

# Notes de cours de Qualité

Yann Miguel

13 décembre 2021

## Table des matières

1	Introduction	2
2	Cours 1	3
3	Cours 2	4
4	Cours 3	5
5	Cours 4	6
6	Cours 5	7
7	Cours 6	8

# 1 Introduction

Un service est ce qui est fourni sans être un bien manufacturé.  
Le service est la promesse faite au client, la qualité correspond  
au service promis.

L'analyse de risques permet de prioriser ce qui est important lors  
de la sécurisation d'une entreprise, chose qui se fait selon le métier.  
Cours centré sur le référentiel ITL, qui est un référentiel de bonne  
pratique.

## 2 Cours 1

On peut trouver une bonne quantité de ressources en ligne. Il y a de multiples éléments à prendre en compte avant de prévoir la stratégie. Il ne sert à rien de prévoir une solution inutile, car c'est une dépense d'argent et de temps inutile. Il est donc important de faire attention au besoin métier. L'objectif de la gouvernance est donc de s'assurer que les ressources sont utilisées de la manière la plus optimale possible. Il faut que le service corresponde à ce dont le client a besoin, et qu'on apporte des choses qui ne peuvent pas être trouvées ailleurs. Il est aussi important de définir la qualité du service, et la gestion de conflit de ressources, tel que les équipements et les employés.

### 3 Cours 2

Le but du catalogue de services est d'optimiser les services fournis par l'entreprise, et donc d'éviter les pertes. C'est aussi la seule partie du portefeuille de services vu par le client.

## 4 Cours 3

Une interruption de service arrive lorsqu'un service n'est plus rendu. la disponibilité n'est donc pas forcément un problème de sécurité. Avant d'installer un outil, il est important de se questionner sur son utilité et sur les besoins auxquels il réponds.

Une bonne conception des services permet, entre autre, de diminuer les coûts et d'augmenter la qualité.

Lors de la conception d'une architecture, il faut répondre aux besoins de l'entreprise, pas juste aux référentiels.

## 5 Cours 4

Il est important que les utilisateurs aient accès à une liste des services proposés, afin de diminuer les plaintes.

Différence SLA/SRA/GTR/GTI:

- SLA: qualité du service
- SLR: durée de traitement
- GTR: garantie de rétablissement
- GTI: garantie d'intervention

Le groupe GTR/GTI est plus utilisé en France, alors que le groupe SLA/SLR est plus utilisé chez les anglo-saxons.

## 6 Cours 5

Le service doit répondre aux objectifs du client. Il est aussi important de les former afin de s'assurer que ses fonctionnalités correspondent bien à ce que le client souhaite.

La planification et coordination des ressources est une étape critique, qui permet de s'assurer que chaque changement et mise à jour cause le moins de problèmes possibles.

Le plan de transition des services est une marche à suivre expliquant comment faire la mise en production.

La question de la sécurité doit toujours être posée, même durant les mises à jour et changement des services.

Méthode de gestion des changements: méthode des 7R, une méthode anglo-saxonne.

Il faut connaître les relations entre les services afin d'éviter de casser un service en en changeant un autre.

La personne en charge des changements doit toujours être celle qui s'occupe du changement.

Il faut bien préciser aux gens que la documentation ne sert pas à se débarrasser d'eux, mais bien à mieux traiter les problèmes.

## 7 Cours 6

Si on prends trop de temps à fournir le matériel de travail aux employés, il est possible qu'ils démissionnent. Il est important de trouver des équilibres dans tout les choix. Un système plus stable est, en général, plus sécurisé, mais évoluer reste important.