

jcf

# Faites réaliser un Benchmark de votre prestation d'infogérance

Cette évaluation est réalisée en cohérence totale avec les différents modèles d'audits et d'évaluations du marché (eSCM, SAS70/ISAE 3402 / SERVQUAL)

Et selon une grille analogue au modèle d'Excellence EFQM00

Critères facilitateurs sur 500

Critères résultats sur 500

Management de la prestation  
**100**

Ressources Humaines  
**110**

Gestion des Relations Ecoute  
**100**

Ressources Matérielles  
**90**

Fourniture du Service et Processus  
**100**

Satisfaction parties prenantes  
**90**

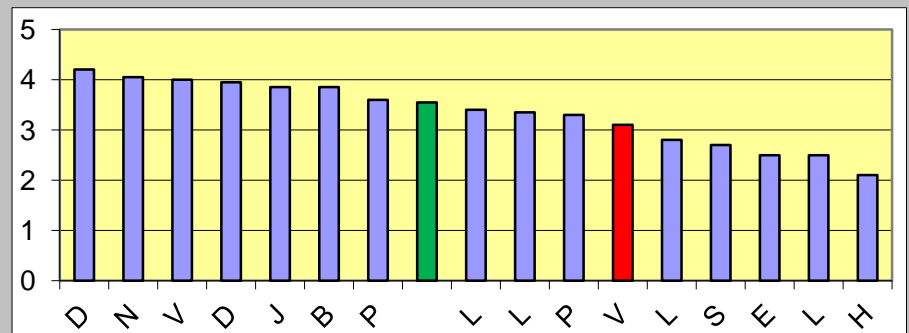
Résultats Clients  
**200**

Conformité au contrat  
**60**

Performances opérationnelles et économiques  
**100**



Puis l'évaluation de votre prestation est comparée avec 29 autres évaluations réalisées. La base de données est composée de 54 évaluations (entre 1999 et ce jour)



## L'expert

Jean-Claude Fouquet  
Rédaction de 18 cahier des charges pour consultation d'infogérance  
67 audits de prestations  
Auditeur qualité depuis 1995  
Certifié ITIL par EXIN depuis 2003

JCF SARL JANUS CONSEIL FORMATION

19, rue Auguste Chabrières  
75015 PARIS

Tél : 06 08 91 65 39

Fax: 01 45 89 46 93

Site : [www.jcf.fr](http://www.jcf.fr)

e-mail : [jcfouquet@wanadoo.fr](mailto:jcfouquet@wanadoo.fr)

SARL au capital de 8 000 €

RCS Paris B 412 028 979 / Siret 412 028



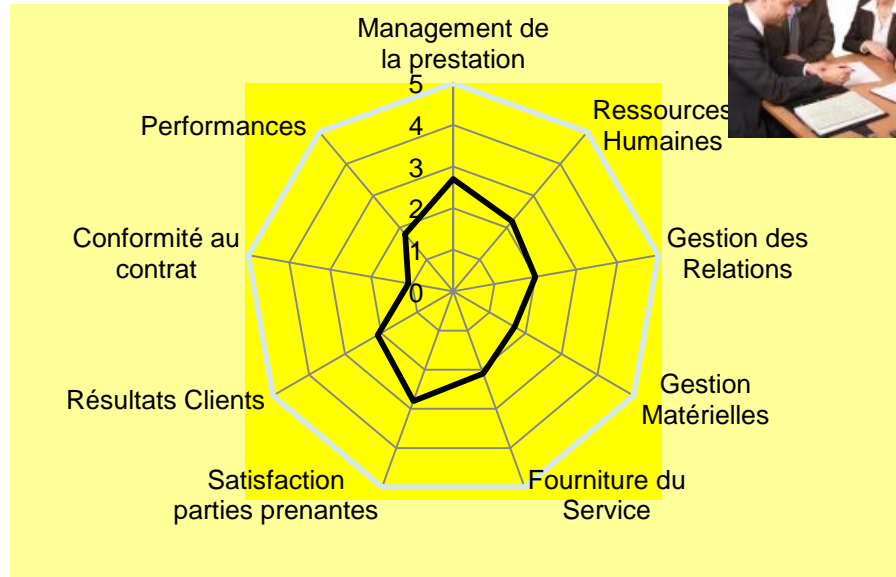


### Livrables

- Une notation de 45 sous-critères
- Une comparaison avec les autres organisations évaluées
- Une liste de recommandations
- Une réunion de restitution avec le prestataire ou en deux temps après définition du plan d'action

### L'expert

Jean-Claude Fouquet  
 Rédaction de 18 cahier des charges pour consultation d'infogérance  
 Audits de 67 prestations  
 Auditeur certifié depuis 1995  
 Certifié ITIL par EXIN depuis 2003



### Sur le plan tactique (1/2)

- Séparer la mesure des indicateurs contractuels afin de présenter à chaque client (chaque SI) sa propre performance.
- Remettre en place le Comité Opérationnel chaque semaine avec un ordre du jour validé par les deux parties et un compte-rendu rédigé et validé à J+ 5 jours.

★	★★
★	★★
Complexité Coûts	Bénéfices

**Des recommandations opérationnelles, tactiques et stratégiques sont proposées par l'expert pour enclencher une amélioration de la prestation**

*Pour tout renseignement sur le Benchmark de votre prestation d'infogérance*

*Appelez le 06 08 91 65 39 ou envoyez un mail à [jcf@jcf.fr](mailto:jcf@jcf.fr)*

### Démarche

- Interviews des acteurs
- Collecte des statistiques
- Collecte des procédures et du paramétrage des outils
- Immersion au sein de la prestation
- Rédaction du rapport
- Présentation du rapport

**JCF SARL JANUS CONSEIL FORMATION**

19, rue Auguste Chabrières  
 75015 PARIS

Tél : 06 08 91 65 39

Fax: 01 45 89 46 93

Site : [www.jcf.fr](http://www.jcf.fr)

e-mail : [jcfouquet@wanadoo.fr](mailto:jcfouquet@wanadoo.fr)

SARL au capital de 8 000 €

RCS Paris B 412 028 979 / Siret 412 028

