



**Atelier de définition d'un
catalogue des services**
Description de l'atelier (v1.0)

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

1. Maximisez la réussite des entreprises à l'aide du catalogue de services

Des organisations à travers le monde font confiance aux services afin de fournir des biens et des services pour répondre aux demandes, aux besoins, aux désirs et aux envies des clients. La gestion des processus opérationnels (GPO) repose largement sur les services des TI pour automatiser les pratiques de travail au sein de l'organisation, éliminant ainsi les pratiques de travail inefficaces qui entraînent un abaissement des coûts opérationnels globaux.

Des services mal conçus peuvent être contreproductifs, menant à l'augmentation des coûts et au gaspillage d'argent, de temps et de ressources, et pire encore, ils peuvent chasser des clients payants. Après tout, personne ne veut utiliser un service qui n'est pas adapté à son objectif ni à son usage.

Les organisations doivent être en mesure de déterminer les services dont elles ont besoin pour assurer la réussite de l'entreprise, tout en éliminant les services qui ne sont plus nécessaires et qui ne sont plus en ligne avec la stratégie générale. Si cela n'est pas fait, des coûts inutiles seront occasionnés et cela affectera la rentabilité de l'organisation.

Il existe maintenant de nombreux encadrements d'entreprises et de TI* qui fournissent des conseils et des orientations sur les meilleures pratiques. Un objectif commun de ces encadrements est d'assurer la prestation de qualité des services pour répondre aux besoins et aux demandes des clients. Cependant, même avec toutes les informations accessibles, plusieurs organisations ne parviennent toujours pas à comprendre comment gérer adéquatement leurs services. Plusieurs organisations ignorent les services qu'elles fournissent, le coût des services, ni les niveaux de services adéquats (NSA). Tout cela est essentiel afin de garantir la prestation des services et la tarification appropriée pour les clients. C'est là que le catalogue de services aide les organisations en rassemblant toutes les informations nécessaires sous une forme gérable.

De plus, les catalogues des services réalisables réduisent les coûts de prestation des services des TI, réduisent le coût des activités GPO et réduisent davantage le coût de la prestation des services aux clients.

**(quelques exemples) ITIL, COBIT, Lean IT, Six Sigma, MOF, USMBOK, la norme ISO/CEI 20000 (standard)*

1.1 Objectif

Le catalogue des services signifie beaucoup de choses différentes pour différentes personnes. Cependant, la plupart seraient d'accord pour qu'un catalogue permette aux clients et aux utilisateurs de déterminer rapidement les services dont ils ont besoin ajoute clairement de la valeur. En retour, cela aide les organisations à :

- Déterminer les services clés qui soutiennent les processus d'entreprise
- Comprendre la contribution apportée par ces services aux résultats de l'organisation
- Les gérer adéquatement

Un catalogue qui peut réduire l'effort de travail manuel et par conséquent le coût doit être reconnu comme « une exigence fondamentale pour toute organisation ».



Cet atelier offre des conseils pratiques et des renseignements qui vous aideront à comprendre ce qu'est un service, comment concevoir et élaborer un catalogue de services, et comprendre le rôle qu'exécute le catalogue des services au sein du portefeuille des services. Un certain nombre de séances pratiques auront lieu.

Cet atelier fournit une ressource terre-à-terre et pratique non seulement pour ceux qui élaborent un catalogue des services pour la première fois, mais également pour ceux qui cherchent à raffiner leurs services selon des concepts de meilleures pratiques convenus et établis.

1.2 Programme

Contenu :

Un certain nombre de présentations et d'ateliers pratiques interactifs seront menés au courant de la journée.

Chaque participant recevra un manuel de travail au début de l'atelier qui contient des informations, des notes et des exercices pratiques à compléter pendant la journée.

Les participants peuvent recevoir un exemplaire du livre « Le catalogue des services » (à prix réduit) comme faisant partie de la documentation du cours à emporter. Des forfaits et des options seront discutés avec l'organisateur de l'événement. Un atelier typique peut couvrir les domaines suivants :

Découvrez :

- Les plus grandes erreurs commises et comment vous pouvez les éviter
- Comment réussir là où d'autres ont échoué
- Huit catalogues des services
- Les trois perspectives de services
- Comment choisir le type de catalogue des services dont vous avez besoin
- Comment déterminer et décrire les services qui existent au sein de votre organisation
- Un guide unique des meilleurs pratiques – Votre compagnon vers le succès

Les participants obtiendront des informations et des connaissances pratiques à propos des points suivants :

- Comprendre le concept et la portée complets du catalogue des services
- Déterminer la valeur réelle que le catalogue des services peut fournir à votre organisation
- Les cadres, les normes et les meilleures pratiques (p. ex. ITIL)
- Introduire les portefeuilles des services
- Comprendre les services et la valeur qu'ils fournissent à votre organisation et à vos clients
- La hiérarchie des services et la description des services
- La pyramide de portefeuille des services (conception unique du présentateur)
- Les catalogues des services réalisables contre les catalogues des services basés sur les enregistrements
- L'exécution de la requête
- L'adhésion - l'obtenir et la garder



- La création d'un cas d'entreprise réussi
- Modèle de conception en 5 étapes - bâtir un catalogue des services approprié pour votre organisation
- Gérer le catalogue des services

Table ronde

- Discussion générale
- Catalogue des services cliniques - Réponses à vos questions

Révision et clôture

- Révision
- Forfaits des participants

1.3 Services de consultation

- Consultation en gestion des services des TI
- Expert en catalogue des services
- Gestion des services des TI
 - » Conception
 - » Transition
 - » Transformation
 - » Gestion
 - » Amélioration
- Norme ISO/CEI 20000
- Cadres de gouvernance MOF et COBIT
- Méthodologie de processus ITIL
- Formations et ateliers ITIL
- Compétences analytiques et de résolution de problèmes
- Évaluations de qualité et de risques
- Gestion de projets
- Spécification des exigences
- Sélection des vendeurs
- Excellentes compétences en communication et en présentation



1.5 Professional Profile

Mark O'Loughlin, l'animateur de cet atelier, est un conseiller et un spécialiste chevronné en structure de gestion des services informatiques (GSTI), en gouvernance de TI et en diverses normes.

En tant que conseiller, Mark vise principalement à aider des organisations à générer de nouvelles opportunités commerciales et à gérer l'utilisation des TI efficacement, réduisant ainsi le coût des activités. Mark aide également des organisations à faire la transition, à transformer et à gérer des services pour des clients.

Mark est un spécialiste mondial en catalogue des services et il est l'auteur du livre « Le catalogue des services » ISBN : 9789087535711, qui est publié par Van Haren en tant que partie de la *Bibliothèque des meilleures pratiques de GSTI*. Il a également été publié plusieurs fois dans des publications professionnelles irlandaises et internationales, ainsi que dans des journaux de praticiens.

Mark a obtenu les certifications d'Expert ITIL, de gestionnaire, de Foundation et diverses autres certifications de praticiens. Il est également un instructeur APMG-ITIL certifié. En 2012, Mark était l'une des premières personnes au monde à se faire décerner la nouvelle accréditation ITIL Master.

Mark a joué un rôle central dans la première certification de la norme ISO/CEI 20000 à être décernée à une organisation en Irlande comme chef de file dans la conduite de changement de comportement et comme architecte, comme gestionnaire de processus et comme expert en systèmes d'intégration. Mark est également impliqué dans la révision de la norme ISO/CEI 20000 comme membre du groupe de travail canadien JTC1/SC40/WG 2.

Mark est un directeur de itSMF Irlande, il est le gestionnaire des finances de la section et il est l'éditeur du bulletin d'informations de la section.

Mark écrit à propos des encadrements de gestion comme ITIL, MOF, COBIT^{MD}, la norme ISO/CEI 20000, etc., et sur le sujet de la GSTI et de la gestion du changement d'entreprise. Le blogue de Mark « Enjeux des services » est axé sur les aspects des clients et des services dans les activités.

Il est également l'auteur d'un livre blanc de « meilleures pratiques » à propos des catalogues des services et des portefeuilles des services qui a été publié internationalement dans le livre « Meilleures pratiques mondiales de gestion des services des TI - Partie 1 » (ISBN 9789087531003).

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.



Le tremplin pour la transformation de vos affaires

Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com

