

OGC - Office of Government
Commerce in UK
Propriété Intellectuelle

Les Principes
(Démarches
Ouvertes & Publiques)

ITIL V3
Chapitre 05

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

Le Cycle de Vie des Services

Stratégie des Services

Benchmarking
Etudes d'Opportunités
Veille Technologique
Nouveaux Services

Définition de la Stratégie

Processus

Gestion du Portefeuille de Services
Gestion de la Demande
Gestion Financière

Mission (annuelle)

Objectifs

Alignement
Stratégie Informatique
Stratégie Entreprise

Déterminer les Besoins
Garantir les Services
Equilibrer le Budgets

Les Activités

Gestion (annuelle)

Définir le Marché
Développer l'Offre
Développer Moyens Stratégiques
Préparer la Mise en Oeuvre

Le Rôle du Gestionnaire
de Processus

Garant du Schéma Directeur

Business Plans (nouveaux services)
Analyses des ROI
Identification Moyens Stratégiques
Responsible Investissements = Valeur