

# jcf

## Faites réaliser un Benchmark de vos processus ITIL et IT Service Management

### Livrables

- Une analyse d'écarts des pratiques constatées par rapport aux Best Practices
- Une notation de ces écarts en fonction de leurs impacts
- Une formalisation de la maturité de chaque processus évalué
- Une comparaison avec les autres organisations évaluées
- Une liste de recommandations

### L'expert

Jean-Claude Fouquet

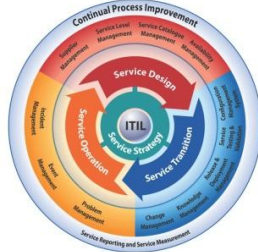
- Formé ITIL en 1999
- Auditeur ITIL depuis 2001
- Formateur ITIL depuis 2011
- 38 entreprises accompagnées dans les démarches ITIL
- Certifié ITIL par EXIN depuis 2003



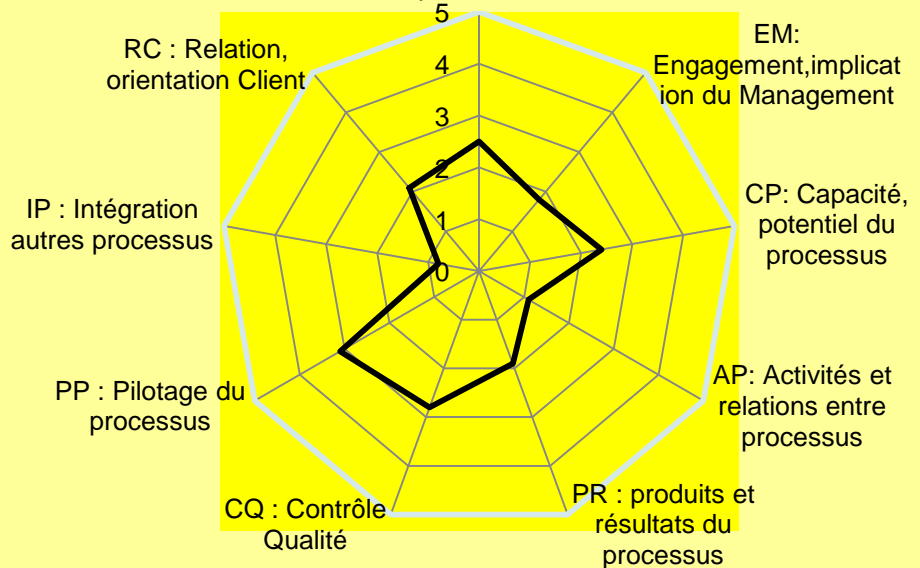
Faites une évaluation de l'efficacité opérationnelle des processus que vous avez mis en oeuvre

Cette évaluation est réalisée en cohérence totale avec les différents modèles d'audits et d'évaluations du marché

(scoring CMMI, référentiels ISACA, TIPA, Process Maturity Framework...)



pré-requis au processus



### Démarche

- Interviews des acteurs
- Collecte des statistiques
- Collecte des procédures et du paramétrage des outils
- Immersion dans le Service Desk
- 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



## Faites réaliser un Benchmark de vos processus ITIL et IT Service Management

### Livrables

- Une analyse d'écarts des pratiques constatées par rapport aux Best Practices
- Une notation de ces écarts en fonction de leurs impacts
- Une formalisation de la maturité de chaque processus évalué
- Une comparaison avec les autres organisations évaluées
- Une liste de recommandations

### L'expert

Jean-Claude Fouquet

- Formé ITIL en 1999
- Auditeur ITIL depuis 2001
- Formateur ITIL depuis 2011
- 38 entreprises accompagnées dans les démarches ITIL
- Certifié ITIL par EXIN depuis 2003



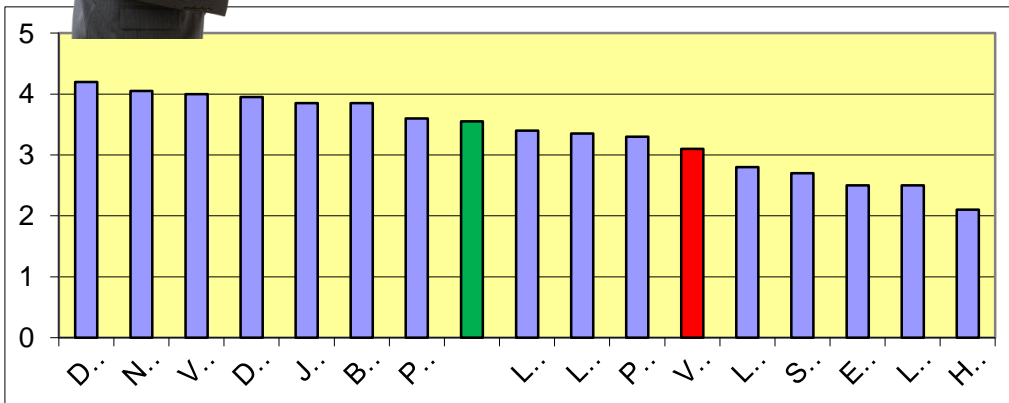
### Démarche

- Interviews des acteurs
- Collecte des statistiques
- Collecte des procédures et du paramétrage des outils
- Immersion dans le Service Desk
- Rédaction du rapport
- Présentation du rapport



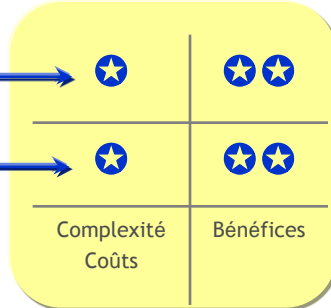
Puis l'évaluation de vos processus est comparée aux autres évaluations réalisées.

La Base de données est composée de 16 évaluations (entre 2003 et ce jour)



#### Sur le plan opérationnel (2/2) :

- Adapter le paramétrage du système de gestion des incidents et des demandes en fonction des catégories simplifiées
- Mettre en place les mesures des SLAs déjà déployés. Publier, uniquement au sein de la DSI, pour le moment, ces mesures.



Des recommandations opérationnelles, tactiques et stratégiques sont proposées par l'expert pour provoquer l'amélioration de l'efficacité opérationnelle des processus

Pour tout renseignement sur le Benchmark de vos processus ITIL et IT Service Management :

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

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

