

Le système global SVS de la démarche ITIL 4

Dans la démarche ITIL 4, on va encore plus loin dans le concept de système global. On parle maintenant de SVS, Système à Valeur de Service. On casse la notion de cycle de vie, trop marquée par la méthodologie des développements en cycle en V.

Le système global fournit de la valeur en s'appuyant sur les composants :

- La chaîne de valeur des services. Elle va contenir certaines des anciennes étapes du cycle de vie de la démarche ITIL V3, mais structurées différemment. Six activités de la chaîne de valeur vont être créées.
- Les pratiques vont remplacer les processus et les fonctions sont abandonnées, sauf le centre de services qui devient une pratique. Trente-quatre pratiques sont répertoriées.
- Les principes directeurs vont couvrir tout le système global et amener une approche holistique.
- La gouvernance, qui est à part entière dans le système global SVS.
- L'amélioration continue n'est plus une phase du cycle de vie mais devient le point de départ et la pierre angulaire du cycle vertueux d'amélioration.

Le système global SVS permet de prendre les opportunités et les demandes et de les transformer en valeur.

