standardisez vos pratiques opérationnelles d'exploitation et de livraison
- > Améliorez votre processus de gestion de la demande
- > Soyez proactif dans le maintien et l'amélioration du niveau de service

### L'OPTIMISATION DES PROCESSUS DE GESTION EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

Elle permet aux organisations de répondre rapidement aux demandes, voire même de les anticiper, tout en maintenant une infrastructure stable qui doit intégrer un nombre croissant de nouvelles technologies.

Createch a développé une démarche structurée en optimisation des processus. Inspirée de la philosophie LEAN ainsi que du cadre ITIL® v3, elle favorise une gestion plus efficiente des services TI et un meilleur contrôle des opérations au quotidien. Cette approche vise à intégrer les bonnes pratiques pertinentes à votre secteur dans l'optimisation de l'organisation du travail, des méthodes, des procédures et des règles d'affaires. Un cadre de gestion TI maximise la création de valeur par votre équipe et minimise les inefficacités ainsi que le gaspillage.

### Maximisez la performance de vos opérations TIC !



### NOS SERVICES EN OPTIMISATION INCLUENT

- > Diagnostic des processus opérationnels en place
- > Design et amélioration des centres d'opération des services TIC
- > Optimisation et automatisation des processus
- > Définition et déploiement de mesures de performance
- > Intégration des concepts du LEAN Management (DMS)

### MÉTHODOLOGIE ÉPROUVÉE

- > Analyse des objectifs d'affaires
- > Arrimage des opérations et des processus avec les outils (ITSM, ERP, billetterie, etc.)
- > Design des processus opérationnels ciblés
- > Définition d'un programme d'amélioration
- > Soutien au déploiement (design détaillé), à la gestion de projet et du changement
- > Accompagnement et coaching avec les équipes d'amélioration