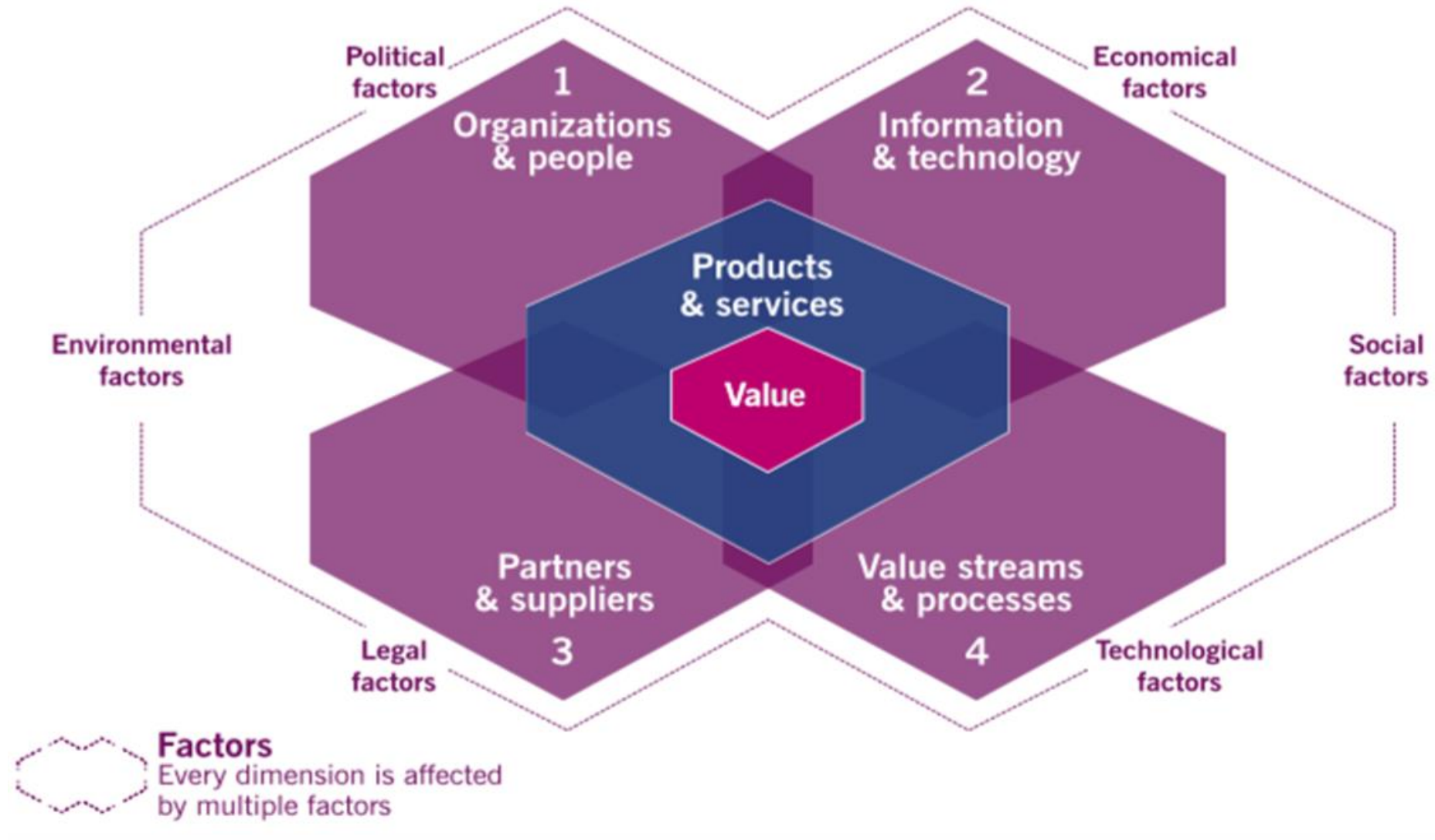


Les 4 dimensions d'ITIL 4

Mme Chrystel Dayer
Chargée de cours

Les 4 dimensions

- 1) Organisations et personnes
- 2) Information et technologie
- 3) Partenaires et fournisseurs
- 4) Flux de valeur et processus



Les 4 dimensions

- Pour soutenir une approche holistique de la gestion des services, ITIL définit quatre dimensions qui, ensemble, sont essentielles à la facilitation efficace et efficiente de la valeur pour les clients et les autres parties prenantes sous la forme de produits et de services.
- Ces quatre dimensions représentent des perspectives pertinentes pour l'ensemble du SVS, y compris la totalité de la chaîne de valeur des services et toutes les pratiques ITIL.

Organisation & Personnes

- La complexité des organisations ne cesse de croître et il est important de s'assurer que la manière dont une organisation est structurée et gérée, ainsi que ses rôles, ses responsabilités et ses systèmes d'autorité et de communication, est bien définie et soutient sa stratégie globale et son modèle opérationnel.

Organisation & Personnes

Les champs d'application:

- Rôles et responsabilités
 - Structures organisationnelles formelles
 - Styles de gestion et de leadership
 - Suppression des silos (des cloisonnements)
 - Culture
 - Effectifs et compétences nécessaires (RH)
- sont liés à la création, à la prestation et à l'amélioration d'un service.

Organisation & Personnes

Culture:

- Valeurs et comportements partagés
- Confiance et transparence
- Compétences en communication et en collaboration

Il est essentiel que les dirigeants de l'organisation défendent les **valeurs qui motivent les gens à travailler.**

Information & technologie

- Appliquée au SVS, la dimension information et technologie comprend l'information et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises. Il intègre également les relations entre les différentes composantes du SVS, telles que les inputs/intrants et les outputs/extrants des activités et des pratiques.

Information & technologie

- Exemples des technologies soutenant les services IT:
 - Architecture IT
 - Applications
 - Bases de données
 - Systèmes de communication
 - Applications mobile
 - Blockchain
 - Intelligence artificielle
 - Cloud

Information & technologie

- Une autre considération clé est :

Comment les informations sont-elles échangées entre les différents services ou composants?

L'architecture de l'information doit être bien comprise et continuellement optimisée!

Critères pour l'optimisation de l'information:

Disponibilité, fiabilité, accessibilité, rapidité, précision et pertinence.

Information & technologie

- Cette technologie est-elle compatible avec l'architecture actuelle de l'organisation et de ses clients ?
- Cette technologie possède-t-elle des capacités d'automatisation suffisantes pour assurer son développement, son déploiement et son exploitation efficaces?
- Cette technologie s'harmonise-t-elle avec la stratégie du fournisseur de services ou de ses consommateurs de services?
- L'organisation possède-t-elle les bonnes compétences au sein de son personnel et de ses fournisseurs pour soutenir et maintenir la technologie?

Information & technologie

- La culture d'une organisation peut avoir une incidence importante sur les technologies qu'elle choisit d'utiliser.
- La nature de l'entreprise influera également sur la technologie qu'elle utilise.

- La dimension des partenaires et des fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations qui participent à la conception, à l'élaboration, au déploiement, à la prestation, au soutien ou à l'amélioration continue des services. Il comprend également des contrats et d'autres ententes entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs.

Partenaires & fournisseurs

- SIAM: Intégration et gestion des services :
l'utilisation d'un intégrateur pour s'assurer que les relations de service sont bien coordonnées peut être conservé au sein de l'organisation (interne), mais peut également être délégué à un partenaire de confiance (externe).
- On le définit comme un outil destiné aux services IT afin d'assurer la gestion de leur chaîne logistique de bout en bout dans un environnement multifournisseur. Comprenez : il permet aux services IT de multiplier les fournisseurs en conjuguant efficacité et rendement.

Quelques exemples de la relation entre les organisations

Forme de coopération	Outputs	Responsabilité pour l'output	Responsabilité pour l'atteinte des résultats	Niveau de formalité	Exemple
Prestation de service	Services fournis	Prestataire	Client	Accords formels	Cloud computing(infrastructure en tant que service)
Approvisionnements des Produits	Marchandises livrées	Fournisseur	Client	Contrat d'approvisionnement /factures	Achat d'ordinateurs et de téléphones

Flux de valeur et processus

- Appliquée à l'organisation et à ses SVS, cette dimension concerne la façon dont les différentes parties de l'organisation fonctionnent de manière intégrée et coordonnée pour permettre la création de valeur à travers les produits et les services.
- La dimension met l'accent sur les activités que l'organisation entreprend et la façon dont elles sont organisées, ainsi que sur la façon dont l'organisation s'assure qu'elle favorise la création de valeur pour tous les intervenants de façon efficiente et efficace.

Flux de valeur et processus

- ITIL offre aux organisations qui agissent à titre de fournisseurs de services un modèle opérationnel qui couvre toutes les activités clés nécessaires pour gérer efficacement les produits et les services. Il s'agit de la chaîne de valeur des services (SVC).
- Le modèle opérationnel de la chaîne de valeur des services est générique; toutefois, dans la pratique, il peut suivre des modèles différents. Ces modèles dans l'opération de chaîne de valeur sont appelés flux de valeur.

Flux de valeur et processus

- Un flux de valeur est une série d'étapes qu'une organisation utilise pour créer et fournir des produits et des services à un consommateur de services.
- Un flux de valeur est une combinaison des activités de la chaîne de valeur de l'organisation.

Flux de valeur et processus

■ Le flux de valeur pour:

- Améliorer la performance globale.
- Permettre d'avoir une image claire de ce qu'il offre et comment.
- Analyser l'état actuel et identifier les obstacles au flux de travail et les activités sans ajout de valeur (voir Lean IT).
- L'optimisation du flux de valeur peut comprendre l'automatisation des processus ou l'adoption de technologies émergentes et de façons de travailler pour améliorer l'efficacité ou l'expérience des utilisateurs.

Flux de valeur et processus

■ Un processus:

- Ensemble d'activités interreliées ou en interaction qui transforment les intrants/inputs en extrants/outputs.
- Les processus définissent la séquence des actions et leurs dépendances.
- Les processus décrivent ce qui est fait pour atteindre un objectif.
- Des processus bien définis peuvent améliorer la productivité au sein des organisations et entre elles.
Ils sont habituellement détaillés dans les **procédures**, qui décrivent qui est impliqué dans le **processus**, et les **instructions de travail**, qui expliquent comment ils sont effectués.

Flux de valeur et processus

- La même structure s'applique à des services spécifiques.

Chaîne de valeur des services (SVC)

Flux de valeur

Processus

Procédures

Instructions de travail

- Quel est le modèle générique de prestation du service et comment fonctionne le service?
- Quels sont les flux de valeur impliqués en fournissant les résultats du service?
- Qui, ou quoi, effectue les actions de service requises ?