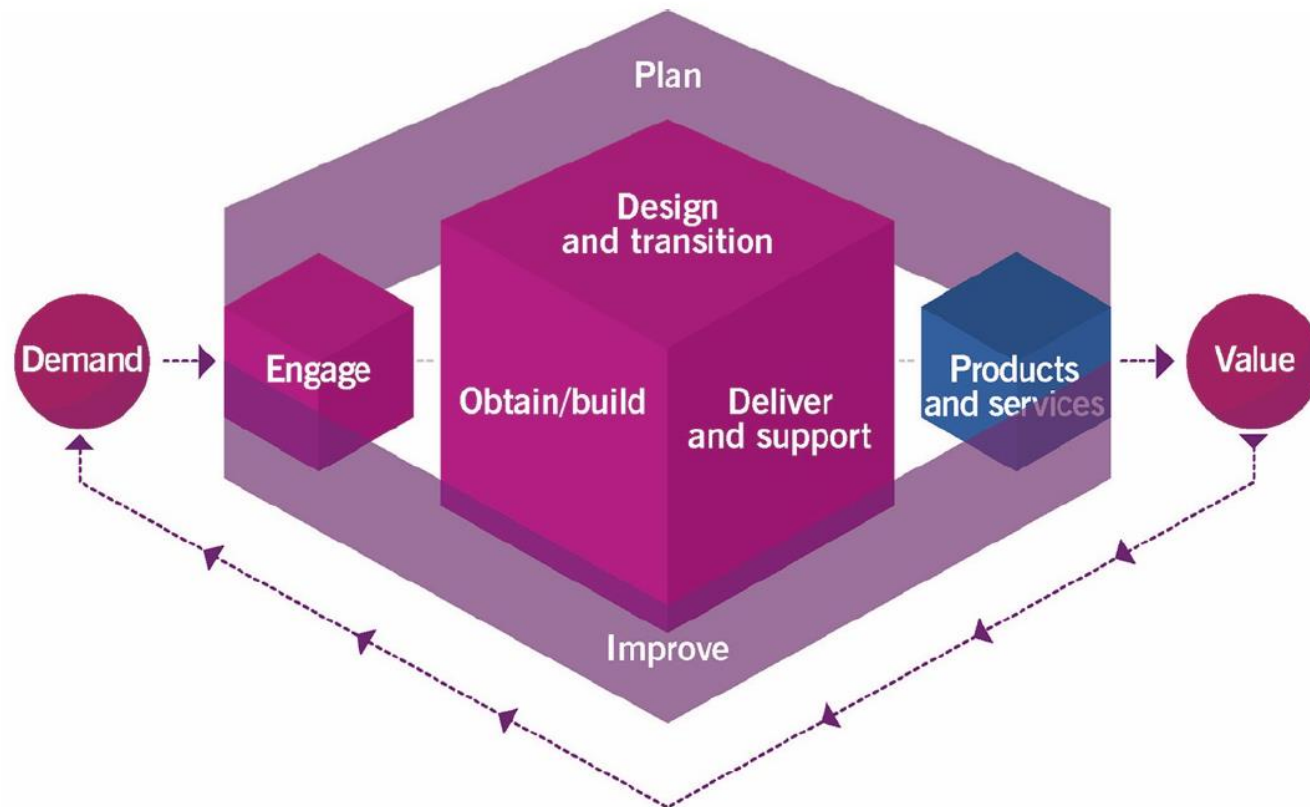


6. Chaine de valeur de service (SVC)



Chaine de valeur de service (CVS)

CVS est un modèle opératoire qui décrit les activités pour répondre à la démarche et faciliter la création de valeur à travers la création et la gestion de produits et services.



Le but de l'activité de **planification** est de s'assurer de la **compréhension partagée de la vision, du contexte actuel** et de la **direction d'amélioration**.



Plan

Cette activité inclut la création des Plans, portefeuilles, architectures, Politiques, etc. fourni par l'organisation

Les personnes contribuant dans cette activité doivent avoir de grandes compétences en analyse et management.



Le but de l'activité de **s'engager** est de fournir :

- Une bonne compréhension des besoins,
- De l'engagement continu,
- Une bonne relation avec TOUTES les parties prenantes.



Engage

Dans ce contexte, l'organisation a besoin d'avoir de bonnes compréhension des besoins des parties prenantes (clients, fournisseurs, utilisateurs) et maintenir des bonnes relations de façon continue.

Personnes ont besoin de compétence en négociation et communication.



Le but de l'activité **concevoir et Transition** est d'assurer que les produits et les services **atteignent continuellement les attentes** des parties prenantes au niveau, **coût, qualité et « à temps sur le marché »**.



Design & transition

Cette activité se focalise sur la création et la publication de services nouveaux et modifiés.

Les personnes contribuant dans cette activité doivent avoir une compréhension globale du management des services



Le but de l'activité d'**Obtenir et Construire** est de s'assurer que les **composants** de service sont **disponibles** quand et où ils sont nécessaire, et atteignent les **spécifications attendues**.



Obtain/ build

Se focalise sur le développement software et le management des infrastructure cloud et services tiers.

Les personnes contribuant dans cette activité doivent avoir des compétences en développement et/ou intégrations



Le but de l'activité **Fournir et supporter** est de s'assurer que les services sont **fournis** et **supportés** selon les **spécifications** retenues et les **attentes des parties prenantes**.



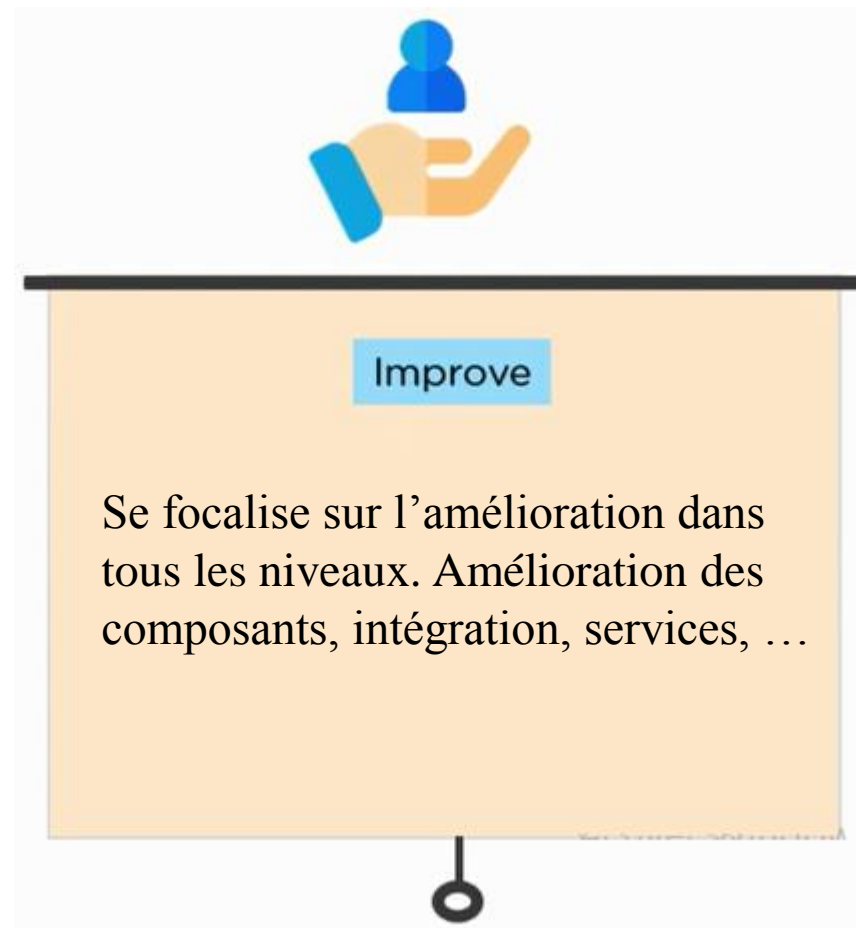
Deliver and support

Cette activité s'assure que les services sont délivrées et supportées de façon que les attentes et besoins répondent aux parties prenantes,

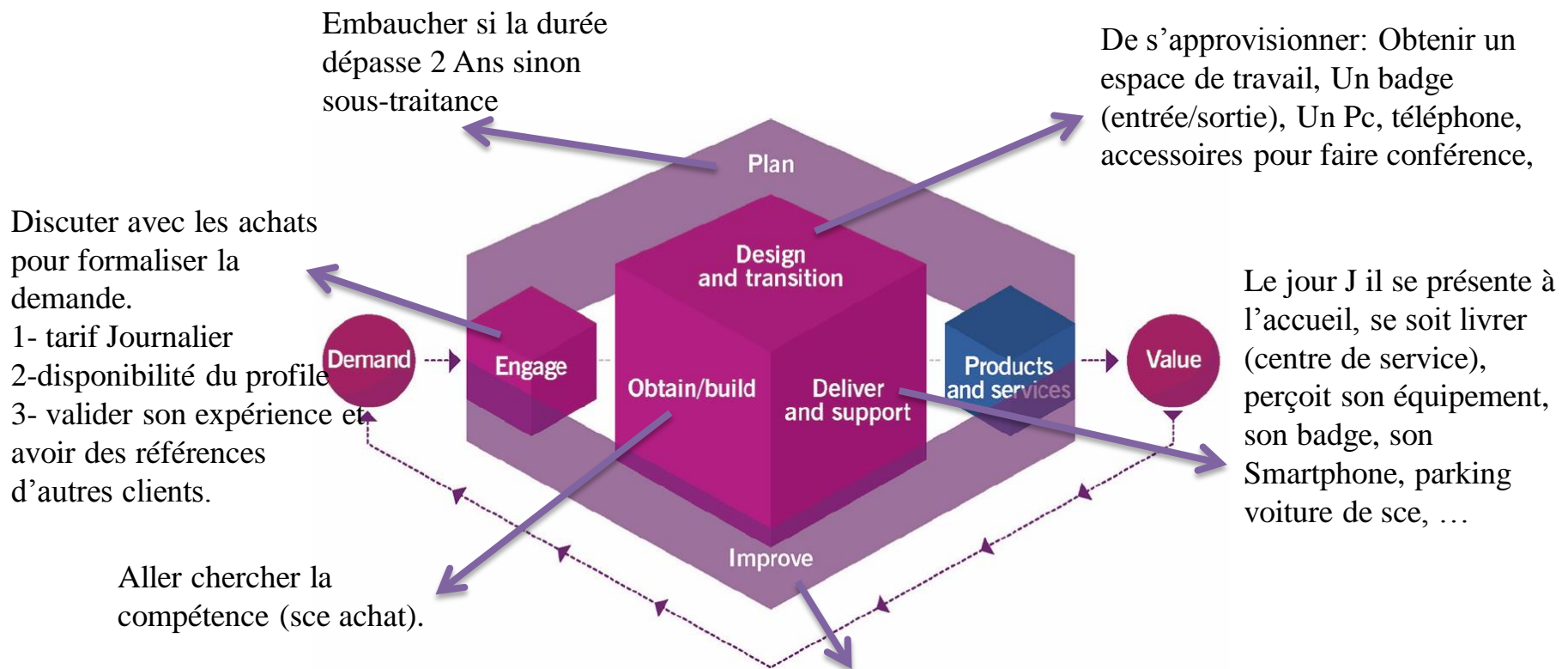
Les personnes contribuant dans cette activité doivent être très bon dans la priorisation et le management des taches complexes.



Le but de l'activité **d'amélioration** est de s'assurer d'une **amélioration continue** des produits et services et pratiques à travers de **toutes les activités** de le SVC et des **4 dimensions** de la gestion des services.

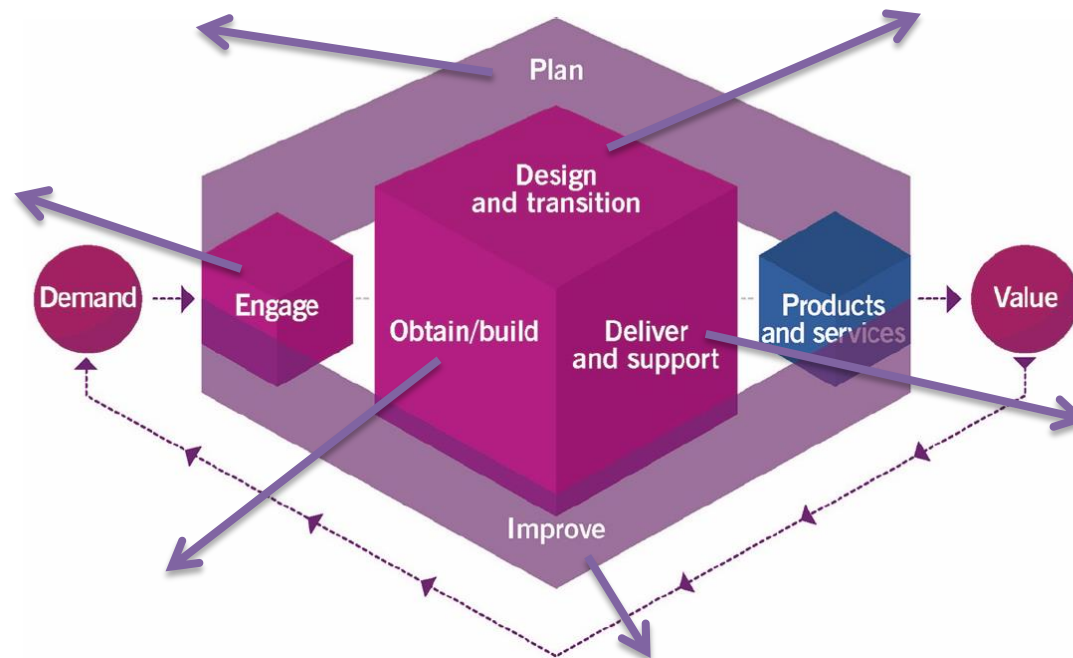


- **Etude de cas 01:** Embarquement des collaborateurs → chef de projet (durée 1 ans)



TP N02:

- **Etude de cas 02:** Chaque groupe (2 à 3 personnes) peut imaginer et modéliser un étude de cas dans SVC (exemple: Acquisition ou Construction d'un composant...).





1) Quelle activité de la chaîne de valeur crée des composants de service?

A. Améliorer (Improve)

B. Engager (Engage)

C. Obtenir/Construire (Obtain/build)



D. Délivrer et supporter (Deliver and support)

2) Quelle activité de la chaîne de valeur comprend la négociation de contrats et d'accords avec les fournisseurs et partenaires?

A. Engager (Engage)



B. Conception et transition (Design and transition)

C. Obtenir/Construction (Obtain/build)

D. Délivrer et supporter (Deliver and support)

7. La Gouvernance



La gouvernance est réalisé à travers les activités suivantes :



Evaluer

Le corps dirigeant évalue l'organisation régulièrement sur les besoins des parties prenantes et les évolutions externes.



Diriger

Le corps dirigeant attribue les responsabilités, et dirige la préparation et l'implémentation, de la stratégie et la politique de l'organisation,



Surveiller

Le corps dirigeant surveille et contrôle les performances de l'organisation et ces pratiques, produits et services.

Les principes directeurs et l'amélioration continue s'appliquent sur tous les composants de SVS y compris la gouvernance.



Le corps dirigeant doit avoir la visibilité sur les résultats des activités de l'amélioration continue
Et les valeurs des mesures de l'organisation et ses parties prenantes.



Le corps dirigeant doit s'assurer que:

- La chaîne de valeur et les pratiques de l'organisation doivent suivre la stratégie et les lignes directrices tracées par le corps dirigeant.
- Il doivent surveiller le SVS
- Le corps dirigeant et les managers de tous les niveaux doivent suivre l'alignement avec les principaux objectifs.
- La gouvernance et le management à tous les niveaux sont en amélioration continue pour satisfaire les besoins des parties prenantes.

8. Amélioration continue



Amélioration continue

- Modèle d'amélioration continue

De s'assurer que les services IT sont continuellement alignés avec les besoins métiers (parties prenantes).



Le modèle d'amélioration continue

Ce modèle offre une approche structurée à l'organisation pour concrétiser l'amélioration.



L'amélioration des activités de CVS

Etablir l'amélioration continue dans la chaîne de valeur de service.

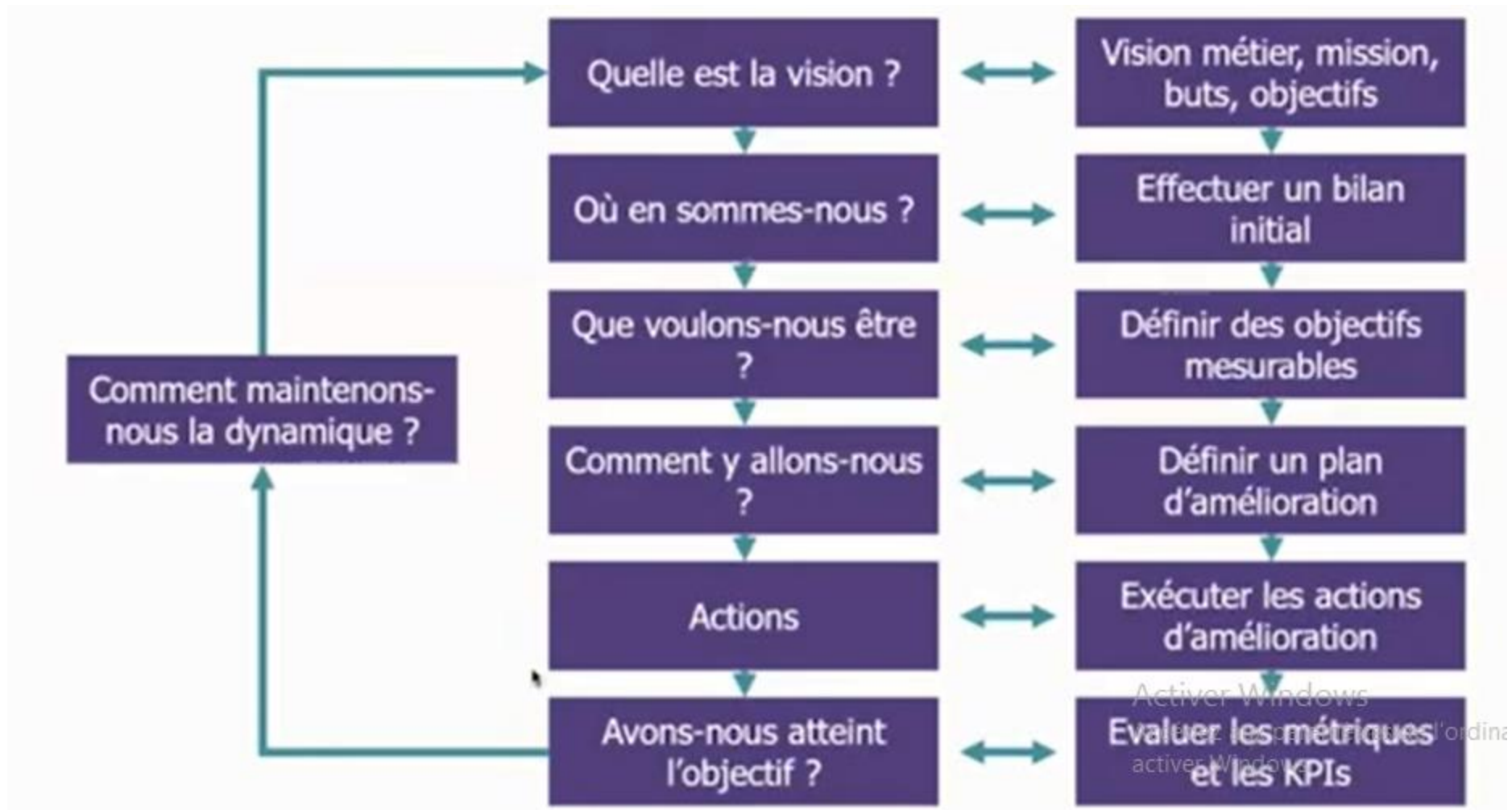


L'amélioration continue des pratiques

Supporter par l'organisation les efforts de l'amélioration jour au jour


Amélioration continue

- Modèle d'amélioration continue





Quelle est la recommandation de la pratique «d'amélioration continue»?

- A. Il devrait y avoir une petite équipe dédiée à la direction des efforts d'amélioration continue 
- B. Toutes les améliorations devraient être gérées comme des projets en plusieurs phases
- C. L'amélioration continue doit être isolée des autres pratiques
- D. Les fournisseurs externes devraient être exclus des initiatives d'amélioration