

ECAU : Ecart "Assistance Utilisateurs"

jcf

Un Plan d'action pour aller vers les meilleures pratiques du marché dans le Support aux Utilisateurs...

Objectifs :

- Obtenir d'un expert ITIL, une analyse détaillée de la situation actuelle du Support aux utilisateurs au travers d'une comparaison avec les best practices ITIL, afin d'y voir clair et d'identifier des axes d'amélioration de l'organisation actuelle.

Contenu :

A partir d'un audit des pratiques actuelles des domaines suivants :

- Organisation, missions, rôles, tâches et objectifs actuels
- Gestion des incidents
- Traitement des pannes récurrentes
- Gestion de la relation utilisateur et de la relation client
- Hommes, aptitudes et compétences actuels
- Indicateurs, statistiques, tableau de bord

Etablir :

- La liste des écarts entre les pratiques constatées et les best practices ITIL des processus Incident Management, Problem Management et de la fonction Service Desk
- 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 demie-journée passée avec le management pour définir les acteurs à rencontrer, les informations à collecter et planifier l'ensemble des opérations (consultation d'indicateurs, immersion Help Desk, interviews,...).

- 2eme phase: l'audit

Pendant quatre jours le consultant analyse les pratiques actuelles selon une matrice propre au Référentiel ITIL couvrant 145 points.

- 3eme phase: la rédaction du rapport

Le consultant, pendant trois jours rédige le rapport qui met en évidence (format Excel) les écarts ITIL, les écarts par rapport à un panel miroir, identifie les priorités d'amélioration et conçoit le plan d'action pour tendre vers les best practices.

- 4eme phase: la présentation du rapport

Le consultant, pendant une demie-journée présente et commente le rapport préparé en mettant en évidence les écarts signifiants 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 Help Desk et une grande expérience de la mise en œuvre d'organisation de Services.

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