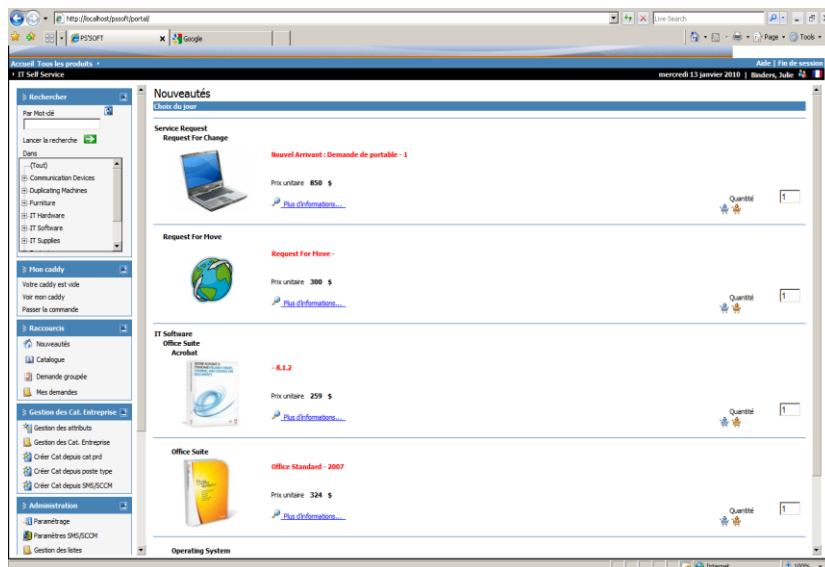


## Quels bénéfices dans la mise en place du catalogue de service ?

### Le catalogue de service, un outil central de communication

Avec la migration du Framework ITIL V2 en ITIL V3, le référentiel des différents processus a évolué. En effet, dans la version précédente la Configuration Model Data Base (CMDB) était le support central de l'ensemble, c'est-à-dire la représentation des éléments de l'infrastructure technique et de leur interaction les uns aux autres. L'exploitation au travers des processus ITIL s'agencait donc autour et pour l'infrastructure. Dans son évolution, ITIL V3 change ce référentiel et les processus s'axent désormais autour du catalogue de service. Cela n'éclipse pas la nécessité de la CMDB, d'ailleurs étouffée, pour continuer à supporter les processus d'opération. Cependant, le catalogue de service, moyen de communication et de coordination entre les utilisateurs et les collaborateurs, devient un outil indispensable dans le développement de la maturité de l'informatique dans l'organisation.



Un exemple de catalogue de service

Ce catalogue de service doit représenter le périmètre de l'activité du service informatique.

Doivent s'y retrouver, les demandes de matériel dont la gestion est à la charge du service informatique : le PC et ses logiciels, les

droits d'accès, les services spécifiques et aussi la reproduction, l'équipement mobile si nécessaire. Il s'agit de constituer le référentiel de discussion pour la garantie ou non de faisabilité des demandes par le service informatique. La définition de ce catalogue se crée au travers d'un cercle vertueux de gain réciproque :

- L'utilisateur fait l'effort d'utiliser un outil de self-service mais y trouve en retour l'exhaustivité des informations pour prendre la décision de faire appel ou non au service informatique : description, résultat, délai, coût...
- Le collaborateur informatique fait l'effort de renseigner, de tenir à jour les informations et peut traiter de plus en de demandes standards et ainsi gagner en productivité
- L'entreprise gagne en maturité car la relation Business-IT s'harmonise et se fluidifie, confirmant l'efficacité et le ROI de la mise en place du catalogue de service



Ainsi, sa mise en place aboutit :

- **Une plus grande satisfaction de l'utilisateur**, plus de transparence sur les demandes réalisables, plus de rapidité dans la recherche d'informations
- **Une meilleure stabilité de l'informatique**, les collaborateurs informatiques connaissent les services proposés, le périmètre des responsabilités est plus clair
- **Un meilleur pilotage pour la direction informatique**, les demandes s'homogénéisent et le parc avec. Le processus de capacité obtient désormais des indicateurs fiables d'utilisation des services et peut ainsi anticiper les risques de sur utilisation
- **Une meilleure gouvernance de la direction**, réduction des coûts de traitement des demandes d'information, pérennité de la connaissance dans l'entreprise indépendamment des collaborateurs

Bedag, aussi bien dans la réflexion, la définition, l'implémentation que l'exploitation, peut vous apporter sa connaissance. Nous mettons à votre disposition notre savoir-faire acquis durant de nombreuses années d'infogérance, pour développer cet outil de communication entre votre service informatique et la satisfaction de vos utilisateurs. Contactez : [vente@bedag.ch](mailto:vente@bedag.ch)