

OGC - Office of Government  
Commerce in UK  
Propriété Intellectuelle

Les Principes  
(Démarches  
Ouvertes & Publiques)

**ITIL V3**  
**Chapitre 05**

Les Bonnes Pratiques  
La Gestion de Services  
Les Processus et les Fonctions

**Le Cycle de Vie des Services**

**Stratégie des Services**

Benchmarking  
Etudes d'Opportunités  
Veille Technologique  
Nouveaux Services

**Définition de la Stratégie**

Processus

Gestion du Portefeuille de Services  
Gestion de la Demande  
Gestion Financière

Mission (annuelle)

Objectifs

Alignement  
Stratégie Informatique  
Stratégie Entreprise

Déterminer les Besoins  
Garantir les Services  
Equilibrer le Budgets

Les Activités

Gestion (annuelle)

Définir le Marché  
Développer l'Offre  
Développer Moyens Stratégiques  
Préparer la Mise en Oeuvre

Le Rôle du Gestionnaire  
de Processus

**Garant du Schéma Directeur**

Business Plans (nouveaux services)  
Analyses des ROI  
Identification Moyens Stratégiques  
Responsible Investissements = Valeur