

PRECAU : Préconisations sur l'Assistance Utilisateurs

jcf

*L'identification des dispositifs à mettre en place
pour **tirer profit** de la puissance du référentiel ITIL*

Objectifs :

- Obtenir d'un expert ITIL, une vision claire de ce qui devait être mis en œuvre pour apporter une forte valeur ajoutée en terme d'assistance aux utilisateurs.

Contenu :

- Suite à un audit des pratiques actuelles des domaines suivants (en une journée), ou à l'énoncé de la Situation actuelle (en deux journées) :
- **Etablir :**
- Les grands principes de la fonction Service Desk et des processus Incident Management et Problem Management
- Les dispositifs à mettre en place dans le cadre de l'assistance utilisateurs
- Des propositions de priorité d'actions en fonction du retour sur investissement
- Un Plan d'Action pour atteindre la situation désirée et améliorer le Service IT

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 d'organisation de Services.

Il officie, dans le cadre du service PRECAU, en tant qu'expert ITIL pour apporter une démarche éprouvée.