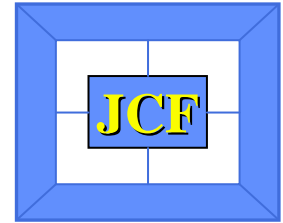


DOREX: DOssier



de Recommandations d'EXpert

*Une analyse systémique pour vous aider
à définir les orientations de votre organisation...*

Objectif:

Obtenir d'un expert du domaine du Help Desk, un ensemble de recommandations afin d'y voir clair et d'identifier :

- * Les forces et faiblesses de son organisation actuelle , ou de son Projet en cours
- * Les priorités d'action, les risques et opportunités
- * Les moyens et les conditions de mise en œuvre pour implémenter les changements désirés

Contenu:

A partir d'une analyse systémique, passer en revue les domaines suivants :

- Organisation, mission, rôle et objectifs actuels
- Performances actuelles
- Satisfaction Utilisateurs actuelle
- Process et outils actuels
- Hommes, aptitudes et compétences actuels
- Coûts de support actuels

afin d'identifier les :

- Besoins d'évolution global
- Besoins d'évolution en organisation, mission, rôle et objectifs
- Besoins en process et outils
- Priorités d'action et de changement
- Investissements et ressources nécessaires



Déroulement:

1ere phase : La préparation

Une **demi-journée** passée avec le top management pour comprendre le métier et les enjeux du client, le fonctionnement du Help Desk, les motifs d'action et recueillir des différents acteurs les données disponibles.

2eme phase: le dossier

Le consultant clarifie et formalise la Situation Actuelle, la Situation Idéale (ou Situation cible), les causes ou éléments expliquant l'écart entre SA et SI, les clés de réussite pour atteindre la Situation Idéale, et pendant **deux jours** pleins, il rédige un dossier, qui synthétise la situation telle qu'elle est perçue par un expert externe à cette problématique, il formule des recommandations de mise en place d'une solution partielle ou globale, ainsi qu'un planning et des recommandations de mise en œuvre.

3eme phase: la présentation des recommandations

Le consultant, pendant une **demi-journée** présente au top management, les recommandations de son dossier, explique et justifie ses positions par rapport à l'état de l'art et transmet sa compétence pragmatique pour apporter une aide à la décision permettant de préparer la migration souhaitée .

Le Consultant :

Jean-Claude Fouquet a une grande expertise dans le domaine du Help Desk et une grande expérience de la mise en oeuvre d'organisation de Services.

Il officie, dans le cadre du DOREX, en tant qu'expert Help Desk pour apporter son expérience d'homme de terrain et sa connaissance des meilleures pratiques du marché.