

## ECSLM : Ecart Service Level Management

jcf

*Un Plan d'action pour aller vers les meilleures pratiques  
du marché dans la maîtrise du Service...*

### Objectifs :

- Obtenir d'un expert ITIL, une analyse détaillée de la situation actuelle de la relation « Marketing et Commerciale » au travers d'une comparaison avec les best practices ITIL, afin d'y voir clair et d'identifier des axes d'amélioration dans les pratiques actuelles.

### Contenu :

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

- Organisation, missions, rôles, tâches et objectifs actuels
- Gestion de la Relation Client
- Relation avec les autres processus
- Outils de pilotage
- Hommes, aptitudes et compétences actuels
- SLAs, OLAs, Service Catalog

### Etablir :

- La liste des écarts entre les pratiques constatées et les best practices ITIL du processus Service Level Management,
- 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, découverte des processus et pratiques, interviews,...).
- 2eme phase: l'audit  
Pendant deux jours le consultant analyse les pratiques actuelles selon une matrice propre au Référentiel ITIL couvrant 52 points.
- 3eme phase: la rédaction du rapport  
Le consultant, pendant un jour 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 IT Service Management et une grande expérience de la mise en œuvre de SLAs.  
Il officie, dans le cadre du service ECSLM, en tant qu'expert ITIL, mais aussi expert du Service pour apporter une démarche pragmatique.