



Construire et piloter un catalogue de services

Déscription :

A l'intersection des contrats de services et de la fourniture des prestations, le catalogue est le composant qui s'impose comme la clé de voûte de la qualité. Ce stage vous apprendra à réaliser un catalogue client qui satisfasse aux exigences métier, ainsi qu'à le publier en accord avec les niveaux de service.

Objectifs

- Introduction : problématique
- Les composantes d'une offre de services
- Le catalogue des services selon ITIL® V 3 - Catalogue technique et catalogue client
- Méthodologie : création d'un catalogue de services en sept étapes
- Niveau de maturité d'un catalogue
- La publication du catalogue

Publics

Directeurs des systèmes d'information, responsables MOA/MOE, responsables informatiques études, exploitation, qualité, contrôleurs de gestion, direction financière, direction des achats.

Durée

2 jours

Pré-requis

Pas de pré-requis pour cette formation

Programme de cette formation

Introduction : problématique

L'enjeu du catalogue est marketing. Il relève du marketing opérationnel. Il matérialise l'offre et la met en adéquation avec la fourniture des services.

Les composantes d'une offre de services

- Les services (unitaires, périphériques, globaux).
- Les engagements (objectif, ressources, forfait).
- Les modes opératoires. Modalités et niveaux d'intervention. Modalités et niveaux d'exécution.
- Synoptique global de l'offre.
- Revue de la méthodologie de conception de l'offre en vue de la création du catalogue.

Le catalogue des services selon ITIL® V 3 - Catalogue technique et catalogue client

- La notion de cycle de services.
- Analyse du contenu du catalogue en stratégie des services ; conception des services ; transition des services.
- Le catalogue technique : qu'est-ce qu'un composant de service ?
- Matrice CI. Services et relations de services.

Méthodologie : création d'un catalogue de services en sept étapes

- Introduction générale. Missions, fonctions, rôles, objectifs de la DSI.
- Présentation du mode de lecture/règles de lisibilité.
- Présentation de l'offre de services selon un modèle synthétique et global. Choix des types de modèles.
- Description de l'organisation des services selon les circuits et les interfaces prédéfinies.
- Présentation de la cartographie des domaines retenus lors de la conception de l'offre et la raison du choix.
- Recensements des moyens engagés.
- Réalisation des fiches de service comportant les rubriques retenues par le fournisseur en fonction des caractéristiques des services.

Niveau de maturité d'un catalogue

- Modèle de maturité. Services, prestations, livrables, compétences, ressources.
- Analyse du contenu de chaque niveau de maturité.
- Listes de services, cartographie de domaines et architecture de services.

La publication du catalogue

- Gestion du point de contact client.
- Détermination des canaux de communication et de distribution. Définition d'une stratégie multicanal.
- Choix du média.
- Gestion et évolutions du catalogue des services.
- Procédures de création/amélioration des services.