

PRECSELEM : Préconisations Service Level Management

jcf

*L'identification des dispositifs à mettre en place
pour réussir sa démarche Service Level Management*

Objectifs :

- Obtenir d'un expert ITIL, une vision claire de ce qui devait être mis en œuvre pour réussir la mise en place du processus Service Level Management

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 du SLM, SLA et OLA
- Les dispositifs, outils, démarches à mettre en place dans le cadre du SLM
- Les pièges à éviter
- 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 PRESELEM, en tant qu'expert ITIL pour apporter une démarche éprouvée.