



## Livrables

- Une évaluation globale et comparaison de cette évaluation
- Une évaluation du Service Perçu par les Utilisateurs et par les Métiers
- Une note sur chacun des 41 critères
- Une liste des non-conformités Norme NF X50-798
- Une liste de recommandations

Faites une évaluation du Service que vous apportez à vos Utilisateurs



Cette évaluation est réalisée en application du modèle EFQM (European Foundation Quality Management), au travers d'une grille d'analyse systématique de 7 critères et 41 éléments de mesure.

## L'expert

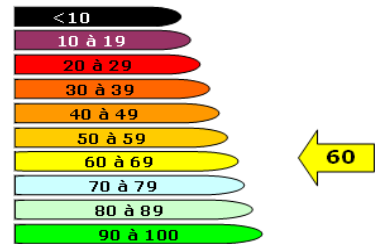
Jean-Claude Fouquet

- Certifié SDM (Service Desk manager)
- Certifié HDA (Help Desk Analyst) par le Help Desk Institute
- Certifié ITIL par EXIN



Types de critères	Critères	Poids des types de critères	Poids de chaque critère
Critères facilitateurs	Management	55 %	15 %
	Processus		15 %
	Ressources Humaines		15 %
	Ressources Matérielles		10 %
Critères de résultats	Comportements Métiers	45 %	25 %
	Niveau de Service		10 %
	Niveau d'efficacité		10 %

Puis l'évaluation de votre Service Desk est comparée aux 29 dernières évaluations déjà réalisées.



La Base de données est composée de 63 évaluations (entre septembre 2007 et ce jour)

## Tarif

5 600,00 € HT (Ile-de-France)

## Démarche

- Interviews des acteurs
- Collecte des statistiques et des processus
- 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

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

Fax: 01 45 89 46 93

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

SARL au capital de 8 000 € / RCS Paris B 412 028 979 / Siret 412 028

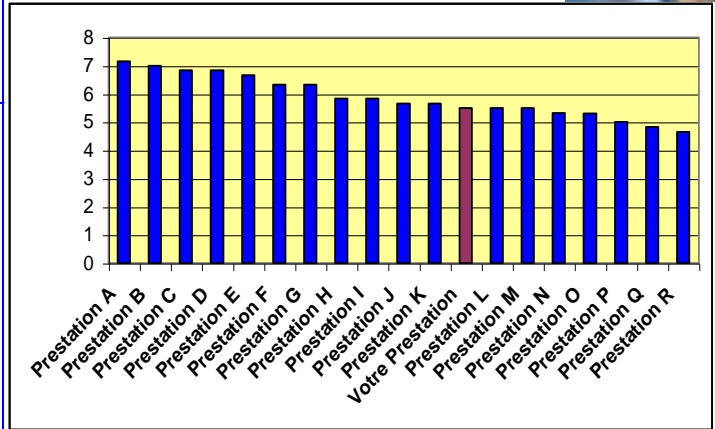




### Livrables :

- Une évaluation globale et comparaison de cette évaluation
- Une évaluation du Service Perçu par les Utilisateurs et par les Métiers
- Une note sur chacun des 41 critères
- Une liste des non-conformités
- Norme NF X50-798
- Une liste de recommandations

Ressources Humaines	
Prestation A	7,16
Prestation B	7
Prestation C	6,83
Prestation D	6,83
Prestation E	6,66
Prestation F	6,33
Prestation G	6,33
Prestation H	5,83
Prestation I	5,83
Prestation J	5,66
Prestation K	5,66
Votre Prestation	5,5
Prestation L	5,5
Prestation M	5,5
Prestation N	5,33
Prestation O	5,3
Prestation P	5
Prestation Q	4,83
Prestation R	4,66



**Une comparaison critère par critère permet d'identifier les points d'amélioration**

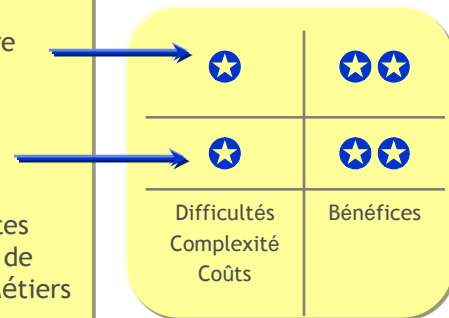
### L'expert :

- Jean-Claude Fouquet
- Certifié SDM (Service Desk manager)
  - Certifié HDA (Help Desk Analyst) par le Help Desk Institute
  - Certifié ITIL par EXIN



#### Sur le plan opérationnel (2/2) :

- Définir un langage moins technique pour être plus proche des utilisateurs. Traduire les mots techniques en langage utilisateur
- Paramétrer l'ACD avec des matrices de compétences pour avoir des techniciens généralistes sur tout le Support et spécialistes sur chacun des Métiers. Définir les matrices de compétences en fonction des applications Métiers



**Des recommandations opérationnelles, tactiques et stratégiques sont proposées pour provoquer l'amélioration du Service**

### Tarif :

5 600,00 € HT (Ile-de-France)

**Pour tout renseignement sur le Benchmark Service Desk : Appelez le 06 08 91 65 39 ou envoyez un email à [jcf@jcf.fr](mailto:jcf@jcf.fr)**

### Démarche :

- Interviews des acteurs
- Collecte des statistiques et des processus
- 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

