Propulsé par la dalaisonhtml { Color en arrière-plan: LightGray; } corps { marge: 0 auto; Largeur: 800px; rembourrage: 30px; Color d'arrière-plan: blanc; Font-Family: Arial, Sans-Serif; Box-shadow: 10px 10px 10px gris; } chiffre{ Affichage: bloc; Largeur: 100%; marge: 0px; marge: 10px; marge-fond: 10px; } img { Affichage: bloc; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; largeur maximale: 640px; max-height: 640px; } tableau { largeur min: 500px; Color d'arrière-plan: blanc; Border-Collapse: s'effondrer; PADDING INCELLAGE: 5px; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; } th, td { Border: 1px noir solide; rembourrage: 8px; } ème { Police-poids: Bold; } table tr: nth-child (même) td { Color en arrière-plan: LightGray; } Annotation mathématique { Affichage: aucun; } .formule-non décodé { CONTEXTE: Répéditation-linéaire-gradient ( 45deg, / \* angle des rayures \* / Lightgray, / \* première couleur \* / Lightgray 10px, / \* longueur de la première couleur \* / Blanc 10px, / \* deuxième couleur \* / Blanc 20px / \* longueur de la deuxième couleur \* / )); marge: 0; Texte-aligne: Centre; }Guide

## : Spécification des services pour les portefeuilles et les catalogues

Ce document est un guide pour spécifier les services pour les portefeuilles de services et les catalogues de services.Version 0.8 (2 (2014-02-21])

## 1.Contexte

Il s'agit d'un guide de spécification des services dans le cadre d'un portefeuille de services ou d'un catalogue de services.Les portefeuilles de services permettent aux organisations de comprendre quels services ils fournissent et ont un ensemble cohérent de données à leur sujet pour soutenir la gestion des services.Les catalogues de services contiennent des informations similaires, mais sont une vue de l'espacement des clients en leur montrant quels services ils peuvent recevoir et dans quelles conditions.

Ce guide peut être utilisé dans le contexte des différents composants FITSM suivants (trouvés sur www.Fitsm.UE) .Ce guide était lié aux composants suivants:

* · Modèle: portfolio de services et catalogue (version 1.0)
* · Exemple: portefeuille de services et catalogue (version 1.0)

Les services à spécifier peuvent être identifiés avec le composant FitsM suivant:

* · Guide: Identification des services

L'application de ce guide peut soutenir la conformité par rapport aux exigences indiquées dans FITSM-1.Plus précisément, ce guide fait référence aux exigences suivantes:

* · Fitsm -1: 2013 PR1.1: Un portefeuille de services doit être maintenu.Tous les services doivent être spécifiés dans le cadre du portefeuille de services.
* · Fitsm -1: 2013 PR2.2: Un catalogue de services doit être maintenu.

Ce fichier fait partie de la série de normes FITSM pour la gestion des services légers dans les infrastructures informatiques fédérées.Il est destiné à prendre en charge la gestion des services de mise en œuvre (informatique) suivant l'approche FITSM ou les cadres connexes.

Pour plus d'informations, voirwww.Fitsm.UE .

Ce travail est concédé sous licence Creative Commons Attribution -Noderivs International Licence

## 2.Identification des services

Le but d'un portefeuille de services est de comprendre, à la fois en interne et en externe, quels services fournissent une organisation.Ceci est nécessaire pour une gestion efficace des services, car une grande partie de celle-ci est organisée et gérée par le service.Un portefeuille de services contribue également à créer une conscience interne au sein de l'organisation du concept d'un «service» d'un point de vue ITSM, plutôt qu'à un point de vue plus adéquate de la technologie (qui tend à désigner les composants de service comme des services).Les services peuvent être identifiés à l'aide du Guide des composants FITSM: Identification des services.

Le catalogue de services est une vision client du même ensemble d'informations, montrant les clients potentiels quels services sont disponibles.Cela aligne la vue interne et externe sur ce que les clients sont offerts, ce qui facilite la gestion de la relation client.

## 3.Informations de base

La spécification des services doit commencer par des informations de base sur le service: nom, description du service et utilisateur du service.

Les noms de service doivent être descriptifs d'un point de vue du client et devraient être assez simples, de sorte qu'une personne non technique a une chance de comprendre ce qu'est le service.Les descriptions du service doivent être similaires et considérer la valeur fournie par le service, en termes assez non techniques.Ces descriptions peuvent sembler évidentes, mais aider tout le monde au sein de l'organisation à comprendre le service, et sera également nécessaire pour le catalogue de services, qui sera montré aux utilisateurs et aux clients.L'utilisateur du service doit considérer le bénéficiaire direct de la valeur fournis par le Service, pas des bénéficiaires en aval ou ceux qui le paient peut-être.

Ces informations seront nécessaires pour le portefeuille de services et le catalogue de services, bien que les informations puissent être formulées différemment pour le public interne (portefeuille) et externe (catalogue).

## 4.Informations sur la gestion des services

Cette section examine les informations de base liées à la gestion des services, en particulier liées aux responsabilités, aux contrats et aux accords.Ces informations de base peuvent être collectées et définies même sans une approche de gestion des services informatiques matures, et comme première étape dans la gestion des services.

## 4.1 et 1Propriétaire du service

Pour chaque service, un propriétaire doit être attribué.C'est la personne qui a la responsabilité de l'ensemble du service, d'un point de vue de gestion.Ils auront une compréhension du service de la technologie à l'utilisateur et maintiendront un aperçu de l'efficacité et du succès du service.Ils devraient suffisamment senior pour remplir ce rôle, alors ayez une expérience en gestion, pas seulement une expérience opérationnelle.

Ces informations sont uniquement disponibles dans le portefeuille de services, car les clients n'ont pas besoin de savoir quel gestionnaire est responsable de chaque service.

## 4.2Coordonnées (interne)

Il s'agit du contact convenu au sein d'une organisation pour les communications, les questions et les problèmes relatifs au service.Au début, il peut s'agir des coordonnées personnelles du propriétaire du service, et cela peut être suffisant dans les petites organisations, mais il est préférable de se déplacer vers un contact par e-mail plus générique tel que le propriétaire.ServiceName @ CompanyName.com.Le fait d'avoir un contact générique ou basé sur des rôles facilite la compréhension lorsque le personnel est absent, ou lorsqu'un rôle tel que le propriétaire du service est déplacé d'une personne à l'autre.

Ces informations sont fournies dans les portefeuilles de services mais pas dans les catalogues de services.

## 4.3 et 3Coordonnées (externe / client)

Le contact convenu pour les demandes de renseignements concernant le service d'un point de vue externe ou client.Cela est susceptible d'être utilisé par ceux qui envisagent d'utiliser le service, plutôt que ceux qui utilisent déjà le service qui utilisera les contacts de support (passant par la gestion des demandeurs et des demandes de service) et des contacts des clients (passant par la gestion de la relation client).

En général, un contact générique tel que ServiceName.demandes de demandes @ companyName.com (qui dirige en fait les demandes de renseignements au propriétaire du service) est l'option la plus simple, bien qu'elle puisse également diriger vers une équipe de vente ou un autre groupe approprié au sein du fournisseur de services.

Ces informations sont destinées à être dans le catalogue de services, et bien qu'elle puisse également être maintenue dans le portefeuille de services, elle doit être clairement marquée comme pour une utilisation externe plutôt que interne.

## 4.4État du service Les portefeuilles de services

devraient inclure non seulement les services actuels offerts, mais aussi ceux offerts dans le passé, et ceux prévus pour l'avenir.Les services inclus sont inclus car certains services peuvent ne plus être offerts, mais peuvent être toujours exploités pour certains clients hérités.De même, certains services clétonnés peuvent toujours imposer des obligations qui persistent après que les services sont mis hors service et ne sont plus utilisés (comme les obligations de protection des données).Les statuts de base des séries sont probablement une version de «passé», «présent» et «futur».

Le statut de service est affiché uniquement dans le portefeuille de services, car le catalogue de services est essentiellement un sous-ensemble filtré de uniquement les services qui sont classés comme des services «présents» actuellement offerts aux clients.

## 4.5Zone de service / catégorie

Si une organisation fournit plusieurs services, il est susceptible de vouloir les classer de diverses manières.Il peut s'agir de classifications internes (peut-être liées aux départements ou à des emplacements physiques) ou à celles externes qui intéressent un client.Chaque organisation créera différents domaines ou catégories, mais bien que les classifications internes puissent venir en premier, il est important de déterminer si ceux-ci sont utiles ou appropriés pour les clients avant de les exposer.

Les zones de service ou les catégories ne sont pas obligatoires (par exemple pour une seule organisation de service) et peuvent être dans le portefeuille de services et le catalogue de services, bien qu'ils puissent être des catégorisations différentes, ou du moins formulées de différentes manières.

## 4.6.Accords de service

Tous les services sont livrés avec une forme d'accord sur la façon dont ils sont fournis, même s'ils sont «il n'y a pas d'accord, vous l'utilisez tel quel».Plus traditionnellement, il y aura un accord de niveau de service (SLA) attaché au service.Il est très important que cela soit répertorié pour tous les services, bien qu'il puisse changer au fil du temps, d'autant plus que la gestion des services est initialement introduite lorsque l'accord passera de «rien» à un accord assez complet en peu de temps.Cependant, quel que soit l'accord actuel, il doit être rendu explicite.Ceci est nécessaire en interne, car de nombreux autres aspects de la gestion des services sont alignés sur l'accord - - par exemple, les rapports de services généreront des rapports en fonction de ce qui est convenu avec les clients des accords de service.Si l'accord est «utilisez-le comme vous le trouvez», aucun rapport n'est promis et les rapports de service sont très simples.Si vous avez un SLA complexe prometteur des rapports personnalisés hebdomadaires, le travail de rapport des travaux de service est beaucoup plus compliqué.Les accords de service

doivent être inclus à la fois dans le portefeuille de services et le catalogue de services, bien qu'ils puissent être affichés de différentes manières.

## 5.Maquillage détaillé

Cette section examine comment le service est livré plus en détail.Pour de nombreuses organisations, ce qu'ils ont auparavant considéré comme des «services» sont désormais considérés comme des «composants de service» d'un point de vue de gestion des services informatiques.

## 5.1 et 1Les blocs de construction de services de base (composants, activités, etc.)

Cette section examine les activités que le fournisseur doit entreprendre pour rendre le service disponible.Ce sera une liste de composants, dont beaucoup peuvent être techniques, plus que la liste des services, qui devraient être décrits d'une manière plus orientée valeur.

Cela comprendra des composants génériques qui peuvent être attachés à chaque service, tels que le réseau ou le service d'assistance.D'autres peuvent être plus spécifiques au service, comme un service Web particulier nécessaire pour un seul service.Cette liste a tendance à bien tracer des listes d'activités ou de services techniques que de nombreuses organisations détiennent avant de commencer par la gestion formelle des services informatiques.

Les blocs de construction de services de base sont ceux qui doivent être disponibles pour le service à fournir, et sont utilisés ou du moins disponibles pour tous les clients.

Les blocs de construction de services de base sont disponibles dans le portefeuille de services mais pas dans le catalogue de services.

## 5.2Blocons de construction de services supplémentaires

Cette section considère les composants qui peuvent être proposés pour venir des clients mais sont supplémentaires ou facultatifs pour le service de base.Il peut s'agir d'éléments à valeur ajoutée au-delà du service de base qui y ajoute.Un exemple peut être qu'un service de stockage peut fonctionner comme un service de stockage de réseau simple à l'aide de composants cruciaux, mais peut offrir une fonctionnalité supplémentaire du contrôle de version qui n'est pas nécessaire pour utiliser les services, mais est une option d'ajout de valeur que le fournisseur de services offre.

Ceux-ci sont répertoriés séparément aux blocs de construction de base car, par exemple, la défaillance des blocs supplémentaires est d'une moindre urgence que la défaillance des blocs centraux, car les blocs supplémentaires sont utilisés par un sous-ensemble de clients.Ils sont donc considérés comme différemment dans un contexte de gestion des services.

## Guide Fitsm -5: Spécification des services

Les blocs de construction supplémentaires sont répertoriés dans le portefeuille de services mais pas dans le catalogue, car les mêmes informations sont capturées d'une manière différente dans le catalogue de services, en tant que packages de services.

## 5.3 et 3Packages de services Les packages de services

sont des collections des composants principaux avec différents ensembles de composants supplémentaires qui sont offerts aux clients.Pour continuer l'exemple ci-dessus, il peut y avoir un package de base appelé «Storage» et un package amélioré appelé «Storage versé», il peut alors y avoir un package amélioré plus complexe tel que «le stockage redondant multiplié» qui est composé du noyau Composants plus un composant de versioning et un composant de redondance multisite.

Ces packages de services doivent être créés et nommés en pensant au point de vue du client, donc soyez clairement étiqueté et offrez une valeur claire.Si un fournisseur nécessite différentes descriptions en interne, ceux-ci doivent être répertoriés comme des composants supplémentaires qui ne sont pas comme packages de service.Les packages de services

seront principalement créés pour le catalogue de services, mais seront également répertoriés dans le portefeuille de services de telle sorte que le fournisseur comprenne quels composants supplémentaires mappent à chaque package de services.

## 5.4Dépendances

Dans certains cas, un service peut être construit non seulement à partir de composants, mais également à partir de tous les autres services combinés à des composants supplémentaires.Dans ce cas, il existe une dépendance entre un service et un autre, et il est plus logique de répertorier la dépendance à l'égard de l'autre service dans son ensemble plutôt que simplement les composants en son sein.Cependant, s'il existe un service répertorié comme dépendance, il doit également être répertorié dans sa propre entrée dans le portefeuille de services.Les dépendances

sont répertoriées uniquement dans le portefeuille de services et non dans le catalogue de services.

## 6.Analyse de rentabilisation

Cette section définit des facteurs liés au service au sens commercial, en considérant les problèmes de financement, de gestion des risques et de livraison de valeur.Ceux-ci peuvent sembler très différents des aspects de gestion des services plus techniques ou informatiques considérés ci-dessus, mais sont importants à considérer et doivent être considérés par service.Cette section peut être difficile à remplir lors de la première description d'un service en termes de gestion des services, mais doit néanmoins être tentée.

## 6.1 et 1Coût pour fournir

Il est important de considérer le coût qu'il en coûte pour fournir un service, que vous le facturiez ou non.Ayant considéré les composants requis pour un service, il est possible de diviser le coût de la fourniture du composant tel qu'une aide d'assistance (e.g.Personnel, bureaux, il coûte), à ​​travers les services qui en utilisent.

Le coût doit être fourni dans une unité qui a du sens pour le service, tel que € / terabyte pour le stockage, ou l'heure € / CPU pour le traitement.Pour les services basés sur l'abonnement, il peut être coûteux par mois pour l'accès.

Au début, ce coût peut être une estimation approximative, mais cela devrait être affiné au fil du temps, ce qui sera souvent facilité en mettant en œuvre d'autres aspects de la gestion des services.

Ces informations sont fournies uniquement dans le portefeuille de services et non dans le catalogue de services.

## 6.2Source de financement

Ayant déterminé le coût de la fourniture du service, il est alors important d'établir d'où viendront ces fonds.Cela peut être basé sur le paiement des clients, le paiement des donateurs ou des organismes de financement ou peut-être des ressources internes.Ceci est important pour assurer la durabilité; Les coûts et les sources de financement doivent être alignés et compris.

Les options incluent le salaire par utilisation, l'abonnement, le salaire par unité, indirect via un organisme de financement, ou en fonction des revenus d'autres sources organisationnelles.

Ces informations sont fournies uniquement dans le portefeuille de services et non dans le catalogue de services.

## 6.3 et 3Prix ​​

C'est le prix facturé aux clients, si l'on s'applique.S'il est proposé via un modèle tel que le salaire par utilisation où le prix s'applique, il est probablement le coût de fournir plus de frais généraux ou de bénéfices.Par exemple, "le coût plus 10%" serait une approche de prix standard.S'il n'y a pas de prix (si, par exemple, le service est financé indirectement), cela devrait être indiqué.

Ces informations se trouvent à la fois dans le portefeuille de services (où elles peuvent inclure une ventilation des éléments constituants) et dans le catalogue de services (où ce sera un prix simple).

## 6.4Valeur pour le client

Cela devrait capturer ce qui a besoin que ce service se réunit du côté client.Pourquoi cela leur est-il bénéfique? Quel problème résout-il? Pourquoi est-ce la meilleure solution pour eux? Cela soutient le marketing et la promotion du service.Même si la situation implique une technologie existante que vous souhaitez pousser vers une nouvelle communauté, vous devriez tenter de capturer une certaine motivation de leur part pour l'adopter, que ce soit l'utilité, la facilité d'utilisation, le coût ou même les facteurs sociaux tels que l'opportunité ou ' fraîcheur '.

La valeur du client doit être incluse à la fois dans le portefeuille de services et le catalogue de services, bien qu'ils puissent être affichés de différentes manières (un interne, un externe).

## 6.5Risques

Quels risques sont présentés au fournisseur pour fournir le service? Bien que de nombreux risques puissent être pensés, vous devriez ici énumérer les principaux.Pour un service payant, cela peut être le manque de clients disposés à payer.Pour un service financé indirectement, ne pas pouvoir tenir les promesses faites à l'organisme de financement.Ici, il est important de considérer la situation dans son ensemble en ce qui concerne le service et le fournisseur de services.Comprendre les risques leur permet d'être équilibrés avec les avantages sociaux et permet au fournisseur de services de comprendre quels services il est bénéfique d'offrir.

Les risques sont répertoriés dans le portefeuille de services, pas dans le catalogue de services.

## 6.6.Concurrents

Bien qu'il soit important de vous définir en fonction de votre proposition de valeur, il est toujours nécessaire d'envisager des services concurrents.Même si votre solution est meilleure et moins chère, peut-être que le coût pour les clients pour passer du leader du marché à vous est trop élevé pour rendre votre service viable.Dans cette section, vous devez mentionner les principaux concurrents de votre service.Cela soutient la prise de décision quant à savoir si le service est stratégiquement approprié à offrir.

Les concurrents sont répertoriés dans le portefeuille de services, pas dans le catalogue de services..