

Sensibilisation ITIL

Module 03 – Les publications centrales « Stratégie et Conception des services »



1

Les publications centrales « Stratégie et Conception des services »



Objectifs

- Connaître le rôle de la stratégie des services
- Connaître les processus de la stratégie des services
- Connaître le rôle de la conception des services
- Connaître les processus de la stratégie des services
- Définir le contenu d'un SLA (Service Level Agreement)



2

Les publications centrales « Stratégie des services »



3

- Objectifs
 - Comment développer l'offre de service dans un contexte concurrentiel ?
 - Comment passer de la gestion des services à un rôle stratégique de la DSI pour l'entreprise ?
 - Comment apporter de la valeur aux clients ?
- Son rôle
 - Produire des services de qualité apportant de la valeur aux clients en prévoyant les conflits possibles
 - Planifier et définir une stratégie des services (services offerts)
 - Rester proche des demandes métiers en restant concurrentiel



4

- La gestion de la stratégie
 - Il permet l'établissement de la stratégie des services en fonction de l'état du marché, des demandes (clients), des offres (concurrence) et des capacités de l'entreprise (personnel, matériel, financière)
- La gestion du portefeuille des services
 - Il liste tous les services (futurs, actuels, retirés) et leur description (coût)
 - Les services actuels sont contenus dans le catalogue des services (clients)

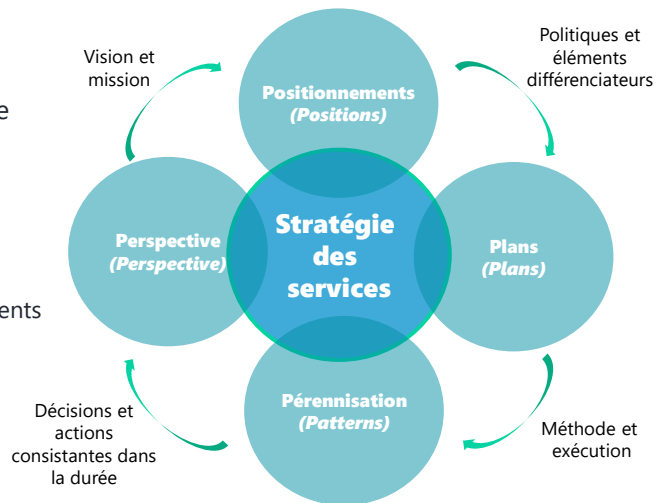


- La gestion des demandes
 - C'est un des processus les plus critiques
 - Permet d'analyser les besoins des clients, actuels et surtout futurs, en fonction des évolutions des métiers et des technologies
- La gestion financière
 - Permet d'analyser les coûts d'un service afin d'en définir le prix
- La gestion de la relation métier
 - Maintient une relation de confiance avec les clients pour garantir la satisfaction générale ressentie



- Les acteurs

- La direction de l'entreprise
 - Donner des directions
 - Définir des politiques
 - Identifier les projets
 - Attribuer les ressources
- La direction financière
 - Prioriser les investissements



- **ROI (Return On Investment)** : retour sur investissement, comparaison de la dépense par rapport à la valeur produite et sur quelle durée
- **TCO (Total Cost of Ownership)** : coût total de possession, ensemble des coûts de fourniture des services
- Coût d'un service : argent dépensé pour concevoir ou fournir un service
 - Coûts directs : achat de matériels ou de fournitures (facture)
 - Coûts indirects : frais par rapport à l'entreprise (location des locaux)
 - Coûts cachés (inclus dans le TCO) : manque de formation des techniciens
- Prix d'un service : le coût augmenté d'une marge



Les publications centrales « Conception des services »



- Objectif
 - Produire des services en respectant les livrables produits par la stratégie des services
- Son rôle
 - Recueillir les exigences du client (SLR)
 - Définir la solution
 - Connaître les contraintes de l'architecture du système d'information
 - Définir les processus
 - Définir les indicateurs de mesure du service



- Exigences, contraintes, spécifications, validité et bénéfices : où je dois aller?
- Options de réalisation : comment vais-je m'y prendre ?
 - Réalisation interne ou sous-traitance ?
 - Maintenance corrective interne ou externe (**TMA**) ?
 - Exploitation interne ou infogérance ?
 - Sous-traitance fonctionnelle (**BPO**) ?
 - **ASP** : fournir le service directement au client final via l'infrastructure de l'informatique d'un fournisseur ?
 - **KPO** : appel à un ou plusieurs consultants externes pour leurs connaissances sur les métiers ou la technologie ?



- Comment évoluent les données du service ?
- Fait-il ce qu'on a vendu au client ?
- Le fait-il dans le respect des SLA ?
- Sommes-nous efficaces dans la livraison quotidienne du service ?



- La coordination de la conception
 - Met en relation les différents processus pour la création des services
- La gestion du catalogue des services
 - Pour gérer et garder à jour les informations des services et leur disponibilité
- La gestion des niveaux de services (SLA) *
 - Dans la matrice RACI, elle est « accountable »
 - Permet d'identifier les exigences, les besoins et les moyens nécessaires à la fourniture des services

* Processus détaillé dans les diapositives suivantes

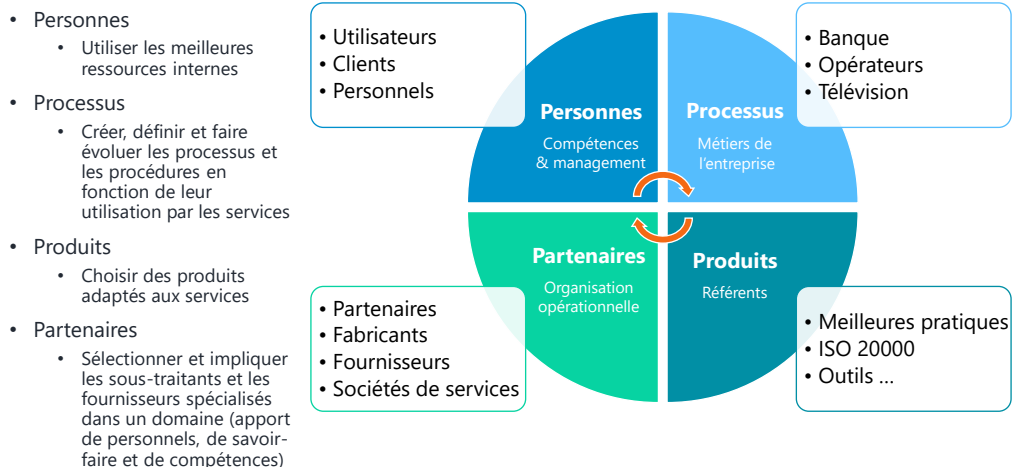


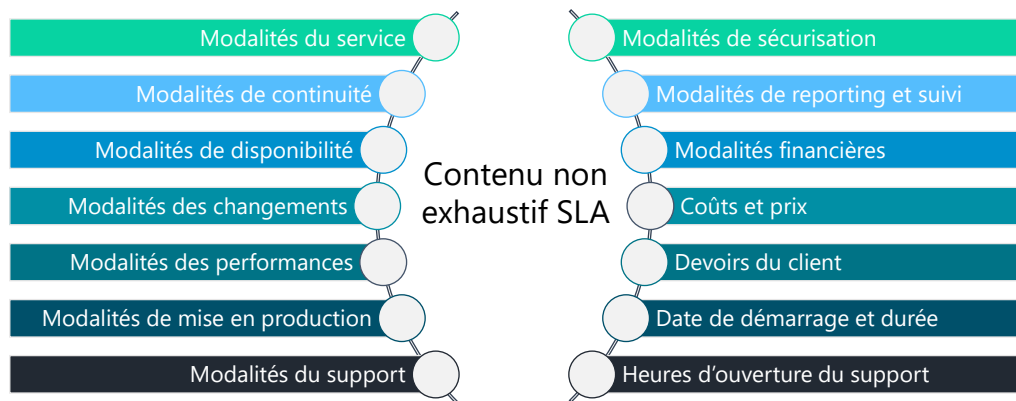
- La gestion de la disponibilité *
 - S'assure que les niveaux de disponibilité d'un service sont conformes aux SLA
 - Permet aussi de supprimer les SPOF (Single Point Of Failure)
- La gestion de la capacité
 - S'assure que les services actuels et futurs sont et seront délivrés au meilleur coût (ressources humaines et/ou matérielles)
 - Elle contient trois sous-processus :
 - **BCM** (Business Capacity Management) – Gestion de la capacité orientée métier – Futurs besoins
 - **SCM** (Service Capacity Management) – Gestion de la capacité orientée service – Performances actuelles
 - **CCM** (Component Capacity Management) – Gestion de la capacité des composants – Ressources disponibles

* Processus détaillé dans les diapositives suivantes



- La gestion de la continuité
 - S'assure de la poursuite de la livraison des services dans le respect des SLA dans un environnement dégradé (côté DSI et/ou client)
 - Nécessite de tester régulièrement et adapter les PCA
 - La gestion de la sécurité
 - S'assure de la sécurité des données du système d'information
 - Disponibilité, confidentialité, intégrité, authenticité, non-répudiation
 - Nécessite de définir la politique d'utilisation du système d'information
 - La gestion des fournisseurs *
 - Codifie la relation avec les fournisseurs (recrutement, contrat, niveau et qualité de service, litiges, ruptures de contrat)
- * Processus détaillé dans les diapositives suivantes





- Le contenu d'un OLA
 - Un contrat de services OLA est un contrat pour réaliser un SLA
 - Le document a la même structure que le SLA
 - L'OLA est un contrat interne, les conditions de pénalités sont souvent inexistantes ou non applicables
- Le contenu d'un UC
 - Un contrat de service UC est un contrat avec un prestataire externe pour réaliser un SLA
 - Le document a la même structure que le SLA
 - Des clauses juridiques sont à ajouter pour traiter la relation entre les deux organisations



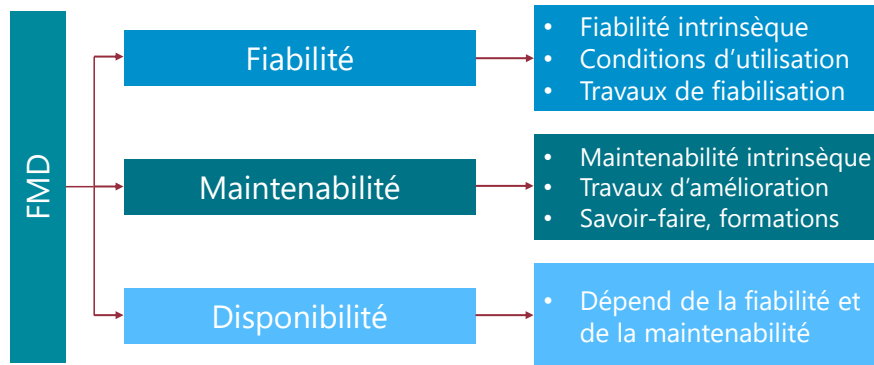
- **SLR** – **S**ervice **L**evel **R**equirement : expression des besoins de client
- **SLM** – **S**ervice **L**evel **M**anager : responsable de la gestion des niveaux de services
- **SLA** – **S**ervice **L**evel **A**greement : accord de niveaux de services conclu avec le client
- **OLA** – **O**perationnal **L**evel **A**greement : accord de niveaux de services conclu avec les fournisseurs internes
- **UC** – **U**nderpinning **C**ontract : contrat de sous-traitance
- **Catalogue de services** : document regroupant l'ensemble des services
- **SIP** – **S**ervice **I**mprovement **P**rogram : programme d'amélioration des services



- **TMA** - **T**ierce **M**aintenance **A**pplicative : maintenance corrective applicative effectuée par un tiers (développement).
- **BPO** - **B**usiness **P**rocess **O**utsourcing : sous-traitance fonctionnelle d'une application, d'un processus métier (la paie, la comptabilité).
- **ASP** - **A**pplication **S**ervice **P**rovision : fournir le service directement au client final via l'infrastructure de l'informatique d'un fournisseur
- **KPO** - **K**nowledge **P**rocess **O**utsourcing : appel à un ou plusieurs consultants externes pour leurs connaissances sur les métiers ou la technologie



Fiabilité **M**aintenabilité **D**isponibilité



- **Fiabilité** : aptitude d'un équipement, d'un logiciel, d'un service à fonctionner durablement avec un nombre minimum d'interruptions ou d'incidents
- **Maintenabilité** : aptitude d'un service ou d'un équipement à être remis en marche
- **Résilience** : aptitude à continuer à fonctionner même si un ou plusieurs composants sont hors service
- **Service-ability** : aptitude que l'on a à trouver des fournisseurs ou sous-traitants externes pour assurer disponibilité, fiabilité et maintenabilité
- **Recoverability** : aptitude à s'auto reconfigurer jusqu'au dernier niveau d'avant arrêt



- **Business Continuity Plan** (**Plan de Continuité d'Activité** en français) : orienté métier, quelles sont les activités opérationnelles et leurs ressources, que vais-je maintenir ?
- **Business Continuity Management** : analyse et gestion, quels sont les risques et leurs impacts ?
- **Business Impact Analysis** : méthode d'analyse de l'impact business qui permet d'évaluer les pertes potentielles.
- **Disaster Recovery Plan** (**Plan de Reprise d'Activité** en français) : plan de rétablissement et reprise informatique.



- Organisation externe à l'entreprise qui va intervenir dans la fourniture d'un service sous contrat de sous-traitance (**UC**, **Underpinning Contract**)
- Plusieurs relations possibles :
 - Sous-traitance : organisation externe qui s'engage pour la conception, le développement, l'exploitation et la maintenance d'un service.
 - Cotraitance : organisation externe qui s'engage à participer à des activités du cycle de vie du service.
 - Partenariat : engagement à long terme pour de nouvelles opportunités.
 - **Application Service Provision (ASP)** : fourniture partielle ou totale d'un service à partir de son propre SI et de son réseau.



- **La disponibilité des données** : c'est donner à l'utilisateur qui le demande l'information dont il a besoin.
- **La confidentialité** : c'est rendre accessible l'information à ceux qui en ont l'autorisation et à eux seuls.
- **L'authenticité** : c'est rendre fiables les échanges par une signature électronique.
- **L'intégrité** : c'est s'assurer que l'information est complète et qu'elle n'a pas été altérée de manière frauduleuse.
- **La non-répudiation** : c'est assumer le fait d'avoir effectué l'action.

