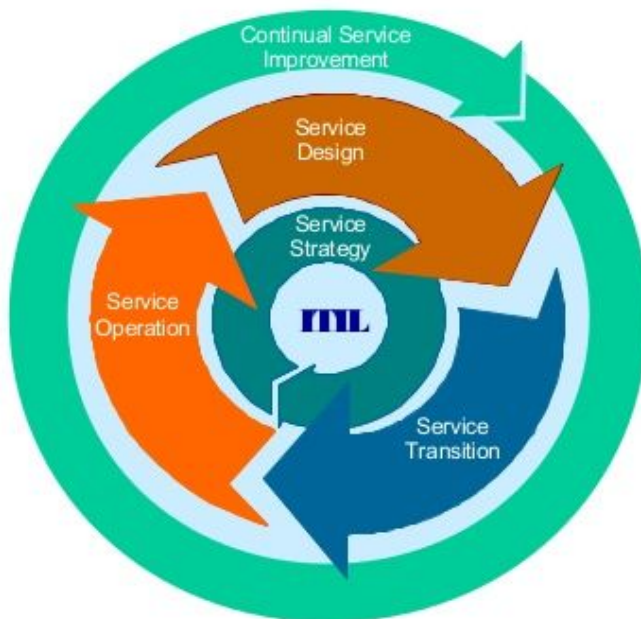


ITIL : Service Strategy

ITIL V3 Core Framework – Service Strategy



Service Strategy

Planning and implementation of IT Service Management practices and their alignment to business needs.

Introduction	3
Les principes clés	4
Gestion de portefeuille de services	5
Gestion financière des services informatiques	6
Conclusion	6
Source	7

Introduction

C'est la première étape du modèle de cycle de vie ITIL. Il occupe la position centrale dans le schéma de base ITIL.

La stratégie de service est un plan créé par l'organisation de services informatiques pour atteindre ses objectifs.

Quel est l'objectif le plus important? En termes simples, il s'agit de définir les concurrents sur le marché et de définir les conditions de base pour créer des services mieux que les leurs. Au final, notre organisation de services doit trouver un moyen de fournir le meilleur rapport qualité-prix au client.

La stratégie de service concerne essentiellement les choses intéressantes pour le directeur général et ses amis:

Développement du marché des services

Types de fournisseurs de services

Portefeuille de services

Finances en SM

Des relations d'affaires

La stratégie indique à l'organisation comment se concentrer sur la situation dans son ensemble, sans se penser au problème de tous les jours et envisager les services par le biais des coûts, des risques et des performances des services.

En résumé, la stratégie de service veut dire pourquoi ce service, pas comment. Cause, pas d'effets.

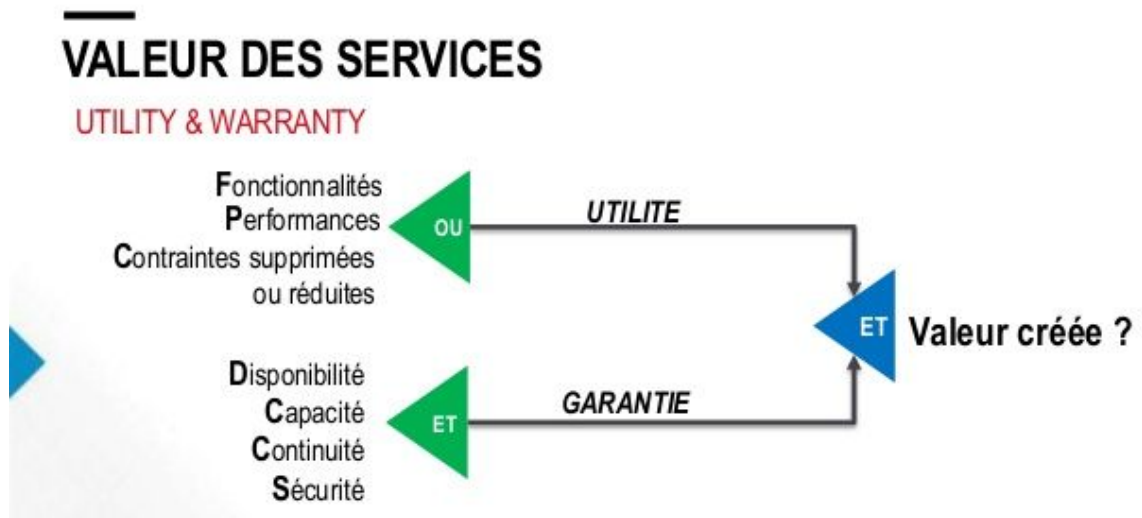
Les principes clés

Quels sont les principes clés de la stratégie de service?

-Utilitaire et garantie - un concept puissant sollicité par toutes les autres étapes du cycle de vie.

-Utilitaire **"Utility"** ou adapté à l'objectif: il indique ce qu'est le service.

-Garantie **"Warranty"** ou aptitude à l'emploi: explique comment cela fonctionne.



-Création de valeur **"Value Creation"** - comment le client perçoit ce que le service fait pour lui.

-Actifs **"Assets"** - Les actifs sont des ressources ou des capacités - des éléments qui nous aident à fournir le service.

-Resource **"Resource"** - actifs physiques: éléments d'infrastructure, personnes, capital, applications.

-Capacités **"Capabilities"** - immobilisations incorporelles: généralement la capacité de créer de la valeur.

-Modèles d'activité commerciale (PBA) **"Patterns of Business Activity (PBA)"** - le client a des activités générant une demande de services

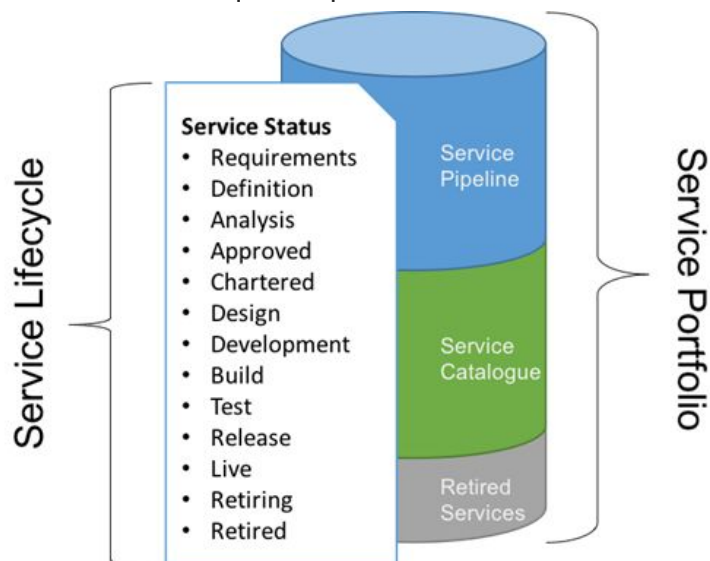
-Gouvernance **"Governance"** - nous devons définir une stratégie, des politiques et des processus. La gouvernance traite de la façon dont nous les mettons en œuvre et les suivons.

Gestion de portefeuille de services

Une entreprise doit savoir quels services sont disponibles et comment ils vont améliorer le processus métier. Les services informatiques doivent savoir ce qui est important pour l'entreprise. Ce sont les deux prémisses autour desquelles le processus de gestion de portefeuille de services est construit.

La gestion de 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.

SPM permet à une organisation de service de déterminer les faiblesses et les forces de son portefeuille, les priorités de son investissement et la manière d'allouer les ressources en fonction de ces risques et priorités.



La gestion du portefeuille de services couvre la majeure partie du cycle de vie du service:

Services prévus - pipeline

Services en production - catalogue

Services en cours de retrait - retired

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. Au bout du compte, cela permet à l'organisation de prendre de meilleures décisions, d'accélérer les changements, de maintenir le contrôle et de conserver un sentiment de valeur de service.

Les principales activités de la gestion financière des services informatiques dans ITIL 2011 sont les suivantes:

- Comptabilité
- Budgétisation
- Charge

Conclusion

La stratégie de service fournit des conseils à une entreprise de services pour qu'elle puisse opérer et croître avec succès à long terme, pour réfléchir et agir de manière stratégique tout en transformant les capacités de gestion des services en un actif stratégique.

Cette étape fournit les outils permettant à l'organisation pour suivre le cycle de vie du service dans un ordre naturel et efficace, en réfléchissant d'abord aux raisons et aux causes, puis aux effets. Ceci permet aux entreprises de prendre du recul et de voir la situation dans son ensemble. Il permettra à l'entreprise d'aligner ses solutions de service sur les besoins et les exigences de l'entreprise, pas que pour des raisons d'efficacité, mais aussi pour créer un service véritablement distinct.

La stratégie de service est remplie de nouveaux concepts intéressants, qui ne manqueront pas d'allumer une ampoule dans la tête de professionnels expérimentés des services informatiques.

Source

<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>