

<p>Jean-Claude FOUQUET Conseil en Organisation DSI Consultant - Formateur Expertise dans le domaine du Service et des Services Expert certifié ITIL</p>		<p><i>Améliorer le Service IT apporté aux Utilisateurs et aux Métiers de l'Entreprise</i></p> <p><i>Accompagner l'alignement du Service IT sur les enjeux Business</i></p>
--	---	--

Expérience professionnelle

- ♦ De 1976 à 1994, Responsable d'équipes Services, Directeur Technique de Nokia Data, Directeur des Opérations Service Client d'ICL
- ♦ De 1994 à 1995, Consultant Help Desk et Plate-forme des Services
- ♦ Depuis 1996, Consultant et formateur dans le domaine du Help Desk et du Service
- ♦ Depuis 2000, Consultant et formateur dans les domaines ITIL, Help Desk et du Service
- ♦ Depuis 2004, Conseil en organisation de DSI

Domaines d'intervention

Organisation de la DSI :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formalisation des Enjeux, Missions et Objectifs de la DSI ➤ Formalisation de l'organisation, des processus de fonctionnement et du modèle de management de la DSI ➤ Gestion des risques et de la sécurité du SI ➤ Piloter, surveiller, mesurer et évaluer la Valeur Ajoutée du SI | <p><i>Démarche</i></p> <p>COBIT</p> <p>COBIT</p> <p>ISO 9000</p> <p>COBIT</p> <p>COBIT</p> |
|--|--|

Organisation du Service :

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing de l'offre de Service ➤ Définition et pilotage des niveaux de Service ➤ Modèles de facturation des services de la DSI ➤ Méthodes de gestion des projets, de gestion des applications, pilotage de l'évolution et de l'urbanisation des infrastructures ➤ Enquêtes de satisfaction et de perception des Utilisateurs et Clients | <p><i>Démarche</i></p> <p>ITIL</p> <p>ITIL</p> <p>ITIL</p> <p>CMMI</p> <p>ESU, EPU</p> |
|--|--|

Organisation des services :

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Définition et optimisation des processus ➤ Assistance à Maîtrise d'Ouvrage des prestations d'infogérance ➤ Optimisation de la production des services (exploitation, supervision, maintenance,..) ➤ Mise en œuvre de chaîne de support (Service Desk, Service Management,..) | <p><i>Démarche</i></p> <p>ITIL</p> <p>e-SCM</p> <p>ITIL</p> <p>ITIL, COPC</p> |
|---|---|

Conduite du changement :

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Coaching de cadres DSI ➤ Formations managériales (ITIL, Esprit de Service, PC Management,...) et comportementales (écoute, empathie,...) ➤ Elaboration de plan de transformation (séminaires, teambuilding, ...) | <p><i>Démarche</i></p> <p>PCM, AT</p> |
|--|---------------------------------------|