

# IT FACTORY

**Offrir à vos utilisateurs  
l'expérience la plus confortable**



**MIELABELO**

WE SECURE YOUR FUTURE

**En tant que responsable, votre rôle est de gérer et de développer votre entreprise, business unit ou activité.**

**Le nôtre, c'est de l'organiser pour qu'elle ne soit jamais mise en danger.**

Nos experts accompagnent vos équipes et structurent vos activités autour d'une seule promesse : garantir la pérennité de votre organisation.

Parce qu'assurer votre avenir, c'est préserver le nôtre !



**En IT,  
il n'y a pas de confort  
sans performance !**

## IT FACTORY



**Le Responsable des Opérations IT est au cœur de la machine : son défi quotidien est de proposer une nouvelle expérience des services IT aux utilisateurs et aux clients pour soutenir la transformation digitale de son organisation.**

C'est un moteur de formule 1.

C'est la technologie maîtrisée qui permettra de réagir au quart de tour, en fonction de la trajectoire. Ce sont des sensations toujours renouvelées. C'est fluide, rassurant et sûr.

Les opérations IT sont devenues au fil du temps, la pierre angulaire de l'évolution digitale de l'organisation. Sans services IT de première qualité, inutile de se lancer dans une telle transformation. Mais cette métamorphose est obligatoire pour survivre. Le Responsable des Opérations IT devient ce héros de l'ombre qui permet aux utilisateurs de disposer de services IT adaptés à leurs besoins.

Mielabelo vous accompagne dans ce trajet continu d'amélioration de vos services IT. Que ce soit en (re)pensant votre catalogue de service, en fluidifiant vos processus IT, en vous permettant de vous engager sur vos SLA mais aussi en automatisant vos opérations IT au travers de la solution EasyVista.

# Amélioration des Opérations IT

## POURQUOI

- Le département IT s'est engagé à « nourrir » l'organisation en information
- Suite à un audit, à des remontées des métiers, la Direction IT a pris conscience du besoin d'améliorer ses opérations

## QUOI

- Diagnostic de fonctionnement des opérations IT: support, exploitation, delivery
- Plan d'actions d'amélioration
- Pilotage des chantiers (kaizens)
- Accompagnement au changement des équipes

## QUI

- Comité de Direction IT
- Responsables de département

## COMMENT

- Analyse des causes (Lean IT) et des données opérationnelles (tickets)
- Ateliers de résolution des dysfonctionnements
- Mise en œuvre des améliorations et pilotage des efforts
- Hand-over vers les responsables d'équipes

# Gestion des Processus IT

## POURQUOI

- La Direction IT veut apporter ponctuellement du renfort ou une vision extérieure pour gérer les processus IT au quotidien,
- Un processus IT est défaillant et requiert une attention particulière pour rétablir sa performance.

## QUOI

- Améliorer le flux du processus et le mettre sous contrôle,
- Piloter la performance et exploiter les données opérationnelles,
- Coordonner les équipes de terrain

## QUI

- Direction IT

## COMMENT

- Gestion journalière des activités sur base des bonnes pratiques ITIL et Lean IT
- Exploitation des données de l'outil de ticketing

# Mise en Oeuvre de **EasyVista** Solution d'Enterprise Service Management



## POURQUOI

- Les utilisateurs actuels recherchent une autre expérience des services IT. Ils veulent la consommer où et quand ils en ont besoin.
- Dans la prolongation de ses actes de Conseil, Mielabelo s'engage à outiller les organisations avec une solution ITSM de support à leur transformation digitale

## QUOI

- Mise sous contrôle du cycle de vie IT, conforme ITIL,
- Tableau de Bord, rapports et Service Apps
- Self Help, base de connaissance et chatbot

## QUI

- Direction IT qui veut optimiser ses services et faire des économies (TCO)
- Soutien indispensable à la transformation digitale

## COMMENT

- Mise en œuvre de la solution de ticketing par vagues (sprint) en fonction de la maturité de l'organisation et de sa maîtrise des processus
- Formation des utilisateurs
- Assistance au passage en production

# C'est sur le terrain que se mesure l'efficacité du conseil



Amélioration  
des opérations  
IT EMEA

IBA opère des services IT sur 3 continents. Le métier et le développement rapide de l'organisation imposaient une IT sans faille pour soutenir la croissance de l'entreprise.

Mielabelo a déployé son approche COCPIT d'analyse des dysfonctionnements. Les experts ont organisé des moments de vérité « over the sun » avec les équipes IT et les représentants des métiers pour collecter les irritants (incidents, demandes, changements, mises en production). Les données opérationnelles (ticketing) ont également été analysées pour aboutir aux recommandations d'amélioration du fonctionnement IT (basées sur les bonnes pratiques ITIL).



Mise sous  
contrôle de la  
gestion des  
incidents

Le CIRB offre une gamme complète de services pour l'ensemble de la Région Bruxelloise. Ces solutions supportent l'ensemble des initiatives Smart City permettant à la région d'entrer dans une évolution 4.0. Dès lors, une gestion de premier ordre des incidents est requise au quotidien.

Mielabelo a organisé une analyse systématique de la gestion des incidents au sein des équipes du CIRB et de celles déléguées chez ses clients internes. Ces éléments ont conduit à une liste de recommandations et de quick-wins mis en œuvre par Mielabelo. Conduits par vague Lean de 13 semaines, ces travaux ont permis l'éradication du backlog et la diminution de 80% des ruptures de SLAs.



Mise en œuvre  
de la solution  
Easyvista

Dans le cadre de sa mise en conformité SOX), Industeel devait disposer de traces de gestion de ses systèmes IT tout en optimisant ses coûts et ses services (en Belgique et en France).

Mielabelo a déployé la solution Easyvista en trois vagues successives sur l'ensemble des processus de gestion IT, des assets et de la CMDB. L'implémentation a été phasée sur 2 ans pour permettre une acquisition « culturelle » de l'outil au sein des équipes tout en profitant d'une montée globale et graduelle des équipes en maturité IT.

## L'ACCOMPAGNEMENT OPERATIONNEL DE MIELABELO

Pour jouer un rôle moteur dans la pérennité des organisations, Mielabelo prône la voie de l'accompagnement opérationnel. Mielabelo choisit d'intervenir au cœur des besoins des organisations et d'injecter son carburant là où il produit son effet maximal.

### Voir loin

Comprendre vos défis stratégiques pour appréhender l'enjeu de nos missions et cibler vos véritables besoins.

### Agir vite et bien

Face à vos défis stratégiques, Mielabelo apporte les experts et les méthodes pour soutenir les équipes en place, les accompagner au quotidien et prolonger notre conseil jusqu'au premier niveau d'intégration.

### S'engager : « Ce n'est pas parce qu'on est consultant qu'on n'est pas concerné ! »

La réussite d'un projet dépend autant des intentions de ses acteurs que de leurs compétences techniques. Mielabelo crée de la valeur autour de valeurs fortes : la fierté de servir, le courage de s'engager et l'envie d'aboutir.