

Service Strategy

Raphaël Lopes - Dylan Peiry

T.IS-E1 - 26.09.2018

Sommaire

- Introduction
- Qu'est ce que c'est ?
- Les principes clés
- Gestion du portefeuille de services
- Gestion financière des services informatiques
- Conclusion
- Sources
- Questions ?

Introduction



C'est la première étape du modèle du cycle de vie ITIL

Plan qui présente la manière dont une entreprise va atteindre des objectifs

La stratégie de service est considéré comme le coeur du cycle de vie

Qu'est ce que c'est ?

La stratégie de service permet à une organisation informatique de penser et agir de manière stratégique

La stratégie de service fournit:

1. une approche stratégique pour la gestion des services informatiques
2. une capacité concurrentiel dans un environnement en constante évolution
3. optimisation du retour sur l'investissement

Les principes clés

Quelques principes clés de la stratégie de service.

1. **Utilité / Garantie** - Un concept puissant sollicité par toutes les autres étapes du cycle de vie.
 - a. Utilité : décrit le service
 - b. Garantie : s'assure de la qualité du service
2. **Valeur de création** - Comment le client perçoit ce que le service fait pour lui.
3. **Actifs** - Les actifs sont des ressources ou des capacités
 - a. Ressources : actifs physiques, éléments d'infrastructure, personnes..
 - b. Capacités : immobilisations incorporelles
4. **Modèles d'activité commerciale** - la documentation des activités répétitives
5. **Gouvernance** - Comment implémenter et suivre une stratégie, des politiques et des processus.

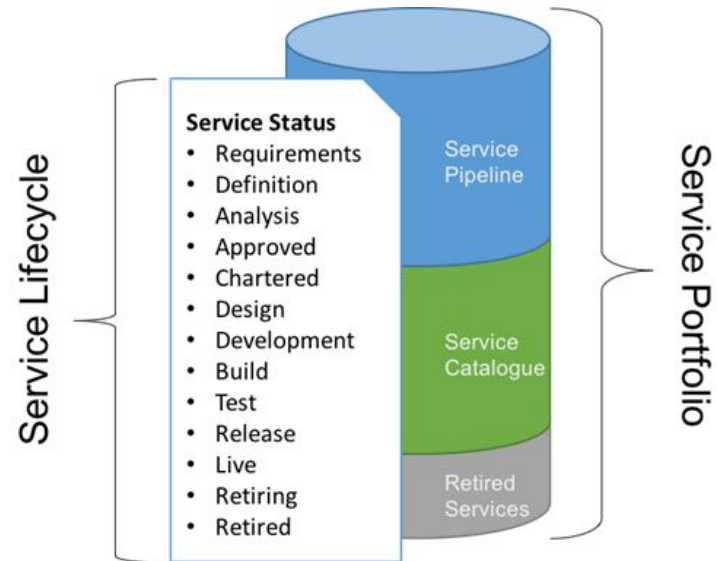
Gestion du portefeuille de services

La gestion du portefeuille de services (Service Portfolio Management SPM) permet à l'entreprise de comprendre quels services sont disponibles, pourquoi nous devrions les utiliser et quels en seront les coûts.

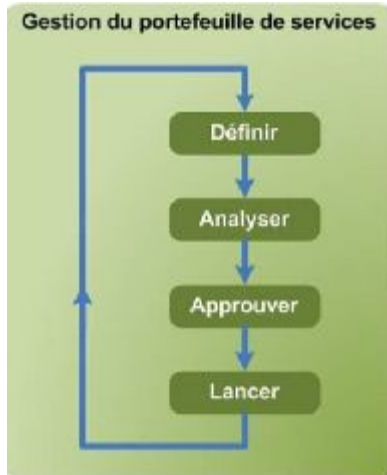
Pipeline : Services prévus

Catalogue : Services en production

Retired : Services retirés



Gestion du portefeuille de services - Phases



1. **Définir**
 - a. les services
2. **Analyser**
 - a. prioriser
 - b. proposition de valeur
3. **Approuver**
 - a. autoriser les services et les actifs
4. **Lancer**
 - a. allouer les ressources
 - b. lancer les services

Gestion financière des services informatiques

La gestion financière consiste à mesurer la valeur des services informatiques afin de maintenir le coût du domaine de gestion des services de l'entreprise.

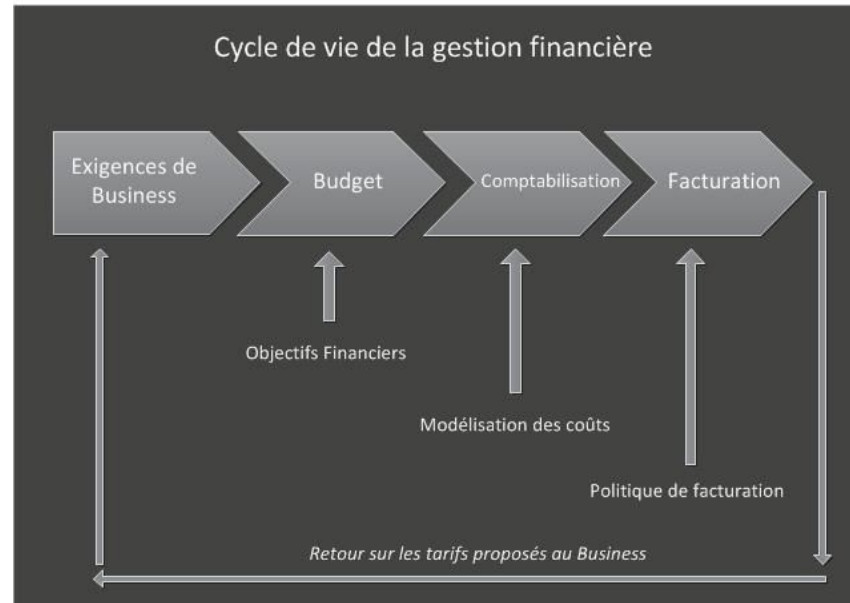
Cela permet :

- de prendre de meilleures décisions
- d'accélérer les changements
- maintenir le contrôle

Les activités principales de la gestion financière des services informatiques sont :

- Budgétisation
- Comptabilité
- Facturation

Cycle de vie de la gestion financière



Conclusion

La stratégie de service permet:

- de donner des conseils à une entreprise
- réfléchir et agir de manière stratégique
- de suivre le cycle de vie dans un ordre naturel et efficace
- de s'aligner sur les besoins et les exigences de l'entreprise
 - plus d'efficacité
 - créer un service véritablement distinct

Sources

<https://advisera.com/20000academy/knowledgebase/itil-service-strategy-itsm/>

https://www.itilfrance.com/pages/docs/pdf/itil_strategie_processus_v010.pdf

https://www.tutorialspoint.com/itil/service_strategy_overview.htm

[https://en.wikibooks.org/wiki/ITIL_v3_\(Information_Technology_Infrastructure_Library\)/Service_Strategy](https://en.wikibooks.org/wiki/ITIL_v3_(Information_Technology_Infrastructure_Library)/Service_Strategy)

http://www.itilfrance.com/pages/docs/hgelun/itilv3_strategie_processus.pdf

Définition d'un service

<http://www.itskeptic.org/what-service>



Questions ?

