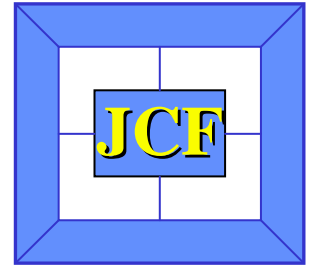


# PRECAU : Préconisations sur l'Assistance Utilisateurs



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

## Objectif :

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.