

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

Benchmarking  
 Etudes d'Opportunités  
 Veille Technologique  
 Nouveaux Services

**Stratégie des Services**

Définition de la Stratégie

Services en cours de Définition  
 Services en cours de Développement  
 Services en cours de Gestion

Pipeline des Services



Catalogue de Services

Services en cours de Retrait

La date du retrait  
 Plan de Migration ou de Transition  
 Nom du Service Remplaçant  
 Les coûts liés à ce retrait ?

3 Parties

Acteurs

Direction de l'informatique  
 Entité Marketing Stratégique  
 Responsables Produits !  
 Responsables de Compte

Mission

Contrôler  
 Piloter  
 Coûts  
 Risques

Création Valeur

Objectifs

Gestion Investissements  
 Création de Valeur  
 Gestion des Investissements et des Budgets

Activités

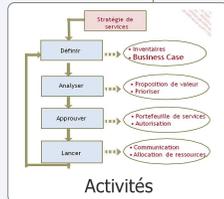
Définir  
 Inventaires  
 Business Cases  
 Proposition de Valeurs  
 Analyser  
 Prioritiser  
 Approuver  
 Portefeuille de Services  
 Autorisation  
 Lancer  
 Communication  
 Allocation de Ressources

Questions Posées

Pourquoi le Client achète ces Services ?  
 Pourquoi le Client achète ces Services Chez Nous ?  
 Modèles de Tarification et de Facturation ?  
 Forces, Faiblesses, Risques, Priorités de l'Informatique ?  
 Comment Affecter les Moyens et les Ressources ?

Processus

**Gestion du Portefeuille de Services**



Activités

Gestion de la Demande

Gestion Financière

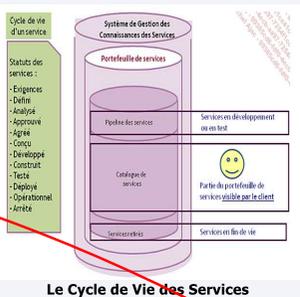
**Les Principes (Démarches (Méthodes & Publiques))**

- Méthode Dynamique
- Permet le pilotage des Investissements de Service
- Production de Valeur pour l'entreprise

OGC - Office of Government Commerce in UK  
 Propriété Intellectuelle



**Services (Classement)**  
 - Supporter le Métier  
 Développer le métier  
 Transformer le Métier



Le Cycle de Vie des Services