

Checklist de Clarté Structurelle des Services IT

Un diagnostic rapide pour identifier les désalignements structurels entre ventes, contrats et delivery.

Avant de télécharger un nouveau framework, commencez par ce diagnostic rapide

De nombreuses organisations pensent que leur modèle de service est clair parce que les contrats existent et que les deals se signent.

Pourtant, les frictions apparaissent souvent plus tard, dans l'exécution.

Signaux typiques :

- services interprétés différemment selon les équipes
- règles d'exécution appliquées de manière variable selon les comptes ou les régions
- KPI qui ne relient pas clairement activité, pipeline et résultats
- gouvernance qui réagit aux problèmes au lieu de guider l'exécution

Cette checklist prend environ 5 minutes et permet d'évaluer si la clarté structurelle existe réellement dans votre environnement.

Si la majorité des réponses est "**Oui**", vous n'avez probablement pas besoin de support externe

Si plusieurs réponses sont "**Non**", un désalignement structurel affecte probablement déjà votre exécution

Comment utiliser la checklist

En cas d'hésitation entre deux réponses, choisissez la plus basse

- Répondez en fonction de la réalité actuelle, pas de l'intention
- Ne faites pas de moyenne entre équipes ou régions
- Considérez chaque "Non" comme un signal, pas comme un échec

Échelle de réponse

- **Oui** - clairement défini et appliqué de manière cohérente
- **Partiellement** - existe, mais dépend des individus
- **Non** - flou ou incohérent

Responsabilités & Droits de Décision

Répondez en fonction de la réalité actuelle, pas de ce qui est censé fonctionner.

1. Les différentes équipes décrivent le même service de manière identique
2. Les responsabilités de décision sont clairement définies pour chaque outil clé (CRM, CPQ, prévisions, enablement)
3. Une personne est responsable de la décision finale lorsque les priorités ventes et delivery entrent en conflit
4. La responsabilité des offres de service est clairement définie au-delà de la phase de design (pricing, périmètre, règles de delivery)
5. Les équipes commerciales savent qui peut valider des dérogations aux offres standard
6. Les droits de décision sont explicites lorsqu'un deal nécessite des exceptions ou des conditions spécifiques
7. La responsabilité du compte reste claire, quelle que soit la taille du deal ou la pression liée aux escalades
8. Les chemins d'escalade sont connus et réellement utilisés lorsque les décisions bloquent
9. Les équipes s'accordent sur qui a le dernier mot lorsque les enjeux revenus vs delivery sont en tension

Exécution & Governance

Concentrez-vous sur les schémas récurrents, pas sur les exceptions isolées.

1. Les activités commerciales sont directement reliées à un nombre limité de KPI clairement définis
2. Les équipes mesurent la cohérence d'exécution, pas uniquement le volume ou l'activité
3. Les revues de pipeline portent sur la qualité des décisions, pas seulement sur la taille ou le timing des deals
4. Les instances de gouvernance aboutissent à des décisions claires, pas à des réunions supplémentaires
5. Les KPI servent à ajuster l'exécution, pas uniquement à reporter des résultats
6. Les équipes ventes, delivery et management partagent un langage d'exécution commun
7. Les exceptions sont suivies et analysées, plutôt que normalisées dans le temps
8. Les équipes savent quand la gouvernance accélère l'exécution et quand elle la ralentit

Comment interpréter vos réponses

Profile 1 = Majorité de "Oui"

L'exécution est globalement maîtrisée et prévisible.

Les responsabilités et les droits de décision sont clairs, et la gouvernance soutient l'exécution.

↪ Les problèmes restants sont généralement localisés, mais peuvent apparaître sous pression ou à l'échelle.

Profile 2 = Réponses mixtes ("Oui" / "Partiellement")

L'exécution fonctionne, mais dépend fortement des individus et d'ajustements informels.

↪ Les résultats sont atteints, mais pas de manière reproductible ni pleinement maîtrisée.

Profile 3 = Majorité de "Non"

L'exécution est structurellement fragile, même si les résultats restent acceptables en apparence.

↪ Les zones floues de responsabilité et de gouvernance créent des risques invisibles qui apparaissent généralement lors de la croissance, sous pression ou en phase de transformation.

Cette checklist ne propose pas de solution

Elle met en évidence les zones où la clarté d'exécution peut manquer, avant de prendre des décisions de transformation ou de passage à l'échelle.

Si cette checklist a déclenché des questions ou des débats internes, c'est généralement un signal utile.

Une courte discussion permet souvent de clarifier si le problème est structurel ou simplement opérationnel.

Planifier un diagnostic de clarté structurelle (30 minutes)

<https://calendly.com/paul-neuman-itsd/30min>