



**SIAM®une approche intégrative et innovante
dans un contexte de fournisseurs multiples**

**Par Michel Simard, MBA
Formateur accrédité SIAM®**



Votre conférencier

- Associé principal de Quali7
- Conseiller ITSM et gestionnaire TI depuis plus de 20 ans
- Formateur ITIL® accrédité depuis plus de 6 ans
- Certifié ITIL® Expert et SIAM®
- Formé et certifié plus de 300 professionnels TI sur ITIL®
- Évolué comme gestionnaire et consultant TI dans le secteur de la santé et des services sociaux pendant 10 ans
- Expertise ITSM à son actif
 - ✓ Évaluation de maturité et programme d'amélioration
 - ✓ Conception et implantation de processus
 - ✓ Sélection et mise en place d'outils ITSM
 - ✓ Gestion du changement organisationnel
- Partenaire Technologia depuis 2011





Sondage d'introduction

- De plus en plus d'entreprises choisissent d'externaliser leurs services informatiques auprès de différents fournisseurs de services informatiques pour optimiser les coûts et les processus de leur entreprise.
- Avez-vous été témoin d'un ou plusieurs des problèmes suivants dans un modèle impliquant un ou plusieurs fournisseurs?

Choisissez toute les réponses qui s'appliquent:

- A. Pas de vue de bout-en-bout clair
- B. Les fournisseurs qui se blâment les uns les autres
- C. Des contrats qui ne répondent pas au besoin
- D. Client qui manque de connaissances en gestion des fournisseurs
- E. Duplication de tâches et/ou fonctions



SIAM® / Service Integration and Management

- L'ensemble de la gouvernance, de pratiques, de modèle et d'approche pour gérer, régir et coordonner la prestation de services de plusieurs fournisseurs de services afin d'en obtenir une valeur maximale .





Qu'est-ce que SIAM® ?

- SIAM® n'est pas un processus.
- SIAM® est **une évolution** sur la façon d'appliquer un cadre de gestion de services intégrés à plusieurs fournisseurs de services et des défis associés à ces modèles de fonctionnement plus complexes.
- La gouvernance de SIAM® **opère à trois niveaux** dans l'écosystème:
 - Stratégique
 - Tactique
 - Opérationnel
- SIAM® introduit le **concept d'intégrateur de services**, qui est une entité logique unique, responsable de la fourniture de services de bout en bout et de la valeur métier que le client reçoit.
- SIAM® nécessite un contrôle équilibré de la confiance, la délégation des responsabilités, l'ouverture et la collaboration entre toutes les parties. Une transition vers SIAM® est susceptible d'exiger des changements significatifs dans l'attitude, le comportement et la culture dans les écosystèmes qui dépendaient auparavant des structures de commandement et de contrôle pour une prestation de services efficace.
- SIAM® comme une **bonne pratique**.



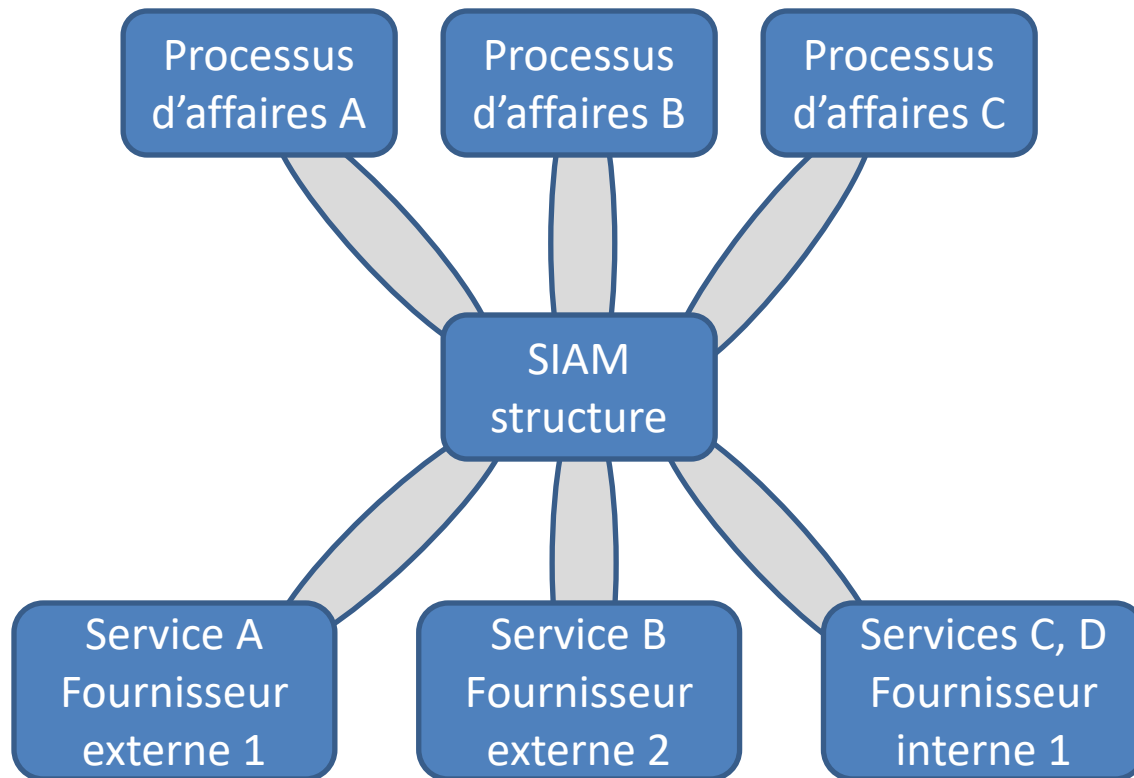


Principaux bénéfices associés à SIAM®

- Simplifier les complexités et minimiser les risques inhérents à la gestion de multiples fournisseurs
- Fournir à l'entreprise client :
 - un seul point de visibilité, de contrôle et de responsabilité de bout en bout pour les services gérés
 - de se concentrer sur son activité business plutôt que de se concentrer sur les fournisseurs de services et la technologie
 - d'obtenir les avantages du multi-sourcing des services avec la simplicité de l'approvisionnement unique
- Masquer la complexité de la chaîne d'approvisionnement auprès des consommateurs des services
- Permettre la flexibilité et l'innovation pour supporter le rythme de changement requis par les organisations



Modèle conceptuel de haut niveau





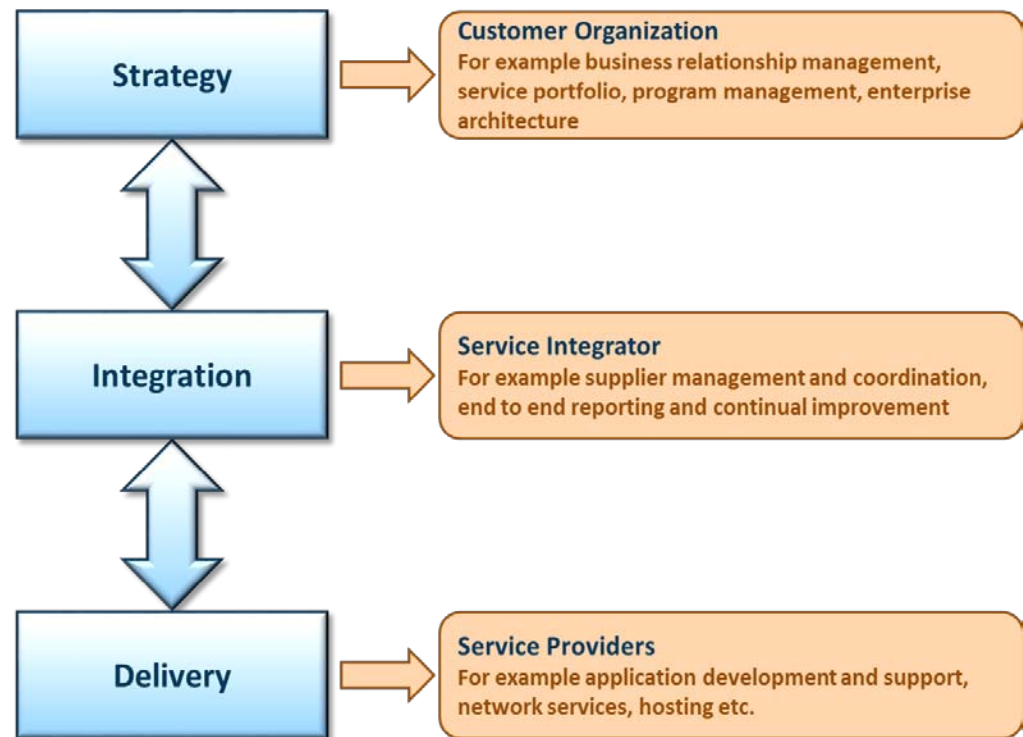
Éléments déclencheurs

- Les éléments déclencheurs sont ce qui incitent une organisation à passer à un modèle SIAM®.
- Ces éléments varient pour chaque organisation.
- Ils se découpent en cinq (5) groupes :
 - **Satisfaction en matière de services** (performance, interaction, manque de collaboration entre fournisseurs, livraison en silos, valeur escomptée)
 - **Paysage de fournisseurs** (externalisation, *shadow IT*, multitude de fournisseurs, contrats peu flexibles)
 - **Efficacité opérationnelle** (flux d'information, outils)
 - **Facteurs externes** (gouvernance corporative, politique)
 - **Impératifs commerciaux**
- Valeur recherchée
 - Amélioration de la qualité de service
 - Optimisation des coûts et de la valeur
 - Amélioration de la gouvernance et du contrôle
 - Meilleure flexibilité et capacité



L'écosystème de SIAM®

- Chaque couche joue un rôle dans le cadre d'une gestion efficace de bout en bout des services et de la fourniture de la valeur maximale.
- Chaque couche devrait avoir une capacité et une maturité suffisantes pour remplir son rôle.



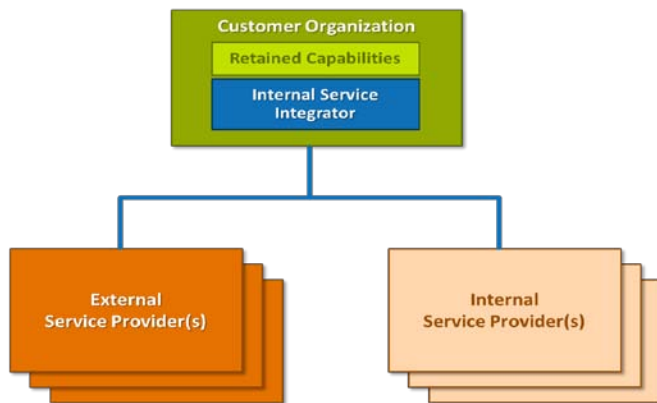
Source : *Service Integration and Management (SIAM®) Foundation Body of Knowledge Version 1.0*

Figure 3.0 - focus of the SIAM layers

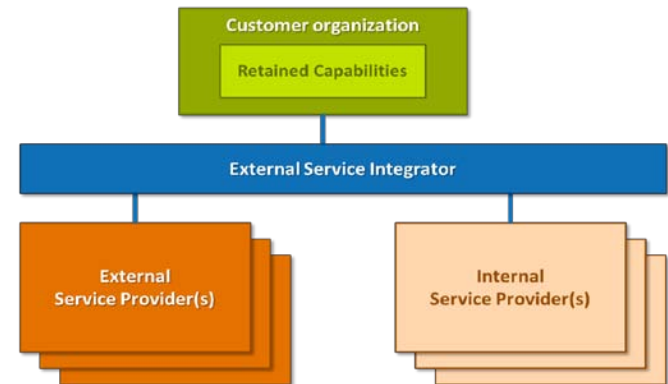


Différentes structures SIAM® possibles

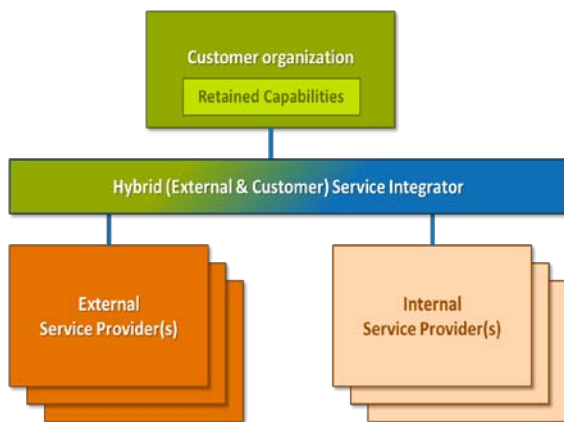
- Modèle impliquant un fournisseur d'intégration interne



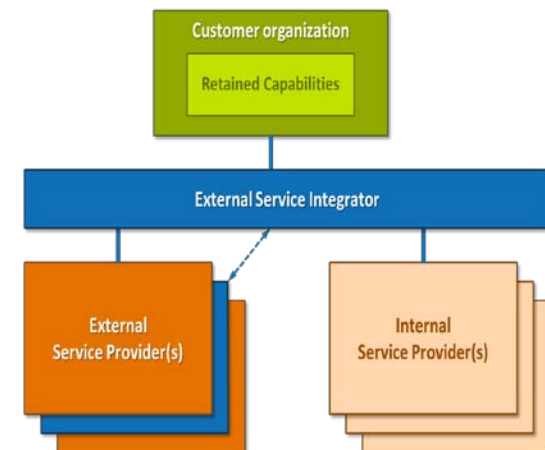
- Modèle impliquant un fournisseur d'intégration externe



- Modèle impliquant un fournisseur d'intégration hybride



- Modèle impliquant un fournisseur d'intégration principal





L'implantation de SIAM®

➤ La feuille de route d'une implantation comporte quatre (4) étapes itératives. Les objectifs de chacune sont :

1. Découverte et stratégie

- Établir le projet de transition SIAM®
- Établir un cadre de gouvernance
- Définir la stratégie et le modèle de SIAM® ainsi que la portée des services
- Analyser l'état actuel de l'organisation, y compris les compétences, les services, les fournisseurs de services, les outils et les processus
- Analyser le marché pour les fournisseurs de services potentiels et les intégrateurs de services

2. Planification et construction

- Achever la conception du modèle SIAM®, y compris les services visés
- Obtenir l'approbation complète du modèle SIAM®
- Nommer l'intégrateur de services et les fournisseurs de services
- Commencer la gestion du changement organisationnel

3. Implantation

- Achever la conception du modèle SIAM®, y compris les services visés
- Obtenir l'approbation complète du modèle SIAM®
- Nommer l'intégrateur de services et les fournisseurs de services
- Commencer la gestion du changement organisationnel

1. Exploitation et amélioration continue

- Gérer le modèle SIAM®
- Gérer la prestation de services au jour le jour
- Gérer les processus, les équipes et les outils
- Gérer les activités d'amélioration continue





Les principaux défis et risques à considérer

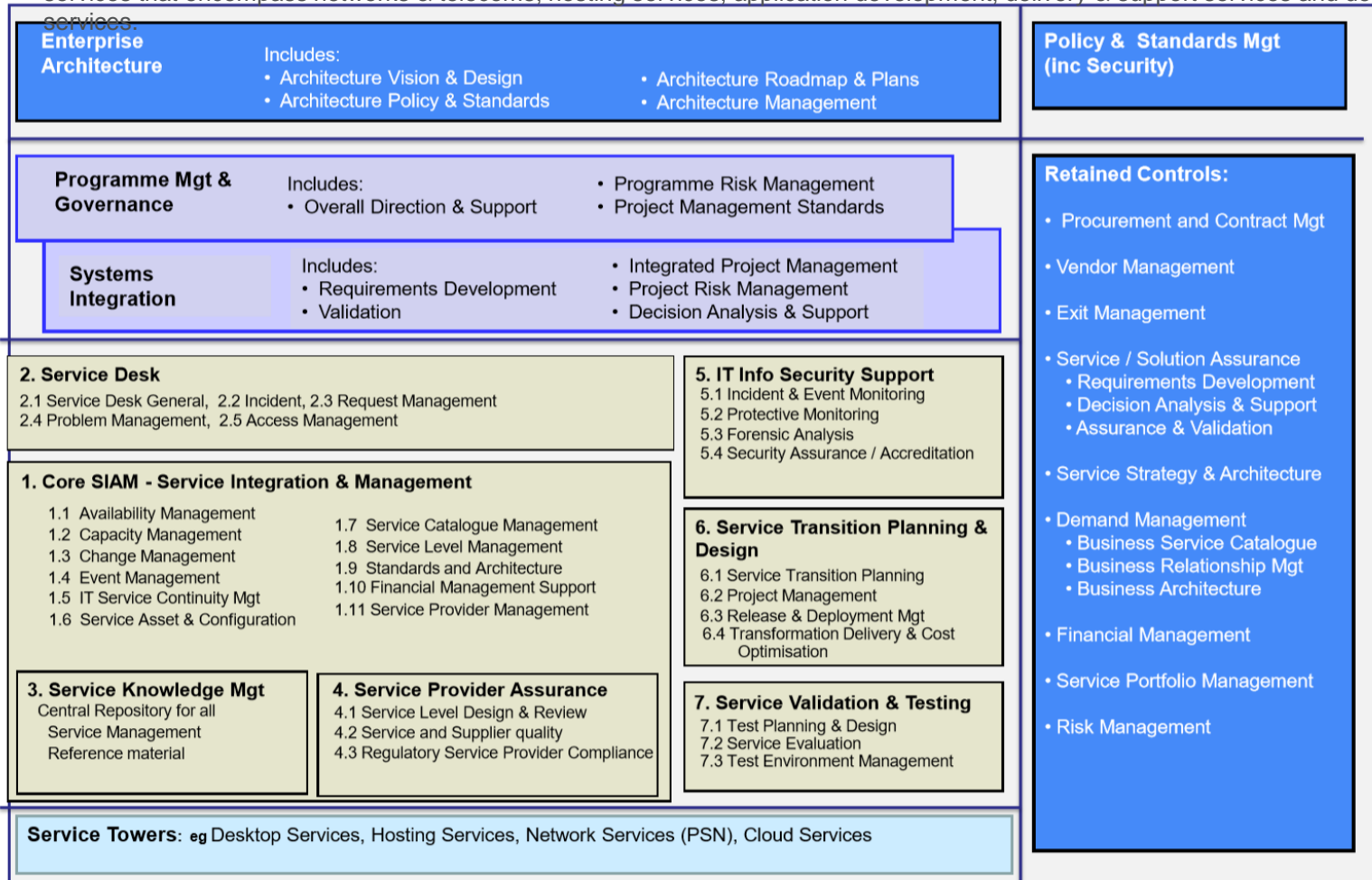
- Les défis et les risques identifiés ci-dessous doivent être pris en compte par toute organisation envisageant d'adopter un modèle SIAM®.

- Ils peuvent ne pas être tous pertinents, mais peuvent fournir des informations utiles pour la planification de SIAM®:
 - Produire le dossier d'affaires
 - Niveau de contrôle et de propriété recherchés
 - Accord contractuels en vigueur
 - Défis commerciaux
 - Sécurité de l'information
 - Changement de culture
 - Collaboration et la coopération entre fournisseurs
 - Mesurer le succès
 - Confiance / Elimination de la microgestion



Exemple d'un modèle d'entreprise SIAM®

The SIAM® framework is set to be the first procurement to use the 'Cross Government Strategic SIAM reference set', which has been drawn up by GPS, the Department for Work and Pensions, the Ministry of Justice and the Department of Health, to promote this single strategic approach to SIAM across the public sector. This framework aim to move government towards disaggregated, multisource tower services that encompass networks & telecoms, hosting services, application development, delivery & support services and desktop



Retained Organisation

Retained supported by managed service

SIAM services

Services



Les rôles et responsabilités des parties prenantes

➤ Le client

- Le rôle du client dans l'écosystème SIAM® est celui de l'organisation de mise en service.
- Il inclut également les capacités retenues qui assurent la gouvernance d'entreprise de l'écosystème SIAM®.
- Le client doit comprendre que son rôle est de soutenir et de responsabiliser l'intégrateur de services.

➤ L'intégrateur de services

- La couche d'intégrateur de services du modèle SIAM® est le lieu où la gouvernance, l'intégration, l'assurance et la coordination des services de bout en bout sont réalisées.
- Le rôle d'intégrateur de services repose sur de bonnes relations.
- L'intégrateur de services doit se concentrer sur l'intégration des services et la collaboration entre plusieurs fournisseurs de services.

➤ Fournisseur de services

- Au sein d'un écosystème SIAM®, il existe plusieurs fournisseurs de services.
- Chaque fournisseur de services est responsable de la livraison d'un ou de plusieurs services ou éléments de service au client.
- Il est responsable de la gestion des produits et de la technologie utilisés pour fournir ses services contractuels ou convenus.
- Les fournisseurs de services peuvent faire partie de l'organisation du client ou en être externes.
- Travailler en collaboration peut être une nouvelle approche et un changement de culture pour les fournisseurs de services.
- Leur rôle nécessitera de se concentrer sur les objectifs de service, en les équilibrant par rapport à leurs propres objectifs organisationnels.





Éléments structurants du modèle SIAM®

- Les éléments structurels sont des entités organisationnelles qui ont des responsabilités spécifiques et qui travaillent dans plusieurs organisations et couches de l'écosystème SIAM®.
 - Ils comprennent des représentants de l'intégrateur de services, des fournisseurs de services et, le cas échéant, du client.
 - Ils relient les fonctions aux pratiques, processus et rôles de SIAM.
- L'utilisation d'éléments structurels différencie SIAM des autres méthodologies.
- Trois types d'éléments structurels
 - Gestion - instances décisionnelles formelles
 - Forums - les membres travaillent ensemble sur le développement proactif, les innovations et les améliorations pour des processus spécifiques
 - Groupes de travail - composés de différentes organisations et de différents domaines de spécialisation se réunissent pour traiter de questions ou de projets spécifiques (incident majeur, CAB, ...)
- Centre de Services
 - Agit comme une «source unique de vérité» - le rôle peut varier
 - Une relation étroite entre l'intégrateur et le service desk est requise
 - Les compétences SIAM® sont nécessaires pour leur permettre de travailler avec succès avec différents fournisseurs de services, qui peuvent avoir des contrats différents, des objectifs de service et des responsabilités.





Les processus du modèle SIAM®

- Considérant que chaque modèle SIAM® est différent, le guide de processus ne peut pas prescrire qui fera quoi pour chaque processus.
- Dans tous les modèles SIAM, il est important de s'assurer que les rôles et les responsabilités, l'interface et les dépendances du client, de l'intégrateur de services et des fournisseurs de services soient cartographiés, clairement définis et clairement compris.
- Bien que cette liste ne soit pas exhaustive, les processus utilisés dans un écosystème SIAM peuvent inclure:
 - Gestion du portefeuille de services
 - Surveillance et mesure
 - Gestion des événements
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Gestion des changements
 - Gestion des versions
 - Gestion de la configuration
 - Gestion des niveaux de service
 - Gestion des fournisseurs
 - La gestion des contrats
 - Gestion de la relation business
 - Gestion financière
 - Gestion de la sécurité de l'information
 - Amélioration continue des services
 - Gestion des connaissances
 - Outils et gestion de l'information
 - Gestion de projet
 - Audit et contrôle





Pour toute demande d'information, vous pouvez me contacter aux coordonnées suivantes :

Michel Simard, MBA, Expert ITIL®

Cellulaire : pour Québec (418) 928-7889

Cellulaire : pour Montréal (514) 771-4396

Courriel : michel.simard@qualiti7.com

Site web : www.qualiti7.com

