


**Influence sur l'entreprise** 

| <i>Niveaux</i><br><i>Aspects</i>               | <i>Technology</i><br>(1)  | <i>Product/Service</i><br>(2)   | <i>Customer Focus</i><br>(3)  | <i>Business Focus</i><br>(4)   | <i>Value Chain</i><br>(5)   |
|--|---|---|---|--|---|
| Organisation                                   | Direction des systèmes d'information considérée comme un fournisseur d'infrastructures. | Direction des systèmes d'information consciente de la fourniture de produits et de services mais peu de relations avec les entités métiers. | Direction des systèmes d'information considérée comme un fournisseur de services.     | Direction des systèmes d'information considérée comme un partenaire. Directeur des systèmes d'information membre du comité de direction. | Direction des systèmes d'information considérée comme un partenaire à forte valeur ajoutée concourant à la stratégie de l'entreprise. |
| Objectifs direction des systèmes d'information | Pilotage par les coûts. Performances des infrastructures.                               | Définition des services uniquement en termes de technologie.  | Intégration dans les contrats de services (SLA).                                      | Objectifs stratégiques de la direction des systèmes d'information. Orientation métiers des SLA.  | Objectifs stratégiques de l'entreprise.   |
| Processus                                      | Gestion des systèmes et réseaux.  | Processus du <i>Service Support</i> et éléments opérationnels des processus du <i>Service Delivery</i> .                                    | Processus matures du <i>Service Support</i> et processus du <i>Service Delivery</i> . | Processus matures du <i>Service Support</i> et du <i>Service Delivery</i> , alignés sur les processus métiers.                           | Processus collaboratifs d'élaboration de la stratégie de l'entreprise.  |
| Technologie                                    | Administration et supervision d'infrastructures.  | Standardisation et industrialisation  | Intégration des préoccupations d'exploitation et de Service Management.               | R&D et pilotes. Gestion globalisée des systèmes et services.   | Solutions intégrées. Influence sur les fournisseurs externes.   |
| Formation                                      | Expertise technique.  | Adaptation avec fonctions et niveaux d'expertise informatiques.   | <i>IT Service Management</i> . Adaptation avec rôles et activités définies.           | Métiers. Commerciales.   | Stratégie. Gestion des partenaires et fournisseurs. Intégration d'infrastructures   |
| Culture  | Expertise informatique.   | Travail en équipe. Solutions techniques. Satisfaction des utilisateurs.   | Satisfaction des clients.   | Assistance et conseil. Influence sur la stratégie de l'entreprise.   | Moteur de la stratégie de l'entreprise.   |

Tableau 4.3. Niveaux de maturité de la direction des systèmes d'information