

## Construire l'offre de services de la DSI SLA et contrats de services



SII-342 2 Jours (14 Heures)

### Description

Les pratiques actuelles de gouvernance préconisent d'aborder la fonction SI sous un angle plus marketing et d'élaborer une offre de services. Ce séminaire vous apportera les éléments clés de cette nouvelle approche.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

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

#### Prérequis

Aucune

### Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux marketing de la fonction SI
- Définir une offre de services pertinente
- Gérer les niveaux de service
- Piloter l'offre de service

### Programme de la formation

#### 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.

#### 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.