

Introduction à ITIL V3

et au cycle de vie des services

Création : janvier 2008
Mise à jour : juillet 2011

A propos



A propos du document

Ce document de référence sur le référentiel ITIL V3 a été réalisé en se basant directement sur les 5 livres ITIL de la version 3 : *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* et *Continual Service Improvement* parus en 2007.

Il est mis à la disposition de la communauté francophone ITIL pour diffuser les connaissances de base sur ce référentiel.

Ce document peut être utilisé de manière libre à condition de citer le nom du site (www.itilfrance.com) ou le nom de l'auteur (Pascal Delbrayelle).



A propos de l'auteur

Pascal Delbrayelle intervient avec plus de 25 ans d'expérience comme consultant sur les projets d'une direction informatique ayant comme facteur de succès **la mise en oeuvre des bonnes pratiques ITIL** comme, par exemple, **la mise en place d'un site de secours**, **la mise en place d'un outil de gestion des configurations** ou **la définition des normes et standards techniques des environnements de production**.

Ces projets requièrent :

- la connaissance des différents métiers du développement et de la production informatique
- la pratique de la conduite de projets techniques de la direction informatique
- la maîtrise de la définition et de la mise en place de processus pour rationaliser et adapter les méthodes de travail au sein de la direction informatique



A propos de mission et de formation

Si vous pensez que l'expérience de l'auteur sur le référentiel ITIL ou la formalisation de documents sur le sujet peut vous aider dans vos projets de production ou de mise en oeuvre des processus ITIL, n'hésitez pas à le contacter pour toute question ou demande :

- par mail : pascal.delbrayelle@itilfrance.com
- par téléphone : +33 (0)6 61 95 41 40

Quelques exemples de mission :

- Modélisation simple des processus de gestion des changements, des projets et des mises en production en vue de la sélection, l'achat et l'implantation d'un outil de gestion de projets avec planification, gestion des ressources, des budgets, des livrables et des connaissances
- Accompagnement avec la réorganisation d'un DSI passant d'une organisation en silos techniques vers une organisation inspirée du référentiel ITIL et la mise en oeuvre d'outils pour institutionnaliser les processus ITIL
- Accompagnement d'une DSI dans la formulation de l'appel d'offres au futur centre de services en se basant sur les processus et la fonction centre de services du référentiel ITIL

Sommaire

1	Historique de ITIL	4
1.1	La première version de ITIL	4
1.2	La version 2.....	4
1.3	La version 3.....	5
2	Principes généraux.....	5
2.1	La proposition ITIL de création de valeur	5
2.2	Les pratiques de la gestion ITIL des services	5
2.3	Que contient ITIL ?	5
2.4	Qu'apporte ITIL ?.....	6
2.5	Les nouveautés par rapport à la V2	7
3	Le référentiel ITIL	7
3.1	Définitions importantes	7
3.1.1	Service	7
3.1.2	Fournisseur de services informatiques (<i>IT Service Provider</i>)	7
3.1.3	Fournisseur [externe] (<i>3rd party supplier</i>).....	7
3.1.4	Utilisateur (<i>user</i>)	8
3.1.5	Propriétaire de service (<i>Service Owner</i>).....	8
3.1.6	Propriétaire de processus (<i>Process Owner</i>)	8
3.1.7	Gestionnaire de processus (<i>Process Manager</i>).....	8
4	Répondre aux nouveaux défis informatiques.....	9
4.1	La vision dépassée	9
4.2	La vision services informatiques	10
4.3	Travailler avec des fournisseurs externes	10
5	L'approche de la gestion des services	11
5.1	Fournir de la valeur aux clients	11
5.2	Ressources et aptitudes	12
5.3	Définir des processus	13
5.4	Utilité et garantie	14
5.5	Le cycle de vie des services	15
6	Les autres référentiels	15
6.1	CobiT	15
6.2	PRINCE2	15
6.3	CMMI (<i>Capability Maturity Model Integration</i>).....	16
6.4	PMBOK (<i>Project Management Body of Knowledge</i>) du PMI.....	16
6.5	Six Sigma.....	16
6.6	<i>eSourcing Capability Model for Service Providers</i> (eSCM-SP)	16
6.7	Sarbanes-Oxley Act (SOX)	16
6.8	ISO 20000.....	16

1 Historique de ITIL

1.1 La première version de ITIL

Fin des années 1980 et début des années 1990, le gouvernement britannique lance une étude pour connaître les meilleures pratiques et les pratiques ayant le plus de réussites pour mettre en place la gestion des services des TI.

Cette étude a produit une série de livres documentant une approche de la gestion des services informatiques nécessaires pour supporter les utilisateurs des organisations d'affaires.

Cette **bibliothèque pratique** a reçu le **titre de "IT Infrastructure Library" ou ITIL.**

La bibliothèque originelle a grossi jusqu'à recevoir plus de 40 livres et a entraîné un engouement dans la communauté britannique des services des TI.

Le terme "**Gestion des services des TI**" (**IT Service Management**) n'était pas connu à cette époque mais est passé dans le langage commun dans le milieu des années 1990 au fur et à mesure que croissait la popularité de ITIL.

En 1991, un forum utilisateur, le "**IT Information Management Forum**" (ITIMF) a été créé pour permettre aux utilisateurs d'ITIL d'échanger des idées et des expériences. Le nom a ensuite été changé et est devenu le "**IT Service Management Forum**" (itSMF).

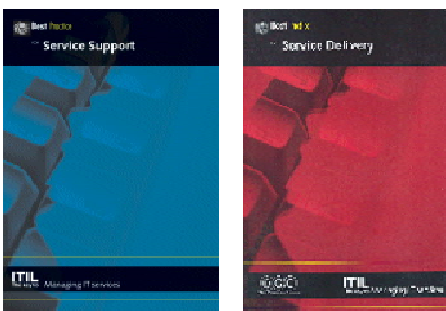
Aujourd'hui, l'itSMF a une étendue mondiale au fur et à mesure que la popularité de ITIL continue de croître.

1.2 La version 2

Une norme nationale, la **British Standard 15000** (BS 15000), largement basée sur les pratiques ITIL, a été définie et suivie par d'autres normes nationales dans de nombreux pays jusqu'à ce qu'une norme internationale ISO/IEC (dénommée 20000:2005) soit élaborée et gagne rapidement une reconnaissance globale.

La révision suivante d'ITIL a duré du milieu des années 1990 jusqu'en 2004. (la version 2 de ITIL). Elle a été une version plus aboutie avec ses 9 livres en explicitant le pont entre la technologie et les affaires et en se basant fortement sur les processus nécessaires pour fournir les services adéquats aux clients d'affaires.

Deux livres ont fait le succès de cette version :



- **Support des services (Service Support)** : on y retrouve la seule fonction décrite (centre de services) et des processus opérationnels que l'on retrouve aujourd'hui dans la partie "Exploitation des services"
- **Fourniture des services (Service Delivery)** : on y aborde plus les aspects liés à la fourniture des services informatiques (niveaux de service, problématiques transverses comme la capacité, la sécurité, etc. ainsi que la gestion des changements) ; on retrouve ces processus dans les livres "Conception des services" et "Transition des services" de manière plus ou moins détaillée

1.3 La version 3

En 2004, l'OGC a lancé l'initiative de la deuxième révision majeure d'ITIL appelée *ITIL Refresh* afin de se remettre au goût du jour avec les nouvelles technologies et les enjeux émergents des fournisseurs de services des TI : nouvelles architectures technologiques, virtualisation et externalisation ("*outsourcing*") sont devenus courants en informatique. L'approche processus d'ITIL devait être réajustée ("*revamped*" en anglais signifie rafistoler, retaper) pour intégrer ces nouvelles problématiques.

En 2011, une révision de la version 2007 est produite. Elle comprend les corrections repérées par les lecteurs ainsi que des éclaircissements, notamment sur la partie de la stratégie des services.

2 Principes généraux

2.1 La proposition ITIL de création de valeur

Les fournisseurs de services performants partagent des caractéristiques similaires. Ceci n'est pas une coïncidence. Si vous leur demandez ce qui les différencie de la concurrence ils vous répondront qu'ils ont une réelle compréhension de la manière dont ils fournissent de la valeur à leurs clients. Ils comprennent les objectifs des organisations *business* (d'affaires) et le rôle qu'ils jouent pour que ces objectifs soient atteints.

Une analyse plus poussée révélerait que leur capacité à le faire ne vient pas en réagissant aux besoins de leurs clients mais en anticipant ces besoins.

Une autre caractéristique majeure est l'utilisation systématique de pratiques de gestion des services qui soient adaptées, pertinentes et mesurables. La qualité de service se définit dans le regard des utilisateurs. Ces pratiques amènent stabilité et anticipation et favorisent la culture "fournisseur de services".

Dans cette situation, on assiste à un partenariat en pleine confiance entre le client et le fournisseur de services. Ils partagent les risques et les succès et évoluent de concert. Chacun sait qu'il joue un rôle dans le succès de l'autre.

2.2 Les pratiques de la gestion ITIL des services

Quand nous tournons un robinet, nous nous attendons à voir l'eau couler du robinet. Quand nous appuyons sur un interrupteur, nous nous attendons à ce que la lumière éclaire la pièce. Il n'y a pas si longtemps ces choses élémentaires n'étaient pas aussi fiables et attendues qu'aujourd'hui. Nous savons instinctivement que les progrès technologiques les ont rendues tellement fiables pour les considérer comme indispensables. Mais ce n'est pas seulement la technologie qui ont créé des services fiables. C'est aussi la manière dont ils sont gérés. CECI est la gestion des services.

L'utilisation de l'informatique est devenue indispensable aux organisations d'affaires. Disposer des meilleures technologies ne va pas leur assurer de disposer de la fiabilité attendue d'un service indispensable. Il leur est nécessaire de pouvoir disposer d'un service complet autour de ces technologies.

ITIL présente un guide des meilleures pratiques applicable à tous types d'organisations fournissant des services à une organisation d'affaires.

2.3 Que contient ITIL ?

La bibliothèque ITIL propose trois niveaux de publication :



Il y a trois grandes familles :

- le noyau de la gestion ITIL des services : structuration des processus et fonctions en 5 familles constituant le cycle de vie des services

- conseils complémentaires sur la gestion ITIL des services apportant une flexibilité sur la mise en oeuvre : publications déclinant le noyau spécifiquement sur des secteurs industriels, types d'organisation, modèles opérationnels et architectures technologiques
- les services web de support ITIL : produits en ligne disponibles sur internet avec, entre autres, un glossaire, études de cas, et ITIL Live (www.bestpracticelive.com)

Le noyau de la gestion ITIL des services constituent le noyau et cinq publications en font partie :



L'approche par un cycle de vie des services donne des préconisations pour :

- intégrer et concilier stratégies d'affaires et informatique
- gérer les fournisseurs de services et l'approvisionnement des produits et services

Approvisionnement des services vient de l'anglais « *Service Provisioning* » : il s'agit de décrire les différents moyens organisationnels et commerciaux de fournir des services informatiques aux différents clients par l'appel à des sous-traitants par exemple.

2.4 Qu'apporte ITIL ?

ITIL apporte au niveau d'une organisation informatique :

- une justification *business* (création de valeur) de chaque processus et activité informatique
- un langage commun à tous les niveaux de l'organisation
- l'intégration des processus et des fonctions de l'organisation
- des conseils sur les meilleures pratiques pour réaliser une gestion efficace et efficiente des services informatiques dans le respect des engagements de niveaux de service

Les bénéfices de la mise en oeuvre de ITIL V3 sont les suivants :

- infrastructure informatique et services plus stables
- perception utilisateurs et clients améliorée
- meilleur temps de mise sur le marché
- des organisations business plus compétitives

La **Stratégie des services** (*Service Strategy*) permet :

- d'aligner les stratégies d'affaires et informatique
- de définir les objectifs et les politiques, allouer les ressources et préciser les contraintes, établir un plan global et le piloter

La **Conception des services** (*Service Design*) permet :

- de concevoir les architectures et les normes, les processus informatiques, les outils internes de gestion pour répondre efficacement à la demande et fournir les niveaux de services convenus, gérer les relations clients et fournisseurs

La **Transition des services** (*Service Transition*) permet :

- d'élaborer et gérer les plans de transition, les risques et les critères d'acceptation, tester et valider les solutions, déployer, capitaliser les connaissances

L'**Exploitation des services** (*Service Operation*) permet :

- d'appliquer les plans opérationnels, les procédures et modes opératoires au quotidien pour fournir la qualité de service convenue, surveiller et générer des rapports

L'**Amélioration continue des services** (*Continual Service Improvement*) permet :

- de produire des rapports et analyser le fonctionnement de ce qui a été mis en place (solutions, processus, organisation, etc.)
- de définir, lancer et piloter les plans d'amélioration

2.5 Les nouveautés par rapport à la V2

Les principales nouveautés sont les suivantes :

- tous les processus de la V2 sont dans la version 3
- nouveaux concepts (stratégie) et nouveaux processus
- meilleure cohérence de l'ensemble
- notion de modèle de processus pour certains processus

3 Le référentiel ITIL

3.1 Définitions importantes

3.1.1 Service

Service

Moyen d'apporter de la **valeur** aux clients en facilitant les résultats que les clients veulent obtenir

sans avoir à gérer les **coûts** et les **risques** spécifiques (du service)



Un service est un moyen de délivrer de la valeur aux clients en facilitant la production des résultats dans leurs activités sans qu'ils aient à se préoccuper des coûts et des risques spécifiques au service qu'il leur est fourni.

3.1.2 Fournisseur de services informatiques (*IT Service Provider*)

Un fournisseur de services informatiques est une entité responsable de la mise à disposition d'un ensemble de services informatiques.

Elle est seule responsable vis-à-vis des organisations clientes des services fournis et de la qualité de service, peu importe si certaines activités sont sous-traitées.

3.1.3 Fournisseur [externe] (*3rd party supplier*)

Un fournisseur [externe] est une entité tierce (externe) responsable de la fourniture ou de la sous-traitance de certains éléments des services fournis.

Ces entités sont gérés, pilotés et contrôlés par le fournisseur de services.

Il est à noter que, dans le glossaire ITIL officiel, le terme **fournisseur** est utilisé sans l'adjectif **externe**, ce qui peut prêter à confusion.

3.1.4 Utilisateur (*user*)

Un client est une personne ou un rôle bénéficiaire final du service, comptable des résultats de ses collaborateurs, utilisateurs des services informatiques.

Cette personne est aussi autorisée à négocier avec un fournisseur de services informatiques au nom de l'organisation d'affaires pour mettre en place la fourniture de services (contenu, niveaux de service, budgets).

Il peut s'agir de personnes ou d'un rôle associé aux personnes dans l'organisation ayant ces responsabilités.

3.1.5 Propriétaire de service (*Service Owner*)

Un propriétaire de service est un rôle qui effectue le suivi de bout en bout le service informatique :

- **tout au long de son cycle de vie et dans tous les processus informatiques utilisés**
- **de bout en bout sur l'ensemble des technologies utilisées**

Ce rôle a une double responsabilité selon le point de vue :

- pour le client, il est le point de contact informatique pour définir et gérer un service informatique,
- pour les personnes à l'informatique : il représente les clients et défend leurs intérêts

3.1.6 Propriétaire de processus (*Process Owner*)

Un propriétaire de processus est un rôle ayant une double responsabilité :

- **est chargé de la conception, de la mise en oeuvre du processus et est garant des résultats du processus**
- **est chargé de fournir les ressources suffisantes pour le bon fonctionnement du processus**

Ce rôle n'a pas de rôle opérationnel dans le processus qu'il définit (il n'est pas cité dans la description du processus)

Le propriétaire de processus est extérieur au processus.

3.1.7 Gestionnaire de processus (*Process Manager*)

Un gestionnaire de processus est un rôle qui coordonne et supervise les activités du processus et les résultats au quotidien.

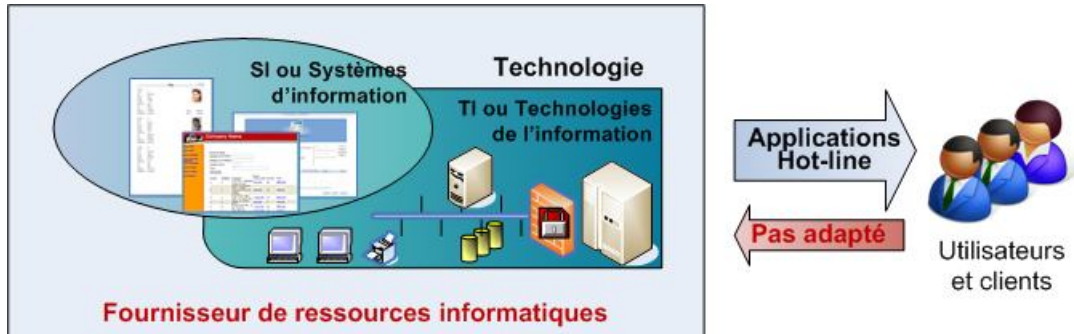
Il est cité dans les activités du processus.

Par exemple : gestionnaire des niveaux de services, gestion des changements, etc.

Les rôles de propriétaire et de gestionnaire de processus pour un processus donné peuvent être associés à la même personne.

4 Répondre aux nouveaux défis informatiques

4.1 La vision dépassée



C'est celle de l'organisation informatique des années 70 à 90 où les informaticiens font un focus sur les technologies. Les organisations informatiques mettent en place des technologies et les fournissent aux utilisateurs par le biais d'applications.

Rapidement, des *hot-lines* sont mises en place pour répondre aux appels des utilisateurs suite à des dysfonctionnements dans les applications.

Aucune qualité de service formalisée n'est mise en place, les applications étant, par exemple, disponibles que lorsque les technologies ne sont pas en panne. La notion de *best effort* existe dans beaucoup d'organisations pour réparer et gérer les infrastructures techniques et cela fonctionne plutôt bien, tant que les informaticiens sont motivés pour le faire.

Les utilisateurs sont donc dépendants des informaticiens pour produire les résultats et atteindre leurs objectifs d'affaires.

Si cela n'était pas possible à cause de l'informatique, alors l'organisation informatique considérerait qu'elle ferait mieux le mois prochain sans aucune conséquence fâcheuse pour elle.

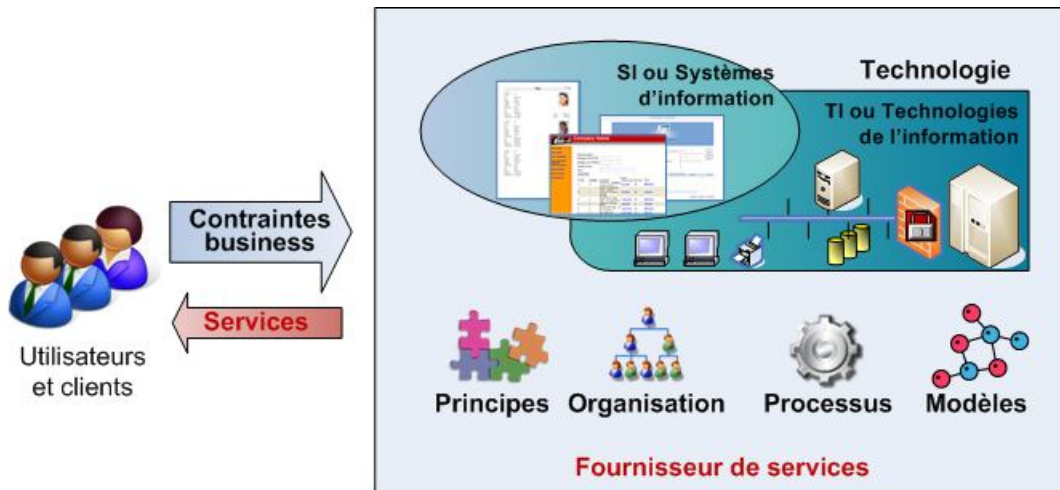
Les informaticiens peuvent regretter cette époque mais il faut se rendre à l'évidence qu'elle est révolue et ce fonctionnement de l'organisation informatique n'est plus adaptée au contexte et au marché actuels.

Cela devient nettement insuffisant dans un environnement concurrentiel et, de plus en plus, la pression est faite sur l'informatique pour garantir le fonctionnement des infrastructures et des applications.

La non-atteinte d'objectifs d'affaires se répercute maintenant très vite sur les résultats de l'entreprise et, par conséquent, l'organisation informatique est impactée par les mauvais résultats d'une organisation d'affaires.

Garantir le fonctionnement de l'informatique nécessite de mettre en place une approche structurée.

4.2 La vision services informatiques



L'organisation informatique doit se mettre dans la position d'accompagner les technologies et les applications qu'elle fournit par un service complet. Cela commence d'ailleurs par la mise en place de garanties pour les utilisateurs que les infrastructures et les applications seront utilisables au moment où ils en ont besoin et dans les conditions nécessaires pour atteindre les résultats prévus, ceci aujourd'hui, à court terme et à long terme.

L'approche structurée décrivant cet accompagnement des organisations d'affaires avec des services complets d'appelle la gestion des services informatiques (ITSM ou *Information Technology Service Management*).

Elle fait un focus sur les besoins et contraintes des organisations d'affaires et l'organisation informatique accompagne les processus d'affaires afin d'accélérer et de renforcer les résultats d'affaires (accroissement de parts de marché, etc.).

Enfin, elle couvre la fourniture de bout en bout au travers des technologies utilisées.

4.3 Travailler avec des fournisseurs externes

Aujourd'hui, beaucoup de technologies sont sous-traitées car il est impossible économiquement d'avoir les ressources internes compétentes sur l'ensemble des technologies utilisées car elles sont de plus en plus nombreuses, inter-connectées entre elles et de plus en plus complexes.

Les fournisseurs extérieurs doivent partager :

- une direction stratégique,
- des objectifs,
- des pratiques,
- des processus,
- un langage et
- des métriques

ITIL facilite le partage de ces valeurs.

5 L'approche de la gestion des services

La gestion des services (ITSM) est un ensemble d'aptitudes utilisées pour fournir de la valeur aux clients sous la forme de services.



Le fournisseur de services en est le propriétaire : il équilibre, gère et optimise un ensemble de services pour délivrer de la valeur de manière cohérente à l'ensemble des organisations d'affaires qu'il a en clientèle.

En clair : une organisation d'affaires va sous-traiter à l'organisation informatique la création et la gestion d'outils qui vont automatiser et faciliter les activités de ses processus d'affaires.

Le fournisseur de services informatiques va proposer et mettre en place un ensemble de services en gérant les risques opérationnels (rupture de service, insuffisance de capacité face à une demande importante, continuité de service malgré un désastre majeur, etc.) et en facturant ces services (très souvent de manière globale en demandant des budgets de développement et de fonctionnement).

L'organisation d'affaires va alors pouvoir disposer de services (décrits clairement dans un catalogue) pour faciliter ses processus d'affaires.

La valeur ajoutée pour le client (organisation d'affaires) est qu'il se voit proposer une prestation qui représente un avantage car il peut se concentrer sur ses activités d'affaires.

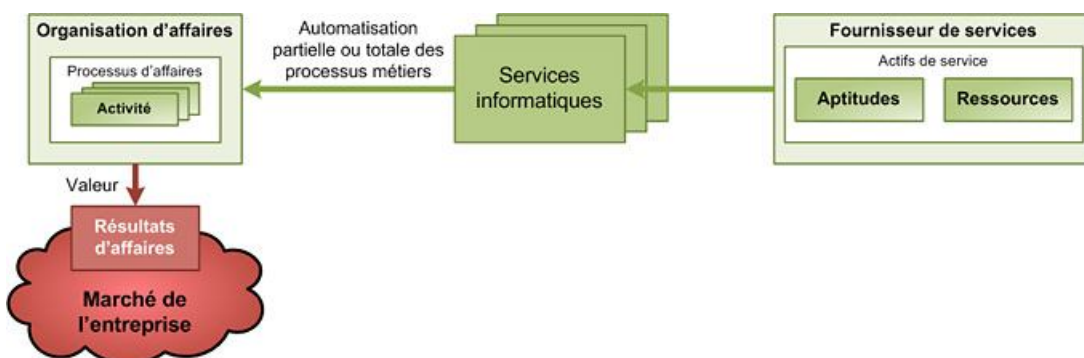
5.1 Fournir de la valeur aux clients

La fourniture adéquate de service nécessite :

- des ressources (techniques, personnel, budgets, etc.)
- des aptitudes de l'organisation à mettre en place et à gérer ces ressources (expérience, méthodes, etc.)

Les actifs de service sont l'ensemble des ressources (pour faire) et des aptitudes (savoir-faire) de l'organisation informatique permettant d'atteindre l'utilité et la garantie d'un service.

Le fournisseur de services est un partenaire des organisations clientes sur le marché de l'entreprise.



5.2 Ressources et aptitudes

Les ressources sont les éléments de base (le carburant et le moteur) pour fournir les services :

- le capital financier : les budgets alloués à l'organisation informatique
- l'infrastructure : toute l'infrastructure technique supportant les applications
- les applications : les systèmes d'information visibles des utilisateurs (l'infrastructure n'est pas visible directement par les utilisateurs)
- l'information et les données : les données gérées par les applications informatiques et qui matérialisent les activités d'affaires
- les personnes

Les aptitudes représentent la capacité de l'organisation informatique :

- à aligner les services fournis aux besoins des clients
- à coordonner et optimiser l'utilisation des ressources pour être efficace et efficient

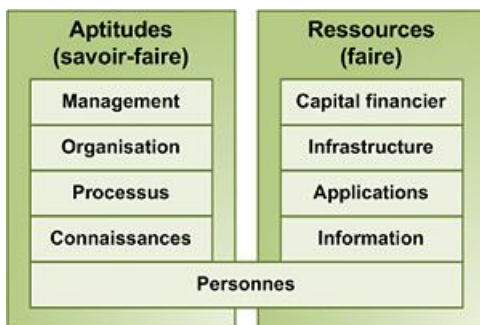
Ils peuvent être considérés comme l'ingénierie et l'entretien du moteur :

- le management : la culture services et ITSM
- l'organisation : l'organisation hiérarchique et les responsables hiérarchiques
- les processus : la structuration des activités de la direction informatique pour obtenir des résultats constants
- la connaissance : l'expérience des personnes sur tous les domaines et permettant d'optimiser l'ensemble (marché de l'entreprise, processus métiers, technologies informatiques, connaissances des applications en production, etc.)
- les personnes

L'expérience acquise au fil des années, si difficile à pérenniser, représente un réel avantage concurrentiel si elle a été constituée petit à petit et est exploitée au quotidien pour faire face aux imprévus et à la nouveauté.

Un cas particulier est à considérer : les personnes qui sont à la fois :

- des ressources (humaines) : une équipe devra être dimensionnée en nombre de personnes pour assurer un certain volume de travail
- des aptitudes : à deux individus donnés, la personne connaissant le fonctionnement de l'entreprise, de l'organisation informatique, des technologies et des applications sera plus efficace en cas de dysfonctionnement et dans la mise en oeuvre d'un changement qu'une autre personne n'ayant pas ces connaissances

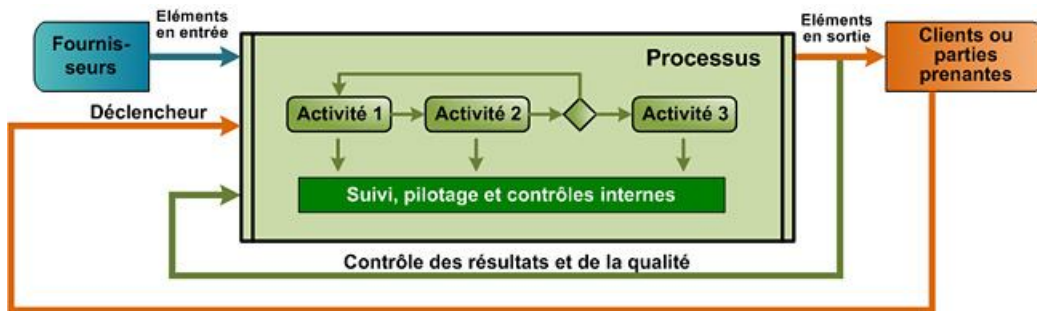


Les ressources et les aptitudes constituent les actifs de service.

5.3 Définir des processus

Un processus est un ensemble structuré d'activités :

- déclenché par un événement spécifique,
- générant des résultats spécifiques,
- à des clients ou des parties prenantes et
- pouvant être mesuré



Les mesures du processus peuvent porter sur ses résultats, ses activités, ses livrables, etc. et permettent d'améliorer son efficacité et son efficacité.

L'efficacité est une mesure permettant de savoir si les objectifs d'un processus, d'un service ou d'une activité ont été atteints. Un processus ou une activité efficace est celui ou celle qui atteint les objectifs convenus.

L'efficacité est une mesure permettant de savoir si la bonne quantité de ressources a été utilisée pour un processus, un service ou une activité. Un processus efficace atteint ses objectifs avec un minimum de temps, d'argent, de personnel ou autres ressources.

Quel que soit la nature et l'enchaînement de ses activités (cyclique, permanent, linéaire, etc.), le processus doit être déclenché par un événement spécifique qu'il faut décrire.

Un processus n'a d'intérêt que s'il produit des résultats (toujours les mêmes). Ces résultats doivent pouvoir être mesurés afin d'être comparés aux objectifs du processus. Ces résultats doivent toujours apporter de la valeur à celui qui l'a demandé.

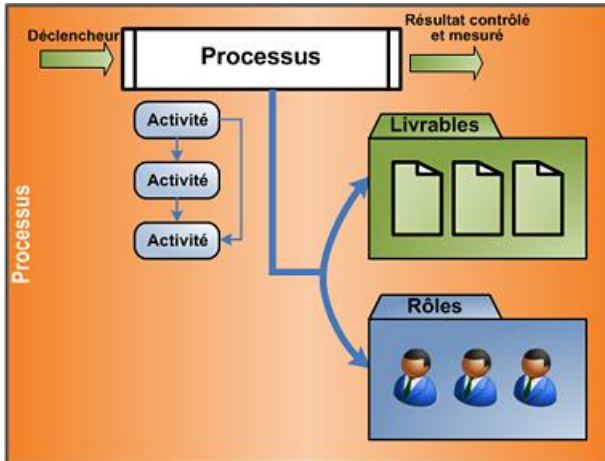
Un processus peut être visible des clients (gestion des incidents par ex.), dans ce cas, le bénéficiaire des résultats est un client.

Certains processus peuvent être internes à l'organisation informatique. Dans ce cas, le bénéficiaire n'est pas un client mais une « partie prenante » (*stakeholder*), terme générique incluant les clients et tout personne interne ou chez un fournisseur externe déclenchant le processus (gestion des configurations par ex.).

Les activités du processus sont réalisées, coordonnées et pilotées par des rôles et non directement par des personnes ou des équipes.

Cette notion de rôle permet de décrire un processus indépendamment de l'organisation et de le rendre plus générique.

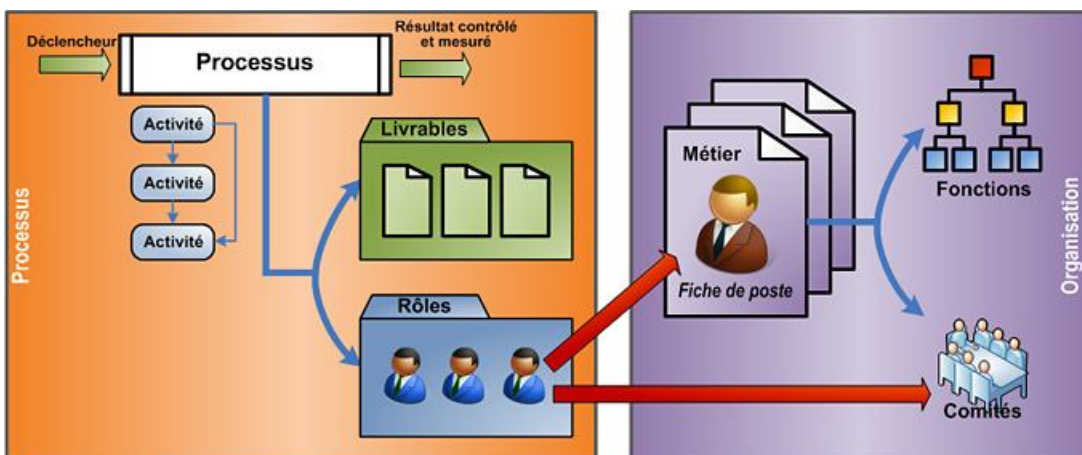
Ces rôles créent ou mettent à jour des livrables qu'il faut décrire dans la définition du processus en même temps que les activités et les rôles.



Un rôle sera, au final, rempli par une équipe, une personne ou un comité dans l'organisation. Ceci devra être fait dans un second temps en associant à une personne ou une équipe plusieurs rôles issus de plusieurs processus différents et permettre de définir des fiches de poste.

Un rôle :

- est un concept abstrait permettant de séparer la définition des processus de la définition de l'organisation
- une personne ou un comité dans l'organisation se verra attribué un ou plusieurs rôles (« avoir plusieurs casquettes »)



5.4 Utilité et garantie

L'apport de valeur ou la création de valeur d'un service à un client se décompose en deux parties qu'il est nécessaire de définir et de gérer :

- l'**utilité** : il s'agit de la partie fonctionnelle du service, elle doit être conforme avec ce qui a été défini avec le client pour qu'il atteigne ses objectifs :
 - soit améliorer la performance
 - soit dépasser des contraintes existantes (voire les deux)
- la **garantie** : il s'agit des niveaux de service, elle doit être conforme à l'usage et se décline en quatre thématiques qu'il est nécessaire de définir et de gérer afin de garantir les résultats du service en toutes circonstances :
 - la disponibilité
 - la capacité et la performance

- la continuité de service
- la sécurité

L'**utilité** est ce que le client reçoit et la **garantie** est comment l'utilité est fournie.

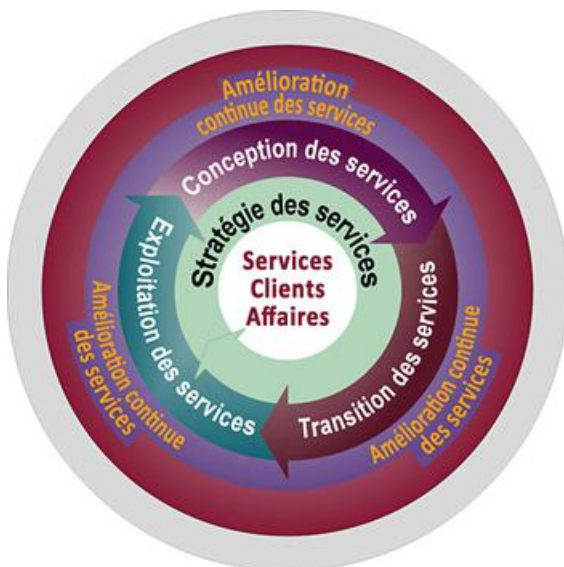
Les clients ne peuvent pas tirer bénéfice de quelque chose qui correspond aux besoins mais n'est pas adapté à l'utilisation, et inversement.

Il est utile de séparer la logique de l'utilité de la logique de la garantie dans les étapes de conception, de développement et d'amélioration :

- **Utilité** : un service est utile dès lors qu'il améliore les performances des activités clientes OU qu'il soulage des contraintes sur ces activités
- **Garantie** : un service est garanti uniquement s'il est suffisamment disponible, en capacité suffisante, assuré d'une continuité au besoin et dont les données sont suffisamment sécurisées ; en clair, le niveau de garantie au final est le maillon faible de ces 4 éléments.

5.5 Le cycle de vie des services

Afin de structurer l'ensemble des processus, il existe cinq disciplines de processus, chacune étant décrite dans un livre qui lui est dédiée :



- la **stratégie** des services permet d'aligner l'organisation informatique sur les besoins d'affaires
- la **conception**, la **transition** et l'**exploitation** des services sont la matérialisation de la stratégie
- l'**amélioration continue** des services permet de rester alignée et d'améliorer l'ensemble

6 Les autres référentiels

6.1 CobiT

Les objectifs sont le contrôle et l'audit de l'informatique. Le référentiel propose une vingtaine de processus en recouvrement partiel avec ITIL.

6.2 PRINCE2

C'est un référentiel de processus de gestion de projet.

Le propriétaire du référentiel est l'OGC, le même que celui du référentiel ITIL.

6.3 CMMI (*Capability Maturity Model Integration*)

C'est un référentiel de processus de gestion de projet structuré en plusieurs niveaux de maturité.

6.4 PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) du PMI

6.5 Six Sigma

Il s'agit d'une méthode de contrôle qualité.

6.6 eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)

Ce référentiel décrit l'hébergement de centres informatiques.

6.7 Sarbanes-Oxley Act (SOX)

Ce référentiel est une réponse réglementaire à l'érosion de la confiance des investisseurs et met en place des contrôles et des audits internes prouvant la conformité de l'entreprise aux réglementations.

6.8 ISO 20000

Il s'agit d'une norme internationale ISO certifiant une organisation sur sa capacité à utiliser correctement les processus ITIL V3.