

AUIISO20000 : simuler un audit ISO 20000

jcf

*Se mettre en position de se comparer par rapport
à la norme du Service Management : ISO 20000*

Objectifs :

- Obtenir d'un expert ITIL, une comparaison par rapport à l'ensemble des points attendus pour être conforme aux exigences de la norme ISO20000 afin d'identifier des domaines d'améliorations potentielles.

Contenu :

- A partir d'un audit des 13 processus clés du Service Management,

Etablir :

- La liste des écarts entre les pratiques constatées et les attendus de la norme ISO20000 sur la démarche Qualité et les processus exigées dans la norme ISO 20000.
- Le niveau de maturité des processus
- Des propositions de priorité d'actions en fonction du retour sur investissement
- Un Plan d'Action pour atteindre la situation désirée

jcf

Déroulement :

- 1ere phase : Le lancement

Une ½ journée passée avec le management pour définir les acteurs à rencontrer, les informations à collecter et planifier l'ensemble des opérations (consultation d'indicateurs, analyse des processus, historique d'opérations significatives, interviews,...).

- 2eme phase: l'audit

Pendant deux jours le consultant analyse les pratiques actuelles selon une matrice propre à la norme ISO 20000

- 3eme phase: la rédaction du rapport

Le consultant, pendant deux journées rédige le rapport qui met en évidence (format Excel) les écarts ISO 20000.

- 4eme phase: la présentation du rapport

Le consultant, pendant ½ journée présente et commente le rapport préparé en mettant en évidence les écarts significatifs et les gains nécessaires et prioritaires. Il transmet son expérience dans la mise en place de processus afin de mettre en évidence la méthode et les techniques nécessaires pour passer à l'action.

Le Consultant :

- Notre consultant, Jean-Claude Fouquet a une grande expertise dans le domaine du IT Service Management et une grande expérience de la mise en œuvre d'organisation de Services.

Il officie, dans le cadre du service ISO20000, en tant qu'expert ITIL et auditeur confirmé pour apporter une méthode rigoureuse et pragmatique.