

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

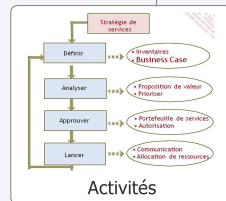
Définir
 Inventaires
 Business Cases
 Proposition de Valeurs
 Analyser
 Prioritiser
 Approuver
 Portefeuille de Services
 Autorisation
 Lancer
 Communication
 Allocation de Ressources

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

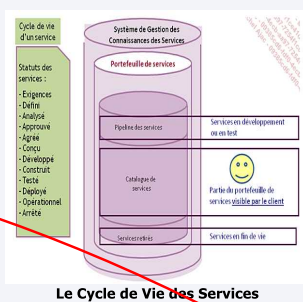
Les Principes (Démarches (Méthodes & Publiques))

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

OGC - Office of Government Commerce in UK
Propriété Intellectuelle

ITIL V3
Chapitre 06

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



Le Cycle de Vie des Services