

Evaluation du Module de Gouvernance des Systèmes d'information

Évalué par : Dr. TABAA Yassine
Préparé par : FENZI Hicham

PRÉSENTATION



ITIL V4



Introduction

Qu'est ce que ITIL V4 ?



ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ou bien la bibliothèque d'infrastructure des technologies d'information, est une méthode standard pour aligner les services IT sur les besoins métiers, rassemble les meilleurs pratiques pour la gouvernance de SI .

ITIL V4 est la quatrième version de la plateforme ITIL éditer en février 2019 d'après la mise à jour mener par Axelos en 2018 basé sur la puissance éprouvée d'ITIL, en intégrant les nouvelles orientation et directives pratiques come DevOps, Agile ou Lean.

Historique d'ITIL

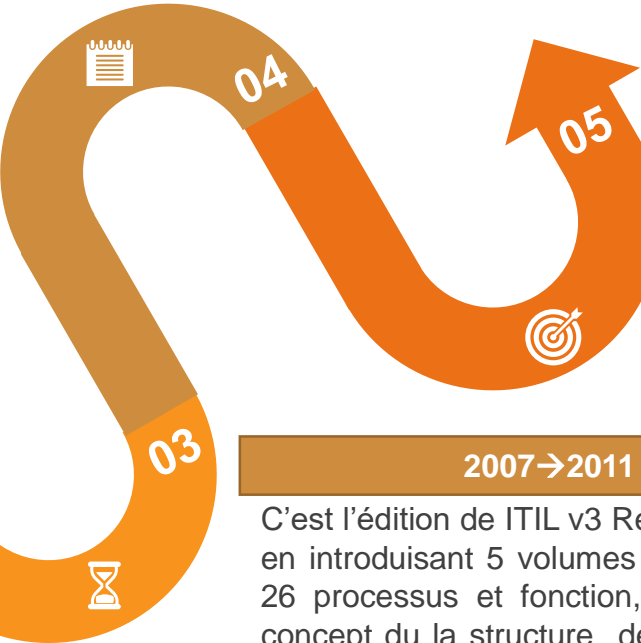
1980→1989

En 1980 L'intervention de CCTA (Central Computer and telecom Agency) pour surmonter la mauvaise qualité de service dans les départements du gouvernement britannique, après devenu l'OGC (Office Of government Commerce)

En 1989 c'est le début d'ITIL

2000--2007

L'apparence de ITIL v2 adapter par Microsoft comme base de développement de son MOF (Microsoft Operating FrameWork) c'est dans cette période ou les grands variations d'ITIL devenu plus accessible aux masse et arranger 30 volumes en 9 catégories.



1990→2000

La version est nommé GITIM (Government Information Technology Infrastructure Management) C'est le début de changement des services IT partout dans le monde.

2007→2011

C'est l'édition de ITIL v3 Refresh Project en introduisant 5 volumes décrivant les 26 processus et fonction, basé sur le concept du la structure de style du vie d'un service.

2011→2019

L'amélioration de ITIL v3 continue avec Axelos dont ITIL appartient en 2013 après la résolution des erreurs et les incohérences de V3 jusqu'à la vision d'ITIL v4 adapter avec l'environnement collaboratif.

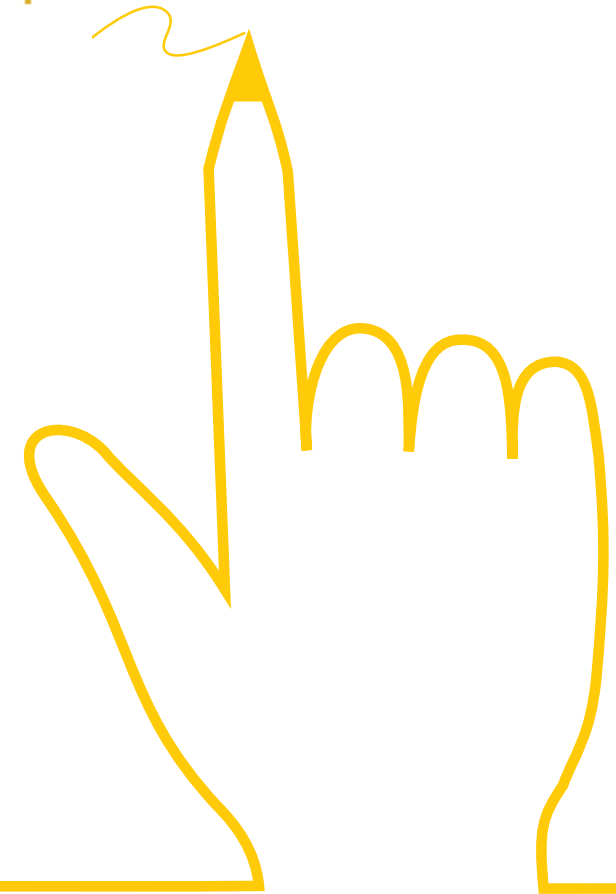


Plan

- 01** Concepts clés de la gestion des services IT
- 02** Les 7 Principes directeurs
- 03** Les quatre dimensions de la gestion des services
- 04** Système de valeur de service ITIL – Chaîne de valeur de service
- 05** Amélioration continue
- 06** Pratiques de management ITIL
- 07** Conclusion

Concepts clés de la gestion des services IT

La gestion des services IT: est un ensemble de rôles, de fonctions et de processus mises en œuvre pour fournir de la valeur aux clients sous forme de services.



- 01** Valeur et la Co-création
- 02** La gestion des relations de service
- 03** Valeur : Résultats, Coûts et Risques

La Co-création de valeur



Se définit par la contribution de tous les parties impliquer de près ou de loin dans la gestion de service fournisseurs et clients pour la création de valeur se qui manifeste par une évolution parallèle ; dont le fournisseur présente le service avec les exigences de tous les acteurs intervenants:

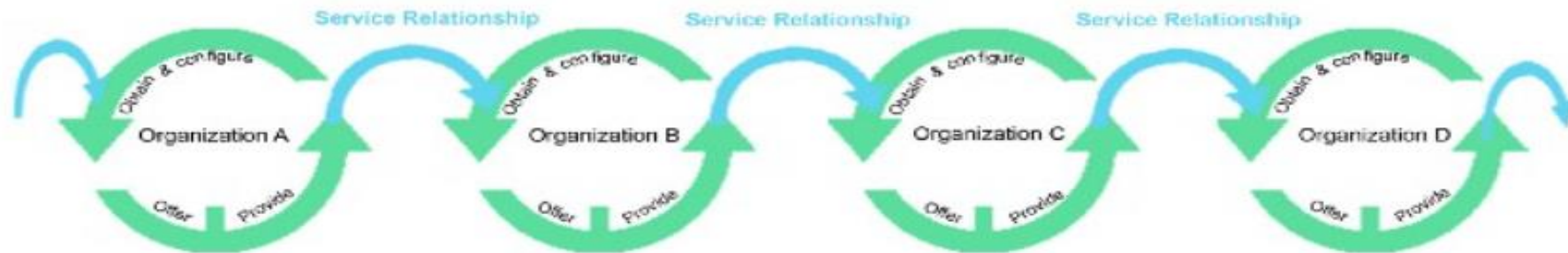
- ☐ Clients celui qui définit les exigences de service et assume les résultats
- ☐ Sponsor celui qui autorise le budget pour la consommation de service
- ☐ Consommateur et utilisateur de service

La gestion des relations de service



sont les fiels de liaison entre deux organisations ou plusieurs pour créer ensemble de la valeur, dont l'organisation peut prendre le rôle de fournisseur ou bien le rôle de consommateur de service, ces deux rôles ne peuvent pas se jouer simultanément d'une même organisation mais le consommateur de service peut être client de son organisation. Ou bien l'inverse l'organisation peut être client chez une autre organisation à un moment donné.

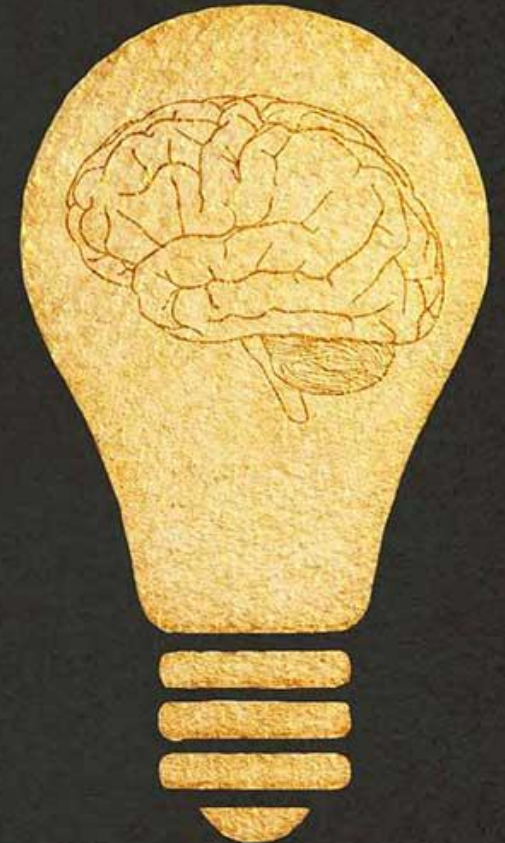
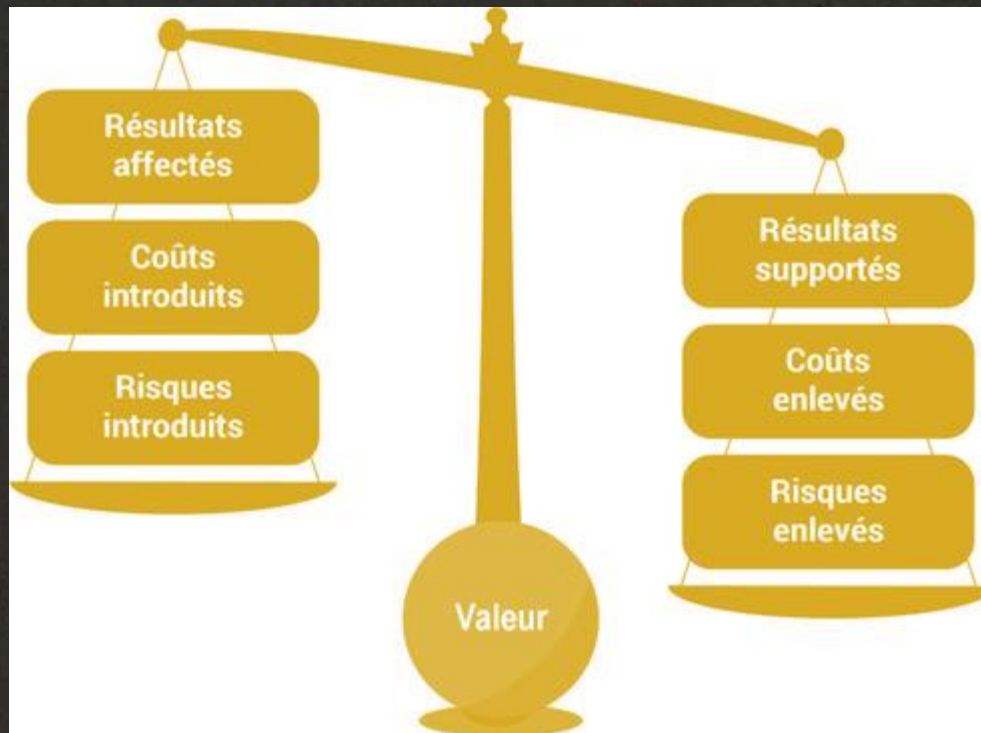
ITIL® 4 SERVICE RELATIONSHIP MODEL



Les interactions relationnels entre les organisations forment un réseau ou bien un 'écosystèmes' et non pas des simples séquences d'interactions.

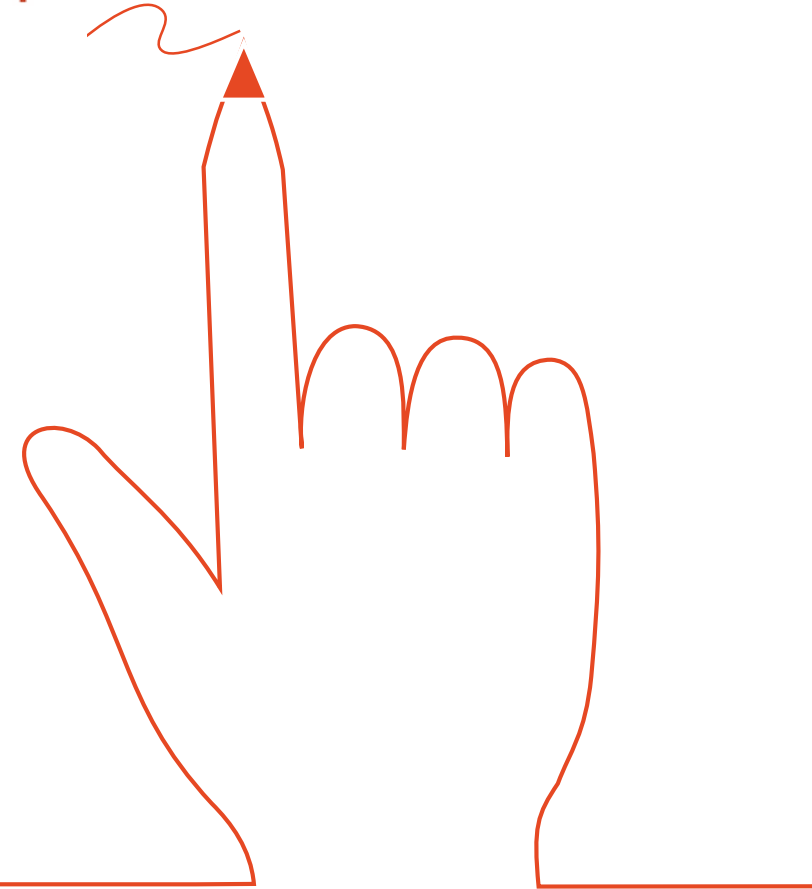
Valeur : Résultats, Coûts et Risques

L'obtention des résultats souhaités nécessite des ressources (et donc des coûts) et souvent associée à des risques. Les fournisseurs de services aident leurs clients à obtenir des résultats, ce faisant, prennent en charge certains des risques et des coûts qui y sont associés. Comme montre la figure au dessous balance de la valeur qui traduit la mesure de l'utilité et garantie la création de la valeur partager entre les organisations d'interactions.



Les 7 Principes directeurs

- 01 Privilégier la valeur
- 02 Commencer là où vous êtes
- 03 Avancer par itération avec des retours
- 04 Collaborer et promouvoir la visibilité
- 01 Penser et travailler de façon holistique
- 02 Opter pour la simplicité et rester pratique
- 03 Optimiser et automatiser



Ces principes ne sont pas exclusifs à ITIL mais se reflètent dans de nombreux autres cadres, méthodes, normes, philosophies et corpus de connaissances. Ils permettent aux organisations d'intégrer efficacement plusieurs méthodes dans une approche globale de la gestion des services.

Privilégier la valeur

Toute activité exercée dans une organisation doit se référer, directement ou indirectement, à la valeur pour les parties intéressées. Il est donc important que l'organisation comprenne clairement qui sont les parties prenantes



Commencer là où vous êtes

L'exploitation de ce qui est déjà disponible avant de commencer.



Avancer par itération avec des retours

Ce principe rappelle aux organisations de ne pas tout faire en même temps.



Optimiser et automatiser

Ce principe garantit que les organisations maximisent la valeur du travail effectué par leurs ressources humaines et technologiques.



Opter pour la simplicité et rester pratique

Ce principe directeur permet de s'assurer qu'il n'y a pas de complications excessives.



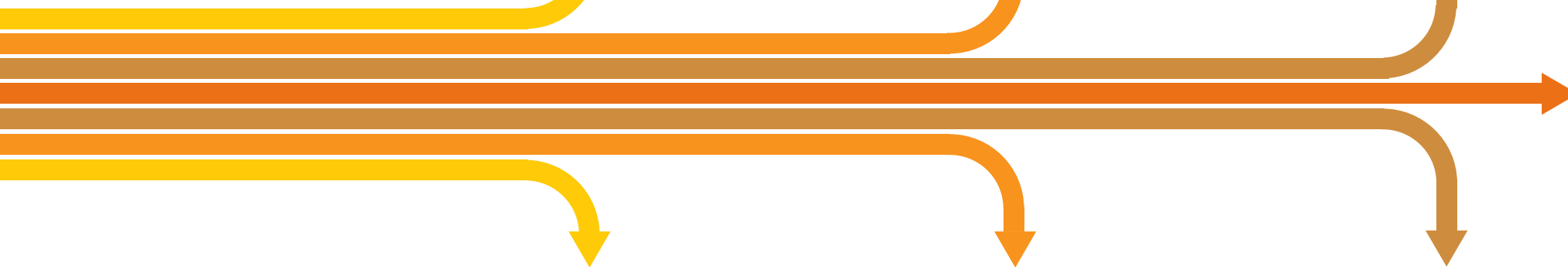
Penser et travailler de façon holistique

Toutes les activités doivent être alignées et axées sur la création de valeur

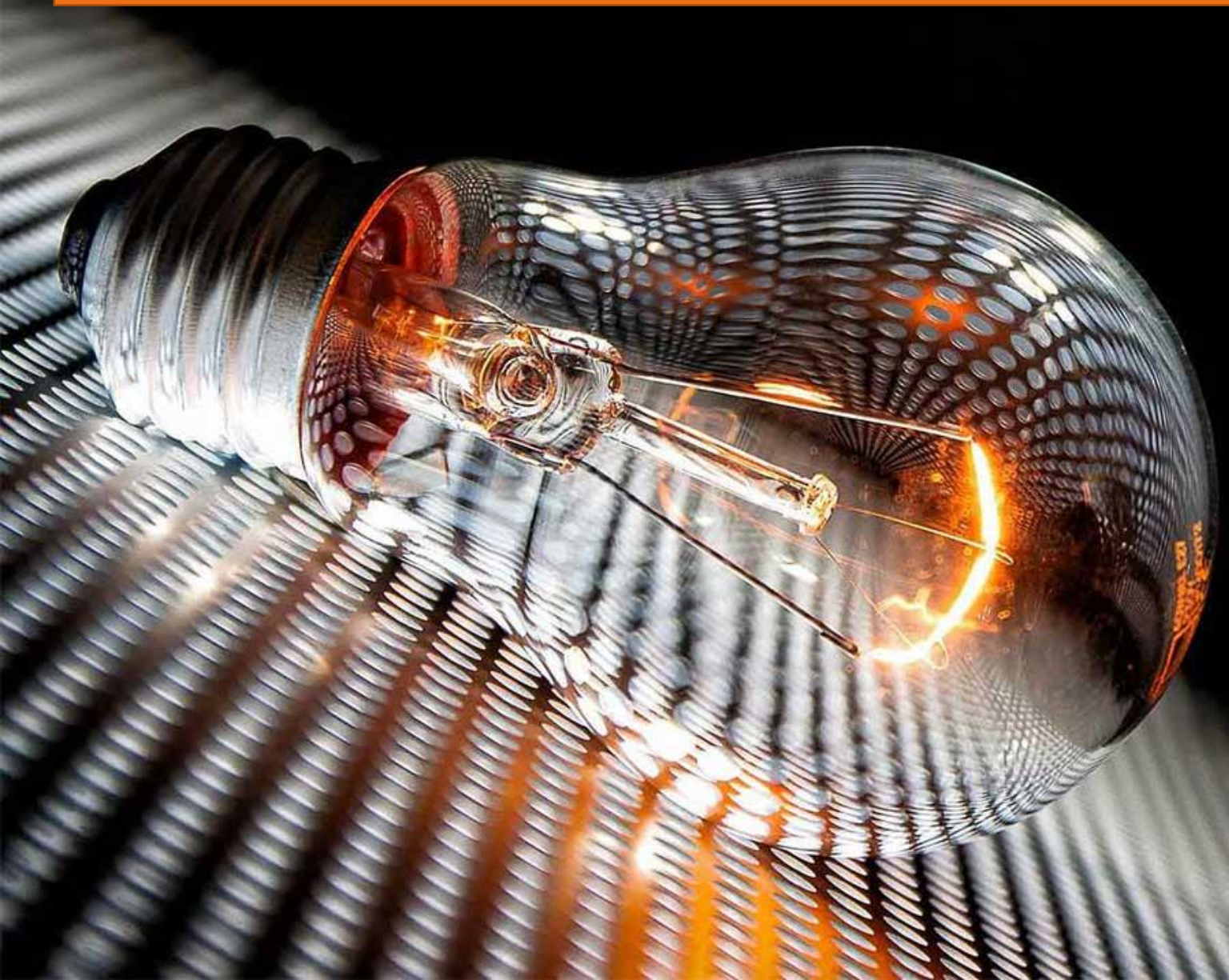


Collaborer et promouvoir la visibilité

La collaboration et la confiance sont des éléments clés de toutes les initiatives.



Les quatre dimensions de la gestion des services



01

Organisations et personnes

02

Information et technologie

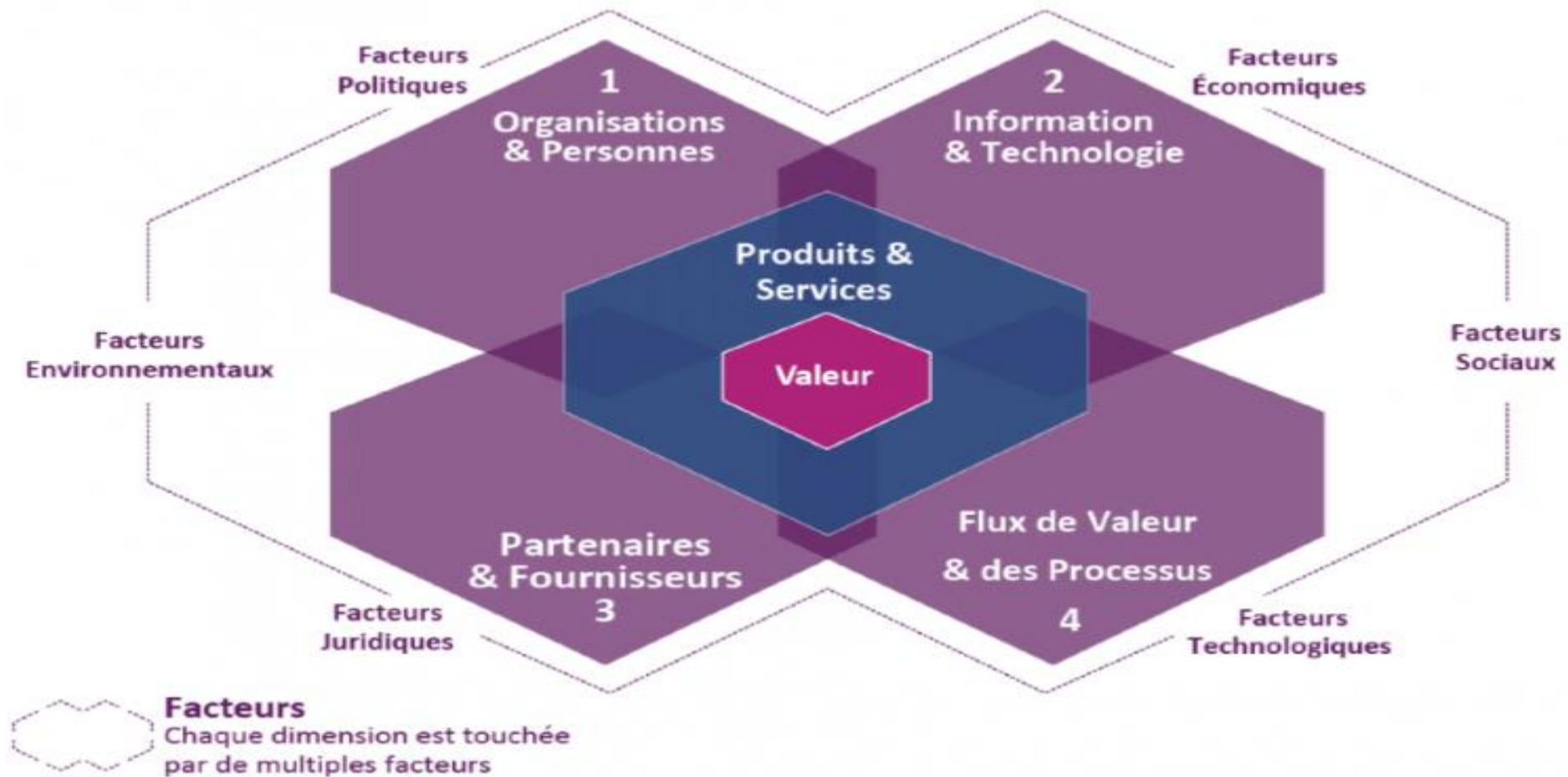
03

Partenaires et fournisseurs

04

Flux de valeur et processus

ITIL® 4 THE FOUR DIMENSIONS OF SERVICE MANAGEMENT



Les quatre dimensions ITIL: sont essentielles à la facilitation efficace et efficiente de la valeur ajoutée pour les clients et les autres parties prenantes sous la forme de produits et services.

❑ Représentent des perspectives pertinentes pour l'ensemble du SVS, SVC et tous les pratiques ITIL.

❑ Sont influencées par plusieurs facteurs externes qui échappent souvent au contrôle du SVS.

Organisations et personnes

Se sont les interactions qui doivent être étudiées et mise en œuvre dans la perspective des clients pour la création de la valeur partagée.

Information et technologie

inclut l'information et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies nécessaires.

Partenaires et fournisseurs

réunissent les relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et / ou l'amélioration continue des services.



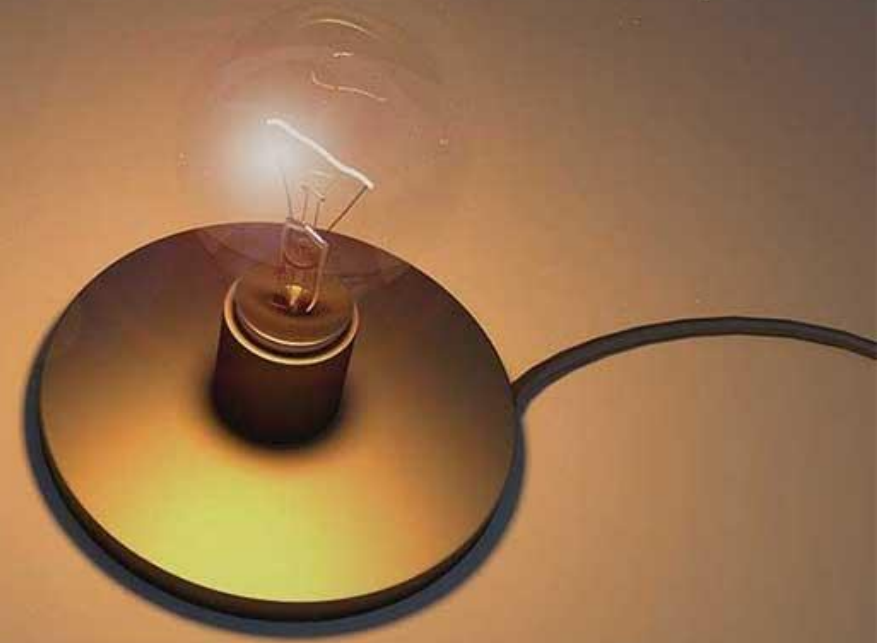
Flux de valeur et processus

concerne la manière dont les différentes parties de l'organisation travaillent de manière intégrée et coordonnée afin de permettre la création de valeur à travers des produits et services.

Système de valeur de service ITIL – Chaîne de valeur de service

01 Système de valeur de service ITIL SVS

02 Chaîne de valeur de service SVC



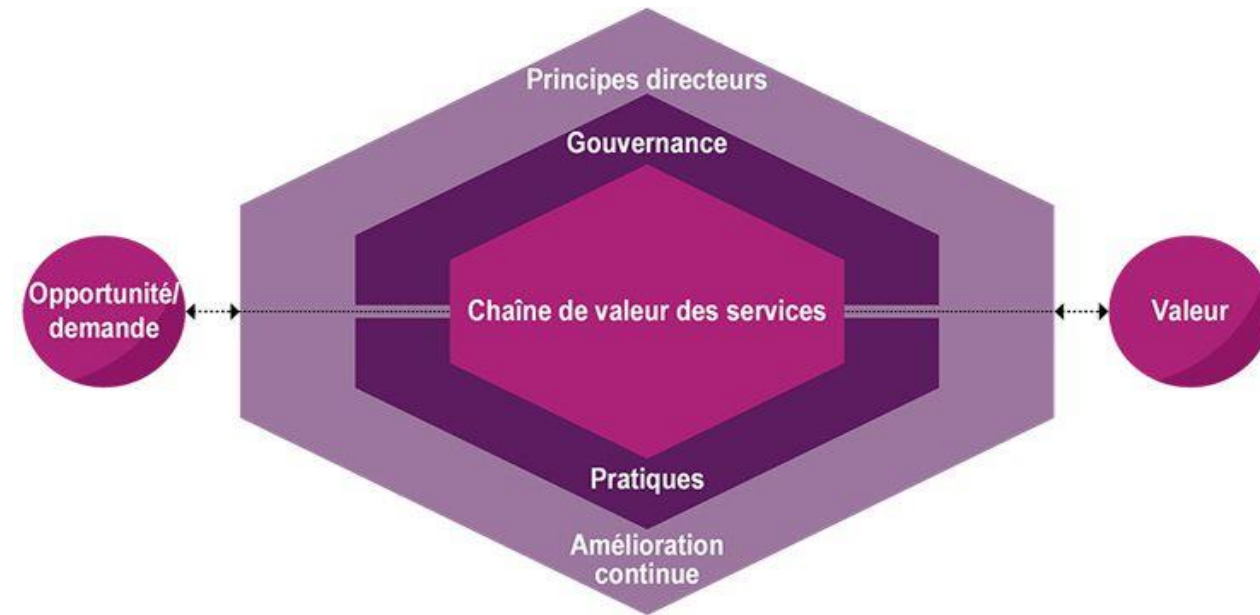
Systeme de valeur de service ITIL SVS

Décrit comment toutes les parties prenantes de l'organisation travaillent ensemble pour la création de valeur.

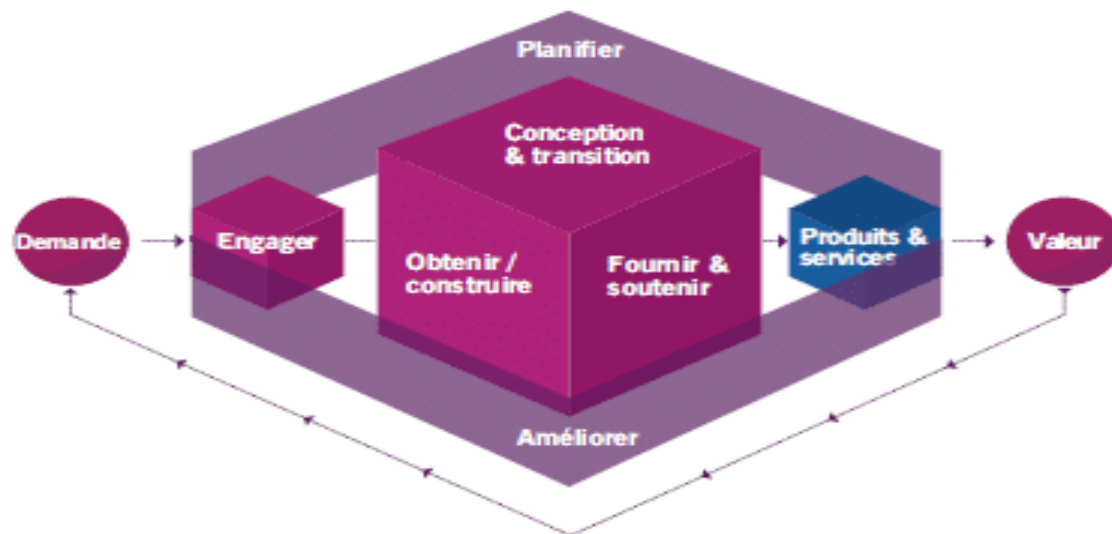
Les composants clés de SVS sont :

- ☐ Les principes directeurs
- ☐ La Gouvernance
- ☐ La chaîne de valeur des services
- ☐ Les pratiques
- ☐ L'amélioration continue

ITIL® 4 SERVICE VALUE SYSTEM



ITIL® 4 SERVICE VALUE CHAIN



Chaîne de valeur de service SVC

C'est un modèle opératoire d'ITIL 4 décrit les activités pour répondre à la demande et assurer la création de valeur à travers la création et à la gestion de produits et services.

Les activités de SVC sont :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Engager | <input type="checkbox"/> Obtenir et construire |
| <input type="checkbox"/> Planifier | <input type="checkbox"/> Fournir et soutenir |
| <input type="checkbox"/> Concevoir et transition | <input type="checkbox"/> Améliorer |

Le but des activités SVC



Engager

- ✓ Une bonne compréhension des besoins
- ✓ De l'engagement continu
- ✓ De bonnes relations avec toutes les parties prenantes



Concevoir et Transition

Est de s'assurer que les produits et services atteignent continuellement les attentes des parties prenantes au niveau : Qualité, Coûts



Fournir et Soutenir

Les services sont fournis et supportés selon les spécifications retenues et les attentes des parties prenantes



Planifier

C'est de s'assurer de la compréhension partagée de la vision, du contexte actuel et de la direction d'amélioration



Obtenir et construire

S'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont nécessaires, et atteignent les spécifications visées.



Améliorer

L'amélioration continue des produits, services et pratiques à travers les activités de la SVC et des 4 dimensions de la gestion des Services





MODELE D'AMELIORATION CONTINUE

Roue de Deming :

- P : Plan
- D : Do
- C : Check
- A : Act

A

Comment
maintenir
cet élan ?

Quelle est
la vision ?

Vision, mission,
buts et objectifs
business

Où sommes-nous
actuellement ?

Effectuer des
évaluations de la
base de référence

Où voulons-nous
être ?

Définir des
cibles mesurables

Comment y
parvenir ?

Définir le plan
d'amélioration

Agir

Exécuter
des actions
d'amélioration

Y sommes-nous
parvenus ?

Évaluer les
métriques
et les KPI

P

D

C



Comment maintenir cet élan ? Avec les questions pertinents du modèle d'amélioration continue ITIL permet de la répartition du projet à des étapes qui représentent les pas à pas d'amélioration

Quelle est la vision? .

L'amélioration continue doit toujours soutenir les objectifs de l'organisation. Il doit y avoir un lien entre les actions individuelles et la vision future, pour qu'elle soit définie comme amélioration

Où voulons nous être?

Visualiser l'initiative d'amélioration. Mesurer les indicateurs clés de performance (KPI) et les objectifs de la démarche d'amélioration.

Agir

C'est la partie ou ont se mettre à l'action et exécuter les plans préétablies

Où sommes-nous actuellement ?

évaluer la situation actuelle, d'un point de vue technique, des ressources humaines et de la perception des utilisateurs.

Comment y parvenir ?

C'est planifier d'une manière itérative.

Y sommes-nous parvenus ?

You can simply impress your audience and add a unique zing and appeal to your Presentations.



Pratiques de management ITIL



Pratiques Générales de gestion

14



Pratiques de gestion des Services

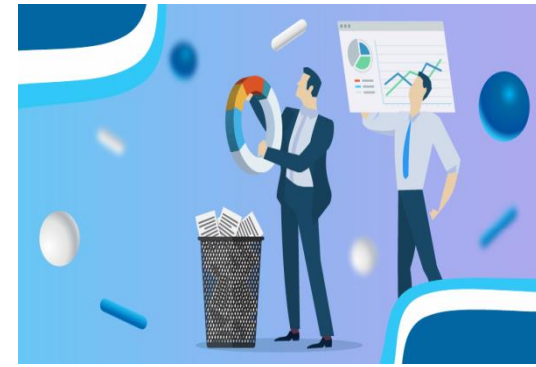
17



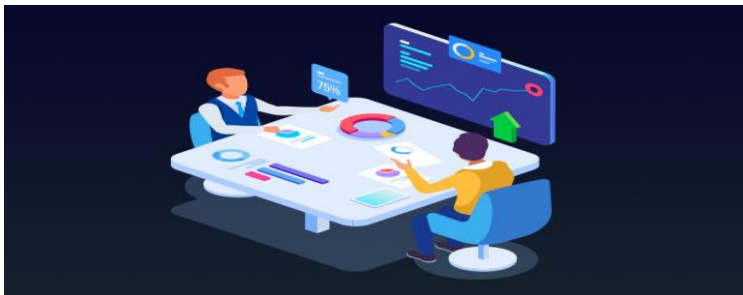
Pratiques de gestion Technique

3

PRATIQUES GÉNÉRALES DE GESTION ITIL® 4



- Gestion de l'architecture
- Amélioration continue
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapports
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de portefeuille
- Gestion de projet
- Gestion des relations
- Gestion des risques
- Gestion financière des services
- Gestion des stratégies
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de la main-d'œuvre et des talents



PRATIQUES DE GESTION DES SERVICES ITIL® 4

- Gestion de la disponibilité
- Analyse de l'activité
- Gestion des capacités et des performances
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion des niveaux de service
- Gestion des problèmes
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue des services
- Gestion de la configuration des services
- Gestion de la continuité des services
- Conception des services
- Service desk
- Gestion des demandes de service
- Validation et test des services



PRATIQUES DE GESTION TECHNIQUE ITIL® 4

- Gestion des déploiements
- Gestion de l'infrastructure et des plateformes
- Développement et gestion des logiciels



Conclusion

A

Tous ces outils d'arts sont rassembler pour simplifier ,clarifier et s'adapter aux changements organisationnels des entreprises qui marque que l'amélioration évolue.

B

ITIL 4 à donner la naissance des nouvelles méthodologies, concept , pratiques et services pour la création de la valeur.

C

Avoir des nouvelles plateformes qui répond aux besoins des organisations comme : DevOps, Agile, Lean et Scrum.





THANK YOU