**[A blue background with white text

Description automatically generated](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=17964&utm_language=FR&utm_source=template-word&utm_medium=content&utm_campaign=ic-ITIL+Service+Portfolio+Checklist-word-17964-fr&lpa=ic+ITIL+Service+Portfolio+Checklist+word+17964+fr)**

**LISTE DE CONTRÔLE DU PORTEFEUILLE DE SERVICES ITIL**

Cette liste de contrôle guidera la conception d’un portefeuille de services informatiques qui soutiendra le développement d’un catalogue de services.

Il profitera à la direction de l’ensemble de l’organisation ainsi qu’aux membres de l’équipe informatique en leur donnant une visibilité sur l’objectif du service informatique.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **DÉFINIR LE CADRE DU PORTEFEUILLE DE SERVICES** | Quel est l’objectif du portefeuille de services dans la structure de votre entreprise ? Identifiez la manière dont vous présenterez le portefeuille de services aux entreprises clientes. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **ÉVALUER LES SERVICES INFORMATIQUES ACTUELS** | Examinez les services informatiques existants et déterminez s’il s’agit de services que vous continuerez à offrir ou s’ils sont dépassés. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **DÉFINIR LES SERVICES INFORMATIQUES** | Travaillez avec les parties prenantes axées sur le client et directement avec les clients professionnels afin d’identifier et de décrire les services informatiques essentiels et leur finalité. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **DÉCRIRE L’ÉTAT DU SERVICE** | Le portefeuille de services comprendra les services nouvellement proposés/en cours de développement (pipeline de services), disponibles/actifs ou qui ont été retirés. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **DÉCRIRE LE TYPE DE SERVICE** | Tous les services, quel que soit le bénéficiaire ou le prestataire, doivent être inclus dans le portefeuille de services. Il est important de noter si le service est en contact avec le client et s’il est fourni par un fournisseur interne ou externe. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **ÉTABLIR LES RÔLES** | Définissez qui est propriétaire du service et qui est responsable de la gestion ainsi que de la fourniture de chaque service informatique. Incluez en outre les clients qui utilisent le service. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **INCLURE LES VARIATIONS ET LES COÛTS ASSOCIÉS** | Veillez à inclure les détails relatifs au fuseau horaire, à la géographie, à la tarification et à la facturation, ainsi qu’à d’autres variations spécifiques au service. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **TEST** | Sélectionnez un service et un sous-ensemble de clients pour participer à un programme pilote. Cela vous permettra d’ajuster votre approche avant de déployer tous les services dans l’ensemble de l’organisation. |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**  Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et exactes, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |