

La chaîne de valeurs services

La chaîne de valeurs est le cœur du système de valeurs services SVS. Pour rappel, voici le schéma de ce système :



La chaîne de valeurs services est composée de six activités qui vont porter la fourniture des produits et des services et créer de la valeur.

Les activités sont les suivantes :

- la planification
- l'amélioration
- l'engagement
- la conception et la transformation
- l'approvisionnement et la construction
- la fourniture et le support

Ces activités correspondent aux activités à réaliser pour fournir des produits et des services. Chacune possède des entrées et des livrables. Elles sont interdépendantes les unes des autres. Mais rien n'est figé par avance. Ce qui permet d'être plus réactif (*quick to market*) si nécessaire et de prendre en compte les méthodologies agiles, en créant des circuits courts. Malgré tout, on démarre une activité si et seulement si on est passé au travers de l'activité "Engager". On alloue des ressources si et seulement si on passe par l'activité "Obtenir et construire". Les plannings sont gérés par "Planifier" et toute amélioration est sous le contrôle de "Améliorer".

Chaque activité va mettre en œuvre des pratiques (*practice* en anglais), avec ses processus, ses ressources internes ou externes, ses compétences pour transformer ses entrées en livrables.

Planifier

L'activité de planification a pour but de s'assurer que l'ensemble des parties prenantes partage la même vision, et le même constat sur les produits et les services, et cela dans les quatre directions données par ITIL 4, à savoir organisations et personnes, informations et technologies, partenaires et fournisseurs, et flux de valeurs et processus.

1. Les entrées de la planification

Les principales entrées de la planification sont :

- les demandes consolidées provenant de l'activité "Engagement"
- les règles et contraintes générales de l'entité informatique, de l'entreprise, ou du métier
- les rapports issus de l'activité "Amélioration"
- les informations provenant des activités "Conception et transformation" et "Approvisionnement et construction"

2. Les livrables de la planification

Les principaux livrables de la planification sont :

- le schéma directeur
- les plans opérationnels
- le portefeuille des projets avec les plans projets (*roadmap* en anglais)
- le portefeuille des services
- la politique d'architecture
- les contrats fournisseurs externes

Améliorer

L'activité d'amélioration a pour but de s'assurer de la mise en œuvre d'une amélioration continue des produits, des services, et des pratiques, et cela dans les quatre directions données par ITIL 4.

1. Les entrées de l'amélioration

Les principales entrées de l'amélioration sont :

- les indications de performance sur les produits et les services fournis par l'activité "fourniture et support"
- les retours des parties prenantes
- les changements en cours sur les produits et les services
- les informations provenant des fournisseurs externes sur leurs composants

2. Les livrables de l'amélioration

Les principaux livrables de l'amélioration sont :

- la liste des améliorations recensées
- les performances actuelles des produits et des services
- les engagements pris en interne et en externe

Engager

L'activité d'amélioration a pour but de comprendre et de répondre aux besoins des parties prenantes de manière continue, et de s'assurer des bonnes relations entre ces parties prenantes.

1. Les entrées de l'engagement

Les entrées de l'activité d'engagement sont nombreuses. Seules quelques-unes seront citées ici :

- le portefeuille des projets et le portefeuille des services
- les spécifications des produits et des services
- les demandes des clients
- les changements
- la liste des améliorations
- les informations sur les changements de composants tiers
- etc.

2. Les livrables de l'engagement

Les principaux livrables de l'activité d'engagement sont :

- la liste des demandes approuvées à destination de l'activité de "Planification"
- les spécifications approuvées des produits et des services
- les demandes de changements approuvées à destination de l'activité "Approvisionnement et construction"
- les contrats avec les fournisseurs et partenaires approuvés
- etc.

Concevoir et transformer

L'activité de conception et transformation a pour but de s'assurer que les produits et les services correspondent aux réels besoins actuels des parties prenantes, en termes de fonctionnalités, de performance, de qualité, de coûts et de planning.

1. Les entrées de la conception et la transformation

Les principales entrées de l'activité de conception et transformation sont :

- le portefeuille de projets et le portefeuille de services fournis par l'activité de "Planification"
- les politiques d'architecture
- les rapports d'améliorations
- les contrats avec les fournisseurs internes et externes approuvés par l'activité "Engagement"
- les informations sur les performances des produits et des services
- etc.

2. Les livrables de la conception et la transformation

Les principaux livrables de l'activité de conception et transformation sont :

- les spécifications des produits et des services pour l'activité "Approvisionnement et construction"
- les demandes et expressions de besoin vis-à-vis des fournisseurs internes et externes pour l'activité "Engagement"
- les informations sur les changements à soumettre pour approbation
- les opportunités d'amélioration
- etc.

Obtenir et construire

L'activité d'obtention, ou de l'approvisionnement (plus explicite en français), et de la construction a pour but de s'assurer que les produits et les services seront disponibles quand les utilisateurs en auront besoin et qu'ils correspondent bien à leurs attentes spécifiées dans le cahier des charges.

1. Les entrées de l'approvisionnement et la construction

Les principales entrées de l'activité approvisionnement et construction sont :

- les contrats avec les fournisseurs internes et externes
- les composants, les produits et services amenés par les fournisseurs internes et externes
- les règles d'architecture
- les changements approuvés par l'activité "Planification"
- les spécifications fournies par l'activité "Conception et transition"
- etc.

2. Les livrables de l'approvisionnement et la construction

Les principaux livrables de l'activité approvisionnement et construction sont :

- les composants service pour l'activité "fourniture et support"
- les performances des composants service
- etc.

Fournir et supporter

L'activité de fourniture et support a pour but de s'assurer que les services sont disponibles aux clients pour une utilisation opérationnelle avec le support nécessaire en accord avec les parties prenantes.

1. Les entrées de la fourniture et du support

Les principales entrées de l'activité de fourniture et support sont :

- les nouveaux produits et services fournis par l'activité "Conception et transition"
- les initiatives d'amélioration continue
- les documents de support et de maintenance
- les informations sur les changements approuvés
- etc.

2. Les livrables de la fourniture et du support

Les principaux livrables de l'activité de fourniture et de support sont :

- les services fournis aux clients et aux utilisateurs
- le déploiement des activités de support et de maintenance
- les performances des produits et des services fournis aux utilisateurs
- les demandes de changements
- etc.

Les produits et les services

Les produits et les services sont les livrables globaux des activités de la chaîne de valeurs services. Ce sont eux qui amènent la valeur aux utilisateurs et aux clients. Il est important de noter qu'avec les bonnes pratiques ITIL 4, on identifie la notion de produit et pas seulement le service. Ce n'était pas le cas dans la version V3 d'ITIL, où on ne parlait que du service en tant que création de valeur.

Dans ITIL 4, un produit, c'est-à-dire un élément (souvent complexe) du service, amène de la valeur au service qu'il soutient, et donc la valeur du service s'en trouve impactée.