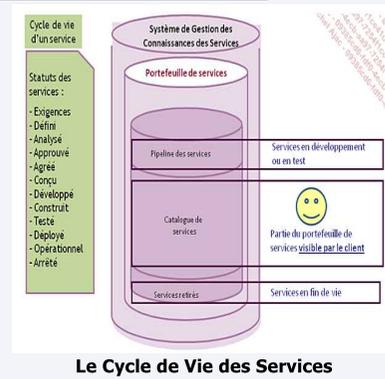


OGC - Office of Government  
Commerce in UK  
Propriété Intellectuelle

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

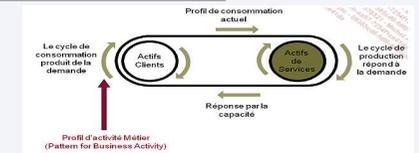
- Benchmarking
- Etudes d'Opportunités
- Veille Technologique
- Nouveaux Services

Définition de la Stratégie

Gestion du Portefeuille de Services

Généralités

- Mission
- Comprendre
  - Réponse offre IT
  - Besoins 3 à 5 ans à venir
- Objectifs
- 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