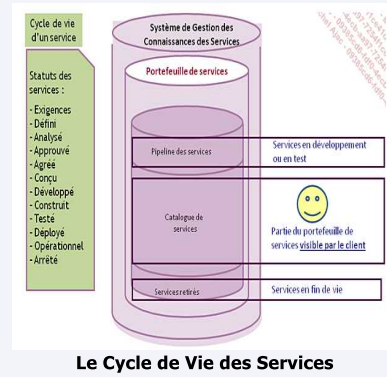


OGC - Office of Government
Commerce in UK
Propriété Intellectuelle

Les Principes
(Démarches
Ouvertes & Publiques)

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



ITIL V3
Chapitre 07

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

Stratégie des Services

Benchmarking
Etudes d'Opportunités
Veille Technologique
Nouveaux Services

Définition de la Stratégie

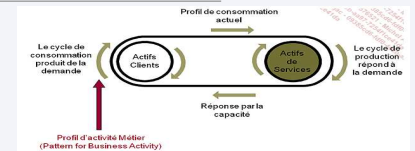
Gestion du Portefeuille de Services

Généralités

Mission Comprendre
Réponse offre IT

Objectifs Besoins 3 à 5 ans à venir
Gestions des Investissements
Prévoir aspects du service

Capacité
Performances



Gestion de la Demande

Mécanisme

Identifier métiers et activités
Définir schémas d'Activité
Gestion de la demande
Développer offres différentielles
Définir packages de services

Activités

Gestion Financière

Processus