

# ITIL v4 : TD 3

## Etude de cas

Pour comprendre les quatre dimensions d'ITIL 4 on peut analyser un service informatique qu'on a l'habitude d'utiliser au travail, dans votre vie personnelle, ... et par la suite, relevez les quatre dimensions. Par exemple, si vous utilisez un service de streaming vidéo, vous pouvez identifier les éléments suivants :

- **Organisations et personnes** : L'entreprise qui fournit le service, les équipes qui le soutiennent, les personnes qui le conçoivent et le développent.
- **Information et technologie** : Les informations sur les vidéos, les technologies utilisées pour diffuser les vidéos, les logiciels utilisés pour gérer le service.
- **Partenaires et fournisseurs** : Les fournisseurs d'infrastructure, les fournisseurs de contenu.
- **Valeur des flux et processus** : Les processus et les activités qui permettent aux utilisateurs de regarder des vidéos, les flux de valeur qui créent de la valeur pour les clients.

En général, voici quelques questions que vous pouvez vous poser pour analyser un service informatique ou une organisation qui fournit des services informatiques en fonction des quatre dimensions d'ITIL 4 :

- **Organisations et personnes** :
  - o Quelles sont les organisations et les personnes qui contribuent à la fourniture du service ?
  - o Quels sont les rôles et les responsabilités de ces organisations et personnes ?
  - o Quelles sont les compétences et les connaissances requises pour fournir le service ?
- **Information et technologie** :
  - o Quelles sont les informations et les technologies utilisées pour fournir le service ?
  - o Comment ces informations et technologies sont-elles gérées ?
  - o Comment ces informations et technologies créent-elles de la valeur pour les clients ?
- **Partenaires et fournisseurs** :
  - o Quelles sont les organisations partenaires et fournisseurs qui contribuent à la fourniture du service ?
  - o Quels sont les rôles et les responsabilités de ces organisations partenaires et fournisseurs ?
  - o Comment ces organisations partenaires et fournisseurs créent-elles de la valeur pour les clients ?

- **Valeur des flux et processus :**
  - o Quels sont les processus et les activités qui créent de la valeur pour les clients ?
  - o Comment ces processus et activités sont-ils alignés sur les besoins des clients ?
  - o Comment ces processus et activités sont-ils mesurés et améliorés ?

## **Travail à faire :**

Pour les cas suivants :

- Une banque en ligne
  - Une livraison de colis
  - Un service de santé en ligne
  - Un service de gestion de la relation client
  - Un service de sécurité informatique
- 
1. Identifiez un service
  2. Indiquez ses parties prenantes
  3. Donnez la valeur du service identifié vis-à-vis chacune des parties prenantes
  4. Analysez le service vis-à-vis chacune des dimensions ITIL