



Gestion des services Informatiques

ITIL Version 3, Les fondamentaux

Pr. Hajar IGUER
Certifiée ITIL V3, ISO27002



Gestion des services informatiques

▶ Sommaire

- ▶ Présentation d'ITIL
- ▶ Généralités et concepts
- ▶ L'amélioration continue des services
- ▶ L'exploitation des services
- ▶ **La stratégie des services**
- ▶ La transition des services
- ▶ La conception des services

Gestion des services informatiques

- ▶ La stratégie des services

- ▶ **Généralités et principes de base**

- ▶ Le processus de gestion du portefeuille des services

- ▶ Le processus de gestion de la demande

- ▶ Le processus de gestion financière des services IT

Stratégie des services

- ▶ Chaque étape du cycle de vie doit apporter une réponse aux problématiques métiers de l'entreprise. Pour y répondre sur le long terme, il est indispensable d'avoir une vision stratégique.
- ▶ Dans cette partie sont détaillés des conseils aux entreprises et à leurs directions informatiques dans les domaines suivants:
 - ▶ Modèles d'organisation
 - ▶ Portefeuille des services
 - ▶ Identification et définition des marchés
 - ▶ Développement des offres stratégiques
- ▶ Les aspects financiers et les relations entre l'entreprise et ses fournisseurs y sont abordés

Stratégie des services

- ▶ Des questions quelquefois sans réponse...
 - ▶ Quels services offrons nous et à quels clients ?
 - ▶ Qu'est-ce qui nous différencie des offres concurrentes ?
 - ▶ Comment créons-nous vraiment de la valeur pour nos clients ?
 - ▶ Comment capturons-nous la valeur de nos partenaires ?
 - ▶ Comment faire les études d'affaires pour les investissements stratégiques ?
 - ▶ Comment la gestion financière peut-elle donner de la visibilité et du contrôle sur la valeur créée ?
 - ▶ Comment définir la qualité de service appropriée ?
 - ▶ Comment choisir la meilleure voie dans l'amélioration des services ?
 - ▶ Comment bien répartir les ressources entre les différents services du portefeuille ?
 - ▶ Comment résoudre les conflits entre les différentes demandes pour les ressources partagées ?

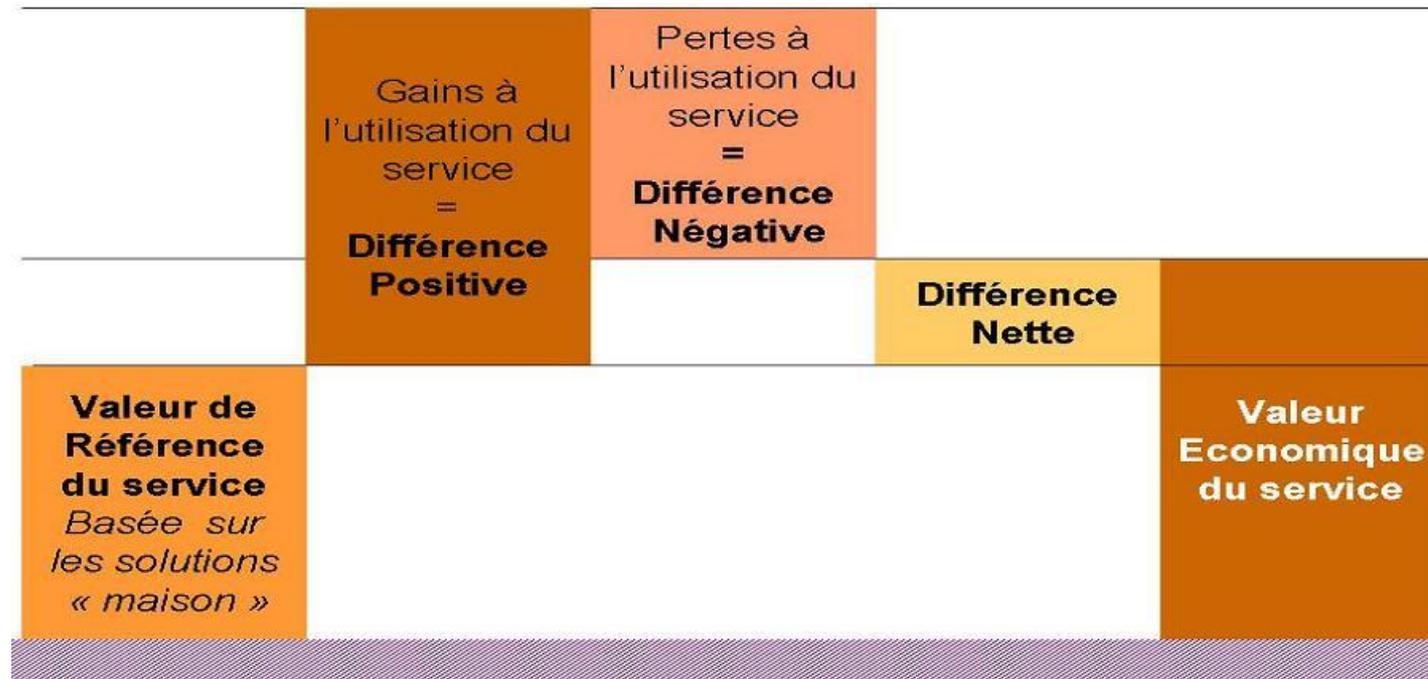
Stratégie des services

▶ Buts et objectifs

- ▶ Assurer une croissance efficace de l'organisation sur le long terme
- ▶ Avoir une vision stratégique de son environnement, dans un objectif « Métier »
- ▶ Passer d'une logique de « services délivrés » à une vision de « services offerts » en ayant une vision globale de ces services (actuels, futurs sans oublier ceux qui tomberont nécessairement en obsolescence)
- ▶ La stratégie des services permet de visualiser les relations étroites qui existent entre:
 - ▶ les différents services, systèmes ou processus gérés
 - ▶ les plans d'affaires/métiers, stratégies et objectifs qu'ils soutiennent

Stratégie des services

- ▶ Les services, base de la création de valeur

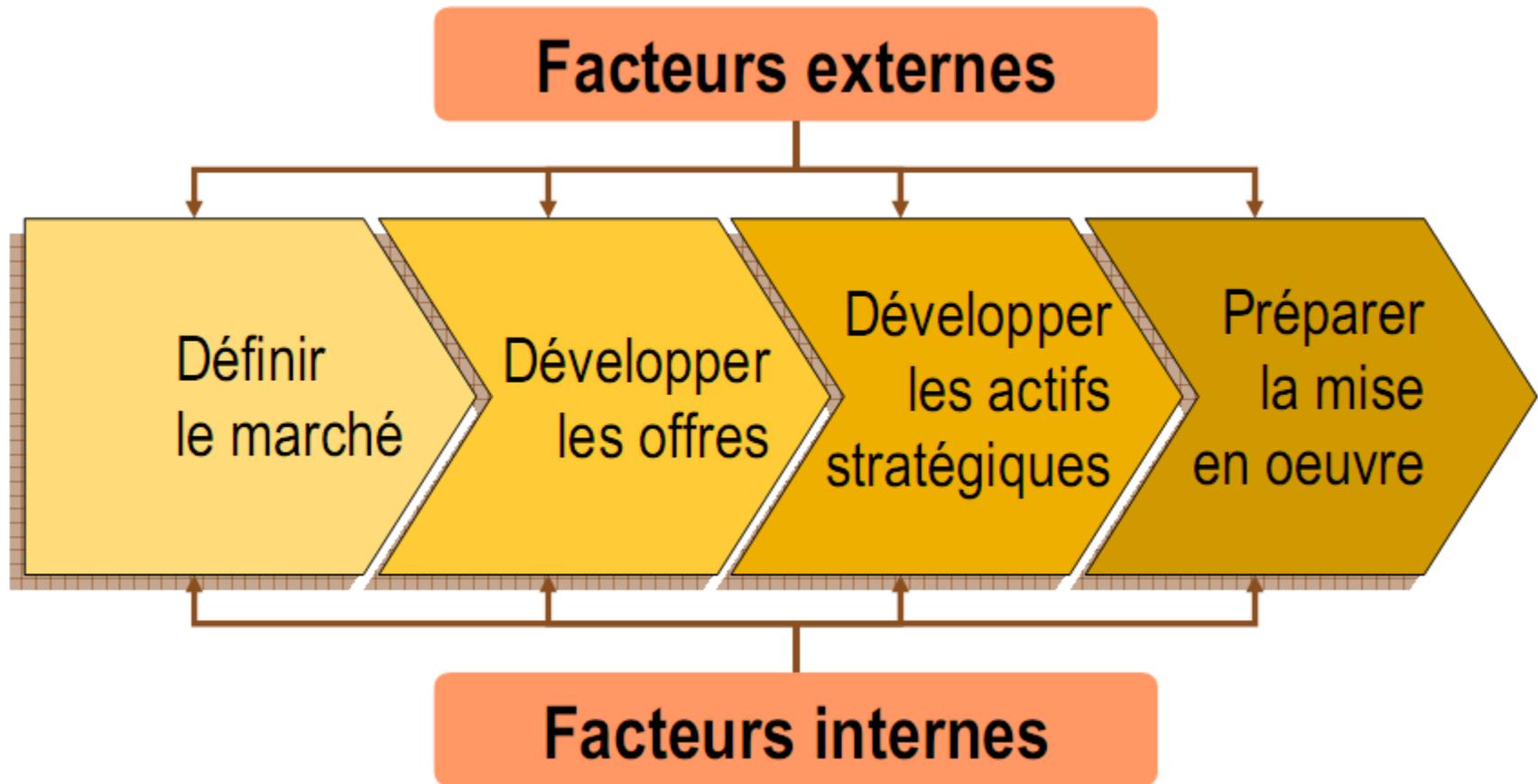


Stratégie des services

- ▶ **Concepts et définitions**
 - ▶ Utilité et assurance
 - ▶ Ressources et capacité
 - ▶ Portefeuille des services
 - ▶ Catalogue des services technique
 - ▶ Catalogue des services métier
 - ▶ Etudes de cas métier
 - ▶ Risque
 - ▶ Modèle de service

Stratégie des services

► Activités principales



Gestion des services informatiques

- ▶ La stratégie des services

- ▶ Généralités et principes de base

- ▶ **Le processus de gestion du portefeuille des services**

- ▶ Le processus de gestion de la demande

- ▶ Le processus de gestion financière des services IT

Processus de gestion du portefeuille des services

► Objectifs

- Comprendre et créer un maximum de valeur par les services IT, tout en ayant à l'esprit les risques et les coûts.



Gestion des services informatiques

- ▶ La stratégie des services
 - ▶ Généralités et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion du portefeuille des services
 - ▶ **Le processus de gestion de la demande**
 - ▶ Le processus de gestion financière des services IT

Processus de la gestion de la demande

▶ Objectif

- ▶ Harmoniser les services délivrés et la demande (besoins métiers existants)
- ▶ Anticiper sur les besoins en services nouveaux ou sur l'évolution des services existants

Processus de la gestion de la demande

▶ Concepts

▶ Cœur de service

- ▶ Base de l'apport de valeur aux clients, se concentrant sur les activités principales IT

▶ Offre différenciée

- ▶ Les « plus » adaptant les services aux besoins spécifiques d'un métier, porteurs d'un surcroît de valeur ajoutée

Gestion des services informatiques

- ▶ **La stratégie des services**
 - ▶ Généralités et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion du portefeuille des services
 - ▶ Le processus de gestion de la demande
 - ▶ **Le processus de gestion financière des services IT**

Processus de la gestion financière des services IT

▶ Objectifs

- ▶ Fournir les informations vitales relatives au coût effectif de la fourniture d'un service.
- ▶ S'assurer que les coûts des services (via le catalogue des services) sont transparents et compris par les clients
- ▶ Transformer l'utilité et la garantie d'un service en un schéma monétaire pour en calculer la valeur
- ▶ Analyser l'impact métier, fondement du plan de continuité Métier.

Processus de la gestion financière des services IT

▶ Activités

▶ Budgétisation

- ▶ Préviation des coûts et contrôle des dépenses
- ▶ Alternatives de modèles de financement
 - Cycle de financement constant correspondant au cycle de vie des services
 - Déclencheurs critiques activent un projet pour un événement spécifique
 - N'inclure que les coûts actuels des services.

▶ Comptabilisation -imputation

- ▶ Valorisation des services, suivi des dépenses, imputation

▶ Analyser les impacts métier

- ▶ Identifier l'impact financier et opérationnel d'une interruption des opérations sur les métier ainsi que sur les actifs et les Clients

L'essentiel du chapitre (1)

- ▶ **Objectifs de la Stratégie des services**
 - ▶ Assurer une croissance efficace de l'organisation sur le long terme en ayant une vision globale de ses services dans un objectif « métier »
- ▶ **Activités principales**
 - ▶ Définir le marché
 - ▶ Développer les offres (observer /comparer la concurrence)
 - ▶ Identifier les actifs
 - ▶ Préparer les mises en œuvres

L'essentiel du chapitre (2)

- ▶ **Objectifs de la gestion financière des services IT**
 - ▶ Fournir les informations vitales liées aux coûts des services
- ▶ **Concepts**
 - ▶ La valeur provisionnée : coûts directs et indirects
 - ▶ La valeur potentielle du service : valeur ajoutée perçue par le Client
- ▶ **Activités**
 - ▶ Budgétisation -Comptabilisation -imputation
 - ▶ Analyser les impacts métier