

Entretien avec un expert SIAM® Service Integration And Management

Rédigé par Christian Lahure, expert SIAM® formateur de Valnaos

Juin 2017

En partenariat avec

ATEP Services

® EXIN/BCS, propriétaire de la marque SIAM®

Qu'est-ce le Service Integration And Management (SIAM®) ?

L'intégration et la gestion des services est une méthodologie utilisée pour gérer plusieurs fournisseurs de services et pour assurer l'intégration de leur fourniture de services de façon transparente.

"L'intégration et la gestion des services (SIAM®) fournit un point unique de responsabilité pour la gestion et la livraison de tous les services délivrés par les fournisseurs de services tant internes qu'externes. La responsabilité porte sur l'assurance d'un niveau de performance négocié, sur la coordination de la fourniture, sur l'intégration et l'interopérabilité entre plusieurs fournisseurs, et sur la gouvernance nécessaire au nom de l'organisation cliente."

Quels sont les bénéfices du SIAM®?

Les avantages peuvent être répartis en quatre groupes :

1. Amélioration de la qualité du service
 - Par une meilleure collaboration entre les fournisseurs de services et la réelle prise en compte du service de bout en bout.
2. Optimisation des coûts et augmentation de la valeur
 - Par une plus grande maîtrise des fournisseurs de services et de leur activité permettant une meilleure rentabilité et qualité de service.
3. Amélioration de la gouvernance et du contrôle
 - Par l'application d'un cadre de gouvernance où les services, rôles et responsabilités sont clairement définis et les risques identifiés et traités.
4. Flexibilité et rythme améliorés
 - SIAM® fournit la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins changeants de l'entreprise, équilibrée avec un niveau de contrôle approprié.

Quelle approche peut être mise en œuvre lors d'une stratégie de sourcing de services dans un environnement multi fournisseurs ?

En premier lieu, il faut savoir précisément où l'on veut aller en termes de portefeuille de services : les services actuels que l'on souhaite garder, les services économiquement, techniquement non viables ou sans réelles valeurs ajoutées que l'on souhaite se séparer, les nouveaux services ou services saisonniers. On se préoccupe aussi du panel de fournisseurs de services nécessaire pour assurer notre portefeuille de service.

Puis on évalue la maturité et capacité actuelle de l'organisation à prendre en charge ce portefeuille de service. Ce résultat sera à comparer à l'offre du marché dans le cadre d'une intégration et fourniture de services.

On produit un business case avec et sans le SIAM® et les chances de réussites. Puis on statue.

En résumé on applique la road map de SIAM® qui est présentée dans la formation.

Quels sont les plus grands défis auxquels nous devons faire face lorsque nous mettons en place le SIAM et comment y faire face ?

Quatre défis clés sont à gérer :

1. Savoir mesurer le service de bout en bout
2. Aligner le périmètre et les services entre les fournisseurs
3. Gérer la collaboration et les relations entre et avec les fournisseurs
4. Etablir les règles du jeu (standards et interopérabilité à respecter)

Les problèmes récurrents sont :

1. Les équipes individuelles (internes et externes) peuvent agir de manière autonome et manquer de coordination.
2. Les fournisseurs individuels qui remplissent leurs obligations contractuelles ne donnent pas l'assurance que le service de bout en bout livré à l'entreprise sera acceptable.
3. La fragmentation peut compliquer les tâches d'intégration et de gouvernance, qui sont toutes deux essentielles pour fournir des services efficaces à une entreprise ou à une organisation.
4. Les fournisseurs individuels peuvent se concentrer sur l'attribution du blâme (recherche du coupable le plutôt que d'une solution) plutôt que d'identifier et de traiter les causes profondes des problèmes de qualité du service de bout en bout.

Quelles sont les compétences clés acquises en formation ?

Cette formation couvre des thèmes tels que les avantages potentiels ainsi que les défis et les risques liés à la mise en œuvre de l'intégration et de la gestion des services. La certification SIAM® inclut également des exemples de structures de mise en œuvre, de gouvernance, d'outillage et de données et les processus communs utilisés dans un écosystème SIAM®.

Les apports du programme associé à la certification SIAM® :

- Un réel bénéfice pour les entreprises par :
 - Une meilleure gouvernance et contrôle des fournisseurs, des services et de leur coût,
 - L'amélioration de l'efficacité et de l'efficience,
 - L'optimisation de la valeur attendue d'un fournisseur par rapport au besoin en assurant l'homogénéité de la qualité du service rendu,
 - L'amélioration de l'agilité à intégrer un nouveau fournisseur

Biographie de Christian Lahure : Ingénieur INSA. Professionnel en Informatique depuis plus de 30 ans, Christian a assuré des responsabilités de chef de projet, responsable technique, ingénieur qualité au sein de grandes sociétés de services, ou au sein de sociétés bancaire et pharmaceutique avant d'œuvrer pour des éditeurs de solutions itSM. Dans le cadre de ses missions, il a su accompagner ses clients dans la définition, modélisation, implémentation et gestion au quotidien de leurs processus métiers, y compris pour obtenir une certification ISO (9001, 20000). Christian est également le concepteur de nombreux supports de formation (ITIL, ISO 20 000) et est certifié formateur ITIL, SIAM.