

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

-Référence: **SII-342**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

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

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

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

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.
- **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.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc