

## Construire l'offre de services de la DSI

<b>Objectifs</b>	Les pratiques actuelles de gouvernance préconisent d'aborder la fonction DSI sous un angle plus marketing et d'élaborer une offre de services. Ce séminaire vous apportera les éléments clés de cette nouvelle approche.
<b>Participants</b>	Directeurs des systèmes d'information, responsables MOA/MOE, responsables informatiques études, exploitation, qualité, contrôleurs de gestion.
<b>Prérequis</b>	Connaissances de base des composantes et du rôle de la DSI au sein d'une organisation.
<b>Moyens pédagogiques</b>	1 poste par participant - 1 Vidéo projecteur - Support de cours fourni à chaque participant - Formation présentielle
<b>Durée</b>	2 jours

**Code : OFFSERV-DSI**

### Programme.

#### **Introduction : problématique**

L'évolution du rôle de l'informatique dans l'entreprise.  
 Part croissante de la sous-traitance. L'impact du Do It Yourself et de la globalisation.  
 Mise en concurrence des services informatiques internes.  
 Benchmarking. Paradoxe de Solow.

Une proposition de Business Model pour la DSI.

#### **Les bases d'une offre de services**

Concepts : valeur, valeur ajoutée, chaîne de valeur, marketing, IT services...  
 Contribution de la DSI à la création de valeur.  
 Le catalogue des services. La maîtrise du catalogue.  
 Les fournisseurs répertoriés au catalogue.

#### **Démarche de construction**

La construction d'un modèle (analyse de Porter, BCG, Ohmae). La formulation de l'offre de services courante.  
 L'analyse du marché : évaluation des offres concurrentes, forces et faiblesses de l'offre actuelle.  
 La négociation sur le contenu du catalogue. Le choix.

#### **La stratégie commerciale**

Le PAC, Plan d'Actions Commerciales. Le packaging et la publication de l'offre. Le Benchmarking.  
 Organisation de la vente et du suivi après-vente : service client, correspondants clients...  
 Présentation d'un exemple d'offre de services.

#### **Le Service Level Management**

Le SLM et la gestion de la qualité. Elaboration des niveaux de service. Organisation du SLM.  
 La mise en cohérence des SLA avec le fonctionnement interne et les sous-traitants.  
 Le suivi de l'offre. Fonctionnement des instances et des rendez-vous client.  
 Les dérives possibles du SLM et des SLA. Présentation d'exemples de SLA.

#### **Le pilotage de l'offre de services**

L'organisation de revues.  
 Le suivi et l'évaluation des fournisseurs.  
 L'alignement des ressources.  
 La professionnalisation des relations MOA/MOE.

#### **Démontrer la compétitivité de l'offre**

La détermination des coûts et de la valeur de l'offre.  
 Le Benchmarking : avantages et inconvénients.  
 Vers une convergence des mesures de coûts SI.  
 L'offre pour démontrer la performance de la DSI.

#### **La facturation des services**

L'éventail des modes de facturation.  
 Le suivi des coûts et facturation. Mise en place d'une stratégie de facturation.  
 Mise en relation des niveaux de service et de la facture.