


The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect. The text "ITIL V4" is centered in a bold, green, sans-serif font.

ITIL V4

- 
- ▶ Qu'est-ce que l'ITIL V4
 - ▶ Les 4 dimensions du service de management
 - ▶ Les organisations et leurs membres
 - ▶ Information et technologie
 - ▶ Partenaires et fournisseurs
 - ▶ Flux de valeur et processus
 - ▶ Système de valeur de service ITIL v4
 - ▶ Certification ITIL v4

A -Qu'est-ce que l'ITIL v4 ?

- ▶ C'est la dernière version du référentiel ITIL
- ▶ Cette version dicte les bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques
- ▶ Elle est publiée en 2019

Qu'est-ce que l'ITIL v4 ?

- ▶ Cette méthode permet aux différentes parties prenantes d'une organisation de co-crée de la valeur pour les utilisateurs finaux.
- ▶ Elle fournit une solution sur mesure aux organismes à travers une approche plus flexible et pratique que les versions précédentes.
- ▶ ITIL v4 comporte deux composants importants
 - ▶ Les 4 dimensions du modèle
 - ▶ Le système de valeur de l'ITIL

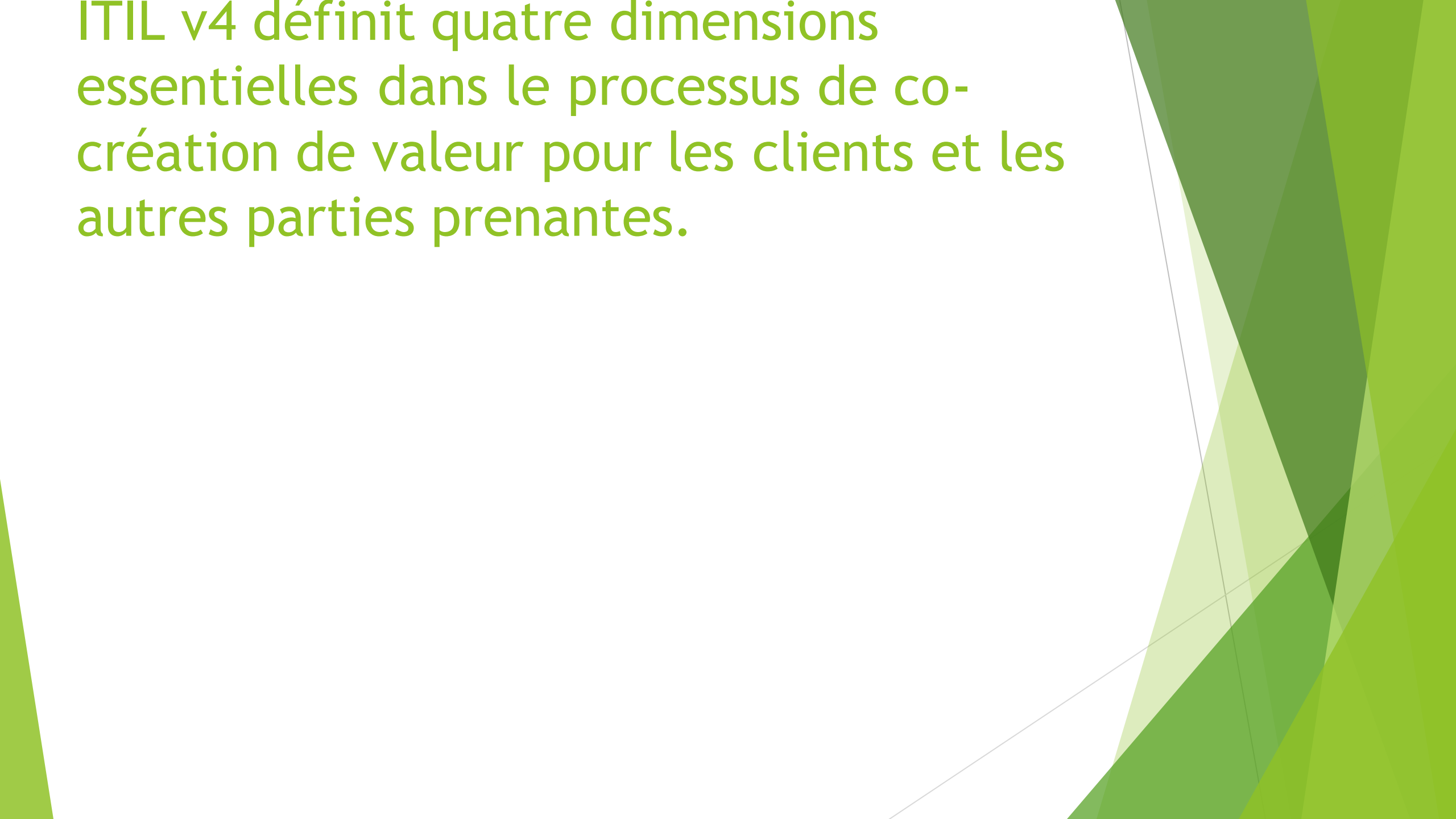
Dans une entreprise, une gestion efficace des services informatiques implique :

- ▶ Une bonne maîtrise de l'outil technique
- ▶ Une bonne maîtrise des différentes structures de l'entreprise
- ▶ Les membres qui la composent
- ▶ Les échanges avec les fournisseurs et les partenaires
- ▶ Les différentes technologies et procédures utilisées

B - Les 4 dimensions

- ▶ Ces éléments essentiels sont définis comme les quatre dimensions de la gestion des services.
- ▶ Ils s'appliquent au système de valeur de l'ITIL (SVS)
- ▶ Ils ont un impact direct sur la gestion des services de l'entreprise
- ▶ Si toutes ces dimensions ne sont pas traitées correctement, les services peuvent devenir déficients, voire invendables

ITIL v4 définit quatre dimensions essentielles dans le processus de co-création de valeur pour les clients et les autres parties prenantes.



Les 4 dimensions du modèle

Les produits et services

- ▶ Les organisations et le personnel
- ▶ L'information et la technologie
- ▶ Les partenaires et les fournisseurs
- ▶ Flux de valeur et processus

C- Les organisations et leurs membres

- ▶ Des rapports hiérarchiques clairs et des rôles et responsabilités bien définis
- ▶ Une organisation sans culture d'entreprise forte ne peut pas fonctionner correctement
- ▶ La culture d'entreprise est portée par les membres de l'entreprise :
 - ▶ Les employés techniques
 - ▶ Les employés non techniques
 - ▶ Le personnel administratif
 - ▶ Les employés chargés de la gestion des installations, la sécurité ...

Suite organismes et leurs membres

- ▶ Le personnel constitue l'actif le plus important de l'organisation
- ▶ Il constitue une entité unique
- ▶ Sa diversité culturelle est d'une grande importance pour le fonctionnement efficace de l'entreprise.
- ▶ Bien que des machines et les technologies permettent de remplacer l'humain dans bien de cas, le fait d'employer la bonne personne au bon endroit peut s'avérer inestimable pour une organisation

D - Information et technologie

- ▶ Les technologies qui supportent le système de gestion des services
- ▶ Les technologies qui supportent les systèmes de gestion des flux
- ▶ Les technologies qui supportent le système de gestion des stocks et les bases de données
- ▶ Les outils d'analyse et de systèmes de communication d'une entreprise

Suite information et technologie

Cette dimension inclut

- ▶ Toutes les informations générales pour l'organisation lorsqu'un service informatique est fourni :
 - ▶ Stockage
 - ▶ Gestion
 - ▶ Utilisation par l'organisation

Suite information et technologie

Différentes technologies utilisées nécessitent des politiques de gestion des informations solides et claires.

- ▶ L'intelligence artificielle
- ▶ Le machine learning (apprentissage automatique)
- ▶ L'internet des objets
- ▶ Le blockchain pour traiter de grandes quantités de données

D - Partenaires et fournisseurs

Aucun écosystème de prestation de service ne peut être complet sans ses partenaires et ses fournisseurs.

Suite partenaires et fournisseurs

les organisations dépendent de leurs partenaires à différents niveaux.

- ▶ Les relations qu'une entreprise entretient avec d'autres organisations ou individus impliqués dans :
 - ▶ La conception
 - ▶ Le développement
 - ▶ La distribution
 - ▶ Le support de service

Suite Partenaires et fournisseurs

L'une des méthodes utilisées par les organisations pour aborder cette dimension est l'intégration et la gestion des services (SIAM) au travers l'utilisation d'un « intégrateur » chargé de coordonner les parties prenantes

- ▶ Les organisations peuvent se concentrer sur
 - ▶ Le développement de compétences de base en interne et s'appuyer sur des partenaires et fournisseurs pour d'autres besoins
 - ▶ La non dépendance aux partenaires

E - Flux de valeur et processus

- ▶ Il s'agit dans un premier temps, afin d'atteindre les objectifs commerciaux
 - ▶ Définir les activités
 - ▶ Définir les flux de travail
 - ▶ Définir les processus et les procédures nécessaires
- ▶ Dans un second temps
 - ▶ Déterminer de quelle manière les différents composants travaillent conjointement

Suite Flux de valeur et processus

- ▶ Pour ITI v4, une chaîne de valeur :
 - ▶ Est une série d'étapes qu'une organisation met en place afin de créer et fournir des produits et services aux consommateurs
 - ▶ Ces flux de valeur sont activés par des processus qui transforment les éléments entrant en produits ou service.
 - ▶ Cette dimension permet de définir le modèle de prestation de services et d'identifier les processus qui ne contribuent à aucune création de valeur pour l'entreprise

F - Système de valeur de service ITIL v4

- ▶ Le système de valeur de l'ITIL (SVS) dans la méthode ITIL v4 est la vue d'ensemble de la gestion des services d'une entreprise
- ▶ Il décrit les données du système, les différents éléments de l'organisation qui sont directement impliqués dans la création de valeur et le rendement.

Suite Système de valeur

- ▶ Opportunité/demande
- ▶ Principes directeurs
- ▶ Gouvernance
- ▶ Les 6 activités clés de la chaîne de valeur ITIL
- ▶ Amélioration continue
- ▶ Les pratiques

1 - Opportunité / Demande

Si les deux notions clés sont toujours à considérer, l'organisation ne capitalise pas toujours sur toutes les opportunités disponibles et ne se concentre pas sur la satisfaction de toutes les demandes

- ▶ L'opportunité représente toutes les chances potentielles de créer de la valeur pour les utilisateurs finaux
- ▶ La demande est le besoin de produits ou de services.

2 - Principes directeurs

C'est un ensemble de recommandations qui guident une organisation tout au long de ses activités, indépendamment des changements

- ▶ Focalisez-vous sur la valeur
- ▶ Démarrez d'où vous êtes
- ▶ Progressez de façon itérative en vous appuyant sur les retours
- ▶ Collaborez et mettez l'accent sur la visibilité
- ▶ Pensez et travaillez de manière holistique
- ▶ Privilégiez la simplicité et restez pratique
- ▶ Optimisez et automatisez

3 - Gouvernance

- ▶ Implique des activités d'évaluation
- ▶ Implique des activités d'orientation et de suivi
- ▶ S'assure que la chaîne de valeur des services et les pratiques de l'organisation fonctionnent conformément aux objectifs financiers fixés.

4 - Les 6 activités clés de la chaîne de valeur ITIL

- ▶ Plan
- ▶ Améliorer
- ▶ S'engager
- ▶ Conception et transition
- ▶ Obtenir/construire
- ▶ Fournir et soutenir

a - Plan

- ▶ La création de plans
- ▶ La création de politiques
- ▶ La création de normes
- ▶ La définition de la direction d'une chaîne de valeur précise

b - Améliorer

- ▶ L'amélioration continue des pratiques
- ▶ L'amélioration continue des produits
- ▶ L'amélioration continue des services offerts par l'organisation

c - S'engager

- ▶ Les bonnes relations avec :
 - ▶ Toutes les parties prenantes
 - ▶ Tous les utilisateurs finaux
 - ▶ Assurer à la fois la transparence et une compréhension claire des produits et services

d - Conception et transition

- ▶ La garantie que les produits et services proposés répondent en permanence aux demandes des parties prenantes

e - Obtenir / construire

- ▶ La garantie de la disponibilité des composants de service à tout moment et à tout endroit . Il s'agit :
 - ▶ Du matériel
 - ▶ Des logiciels
 - ▶ Des services

f – Fournir et soutenir

- ▶ La garantie de services fournis et pris en charge de manière à répondre aux attentes des parties prenantes

5 - Amélioration continue

- ▶ L'amélioration de l'ensemble de l'organisation :
 - ▶ Dans les unités commerciales
 - ▶ Les produits
 - ▶ Les services
 - ▶ Les processus
 - ▶ Les relations

Suite Amélioration continue

- ▶ Dans ITIL v4, l'amélioration continue s'applique à tous les éléments de la chaîne de valeur des services.

6 - Les pratiques

- ▶ Une pratique de gestion ITL v4 est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour:
 - ▶ Effectuer un travail
 - ▶ Atteindre un objectif

Suite Les pratiques

- ▶ Dans ITIL v3 :
 - ▶ Le dispositif se compose de cinq étapes dans le cadre du cycle de vie du service ITIL
 - ▶ Chaque étape est composée d'un ensemble de processus ou de fonctions alignés sur la structure organisationnelle informatique
- ▶ Dans ITIL v4 :

Suite les pratiques ITIL v4

- ▶ Les pratiques ITIL v4 combinent :
 - ▶ Des données provenant de domaines généraux de gestion d'entreprise
 - ▶ L'espace de gestion des services
 - ▶ Les solutions technologiques associées pour fournir des services informatiques

A - les pratiques :

Les données provenant de domaines généraux de gestion d'entreprise : 14

- ▶ Gestion de l'architecture
- ▶ Amélioration continue
- ▶ Gestion de la sécurité de l'information
- ▶ Gestion des connaissances
- ▶ Mesure et rapport
- ▶ Gestion de changement organisationnel
- ▶ Gestion de portefeuille
- ▶ Gestion des projets
- ▶ Gestion de la relation
- ▶ Gestion de risques
- ▶ Gestion de service financier
- ▶ Gestion des stratégies
- ▶ Gestion des fournisseurs

B - Les pratiques

L'espace de gestion de services (17)

- ▶ Gestion de disponibilités
- ▶ Analyse commerciale
- ▶ Gestion de la capacité et des performances
- ▶ Changement de contrôle
- ▶ Gestion des incidences
- ▶ Gestion technique active
- ▶ Gestion des événements
- ▶ Gestion des problèmes
- ▶ Gestion des versions
- ▶ Gestion des services du catalogue
- ▶ Gestion des services de configuration
- ▶ Gestion des services de continuité
- ▶ Service de conception
- ▶ Gestion de niveau de service
- ▶ Gestion de demande de services
- ▶ Services de test et de validation

C - Les pratiques

Les solutions technologiques associées (3)

- ▶ Gestion de déploiement
- ▶ Gestion de l'infrastructure et de la plateforme
- ▶ Gestion des développement de logiciels

A1- Pratiques de gestion générale

Gestion de l'architecture

- ▶ Elle permet de comprendre l'interdépendance des différents éléments d'une organisation et leur contribution à atteindre les objectifs commerciaux
- ▶ La gestion de l'architecture joue un rôle déterminant dans :
 - ▶ La préparation
 - ▶ L'amélioration
 - ▶ La conception
 - ▶ La transition des activités de la chaîne de valeur

A2 - Pratique des gestion générale

Amélioration continue

- ▶ Consiste à aligner les services de l'organisation sur ses besoins, ces derniers étant en constante évolution
- ▶ Il faut donc améliorer à chaque étape de la prestation de services :
 - ▶ Les produits
 - ▶ Les services
 - ▶ Les pratiques

Suite Amélioration continue

- ▶ Le modèle d'amélioration continue intervient sur plusieurs étapes :
 - ▶ La vision de l'organisation
 - ▶ Sa position actuelle
 - ▶ Son objectif (ce qu'elle veut réaliser)
 - ▶ Comment atteindre cet objectif
 - ▶ Un bilan pour vérifier si elle a atteint cet objectif

A3 - Pratiques de gestion générale

Gestion de la sécurité de l'information

- ▶ Les organisations stockent un volume important de données confidentielles et sensibles telles que
 - ▶ Les coordonnées du client
 - ▶ Les renseignements fournis sur les applications

Suite Gestion de la sécurité de l'information

La compréhension des notions de confidentialité, de risque et de l'intégrité est nécessaire

- ▶ L'organisation doit trouver l'équilibre entre :
 - ▶ La mise en place de politiques de sécurité de l'information
 - ▶ La réalisation d'audits réguliers de conformité aux normes internationales de sécurité de données
 - ▶ La formations des employés sur l'importance de la sécurité de l'information

A4 - Suite Gestion générale

Gestion des connaissances

- ▶ Les connaissances d'une organisation comprennent :
 - ▶ Des informations
 - ▶ Des compétences
 - ▶ Des pratiques
 - ▶ Des solutions

Suite Gestion des connaissances

- ▶ Afin de protéger cet atout organisationnel précieux, la pratique de gestion de connaissances (knowledge management)
 - ▶ Maintient et améliore l'utilisation efficace des informations dans toute l'organisation grâce à une approche structurée

A5 - Gestion générale

Mesure et rapports

- ▶ Dans tous les niveaux organisationnels, de la planification jusqu'au service client :
 - ▶ Amélioration des prévisions
 - ▶ Amélioration de la prise de décision

Suite *Mesure et rapports*

- ▶ La pratique du reporting fournit des informations
 - ▶ basées sur des faits
 - ▶ Mesure les progrès
 - ▶ Mesure l'efficacité :
 - ▶ Des produits
 - ▶ Des processus
 - ▶ Des services
 - ▶ Des équipes
 - ▶ Des individus
 - ▶ De l'organisation dans l'ensemble

Suite Mesure et rapports.

Sur le plan reporting, les données peuvent être collectées et présentées via des tableaux de bord

- ▶ Pour mesurer l'atteinte des résultats escomptés, les organisations utilisent :
 - ▶ Des facteurs de succès critiques (CSF)
 - ▶ Des indicateurs de performances clés (KPI)

A6 - Gestion générale

Gestion de changement organisationnel

- ▶ Toute organisation prospère est appelée à subir de nombreux changements :
 - ▶ Changement de façon de travailler
 - ▶ Changement de comportement
 - ▶ Changement de rôle
 - ▶ Changement de structure organisationnelle
 - ▶ Changement de technologie

Suite Gestion du changement organisationnel

Pour que le changement organisationnel soit réussi, il est essentiel que les individus soient convaincus de la valeur ajoutée amenée

- ▶ La pratique de gestion du changement organisationnel stipule :
 - ▶ Que le changement doit se faire en douceur
 - ▶ Que l'individu concerné par ce changement le comprenne
 - ▶ Que l'individu concerné soit formé pour l'appliquer

A7 - Gestion générale

Gestion de portefeuille

- ▶ La pratique de la gestion de portefeuille garantit que l'organisation puissent atteindre :
 - ▶ Ses objectifs commerciaux
 - ▶ Sa maîtrise des coûts :
 - ▶ Sur les programmes
 - ▶ Sur les produits
 - ▶ Sur les services

A8 - Gestion générale

Gestion de projet

- La pratique de gestion de projet implique un ensemble de processus et d'activités généraux pour coordonner et mettre en œuvre des changements au sein d'une organisation

Suite Gestion de projet

- ▶ La pratique de gestion de projet garantit :
 - ▶ Que tous les projets de l'entreprise soient, dans les délais impartis,
 - ▶ Planifiés
 - ▶ Délégués
 - ▶ Suivis
 - ▶ Livrés avec succès

Suite Gestion de projet

- ▶ Les approches les plus courantes de la gestion de projet :
 - ▶ La méthode en cascade
 - ▶ Exigences bien connues
 - ▶ Projet non soumis à aucun changement significatif
 - ▶ La méthode agile
 - ▶ Exigence changeant et évolution rapide

A9 - Gestion générale

Gestion des relations

- ▶ Entretient et établit les liens à différents niveaux entre ;
 - ▶ L'organisation
 - ▶ Ses parties prenantes
- ▶ Contribue à toutes les activités de la chaîne de valeur des services
- ▶ Si l'organisation est un fournisseur de service, les efforts sont concentrés sur le maintien d'une bonne relation avec ses consommateurs

A10 - Gestion générale

Gestion des risques

- ▶ Les risques font parties intégrantes de toute activité
- ▶ Pour une entreprise prospère sur le long terme, prendre des risques calculés est inévitable
- ▶ Avant de prendre ces risques, il est essentiel de les analyser et de comprendre leur impact
- ▶ Cette pratique permet à une organisation à anticiper et gérer efficacement les risques

A11 - Gestion générale

Gestion financière des services

- ▶ Permet de prendre
 - ▶ des décisions stratégiques en s'appuyant sur une logique financière
 - ▶ Identifier l'ensemble des coûts
 - ▶ Elle doit s'aligner sur les pratiques de gestion de portefeuille et de gestion des relations de l'organisation

A12 - Gestion générale

Gestion de la stratégie

- ▶ Cette gestion
 - ▶ Définit les objectifs de l'organisation
 - ▶ Elabore son plan d'action ainsi que l'allocation des ressources nécessaires afin d'atteindre les objectifs
 - ▶ Permet de concentrer les efforts de l'organisation
 - ▶ De définir les priorités en fonction des objectifs
 - ▶ De montrer la direction à prendre

A13 - Gestion générale

Gestion des fournisseurs

- ▶ Permet :
 - ▶ de s'assurer que les services rendus par les fournisseurs internes et externes sont en adéquation avec les attentes de l'organisation
 - ▶ De valoriser la prestation des fournisseurs et d'entretenir de bonnes relations avec eux

A14 - Gestion générale

Gestion des effectifs et des talents

- ▶ Il faut s'assurer que l'organisation dispose des personnes ayant le profil et les aptitudes appropriées pour les différents postes conformément aux objectifs commerciaux
- ▶ Cette pratique comprend les activités liées :
 - ▶ Au recrutement
 - ▶ A l'intégration
 - ▶ A l'engagement des employés de l'organisation
 - ▶ A la mesure du rendement

B1- Pratiques de gestion de services

Gestion de la disponibilité

- ▶ Les produits et services doivent être disponibles selon les besoins des parties prenantes
- ▶ Le but de la pratique de gestion de la disponibilité est :
 - ▶ De s'assurer que les niveaux de disponibilité des services fournis atteint ou dépasse les besoins convenus, actuels et futurs

B2 - Pratiques de gestion de service

Analyse commerciale

- ▶ Elle permet;
 - ▶ d'analyser une entreprise ou un élément de celle-ci
 - ▶ D'identifier les problèmes
 - ▶ De communiquer les besoins de changement de manière simple
 - ▶ De suggérer des solutions afin de résoudre les problèmes
- ▶ Elle revêt une grande importance dans la création de valeur pour les différentes parties prenantes d'une organisation

B3 - Pratique des gestion de service

Gestion de la capacité et de la performance

- ▶ Le but du processus de gestion de la capacité et de la performance est :
 - ▶ Garantir que les performances actuelles du système d'information soient produites aux meilleurs coûts
 - ▶ De satisfaire les demandes actuelles de l'entreprise
 - ▶ De satisfaire les besoins à long terme

B4 - Pratiques de gestion de service

Contrôle du changement

- ▶ Se concentre sur les changements mis en place dans les produits et services
- ▶ Ces changements peuvent être causés par :
 - ▶ L'informatique
 - ▶ Les applications
 - ▶ Les processus
 - ▶ Les relations

B5 - Pratique de gestion et services

Gestion des incidents

- ▶ Garantit que les plus hauts niveaux possibles de qualité de service et de disponibilité soient maintenus à tout moment
- ▶ Cette pratique vise à le fonctionnement normal du service le plus rapidement possible en plus de minimiser son impact négatif sur les opérations commerciales

B6 - Pratique de gestion commerciale

Gestion des actifs informatiques

- ▶ C'est l'ensemble des composants qui contribuent à la fourniture d'un service informatique
- ▶ Permet de planifier et de gérer l'ensemble du cycle de vie de ces actifs :
 - ▶ Gestion des coûts
 - ▶ Gestion des risque
 - ▶ Augmentation de la valeur
 - ▶ Prise de meilleures décisions d'achat

B7 - Pratique de gestion commerciale

Surveillance et gestion des évènements

- ▶ Permet d'observer les services au sein de l'organisation en permanence
- ▶ Permet d'enregistrer l'ensemble des évènements associés
- ▶ Les évènements sont essentiellement un changement qui a un impact sur le produit sur la prestation de service
- ▶ Sont très utiles afin de détecter:
 - ▶ Les évènements
 - ▶ De leur donner une signification
 - ▶ De déterminer les réactions appropriées

B8 - Pratique de gestion commerciale

Gestion des problèmes

- ▶ Le but de la gestion des problèmes est :
 - ▶ Minimiser les problèmes
 - ▶ Minimiser les incidents
 - ▶ Réduire l'impact des incidents ne pouvant être empêchés
 - ▶ Identifier les causes profondes d'un ou de plusieurs incidents en élaborant des solutions

B9 - Pratique de gestion commerciale

Gestion des révisions

- ▶ La gestion des révisions vise :
 - ▶ A créer de nouveaux services
 - ▶ A tester de nouveaux services
 - ▶ A fournir de nouveaux services

B10 - Pratique de gestion commerciale

Gestion du catalogue de services

Le catalogue de service est une liste des services standard que les fournisseurs de service peuvent proposer à leurs clients

Ce catalogue est un sous-ensemble du portefeuille de services et ne comprend que les services actifs et approuvés au niveau de la stratégie de l'organisation

B11 - Pratique de gestion commerciale

Gestion de la configuration des services

- ▶ Cette pratique implique la collecte et la gestion d'informations sur tous les éléments de configuration disponibles (CI)
- ▶ Les CI comprennent :
 - ▶ Le matériel
 - ▶ Les logiciels
 - ▶ Les réseaux
 - ▶ Les personnes
 - ▶ Les fournisseurs

B12 - Pratique de gestion commerciale

Gestion de la continuité des services

- ▶ La gestion de la continuité des services conseille l'organisation :
 - ▶ Quant à la continuité des activités
 - ▶ Garantit la reprise des services informatiques et des services clients après une crise

B13 - Pratique de gestion commerciale

Conception des services

Une conception des produits et des services inadéquate ne permet pas de répondre aux besoins des clients

La pratique de gestion de conception de services aide à concevoir les produits et services :

- qui sont adaptés à l'écosystème de l'organisation
- qui aident à atteindre les objectifs commerciaux

Suite Conception des service

- ▶ La conception des service comprend :
 - ▶ La planification et l'organisation des personnes
 - ▶ La planification et l'organisation des partenaires
 - ▶ La planification et l'organisation des fournisseurs
 - ▶ La planification et l'organisation des services informatiques
 - ▶ La planification et l'organisation de la communication et des processus

B15 - Pratique de la gestion commerciale

Gestion du niveau de service

- ▶ Les services fournis par une organisation doivent atteindre un niveau minimum de qualité
- ▶ La pratique de la gestion du niveau de service permet :
 - ▶ De fixer des objectifs pour ces niveaux de qualité
 - ▶ Implique toutes les activités liées:
 - ▶ au suivi
 - ▶ A la mesure
 - ▶ A l'évaluation
 - ▶ A la gestion de la prestation de services par le biais d'accords sur le niveau de service (SLA)

B16 - Pratique de la gestion commerciale

Gestion des demandes de service

- ▶ Les employés d'une organisation demandent des informations ou un service informatique chaque fois qu'ils en ont besoin
- ▶ Ces demandes sont appelées demandes de service
- ▶ Les demandes de réinitialisation de mot de passe sont un bon exemple de demande de service

B17 - Pratique de gestion commerciale

Validation et test des services

- Au sein d'une organisation, l'ensemble des nouveaux produits et services doivent faire l'objet d'un contrôle qualité.

C1 - Pratiques des gestion technique

Gestion des déploiements

- ▶ En étroite collaboration avec
 - ▶ La gestion des révisions
 - ▶ Le contrôle des changements
- ▶ La gestion des déploiements
 - ▶ Est d'assurer une planification de toutes les activités de mise en œuvre après un ou plusieurs changements
 - ▶ Permet de valider le contenu des lots de mise en production

Suite Gestion de déploiements

- ▶ Les différentes approches de la gestion de déploiements comprennent :
 - ▶ Le déploiement par phase
 - ▶ La livraison continue
 - ▶ Le déploiement big bang
 - ▶ Le déploiement « pull »

C2 - Pratique de gestion technique

Gestion de l'infrastructure et des plateformes

- ▶ La gestion de l'infrastructure et des plateformes facilite la gestion des ressources technologiques telles que :
 - ▶ Le stockage
 - ▶ Les réseaux
 - ▶ Les serveurs
 - ▶ Les logiciels
 - ▶ Le matériel
 - ▶ Les éléments de configuration utilisés par les clients
 - ▶ Les bâtiments et les installations que l'organisme utilise

C3 - Pratique de gestion technique

Développement et gestion de logiciels

- ▶ Développement des applications logitielles
 - ▶ Simple programme
 - ▶ Système d'exploitation complet
- ▶ Création de la valeur pour les clients au sein des services informatiques