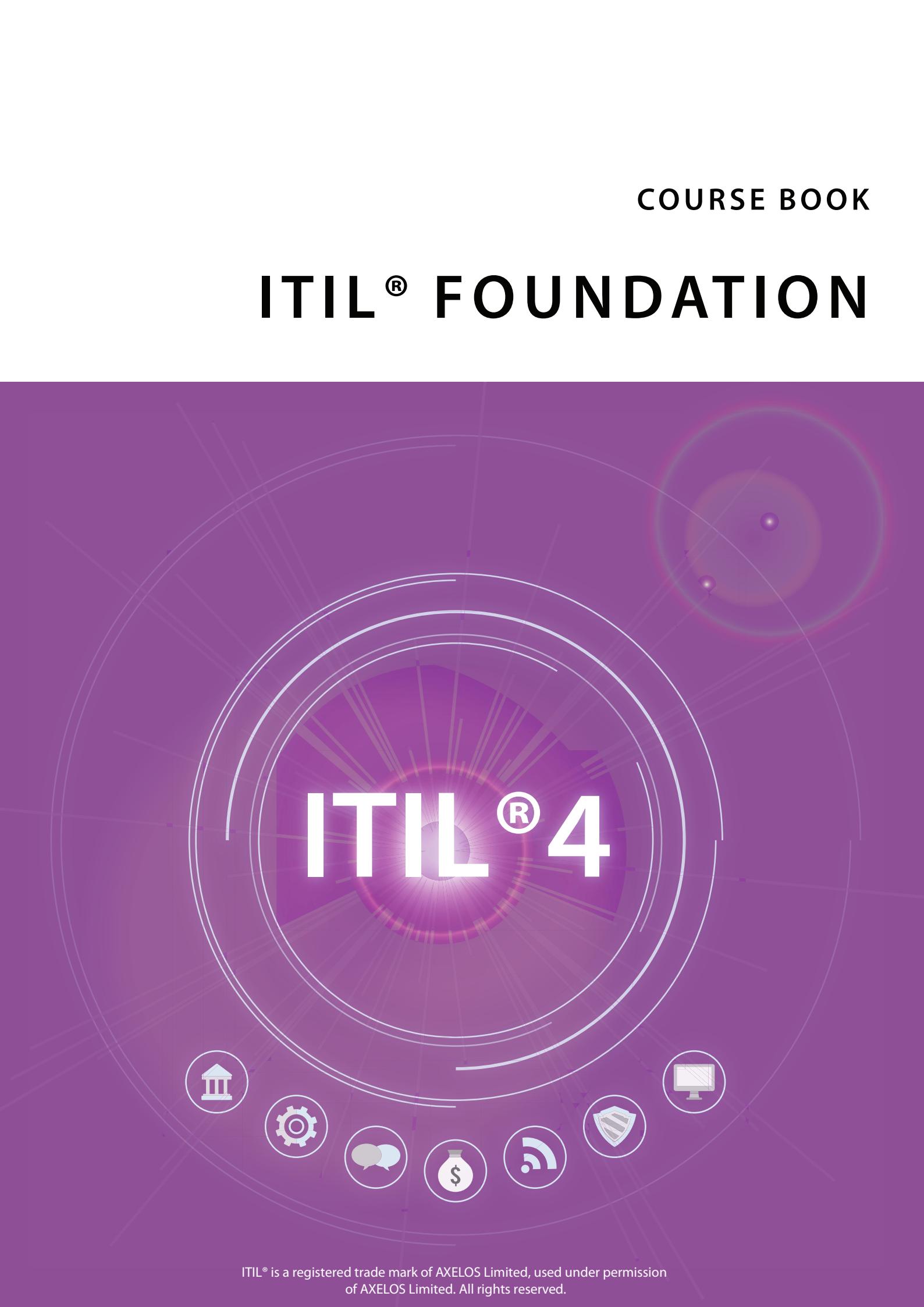


COURSE BOOK

ITIL® FOUNDATION



The background features a purple gradient with three concentric white circles. In the center is a smaller circle containing the text 'ITIL® 4'. Around this central circle are several white icons in circles: a bank building, a gear, two speech bubbles, a money bag with a dollar sign, a Wi-Fi signal, a shield, and a computer monitor.

ITIL® 4

Droits d'Auteur (Copyright) et Avertissement

ITIL® Foundation | r1.1.0

Droits d'Auteur

Droits d'Auteur (Copyright) © AXELOS Limited 2019. Tous droits réservés.

Ceci est une publication commerciale confidentielle. Tous les droits sont réservés. Ce document ne peut être copié, reproduit, traduit, photocopié ou réduit sur quelque support que ce soit, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur. Ce cours comprend des parts d'une œuvre d'Axelos qui sont réutilisés sous licence et qui sont protégés par le droit d'auteur. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, distribuée ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, y compris la photocopie, l'enregistrement ou toute autre méthode électronique ou mécanique, sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur, sauf dans le cas de brèves citations dans les revues critiques et dans certaines autres utilisations non commerciales autorisées par la loi sur les droits d'auteur ou diffusées ultérieurement sans l'autorisation expresse et écrite du détenteur légal de ces droits. L'éditeur se réserve le droit de révoquer cette autorisation à tout moment. Aucune autorisation d'utilisation ou de vente commerciale de ce matériel n'est accordée.

Marque déposée, Source books information

Le contenu du cours est basé sur le livre ITIL® Foundation (ITIL® 4e édition).

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés. Le Swirl logo™ est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Le logo « ITIL Accredited Training Organization » est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Avertissement

Les informations fournies sur le cours, les modules, les sujets et tous les services relatifs aux cours, y compris des simulations ou des documents, constituent uniquement une expression d'intention et ne doivent pas être considérées comme une offre ferme ou un engagement. L'éditeur se réserve le droit d'interrompre, de modifier ou de maintenir de tels cours, modules, sujets ou services à tout moment et sans préavis, ainsi que d'imposer des limites à l'inscription à tout cours.

Le matériel de cours fourni peut contenir des liens hypertextes vers un certain nombre de sites Web en tant que référence pour les utilisateurs. Ce service ne signifie en aucun cas que l'éditeur endosse ces sites ou ces contenus de quelque manière que ce soit. L'éditeur n'est pas responsable de l'utilisation d'un lien hypertexte pour lequel des frais commerciaux sont facturés. Les utilisateurs individuels sont responsables des frais éventuels liés à leur utilisation.

Les informations de ce cours sont traduites en Français depuis l'anglais (un mélange de l'anglais britannique et américain) par une équipe de plusieurs personnes. Bien que tous les efforts aient été déployés en ce qui concerne l'utilisation de l'orthographe, de la ponctuation, du vocabulaire et de la grammaire par rapport au Français (Franco-Français), l'éditeur ni les traducteurs ne peuvent être tenus responsables des inconvénients ou inconveniens causés par les différences régionales d'utilisation de la langue Française.

Contents

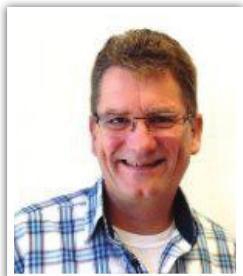
ACKNOWLEDGEMENTS	v
MODULE 1: COURSE INTRODUCTION	1
Apprenons à nous connaître	1
Présentation du cours	1
Objectifs d'apprentissage du cours	2
Structure du cours	3
Agenda du cours	3
Introduction à la gestion des services informatiques dans le monde moderne	4
Introduction à ITIL 4	5
Structure et avantages d'ITIL 4	5
Etude de cas: Axle Car Hire	6
Étude de cas: Rencontrez les personnes clés chez Axle	7
Étude de cas: La vision du DSI pour Axle	7
Détails de l'examen	9
Système de certification ITIL 4	9
MODULE 2: GESTION DES SERVICES: CONCEPTS-CLÉS	11
Objectifs et Contexte	11
Objectifs du Module	13
Valeur et co-creation de valeur	13
Valeur: Services, Produits, et Ressources	21
Les relations des services (relationships)	24
Valeur: résultats, couts, et risques	29
Exercice: Questions à Choix Multiples	34
Résumé du Module	35
MODULE 3: LES PRINCIPES DIRECTEURS	37
Objectifs et Contexte	37
Identification des Principes Directeurs	38
Objectifs d'apprentissage du module	39
Sujets couverts	39
Les sept principes directeurs	39
Appliquer les principes directeurs	56
Exercice: questions à choix multiples	64
Résumé du module	65
MODULE 4: LES QUATRES DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES	69
Intention et Contexte	69
Les quatres dimensions	70
Les quatres dimensions et le système de valeur des services	71
Objectif d'apprentissage du modules	73
Sujets couverts	73
Organisations et personnes	73
Informations et technologies	77
Fournisseurs et sous-traitants	80
Flux de valeurs et processus	83
Les facteurs externes et le modèle de PESTLE	86
Exercice : Questions à choix multiples	89
Résumé du module	90

MODULE 5: LE SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES ITIL	93
Intention et Contexte	93
Système de valeur des services et chaîne de valeur des services	94
Objectifs d'apprentissage du module	94
Sujets couverts	95
Aperçu du système de valeur des services	95
Aperçu de la chaîne de valeur des services	98
Exercice: questions à choix multiples	109
Résumé du module	110
MODULE 6: AMELIORATION CONTINUE	111
Objectifs et Contexte	111
Objectifs d'apprentissage du module	112
Sujets abordés	112
Introduction à l'amélioration continue	112
Le modèle de l'amélioration continue	114
Relation entre l'amélioration continue et les principes directeurs	122
Exercice: Questions à Choix Multiples	123
Résumé du Module	124
MODULE 7: LES PRATIQUES ITIL	127
Intention et Contexte	127
ITIL Pratiques de gestion	128
Objectifs d'apprentissage du module	129
Sujets abordés	129
La pratique de l'Amélioration Continue	130
La pratique de Contrôle des Changements	133
La pratique de Gestion des Incidents	137
La pratique de Gestion des Problèmes	140
La pratique de gestion des demandes de service	146
La pratique du Centre de Services	148
La pratique de Gestion des Niveaux de Service	151
Objet des Pratiques ITIL	154
Exercise: Crossword Puzzle	162
Activité: un incident doit être résolu	163
Résumé du Module	165
ETUDE DE CAS: AXLE CAR HIRE	167
GUIDE DE PRÉPARATION À L'EXAMEN	173
ÉCHANTILLON D'EXAMEN 1	177
ÉCHANTILLON D'EXAMEN 2	213
APPENDIX A: RÉPONSES	247
APPENDIX B: PROGRAMME DE FORMATION	249
APPENDIX C: GLOSSAIRE	255
APPENDIX D: RELEASE NOTES	285
APPENDIX E: PARTICIPANT FEEDBACK FORM	287

Acknowledgements

Nous tenons à remercier sincèrement les experts qui ont contribué à la conception et au développement du cours ITIL® Foundation.

Équipe de Conception



Marcel Foederer

Formateur, consultant et cadre avec plus de 25 ans d'expérience dans le domaine des technologies de l'information, Marcel a réalisé des missions stratégiques et tactiques dans de nombreux domaines. Son expérience comprend la gestion de projets et de programmes, y compris la conception de processus, la responsabilité de produits, l'analyse des exigences et la formation liée aux meilleures pratiques internationales en matière de gestion des services informatiques, dans les secteurs privé et public à l'échelle mondiale. Son domaine d'expertise en conseil consiste à conseiller les organisations sur la gestion des services informatiques, sur la base des meilleures pratiques ITIL, ainsi que sur la gestion de ces initiatives visant à améliorer l'efficacité organisationnelle et opérationnelle et la qualité de la prestation de services. Il excelle également en tant que facilitateur, formateur et conférencier expérimenté.

Pour la mise à jour vers ITIL 4, Marcel a fait partie de l'équipe des architectes principaux ITIL 4 chez AXELOS. Grâce à son association avec AXELOS, Marcel comprend l'arrière-plan, l'architecture et les raisons qui ont menées à la mise à jour ITIL 4.

Pour le cours ITIL® (4) Foundation, Marcel a participé en tant qu'auteur principal à la conception, au développement et à la révision des composants de base du cours et du matériel d'apprentissage supplémentaire.



Simone Jo Moore

Simone est reconnue comme une chef de file de l'industrie et est connue comme une «mixologue de la gestion des services», sondant les cœurs et les esprits de ce qui motive les entreprises et les TI à relancer la réflexion des gens pour faire évoluer les comportements et les actions à tous les niveaux. Les personnes connectées, les connaissances partagées, les possibilités découvertes et les possibilités réalisées sont les valeurs actives que Simone utilise pour aider les organisations à établir une base résiliente pour leur transformation continue et leur parcours numérique.

Simone est un auteur contribuant à VeriSM Unwrapped and Applied, est une consultante senior, une formatrice référente, un auteur, une co-animateuse de podcast et un mentor dans divers cadres tels que BRM, ITIL, KCS, DevOps et SFIA. Simone est membre du corps professoral de l'institut HDI et membre du comité des normes de certification internationales (ICSC), ainsi que ICMI Senior Contact Centre Manager.

Pour le cours ITIL® (4) Foundation, Simone a participé en tant qu'auteur principal à la conception et au développement des composants de base du cours et du matériel d'apprentissage supplémentaire.



Helen Morris

Helen propose aux organisations des formations et services de conseil de qualité pour faciliter la gestion des services informatiques.

Helen Morris a plus de 25 ans d'expérience dans la gestion de services, y compris la gestion opérationnelle de services, dans divers secteurs de l'industrie. Elle détient la qualification ITIL® Expert et est une formatrice chevronnée pour les formations ITIL Foundation et ITIL Intermediate. Elle a co-écrit un certain nombre de publications de guides d'études et des cours d'enseignement à distance couvrant différentes qualifications en gestion de services.

En tant que consultante expérimentée, Helen a dirigé plusieurs programmes d'amélioration de la gestion des services. Elle a aidé des organisations à développer leur stratégie de gestion des services et a joué un rôle clé dans la mise en œuvre de la stratégie au sein de ces organisations. Elle a apporté des améliorations stratégiques à la satisfaction de la clientèle, à la prestation de services et aux normes réglementaires. Helen est également une consultante certifiée ISO / IEC 20000.

Dans le cadre du cours ITIL® (4) Foundation, Helen a participé en tant que co-auteur à la conception et au développement d'éléments de cours de base et du matériel d'apprentissage supplémentaire.



Madeleine Du Toit

Madeleine du Toit est un membre actif de la communauté de la gestion des services informatiques depuis plus de 20 ans, dont 15 années consacrées à la formation et à la consultation sur différents éléments du cadre ITIL. Elle a participé à, et dirigé plusieurs projets de mise en œuvre dans le cadre de la gestion des services informatiques, en mettant l'accent sur la gouvernance pratique pour un bénéfice maximal. Madeleine est une formatrice agréée pour tous les produits du système de certification ITIL v3. Elle a aidé plusieurs milliers de personnes à obtenir les accréditations ITIL Foundation et ITIL Expert. Pour le cours ITIL® (4) Foundation, Madeleine a participé en tant que co-autrice à la conception et au développement des composants de base du cours et du matériel d'apprentissage supplémentaire.

Contributeurs et membres du comité de revu

Un grand merci aux contributeurs pour leurs retours, suggestions et leur appui.

Nom	Organisation
Al Lucas	Lucas Technology and Business Solutions
Arend Reehorst	Operator Groep Delft BV
Ayilur Ramnath	ExcelSol - Business Excellence Solutions
Carl Pitts	ILX Group
Carlos Castaneda	Stratera Balance Estrategico
Carlos Regalado	Hawa Solutions
Cesar Monteiro	IT Partners Assessoria E Consultoria
Christine Aykac	Aykac Consulting Inc.
Claudio Schicht	Claudio Schicht
Edgar Velazquez	W Lared
Edson Abrahama Martinez Gonzalez	Keepersoft Corporation SA de
Erman Taskin	EDUCORE EGITIM DANISMANLIK DEN. YAZ. TIC. LTD. STI
Falko Werner	Werner Consulting
Ferran Marti Tassier	ARTIC CONSULTORS Minvant Gaps
Frederico Coelho	FAC Tecnologia
Gonzague PATINIER	NAZ Enterprises Co. Ltd. PPP Partners
Hanson R Cochran	Data Center Enhancements Inc.
Heber Viveros Soto	Zoar Consultores S.C Zoar Business Consulting
Jason Dion	Dion Training
John Latour	OGD
Jorge Blanco	Glumin Networks SC Glumin
Jorge Edo Juan	Mobiliza Consulting S.L.
Joris Heirman	Yoko BVBA
Jose Giori Herran Escobar	ValorIT
José Luis Martínez Royo	ISACA CHAPTER VALENCIA
Jurian Burgers	SLA-Services
Kevin Cooper	ServiceNow
Laurent Renard	

Martin Vitous	ict-123.com, s.r.o.
Mike Vikdal	Auslyn Group
Mohamed Gohar	Mohamed Gohar Ahmed Gohar
Nabil Zine Abidine Ouazzani	Knowledge Tree Consulting
Nadjib AitHamoudi	PM-Perspective
Omar Sanchez	O2 SYSTEMS SA DE CV
Oscar Corbelli	Zona Busit
Patricia Fridman	Comunit s.h.
Paul M. Dooley	Optimal Connections, LLC
Peter Forsbeck	Service Corporation
Peter Gerritsen	Pepper Group
Peter Quinlan	Awen APS, SL
Pier roberto Riboni	Rhino Consulting
Raul Diaz Lomeli	Certification Hub Mexico S.C
Ricardo Hounton	NET BY US
Rigoberto González Leon	iGovernance Academy Ltda
Romina Lombardi	Exentia
Rony Plevnik	SINHRON
Rosario Fondacaro	Deloitte, IT Services
Søren Dittmer	Reflect IT
Søren Dittmer	Reflect IT
sutthichai	OpenVision Co. Ltd
Ted Gaughan	TechnoLava LLC
Virginia Araujo	Xweb Integracao de Sistemas
Vladimir Zhivolkovskiy	Sole Proprietorship Natallia Zhivalkouskaya

On tient à remercier explicitement les membres du comité de revu pour leurs retours.

Nom	Organisation
Ahmet Malli	TAC A.S.
Alejandro Canon	Service Management Consultant and Trainer (Freelance)
Alvaro Cifuentes	Alvaro Hernan Cifuentes
Angel Rayo	Netmind SL

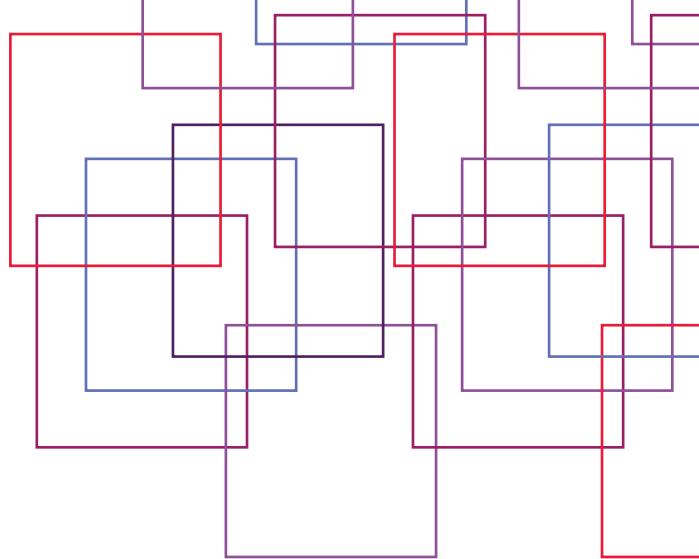
Avo Raup	Meriroos OU
Ayodeji Agbalajobi	Biwdant Consult Ltd
Babak Izadi	Rayzan Samaneh Gostar Management Consulting
Belisario Martinic	Formaci
Ben Kalland	Fenderi
Bruno GALLIER	DPM bvba
Carlos Sanchez-Sicilia	Talentia Corp.
César Arturo Gutiérrez Morales	Mexico
Chamber Lain Law	iPro IT Consulting
Chuck Spencer	Flycast Partners, Inc
Claudio Schicht	Independent Consultant
Cynthia Wade	CierraTEC, LLC Cierra Training Services
Daniel Castillo	Innovati Consulting group de C.V.
Daniel Popa	
David Klein	ADEA Partners
Diaa Farouk Mohamed	Equinox International
hamzeh habibi	M.E. Solutions FZ LLC
Igor Chichev	Academy Granit
Indira Anand	Emirates
K S Franklin	Future Frameworks IT Services
Karim Waljee	NPower Canada
Kimberly Morrison	ActioNet, Inc
Kumail Morawala	
Maarten Bordewijk	Bordewijk Training & Advies
Marc Schachteli	Ninja Training Marc Schachteli Ninja Training
Mark Jan Drenth	ONYOURMARK
Maurits Baeyens	DPM bvba
Michael Bardeh	Aurora Red Technology
Mohamed Roshdy	
Orhan Ali Önder	TAC A.S
Pieter Hoekstra	Begrip
Piya Chiewcharat	Pholsiri Consults & Services
Radosław Gnat	GSK

Rajiv K Dua	Independent IT Management Consultant & Trainer
Russell Herrell	Space and Naval Warfare Systems Center
Sameh Elgawady	Koala-IT Services
Santos Pardos	Toptal
Stella Alexandra Salas Sanchez	ASCAL
Steve Tremblay	Fifalde Consultiong Inc.
Sudhakar Nagasampagi	Integrated Cloud Consulting and Training Services
Thomas Fruin	Servicios Inform?ticos Artefactum Thomas Anthony Fruin E.I.R
Venkateswara Rao Lokam	Billa Solutions P Ltd C/o Venkateswara Rao Lokam
Yalcin Gerek	TAC A.S.
Yolande Du Plooy	

Pour la traduction en Français de ce support de cours nous remercions l'équipe de Pepper Group.

Nom	Organisation
Amandine Verstrepen	OK Crea
Anis Khelifi	BPC-services.
Pascal Lafitte	Capamax
Paul Bogaards	Pepper Group
Peter Gerritsen	Pepper Group
Sylvère Livain	ITG

1



COURSE INTRODUCTION

Apprenons à nous connaître

Présentez-vous en abordant les points suivants:

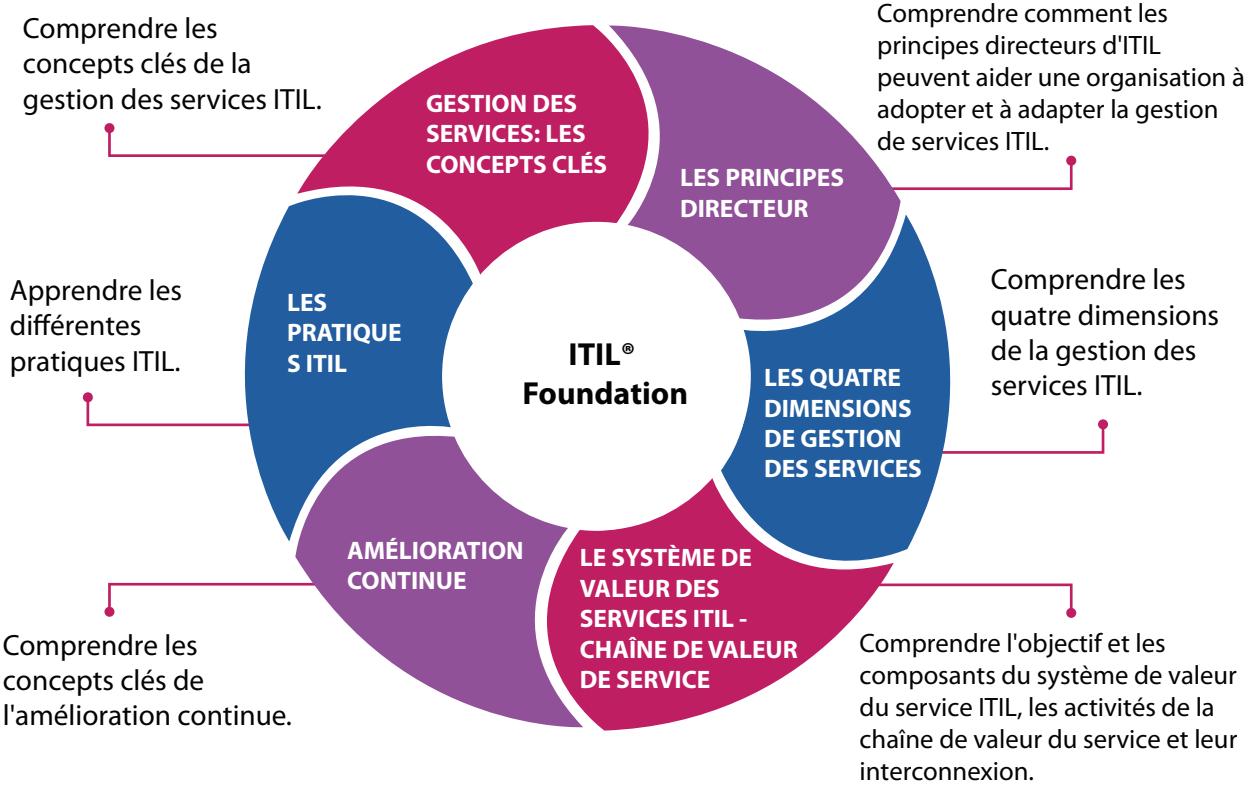
- Nom
- Société
- Rôle et contexte
- Connaissance des concepts de base d'ITIL 4 et leur pratique
- Expérience en développement d'applications, définition des infrastructures et / ou opérations
- Les attentes relatives à ce cours

Présentation du cours

Ce cours de 2 jours permet une introduction approfondie aux concepts de base d'ITIL 4. À l'aide des concepts et de la terminologie ITIL 4, des discussions de groupe, des activités basées sur des études de cas et des exemples inclus dans le cours, vous obtiendrez la certification ITIL 4 Foundation auprès de l'organisme de formation agréé.

Ce cours a pour objectif de fournir une compréhension approfondie des principes ITIL 4 et de montrer comment ils peuvent améliorer le travail et celui de l'organisation dans son ensemble, avec les conseils ITIL 4. Le cours vous aidera à devenir un précurseur du changement en partageant et en utilisant ce que vous avez appris et continuez à apprendre sur ITIL 4 pour diriger et encadrer les autres.

Objectifs d'apprentissage du cours



A la fin du cours, vous pourrez:

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services ITIL.
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services ITIL.
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services ITIL.
- Comprendre l'objectif et les composants du système de valeur du service ITIL, les activités de la chaîne de valeur du service et leur interconnexion.
- Comprendre les concepts clés de l'amélioration continue.
- Apprenez les différentes pratiques ITIL.

Structure du cours



Modules de cours



Videos



Etude de cas

Etude de cas
Discussions et
activitésInformations
pour l'examenComposants
additionnels

Agenda du cours

	Module	Sujets	Début	Fin	Temps total (En heure)
Jour 1	01	Introduction et récapitulation des concepts ITIL 4 basés sur la lecture préalable au cours	09:00	10:00	00:60
	02	Gestion des Services: Concepts clés - Part 1	10:00	10:30	00:30
		<i>Pause matinale</i>	10:30	10:45	00:15
	02	Gestion des Services: Concepts clés - Part 2	10:45	11:45	00:60
	03	Les principes directeurs - Part 1	11:45	12:30	00:45
		<i>Repas</i>	12:30	13:20	00:50
	03	Les principes directeurs - Part 2	13:20	14:30	00:70
	04	Les quatre dimensions de la gestion de service	14:30	15:20	00:50
		<i>Pause de l'après-midi</i>	15:20	15:35	00:15
	04	Les quatre dimensions de la gestion des services (Suite)	15:35	16:00	00:25
	05	Le système de valeur des services ITIL	16:00	16:40	00:40
		Questions / Compte rendu de la journée 1 / Devoirs	16:40	17:00	00:20
Total (Moins les pauses et le repas)					06:40
Total					08:00

Module	Sujets	Début	Fin	Temps total (En heure)
Jour 2	Revue de la journée 1 / Devoirs	09:00	09:30	00:30
	05 Le système de valeur des services ITIL (Suite)	09:30	10:00	00:30
	<i>Pause matinale</i>	10:00	10:15	00:15
	06 Amélioration continue	10:15	10:50	00:35
	07 Les pratiques ITIL	10:50	12:30	00:100
	<i>Repas</i>	12:30	13:20	00:50
	07 Les pratiques ITIL (Suite)	13:20	15:20	00:120
	<i>Pause de l'après-midi</i>	15:20	15:35	00:15
	07 Les pratiques ITIL (Suite)	15:35	16:00	00:25
	Jour 2 Résumé / Guide de préparation à l'examen / Examen blanc/ Conseils	16:00	17:00	00:60
Total (Moins les pauses et le repas)				06:40
Total				08:00

Note: L'examen peut avoir lieu lors de la formation le troisième jour, ou les participants peuvent passer l'examen plus tard par le biais du format en ligne.

Introduction à la gestion des services informatiques dans le monde moderne



<https://player.vimeo.com/video/300692621>

Transcription pour la vidéo

Bonjour, je m'appelle Simone Jo Moore. Je suis l'un des auteurs de ce didacticiel ITIL 4.

Dans un monde en constante évolution où les fabricants du passé deviennent les fournisseurs de services du futur. La révolution de la transformation numérique touche tous les secteurs et ne se limite pas à la technologie.

Les entreprises repensent leurs structures organisationnelles pour rester au top. Ils éliminent les barrières du passé et construisent des unités collaboratives qui les conduisent au-delà de leur mode de travail actuel.

La technologie progresse plus rapidement que jamais auparavant. Des développements tels que le cloud computing, l'infrastructure en tant que service, l'apprentissage automatique et la blockchain ont ouvert de nouvelles possibilités de création de valeur et ont conduit l'informatique à devenir un moteur important et un avantage concurrentiel.

Compte tenu de la nécessité pour une organisation de rester à jour, la gestion des services informatiques est une capacité stratégique clé.

ITIL, l'orientation la plus adoptée dans le monde en matière de gestion des services informatiques (ITSM), a également évolué.

Rappelez-vous qu'ITIL est un cadre et fournit en tant que tel des conseils sur la gestion des services informatiques. Nous ne faisons pas ou ne mettons pas en œuvre ITIL comme objectif. Il n'existe pas de méthode de travail «one-size-fits-all», voyez donc ITIL comme une boîte à outils. ITIL 4 est conçu pour collaborer avec de nombreux frameworks et méthodes de l'industrie informatique, tels que Lean, DevOps, Agile et bien d'autres.

Il est essentiel de comprendre les pratiques ITSM et de ne pas les sortir de leur contexte, mais de les adopter et de les adapter aux besoins de votre organisation.

Alors, bienvenue au cours ITIL 4 Foundation et profitez de cette expérience d'apprentissage.

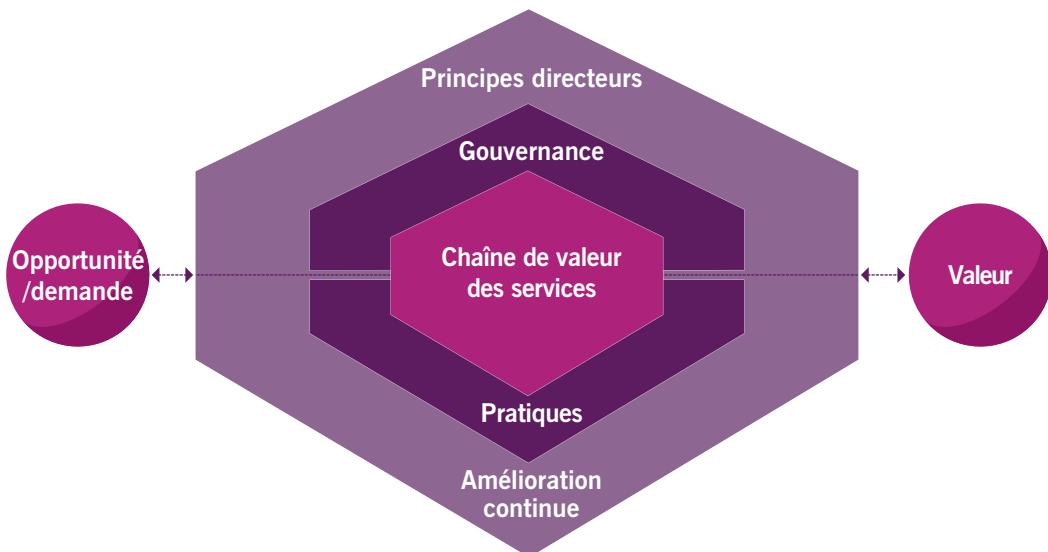
Introduction à ITIL 4

ITIL 4 offre une approche pratique et flexible pour aider diverses organisations dans leur cheminement vers le nouveau monde de la transformation numérique.

ITIL 4 fournit un modèle opérationnel digital global pour la fourniture et l'exploitation de produits et services basés sur l'IT et permet aux équipes informatiques de continuer à jouer un rôle important dans une stratégie d'entreprise plus large. ITIL 4 fournit également une approche globale qui intègre des cadres tels que Lean, Agile et DevOps.

Structure et avantages d'ITIL 4

La figure suivante montre la structure du système de valeur de service.



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les composants clés de la structure ITIL 4 sont le système de valeur de service (SVS) et le modèle à quatre dimensions. Le SVS représente la manière dont les divers composants et activités de l'organisation travaillent ensemble pour faciliter la création de valeur via des services informatiques. Le SVS facilite l'intégration et la coordination, il fournit à l'organisation une direction forte, unifiée, axée sur la valeur.

Pour assurer une approche globale de la gestion des services, ITIL 4 définit quatre dimensions de la gestion des services:

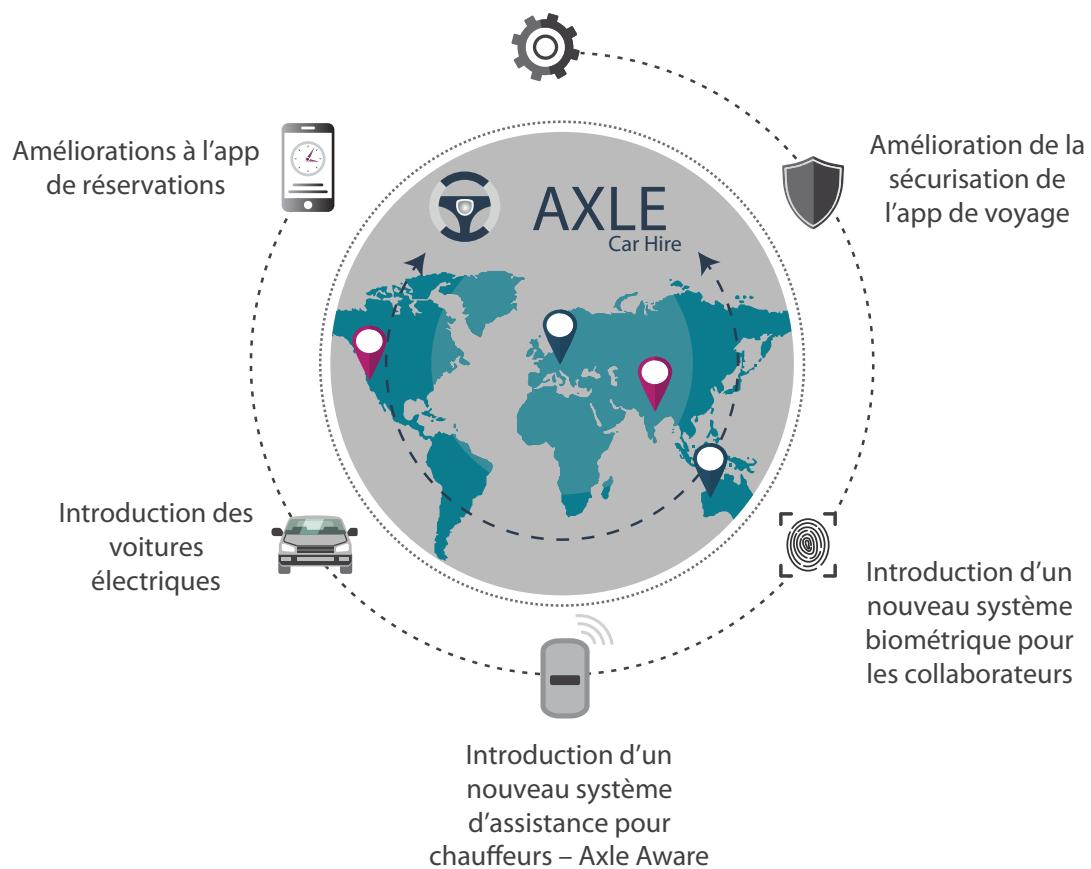
- Organisations et personnes
- Information et technologie
- Partenaires et fournisseurs
- Flux de valeur et processus

Pour que le SVS reste équilibré et efficace, il est important de mettre l'accent sur chacune des quatre dimensions.

Etude de cas: Axle Car Hire

Améliorations et Nouvelles Initiatives chez Axle Car Hire

Introduction des nouvelles offres de service



Ce cours utilise le cas fictif d'une société «Axe Car Hire» pour permettre une analyse et une compréhension approfondies des concepts d'ITIL 4.

Axle Car Hire utilise ITIL V4 dans le cadre d'une transformation permettant de moderniser ses services et améliorer ses niveaux de satisfaction et de rétention client. Dans chaque module du cours, les employés d'Axle décriront comment la société améliore ses services et expliqueront comment ils utilisent les meilleures pratiques d'ITIL.

L'introduction à l'étude de cas est fournie dans le livre de cours.

Étude de cas: Rencontrez les personnes clés chez Axe

Quatre employés clés de Axe Car Hire



Directeur des SI (DSI)

Henri Durand



Analyste informatique pour le métier

Radhika

Chef de Produit pour
l'expérience voyage

Su

Responsable fourniture de
service

Marco

Étude de cas: La vision du DSI pour Axe



<https://player.vimeo.com/video/300717123>

Cette vidéo est basée sur l'étude de cas Axe Car Hire, extraite du manuscrit ITIL® Foundation (ITIL® 4) de AXELOS.

Henri est le nouveau directeur des systèmes d'information (DSI) d'Axle Car Hire et envisage d'adopter ITIL 4 en même temps que les nouvelles initiatives d'amélioration envisagées par Axe. Avant de poursuivre, voyons quel message le DSI d'Axe transmet-t-il à ses employés.

Transcription de la vidéo

Bonjour,

Merci beaucoup pour votre participation. Je suis Henri, votre nouveau directeur des systèmes d'information. C'est un honneur pour moi de diriger et de servir notre grande entreprise et j'ai hâte de travailler avec vous tous !

Nous savons tous que depuis l'adaptation du cadre ITIL à notre activité, Axe a amélioré sa réputation sur le marché. Mais ces dernières années, nous avons rencontré de nouveaux défis, tels que la révolution numérique et le besoin d'être plus rapide, moins cher, plus vert et plus facile. Nous voulons devenir le leader du marché et nous traversons une phase de réinvention en actualisant notre approche via ITIL 4.

Il est temps que nous examinons quelques points importants à améliorer et quelques nouvelles idées à expérimenter. L'un des éléments que nous devrions envisager d'améliorer est l'application de réservation. Notre application de réservation est obsolète et notre technologie ne suit pas l'évolution des offres de services.

Cette ère numérique exige que nous oblige à réaliser avec de nouvelles pratiques et à gérer ce que nous ne savions pas gérer auparavant. La complexité de nos systèmes va au-delà de la technologie - nous ne devons jamais oublier le côté humain, les personnes et les pratiques que nous utilisons pour faire avancer les choses.

Je pense qu'avec l'adoption d'ITIL 4, nous apprenons à mettre l'accent sur notre technologie, notre personnel et nos pratiques. Et cela peut également nous aider à avoir des relations plus inclusives au sein de notre entreprise. Plus important encore, ITIL 4 nous permet d'intégrer ce que nous faisons dans une chaîne de valeur plus globale.

Nous ne pouvons pas prédire toutes les opportunités ou les changements que cela apportera à notre entreprise, mais une chose est claire: nous accompagnerons nos clients et partenaires au cours de ce voyage et continuerons à promouvoir des produits et services créatifs et innovants pour nos clients.

Axe, c'est plus que louer un véhicule. Nous nous concentrerons sur l'expérience de voyage de tous nos clients et nous continuerons de le faire.

Attendez-vous aux meilleurs résultats lorsque nous commencerons à adopter ITIL 4.

Détails de l'examen

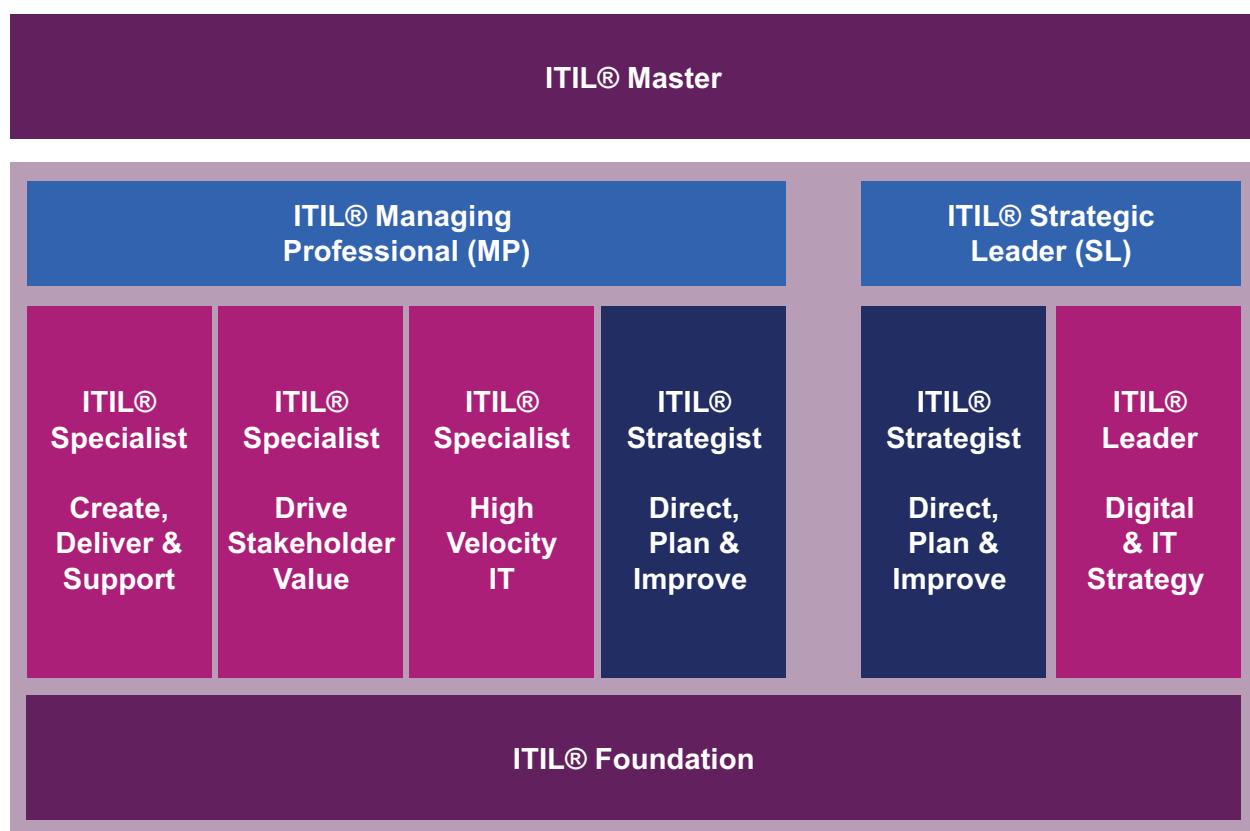
À la fin du cours, un examen sera effectué. Les détails de l'examen sont:

- **Niveau:** 1 et 2
- **Format de l'examen:**
 - Livre fermé
 - Sur papier ou en ligne
- **Questions:** 40 questions à choix multiple (QCMs)
- **Note minimale de passage:** 65%
- **Durée de l'examen:**
 - 60 minutes
 - 15 minutes supplémentaires pour les personnes dont le Français n'est pas la langue maternelle
- **Surveillant:** Présentiel ou webcam

Après avoir terminé cette formation, vous prévoyez de passer l'examen de certification ITIL® Foundation ?

Pour vous donner une idée de l'examen de certification, un examen blanc est inclus dans le cours.

SYSTÈME DE CERTIFICATION ITIL 4



La certification ITIL® 4 Foundation est la certification de base. Elle offre une connaissance générale des concepts, éléments et terminologies clés d'ITIL 4. Cette certification s'adresse aux professionnels qui ont besoin d'une compréhension de base d'ITIL ou qui souhaitent progresser vers niveaux supérieurs du schéma de certification ITIL 4.

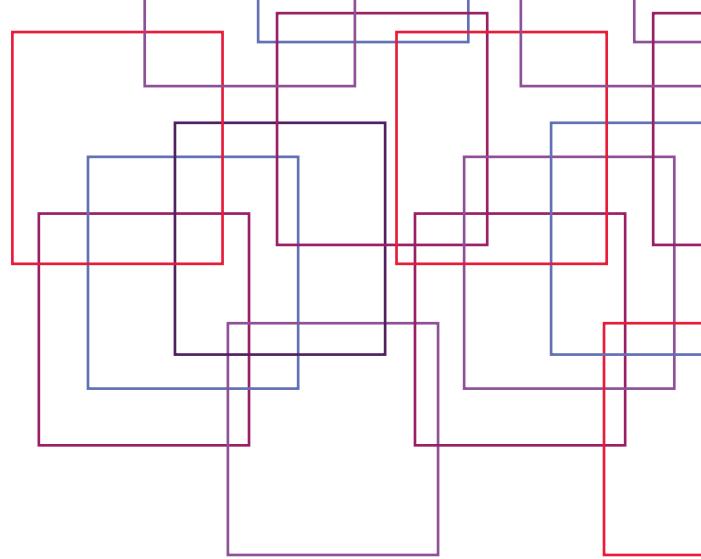
Après avoir obtenu la certification ITIL Foundation, un candidat peut choisir de suivre le parcours ITIL Managing Professional ou le parcours ITIL Strategic Leader.

Le parcours ITIL Managing Professional comprend quatre modules. Les quatre modules sont utiles indépendamment, mais ils doivent tous être complétés pour obtenir le titre ITIL Managing Professional. L'achèvement de ITIL® 4 Foundation est une condition préalable aux modules ITIL Managing Professional.

Le ITIL Strategic Leader comprend deux modules, qui sont tous deux précieux, mais qui doivent être complétés pour obtenir le titre de ITIL Strategic Leader. Le module Direct, Planifier et améliorer du stratège ITIL est commun aux deux parcours. Le module de stratégie digital et IT requiert au moins 3 ans d'expérience (ainsi que la certification ITIL (4) Foundation).

Si un candidat complète les 5 modules en obtenant les deux désignations des deux volets, il sera éligible à l'évaluation pour devenir un ITIL® Master.

2



GESTION DES SERVICES: CONCEPTS-CLÉS

Objectifs et Contexte

Afin de surmonter les défis de la gestion des services dans le monde d'aujourd'hui et d'adopter un référentiel de gestion des services tel qu'ITIL, il est important de comprendre les concepts-clés de la gestion des services. Ces concepts-clés comprennent:

- Organisations, fournisseurs de service, clients de service, et les autres parties prenantes
- Valeur et co-creation de valeur
- Produits et services et
- relations dans les Services

Ce sont des concepts génériques de la gestion des services concernant tous les services et les relations associées.

Let us see what the experts say about Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés out the key concepts of service management.



<https://player.vimeo.com/video/302760468>

Transcription de la vidéo.

Bienvenue dans le module des concepts-clés de la gestion des services.

Les concepts de ce module concernent tous les services et les relations associées, quelle que soit leur nature et la technologie

sous-jacente. Une compréhension commune des concepts clés et de la terminologie d'ITIL par les organisations et les particuliers est fondamentale pour relever les défis de la gestion des services dans le monde réel, car elle donne un langage et une vision communs. A cette fin, ce module explique certains des concepts importants de gestion des services incluant:

- La nature de la valeur et de la co-création de valeur
- Organisations, fournisseurs de service, clients de service, autres parties prenantes
- Produits et services
- Relations des Services

Résultats, coûts et risques

Avant d'aller plus loin, commençons par comprendre la nature de la valeur et de la co-création de valeur. La valeur n'est pas un concept complexe, cela signifie simplement « être utile ». Quelque chose a de la valeur pour quelqu'un, pourvu qu'il soit utile ou important et qu'il puisse offrir des avantages.

La valeur est fournie par le prestataire de services à travers ses produits et services et le consommateur reçoit de la valeur; mais cela signifie-t-il que le consommateur ne joue aucun rôle dans la création de valeur pour lui-même? Pas exactement!

La relation entre un fournisseur de services et le consommateur n'est pas unilatérale. La valeur est créée conjointement par un partenariat actif et collaboratif entre le fournisseur de services et le consommateur, ainsi que d'autres intervenants. Ces autres intervenants peuvent être des investisseurs et des actionnaires, des organismes de réglementation, des partenaires et des fournisseurs, des collectivités et des sociétés.

La fourniture d'un service n'est pas une expérience passive. Il est important de reconnaître que le rôle du fournisseur et celui du consommateur (client) sont parfois interchangeables.

Les organisations ont également recours à d'autres fournisseurs de services et sont donc reconnues comme des clients. Continueons avec les autres concepts!

Gestion des Services

Gestion des Services

“La Gestion des Services est définie comme un ensemble d'aptitudes spécialisées organisées permettant de fournir de la valeur aux clients sous la forme de services.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Pour développer les capacités organisationnelles spécialisées mentionnées dans la définition de la gestion des services, il faut comprendre:

- la nature de la valeur
- La qualité et le périmètre (d'action) des parties prenantes impliquées
- Comment la création de valeur est permise via les services

L'objectif principal de ce module est le concept de « valeur ». Les différents concepts clés de la gestion des services sont considérés comme des concepts permettant de créer de la valeur avec les services.

The Axe Car Hire Story

Axle's Services

Su: Chez Axe, notre service consiste en l'expérience du voyage. Nous proposons ce service à nos clients afin de créer de la valeur à la fois pour eux et pour nous, Axe. La gestion des Services nous aide à fournir / concrétiser cette valeur.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés

Objectifs du Module

A la fin de ce module, vous serez capable de:

- Comprendre le concept de valeur et de co-création de valeur par le fournisseur de service et le client.
- Comprendre comment les organisations créent de la valeur par les produits et services.
- Identifier l'importance des relations pour les services ainsi que leur gestion.
- Décrire les concepts-clés de création de valeur par les services, dont les résultats, les sorties/livrables, les coûts, les risques, l'utilité et la garantie.

VALEUR ET CO-CREATION DE VALEUR

Organisation

Organisation

“Une personne ou un groupe de personnes qui a ses propres fonctions avec des responsabilités, des autorités et des inter-relations afin d'atteindre ses objectifs.”

(repris de l' ISO 9001:2015)

Une organisation peut être une entité juridique, une partie d'une entité juridique, ou un ensemble d'entités juridiques.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

EXEMPLE

Une organisation peut assumer les 2 rôle à n'importe quel moment

Une organisation qui organise des vacances aux forfaits peut remplir le rôle de fournisseur de services lorsqu'elle vend un forfait aux clients, tout en remplissant simultanément le rôle de consommateur de services lorsqu'elle engage un service de taxi pour aller chercher ses clients à l'aéroport.

La taille et la complexité des organisations varient. Une organisation peut être une entité juridique, une partie d'une entité juridique ou un réseau complexe d'entités juridiques unies par des objectifs, des relations et des pouvoirs communs.

Les relations entre les organisations et au sein de celles-ci sont complexes. Chaque organisation dépend des autres dans son fonctionnement et son développement.

Les organisations peuvent jouer des rôles différents, selon les différentes perceptions. Dans le contexte de la gestion des services, une organisation peut agir à titre de fournisseur de services ou de consommateur de services; en réalité une organization peut endosser les deux rôles à tout moment.

Valeur

Valeur

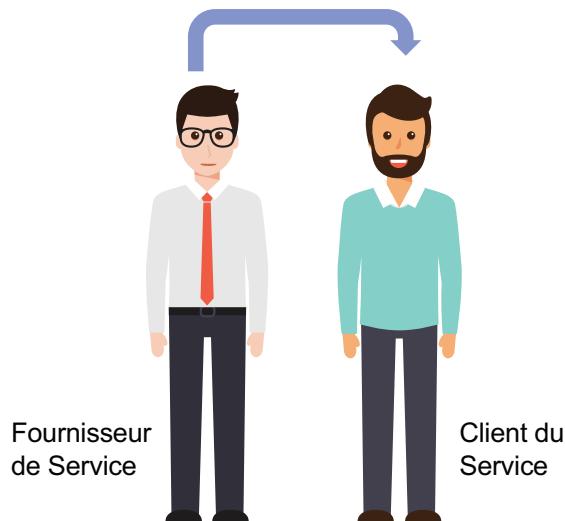
“La Valeur réside dans la perception de bénéfices, l'utilité et l'importance de quelque chose.”

L'objectif d'une organisation est de créer de la valeur pour les parties prenantes. Différentes personnes, groupes ou entités au sein d'une organisation fonctionnent toujours de manière intégrée et coordonnée pour faciliter la création de valeur et réaliser un ensemble commun d'objectifs. Le terme « valeur » est un concept important dans la gestion des services, et c'est un point central d' ITIL4.

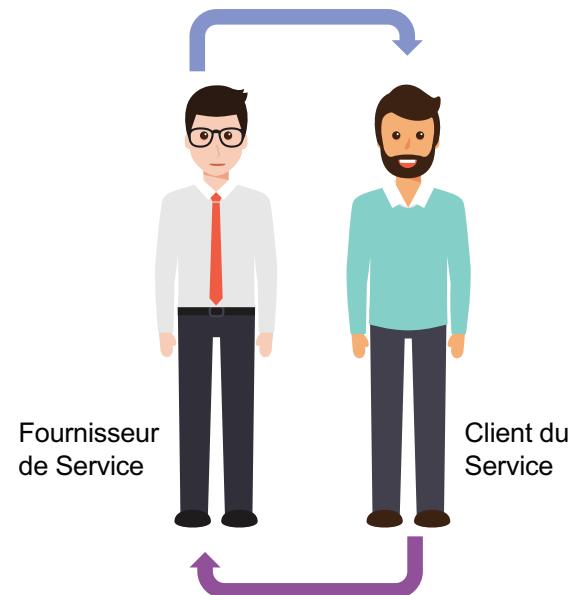
La valeur n'est pas un terme figé; elle dépend de la perception des intervenants, qu'ils soient les clients ou les consommateurs du service ou qu'ils fassent partie de l'organisation du ou des fournisseurs de services.

Co-Création de Valeur

Il fut un temps où les relations entre le fournisseur de service et le client du service étaient mono-directionnelles et distantes.



Avec le temps, les organisations ont constaté que la valeur est co-crée au travers d'une collaboration active entre les fournisseurs de services et le client des services.

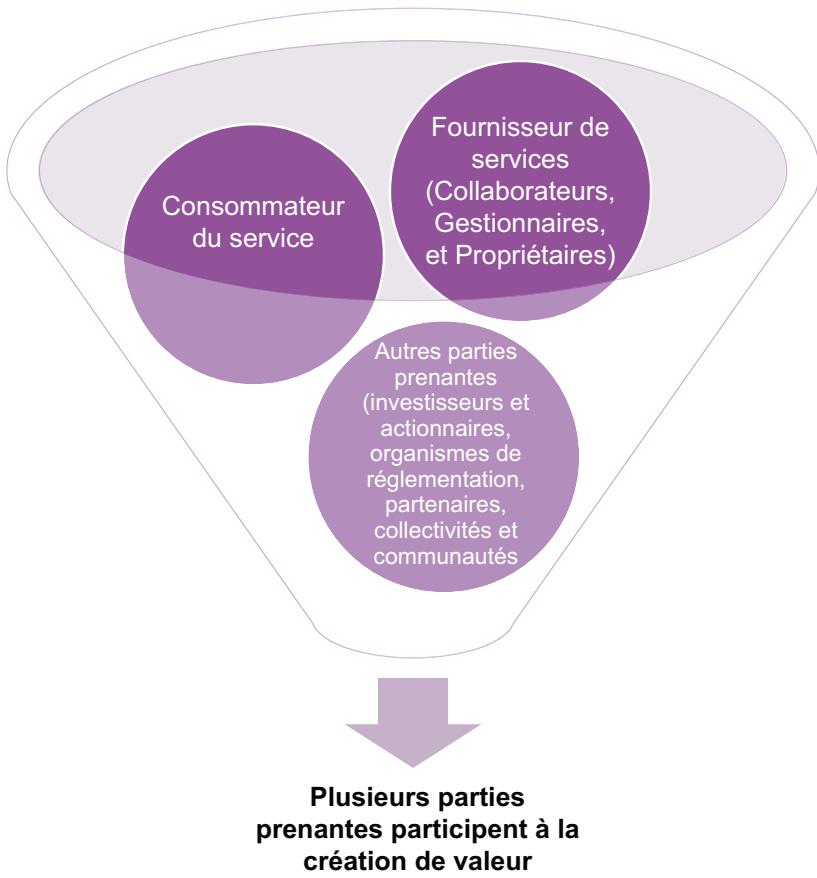


Il fut un temps où la relation entre le fournisseur de services et le consommateur de services était considérée comme monodirectionnelle et éloignée. Il a été établi que le fournisseur de services fournit le service et que le consommateur reçoit de la valeur; le consommateur de services ne joue aucun rôle dans la création de valeur pour lui-même. Ce point de vue ne tient pas compte des relations de service complexes et interdépendantes qui existent dans la réalité.

Au fil du temps, les organisations ont reconnu que la valeur est créée conjointement par une collaboration active entre les fournisseurs de services et les consommateurs de services et d'autres intervenants (parties prenantes). Les fournisseurs de services ne devraient pas travailler de façon isolée pour définir la valeur pour leurs clients et utilisateurs. Ils devraient établir des relations de service avec les clients/consommateurs pour créer conjointement de la valeur.

Les relations de service sont réciproquement avantageuses. Il faut des relations de service interactives avec les clients pour comprendre leurs perspectives de valeur. Cela permettra aux clients des services de contribuer à la définition des exigences, à la conception des solutions de service et à la création et/ou à la fourniture du service lui-même.

Fournisseurs de Service, Clients de Service, et autres Parties Prenantes



L'un des groupes de parties prenantes les plus importants pour toute organisation est celui des consommateurs/clients de services – les organisations et les particuliers qui consomment les services qu'elle fournit.. Au demeurant, dans la gestion des services, il y a de nombreux autres groupes d'intervenants (parties prenantes), y compris les investisseurs et les actionnaires, les organismes de réglementation, les partenaires, les collectivités et les sociétés. Chacun de ces intervenants doit être inclus dans le contexte de la création de valeur sous forme de services. L'organisation elle-même (fournisseur de services) est également un intervenant clé, y compris ses employés, ses gestionnaires et ses propriétaires.

Pour assurer la réussite et le maintien d'une organisation, il est important que les relations avec tous les groupes d'intervenants (parties prenantes) clés soient prises en compte et gérées. Si les parties prenantes ne sont pas impliquées dans ce que fait l'organisation ou de la façon dont elle le fait, les relations du fournisseur avec ses clients peuvent être durement impactées.

Fournisseurs de Service

Service Provision

Fourniture de Service

“En apportant des services, une organisation endosse le rôle de fournisseur de service. Le fournisseur peut tout aussi bien être extérieur à l’organisation du client, qu’une partie de la même organisation.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d’AXELOS Limited. Tous droits réservés

Il est important que le fournisseur de service comprenne bien, d'une part, le profil de ses clients dans un contexte donné, et d'autre part, qui sont les autres parties prenantes intervenant dans la gestion de service.

Le fournisseur de services et le client de services peuvent être des organisations différentes ou faire partie de la même organisation.

Un exemple simple de modèle fournisseur-consommateur est celui où le fournisseur de services peut être le service des TI d'une organisation et d'autres services ou unités peuvent être considérés comme des clients /consommateurs. En réalité, il existe différents modèles fournisseurs-clients. Par exemple, un fournisseur de services peut vendre des services sur à des clients individuels ou à d'autres organisations. Il peut faire partie d'un groupe/structure de services.

The Axle Car Hire Story

Fournisseurs de Service

Henri: Axle Car Hire se positionne en tant que fournisseur de service. Nous proposons des voitures destinées à la location. Dans la même idée (de service), d'autres organisations, comme dans le domaine de la mécanique et les entreprises chez qui nous achetons nos voitures, sont des prestataires de service pour Axle.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d’AXELOS Limited. Tous droits réservés

Clients de Service

Clients de Service

“En bénéficiant de services, une organisation endosse le rôle de client de service.”

Alliance de service

Une alliance de services est une collaboration entre deux ou plusieurs organisations fournissant des services aux consommateurs. Aux États-Unis, par exemple, Abbott Laboratories stocke et livre les produits médicaux et chirurgicaux de 3M aux hôpitaux. Donc, Abbott et 3M travaillent dans une alliance de services pour fournir des produits et services aux hôpitaux.

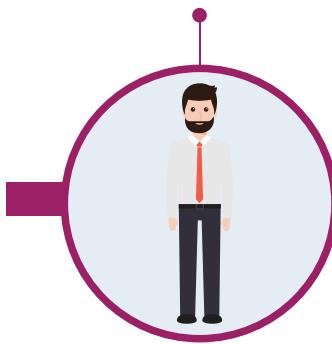
➤➤➤ EXEMPLE

Si une organisation souhaite acheter des services de taxi pour ses employés auprès d'un prestataire de services de location de voitures, les trois rôles de consommateur peuvent être répartis comme suit :

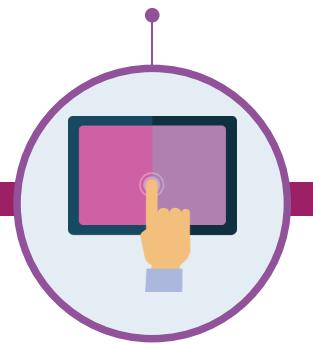
- L'agent administratif et les membres clés de l'équipe de communication assument le rôle de client. Ils analysent les besoins des employés de la société concernant les services taxi, négocient le contrat avec le prestataire de services de location de voitures et surveillent les performances du prestataire par rapport aux exigences du contrat.
- Le responsable financier remplit le rôle du sponsor, qui examine l'accord de service proposé et approuve le coût du contrat tel que négocié.
- Les employés (y compris l'agent d'administratif, le responsable financier et les membres de l'équipe de communication) assument le rôle d'utilisateur lorsqu'ils commandent, reçoivent et utilisent les services de taxi.

Client de Service est un rôle générique. En pratique, l'utilisation d'un service met en scène des rôles plus spécifiques: client, utilisateur et sponsor ("promoteur").

"Le Client est une personne qui définit les besoins pour un service et est responsable des résultats et de l'utilisation du service."



"L'Utilisateur est la personne qui fait usage du service.



"Le Sponsor est la personne qui valide le budget pour l'établissement d'un service."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Le client de services est un rôle générique qui sert à simplifier la relation entre le fournisseur de services et le client de services dans une relation de service. Dans la pratique, l'utilisation de services implique des rôles plus spécifiques tels que les clients, les utilisateurs et les sponsors. Chacun de ces rôles peut avoir des définitions différentes de la valeur et parfois même des attentes contradictoires de la part des services.

Si une organisation souhaite acheter des services de taxi pour ses employés auprès d'un fournisseur de services de location de voitures, les trois rôles des clients/consommateurs peuvent être répartis comme suit:

- L'agent d'administration et les principaux membres de l'équipe de communication jouent le rôle de client, qui analyse les exigences en matière de taxi des employés de l'entreprise et négocie le contrat avec le fournisseur de services de location de voitures et surveille le rendement du fournisseur de services par rapport aux exigences du contrat.
- Le gestionnaire des finances remplit le rôle du sponsor, qui examine l'accord de service proposé et valide le budget/ coût du contrat tel que négocié.
- Les employés (y compris l'agent d'administration, le gestionnaire des finances et les membres de l'équipe de communications) jouent le rôle des utilisateurs lorsqu'ils commandent, reçoivent et utilisent les services de taxi.

The Axle Car Hire Story

Clients des Services d'Axle

Su: Notre service majeur pour nos clients consiste en la location de voitures par des personnes ou des organisations, visitant nos établissements, et utilisant notre site web et nos applications. Par exemple, Yoshi et Faruq sont des consommateurs de services, tout comme Food for Fuel. Ce sont aussi nos clients.

Radhika: Les Utilisateurs sont les personnes qui font usages de nos services. Nos clients en location de voitures sont conducteurs et passagers.

Marco: Les Sponsors sont les personnes validant les budgets. Chez Axle Car Hire, on note dans nos sponsors Amelia de Food for Fuel, qui approuve le budget voyage pour son organisation ceci quant bien même elle ne voyage pas elle-même.

Henri: Iles clients individuels de service tells que Yoshi et Faruq valident leurs propres budgets, spécifient leurs besoins pour la location de voiture, et conduisent. Ceci étant, Yoshi et Faruq sont sponsors, clients et utilisateurs. Il leur arrive parfois, qu'ils partagent le voyage avec d'autres conducteurs (amis ou membres de la famille). Dans ce cas, une clause de leurs contrats précisera les autres conducteurs.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés

Activity Etude de Cas: La Valeur vue par différentes Parties Prenantes

Durée: 10 minutes

Focus

La Valeur dépend de la perception qu'en ont les diverses parties prenantes. Ci-après un exemple de différentes parties prenantes et de leur définition de la Valeur.

Partie Prenante	Valeur (Exemple)
Client de Service	Bénéfices obtenus, coûts et risques optimisés.
Fournisseur de Service	Financement par le Client; Développement du business; Amélioration de l'image.
Partenaires	Bonus financiers et autres; Développement du business; Amélioration de l'image
Actionnaires	Bénéfices financiers, tels que des dividendes; Sentiment de sérénité et de stabilité.

Travail

En référence au cas “Axle Car Hire” identifiez des parties prenantes clés. Comment chacune perçoit-elle la notion de valeur ?

The Axle Car Hire Story

Valeur

Marco: Nous prévoyons de proposer 1 nouvelle offre généreuse, attribuant 1 jour de + pour chq location de voiture.

Henri: Ce faisant, rappelons-nous que la valeur prend un sens différent selon les personnes. Axle a une large palette de clients, et chacun d'entre eux a ses propres exigences de location. Nous devons nous assurer que les mises à jour de nos services procurent de la valeur à nos clients.

Yoshi: Pour moi ‘valeur’ signifie liberté de déplacement. Je souhaite avoir un voyage tranquille sans embûche, et flexible. J’opte pour les listes de diffusion et les abonnements quand cela me convient. Je fais souvent de courts voyages et je visite rarement le même endroit 2 fois. Une journée supplémentaire de location de voiture ne conviendra pas toujours à mes plans.

Faruq: Je ne voyage pas souvent, donc je n'ai pas ma propre voiture. La valeur d'un service de location de voiture pour moi est la disponibilité sur demande d'une voiture qui convient à mes besoins. Chaque année, je consacre moins d'argent à la location de voitures qu'il ne m'en coûterait pour entretenir et faire fonctionner ma propre voiture. Être à la retraite signifie que je suis flexible, avec très peu d'engagements ou de délais. Quand je suis en vacances, je ne prévois que quelques jours à l'avance. Une journée supplémentaire de location de voiture m'offre une valeur réelle.

Amelia: La valeur de la location de voitures pour mon organisation, Food for Fuel, est double. Premièrement, nous avons besoin de la possibilité de joindre nos clients. Deuxièmement, nous voulons réduire nos coûts et nos risques en louant des voitures au lieu d'exploiter notre propre flotte. En tant que client régulier qui loue des voitures pour le compte de mes représentants commerciaux et de mon personnel, j'apprécie un standard de service constant et fiable. Les déplacements et la location de voiture chez Food for Fuel sont planifiés à l'avance et nécessitent habituellement une location quotidienne. Il n'y a pas beaucoup de valeur dans une journée supplémentaire de location de voiture pour mon organisation.

Henri: Nous devons également penser à la façon dont la valeur est créée pour Axle. La valeur la plus évidente que nous recevons lorsque nous louons nos voitures est le revenu. Pour les consommateurs de nos services, la valeur comprend un accès facile à un véhicule lorsqu'ils en ont besoin, sans le coût global de possession d'une voiture. Dans les deux cas, nous avons besoin d'une combinaison des deux pour que la valeur se réalise, ce qui nous permet de créer de la valeur grâce à nos relations de service.»

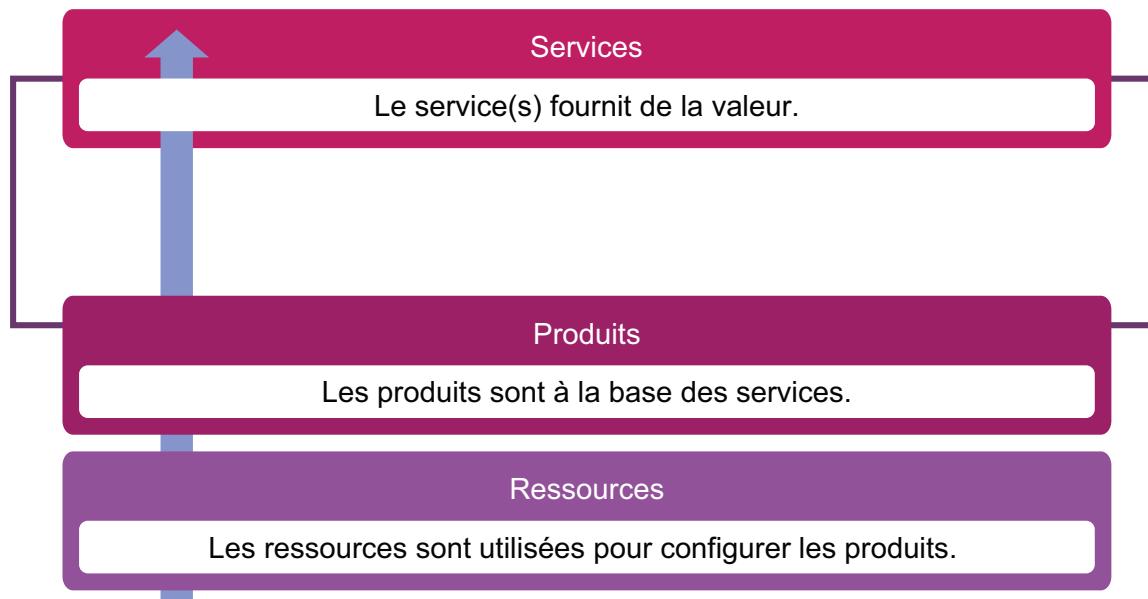
Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés

Réponse: La Valeur selon les différentes parties prenantes.

Partie Prenante	Partie Prenante (Exemple)	Valeur (Exemple)
Clients de Service	Accès facile à un véhicule lorsque c'est souhaité, sans les charges générales supportées par un propriétaire de voiture.	
	Utilisateurs: Passagers (comme Yoshi et Farooq) dans les véhicules d'Axle.	Yoshi: Simplicité et liberté de mouvement, souplesse en voyage. Farooq: Disponibilité des voitures sur demande et dans les limites du budget.
	Sponsor: Amelia de Food for Fuel	Possibilité de joindre les clients. Baisse des coûts et des risques.
Fournisseur de Service	Axle Car Hire	Chiffre d'affaires de la location de voitures.
Partenaires et Fournisseurs.	Go Go Gas, Craig Cleaning, et les fournisseurs de services internet ainsi que les développeurs.	Accroissement du business. Revenus perçus découlant de l'activité de Axle Car Hire.

VALEUR: SERVICES, PRODUITS, ET RESSOURCES

Produits, Services, et Ressources



La composante centrale de la gestion des services est le service. Le fournisseur de services offre de la valeur par le service.

Les services qu'une organisation fournit sont basés sur des produits. Les produits sont la configuration de ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.

Services

Service

“Un moyen permettant la co-création de valeur en facilitant les résultats que les clients souhaitent obtenir, sans que le client n'ait à prendre en charge les coûts et risques spécifiques.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Tous les services représentent un coût lorsqu'ils deviennent opérationnels et ce coût doit être géré. Pour éviter de prendre des risques, les clients se tournent vers les fournisseurs de services pour répondre à leurs besoins. Le fournisseur de services fournit ces services en fonction des besoins des clients.

Produits

Produit

“Un ensemble de ressources organisées conçues afin d'offrir de la valeur à un client.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés



Exemple

Un service logiciel peut être proposé en version « light » à des utilisateurs individuels, ou en version premium, avec des fonctionnalités supplémentaires, pour un groupe d'utilisateurs professionnels.

Les services fournis par une organisation sont basés sur un ou plusieurs de ses produits. Les organisations possèdent ou ont accès à de multiples ressources, comme des personnes, de l'information et de la technologie, des flux de valeur et des processus, ainsi que des fournisseurs et des partenaires. Les produits sont des configurations de ces ressources, créées par l'organisation, et pouvant fournir de la valeur à leurs clients.

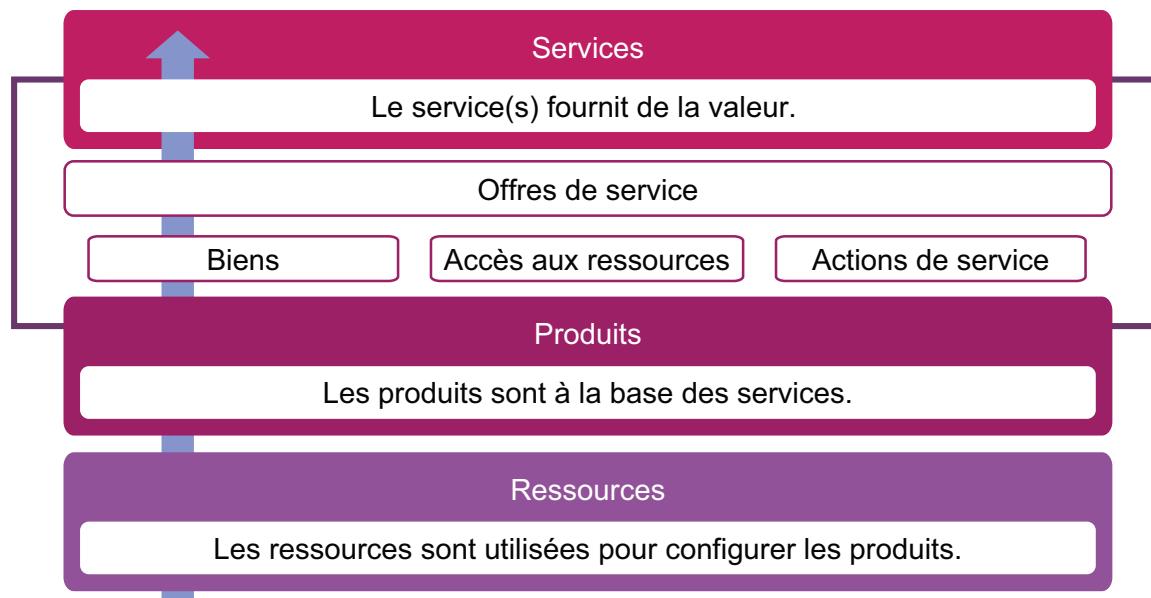
Chaque produit proposé par une organisation est créé en tenant compte des exigences de groupes de clients cibles. Un produit n'est pas réservé à un groupe de clients et peut être utilisé pour répondre aux exigences de nombreux groupes différents. **Les produits sont adaptés pour répondre aux exigences des différents groupes de consommateurs et pour les satisfaire.**

Les produits sont généralement complexes et ne sont pas complètement visibles (de bout en bout) pour le client. La partie du produit qui est effectivement visible par le client ne représente pas toujours l'ensemble complet des composants constituant le produit et qui permettent sa fourniture.

Offres de Service

L'offre de Service

“Une description d'un ou de plusieurs services conçus pour répondre aux besoins d'un groupe de clients cible. Une offre de services peut comprendre des biens, l'accès aux ressources et des actions de service.”



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Les fournisseurs de services proposent leurs services aux clients sous forme d'offres de services. **Les offres de services décrivent un ou plusieurs services basés sur un ou plusieurs produits.** Différentes offres peuvent être créées sur la base du même produit, ce qui permet au produit d'être utilisé de multiples façons pour répondre aux besoins de différents groupes de clients/consommateurs. Les offres de services sont conçues en fonction de groupes de clients cibles spécifiques.

Les composants d'Offres de Service

Le tableau présente la description et l'exemple de composants typiques d'une offre de services.

EXEMPLE

Exemple d'offre de service

Une organisation peut proposer deux niveaux d'assistance bureautique à ses clients. L'un des niveaux est l'offre Standard de mises à niveau et de protection antivirus. Le deuxième niveau correspond à l'offre V.I.P. avec les produits et actions standard, assortie d'un type de garantie de disponibilité, telle qu'une disponibilité de 98% six jours sur sept.

Component	Description	Exemple
Biens	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fournis au client ■ Leur propriété est transférée au client ■ Le client est responsable de leur utilisation ultérieure 	Mobile, laptop

Component	Description	Exemple
Accès aux ressources	<ul style="list-style-type: none"> ■ La propriété n'est pas transférée au client ■ L'accès est accordé au client selon les modalités convenues ■ Le client peut accéder aux ressources pendant la période d'utilisation convenue et selon les modalités de service convenues 	Internet, réseau, licence d'un système d'exploitation
Activités de Service	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réalisées par un fournisseur de service pour traiter un besoin du client ■ Réalisées selon des modalités approuvées. 	Support aux utilisateurs

Source du texte: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LES RELATIONS DES SERVICES (RELATIONSHIPS)

Ce que sont les relations de services (Service Relationships) ?

Des relations de service sont établies entre deux organisations, ou plus, pour créer conjointement de la valeur. Dans une relation de service, les organisations assumeront les rôles de fournisseurs de services ou de clients de services. Les deux rôles ne s'excluent pas mutuellement, et les organisations fournissent et consomment habituellement un certain nombre de services à un moment donné.



L'Organisation B est client de service de Organisation A et fournisseur de service envers l'Organisation C.

La gestion des relations de service

Les relations de service comprennent la gestion des relations de service, la prestation de service et la consommation de service.



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés

Fourniture de Service

La fourniture de service comprend:

- La Gestion des ressources du fournisseur de service, configurées pour fournir le service
- L'accès à ces ressources par les utilisateurs
- La réalisation des activités convenues de service
- La gestion des niveaux de service et l'amélioration continue



La prestation de services peut également comprendre la fourniture de biens.

L'utilisation de Service

L'utilisation de service comprend:

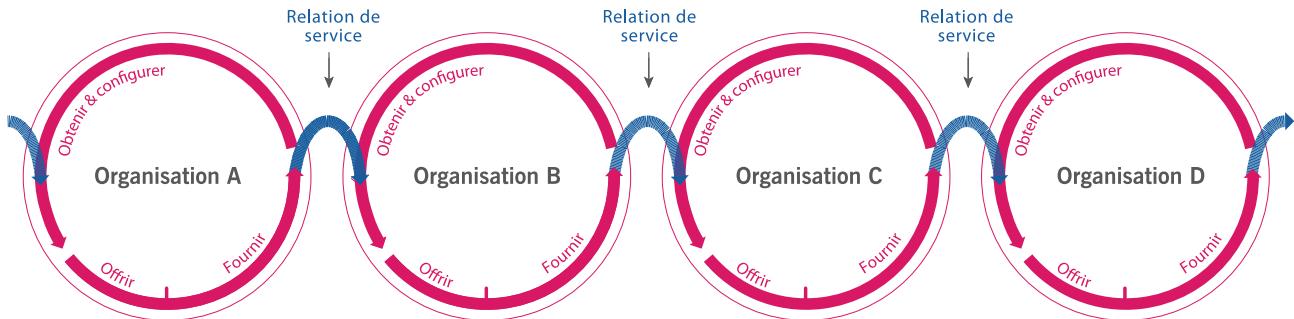
- La gestion des ressources du client nécessaires pour utiliser le service
- Les activités d'utilisation du service
- L'utilisation des ressources du fournisseur de service
- Les requêtes (demandes) à exécuter



L'utilisation de services peut également inclure la réception (acquisition) de biens.

Le Modèle de Relations de Service

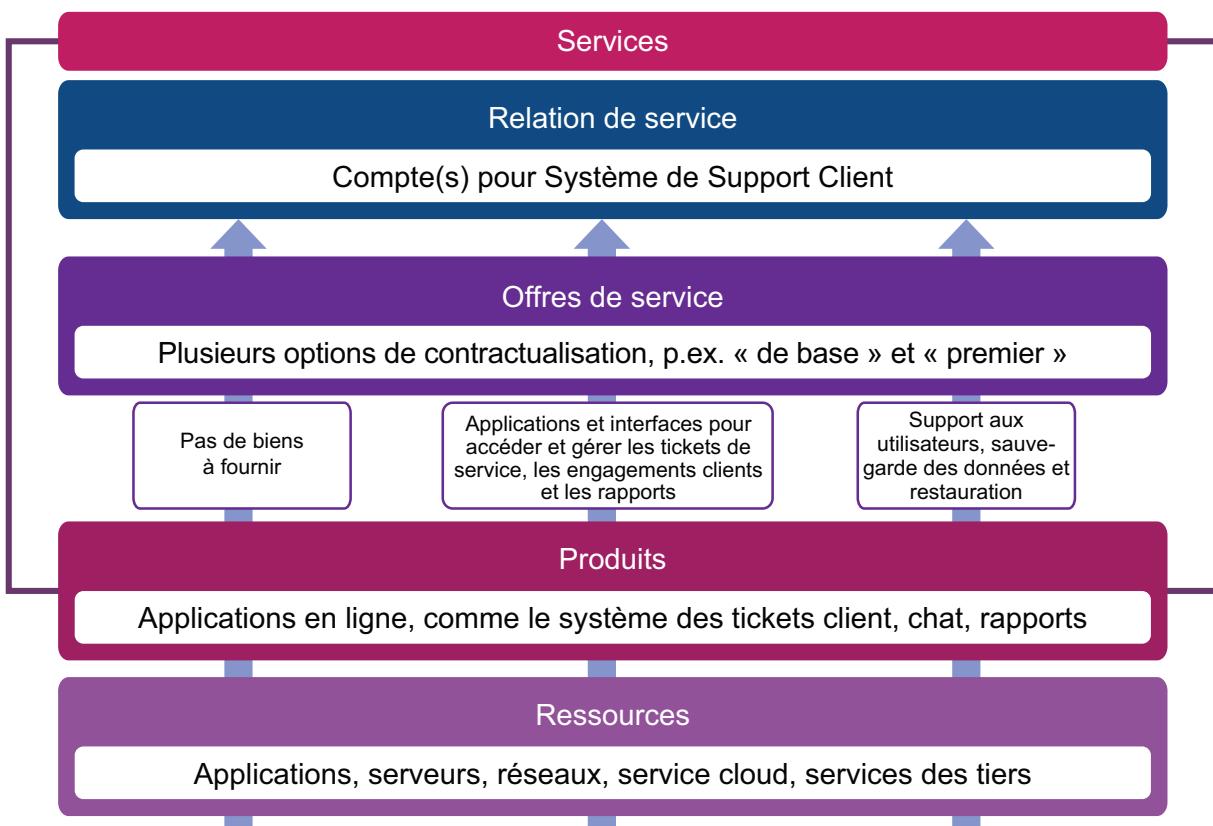
Lorsque les fournisseurs de services proposent des services, ils créent de nouvelles ressources pour les clients de services ou modifient leurs ressources existantes. Les clients de services peuvent utiliser leurs ressources nouvelles ou modifiées pour créer leurs propres produits afin de répondre aux besoins d'un autre groupe de clients cible et devenir un fournisseur de services. Ces relations et interactions de service sont illustrées au moyen du modèle des relations de service.



Le Modèle de Relations de Service

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Exemple: Relations de Service, Offre de Service, et Produits



Activity***Etude de Cas (Discussion): Relations de Service, Offre de Service, et Produits***

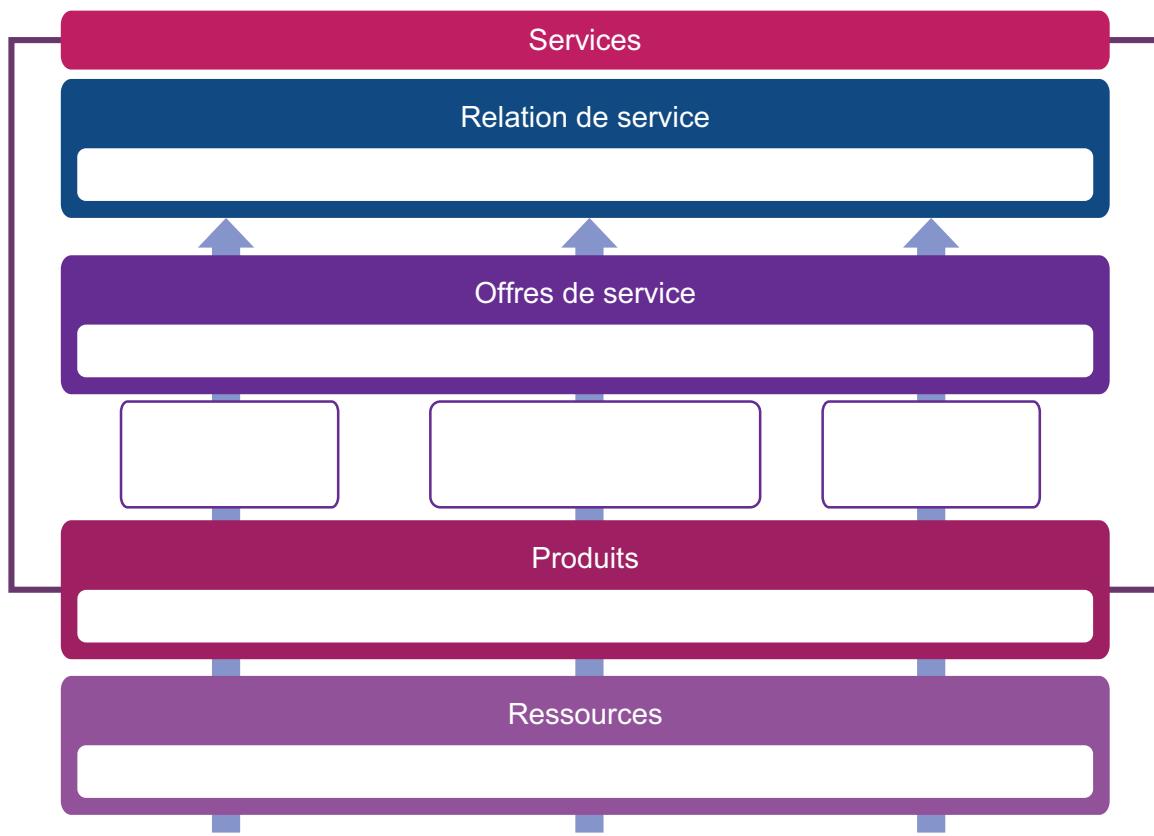
Durée: 15 minutes

Focus

Les relations de service incluent la fourniture et l'utilisation de services. Les offres de services représentent un ou plusieurs services conçus pour répondre aux besoins d'un groupe cible de clients. Les services sont établis sur la base de produits. Les produits sont la configuration des ressources d'une organisation.

Travail

En vous fondant sur l'organisation de location de voitures, déterminez des exemples de relations de service, d'offres de service (biens, accès aux ressources, activités de service), de produits et de ressources. Remplissez vos entrées dans le modèle fourni dans le cahier de cours.



The Axle Car Hire Story

Relations de service, Offre de Service, et Produits

Les Offres de Service d'Axle

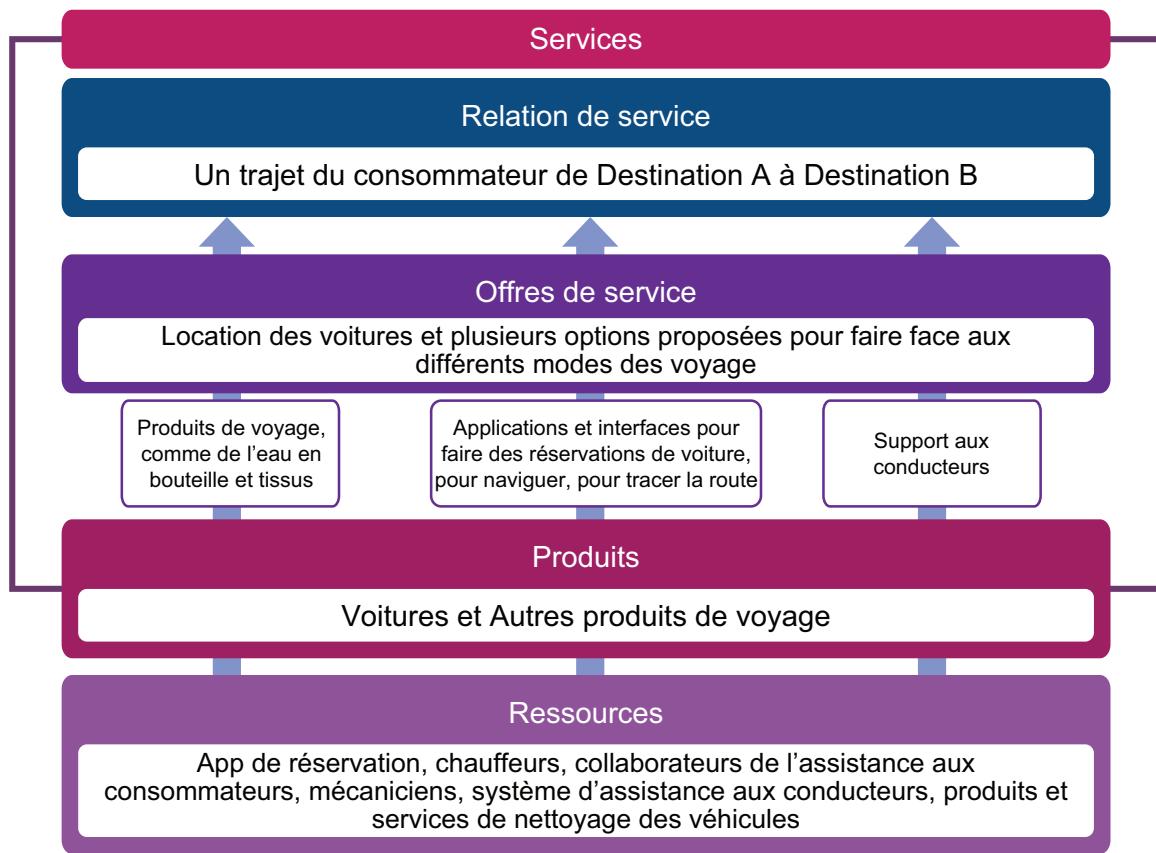
Su: Les services proposés par Axle comprennent la location de voitures et nos diverses options pour répondre aux différents besoins de voyage. Ces offres comprennent une assurance à prix réduit, un programme de fidélisation et des produits de voyage gratuits comprenant de l'eau embouteillée, des mouchoirs, des porte-insignes pour les permis de stationnement et des sièges pour bébé. Nos clients forment un groupe diversifié et s'attendent à vivre différentes expériences de voyage. Par exemple, nos entreprises n'ont habituellement pas besoin de sièges pour bébé ou de tarifs de fin de semaine. En même temps, certains clients individuels ne sont pas intéressés par la collecte gratuite de voitures en aéroport s'ils ne voyagent que localement.

Toutes nos offres de services comprennent l'accès à notre site Web et à l'application de réservation.

Les Relations de Service d'Axle

Henri: Axle a des relations de service avec de nombreux fournisseurs de services et clients à l'interne et à l'externe. Certains services fournis à Axle créent de nouvelles ressources pour l'entreprise, comme les constructeurs automobiles qui nous vendent des voitures. D'autres services, comme le travail effectué pour nous par notre équipe interne de nettoyage de voitures et les mécaniciens à l'extérieur d'Axle, maintiennent nos ressources existantes en veillant à ce que nos voitures soient propres et fonctionnelles. Axle peut utiliser ces ressources dans d'autres relations pour fournir ses propres services, sous la forme de location de voiture, aux consommateurs, c.-à-d. nos clients. Ce ne sont là que quelques exemples des relations de service d'Axle. L'organisation dans son ensemble en a beaucoup plus.

Réponse Possible



VALEUR: RESULTATS, COUTS, ET RISQUES

Les Services Facilitent les Résultats

Les Services facilitent les Résultats

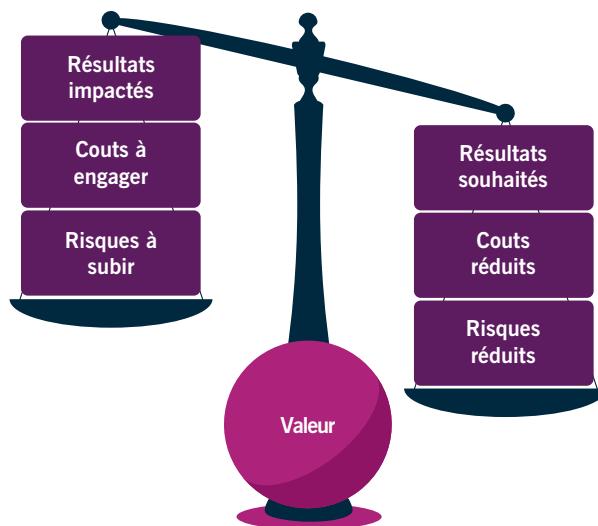
“Un service est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant les résultats que les clients veulent obtenir sans que le client ait à gérer des coûts et des risques spécifiques.”

Comme le précise la définition de service, les fournisseurs de services aident les clients à obtenir des résultats et, ce faisant, assument certains des risques et des coûts connexes.

Résultats, Coûts, et Risques

L'atteinte des résultats souhaités exige des ressources (donc des coûts) et est souvent liée aux risques.

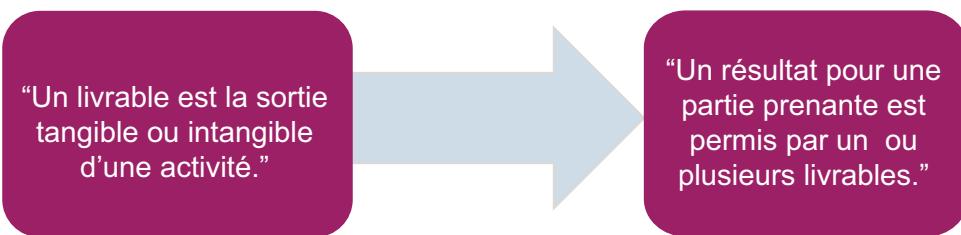
De plus, les relations de service peuvent impliquer de nouveaux risques et coûts, ou elles peuvent avoir une incidence négative sur certains des résultats prévus, tout en appuyant d'autres. Les relations de service ne sont perçues comme précieuses que lorsqu'elles ont des effets plus positifs que négatifs.



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Sorties / Livrables et Résultats

Un fournisseur de services produit des sorties / livrables qui aident ses clients à obtenir certains résultats.



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 édition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés

Il est important de cerner la différence entre livrable (output) et résultat (outcome). Par exemple, un produit d'un service de formation est une présentation de cours, que les formateurs peuvent utiliser pour donner la formation. Le résultat du service est la capacité des participants à réussir l'examen de certification connexe, après avoir suivi la formation.

Il est important pour le fournisseur de service de comprendre les résultats auxquels veut parvenir le client. Parfoie, le fournisseur de service et le client travaillent ensemble pour définir les résultats souhaités. Par exemple, le directeur du développement peut communiquer régulièrement avec les clients pour comprendre les besoins d'un produit de formation. Dans d'autres cas, les clients communiquent clairement leurs attentes, par exemple lorsque des services standardisés sont proposés à un vaste groupe de clients. C'est ainsi que fonctionnent habituellement les opérateurs mobiles, les fournisseurs de services à large bande et les entreprises de transport.

Dans d'autres cas, les fournisseurs de services peuvent prévoir ou susciter une demande pour certains résultats. Par exemple, dans les réseaux sociaux, le fournisseur de services introduit des services novateurs répondant à des besoins dont les clients n'étaient pas avertis plus tôt.

The Axle Car Hire Story

Livrables (Outputs) et résultats

Henri: Chez Axle, notre produit clé est une voiture propre, en état de marche et bien entretenue.

Su: Pour les clients de nos services, les résultats comprennent des voyages pratiques et abordables qui répondent à un éventail de besoins. Cela comprend les congés en auto conduite, les visites sur place des clients et les déplacements pour voir la famille et les amis. »

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 édition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés

Activity***Etude de Case (Echanges): Livrables et Résultats***

Durée: 5 minutes

Sujet

La différence entre les livrables et les résultats peut être comprise à partir de leur définition:

“Un livrable est un output tangible ou intangible; un résultat est permis par un ou plusieurs livrables”.

Travail

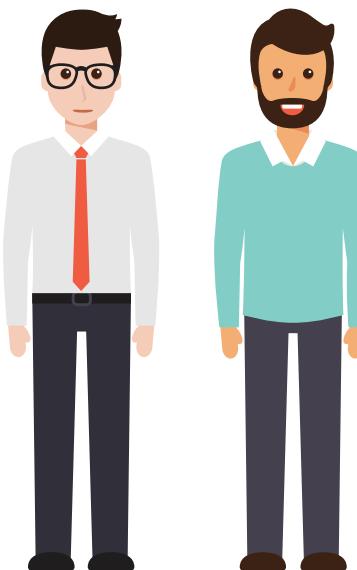
Dans les propositions suivantes lesquelles représentent des livrables ou des résultats

1. La voiture arrive pour prendre le passager pour le trajet.
2. Les passagers reçoivent des produits de voyage gratuits, notamment de l'eau embouteillée, des mouchoirs, des porte-insignes pour les permis de stationnement et des sièges pour bébés.
3. Les passagers et le conducteur profitent d'un voyage sécurisé grâce au système Axle Aware.
4. L'application de réservation permet au passager d'utiliser le GPS.
5. Le retour du véhicule est libre-service et facile à utiliser.

Coûts**Coût**

“Le montant d'argent dépensé pour une activité spécifique ou pour une ressource.”

Du point de vue du client de services, les relations de service comportent deux types de coûts:



Coûts supprimés pour le client par le service
(partie de la proposition de valeur)

Coûts imposés introduits au client par le service
(coûts de consommation du service)

Les coûts retirés au client par le service peuvent inclure les coûts du personnel du fournisseur de services, de la technologie et d'autres ressources.

Les coûts imposés au client par le service sont essentiellement les coûts de la consommation du service. Le coût total de l'utilisation d'un service comprend le prix facturé par le fournisseur de services (le cas échéant), plus d'autres coûts comme les coûts d'utilisation du réseau, les coûts d'approvisionnement ou les coûts de formation des employés du fournisseur de services. Ce coût est parfois décrit comme ce que les clients doivent « investir » pour consommer le service.

Selon le client, les deux types de coûts devraient être pris en considération pour évaluer la valeur que le service créera. Il est important de comprendre les deux types de coûts pour s'assurer que les bonnes décisions sont prises au sujet de la relation de service.

Du point de vue du fournisseur, il est nécessaire de bien comprendre le coût de la prestation des services. Les fournisseurs de services doivent s'assurer que les services sont fournis dans les limites du budget et qu'ils répondent aux attentes financières de l'organisation.

Risques

Risque

“Événement qui pourrait causer des dommages ou des pertes ou rendre plus difficile l'atteinte des objectifs.”

Du point de vue du client, il y a deux types de risques:



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés

Les risques supprimés pour un client par le service peuvent inclure une défaillance du serveur du client ou l'indisponibilité du personnel. Dans certains cas, un service peut seulement réduire les risques pour un client, mais celui-ci peut considérer que cette réduction est suffisante pour consolider la proposition de valeur.

Un fournisseur de services subissant une atteinte à la sécurité peut être un exemple de risque imposé à un client par le service.

Le fournisseur de services devrait gérer finement le niveau de risque au nom du client en fonction d'un équilibre entre ce qui compte le plus pour le client et le fournisseur.

Le client de services contribue à la réduction du risque par:

- Participer activement à la définition des exigences du service et à la clarification de ses résultats requis.
- Communiquer clairement les facteurs de réussite et les contraintes qui concernent le service.
- S'assurer que le fournisseur a accès aux ressources nécessaires du client tout au long de la relation de service.



CONSEILS

Le risque peut également être défini comme une incertitude du résultat et peut être utilisé dans le contexte de la mesure de la probabilité de résultats positifs ainsi que de résultats négatifs.

Utilité et Garantie

L'évaluation de l'utilité globale et de la garantie est importante pour déterminer si un service ou une offre de service facilitera ou non les résultats souhaités pour les clients et créera de la valeur pour eux.

Utilité

L'utilité est la fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour répondre à un besoin particulier.

- Représente ce que fait le service
- Détermine si un service est « adapté aux fins prévues »
- Exige qu'un service soutienne la performance du client ou lui supprime des contraintes.

Garantie

La garantie est l'assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues.

- Représente comment le service fonctionne
- Détermine si un service est « utilisable »
- Exige qu'un service ait défini et accepté des conditions qui sont respectées
- S'assure d'un niveau correct de disponibilité, capacité, continuité, et sécurité



CONSEILS

La garantie représente généralement des domaines tels que la disponibilité, la capacité, les niveaux de service et la continuité.

Tant l'utilité que la garantie sont importantes pour qu'un service facilite ses résultats souhaités et permette la création de valeur.

Un fournisseur de télécommunications conçoit son service téléphonique mobile (et Internet) pour permettre à ses consommateurs de faire des appels téléphoniques, où qu'ils soient et quand ils le veulent (utilité). Le prestataire doit également s'assurer que ce service fonctionne dans différents types de situations, en assurant le bon niveau de disponibilité, de capacité, de continuité et de sécurité (garantie). Si le consommateur subit fréquemment des perturbations dans les services, comme une panne de réseau, il est insatisfait et envisage de passer chez un autre fournisseur. Cela signifie que l'utilité et la garantie sont tout aussi importantes pour donner au client une bonne expérience et aider à créer de la valeur.

Dans une organisation, l'équipe de développement se concentre généralement sur la création de nouvelles fonctionnalités (utilité) et l'équipe d'exploitation se concentre sur la disponibilité et la stabilité du service (garantie). Il est important que les deux équipes collaborent et communiquent à un niveau approprié pour fournir des services de grande qualité.

EXERCICE: QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Q1. Laquelle(lesquelles) de ces parties prenantes est (sont) impliquée(s) dans la co-création de valeur pour une organisation?

- Le Client consommateur du Service
- Le Fournisseur
- Le Fournisseur de service
 - a) 1 et 3 seulement
 - b) 2 et 3 seulement
 - c) Aucune
 - d) Toutes

Q2. ‘Une personne ou un groupe de personnes ayant ses propres fonctions avec des responsabilités, des autorités et des relations de service afin d’atteindre ses objectifs.’ est la définition de quel terme ?

- a) Client
- b) Fournisseur
- c) Organisation
- d) Fournisseur de Service

Q3. Un périphérique mobile fourni à un client pour un prochain usage est un exemple de composant d'offre de service (de quelle nature) ?

- a) Service
- b) Activité de Service
- c) Biens
- d) Accès à des ressources

Q4. Agissant en tant que fournisseur de service, une organisation fournit des livrables (outputs) permettant à ses clients d'obtenir certains résultats. Un résultat est:

- a) Un résultat pour une partie prenante
- b) Un livrable tangible d'une activité
- c) Un livrable intangible d'une activité
- d) Les activités réalisées par le client du service

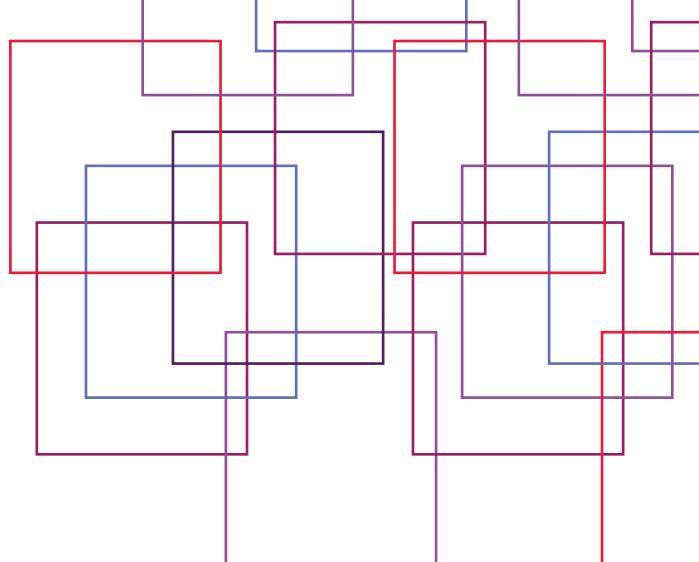
RÉSUMÉ DU MODULE

Dans ce module, il a été vu que:

- Dans le cadre de la gestion des services, une organisation peut agir en tant que fournisseur de services ou en tant que client de service; en réalité, une organisation peut jouer les deux rôles à tout moment.
- L'objectif d'une organisation réside dans la création de valeur pour les parties prenantes. La valeur dépend de la perception que les parties prenantes en ont, selon qu'il s'agit du client du service ou d'une partie de(s) organisation(s) fournissant le service.
- Les produits sont conçus pour satisfaire les besoins (exigences) des différents groupes de clients et leur plaisir.
- Différentes offres de service peuvent être créées sur la base d'un même produit autorisant donc l'utilisation du produit sous diverses formes afin de satisfaire les besoins de différents groupes de clients.
- Les relations de service sont établies entre deux (ou d'avantage plusieurs) organisations pour co-créer de la valeur. Dans une relation de service, les organisations endosseront les rôles de fournisseur de service ou de client de service.
- Les Services permettent un ou plusieurs résultats pour un client. Aboutir à des résultats souhaités suppose des ressources (et donc des coûts) qui sont souvent à la hauteur des risques.

- Tant l'utilité que la garantie sont importantes pour qu'un service facilite ses résultats souhaités et permette la création de valeur. L'utilité détermine si un service est « adapté aux fins objectifs»; la garantie détermine si un service est « adapté à l'utilisation ».

3



LES PRINCIPES DIRECTEURS

Objectifs et Contexte

Dans le module précédent, vous avez découvert les concepts clés de la gestion de services. Ce module vous présente les sept principes directeurs dans le contexte d'ITIL et de la gestion de services. Les principes directeurs d'ITIL sont une norme universelle pour les organisations de nos jours pour de nombreuses raisons. Certaines de ces raisons sont:

1. Ces principes ne sont pas spécifiques à ITIL ni même à ITSM.
2. Ces principes peuvent être appliqués à presque toutes les initiatives et aux relations avec tous les groupes de parties prenantes.
3. Ces principes peuvent aider les fournisseurs de services à tirer parti des pratiques spécifiques adoptées dans n'importe quelle philosophie, cadre ou méthodologie, qu'il s'agisse d'ITIL, de Lean ou de DevOps.
4. L'utilisation de ces principes permet à l'organisation de garantir une approche unique, et par conséquent d'éliminer les silos et les incohérences dans l'ensemble de l'organisation.

Avant de passer aux concepts, laissez-nous entendre ce que nos experts disent des principes directeurs.



<https://player.vimeo.com/video/302761014>

Transcription pour la vidéo:

Il est temps de discuter des sept principes directeurs qui représentent les messages centraux d'ITIL 4.

Premièrement, comprenons ce qu'est un principe directeur:

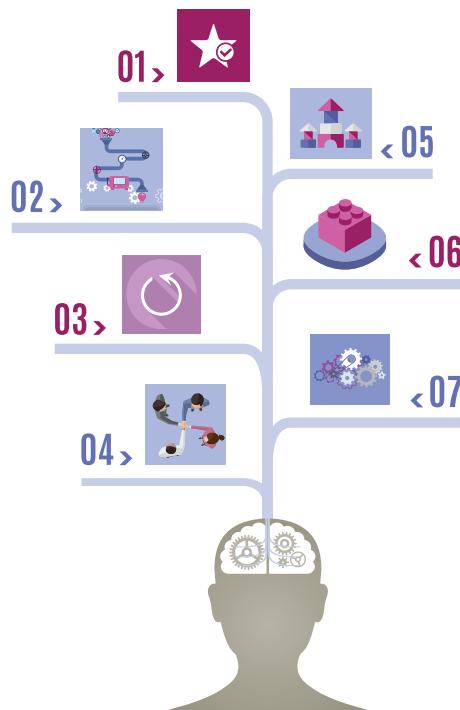
Un principe directeur est une philosophie ou une idée établie qui guide une organisation en toutes circonstances. Ils s'appliquent à toutes les initiatives de l'organisation et à toutes les relations avec les parties prenantes, favorisant ainsi une culture de partage et de collaboration. Les principes directeurs sont donc là toujours et partout.

Deuxièmement, les principes directeurs soutiennent les différentes actions et décisions prises par une organisation, y compris ses initiatives d'amélioration continue. Il s'agit avant tout d'adopter une approche de gestion des services et d'adapter les directives ITIL aux besoins.

Ces principes sont également reflétés dans d'autres cadres, méthodes, normes, philosophies et idées. De cette manière, une organisation peut choisir son approche unique de gestion des services.

Examinons de plus près les principes.

Identification des Principes Directeurs



1. Mettre le Focus sur la Valeur
2. Commencer là où vous êtes
3. Progresser Itérativement avec les Commentaires
4. Collaborer et promouvoir la Visibilité
5. Penser et travailler de manière holistique
6. Rester simple et pratique
7. Optimiser et Automatiser

Dans ce module, les principes directeurs sont identifiés à l'aide d'icônes spécifiques, comme illustré dans la figure donnée.

Remarque: les chiffres n'ont aucune importance dans le contexte des principes directeurs.

Objectifs d'apprentissage du module

A la fin de ce module, vous serez capable de:

- Lister les principes directeurs d'ITIL.
- Discuter de la nature des principes directeurs.
- Appliquer les principes directeurs dans le contexte de la gestion des services.

Sujets couverts

- Les sept principes directeurs
- Appliquer les principes directeurs

LES SEPT PRINCIPES DIRECTEURS



Mettre le Focus sur la Valeur



Commencer là où vous êtes



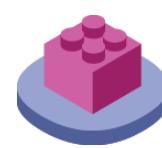
Progresser Itérativement avec les Commentaires



Collaborer et promouvoir la Visibilité



Penser et travailler de manière holistique



Rester simple et pratique



Optimiser et Automatiser

Les principes directeurs définis ici représentent les messages centraux d'ITIL et de la gestion des services en général. Ces principes guident les organisations lorsqu'elles adoptent une approche de gestion des services et adaptent les directives ITIL à leurs propres besoins et situations.

Discutons-les un par un.

Mettre le focus sur la Valeur

Le principe «Mettre le focus sur la Valeur» vise à créer de la valeur pour les consommateurs de services. Pour atteindre cette valeur, les organisations doivent relier les différentes activités (directement ou indirectement) de manière logique.



Création de la Valeur

La valeur peut prendre différentes formes, telles que revenus, fidélité des clients, réduction des coûts, augmentation de la productivité, réduction des impacts négatifs, réduction des coûts, capacité à conquérir de nouveaux marchés ou opportunités de croissance.

En d'autres termes, une organisation peut créer de la valeur pour les consommateurs de services uniquement en créant de la valeur pour elle-même, ses clients et ses parties prenantes.

À titre d'exemple direct de ce principe, il peut être nécessaire de repenser les services du point de vue du client, y compris les nouveaux clients. Un exemple indirect peut consister à améliorer le processus de gestion des modifications afin de normaliser les types de modifications avec moins de perturbations sur les améliorations de service visibles par le client.

The Axle Car Hire Story

Mettre le Focus sur la valeur - Exemple

Radhika: Lorsque Axle s'est étendu à la région Asie-Pacifique, nous avons entrepris une recherche axée sur les clients voyageant en dehors de leur pays d'origine. Les résultats ont révélé que les clients américains et européens se rendant dans ces zones étaient préoccupés par des règles routières inconnues et par la sécurité..

Marco: Axle introduit un système tiers d'assistance à la conduite certifié, appelé Axle Aware. Le système vérifie l'environnement extérieur et les conditions internes de la voiture. Il comprend des caméras pour surveiller la zone autour de la voiture et un programme d'intelligence artificielle avec le code de la route local. Il peut même avertir le conducteur du début de la fatigue. Le système l'avertira des dangers imminents et des infractions potentielles au code de la route. Par exemple, en Australie, selon les règles de la route locales, les conducteurs sont tenus de donner un minimum de 1 mètre lorsqu'ils croisent des cyclistes à une vitesse de 60 km / h ou moins ou de 1,5 mètre lorsque la vitesse dépasse 60 km / h..

Su: De nombreux touristes se concentreront principalement sur le côté droit de la route et ne connaîtront pas cette règle, mais le système Axle Aware le sait!

Marco: Des études ont montré que de tels systèmes réduisent considérablement le nombre d'accidents et de blessures graves.

Su: Cela signifie que la valeur pour nos consommateurs est une expérience de voyage plus sûre. Ce sera moins cher aussi, car ils auront moins de pénalités pour enfreindre des règles qu'ils ne connaissent pas!

Henri: La valeur de Axle Car Hire est une satisfaction accrue de la clientèle, une réduction des coûts de réparation et une réduction des primes d'assurance..

Marco: Ce type d'innovation apportera également une valeur ajoutée à certains de nos partenaires et fournisseurs..

Radhika: Par exemple, nous avons mis à jour notre contrat avec notre partenaire d'entretien des flottes. La maintenance inclura désormais Axle Aware. La valeur pour notre partenaire de maintenance est le revenu supplémentaire.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Aspects à considérer

Les aspects suivants peuvent aider les organisations dans la création de valeur:

- **Comprendre qui est un consommateur de service:** les fournisseurs de service ne peuvent créer la valeur souhaitée que s'ils savent qui utilisera le service et ce qu'ils recevront. Par conséquent, il est essentiel pour eux d'identifier et de comprendre les consommateurs de leurs services ainsi que les autres parties prenantes impliquées.
- **Connaître les points de vue des consommateurs sur la valeur:** les fournisseurs de services peuvent définir la valeur pour les consommateurs en fonction de leurs besoins spécifiques qui changent de temps en temps et en tenant compte des différentes circonstances. Par conséquent, obtenir une image claire de ce que signifie la valeur pour les consommateurs de services est la prochaine étape pour que les fournisseurs de services fournissent le service souhaité. En ce sens, les fournisseurs de services peuvent s'aider eux-mêmes en ayant les réponses aux questions suivantes:
 - Pourquoi les consommateurs utilisent-ils les services?
 - Que vont faire les services pour eux?
 - Comment les services leur permettent-ils d'atteindre leurs objectifs?
 - Quel rôle les services jouent-ils pour eux compte tenu des conséquences financières / financières?
 - Quels sont les risques possibles pour eux?
- **Amélioration de l'expérience client:** le succès de tout produit ou service dépend de l'expérience du consommateur ou des clients avec le service et les fournisseurs. L'expérience est généralement connue sous le nom d'expérience client. Il peut être objectif et subjectif en fonction des critères définis pour le mesurer.

Commencer là où vous êtes

Le principe «Commencer là où vous êtes» consiste à prendre en compte ce qui est déjà disponible au lieu de tout recommencer à zéro (ou de le réutiliser). Pour ce faire, il est essentiel d'analyser l'état existant afin d'identifier ce qui peut être utile pour créer la nouvelle valeur.

Les organisations prennent souvent la décision de supprimer les méthodes ou les services, anciens ou non, pour les améliorer et les

➤ EXEMPLE

Autres parties prenantes

- Clients, utilisateurs, ou sponsors

Expérience Client

C'est l'interaction des clients avec une organisation et les produits / services qu'elle fournit.



CONSEILS

Compte tenu de ces aspects, une organisation peut envisager les tâches suivantes :

- Identifiez les clients ou les espaces de marché pour chacun des services fournis.
- Créez et gériez une fiche de service avec toutes les informations du service et bien sûr mentionnez les clients.
- Recueillez les commentaires des clients au moyen d'enquêtes auprès des clients.
- Tenir un registre des améliorations apportées aux services ou aux composants, y compris les processus, l'organisation et les parties externes, au bénéfice du client.

➤ INFORMATION

Objectif et subjectif

CX (l'Expérience Client) est objectif lorsqu'une organisation peut le mesurer par rapport à des critères définis, tels que le prix, le délai de livraison. Il est subjectif quand ils ne peuvent pas le mesurer, tels que le style ou la mise en page du site web.

actualiser. Cependant, ce n'est pas une décision intelligente car cela peut conduire à:

- Suppression des services, processus, personnes et outils existants pouvant jouer un rôle important dans la création de la nouvelle valeur
- Développer une valeur complètement différente par rapport au passé
- Gaspillage des efforts

Il est important de ne pas recommencer sans considérer au préalable ce qui est déjà disponible pour en tirer parti. Par exemple, considérons qu'une entreprise doit réviser ses processus de gestion de services car les services en nuage deviennent opérationnels, parallèlement aux services traditionnels. Ce serait un gaspillage de recommencer à zéro, lorsque différents outils et portails en ce qui concerne l'informatique traditionnelle sont en place. Il est optimal d'utiliser simplement ce que vous avez et de l'ajuster pour les services cloud.

The Axle Car Hire Story

Commencer là où vous êtes

Application de réservation d'Axle

Marco: L'application de réservation Axle a été développée pour la première fois il y a deux ans. L'application ne répond plus aux exigences de l'entreprise. Elle ne peut pas prendre en compte les progrès technologiques que nous utilisons actuellement, tels que le système biométrique et le système d'aide à la conduite.

Par exemple, notre application doit pouvoir numériser et valider les empreintes digitales et les images faciales de nos clients. Le codage actuel ne peut tout simplement pas supporter cela. Nous avons besoin d'une nouvelle application!"

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Aspects à considérer



Lorsque vous récupérez des données d'une source, n'hésitez pas à poser autant de questions que vous pouvez, même des questions stupides. L'audience peut inclure des membres n'ayant aucune connaissance préalable du service. Ils peuvent aider à identifier des domaines que les personnes qui travaillent sur le service pourraient ignorer.

Lorsqu'une organisation décide de supprimer les services, processus, personnes et outils existants, elle doit prendre en compte les aspects suivants:

- **Détermination de votre situation:** Avant de commencer à évaluer les services et les méthodes, les organisations doivent obtenir les données de la source pour éviter toute hypothèse et prendre des décisions en fonction d'informations précises. Généralement, les rapports générés par une organisation sont différents de la réalité pour les deux raisons suivantes:
 - Mesure inexacte de certaines données
 - Biais ou distorsion involontaire des données dans les rapports

Une fois que les données requises sont en place, commencez par l'évaluation pour:

- Connaître l'état actuel des services et des méthodes.
- Identifiez la quantité de réutilisabilité pouvant contribuer à la création de la nouvelle valeur.
- Évitez les hypothèses liées aux délais, aux budgets et à la qualité.
- **Mesurer l'importance de chaque élément:** Vous ne pouvez évaluer quoi que ce soit que si vous pouvez le mesurer. Par conséquent, la mesure est une partie cruciale de ce principe. Il est utile d'analyser les données que vous obtenez de la source et de comprendre l'impact requis de chacune d'elles dans l'état actuel. Attention, il faut être conscient que la mesure peut également conduire à une imprécision. Les personnes trouvent généralement des moyens créatifs de respecter les métriques définies pour mesurer leurs performances. Par conséquent, les organisations doivent faire preuve de créativité dans leur définition. Ils devraient se concentrer sur la définition des paramètres directement liés au résultat.

The Axe Car Hire Story

Commencer là où vous êtes

Évaluation de l'état actuel

Henri: Tout le monde aime l'idée d'une nouvelle application et le service informatique souhaite commencer à rassembler les exigences des utilisateurs afin que nous puissions commencer le développement. Cependant, avant de développer une application entièrement nouvelle, évaluons l'état actuel de l'application, nous devons voir s'il existe des fonctionnalités que nous pouvons réutiliser. Le processus actuel de réservation d'une voiture répond aux exigences de base et n'a pas besoin de changer. Nous avons juste besoin de fonctionnalités supplémentaires. Par exemple, le processus d'enregistrement, d'enregistrement et de calcul des points pour notre programme de fidélité ne changera pas. Nous devrions également considérer les limites de la technologie utilisée par nos clients. Si nous voulons introduire la reconnaissance des données biométriques, les utilisateurs devront disposer d'appareils modernes. Je ne suis pas sûr que ce soit le cas, nous devrions donc étudier les contraintes et les opportunités ici.

Marco: Notre application de réservation actuelle fonctionne bien. Les données sur les incidents indiquent que les clients passent très peu d'appels au centre de services. Cela indique que la fonctionnalité actuelle est adaptée à l'utilisation et répond aux exigences du client..

Henri: Cependant, nos groupes de discussion indiquent que les clients évitent d'utiliser cette application, car elle est lente et difficile à utiliser. Auparavant, les mises à niveau étaient axées sur la technologie et non sur les exigences de nos clients. Nous n'avions pas la possibilité de configurer facilement les fonctionnalités pour qu'elles correspondent aux offres de services nouvelles et changeantes. Par conséquent, la fiabilité et la convivialité de l'application de réservation ne peuvent être évaluées uniquement à l'aide des données des incidents consignés. Nous devons confirmer ces résultats avec d'autres recherches."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.



CONSEILS

Considérez la citation suivante : « Manger un éléphant ne peut être fait que d'une seule façon : Une bouchée à la fois ». Essayer de l'avaler en une seule fois, c'est se provoquer une indigestion grave ». La citation explique l'idée du principe « Progresser de façon itérative avec le retour d'information ».



CONSEILS

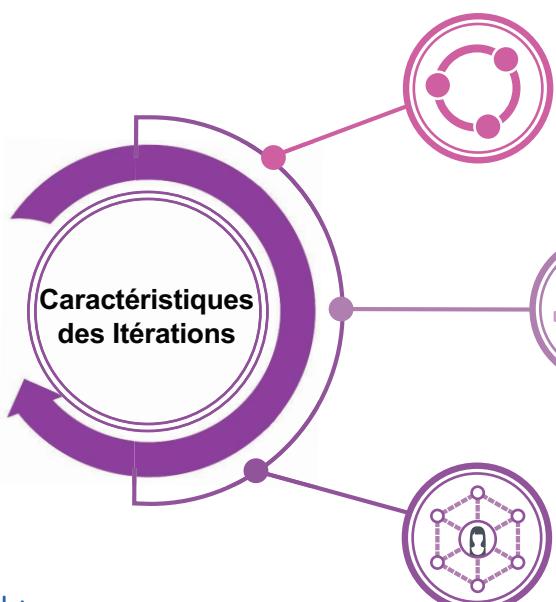
Un exemple courant de ce principe est l'utilisation de sprints comme dans la méthode agile.

Progresser Itérativement Avec Commentaires

Le principe «Progresser de manière itérative avec les commentaires» consiste à éviter le « tout en un instant » et à recueillir les commentaires dans les meilleurs délais. Pour ce faire, il est essentiel de décomposer le travail en composants plus petits et gérables pour mener à bien l'initiative de manière itérative.

Pour accomplir les initiatives, n'essayez même pas de tout faire d'un coup, travaillez plutôt en itérations. Toujours diviser le travail en unités logiques plus petites, gérables. En d'autres termes, divisez l'initiative d'amélioration en initiatives les plus petites possibles qui nécessitent des efforts d'amélioration minimes. En organisant le travail de cette manière, vous obtiendrez une livraison rapide, en vous concentrant davantage sur chaque effort et en facilitant la maintenance. Cependant, continuez à réévaluer l'ensemble de l'initiative avec les progrès accomplis pour vous concentrer sur la valeur et refléter les changements de circonstances, le cas échéant.

Les itérations aident également à recueillir les premières réactions. Obtenir les commentaires avant, pendant et après chaque itération garantit que tout progresse conformément aux attentes et que l'accent est mis sur la valeur.



Séquentielle ou Simultanée

- L'itération peut être séquentielle ou simultanée en fonction des besoins et des ressources disponibles.

Gérable

- Chaque itération doit viser à créer de nouvelles améliorations et à produire des résultats concrets dans les délais.

Organisable

- Organisez les itérations de manière à ce qu'elles ne perdent pas l'accent sur la valeur à aucun moment du progrès.



CONSEILS

Au cours de la réévaluation, utilisez une multitude de canaux de retour d'information et de méthodes afin de comprendre l'état de l'initiative et de ses progrès.

The Axe Car Hire Story

Progresser Iterativement

Marco: Cela fait maintenant trois mois qu'Axle a publié la première version de sa nouvelle application. Nous avons commencé par le rendre disponible uniquement aux clients VIP de confiance. Nous avons travaillé avec leurs commentaires pour affiner le processus de réservation.

Radhika: Nous avons appris que l'application devait être flexible pour pouvoir apporter facilement des modifications en fonction de l'évolution rapide des besoins des clients. Par exemple, nos clients professionnels souhaitaient que l'application enregistre automatiquement la distance parcourue. En travaillant avec notre équipe produit, nous avons facilement pu ajouter cette fonctionnalité.

Su: L'application est maintenant facilement configurable, ce qui permet à Axle d'ajouter rapidement de nouvelles fonctionnalités en fonction des commentaires des clients."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés

Aspects à Considérer

Les organisations qui envisagent de travailler sur une initiative d'amélioration doivent prendre en compte les aspects suivants pour sa réussite:

- **Connaître le rôle du retour d'information:** lorsqu'on travaille sur une initiative d'amélioration, aucune itération d'amélioration ne peut progresser isolément en raison de l'évolution des exigences, telles que l'évolution des circonstances et les nouvelles priorités. Ces exigences peuvent conduire à plusieurs modifications et peuvent même éliminer la nécessité d'avoir cette itération. Pour éviter de telles situations, recherchez toujours des commentaires avant, pendant et après chaque itération, et intégrez-les pour vous concentrer sur la valeur. Les organisations utilisent des boucles de rétroaction pour faire face aux exigences changeantes qui les aident à identifier les opportunités d'amélioration, les risques et les problèmes.
- **Travailler ensemble avec les itérations et les commentaires:** un cycle continu de surveillance et d'amélioration à chaque itération au moyen de boucles de rétroaction aide les organisations à:
 - **Améliorer la qualité:** Travailler de manière itérative avec des boucles de rétroaction offre une plus grande flexibilité pour échouer rapidement et découvrir les prochaines étapes de la réussite. Il aide à répondre aux besoins des clients et des entreprises de manière efficace et rapide.

INFORMATION

Chercher de la rétroaction

« Dans une organisation qui fonctionne bien, la rétroaction est activement collectée et traitée tout au long de la chaîne de valeur. Bien construit, les mécanismes de rétroaction facilitent la compréhension de :

- la perception de la valeur créée par l'utilisateur final et le client
- l'efficience et l'efficacité des activités de la chaîne de valeur
- l'efficacité de la gouvernance des services ainsi que des contrôles de gestion
- les interfaces entre l'organisation et son réseau de partenaires et de fournisseurs
- la demande de produits et services.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

- **Prendre des décisions efficaces:** Obtenir des commentaires à chaque étape aide à bien comprendre ce qui est nécessaire pour accomplir une tâche donnée, qui est le client, comment leur action peut affecter les résultats attendus et bien plus encore. Ces informations permettent aux organisations de prendre des décisions efficaces, de répondre aux besoins des clients et d'améliorer leur expérience.

Collaborer et promouvoir la visibilité

Le principe «Collaborer et promouvoir la visibilité» vise à éliminer les silos et à instaurer la confiance. Pour y parvenir, les membres d'une organisation doivent travailler ensemble et partager des informations dans la mesure du possible.

Retrait des silos

INFORMATION

Le mur de confusion

La dissolution du mur de confusion nécessite de s'attaquer à une multitude de problèmes sous-jacents, tels que des silos organisationnels, des mentalités différentes, des implémentations différentes, la perte de travail, un jeu de reproches, des processus désintégrés et l'absence de boucle de rétroaction.

Les silos peuvent survenir à travers le comportement d'individus et d'équipes, ainsi que de causes structurelles. Dans une organisation, les silos sont généralement dus à l'incapacité des différentes unités fonctionnelles à collaborer. Par exemple, les processus, les systèmes, la documentation et les communications peuvent être conçus pour répondre aux besoins d'une partie spécifique d'une organisation.

Les silos se produisent lorsque des personnes travaillent de manière isolée et le partage d'informations est limité à quelques personnes. Lorsque les gens ne connaissent pas les détails, les hypothèses et les rumeurs sont les plus susceptibles de se produire. En conséquence, cela crée un mur de confusion parmi les individus ou les équipes. Dans de telles circonstances, la résistance au changement devient un défi majeur alors que les gens commencent à se demander ce qui change et quel impact cela pourrait avoir sur eux.

Rappelez-vous qu'aucun travail n'est effectué isolément. Inclure tout le monde dans les initiatives est toujours une meilleure politique pour réussir sans aucune confusion. Des contributions enthousiastes aident à apporter de la créativité et des perspectives différentes. C'est pourquoi les organisations encouragent la coopération et la collaboration et découragent les «activités en silo».

INFORMATION

collaboration

«La reconnaissance de la nécessité d'une véritable collaboration a été l'un des facteurs déterminants de l'évolution de ce que nous appelons maintenant DevOps. Sans une collaboration efficace, ni Agile, Lean, ni aucun autre cadre ou méthode ITSM ne fonctionne.»

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Construire de la confiance

Travailler ensemble sur des initiatives de manière collaborative offre plus de pertinence et une meilleure compréhension qui rend tout visible. La visibilité aide à prendre des décisions efficaces, ce qui augmente les chances de succès à long terme. Toutefois, le travail en collaboration n'est pas une tâche facile, car il faut créer un climat de confiance.

La confiance au sein des équipes les aide à rester engagées et à gérer des choses (même l'inconnu) avec confiance. Si les gens ont confiance, ils partageront des informations qui les aideront à apprendre, à grandir et à faire un excellent travail ensemble.

Le partage d'informations aide les gens à mieux comprendre et à avoir une visibilité claire, par exemple en ce qui concerne les agendas cachés, ce qui se passe et pourquoi. Plus les gens connaissent les initiatives et les informations associées, plus ils seront disposés à les soutenir.

The Axle Car Hire Story

Travailler en collaboration

“Henri: En plus d'être itératif, notre travail sur la nouvelle application de réservation Axle est également collaboratif. Nous incluons bon nombre de nos équipes, telles que des développeurs, des testeurs et du personnel de support, et bien sûr, nos clients et utilisateurs. Cette approche nous permet d'améliorer nos services de manière plus réactive et ciblée, en fonction des commentaires reçus.”

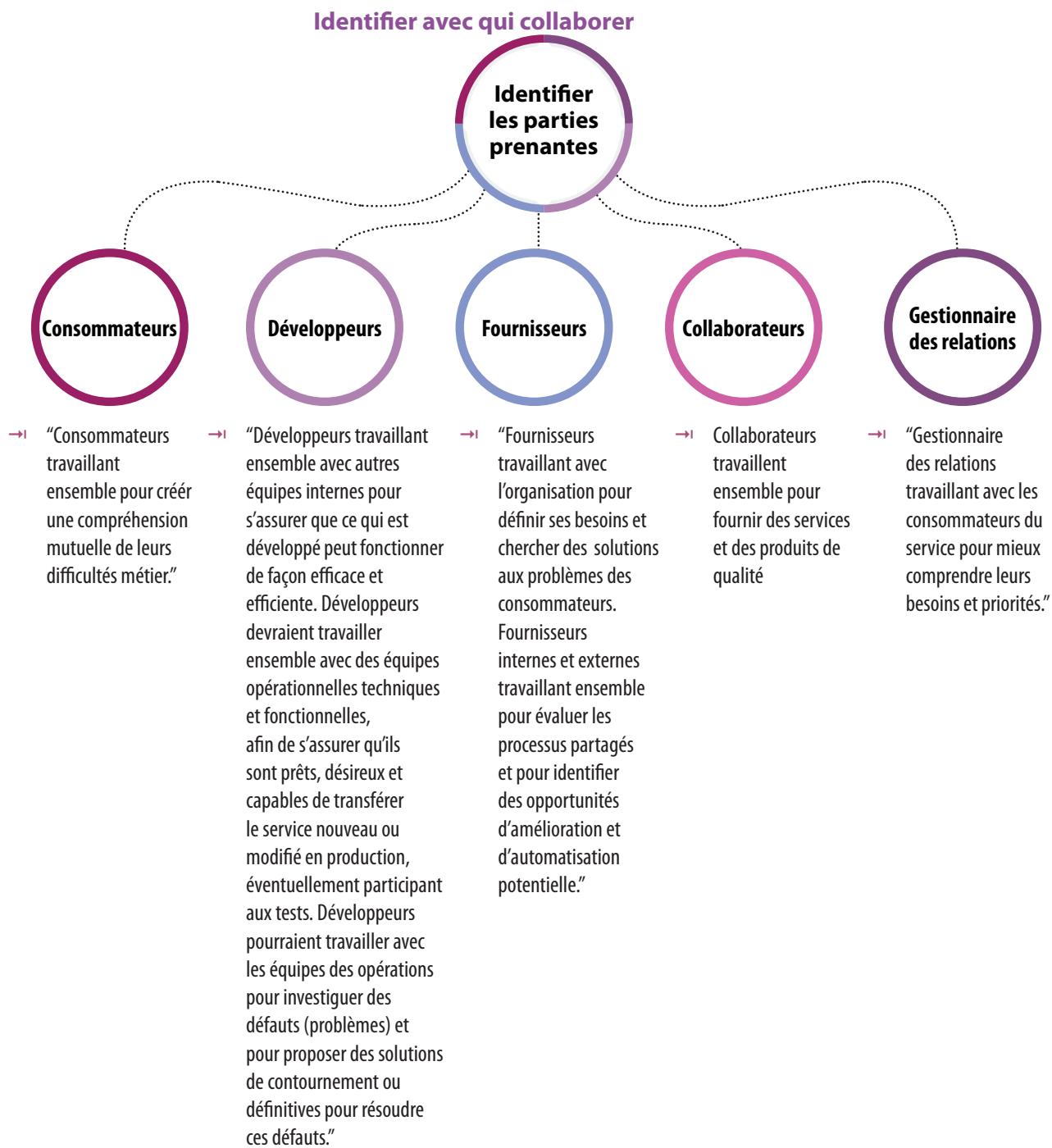
Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Aspects à Considérer

Les organisations doivent prendre en compte les aspects suivants lorsqu'elles envisagent de travailler en mode collaboratif:

- **Identifier avec qui collaborer:** Comprendre pour qui vous travaillez et quelles sont leurs perspectives et leurs attentes est essentiel pour une collaboration réussie.
- **Communiquer et améliorer:** Les fournisseurs de services doivent savoir dans quelle mesure chaque intervenant contribue à améliorer le service à chaque niveau.
- **Urgence croissante par la visibilité:** Il est essentiel de créer l'urgence du travail pour que chacun puisse connaître sa priorité.

Discutons des aspects en détail.



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Parties prenantes

Une partie prenante peut être une personne, un groupe ou une organisation ayant un intérêt dans l'organisation. Ils peuvent affecter l'entreprise, y compris l'organisation, ses clients et d'autres. De la même manière, l'entreprise peut affecter les parties prenantes.

Travailler efficacement en collaboration nécessite d'identifier, de gérer et de comprendre toutes les parties prenantes impliquées dans l'initiative. Par conséquent, comprendre pour qui vous travaillez et quelles sont leurs perspectives et leurs attentes est essentiel pour une collaboration réussie.

Une organisation a différentes parties prenantes. Cependant, le client est le premier acteur le plus important en raison de sa participation importante. Ils sont essentiels pour les fournisseurs de services car ils (clients) peuvent remettre en question leur capacité (fournisseurs de services) à gérer les services efficacement.

Une interaction efficace avec les clients, compte tenu de leur importance, est essentielle pour que les organisations produisent les résultats escomptés. Une interaction inefficace avec les clients peut conduire aux situations suivantes.



Les clients n'ont pas besoin d'avoir l'impression d'interagir avec les fournisseurs de services une fois les exigences définies. Ils n'ont aucun intérêt à connaître les pratiques suivies par les fournisseurs de services pour répondre à leurs besoins.

Pour éviter les situations précédentes et avoir les résultats escomptés en main, un niveau de collaboration adéquat est essentiel entre les clients, les fournisseurs de services et les **autres parties prenantes**.

Communiquer et améliorer

Lorsqu'ils travaillent sur des initiatives d'amélioration, les fournisseurs de services doivent savoir dans quelle mesure chaque intervenant contribue à améliorer le service à chaque niveau.

Connaître les attentes concernant le niveau de contribution nécessite une communication efficace avec les parties prenantes. Le type de collaboration pour communiquer avec les parties prenantes dépend du service et de la relation entre le fournisseur de service et le consommateur de service. Par conséquent, les fournisseurs de services devraient définir des moyens efficaces de s'engager avec eux.

Augmentation de l'urgence par la visibilité

Il est essentiel de créer l'urgence du travail pour que chacun puisse connaître sa priorité.

Une mauvaise visibilité sur le travail conduit à une prise de décision inefficace qui affecte la capacité de l'organisation à améliorer ses capacités internes. Dans de telles circonstances où personne ne connaît l'impact positif de l'initiative d'amélioration, il devient difficile d'y travailler. Il est donc essentiel que la direction soutienne l'initiative d'amélioration de toutes les manières et en rende l'importance visible pour tous.

➤ EXEMPLE

Améliorer le service

Les fournisseurs de services peuvent avoir besoin d'impliquer certains acteurs à un niveau détaillé, et certains en tant qu'examineurs ou approbateurs.

➤ EXEMPLE

Des moyens efficaces

- « La contribution des clients d'un service de cloud public à l'amélioration peut se faire par le biais d'une enquête ou d'une liste de choix des options pour différentes fonctionnalités.
- Pour un groupe de clients interne, la contribution à l'amélioration peut provenir d'une rétroaction sollicitée via un atelier ou un outil de collaboration sur l'intranet de l'organisation. ”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

EXEMPLE

Visibilité réduite

L'organisation partage l'initiative d'amélioration qu'une seule fois avec les différents services, équipes ou autres organisations. Quand les gens n'entendent plus parler de l'initiative et ne connaissent pas son urgence, ils accordent la priorité à leurs tâches urgentes quotidiennes.



CONSEILS

La visibilité est une partie essentielle de toute méthodologie agile. Cela garantit que les initiatives seront visibles, et seront donc facilement adoptées et soutenues par les personnes.

INFORMATION

travailler ensemble de manière intégrée

Dans le contexte de la gestion des services, les organisations doivent prendre les mesures suivantes pour travailler de manière intégrée :

- Etablir une compréhension de la manière dont les différentes parties d'une organisation travaillent ensemble.
- Développer une visibilité de bout en bout sur la manière dont la demande est identifiée et traduite en résultats.
- Identifiez et analysez l'impact de la modification d'un élément du système sur d'autres éléments et créez un plan en conséquence.
- Utilisez les quatre dimensions de la gestion des services.

Remarque: vous découvrirez les quatre dimensions de la gestion des services dans le module 4.

La direction peut effectuer les tâches suivantes pour renforcer ce qui est fait, pourquoi, et en quoi cela se rapporte à la vision, à la mission, aux buts et aux objectifs déclarés de l'organisation :

- Impliquer les acteurs à tous les niveaux et répondre à leurs besoins
- Fournir aux employés l'information appropriée liée à l'initiative d'amélioration

“Déterminer le type, la méthode et la fréquence de ces messages est l'une des activités centrales liées à la communication.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Penser et travailler de manière holistique

Le principe «Penser et travailler de manière holistique» met l'accent sur le travail intégré. Pour y parvenir, les différentes activités d'une organisation doivent être axées sur la création de valeur.

Aucun travail n'est fait en isolation. De même, aucun service, pratique, processus, service ou fournisseur ne peut être autonome. Travailler en tant qu'entité séparée ne peut pas les aider à produire le résultat souhaité. Ils doivent travailler ensemble de manière intégrée pour produire les résultats escomptés. Le traitement de l'ensemble des activités axées sur la création de valeur ne peut qu'aider les organisations à produire les résultats escomptés pour leurs clients et les parties prenantes internes et externes.

The Axle Car Hire Story

Pensez et travailler de manière holistique

Su: Axe travaille sur de nombreuses initiatives. Nous avons un calendrier des versions itératives de notre nouvelle application de réservation, ainsi que de notre système d'assistance au conducteur avancé Axle Aware, ainsi que du nouveau balayage biométrique pour la collecte et le retour des véhicules.

Henri: Avec autant d'activité, nous devons comprendre les impacts en amont et en aval. Par exemple, une décision d'étendre notre application de réservation avec une nouvelle fonctionnalité devrait prendre en compte les contraintes de ressources pour nos équipes de support.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Rester simple et pratique

Le principe «Rester simple et pratique» vise à simplifier les méthodes de travail complexes. Pour ce faire, identifiez et supprimez les processus, les services, les actions ou les mesures qui n'ajoutent aucune valeur au résultat.

Les organisations peuvent simplifier leur système complexe en réduisant les étapes nécessaires à la réalisation des objectifs. Ayez toujours recours à la pensée axée sur les résultats pour trouver des solutions pratiques qui produisent des résultats.

Les organisations essaient généralement de fournir une **solution à chaque exception**. Ce faisant, elles ignorent le principe «Restons simples et pratiques» et finissent par développer des méthodes de travail complexes qui ne maximisent pas les résultats et ne minimisent pas les coûts.

Réflexion basée sur les résultats

Il s'agit de produire des solutions pratiques qui produisent des résultats de valeur. La réflexion se concentre sur l'élimination des processus, service(s), action(s) ou mesure(s) qui ne contribuent pas à la valeur du résultat.

The Axle Car Hire Story

Rester simple et pratique

Su: Le département marketing d'Axle a indiqué qu'il souhaitait lancer une nouvelle promotion de fin d'année. La promotion comprendrait une mise à niveau gratuite d'un véhicule de luxe en février et la chance de gagner des vacances à l'étranger. Pour participer, les clients soumettront un article intitulé "Mon meilleur voyage de vacances en voiture". L'équipe marketing collectera et analysera ensuite les données du client et créera une application qui ciblera ses préférences de voyage.

Henri: Nos développeurs sont déjà occupés avec un calendrier de mise en œuvre pour les services biométriques. Nous avons besoin de rapidité de commercialisation pour cette fonctionnalité. Nous devons prioriser notre travail en fonction de la valeur attendue."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 édition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.



CONSEILS

Ne vous concentrez pas sur une solution à chaque exception. Les concepteurs doivent en tenir compte au cours du processus de développement, mais ils ne peuvent pas gérer toutes les exceptions. La définition des règles appropriées peut aider les concepteurs à gérer les exceptions de manière générale.

Aspects à Considérer

Les organisations doivent prendre en compte les aspects suivants lorsqu'elles envisagent de simplifier le système.

- **Juger quoi garder:** Demander ce qui contribue à la création de valeur est la clé pour analyser toute initiative d'amélioration. Il est utile de comprendre comment une pratique, un service, une procédure ou un processus contribue à créer de la valeur. L'un des moyens d'y parvenir est de commencer à concevoir l'initiative d'amélioration avec une approche simple (peu

Objectifs contradictoires

Des objectifs contradictoires se produisent lorsque les organisations tentent d'atteindre un objectif et finissent par en sacrifier un autre.

compliquée) et d'ajouter les contrôles, les activités ou les mesures en fonction de leurs besoins.

- **Éviter les objectifs contradictoires:** «Lors de la conception, de la gestion ou de la mise en œuvre de pratiques, tenez compte des objectifs contradictoires. Par exemple, la direction d'une organisation peut vouloir collecter une grande quantité de données pour prendre des décisions, tandis que les personnes chargées de la conservation des enregistrements peuvent souhaiter un processus plus simple qui ne nécessite pas autant de saisie de données. En appliquant ce principe et les autres principes directeurs, l'organisation devrait convenir d'un équilibre entre ses objectifs concurrents. Dans cet exemple, cela pourrait signifier que les services ne devraient générer que des données qui apporteront une réelle valeur ajoutée au processus de prise de décision, et la conservation des enregistrements devrait être simplifiée et automatisée dans la mesure du possible afin de maximiser la valeur et de réduire le travail sans valeur ajoutée.»

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

The Axle Car Hire Story

Rester simple et pratique

Juger quoi garder

Marco: Notre application de réservation d'origine a collecté de nombreuses données, telles que le temps qu'il a fallu à un client pour remplir chaque formulaire dans l'application de réservation. Mais nous avons découvert que les données fournissaient peu de valeur pour la prise de décision. La véritable valeur réside dans la durée de l'ensemble du processus de réservation. Nous avons affiné les champs de l'application de réservation et amélioré sa vitesse globale en supprimant cette fonction de capture de données..”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Optimisation

Optimiser signifie rendre quelque chose d'autant efficace et utile qu'il faut. Avant qu'une activité puisse être efficacement automatisée, elle doit être optimisée dans la mesure du possible et du raisonnable. Il est essentiel que des limites soient imposées à l'optimisation des services et des pratiques, car elles existent dans un ensemble de contraintes pouvant inclure des limitations financières, des exigences de conformité, des contraintes de temps et la disponibilité des ressources.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Optimiser et Automatiser

Le principe «Optimiser et automatiser» se concentre sur l'optimisation du travail effectué par ses ressources humaines et techniques. Pour ce faire, les organisations doivent automatiser leurs travaux dans la mesure du possible, nécessitant une intervention humaine minimale.

L'optimisation aide les organisations à maximiser la valeur du travail. Cela les aide à éliminer les actions inutiles et répétitives en utilisant la bonne technologie. Cependant, il est essentiel d'avoir une vision globale du fonctionnement des différentes parties d'une organisation. Les quatre dimensions de la gestion des services peuvent les aider à fournir une vue globale tenant compte des diverses contraintes, types de ressources et autres domaines.

Remarque: vous en apprendrez plus sur les quatre dimensions dans le module 4.

La technologie permet aux organisations d'agrandir et d'utiliser leurs ressources humaines pour prendre des décisions complexes. Veuillez noter que vous ne pouvez pas compter sur la technologie sans la capacité requise d'intervention humaine. Automatiser tout simplement pour des raisons d'automatisation sans aucune raison sous-jacente peut entraîner des coûts énormes et réduire la robustesse et la résilience de l'organisation.



CONSEILS

Vous aimerez peut-être tout automatiser, mais il est important de comparer les efforts d'automatisation avec les résultats obtenus.

The Axle Car Hire Story

"Marco: Axle a commencé à tester la nouvelle technologie biométrique et les tests se déroulent bien. Nous souhaitons mettre en œuvre cette technologie dans tous nos dépôts.

Radhika: Avant qu'Axle n'introduise la biométrie, il existait de nombreux processus manuels à base de papier. Le personnel d'Axle a utilisé des check-listes sur papier pour effectuer les contrôles des dommages au véhicule. Leurs notes devaient ensuite être entrées dans une base de données, qui n'était disponible que sur les ordinateurs de bureau. Ce n'était pas en temps réel ou accessible à travers d'autres systèmes.

Su: Ce travail était généralement mis de côté jusqu'à la fin de la journée et les détails étaient souvent perdus. Nous devions améliorer le processus de saisie des données avant d'automatiser.

Radhika: Nous pouvons automatiser presque n'importe quoi. Mais commençons par bien comprendre les règles et processus métier."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Aspects à Considérer

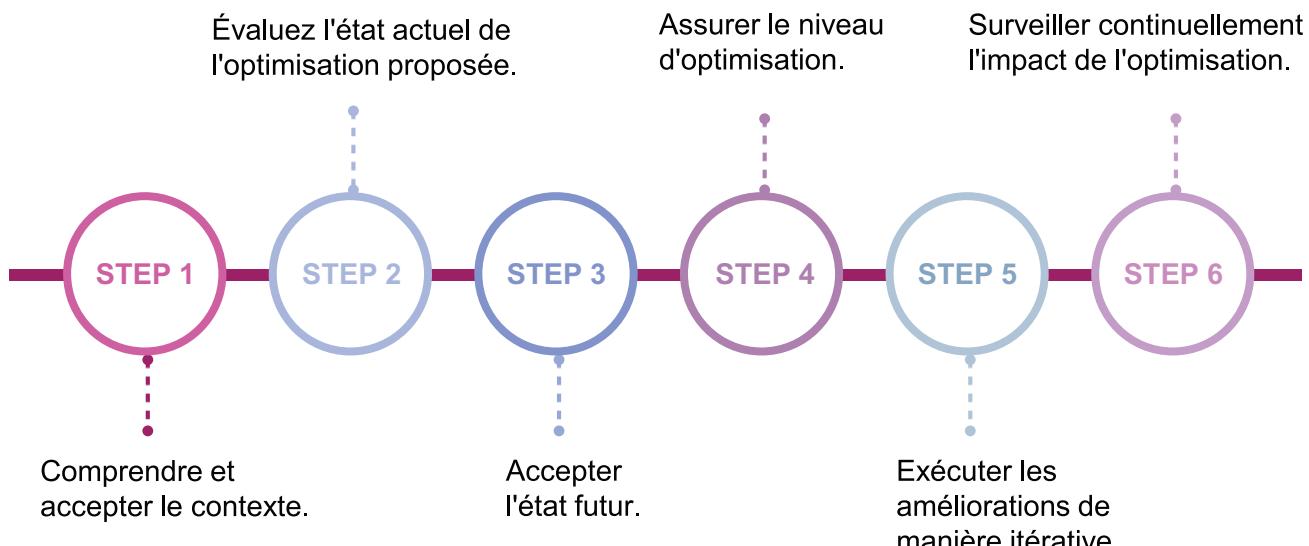
Les organisations doivent prendre en compte les aspects suivants lorsqu'elles planifient optimiser la valeur du travail grâce à l'automatisation.

- **Trouver le bon chemin vers l'optimisation:** Quelles que soient les pratiques suivies par une organisation. Le chemin de l'optimisation est le même.
- **Usage de l'automatisation:** L'automatisation aide les entreprises à réduire leurs coûts, à réduire les erreurs humaines et à améliorer l'expérience des employés.

Discutons ces aspects en détail.

Trouver le bon chemin vers l'optimisation

Quelles que soient les pratiques suivies par une organisation, le chemin de l'optimisation comprend les étapes suivantes:



EXEMPLE

Concepts et pratiques

- Pratiques d'amélioration continue
- Mesure et reporting

Les organisations peuvent optimiser les pratiques et les services de nombreuses manières. Cependant, cela nécessite l'utilisation efficace des concepts et des pratiques décrits dans ITIL. Les pratiques suivies par les organisations pour optimiser le travail en vue d'améliorer les performances peuvent être spécifiques à ITIL, Lean, DevOps, Kanban et autres sources.

Les points suivants décrivent les différentes étapes en détail:

1. «Comprendre et convenir du contexte dans lequel l'optimisation proposée existe. Cela implique de convenir de la vision globale et des objectifs de l'organisation.
2. Évaluer l'état actuel de l'optimisation proposée pour comprendre où elle peut être améliorée et quelles opportunités d'amélioration sont susceptibles de produire le plus grand impact positif.
3. Convenir de l'état futur et des priorités de l'organisation, en mettant l'accent sur la simplification et la valeur. Cela inclut généralement également la normalisation des pratiques et des services, ce qui facilitera l'automatisation ou l'optimisation ultérieure.
4. Assurer que l'optimisation a le niveau approprié d'engagement des parties prenantes.
5. Exécuter les améliorations de manière itérative, en utilisant des métriques et d'autres commentaires pour vérifier les progrès, rester sur la bonne voie et ajuster l'approche de l'optimisation selon les besoins.
6. Surveiller en permanence l'impact de l'optimisation pour identifier les opportunités d'amélioration des méthodes de travail. ”

EXEMPLE

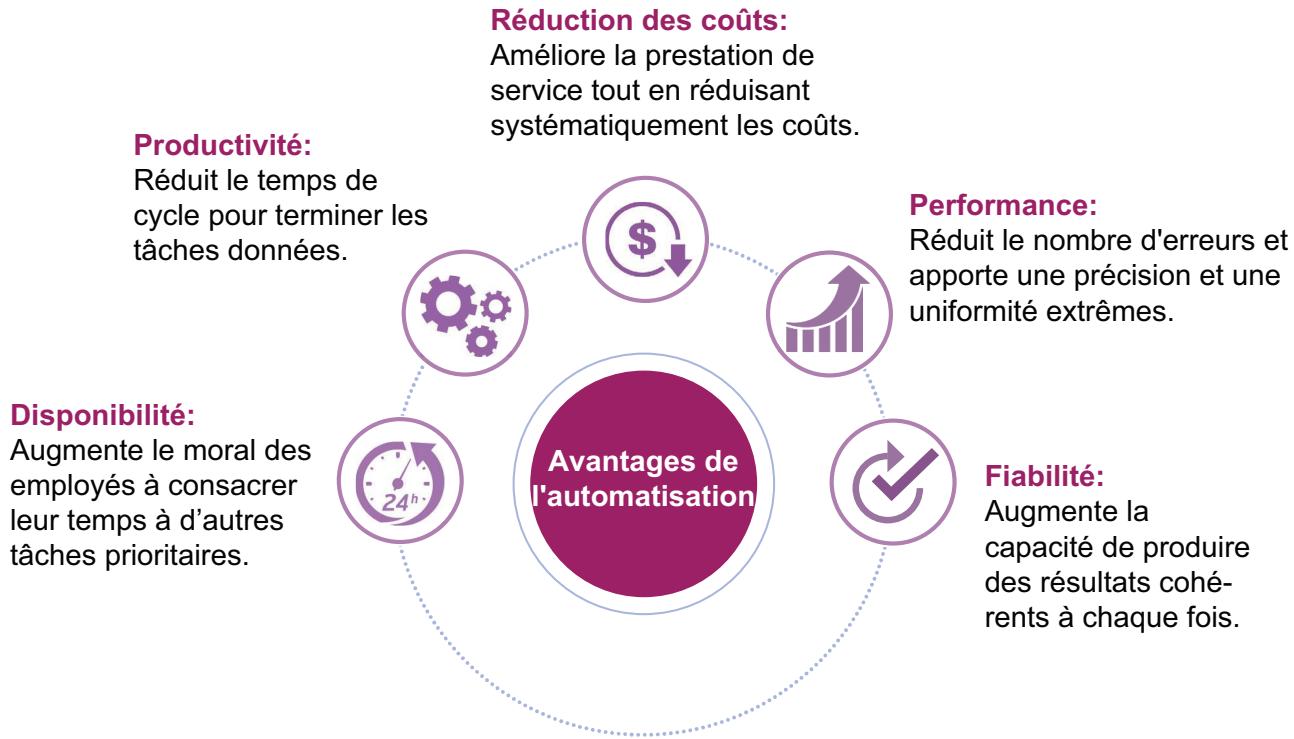
Automatisation

Dans le contexte d'un déploiement continu, l'automatisation peut être le processus de livraison automatique et continue du code et de son test dans différents environnements, tels que les environnements de développement et de l'exécution.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Utilisation de l'automatisation

L'Automatisation consiste à utiliser la technologie pour maximiser la valeur du travail avec une intervention humaine minimale.



Les entreprises peuvent trouver de nombreuses possibilités d'automatisation leur permettant de réduire leurs coûts, de réduire les erreurs humaines et d'améliorer l'expérience de leurs employés. En termes simples, l'automatisation est le processus de normalisation et de rationalisation des actions manuelles. En conséquence, la nécessité minimale d'implication humaine pour arrêter et évaluer chaque partie d'un processus conduit à une plus grande efficacité.

Activité: *Ordre de priorité des principes directeurs*

Durée: 10 minutes

Focus

Les sept principes directeurs sont des principes universels qui peuvent être appliqués à toutes les situations et peuvent être utilisés pour guider une organisation tout au long de son cycle de vie.

Tâche

Créez une liste de principes directeurs en tenant compte de leur importance avec les justes raisons.

➤➤➤ EXEMPLE

Possibilités d'automatisation

Automatisation des tâches standards et répétitives.

➤➤➤ EXEMPLE

Actions manuelles

Définir les règles d'une partie d'un processus pour permettre la prise de décision automatique

APPLIQUER LES PRINCIPES DIRECTEURS

Mettre le Focus sur la Valeur

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer avec succès le principe «Mettre le Focus sur la Valeur» dans la vie réelle.

Questions	Oui/Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
L'organisation a-t-elle une idée claire de la manière dont les consommateurs utiliseront leurs services?		
Le personnel est-il conscient de leurs clients et de l'expérience client attendue?		
Avez-vous considéré le principe «Mettre le Focus sur la Valeur» lors d'activités opérationnelles et d'initiatives d'amélioration?		
L'organisation envisage-t-elle le principe «Mettre le Focus sur la valeur» à chaque étape de l'initiative d'amélioration?		

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la liste de contrôle:

- **Savoir comment les clients utilisent chaque service:** Il s'agit de rassembler les informations requises sur la valeur que le service apportera à ses clients, telles que:
 - Quels résultats les consommateurs attendent-ils du ou des services?
 - Comment le service aidera-t-il les consommateurs à réaliser ce qu'ils veulent?
 - Comment les consommateurs vont-ils percevoir le fournisseur?

Cela inclut également la collecte continue de commentaires pour améliorer en permanence et maintenir des relations de service saines.

- **Encouragez tous les membres du personnel à se focaliser sur la valeur:** il s'agit de défendre le personnel quant à la valeur attendue du service et de l'encourager à se faire une idée précise de ses clients. La connaissance est essentielle pour qu'ils puissent comprendre pour qui ils créent le service ou développent le produit. Avoir une image claire des clients et de la valeur attendue permet de développer et de fournir la valeur souhaitée et l'expérience client.
- **Concentrez-vous sur la valeur lors des activités opérationnelles normales ainsi que lors des initiatives d'amélioration:** chaque membre d'une organisation contribue

à créer et à maximiser la valeur du client. Il est donc nécessaire qu'ils participent à la création de valeur. La participation ne devrait pas être limitée à ceux qui travaillent sur de nouveaux projets passionnants.

- Mettez l'accent sur la valeur dans chaque étape d'une initiative d'amélioration:** les personnes qui travaillent sur une initiative doivent savoir ce qu'elle doit faciliter et comment mesurer la valeur qu'elle crée. Par conséquent, il devient nécessaire pour eux de participer à chaque étape de l'organisation pour que l'initiative aboutisse. La connaissance est essentielle pour qu'ils connaissent leur contribution à la création de valeur.

Commencer là où vous êtes

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer le principe "Commencer là où vous êtes."

Questions	Oui/Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
Avez-vous obtenu les données requises de la source authentique?		
Avez-vous identifié ce qui existe le plus objectivement possible?		
Avez-vous identifié les services, pratiques et processus pouvant être réutilisés pour créer la nouvelle valeur?		
Connaissez-vous les risques associés à la réutilisation des services, pratiques et processus existants?		
Devez-vous partir de zéro pour créer la nouvelle valeur?		

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la liste de contrôle:

- Examinez ce qui existe le plus objectivement possible, en utilisant le client ou le résultat souhaité, comme point de départ:** la question concerne la collecte des données requises à la source pour étudier l'état actuel des services. C'est le point de départ pour comprendre le niveau de réutilisabilité. Il s'agit d'identifier quels éléments de l'état actuel ont des mesures contre les critères définis. En d'autres termes, cela aide à analyser si les éléments de l'état actuel sont adaptés à leur objectif et à leur utilisation.
- Lorsque des exemples de pratiques ou de services réussis se trouvent dans l'état actuel, déterminez si et comment ils peuvent être répliqués ou développés pour atteindre**

EXEMPLE

Risques associés à la réutilisation

- Impact négatif sur le nouveau service en raison des anciennes fonctionnalités du système.
- Fonctionnement inattendu des nouvelles procédures.

INFORMATION

Réutilisation

La réutilisation ne se limite pas à la duplication et à l'extension, il s'agit d'apprendre comment améliorer.

l'état souhaité: Il s'agit d'identifier les services, les pratiques et les processus pouvant contribuer à la création de la nouvelle valeur. . La réutilisation de ce qui est déjà disponible réduit les efforts requis pour passer de l'état actuel à l'état futur.

- Appliquez vos compétences en gestion des risques:** Après avoir identifié les éléments réutilisables. L'étape suivante consiste à rechercher les risques associés à la réutilisation de ces éléments afin de prendre les meilleures décisions à chaque étape de la création de la nouvelle valeur.
- Sachez que parfois, rien de l'état actuel ne peut être réutilisé:** si la réutilisabilité ne présente aucun avantage, les organisations doivent développer le nouveau service dès le début. Bien qu'il soit rare d'avoir une telle situation, cependant, parfois, le seul moyen de créer la nouvelle valeur est de recommencer à zéro.

Progresser Itérativement avec Commentaires

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer le principe “Progresser Itérativement avec Commentaires”

Questions	Oui/Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
Progressez-vous itérativement?		
La rétroaction est-elle un processus continu?		
Chaque itération répond-elle aux exigences minimales viables?		

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la liste de contrôle:

- Comprenez le tout, mais faites quelque chose:** Comprendre la situation dans son ensemble et être responsable, c'est bien. Toutefois, en faire trop peut parfois mener à une «paralysie de l'analyse» qui vous empêche de progresser. N'oubliez pas de tout comprendre est essentiel, mais prenez des mesures pour rendre le processus significatif aussi.
- L'écosystème étant en constante évolution, les informations en retour sont essentielles:** il est essentiel de recueillir les informations en retour à chaque étape de tous les niveaux pour répondre aux besoins variés de la situation en constante évolution de l'écosystème.
- Rapide ne veut pas dire incomplet:** casser le travail en itérations est bénéfique pour réussir. Cependant, il est illogique d'avoir de petites itérations incomplètes pour être rapide. Chaque itération doit répondre aux exigences essentielles pour fournir un produit minimal viable (MVP) à son succès. Un MVP reflète le produit final sous une forme fonctionnelle minimale. Il est utilisé pour tester si l'hypothèse est correcte.

Paralysie de l'analyse

Une situation dans laquelle les personnes passent trop de temps à analyser la situation dans son ensemble et ne font rien pour progresser.

MVP (Minimal Viable Product)

“Un MVP est une version du produit final qui permet un maximum d'apprentissage validé avec le minimum d'effort.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Collaborer et promouvoir la visibilité

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer le principe “Collaborer et promouvoir la visibilité.”

Questions	Oui/Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
Collaborez-vous pour un consensus?		
Utilisez-vous le bon mode de communication?		
Les décisions sont-elles basées sur les données visibles?		

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la liste de contrôle:

- **Collaborer ne signifie pas consensus:** collaborer pour obtenir le consensus de toutes les personnes impliquées dans l'initiative d'amélioration avant même de commencer le travail n'est absolument pas essentiel. Certaines organisations cherchent trop à obtenir un consensus pour tenter de rendre tout le monde heureux. En conséquence, ils produisent un résultat qui ne répond aux attentes de personne. Parfois, ils finissent par ne rien faire.
- **Communiquez de manière à ce que l'auditoire puisse entendre:** Choisir le bon mode de communication avec les parties prenantes est essentiel pour les entendre. Lorsque les organisations rassemblent les différents groupes de parties prenantes, elles commettent généralement l'erreur d'utiliser les méthodes de communication traditionnelles ou la même méthode pour communiquer avec tout le monde. Cela mène à un kiosque.
- **Les décisions ne peuvent être prises que sur des données visibles:** les organisations ne doivent pas prendre le risque de prendre des décisions en l'absence de données. Lorsque vous prenez des décisions, rassemblez toujours les données requises pour avoir une visibilité claire sur le travail à effectuer.

Penser et travailler de manière holistique

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer le principe “Penser et travailler de manière holistique.”

Questions	Oui/Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
Avez-vous identifié la complexité du système?		
Collaborez-vous pour faciliter la réflexion et le travail de manière holistique?		
Avez-vous identifié les modèles dans les exigences données et les interactions entre les éléments du système?		

INFORMATION

La bonne façon de communiquer

La communication est un canal à double sens et elle devrait répondre aux besoins des deux parties impliquées.

INFORMATION

Collecte des données requises

La collecte de données pouvant coûter cher, les entreprises doivent d'abord la comparer aux avantages qu'elle apportera.

Système complexe

Un système complexe contient des composants complexes qui changent plus souvent

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la check-liste:

- **Reconnaître la complexité des systèmes:** Différents niveaux de complexité nécessitent différents niveaux de prise de décision. Vous ne pouvez pas utiliser les méthodes et les règles d'un système simple avec le système complexe. Cela conduit à une prise de décision inefficace. Par conséquent, l'identification du niveau de complexité du système est essentielle.
- **La collaboration est la clé pour penser et travailler de manière holistique:** Utiliser les mécanismes appropriés qui permettent à tout le monde de collaborer en temps opportun est une clé pour penser et travailler de manière holistique. Il fournit une vue globale qui permet aux organisations d'identifier et de résoudre tout problème sans délai.
- **Dans la mesure du possible, recherchez des tendances dans les besoins et les interactions entre les éléments du système:** L'analyse des exigences données et des relations entre les différents éléments du système permet d'identifier:
 - Qu'est-ce qui est essentiel dans chaque domaine pour réussir?
 - Quelles relations entre les éléments peuvent influencer les résultats?

Ces connaissances offrent aux organisations une vision globale et leur permettent de prévoir les besoins imprévus et de définir les normes.

- **L'automatisation peut faciliter le travail de manière globale:** les organisations doivent se concentrer autant que possible sur l'automatisation, compte tenu de la disponibilité suffisante des ressources. L'automatisation prend en charge une visibilité de bout en bout et constitue un moyen efficace de gestion intégrée. Cependant, elles devraient considérer l'automatisation comme une stratégie globale plutôt que comme une solution.

Rester Simple et Pratique

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer le principe “Rester Simple et Pratique.”

Questions	Oui/ Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
Chaque activité contribue-t-elle à la création de valeur?		
Avez-vous simplifié le processus pour atteindre le résultat souhaité?		
Avez-vous un nombre minimum d'étapes pour atteindre l'objectif?		

Utilisez-vous efficacement le temps que chacun consacre au processus?		
Avez-vous des pratiques plus faciles à suivre?		
Vous concentrez-vous sur les gains rapides?		

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la liste de contrôle:

- **Garantir la valeur:** Effectuer une analyse appropriée pour garantir que chaque activité contribue à la création de valeur est essentiel pour disposer d'un produit ou d'un service simple et axé sur les résultats.
- **La simplicité est la sophistication ultime:** Simplifier le processus au maximum est essentiel pour atteindre la simplicité. Il est assez difficile de tout simplifier, mais c'est le moyen le plus efficace de développer le résultat souhaité.
- **Faites moins de choses, mais faites-les mieux:** minimiser les activités pour inclure uniquement les étapes nécessaires ou les actions créant de la valeur pour les parties prenantes est essentiel pour améliorer la qualité. Concentrez-vous toujours sur l'exécution ou la réalisation d'un travail de qualité au lieu d'un nombre énorme.
- **Respecter le temps des personnes impliquées:** le temps est le facteur crucial du succès de toute initiative. Par conséquent, n'utilisez jamais un processus trop compliqué et bureaucratique. Un tel processus conduit toujours à une mauvaise gestion du temps de toutes les personnes impliquées dans le processus.
- **Plus facile à comprendre, plus susceptible d'adopter:** Chaque fois que vous voulez que les gens adoptent une pratique, assurez-vous qu'elle est facile à comprendre afin de pouvoir la suivre sans difficulté.
- **La simplicité est le meilleur moyen d'obtenir des résultats rapides:** il est essentiel de disposer de résultats rapides, qu'il s'agisse de projets, d'initiatives d'amélioration ou d'activités opérationnelles quotidiennes visant à générer de la valeur à intervalles réguliers. La simplicité est le meilleur moyen de gagner rapidement

Optimiser et Automatiser

La check-liste suivante peut être utilisée pour appliquer le principe “Optimiser et Automatiser.”

➤➤➤ EXEMPLE

Simplicité

Travailler de manière itérative avec des boucles de rétroaction permet de générer une valeur incrémentielle à intervalles réguliers.

➤➤➤ INFORMATION

Victoires rapides

Les gains rapides permettent aux organisations de démontrer les progrès et de gérer les attentes des parties prenantes.

Questions	Oui/Non	Description (si oui) / Action requise (si non)
Avez-vous simplifié et / ou optimisé les tâches avant d'essayer de les automatiser?		
Avez-vous défini les métriques?		
Utilisez-vous également les autres principes directeurs?		



CONSEILS

N'essayez pas d'automatiser des parties complexes ou sous-optimales d'un processus. Vous n'atteindrez pas le résultat souhaité avec une telle automatisation.

Les points suivants expliquent pourquoi il est nécessaire de répondre aux diverses questions incluses dans la liste de contrôle:

- **Simplifiez et / ou optimisez avant d'automatiser:** passez toujours du temps à analyser les normes et les processus répétitifs. L'analyse vous aide à rationaliser et à identifier le point de départ de l'automatisation.
- **Définissez vos métriques:** La définition d'un ensemble de métriques axées sur les résultats et axées sur la valeur est essentielle pour évaluer les résultats de l'optimisation, définir la base de référence et mesurer les résultats.
- **Utilisez les autres principes directeurs pour appliquer celui-ci:** Les principes directeurs sont liés les uns aux autres. Par conséquent, tenez toujours compte des autres principes directeurs lors de l'optimisation et de l'automatisation. Par exemple:
 - **«Progressez itérativement avec les retours:** l'optimisation et l'automatisation itératives rendront les progrès visibles et augmenteront l'adhésion des parties prenantes pour les itérations futures.
 - **Restez simple et pratique:** il est possible que quelque chose soit simple, mais pas optimisé, utilisez donc ces deux principes ensemble lors de la sélection des améliorations.
 - **Mettez le focus sur la valeur:** le choix de ce qui doit être optimisé et automatisé et de la manière de le faire doit être basé sur ce qui permettra le meilleur rapport qualité-prix pour l'organisation.
 - **Commencez là où vous êtes:** la technologie déjà disponible dans l'organisation peut comporter des caractéristiques et des fonctionnalités actuellement inexploitées ou sous-utilisées. Utilisez ce qui existe déjà pour mettre en œuvre des possibilités d'optimisation et d'automatisation rapides et économiques. ”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Interaction entre les Principes

Les principes directeurs interagissent les uns avec les autres. Par conséquent, rappelez-vous toujours de reconnaître comment ils dépendent les uns des autres.

“Par exemple, si une organisation est déterminée à progresser de manière itérative avec des commentaires, elle doit également réfléchir et travailler de manière holistique pour s’assurer que chaque itération d’une amélioration inclut tous les éléments nécessaires pour obtenir des résultats réels.”

“De la même manière, l’utilisation de commentaires appropriés est la clé de la collaboration, et se concentrer sur ce qui sera vraiment précieux pour le client facilite la simplicité et la pratique.”

«Les organisations ne devraient pas utiliser seulement un ou deux des principes, mais devraient considérer la pertinence de chacun d’entre eux et la manière dont ils s’appliquent ensemble. Tous les principes ne seront pas critiques dans toutes les situations, mais ils devraient tous être revus à chaque occasion pour déterminer leur pertinence.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d’AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Activité: Récapitulation des Principes Directeurs

Durée: 15 minutes

Focus

Les sept principes directeurs sont des principes universels qui peuvent être appliqués à différentes situations et peuvent être utilisés pour guider une organisation tout au long de son cycle de vie.

Tâche

Identifier les principes directeurs appliqués ou requis dans les scénarios suivants.

Scénario	Principles
1. Le comité consultatif du changement (CAB) ne se réunit qu'une fois par mois. Au cours de ce mois, plus de 20 éléments signalés doivent être mis en attente jusqu'à ce que le CAB les approuve. En raison de la faible fréquence des réunions, les problèmes sont accumulés. Avoir des réunions bi-hebdomadaires plus courtes permet de maintenir le flux.	
2. Augmentez le niveau de communication et de coopération entre les équipes de développement et les équipes d'exploitation pour fournir le bon niveau d'utilité (exigences fonctionnelles) et de garantie (exigences non fonctionnelles) et créer une expérience client et utilisateur positive.	
3. Les organisations adoptent l'idée des équipes DevOps. Dans une telle équipe, les gens travaillent en étroite collaboration et rendent le travail visible à travers des tableaux Kanban, par exemple. De plus, le client est représenté dans le rôle de responsable de produit dans ces environnements.	
4. Lorsqu'un nouveau service est conçu, construit et déploie un nouveau service en production, il est essentiel de prendre en compte les quatre dimensions (organisations et personnes, informations et technologie, partenaires et fournisseurs, et chaînes de valeur). Si l'un d'entre eux est ignoré, cela aura une influence négative significative sur la qualité globale du service.	

Activité: Récapitulation des Principes Directeurs (suite)

Scénario	Principles
5. Ce qui a été construit doit être testé. Pour plusieurs raisons, les tests peuvent être automatisés, mais avant d'automatiser les routines de test, vous devez d'abord les optimiser.	
6. Le département passe à la nouvelle version de SharePoint. Avec la mise à niveau précédente, de nombreuses données étaient perdues et les utilisateurs ne pouvaient plus accéder à l'intranet pendant plusieurs jours. Les leçons tirées de ce projet doivent être prises en compte lors de la mise à niveau. En outre, l'équipe doit aligner la planification de la mise à jour sur tout autre projet en cours d'exécution afin de réduire les perturbations. Il se peut également qu'une autre équipe travaille déjà sur la nouvelle version de SharePoint.	
7. Lors de la création d'un nouveau programme eHealth, l'équipe devait rassembler des informations sur la conceptualisation de l'intervention du site Web, la structure et la personnalisation du contenu, ainsi que sur les attentes concernant la fonctionnalité de l'intervention. Avec la structure filaire initiale de l'interface du site Web, ils ont exécuté cinq itérations pour optimiser la conception visuelle du site Web, telles que la couleur, la mise en page de la page d'accueil et des sous-pages Web, ainsi que le formatage du contenu et des onglets / boîtes de message / liens croisés sur le site Web.	
8. Une organisation de transport aérien prévoit d'accélérer la procédure d'enregistrement en fournissant des fonctionnalités d'enregistrement en ligne, combinées à l'impression d'étiquettes de bagages à domicile. Cela donnera au consommateur (passager) une expérience de voyage plus fluide. – Mettre le focus sur la valeur, optimisez et automatisez.	

EXERCICE: QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Q1. Le principe directeur «Commencer là où vous êtes» suggère d'utiliser laquelle de ces activités?

- a) Observer directement
- b) Action itérative
- c) Gestion de projet
- d) Mise en œuvre de l'amélioration

Q2. Le principe directeur «Optimiser et Automatiser» est le lien le plus étroit avec laquelle de ces approches de gestion des services?

- a) Agile
- b) Lean
- c) COBIT
- d) ISO 20000

Q3. Comprendre l'expérience client et l'expérience utilisateur doit être activement géré. C'est un élément de quel principe directeur?

- a) Mettre le Focus sur la valeur
- b) Commencer là où vous êtes
- c) Penser et travailler de manière holistique
- d) Collaborer et promouvoir la visibilité

Q4. Comprendre le produit minimum viable de chaque itération lors du développement agile est une application de quel principe directeur?

- a) Promouvoir la visibilité
- b) Penser et travailler de manière holistique
- c) Progresser itérativement avec les commentaires
- d) Rester simple et pratique

RÉSUMÉ DU MODULE

Dans ce module, vous avez appris que:

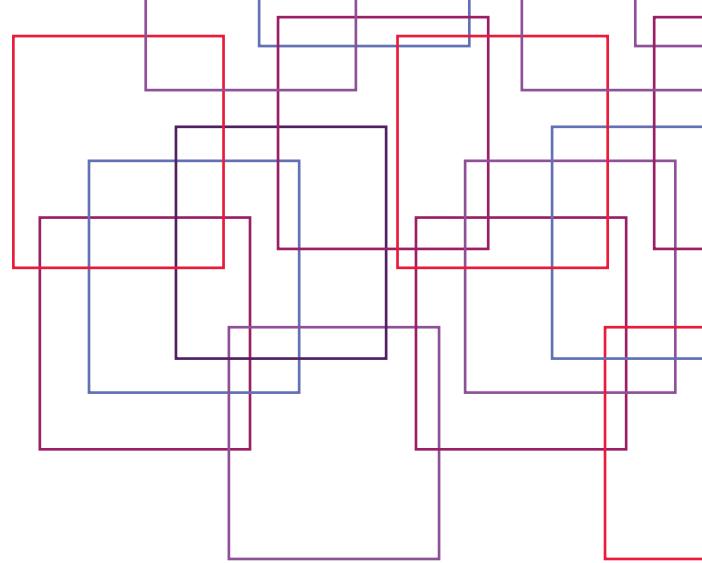
- Les sept principes directeurs sont :
 - Mettre le Focus sur la Valeur : Vise à créer de la valeur pour les consommateurs de services.
 - Commencer là où vous êtes: concentrez-vous sur ce qui est déjà disponible au lieu de repartir de zéro (ou la réutilisabilité).
 - Progresser de façon itérative avec des commentaires: concentrez-vous pour éviter le tout à la fois et rassemblez à temps les commentaires.
 - Collaborer et promouvoir la visibilité: se concentrer sur l'élimination des silos et l'instauration d'un climat de confiance.
 - Penser et travailler de manière holistique: concentrez-vous sur le travail intégré.
 - Rester simple et pratique: concentrez-vous sur la simplification des méthodes de travail complexes.
 - Optimiser et automatiser: met l'accent sur l'optimisation du travail effectué par ses ressources humaines et ressources techniques.

- Les lignes directrices suivantes que vous devriez considérer pour chaque principe directeur :
 - Mettre le Focus sur la valeur :
 - Savoir comment les clients utilisent chaque service
 - Encourager les employés à se concentrer sur la valeur
 - Concentrez-vous sur la valeur pendant les activités opérationnelles normales ainsi que pendant les initiatives d'amélioration
 - Commencer là où vous êtes :
 - Regarder ce qui existe le plus objectivement possible en utilisant le client ou le résultat souhaité comme point de départ.
 - Lorsque des exemples de pratiques ou de services réussis se trouvent dans l'état actuel, déterminez si et comment ceux-ci peuvent être répliqués ou développés pour atteindre l'état souhaité
 - Appliquer vos compétences en gestion des risques
 - Reconnaître que parfois rien de l'état actuel ne peut être réutilisé
 - Progresser de façon itérative avec des commentaires :
 - Comprendre le tout, mais faire quelque chose
 - L'écosystème évolue constamment, donc le retour d'informations est essentiel
 - Rapide ne veut pas dire incomplet
 - Collaborer et promouvoir la visibilité :
 - Collaboration ne veut pas dire consensus
 - Communiquer de manière à ce que le public puisse entendre
 - Les décisions ne peuvent être prises qu'en se basant sur des données visibles
 - Penser et travailler de manière holistique :
 - Reconnaître la complexité des systèmes
 - La collaboration est la clé pour penser et travailler de manière holistique
 - Dans la mesure du possible, rechercher des tendances dans les besoins et les interactions entre les éléments du système.

- Rester Simple et Pratique :
 - Assurer la valeur
 - La simplicité est la sophistication ultime
 - Faites moins de choses, mais faites-les mieux
 - Respecter le temps des personnes impliquées
 - Plus facile à comprendre, plus susceptible d'adopter
 - La simplicité est le meilleur moyen de réaliser des gains rapides
- Optimiser et Automatiser :
 - Simplifier et / ou optimiser avant d'automatiser
 - Définir vos métriques
 - Utiliser les autres principes directeurs lorsque vous appliquez celui-ci



4



LES QUATRES DIMENSIONS DE LA GESTION DES SERVICES

Intention et Contexte

L'objectif de toute organisation est de créer de la valeur pour ses clients, ses parties prenantes et ses partenaires. Vous pouvez atteindre cet objectif en utilisant le **système de valeur des services** (SVS) d'ITIL. Il décrit les liens entre les divers segments et activités d'une organisation. Les quatre dimensions définies par ITIL se rapportent à tous les éléments du SVS et ont un impact sur eux. Par conséquent, avant de discuter du SVS, vous devriez connaître les quatre dimensions.

Voyons ce que nos experts disent sur les quatre dimensions de la gestion des services.



<https://player.vimeo.com/video/294524511>

Transcription de la vidéo

Ce module traite des quatre dimensions d'ITIL. Elles sont importantes pour la stabilité et l'amélioration du système de valeur du service de l'organisation, dont nous discuterons dans un autre module.

Le Glossaire ITIL 4 dit: " Les quatre dimensions qui sont essentielles à la création de valeur efficace et efficiente pour les clients et autres parties prenantes sous la forme de produits et de services ".

Imaginez les quatre dimensions comme les quatre piliers essentiels d'une organisation. L'absence ou l'instabilité d'un pilier entraîne des risques plus élevés, des services non livrables et des attentes non satisfaites.

INFORMATION

Système de valeur des services

Vous en apprendrez plus sur le système Système de valeur des services ITIL dans le prochain module de ce cours.

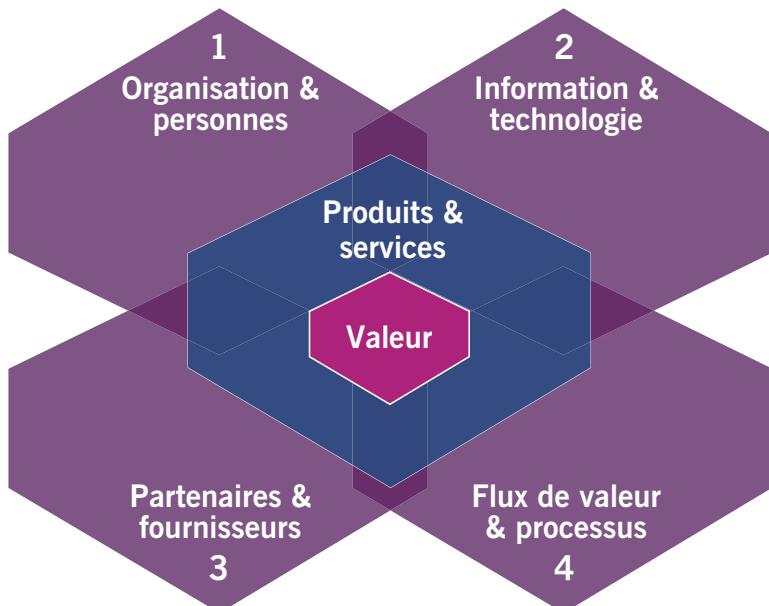
Comme pour la construction d'une maison, les quatre dimensions constituent une base solide sur laquelle l'ensemble du SVS est construit. Rien n'est fait dans l'ITSM de manière isolée.

Les quatre dimensions n'ont pas de limites précises et peuvent se chevaucher. Ils interagissent parfois de façon imprévisible, selon le niveau de complexité et d'incertitude dans lequel l'organisation fonctionne.

Il est temps de regarder les choses d'un point de vue holistique.

Les quatres dimensions

Pour soutenir une approche holistique de la gestion des services, ITIL définit quatre dimensions qui, collectivement, sont importantes pour la création effective et efficace de valeur. Les quatre dimensions sont représentées sur la figure.



EXEMPLE

Ne pas tenir compte des 4 dimensions

Si vous ne tenez pas compte des dimensions, cela peut entraîner des situations extrêmes, telles que:

- Organisations et personnes: échec des startups, productivité réduite, inefficacité organisationnelle et perte de réputation
- Information et technologie: risque élevé d'erreurs humaines, de la productivité réduite, d'une mauvaise disponibilité et de fiabilité, d'échanges de données non sécurisés et de communications floues et trompeuses
- Partenaires et fournisseurs: décalage entre les services externalisés et les besoins de l'organisation
- Flux de valeur et processus: conflits, gaspillage de travail et duplication d'efforts

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Ces dimensions n'ont pas de limites précises. Il y a donc une probabilité de chevauchement des dimensions. Par exemple, si les membres de l'équipe du centre de service (organisations et personnes) sont fournis par le fournisseur de services tiers, une attention particulière doit être accordée à la sécurité des informations et à l'application des politiques et procédures (information et technologie).

De plus, ces dimensions peuvent interagir de façon inhabituelle selon le niveau de complexité et d'incertitude dans lequel l'organisation fonctionne. **Si vous ne tenez pas compte de l'une ou l'autre de ces dimensions**, cela peut mener à des services non livrables et à des attentes non satisfaites en matière de qualité ou d'efficacité.

The Axe Car Hire Story

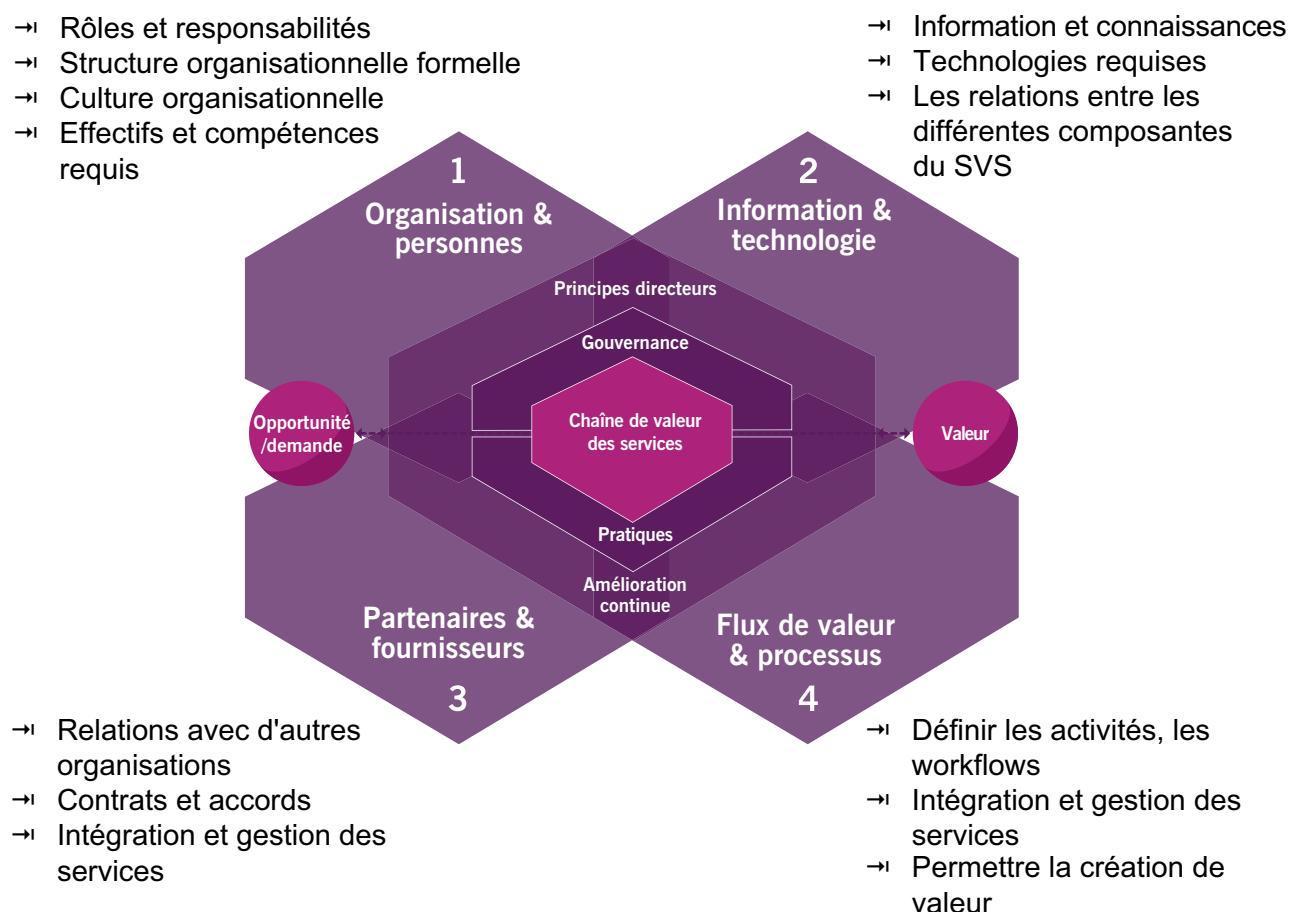
Les quatre dimension de la Gestion des Services

“Henri: En tant qu'équipe IT, nous sommes responsables de l'information et de la technologie chez Axe Car Hire. Cependant, une gestion efficace de l'IT va bien au-delà de la simple gestion de la technologie. Nous devons également tenir compte de l'organisation au sens large et des personnes impliquées dans le service de location de voitures d'Axe, de nos relations avec nos partenaires et fournisseurs, et des flux de valeur, processus et technologies que nous utilisons.”

Source du texte cité: *ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition)*, 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Les quatres dimensions et le système de valeur des services

Les quatre dimensions doivent être prises en compte pour le bon fonctionnement de l'ensemble du SVS. Ces quatre dimensions représentent des perspectives pertinentes pour l'ensemble du système de valeur des services (SVS), y compris la chaîne de valeur des services et toutes les pratiques ITIL.



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériau 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

La dimension organisationnelle et humaine est liée aux rôles et responsabilités, à la structure et à la culture organisationnelles, ainsi qu'à la composition des équipes et aux compétences requises. Ces aspects ont trait à la création, à l'amélioration et à la prestation d'un service. Par conséquent, lorsque vous comparez cette dimension avec le SVS, vous devez considérer les mêmes aspects, mais dans le contexte d'une organisation agissant en tant que prestataire de services.

Système de gestion de flux de travail

Un système de gestion de flux de travail fournit une infrastructure pour l'organisation, les performances et la surveillance d'un flux de travail (séquence de tâches définie).

La dimension information et connaissance concerne l'information et la connaissance, les technologies requises et les relations entre les différentes composantes du SVS, telles que les entrées et sorties de la chaîne de valeur des services. Pour un service spécifique, l'information et les technologies spécifiques dépendent de la nature du service. Une organisation devrait tenir compte de l'information créée, gérée et utilisée pour l'approvisionnement et la consommation de services ainsi que de la technologie qui soutient et permet ce service particulier. La gestion des services bénéficie du développement technologique à tous les niveaux. La gestion des services s'appuie sur des technologies liées aux systèmes de gestion des workflows, aux bases de connaissances, aux systèmes d'inventaire, aux systèmes de communication et aux outils analytiques.

Differentes phases de vie des services

Les différentes phases de vie d'un service incluent la conception, le développement, le déploiement, la livraison et le support. Et / ou amélioration continue.

La dimension des partenaires et des fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations qui sont impliquées dans les différentes phases des services. Cette dimension comprend également les contrats et autres accords entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. Les relations avec d'autres organisations peuvent impliquer différents niveaux d'intégration et de formalité, allant de contrats officiels avec séparation claire des responsabilités à des partenariats souples où les partenaires partagent des objectifs et des risques communs et travaillent ensemble pour obtenir les résultats désirés.



Les quatre dimensions sont contraintes ou influencées par plusieurs facteurs externes, souvent indépendants de la volonté du SVS.

Comme les trois autres dimensions, la dimension des flux de valeurs et des processus s'applique à la fois au SVS en général et à des produits et services spécifiques. Dans les deux contextes, il définit les activités, les workflows, les contrôles et les procédures nécessaires pour atteindre les objectifs définis. Lorsque la dimension des flux de valeur et des processus est appliquée à l'organisation et à son SVS, elle tient compte de la façon dont les divers éléments de l'organisation fonctionnent de façon intégrée et coordonnée pour permettre la création de valeur grâce à des produits et services. Cette dimension met l'accent sur les activités qu'entreprend une organisation, la façon dont ces activités sont organisées et la façon dont la valeur peut être créée pour tous les intervenants de façon efficiente et efficace.

Objectif d'apprentissage du modules

A la fin de ce module, vous serez en mesure de :

- Aborder les quatre dimensions de la gestion des services.
- Expliquer comment chaque dimension est liée au Système de valeur du service (SVS).
- Expliquez les facteurs externes qui peuvent avoir un impact sur les quatre dimensions.

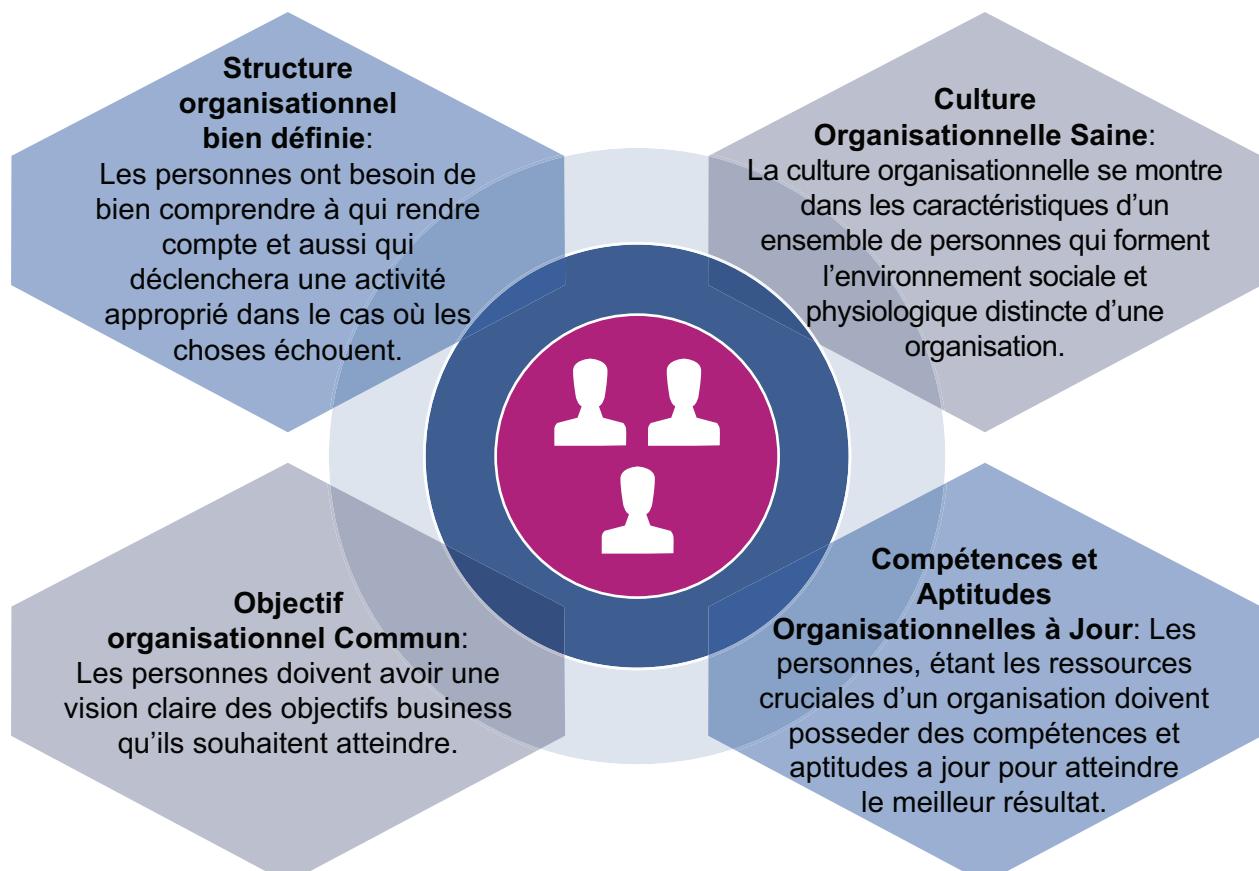
Sujets couverts

- Organisations et Personnes
- Informations et Technologies
- Partenaires et Fournisseurs
- Flux de valeur et Processus
- Facteurs externes et le modèle de Pestle

ORGANISATIONS ET PERSONNES

Organisations et Personnes

La figure suivante illustre les principales caractéristiques des organisations et de la dimension humaine.



INFORMATION

Facteurs externes

Vous découvrirez le modèle PESTLE, qui aide à analyser les forces externes ayant un impact sur une organisation. Les différentes lettres de l'acronyme PESTLE font référence à différents types de facteurs externes. Ceux-ci sont Politiques, Economiques, Sociaux, Technologiques, Légaux et Environnementaux.

INFORMATION

Personnes

Les personnes peuvent être des clients, des employés de fournisseurs, des employés du fournisseur de services ou tout autre intervenant dans la relation de service.

The Axe Car Hire Story

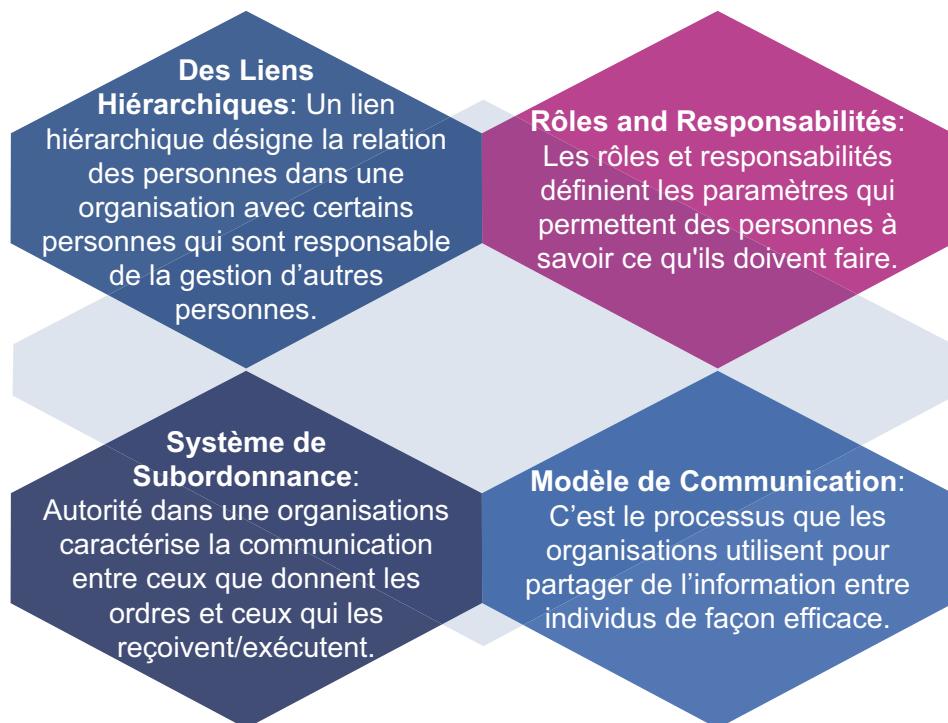
Organisation et personnes d'Axle

"Henri: La dimension organisationnelle et humaine des services de location de voitures d'Axle comprend mon équipe IT et d'autres équipes de l'organisation, telles que les achats, les RH et les moyens généraux."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Structure organisationnelle bien définie

Les organisations ont besoin d'une structure bien définie pour aligner leurs équipes sur la stratégie et le modèle opérationnel de l'organisation dans son ensemble. Pour appuyer la stratégie et le modèle de fonctionnement, les personnes doivent avoir une compréhension claire de:



INFORMATION

Rôles et responsabilités clairs

Avantages :

- Tout le monde sait quoi faire, comme les attentes, le comportement et les objectifs à atteindre.
- Moins de chances de rater des choses lorsque tout le monde comprend clairement les tâches à accomplir.
- Les personnes travaillent mieux ensemble quand ils comprennent leurs rôles.
- Les personnes gaspillent moins d'énergie pour faire face aux choses qui ne comptent pas.
- **Lignes hiérarchiques** : Une organisation devrait définir clairement les lignes de responsabilité solides et pointillées. Les lignes pleines indiquent la responsabilité des activités des collaborateurs, y compris l'administration de la discipline. Les lignes pointillées indiquent un niveau plus limité de responsabilité et d'autorité sur les autres.
- **Rôles et responsabilités** : Lorsqu'une organisation définit clairement les rôles et les responsabilités, elle permet aux gens de connaître les attentes, comme par exemple comment se comporter, ce qu'il faut accomplir et comment atteindre l'objectif. Une compréhension claire leur permet également de travailler ensemble avec moins de débats et plus de créativité.

- **Systèmes d'autorité** : Selon les différents types de responsabilités, les membres d'une organisation peuvent avoir trois types d'autorité :
 - **Autorité hiérarchique** : C'est l'autorité la plus fondamentale dans une organisation qui permet aux managers de diriger le travail des employés. Les managers peuvent prendre certaines décisions même sans consulter personne. L'autorité hiérarchique comprend principalement les managers qui sont responsables de la réalisation des objectifs organisationnels.
 - **Autorité du personnel** : Les managers du personnel soutiennent les managers hiérarchiques et les autres membres du personnel en les assistant et en les conseillant pour améliorer leur efficacité dans l'exécution des tâches requises.
 - **Autorité fonctionnelle** : Une organisation confère à un employé ou à un département l'autorité fonctionnelle d'exécuter un travail particulier pendant un certain temps. Ce type de droits porte sur des processus, des pratiques, des politiques ou des questions liées aux activités d'autres départements.
- **Modèle de communication** : La communication est le moteur d'une compréhension claire de tout, car il s'agit de partager l'information d'une personne à l'autre. Le processus que suivent les organisations pour communiquer efficacement est connu sous le nom de modèle de communication. Par conséquent, une communication efficace est essentielle pour bien comprendre les liens hiérarchiques, les rôles et les responsabilités, les systèmes d'autorité et d'autres questions.

Culture organisationnelle saine

- La culture est la façon dont une organisation accomplit son travail en créant des valeurs et des attitudes communes, qui deviendront avec le temps la culture organisationnelle.
- La culture comprend également la vision, les valeurs, les normes, les systèmes, les symboles, le langage, les hypothèses, les croyances et les habitudes de l'organisation.

Vous ne pouvez pas assurer l'efficacité d'une organisation simplement en ayant une structure ou un système d'autorité bien défini. L'organisation a également besoin d'une culture de soutien suffisamment compétente pour atteindre ses objectifs. Une telle culture est cruciale pour toute organisation et exige des dirigeants qu'ils éduquent et soutiennent des valeurs qui encouragent les gens à travailler de manière opportune. Vous pouvez établir une culture organisationnelle saine en adoptant les principes directeurs ITIL.

EXEMPLE

Autorité fonctionnelle

- Le responsable commercial de la production peut exiger les méthodes de présentation de nouveaux produits dans un délai défini.
- Un responsable de la planification de la production peut passer des commandes concernant les problèmes des subordonnés, la planification de la production, l'utilisation de dispositifs de sécurité et le contrôle de la qualité.
- Un responsable financier peut obtenir l'autorisation d'accéder aux rapports budgétaires d'autres départements.

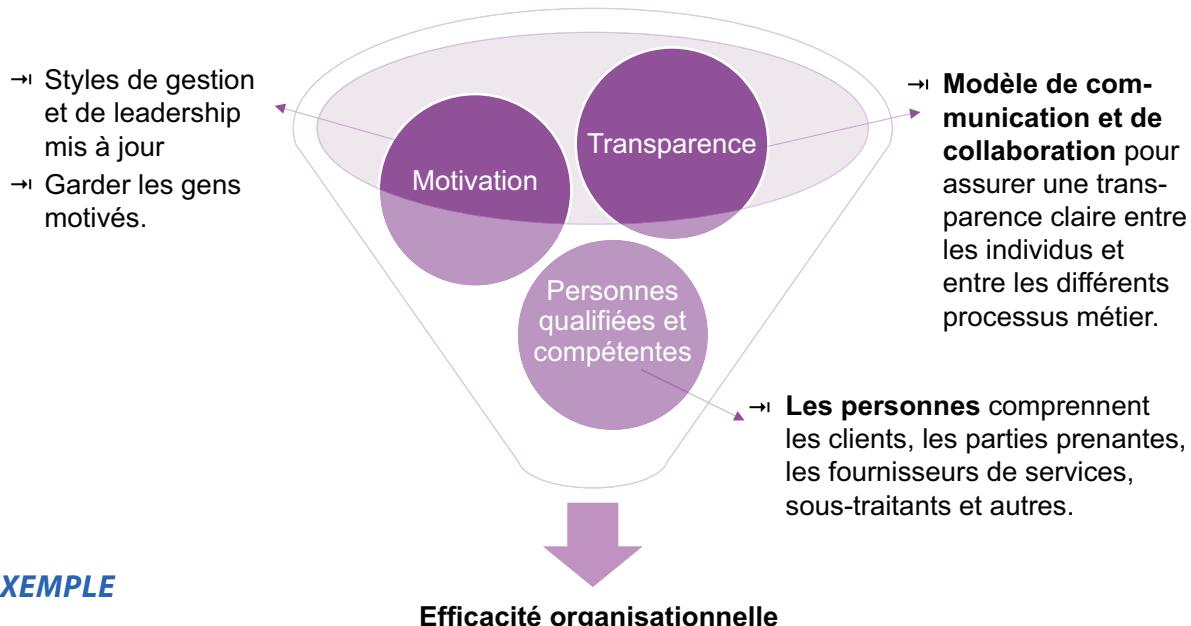
EXEMPLE

Culture

Par exemple, promouvoir une culture de confiance et de transparence dans une organisation encourage ses employés à soulever et à remonter les problématiques. Une telle culture permet de prendre des mesures correctives et d'empêcher les clients d'être touchés.

Compétences et aptitudes en matière d'organisation et de personnes

Les personnes sont des ressources clés de l'organisation et de la dimension humaine. Il est important de prêter attention non seulement aux aptitudes et aux compétences des équipes ou des membres individuels, mais aussi aux styles de gestion et de leadership et aux aptitudes de communication et de collaboration.



EXEMPLE

Les personnes comprennent non seulement leur rôle et leur spécialisation, mais aussi ceux des autres

Les équipes de développement et d'exploitation doivent avoir une idée générale du style de travail des autres. Cela permet d'éviter les silos, différentes implémentations, différents outils, différents environnements, le jeu du blâme, le processus désintgré, la perte de travail et bien d'autres.

EXEMPLE

Atteindre l'objectif de création de valeur

Les organisations peuvent promouvoir leur objectif de création de valeur en éliminant les barrières de confusion (silos) entre les différents processus métier.

Les personnes doivent travailler à la mise à jour de leurs aptitudes et compétences non seulement pour l'organisation, mais aussi pour leur progression.

L'efficacité d'une organisation est directement et positivement liée à la motivation de son personnel. Par conséquent, il est essentiel pour les organisations d'avoir des styles de management et de leadership à jour pour les motiver à réussir dans leurs activités.

De nos jours, il devient essentiel que les personnes comprennent non seulement leur rôle et leur spécialisation, mais aussi ceux des autres. Par conséquent, les organisations doivent constamment mettre à jour leurs compétences en matière de communication et de collaboration afin d'assurer une transparence claire entre les individus et entre les différents processus opérationnels.

Objectif commun

L'objectif métier est le résultat qu'une entreprise veut atteindre. Par conséquent, les organisations devraient s'assurer que leurs employés l'aient bien compris.

Les personnes sont la principale ressource d'une organisation, et il est essentiel qu'elles soient sur la même ligne de fonctionnement. Si ce n'est pas le cas, l'efficacité de l'organisation en souffrira. Par conséquent, ils doivent être clairs quant à leur contribution à l'atteinte

de l'objectif de création de valeur pour les clients, les partenaires et les parties prenantes.

INFORMATIONS ET TECHNOLOGIES

Information and Technologie

Toutes les organisations traitent des données, qui ne sont que de l'information. De nos jours, les organisations utilisent la technologie pour gérer la grande quantité de données. Par conséquent, cette dimension se concentre sur deux éléments, l'information et la technologie.

The Axe Car Hire Story

L'information et la technologie d'Axe

"Henri: La dimension information et technologie d'Axe Car Hire représente l'information créée et gérée par les équipes. Il comprend également les technologies qui soutiennent et permettent nos services. Les applications et les bases de données telles que notre application de réservation et notre système financier font également partie de la dimension information et technologie."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Information

Lorsqu'elle traite de la partie Information de la dimension information et technologie, une organisation doit répondre aux questions suivantes :



»»» EXEMPLE**Gestion de l'information**

La gestion de réseau crée de la valeur pour ses clients en leur permettant d'ajuster la capacité de leur bande passante réseau. Pour ce faire, ils gèrent et fournissent des informations précises sur les connexions réseau actives et l'utilisation dans leur entreprise.

Discutons en détail des questions ou des aspects.

- **Gestion de l'information** : La gestion efficace de l'information est le principal moyen de créer de la valeur pour les clients. C'est le résultat clé de la quasi-totalité des services informatiques consommés par les entreprises clientes. Prenons l'exemple d'un des services des Ressources Humaines (RH) pour comprendre comment ils créent de la valeur pour ses clients en gérant l'information. Ils créent de la valeur en :
 - Permettre à l'organisation d'accéder à des renseignements exacts sur ses employés, leur emploi et leurs avantages sociaux et de les tenir à jour.
 - Protéger la confidentialité des données des employés en limitant l'accès à des parties non autorisées.
- **Échange d'informations** : L'un des aspects de la dimension de l'information et de la technologie est de savoir comment échanger l'information entre les différents services et leurs composantes. Aujourd'hui, il est devenu essentiel de continuer à optimiser les services en tenant compte de plusieurs facteurs, tels que la disponibilité, la fiabilité, l'accessibilité, la rapidité, l'exactitude de l'information et l'échange de renseignements entre services. Par conséquent, il est essentiel de bien comprendre l'architecture de l'information utilisée par les services.
- **Défis de la gestion de l'information** : La dimension information et technologie met également l'accent sur les défis de la gestion de l'information. Il existe de nombreux règlements qui empêchent les industries ou les pays de gérer les données à l'aide de leurs standards, tels que les exigences de sécurité et de conformité réglementaire. Ces exigences influencent grandement les politiques et les pratiques que les organisations suivent pour gérer l'information.

»»» EXEMPLE**Règlementation**

Aux États-Unis, la « Health Insurance Portability and Accountability Act de 1996 » contient des dispositions relatives à la confidentialité et à la sécurité des données permettant de protéger les informations médicales collectées aux États-Unis.

Technologie

Aujourd'hui, presque tous les services sont basés sur la technologie de l'information, et une organisation peut choisir d'utiliser la technologie en tout temps pour ses services ou ses produits. Par conséquent, beaucoup de questions se posent lorsqu'ils choisissent d'utiliser la technologie.

Discutons de certaines des questions que les organisations peuvent se poser.

- La technologie est-elle compatible avec l'architecture existante de l'organisation et de ses clients ? Les produits technologiques utilisés par l'organisation et ses intervenants fonctionneront-ils ensemble ? Comment les technologies émergentes influencent-elles le service et l'organisation ?

- Comment les technologies récentes influencent-elles le service et l'organisation ? Y a-t-il des problèmes de réglementation ou d'autres problèmes de conformité avec les politiques et les contrôles de sécurité de l'information de l'organisation ou ceux de ses clients ?
- La technologie continuera-t-elle d'être viable dans un avenir proche ?
- L'organisation est-elle prête à accepter le risque d'utiliser une technologie vieillissante ou d'adopter une technologie nouvelle ou qui n'a pas fait ses preuves ?
- La technologie s'harmonise-t-elle avec la stratégie du fournisseur de services ou de ses consommateurs de services ?
- L'organisation possède-t-elle les compétences requises pour soutenir et maintenir la technologie ?
- La technologie possède-t-elle suffisamment de capacités d'automatisation pour assurer son développement, son déploiement et son exploitation efficaces ?
- La technologie offre-t-elle des capacités supplémentaires qui pourraient tirer parti d'autres produits ou services ?
- La technologie présente-t-elle de nouveaux risques ou de nouvelles contraintes pour l'organisation ?

EXEMPLE

Les technologies émergentes

- Apprentissage automatique
- Intelligence artificielle
- Internet des objets (objets connectés)

EXEMPLE

Nouveaux risques ou contraintes

- Enfermement propriétaire avec un fournisseur spécifique

Facteurs affectant la technologie

Une organisation doit tenir compte de nombreux facteurs pour choisir les bonnes technologies, comme la culture organisationnelle et la nature des activités de l'organisation.

Culture organisationnelle	Nature de l'activité
Certaines organisations veulent toujours être à la fine pointe de la technologie, et d'autres aiment travailler selon le style traditionnel. Par exemple, une organisation peut être enthousiaste à l'idée de tirer profit des technologies d'intelligence artificielle, tandis qu'une autre peut à peine être prête à utiliser des outils avancés d'analyse de données.	Les organisations qui traitent des données sensibles, comme les gouvernements, les finances et les métiers de la santé, ont généralement des restrictions quant à l'utilisation de certaines technologies. Pour des raisons de sécurité, ils ne peuvent pas utiliser les logiciels libres et les services publics.

Activity***Discussion de l'étude de cas : Organisations et Personnes / Information et Technologie***

Durée: 10 minutes

Focus

La dimension organisationnelle et humaine suggère que l'organisation a besoin d'une culture qui appuie ses objectifs et d'un niveau adéquat de compétences et d'aptitudes parmi son effectif.

La dimension information et technologie se concentre sur la création et l'échange d'informations utilisées pour la fourniture et la consommation de services et sur les technologies qui soutiennent et permettent ce service.

Tâche

Envisager l'introduction d'un système tiers, Axle Aware, qui avertira les conducteurs des dangers et des infractions potentielles au code de la route. En tant que fournisseur de services de ce système à Axle, quels facteurs prendriez-vous en compte du point de vue des dimensions suivantes ?

- Organisations et personnes
- Information et technologie

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS**Partenaires et Fournisseurs**

La dimension des partenaires et des fournisseurs comprend les relations d'une organisation avec d'autres organisations.

- Presque toutes les organisations et tous les services dépendent dans une certaine mesure des services fournis par d'autres organisations. Par conséquent, ils travaillent avec des partenaires et des fournisseurs pour atteindre l'objectif organisationnel.
- Les partenaires et les fournisseurs peuvent participer à toutes les phases du développement des produits ou de la gestion des services, comme la conception, le développement, le déploiement, la livraison, le soutien et l'amélioration continue.
- Le maintien de relations saines avec les partenaires et les fournisseurs est donc essentiel pour que les organisations puissent offrir la valeur requise aux clients.

The Axle Car Hire Story**Partenaires et fournisseurs d'Axle**

"Henri: La dimension partenaires et fournisseurs d'Axle comprend des fournisseurs tels que Go Go Gas et Craig's Cleaning, ainsi que des fournisseurs de services Internet et des développeurs.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Relations organisationnelles avec les partenaires et les fournisseurs

Les organisations travaillent avec des partenaires ou des fournisseurs au moyen de contrats et d'autres accords. Ce processus comprend différents niveaux d'intégration et de formalité. Examinons quelques exemples de relations entre organisations.

Forme de collaboration	Sorties	Responsabilité à l'égard des résultats	Responsabilité de l'atteinte des résultats	Niveau de formalité	Exemples
Approvisionnement en marchandises	Marchandises livrées	Sous-traitants	Client	Contrat de fourniture formel/ factures	Achat d'ordinateurs et de téléphones
Prestation de services	Services fournis	Fournisseur	Client	Accords formels et arrangements flexibles	Informatique en cloud (infrastructure de plate-forme en tant que service)
Partenariat de service	Co-création de valeur	Partagé entre le fournisseur et le client	Shared between provider and customer	Objectifs partagés, accords génériques, arrangements souples fondés sur des cas concrets	L'intégration des employés (partagée entre les RH, les installations, le personnel des et IT)

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériau 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les formes de coopération mentionnées dans le tableau précédent existent sous forme d'échelle. Ces problèmes ne sont pas réglés. Lorsqu'il s'agit de faire appel à des partenaires et à des sous-traitants, la stratégie d'une organisation devrait être fondée sur ses objectifs, sa culture et son environnement commercial. Par exemple, certaines organisations peuvent croire qu'elles seront mieux servies en concentrant leur attention sur le développement de certaines compétences de base et en faisant appel à des partenaires et des sous-traitants pour répondre à leurs autres besoins. D'autres organisations peuvent choisir de compter autant que possible sur leurs propres ressources, en faisant appel le moins possible à des partenaires et des sous-traitants. Il y a, bien sûr, beaucoup de variations entre ces deux approches opposées.

Addressing Partners and Suppliers

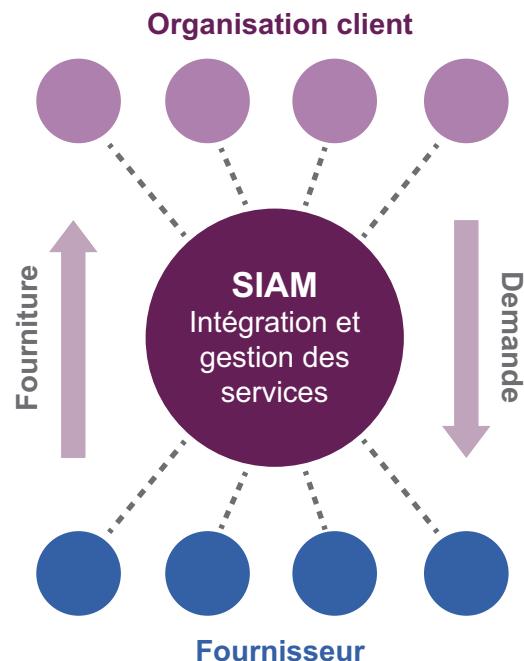
- L'une des méthodes pour s'adresser aux partenaires et aux fournisseurs est l'intégration et la gestion des services (SIAM).

➤ EXEMPLE

Différents niveaux d'intégration et de formalité

- Contrats formels avec séparation claire des responsabilités
- Des partenariats flexibles dans lesquels les parties partagent des objectifs et des risques communs et collaborent pour atteindre les résultats souhaités

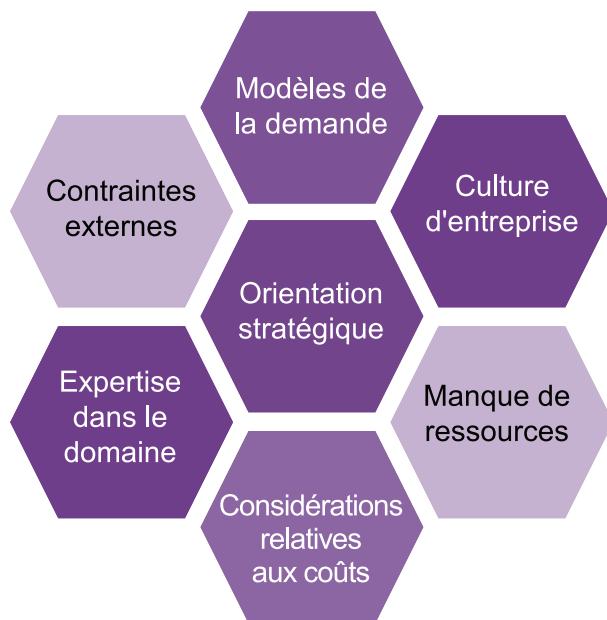
- Il assure une bonne coordination des relations de service par l'intermédiaire d'un intégrateur spécialement mis en place.
- Une organisation peut choisir de déléguer l'intégration et la gestion des services à un partenaire de confiance.



Source: https://www.cisco.com/c/dam/en/us/products/collateral/analytics-automation-software/servicegrid/IDCVS01W_collabsupport_ciscoservicegrid.pdf

Fournisseurs et impact sur la stratégie organisationnelle

Lorsque vous traitez avec des fournisseurs, de nombreux facteurs peuvent avoir un impact sur la stratégie globale de l'organisation, tels que :



- **Orientation stratégique** : Certaines organisations préfèrent se concentrer sur leurs compétences de base et confier à des tiers des fonctions de soutien non centrales. D'autres veulent être aussi autonomes que possible et préfèrent avoir le plein contrôle de toutes les fonctions importantes.
- **Culture d'entreprise** : Il est difficile de changer les préjugés culturels de longue date en raison d'une préférence historique pour une approche plutôt qu'une autre.
- **Manque de ressources** : Le manque de ressources ou de compétences requises est un gros problème pour les fournisseurs de services. Cela les empêche d'acquérir quoi que ce soit même sans s'engager avec les partenaires.
- **Considérations relatives aux coûts** : Le principal facteur qui influe sur la prise de décision est le coût. Par conséquent, les fournisseurs de services peuvent choisir de s'approvisionner auprès de sous-traitants s'ils estiment qu'il s'agit d'un marché plus avantageux.
- **Expertise dans le domaine** : Les fournisseurs de services préfèrent opter pour le sous-traitant qui possède l'expertise dans le domaine requis. Par conséquent, ils ne tentent pas de créer une expertise interne en la matière.
- **Contraintes externes** : Les réglementations ou politiques gouvernementales, les codes de conduite de l'industrie et les contraintes sociales, politiques ou juridiques ont également une incidence sur la stratégie des fournisseurs.
- **Modèles de la demande** : La demande de services est saisonnière et différente selon les situations. Elle présente un degré élevé de variabilité et a tendance à influer sur les fournisseurs de services externes auxquels les organisations ont recours pour répondre à la demande variable.

FLUX DE VALEURS ET PROCESSUS

Flux de valeurs et processus

- La dimension des flux de valeurs et des processus se concentre sur l'intégration et la coordination du SVS en général et sur des produits et services spécifiques. Il définit les activités, les flux de travail, les contrôles et les procédures nécessaires pour atteindre les objectifs convenus.
- En d'autres termes, la dimension se concentre sur l'organisation efficace des diverses activités afin d'apporter une valeur ajoutée aux parties prenantes. Par conséquent, il faut un modèle opérationnel qui organise efficacement les principales activités de gestion des produits et services.

- ITIL fournit aux fournisseurs de services un tel modèle connu sous le nom de chaîne de valeur des services ITIL. Ce modèle peut suivre différents modèles, et les modèles au sein de l'opération de la chaîne de valeur sont appelés flux de valeur.

The Axle Car Hire Story

Flux de valeur et processus d'Axle

"Radhika: La dimension des flux de valeurs et des processus représente l'ensemble des activités qui sont menées au sein d'Axle. Les flux de valeurs aident Axle à identifier les activités peu rentables et à éliminer les obstacles qui entravent sa productivité."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Flux de valeur

Flux de valeur

"Un flux de valeur est une série d'étapes qu'une organisation utilise pour créer et fournir des produits et services à un consommateur de services. Un flux de valeur est une combinaison des activités de la chaîne de valeur de l'organisation."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Caractéristiques des flux de valeur

Performance améliorée



Productivité élevée



Meilleur compréhension



Amélioration continue



Les informations suivantes expliquent brièvement les caractéristiques précédentes :

- **Performances améliorées** : Les flux de valeurs contribuent à améliorer la performance globale d'une organisation. Il est donc essentiel d'identifier et de comprendre les différents flux de valeurs de l'organisation.
- **Meilleure compréhension** : Les organisations devraient structurer leur portefeuille de services et de produits en fonction des flux de valeur, car il offre deux avantages principaux. Tout d'abord, il permet d'avoir une idée claire de la valeur qu'une organisation apporte et de la manière dont elle le fait. Deuxièmement, il contribue à l'amélioration continue du service.
- **Productivité accrue** : Les flux de valeurs aident les organisations à analyser la façon dont elles accomplissent leur travail. L'analyse leur permet de trouver les obstacles et les activités sans valeur ajoutée dans leur flux de travail actuel et d'augmenter les activités à valeur ajoutée.
- **Amélioration continue** : Dans le contexte actuel où les demandes sont variables, les flux de valeurs doivent être continuellement améliorés ou redéfinis pour répondre de manière optimale à la stratégie organisationnelle et à l'objectif.

Processus

Processus

Un processus est un ensemble d'activités interreliées ou en interaction qui transforment les entrées en sorties. Les processus définissent la séquence des activités et leurs dépendances. Un processus prend une ou plusieurs entrées définies et les transforme en sorties définies. Les processus sont habituellement détaillés dans des procédures, qui précisent qui participe au processus, et des instructions de travail, qui expliquent comment ils sont exécutés.

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériau 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les processus décrivent ce qui devrait être fait pour atteindre l'objectif organisationnel et améliorer la productivité au sein des organisations et entre elles. Ces processus précisent la procédure détaillée, y compris les instructions de travail et les personnes qui seront impliquées.

Structure des services

La même structure de la chaîne de valeur, des flux de valeur, des processus, des procédures et des instructions de travail s'applique aux services. Par conséquent, les organisations devraient se poser les questions suivantes lorsqu'elles créent, fournissent et améliorent un service.

- Quel est le modèle de prestation générique du service et comment fonctionne-t-il ?

➤ EXEMPLE

Développer les activités à valeur ajoutée

- Ajouter de nouvelles activités à la chaîne de valeur du service
- Modifier les activités existantes
- Optimiser les flux de valeur en automatisant le processus, en adoptant les technologies émergentes et les moyens d'accroître l'efficacité ou l'expérience utilisateur.

- Quels sont les flux de valeurs impliqués dans la fourniture des produits convenus du service ?
- Qui, ou qu'est-ce qui réalise les actions de service requises ?

Les réponses à la question précédente varient selon la nature et l'architecture du service.

Activity

Discussion de l'étude de cas: Les quatre dimensions

Durée: 10 minutes

Quelle est la dimension centrale des situations suivantes pour Axle Car Hire ?

1. Axle envisage d'apporter des améliorations à son application de réservation car celle-ci est obsolète et ne peut pas prendre en compte les nouvelles technologies qu'Axle utilise actuellement.
2. Axle a pour objectif d'accroître la collaboration au sein de son entreprise afin de réduire le comportement en silo entre ses départements et ses partenaires.
3. Axle envisage de modifier le contrat avec Craig's Cleaning pour tenir compte de la nouvelle offre de service selon laquelle Craig's Cleaning nettoiera les voitures chaque fois qu'elles seront remises sur le terrain.
4. L'équipe de gestion des incidents d'Axle encourage ses membres à escalader les incidents et à faciliter les actions correctives avant que les incidents n'aient un impact sur les clients.
5. Axle analyse son workflow pour les services existants afin d'identifier les obstacles au workflow et d'augmenter la productivité.

LES FACTEURS EXTERNES ET LE MODÈLE DE PESTLE

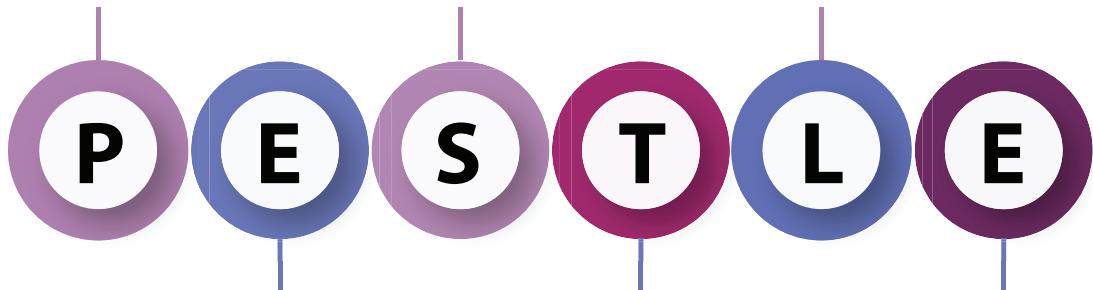
Ce sujet n'est pas inclus dans les spécifications de l'examen pour la certification ITIL Foundation. L'examen de certification ne comprend pas de questions sur ce sujet.

Facteurs externes et modèle de PESTLE

Les fournisseurs de services ne travaillent pas en isolement. Par conséquent, des facteurs externes peuvent influencer leur mode de fonctionnement. Le modèle de PESTLE aide à analyser ces facteurs.

Facteurs politiques

- Politique gouvernementale
- Stabilité politique ou instabilité sur d'autres marchés
- Politique des commerces avec l'étranger
- Politique des impositions
- Droit du travail
- Droit environnemental
- Restrictions de commerce

**Facteurs sociaux**

- Croissance de la population
- Distribution des âges
- Hygiène et santé
- Opportunités de carrière
- Tendances émergentes

Facteurs juridiques

- Santé et sécurité
- Opportunités égales
- Pratiques de publications commerciales
- Droits de consommateur
- Etiquetage et sécurité des produits
- Droit d'emploi
- Réglementation et restrictions commerciales

Facteurs économiques

- Croissance économique
- Taux d'intérêt
- Taux d'échange
- Inflation
- Revenue disponible aux consommateurs et aux entreprises

Facteurs technologiques

- Nouvelles façons pour produire des biens ou des services
- Nouvelles façons pour distribuer des biens ou des services
- Nouvelles façons pour communiquer avec les marchés cibles

Facteurs environnementaux

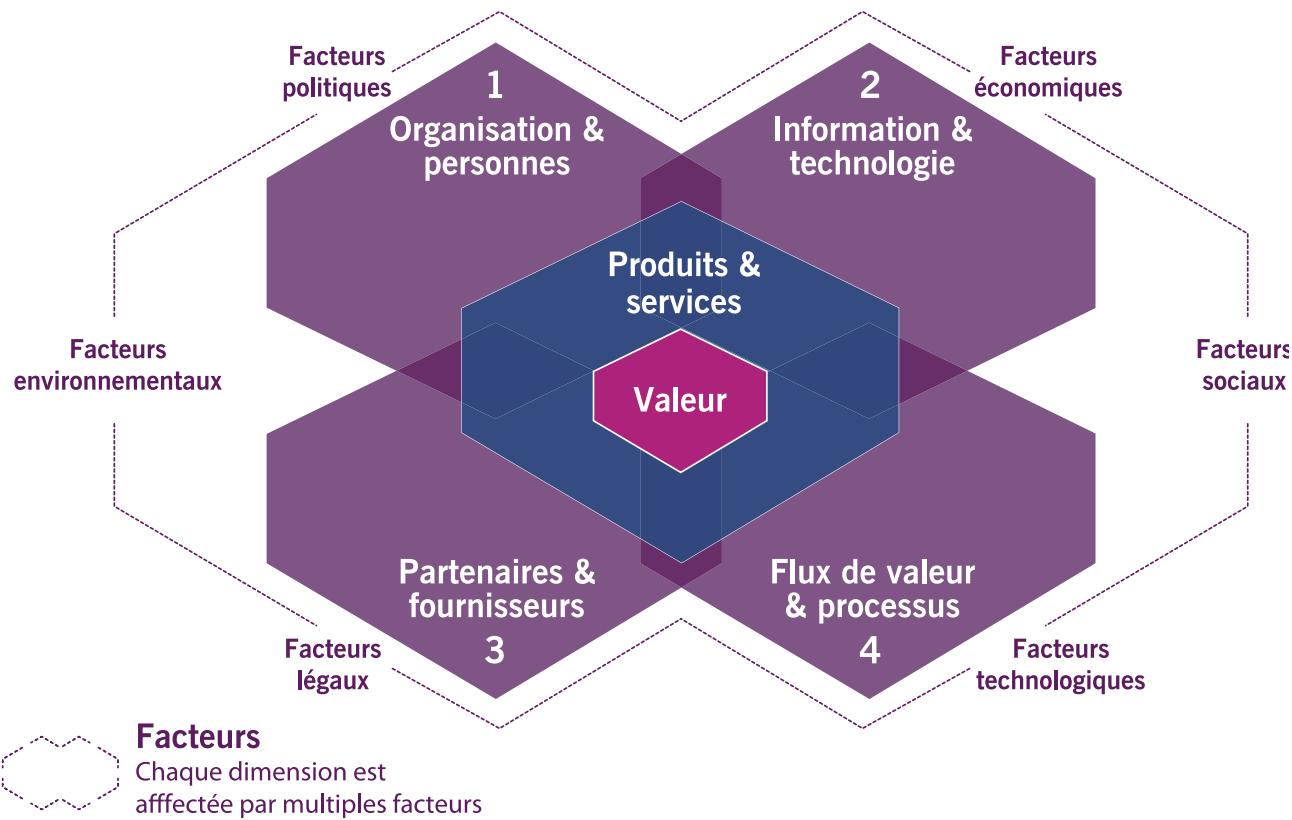
- Rareté des matières premières
- Objectifs pour la pollution
- Mener des affaires comme une organisation éthique et durable
- Le climat
- Procédures de recyclage
- Empreinte énergétique
- Gestion des déchets
- Durabilité

- **Les facteurs politiques** concernent la façon dont le gouvernement peut influer sur une organisation et la façon dont elle fonctionne.
- **Les facteurs économiques** influent sur la façon dont une organisation mène ses activités et sur sa rentabilité.
- **Les facteurs sociaux** influent sur les besoins des clients en raison de l'évolution de l'environnement social.
- **Les facteurs technologiques** influent sur le développement, la distribution, la production et la logistique en raison des changements dans la technologie numérique ou mobile, l'automatisation et la recherche et le développement.
- **Les facteurs juridiques** se concentrent sur la façon dont les organisations sont autorisées à œuvrer dans les territoires.

- Les facteurs environnementaux prennent de plus en plus d'importance de nos jours en raison de l'essor de la responsabilité sociale des entreprises (CSR) et des aspects écologiques.

Le modèle de PESTLE et les quatre dimensions

Les facteurs PESTLE ont un impact considérable sur la façon dont les organisations gèrent leurs ressources et abordent ces quatre dimensions. Le SVS est souvent incapable de contrôler ces facteurs.



Relation entre les dimensions et le modèle de PESTLE

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

INFORMATION

les quatre dimensions

Les quatre dimensions représentent des perspectives pertinentes pour l'ensemble du SVS, y compris la chaîne de valeur des services et toutes les pratiques

Examinons les exemples suivants :

- Les attitudes du gouvernement et de la société à l'égard des produits et services écologiques peuvent amener l'organisation à investir davantage dans des outils et des technologies qui répondent aux attentes externes. Une organisation peut choisir de s'associer à d'autres organisations (ou d'obtenir des services de fournisseurs externes) qui peuvent démontrer qu'elles possèdent des titres de compétences écologiques. Par exemple, certaines entreprises publient des rapports environnementaux sur leurs produits qui décrivent la performance de leurs produits par rapport à leurs politiques en matière de changements climatiques, de matériaux plus sûrs et d'autres ressources.
- Des facteurs économiques et sociétaux peuvent influencer les organisations à créer plusieurs versions d'un même produit pour

s'adresser à divers groupes de consommateurs qui présentent des habitudes d'achat différentes. Par exemple, les services de musique et de vidéo en continu, dont bon nombre ont un volet gratuit (avec publicité), un volet payant (sans publicité) et, dans certains cas, un "forfait familial" qui permet de créer plusieurs profils individuels sous un seul compte payant.

- Les lois ou règlements sur la protection des données (comme le RGPD) ont changé la façon dont les entreprises doivent recueillir, traiter, accéder et stocker les données des clients, ainsi que la façon dont elles travaillent avec leurs partenaires et fournisseurs externes.

EXERCICE : QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Q1. Le fait de ne pas tenir compte de TOUTES LES QUATRE dimensions peut-il avoir des répercussions négatives sur l'entreprise ?

- a) Les sous-traitants n'offrent pas un bon rapport qualité-prix.
- b) Les consommateurs et les fournisseurs de services sont incapables de travailler ensemble.
- c) Les services ne sont pas fournis conformément aux attentes en matière de qualité ou d'efficience.
- d) Technologie ne répondant pas aux exigences des consommateurs.

Q2. Compte tenu de la dimension de l'information et de la technologie, laquelle de ces questions devrait être posée lors de la mise en œuvre de nouvelles technologies ?

1. Cette technologie soulève-t-elle des problèmes de réglementation ou de conformité ?
 2. Cette technologie s'harmonise-t-elle avec la stratégie du fournisseur de services ?
 3. L'organisation dispose-t-elle des compétences appropriées au sein de ses employés et de ses fournisseurs pour soutenir et maintenir la technologie ?
- a) 1, 2 et 3
 - b) 1 et 3 seulement
 - c) 2 et 3 seulement
 - d) 1 seulement

Q3. Lequel des exemples suivants peut être considéré comme un facteur pouvant influencer la stratégie d'une organisation lorsqu'elle fait appel à des sous-traitants ?

1. Une décision d'être aussi autonome que possible.
 2. Une décision de réduire les coûts pour l'entreprise.
 3. Une décision selon laquelle les compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une initiative sont nécessaires immédiatement.
 4. Une décision selon laquelle un service ou un produit présente des degrés élevés de variabilité.
- a) 2 et 3 seulement
 - b) 3 et 4 seulement
 - c) 1, 2 et 3 seulement
 - d) 1, 2, 3, et 4

Q4. Parmi les facteurs suivants, lesquels pourraient être considérés comme des facteurs externes qui devraient être analysés dans la mesure où ils influencent le fonctionnement d'un fournisseur de services ?

1. Législation gouvernementale visant à conserver toutes les données à l'intérieur des frontières nationales.
 2. Les influences sociales qui impliquent l'ensemble de la cellule familiale.
 3. Facteurs économiques qui favorisent une culture de réduction des coûts.
- a) 1 et 2 seulement
 - b) 1 et 3 seulement
 - c) 2 et 3 seulement
 - d) 1, 2, et 3

RÉSUMÉ DU MODULE

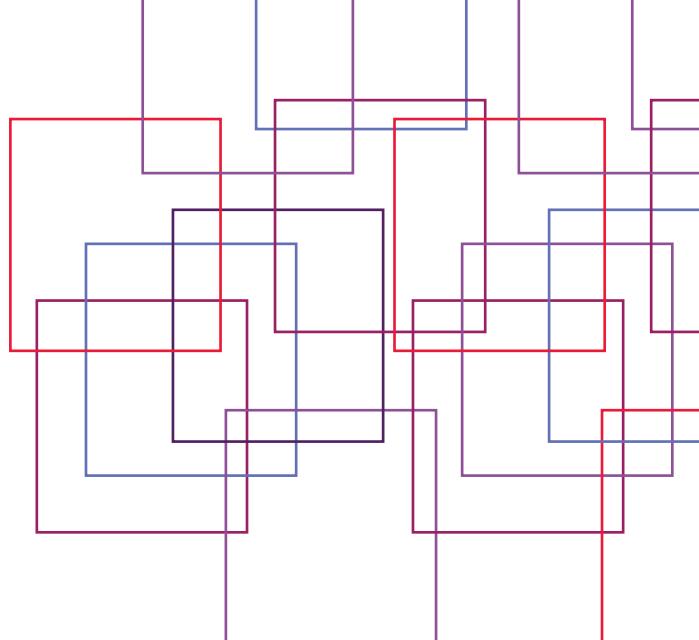
Dans ce module, vous avez appris :

- Les quatre dimensions définies par ITIL pour la gestion des services sont les organisations et les personnes, l'information et la technologie, les partenaires et les fournisseurs, et les flux de valeur et les processus.
- La dimension des organisations et des personnes vise à avoir une structure organisationnelle bien définie, une culture saine, des aptitudes et des compétences à jour et un objectif commun.

- Lorsqu'elle traite de la partie information de la dimension information et technologie, une organisation doit répondre aux questions suivantes :
 - Quelles informations les services géreront-ils ?
 - De quelles informations et connaissances complémentaires avez-vous besoin pour fournir et gérer les services ?
 - Comment allez-vous protéger, gérer, archiver et disposer de l'information et des connaissances ?
- Les fournisseurs de services devraient être prêts à répondre aux questions qu'une organisation peut se poser lorsqu'elle choisit d'utiliser la technologie pour ses services ou produits.
- Les organisations travaillent avec des partenaires et des fournisseurs pour atteindre l'objectif organisationnel. Par conséquent, le maintien de relations saines avec les partenaires et les fournisseurs est essentiel pour que les organisations puissent offrir la valeur requise aux clients.
- L'une des méthodes pour s'adresser aux partenaires et aux fournisseurs est le SIAM.
- Un flux de valeur est une combinaison des activités de la chaîne de valeur de l'organisation et aide à améliorer la performance, la compréhension, la productivité et l'amélioration continue.
- Un processus est un ensemble d'activités interconnectées ou en interaction qui transforment les entrées en sorties.
- Les organisations devraient se poser les questions suivantes lorsqu'elles créent, fournissent et améliorent un service :
 - Quel est le modèle de livraison générique du service et comment le service fonctionne-t-il ?
 - Quels sont les flux de valeurs impliqués dans la fourniture des produits convenus du service ?
 - Qui, ou qu'est-ce qui effectue les actions de service requises ?



5



LE SYSTÈME DE VALEUR DES SERVICES ITIL

Intention et Contexte

Ce module vous présente le système de valeur des services et la chaîne de valeur des services.

Avant d'aller plus loin, voyons ce que nos experts disent du système de valeur des services et de la chaîne de valeur des services.



<https://player.vimeo.com/video/302763299>

Transcription pour la vidéo

Le système de valeur des services est un modèle d'exploitation souple, orienté valeur, qui permet à l'organisation de créer une variété de combinaisons d'activités et de composants en fonction de la situation.

Les entrées clés du système de valeur des services sont l'opportunité et la demande.

Les opportunités représentent les différentes perspectives d'ajout de valeur aux parties prenantes ou d'options d'amélioration de l'organisation. La demande représente le besoin ou le désir de produits et services chez les consommateurs.

Le système de valeur des services comprend les composants principaux suivants:

- La chaîne de valeur des services ITIL, représente les activités clés pour la création et la fourniture de services
- Les pratiques ITIL, qui sont des ensembles de ressources

- Les principes directeurs d'ITIL
- La Gouvernance
- L'Amélioration continue

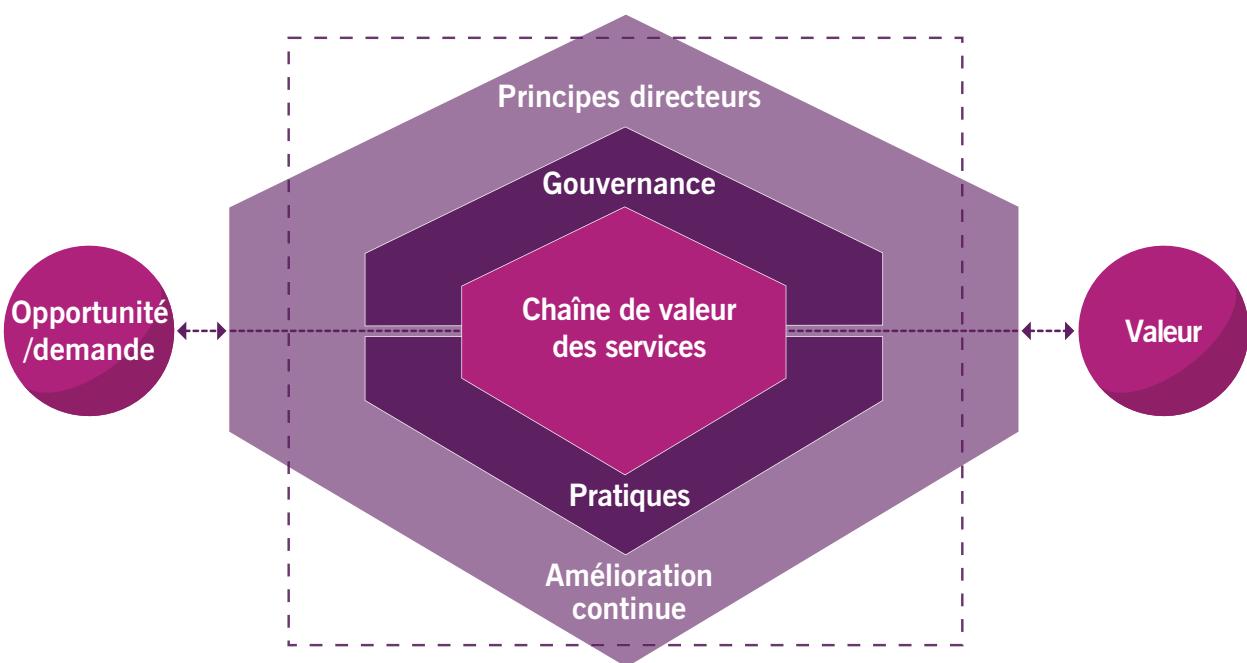
Grâce à l'utilisation intégrée et coordonnée de ces composants, ITIL SVS prend en charge de nombreuses approches de travail, telles qu'Agile, DevOps et Lean, ainsi que la gestion de processus et de projet traditionnelle.

Le principal résultat du SVS est la création de valeur pour les consommateurs et les clients.

Examinons de plus près le système de valeur des services.

Système de valeur des services et chaîne de valeur des services

Un composant clé de la structure ITIL 4 est le système de valeur des services ITIL (SVS). SVS comprend cinq composants principaux et la chaîne de valeur des services est l'un de ces composants.



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Objectifs d'apprentissage du module

A la fin de ce module, vous pourrez :

- Expliquer le système de valeur des services.
- Décrire la chaîne de valeur des services et le but de ses activités.

Sujets couverts

- Vue d'ensemble du système de valeur des services
- Vue d'ensemble de la chaîne de valeur des services

APERÇU DU SYSTEME DE VALEUR DES SERVICES

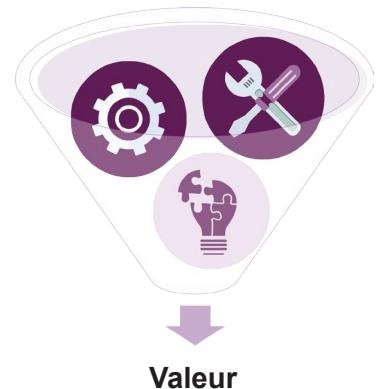
But du système de valeur des services

Le système de valeur des services ITIL (SVS) explique comment les composantes et les activités de l'organisation fonctionnent ensemble en tant que système permettant la création de valeur.

- Le SVS de chaque organisation est relié à d'autres organisations, formant un écosystème qui peut à son tour apporter de la valeur ajoutée à ces organisations, à leurs clients et à d'autres parties prenantes.
- Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation co-crée constamment de la valeur avec toutes les parties prenantes via l'utilisation et la gestion de produits et services.
- Pour fonctionner correctement, une gestion de service doit fonctionner en tant que système. Le SVS ITIL décrit les entrées de ce système, ses éléments et les sorties (réalisation des objectifs organisationnels et valeur pour l'organisation).

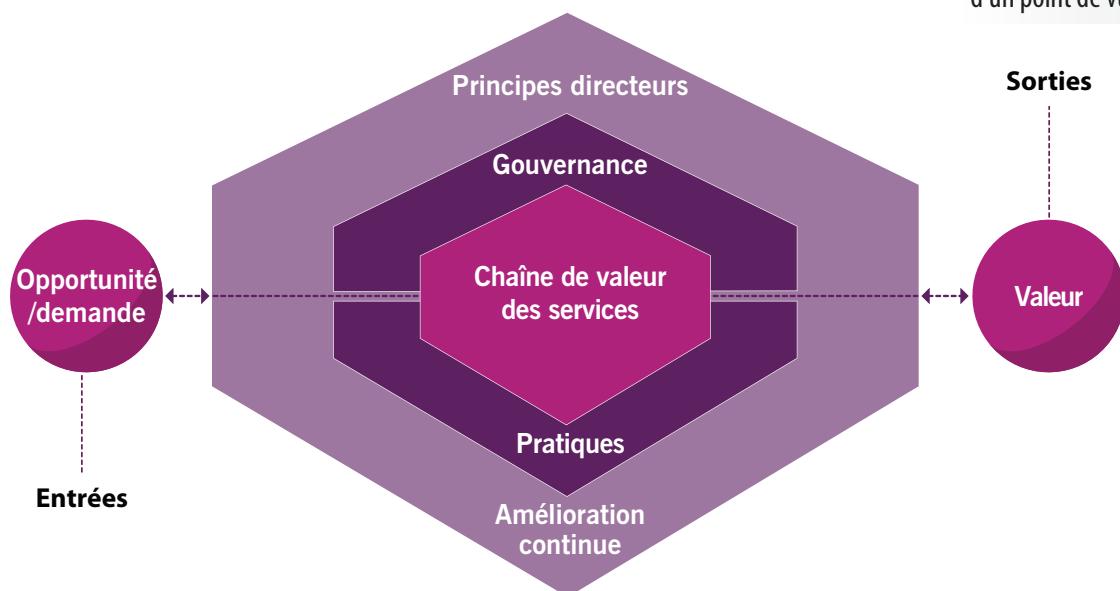
ITIL SVS fournit les moyens de gagner en agilité et en résilience organisationnelles. L'agilité organisationnelle est nécessaire pour prendre en charge les changements internes, et la résilience organisationnelle est nécessaire pour réussir dans des circonstances externes changeantes.

Composants du système de valeur des services



Agilité organisationnelle et résilience organisationnelle

L'agilité organisationnelle est la capacité d'une organisation à se déplacer et à s'adapter rapidement, de manière flexible et décisive pour prendre en charge des changements internes. La résilience organisationnelle est la capacité d'une organisation à anticiper, à se préparer, à réagir et à s'adapter aux changements et aux perturbations incrémentiels d'un point de vue externe.



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

La figure ci-dessous montre la structure du système de valeur de service. Le côté gauche de la figure montre les entrées (opportunité / demande) alimentant le SVS et le côté droit de la figure montre la sortie créée pour l'organisation, ses clients et les autres parties prenantes. La partie centrale de la figure présente les composants du SVS ITIL.

Les principaux entrées du SVS sont des opportunités et des demandes. Les opportunités font référence à des options ou possibilités pouvant apporter une valeur ajoutée aux clients et aux parties prenantes ou aider l'organisation à s'améliorer. La demande fait référence au besoin de produits et services parmi les consommateurs. Les opportunités et la demande génèrent des activités au sein du SVS ITIL, qui mènent à la création de valeur. Cette valeur est un résultat : le résultat d'ITIL SVS. La valeur représente les avantages perçus, l'utilité et l'importance de quelque chose. ITIL SVS permet la création de nombreux types de valeur différents pour un large groupe de parties prenantes.

ITIL SVS comprend les composants suivants :

- **Principes directeurs** : reportez-vous aux recommandations qui guident les organisations en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, stratégies, type de travail ou structure de gestion.
- **Gouvernance** : désigne les moyens par lesquels une organisation est dirigée et contrôlée.
- **Chaîne de valeur du service** : fait référence à un ensemble d'activités exécutées par une organisation pour fournir un produit ou des services de valeur à ses consommateurs.
- **Pratiques** : il s'agit d'un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif.
- **Amélioration continue** : Il s'agit d'une activité récurrente réalisée à tous les niveaux pour vous assurer que les performances d'une organisation répondent continuellement aux attentes des parties prenantes.

Surmonter les silos organisationnels

Le plus grand défi pour les organisations aujourd'hui est la présence de silos organisationnels.

Silos organisationnels :

- Empêche un accès facile à l'information et à l'expertise
- Réduit l'efficacité
- Augmente les coûts
- Rend difficile la communication et la collaboration
- Rend les organisations incapables de tirer rapidement parti des opportunités
- Rend la prise de décision inefficace en raison de la visibilité limitée et des agendas cachés

ÉVITER les pratiques en silos.

ITIL SVS a été spécialement conçu pour permettre la flexibilité et décourager le travail en silo.

Le SVS ITIL spécifie comment les composants et les activités de l'organisation fonctionnent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur. Ces composants et activités peuvent être configurés et reconfigurés en plusieurs combinaisons de manière flexible en fonction des circonstances. Cependant, cette configuration ou reconfiguration nécessitent que l'intégration et la coordination des activités, des pratiques, des équipes, des autorités, des responsabilités et de toutes les parties soient réellement efficaces.

Pour essayer de travailler efficacement avec une vision commune ou pour devenir plus agile et résilient, le plus grand défi auquel une organisation est confrontée est la présence de silos organisationnels.

Les silos résistent au changement et empêchent un accès facile à l'information et à l'expertise spécialisée existant au sein de l'organisation. Cela réduit l'efficacité et augmente les coûts et les risques. Les silos rendent plus difficile la communication ou la collaboration entre différents groupes.

Une organisation cloisonnée ne peut pas agir rapidement pour tirer parti des opportunités ou optimiser l'utilisation des ressources dans toute l'organisation. Elle n'est généralement pas en mesure de prendre des décisions efficaces concernant les changements, en raison de la visibilité limitée et des objectifs cachés.

Dans certaines organisations, les pratiques peuvent également devenir des silos. Diverses organisations mettent en œuvre des pratiques telles que la gestion du changement organisationnel ou la gestion des incidents sans interfaces claires avec d'autres pratiques, ce qui entraîne des inefficacités. L'échange d'informations entre les pratiques doit être déclenché à des moments clés du flux de travail et est essentiel au bon fonctionnement de l'organisation.

ITIL SVS a été spécialement conçu pour permettre la flexibilité et décourager le travail en silo. « Les activités de la chaîne de valeur des services et les pratiques du SVS ne forment pas une structure fixe et rigide. Au lieu de cela, ils peuvent être combinés dans plusieurs flux de valeur pour répondre aux besoins de l'organisation dans différents scénarios ». Les organisations doivent pouvoir définir et redéfinir leurs flux de valeur de manière flexible, sûre et efficace, avec des améliorations continues.

De plus, la portée du SVS peut être une organisation entière ou un sous-ensemble plus petit de cette organisation. Pour tirer le meilleur parti du SVS et résoudre correctement le problème des silos organisationnels, il est préférable d'inclure dans le périmètre l'ensemble de l'organisation plutôt qu'un sous-ensemble.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Activity: Discussion sur l'étude de cas : Système de valeur des services

Durée: 15 minutes

Focus

Le SVS ITIL décrit la manière dont tous les composants et activités de l'organisation travaillent ensemble pour former un écosystème facilitant la création de valeur pour les organisations.

Tâche

Axle envisage de proposer un nouveau service sous la forme d'un système «Axe Aware», qui est essentiellement un système d'aide à la conduite par un tiers. En contrepartie de ce service :

- Identifiez les principes associés (il peut y en avoir plusieurs).
- Quelle gouvernance attendez-vous sur ce service ?
- Identifiez trois pratiques qui prennent en charge ce service nouveau / d'amélioration.
- L'introduction de ce système fait-elle partie de l'amélioration continue par Axe ?
- Identifiez la valeur reçue par le consommateur.

APERÇU DE LA CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES

Chaîne de valeur du service dans une organisation



<https://player.vimeo.com/video/302778257>

Cette vidéo est basée sur l'étude de cas Axe Car Hire, tirée du manuscrit ITIL® Foundation (édition ITIL® 4) d'AXELOS.

La chaîne de valeur des services est l'élément central du SVS qui définit les principales activités requises pour répondre à la demande et faciliter la réalisation de la valeur. Pour comprendre la pertinence de la chaîne de valeur des services, voyons comment une organisation comme Axe Car Hire peut l'utiliser.

Transcription pour la vidéo

Radhika (analyste des activités informatiques) à **Henri** (CIO):

J'ai entendu dire qu'Axe Car Hire fait de grands pas en avant en mettant à jour son approche de gestion des services grâce à l'adoption d'ITIL 4. Comment cette nouvelle façon de travailler avec un focus ITIL 4 va-t-elle avoir un impact sur le travail quotidien pour moi ? Et pour mon équipe ?

Henri:

Bonne question... Radhika. Parlons-en !

Comme vous le savez chez Axle Car Hire, nous voulons toujours rester en avance sur nos concurrents et proposer de nouveaux produits et services avant que les autres sociétés de location de voitures ne le fassent.

La chaîne de valeur des services prend en charge une méthode de travail plus moderne qui nous est nécessaire pour devancer nos concurrents. Cette chaîne de valeur est un ensemble d'activités logiques qui fournissent de multiples flux à suivre pour transformer notre opportunité et notre demande en résultats utiles pour nos clients et nos passagers, pour ainsi rendre nos clients beaucoup plus heureux.

Pour transformer la demande en valeur, les pratiques ITIL définissent les ressources requises. Les pratiques sont fondamentalement un ensemble de ressources, telles que des processus, des compétences et des capacités.

Radhika:

Ok... C'est intéressant ! Nous allons donc utiliser cette chaîne de valeur des services et les pratiques ITIL pour concevoir le flux nécessaire au développement ou à la personnalisation de nos services et produits.

Henri:

Oui Radhika, tu as raison!

La chaîne de valeur du service comprend six activités: planifier, engager, améliorer, concevoir et faire la transition, obtenir / construire, fournir et soutenir. Selon ce qui doit être fait, les différents flux peuvent être conçus en combinant les activités de la chaîne de valeur du service et une ou plusieurs pratiques. Nous ferons appel à notre bon sens pour trouver le flux ou le flux de valeur le plus optimal pour le produit ou le service que nous allons fournir et soutenir nos clients.

Radhika:

Merci Henri. Je suis encore plus curieux d'en savoir plus sur la chaîne de valeur des services.

Henri:

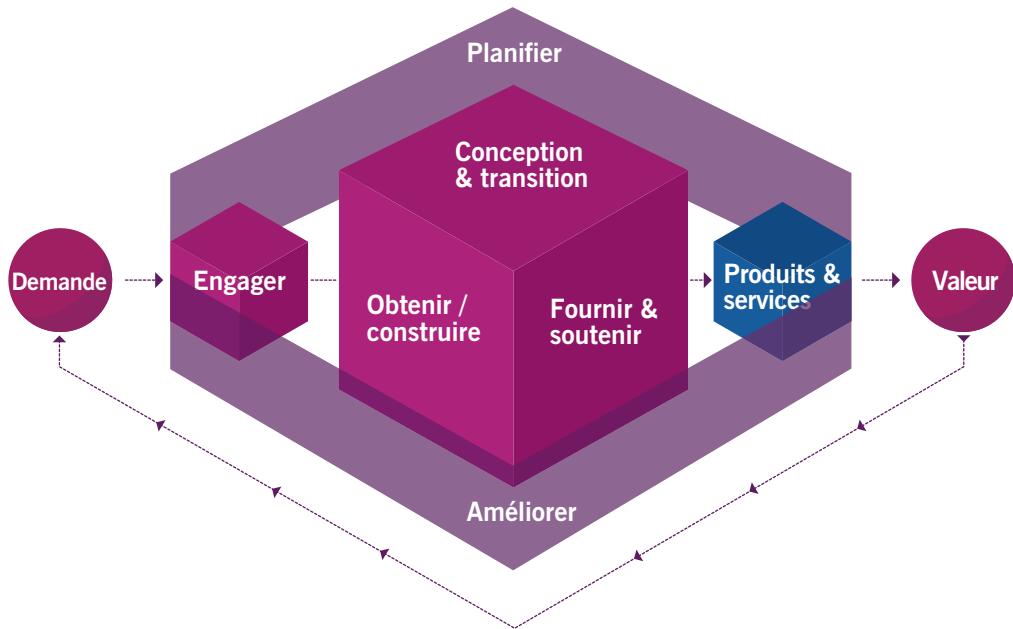
J'ai hâte de travailler avec vous.

Radhika:

Je vous remercie !

La chaîne de valeur des services

La chaîne de valeur est un élément central du SVS



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

La chaîne de valeur des services est un modèle opérationnel qui définit les activités clés requises pour répondre à la demande et permettre la création de valeur par la formation et la gestion des produits et services.

La chaîne de valeur des services ITIL comprend six activités de la chaîne de valeur qui mènent à la création de produits et de services et, par conséquent, de valeur.

Les six activités de la chaîne de valeur sont :

- Planifier
- Améliorer
- Engager
- Concevoir et transiter
- Obtenir/construire
- Délivrer et soutenir

Les activités de la chaîne de valeur représentent les étapes qu'une organisation franchit pour créer de la valeur. Chaque activité contribue à la chaîne de valeur en convertissant des intrants spécifiques en extrants. Les entrées peuvent être des demandes provenant de l'extérieur de la chaîne de valeur ou peuvent être les sorties d'autres activités. De cette façon, les activités interagissent les unes avec les autres, chaque activité recevant et fournissant des déclencheurs pour d'autres actions à entreprendre.

Pour convertir les entrées en sorties, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL. Chaque activité peut faire appel à des ressources, à des aptitudes et à des compétences internes ou externes provenant d'une ou de plusieurs pratiques. "Par exemple, l'activité de la chaîne de valeur d'engagement peut s'appuyer sur un certain nombre de pratiques, notamment la

gestion des fournisseurs, la gestion du centre de service, la gestion des relations et la gestion des demandes de service pour répondre aux nouvelles demandes de produits et services, aux décisions ou à l'information des divers parties prenantes”.

Flux de valeur

Flux de valeur

“Un flux de valeur est une série d'étapes qu'une organisation franchit pour créer et fournir des produits et services à un consommateur. Un flux de valeur est une combinaison des activités de la chaîne de valeur de l'organisation.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Les flux de valeur des services sont des combinaisons spécifiques d'activités et de pratiques où chaque flux de valeur est conçu pour un scénario particulier. Une fois conçus, les flux de valeurs devraient faire l'objet d'une amélioration continue.

Par exemple, un flux de valeur peut être créé pour une situation où l'utilisateur d'un service a besoin qu'un incident soit résolu. Le flux de valeur créé pour ce scénario fournira un guide complet des activités, des pratiques et des rôles impliqués dans la résolution du problème.

“Exemples de chaînes de valeur, de pratiques et de flux de valeur

Une société de développement d'applications mobiles dispose d'une chaîne de valeur qui permet le cycle complet du développement et de la gestion des applications, de l'analyse métier au développement, à la publication et au support. L'entreprise a développé un certain nombre de pratiques, soutenues par des ressources et des techniques spécialisées :

- Analyse métier
- Développement
- Test
- Mise en production et déploiement
- Support

Bien que les étapes de haut niveau soient universelles, différents produits et clients ont besoin de différents flux de travail. Par exemple :

- Le développement d'une nouvelle application pour un nouveau client commence par l'engagement initial (pré-vente), passe par le prototypage, les accords, le développement et, éventuellement, la mise en production et le support.
- La modification d'une application existante pour répondre aux nouvelles exigences des clients existants n'inclut pas la pré-vente et implique le développement, le test et le support d'une manière différente.

- La correction d'une erreur dans une application en production peut être initiée en support, procéder au retour à une version stable précédente (release), puis au développement, au test et à la publication d'une correction.
- Les expériences avec des applications nouvelles ou existantes pour élargir le public cible peuvent commencer par la planification de l'innovation et le prototypage, puis passer au développement, et finalement à une version pilote pour un groupe limité d'utilisateurs afin de déterminer leur perception des changements réalisés.

Ce sont des exemples de flux de valeur : ils combinent les pratiques et les activités de la chaîne de valeur de diverses manières pour améliorer les produits et services et augmenter la valeur potentielle pour les consommateurs et l'organisation.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Discutons maintenant des activités de la chaîne de valeur et définissons le but, les entrées, les sorties et la valeur pour chaque activité.

The Axe Car Hire Story

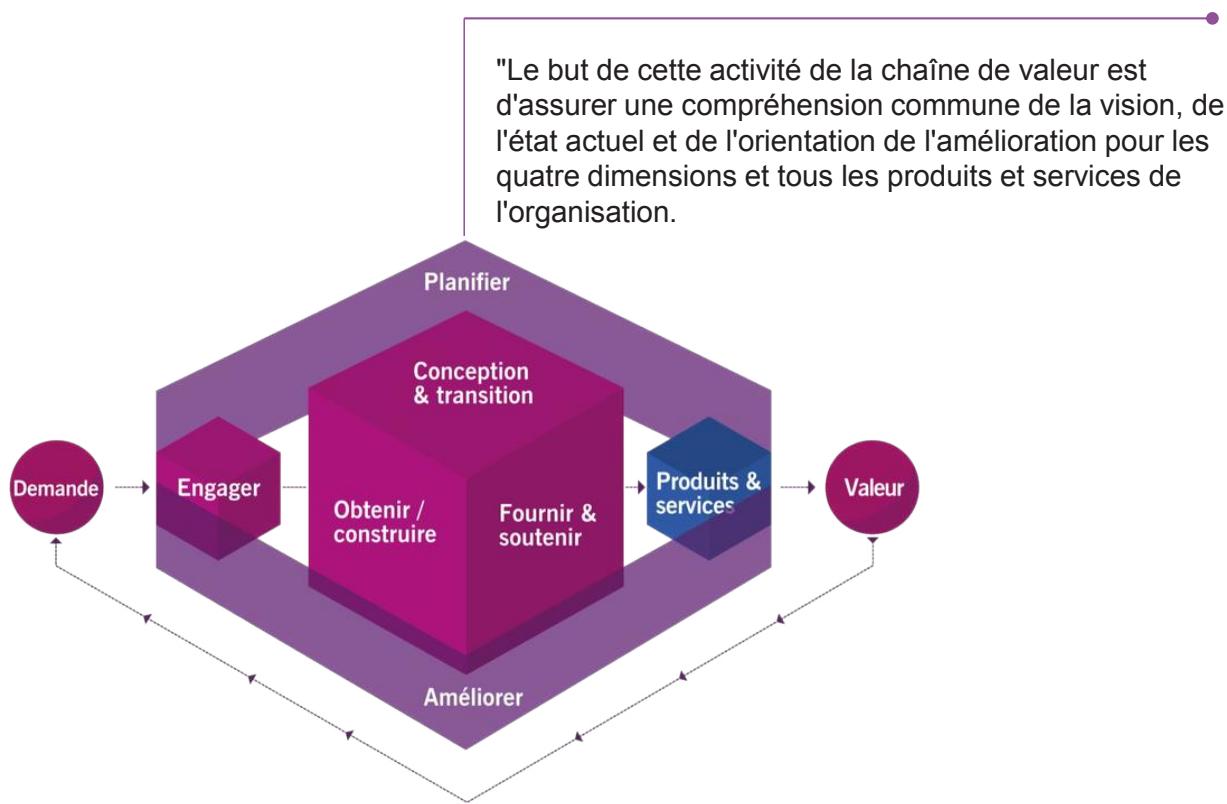
Value Chain and Value Streams

«Henri: Chez Axe Car Hire, la chaîne de valeur est la manière dont notre société est construite et opère. Il a plusieurs flux de valeur. Chaque flux de valeur adopte et adapte les activités de la chaîne de valeur pour la réalisation de tâches particulières. Par exemple, il existe un flux de valeur pour l'innovation et un autre pour la fourniture de services standard aux clients existants. Le flux de valeur pour la fourniture de services standard aux clients existants représente les activités réalisées lorsqu'un client loue une voiture. Cela commence par l'engagement, lorsqu'un client contacte Axe, puis passe à la livraison, lorsqu'il reçoit une voiture (bien que l'engagement puisse encore se produire à ce stade). Certaines activités de la chaîne de valeur peuvent être en cours tout au long d'un flux de valeur particulier ou ne pas être impliquées du tout. Dans ce volet, l'activité de planification est continue, mais les activités de conception et d'achat ne seront généralement pas impliquées. Le flux se termine par davantage d'activités d'engagement, lorsque les clients rendent les voitures, que des commentaires sont fournis et que les commandes sont clôturées.

Marco: Les activités de la chaîne de valeur ne doivent pas nécessairement se dérouler dans un ordre particulier. La chaîne de valeur d'innovation d'Axe est déclenchée par l'opportunité, puis passe à la planification, à la conception, à la construction ou à l'obtention, à la transition et enfin à la réalisation. Ce volet comprend souvent des activités d'approvisionnement. Par exemple, nous achetons des logiciels et du matériel pour nos solutions biométriques. **Henri:** Nous gérons des flux de valeur pour différents objectifs, combinant les activités de la chaîne de valeur et les soutenant avec des pratiques. Chaque flux de valeur doit être efficace et efficient, et sujet à une amélioration continue. “

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

L'activité Planifier



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Sorties de l'activité Planifier

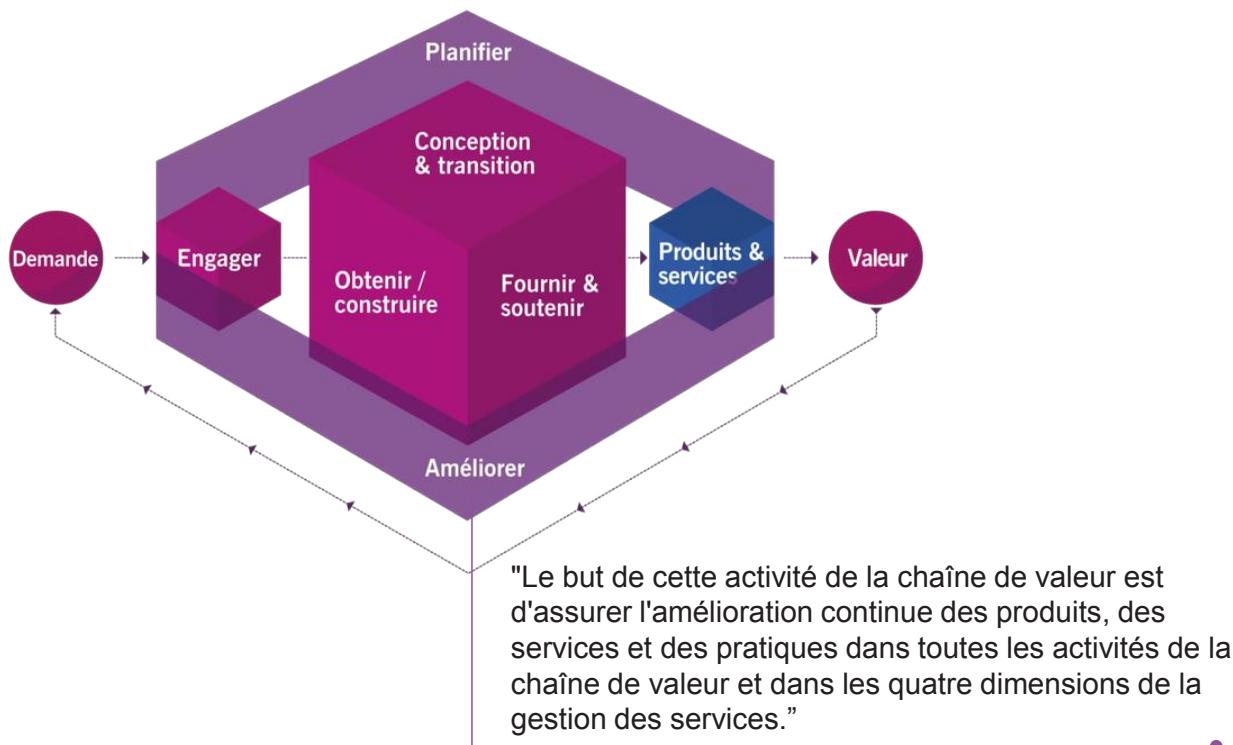
Pour mieux comprendre le but de l'activité ou ce qui est fait dans l'activité, il est important de connaître les sorties qui sont produites à la suite de cette activité. Le tableau donné montre les sorties de l'activité ainsi que les personnes à qui cette activité fournit ces sorties.

Sortie	Vers
Plans stratégiques, tactiques et opérationnels	Tous
<ul style="list-style-type: none"> ■ Portefeuille de décision ■ Architectures et règles 	Conception et transition
Opportunités d'amélioration	Améliorer
<ul style="list-style-type: none"> ■ Portefeuille de produits et services ■ Exigences pour les contrats et les accords 	Engager

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériau 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les résultats des activités de la chaîne de valeur des services ne font pas partie du syllabus ITIL (4) Foundation. Ceux-ci sont inclus avec chaque activité pour vous aider à mieux comprendre le but de l'activité.

L'activité Améliorer



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

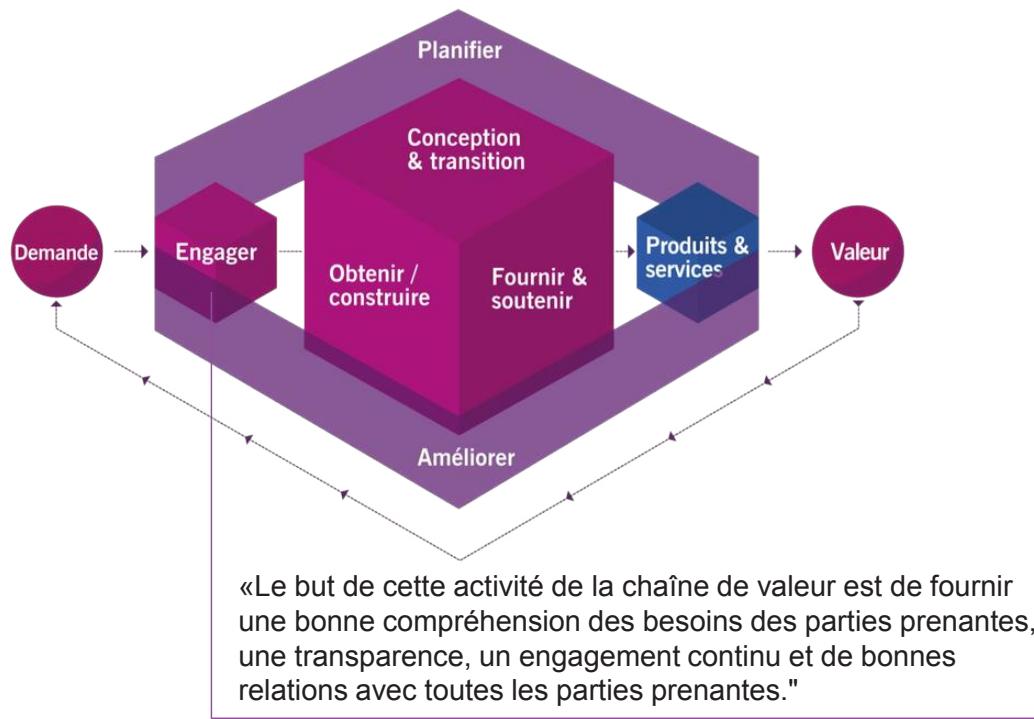
Résultats de l'activité d'amélioration

Pour mieux comprendre le but de l'activité ou ce qui est fait dans l'activité, il est important de connaître les sorties qui sont produites à la suite de cette activité. Le tableau donné montre les sorties de l'activité d'amélioration ainsi que les personnes à qui cette activité fournit ces sorties.

Sortie	Vers
Initiatives et plans d'amélioration	Tous
Rapports sur l'état d'avancement des améliorations	Toutes les activités de la chaîne de valeur
Informations sur la performance de la chaîne de valeur	Planifier et corps de gouvernance
Exigences pour les contrats et les accords	Engager
Informations sur la performance du service	Conception et transition

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

L'activité Engager



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

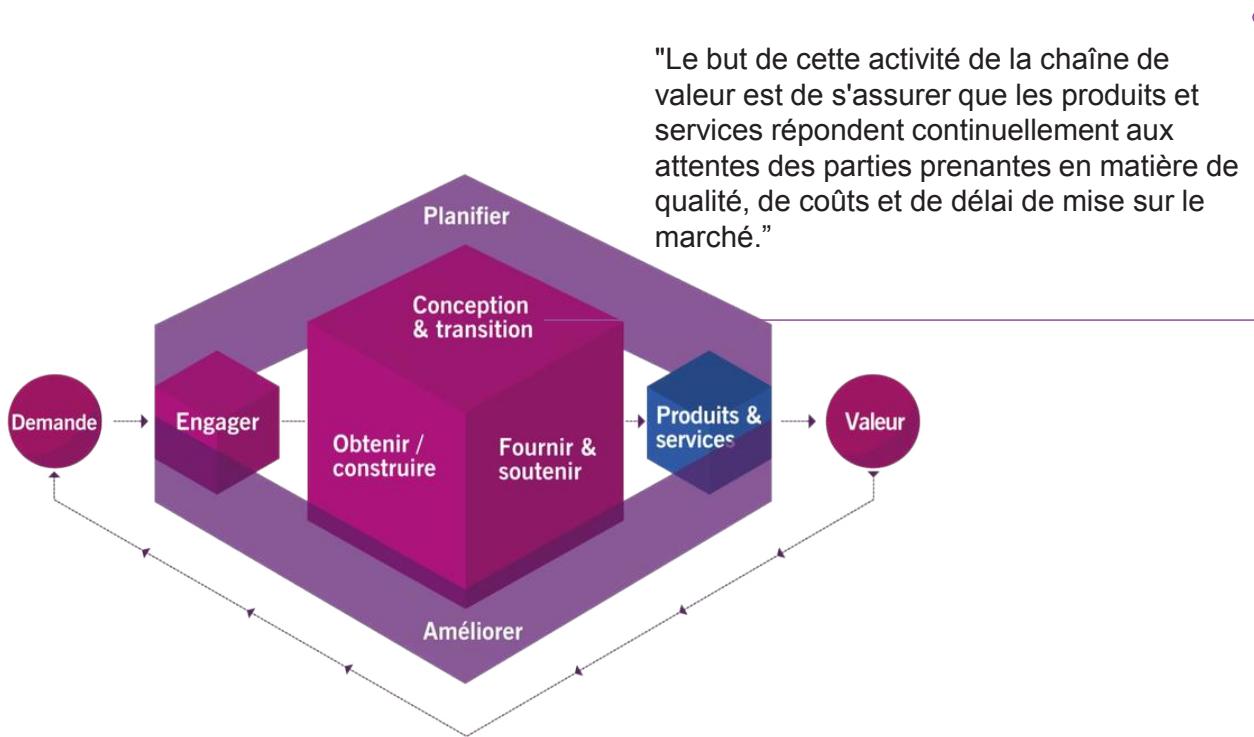
Résultats de l'activité d'engagement

Pour mieux comprendre le but de l'activité ou ce qui est fait dans l'activité, il est important de connaître les sorties qui sont produites à la suite de cette activité. Le tableau donné montre les sorties de l'activité d'engagement ainsi que les personnes à qui cette activité fournit ces sorties.

Sortie	Vers
Rapports de performance du service	Clients
Des demandes et des opportunités consolidées	Planifier
<ul style="list-style-type: none"> ■ Exigences du produit et du service ■ Tâches de support utilisateur 	Conception et Transition
Demandes de changement ou d'initiation de projet	Obtenir/Construire
Contrats et accords avec des fournisseurs et partenaires externes et internes	Obtenir/Construire, Conception et Transition
Opportunités d'amélioration et retours d'expérience des parties prenantes	Améliorer
Connaissances et informations sur les composants de service tiers	Toutes les activités de la chaîne de valeur

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les activités de conception et de transition



Source du texte cité: *ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition)*, 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

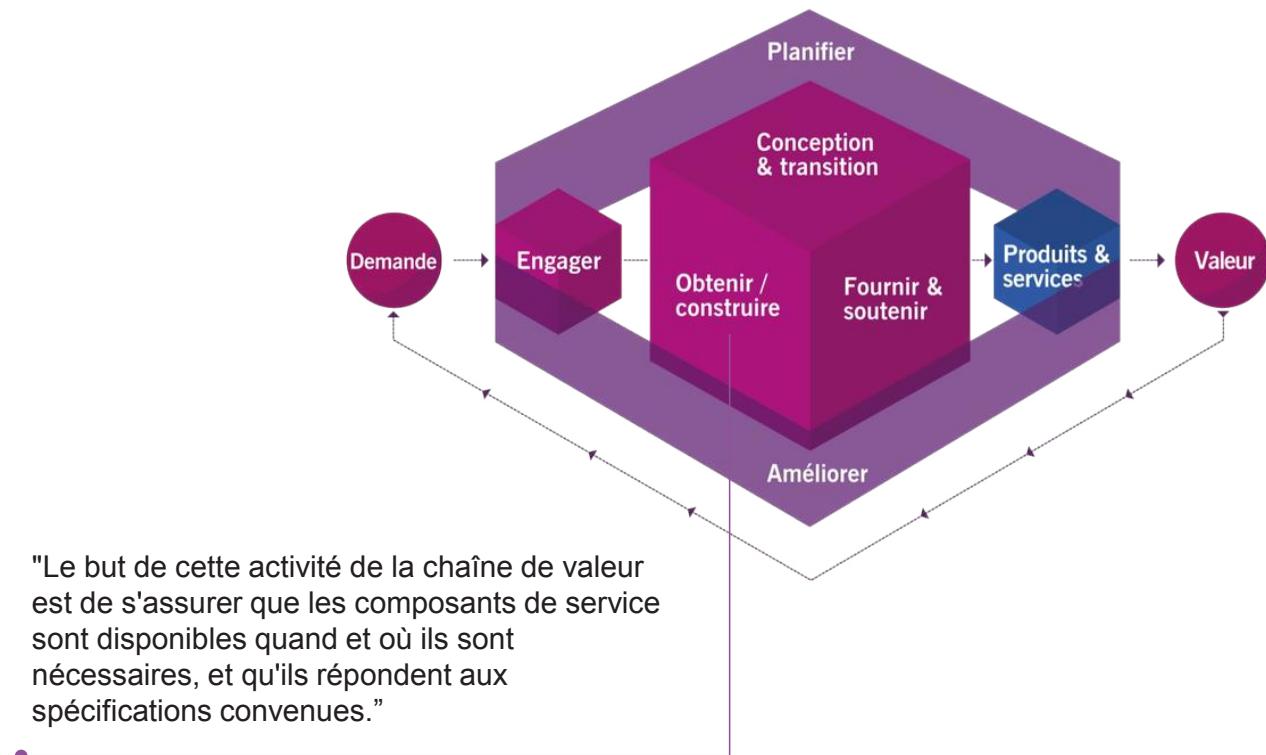
Résultats de l'activité de conception et de transition

Pour mieux comprendre le but de l'activité ou ce qui est fait dans l'activité, il est important de connaître les sorties qui sont produites à la suite de cette activité. Le tableau donné montre les sorties de l'activité de conception et de transition ainsi que les personnes à qui cette activité fournit ces sorties.

Sortie	vers
Contrat et accord	Engager
Exigences et spécifications	Obtenir/Construire
Produits et services nouveaux et modifiés	Délivrer et soutenir
Information sur la performance et les opportunités d'amélioration	Améliorer
Connaissances et informations sur les produits et services nouveaux et modifiés	Toutes les activités de la chaîne de valeur

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les activités Obtenir/Construire



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

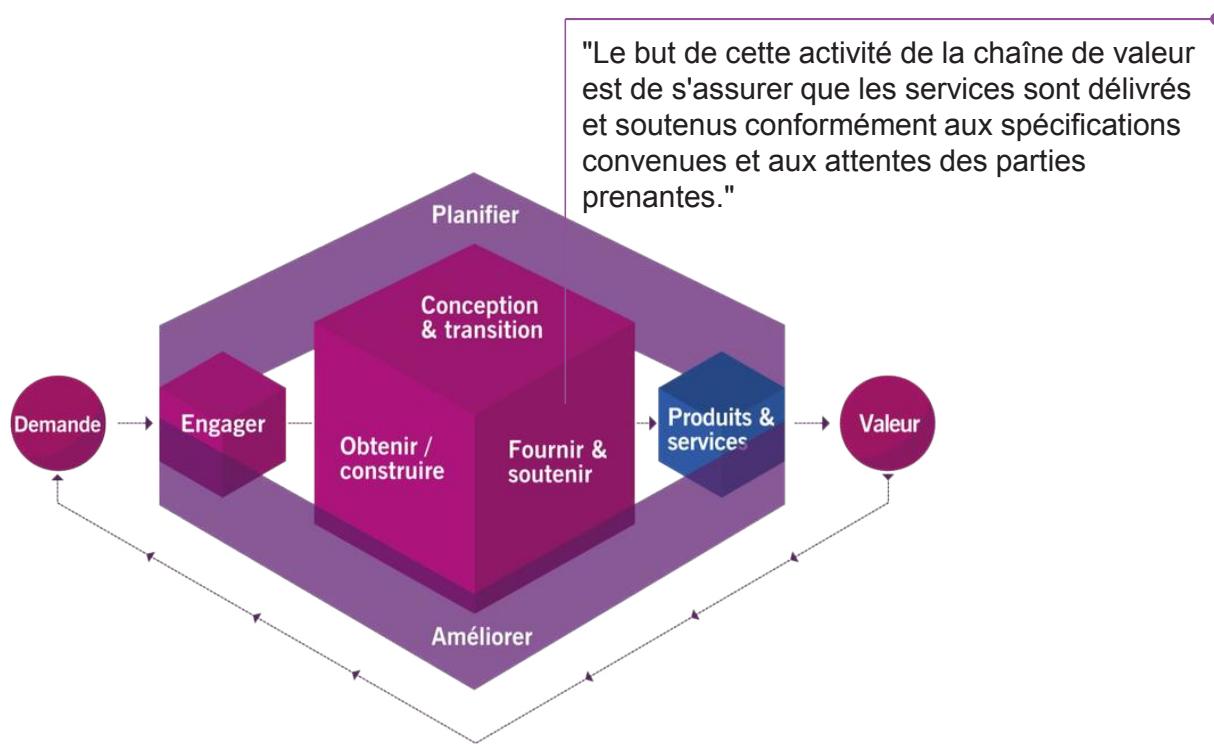
Résultats des activités Obtenir/Construire

Pour mieux comprendre le but de l'activité ou ce qui est réalisé, il est important de connaître les sorties qui sont produites à la suite de cette activité. Le tableau donné montre les sorties de l'activité obtenir/construire ainsi que les personnes à qui cette activité fournit ces sorties.

Sortie	vers
Composants de service	<ul style="list-style-type: none"> ■ Délivrer et soutenir ■ Conception et Transition
Exigences pour les contrats et les accords	Engager
Information sur la performance et les opportunités d'amélioration	Améliorer
Informations sur les composants de service nouveaux et modifiés	Toutes les activités de la chaîne de valeur

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Les activités Délivrer et Soutenir



Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Résultats des activités Délivrer/Soutenir

Pour mieux comprendre le but de l'activité ou ce qui est réalisé, il est important de connaître les sorties qui sont produites à la suite de cette activité. Le tableau donné montre les sorties des activités Délivrer/Soutenir ainsi que les personnes à qui ces activités fournissent ces sorties.

Sortie	Vers
Services délivrés	Clients et utilisateurs
<ul style="list-style-type: none"> ■ Informations sur la réalisation des tâches d'assistance aux utilisateurs ■ Exigences du contrat et des accords 	Engager
Informations sur les performances des produits et services	Engager, Améliorer
Opportunités d'amélioration	Améliorer
Demandes de changement	Obtenir/Construire
Information sur la performance des services	Conception et Transition

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

EXERCICE: QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Q1. Laquelle des propositions suivantes définit le MIEUX la chaîne de valeur du service ITIL?

- a) Un ensemble d'activités qui couvrent la valeur de bout en bout d'un service
- b) Un ensemble complet de services gérés par l'organisation
- c) Un ensemble de capacités organisationnelles spécialisées pour créer de la valeur pour les clients
- d) Un ensemble de règles assurant la cohérence dans l'adoption et l'adaptation de la valeur

Q2. Fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence et de bonnes relations est un exemple de quelle activité de la chaîne de valeur?

- a) Obtenir/Construire
- b) Conception et Transition
- c) Améliorer
- d) Engager

Q3. Quelle est la MEILLEURE description de la relation entre le système de valeur de service et la chaîne de valeur de service?

- a) Une série d'étapes qu'une organisation utilise pour créer et fournir des produits et des services à un consommateur de services.
- b) L'élément central du SVS, un modèle opérationnel qui décrit les activités clés requises pour répondre à la demande et faciliter la création de valeur.
- c) Une recommandation qui guide une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, à ses stratégies, à son type de travail ou à sa structure de gestion.
- d) Tous les composants et activités de l'organisation fonctionnent ensemble en tant que système permettant la création de valeur.

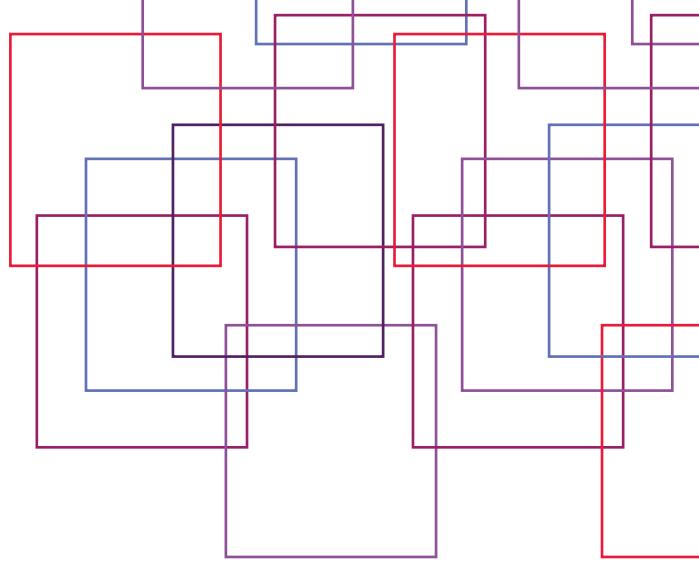
- Q4. La capacité d'une organisation à se déplacer et à s'adapter rapidement et de manière décisive pour effectuer un changement interne est connue comme :**
- a) La résilience organisationnelle
 - b) Opportunité organisationnelle
 - c) Orientation organisationnelle
 - d) Agilité organisationnelle

RÉSUMÉ DU MODULE

Dans ce module, vous avez appris que :

- Le système de valeur des services ITIL (SVS) explique comment les composants et les activités de l'organisation fonctionnent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur.
- Les principales entrées du SVS sont l'opportunité et la demande.
- La valeur représente les bénéfices perçus, l'utilité et l'importance de quelque chose.
- Le SVS ITIL comprend les composants suivants :
 - Principes directeurs
 - Gouvernance
 - Chaîne de valeur du service
 - Pratiques
 - Amélioration continue
- Le plus grand défi pour les organisations aujourd'hui est la présence de silos organisationnels. Le SVS ITIL dissuade de travailler en silos.
- La chaîne de valeur des services est un modèle opérationnel qui définit les activités clés requises pour répondre à la demande et permettre la création de valeur par la formation et la gestion des produits et services.
- La chaîne de valeur des services ITIL comprend six activités de la chaîne de valeur qui mènent à la création de produits et de services et, par conséquent, de valeur.
- Les six activités de la chaîne de valeur sont :
 - Planifier
 - Améliorer
 - Engager
 - Concevoir et Transiter
 - Obtenir/Construire
 - Livrer et Soutenir
- Un flux de valeur est une série d'étapes qu'une organisation franchit pour créer et fournir des produits et services à un consommateur.

6



AMELIORATION CONTINUE

Objectifs et Contexte

L'objectif de toute organisation est de créer de la valeur pour ses clients, ses parties prenantes et ses partenaires. Pour atteindre cet objectif, chaque organisation participe à une amélioration continue. L'amélioration continue est une activité récurrente qui s'effectue à tous les niveaux pour s'assurer que la performance de l'organisation répond en permanence aux attentes des parties prenantes.

Avant de continuer, voyons ce que nos experts disent de l'amélioration continue.



<https://player.vimeo.com/video/302763629>

Transcript for Video

Du niveau stratégique au niveau opérationnel, une amélioration continue est nécessaire si une organisation doit évoluer et rester pertinente sur le marché. Dans la gestion des services, il est important que l'amélioration continue fasse partie de la culture quotidienne, car nous sommes tous responsables et capables de contribuer à l'amélioration continue.

Ces trois éléments sont essentiels pour aider les organisations à progresser. Le modèle d'amélioration continue ne s'applique pas seulement aux produits, services, composants et relations de service, mais également à l'ensemble du système de valeur de service.

Le modèle fournit une approche structurée pour la mise en œuvre d'améliorations permettant à l'organisation d'être agile et résiliente.

Pour que l'amélioration continue réussisse, elle doit faire partie des activités de la chaîne de valeur des services et doit être liée à la vision de l'organisation.

Commençons!

Objectifs d'apprentissage du module

A la fin de ce module, vous serez capable de:

- Définir l'Amélioration Continue.
- Décrire le modèle de l'Amélioration Continue.
- Discuter de la relation entre l'Amélioration Continue et les principes directeurs.

Sujets abordés

- Introduction à l'Amélioration Continue
- Le Modèle de l'Amélioration Continue
- Relation entre l'Amélioration Continue et les Principes Directeurs

INTRODUCTION A L'AMELIORATION CONTINUE



L'amélioration continue est nécessaire et a lieu dans tous les secteurs et domaines. Par exemple, l'amélioration continue et l'optimisation sont nécessaires pour la dotation en personnel et la planification dans le centre de support afin d'optimiser la performance par rapport aux appels des clients; une amélioration continue est nécessaire pour un processus permettant de réviser et d'ajuster les étapes, les entrées et les sorties, les métriques et rapports, et d'autres attributs; L'amélioration continue d'une équipe fonctionnelle, par exemple le centre de services, implique la révision des performances ou l'amélioration de certains aspects de l'équipe, tels que le niveau de compétence.

Amélioration Continue



L'Amélioration Continue a lieu dans tous les domaines et à tous les niveaux de l'organisation - du stratégique à l'opérationnel. L'Amélioration Continue est importante pour une organisation pour diverses raisons, notamment:

- L'environnement commercial et les préférences des clients en matière de services changent, et le fournisseur de services doit rester en phase avec l'évolution des besoins de l'entreprise.

- Le paysage technologique continue de changer et si une organisation ne tire pas parti des technologies en constante évolution, leurs services deviendront bientôt obsolètes.
- Les services fournis par l'organisation doivent être continuellement examinés et mis à jour afin de permettre des améliorations, sinon ils ne sont plus alignés et ont peu de valeur.

Pour maximiser l'efficacité des services, chaque personne qui contribue à un service doit garder à l'esprit l'Amélioration Continue et doit toujours rechercher les opportunités d'amélioration.

The Axle Car Hire Story

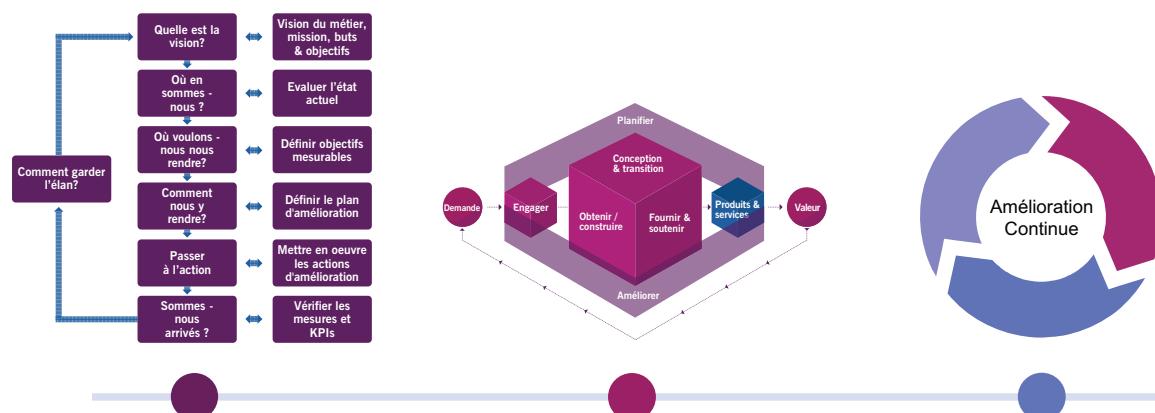
Amélioration Continue

«**Henri** aimeraient qu'Axle devienne une entreprise plus verte et introduire des pratiques plus respectueuses de l'environnement. Dans les sections suivantes, l'équipe Axle utilise les étapes du Modèle d'Amélioration Continue pour mettre en œuvre les modifications apportées à l'organisation.

Henri: Chez Axle, nous aspirons à une Amélioration Continue à tous les niveaux. L'un de nos objectifs est d'être une entreprise plus verte et d'intégrer des principes de durabilité dans toutes les décisions de l'entreprise. Mon équipe est engagée dans cette initiative. Dans le cadre de notre modèle relationnel de service, nos partenaires et fournisseurs y participent également.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Pour soutenir l'Amélioration Continue à tous les niveaux, le SVS prévoit:



Le modèles d'Amélioration Continue d'ITIL

- Fournit une approche structurée aux organisations pour la mise en oeuvre des améliorations

L'activité d'amélioration de la chaîne de valeur des services

- Intègre l'Amélioration Continue dans la chaîne de valeur

La pratique de l'Amélioration Continue

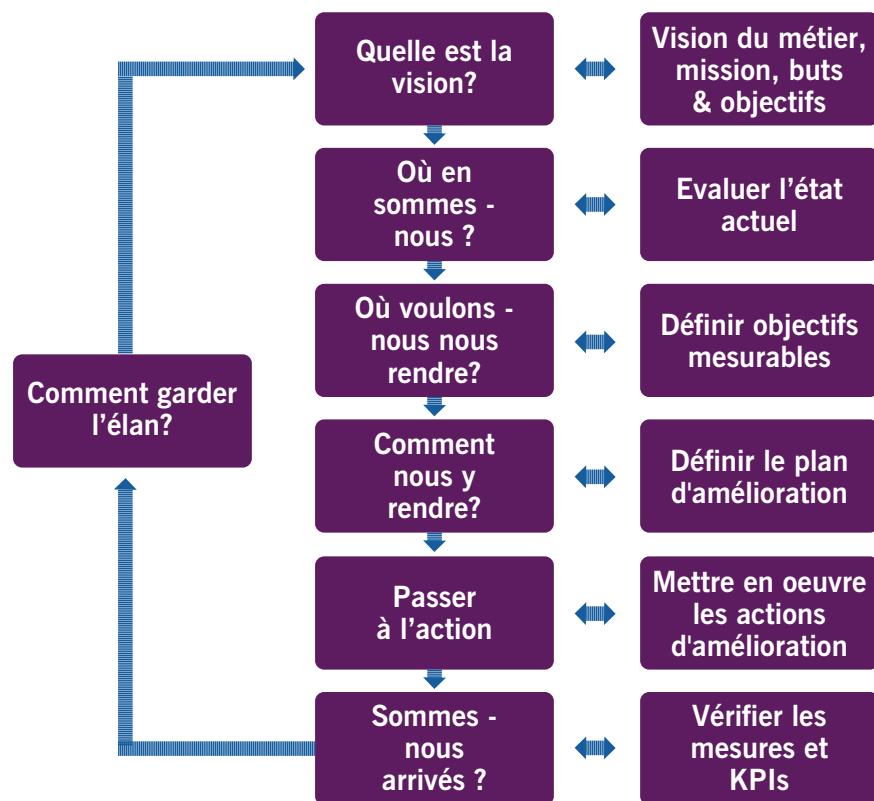
- Soutient les organisations dans leurs efforts quotidiens d'amélioration

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériau 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

Le modèle d'Amélioration Continue s'applique au SVS dans son ensemble, ainsi qu'à tous les produits, services, composants de service et relations de l'organisation.

LE MODELE DE L'AMELIORATION CONTINUE

Le Modèle de l'Amélioration Continue



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.



CONSEILS

Le modèle d'amélioration continue peut-être envisagé pour l'amélioration d'un service, d'un système, d'une équipe fonctionnelle, d'une pratique ou d'un processus.

ITIL SVS inclut le Modèle d'Amélioration Continue, qui peut être appliqué à tout type d'amélioration, des modifications organisationnelles de haut niveau aux services individuels et aux éléments de configuration.

Il est important de se rappeler que la portée et les détails de chaque étape du modèle varieront considérablement en fonction du sujet et du type d'amélioration. Cependant, ce modèle doit être reconnu comme un flux de travail pouvant être utilisé comme un rappel de haut niveau d'un processus de réflexion solide pour garantir que les améliorations sont gérées correctement. Ce flux vise à garantir que les améliorations sont liées aux objectifs de l'organisation, bien hiérarchisées, et que les actions d'amélioration produisent des résultats durables.

Vous devez toujours appliquer la logique et le bon sens lorsque vous utilisez le Modèle d'Amélioration Continue. Les étapes ne doivent pas nécessairement être effectuées de manière linéaire et il peut être nécessaire de réévaluer et de revenir à une étape précédente à un moment donné.

Discutons des étapes du modèle d'Amélioration Continue.

Etape 1: Quelle est la vision?

- Cette étape se concentre sur deux domaines clés:
 - La vision et les objectifs de l'organisation doivent être traduits en fonction de l'unité opérationnelle, du service, de l'équipe ou de la personne concernée, afin que le contexte, les objectifs et les limites de toute initiative d'amélioration soient bien compris.
 - Une vision de haut niveau pour l'amélioration prévue doit être créée.
- Si cette étape est ignorée, les améliorations peuvent ne pas être optimisées pour toute l'organisation.

La première étape du Modèle d'Amélioration Continue consiste à définir la vision de l'initiative. Elle fournit un contexte pour toutes les décisions ultérieures et relie les actions individuelles à la vision de l'organisation.

Le travail dans cette étape doit assurer les points suivants:

- La direction de haut niveau a été bien comprise.
- L'initiative d'amélioration prévue dans ce contexte est décrite et comprise.
- Les parties prenantes et leurs rôles ont été compris. La valeur attendue à réaliser est comprise et convenue.
- Le rôle de la personne ou de l'équipe responsable de la mise en œuvre de l'initiative d'amélioration prévue est clairement lié à la réalisation de la vision de l'organisation.

Si cette étape est ignorée, les améliorations pourraient n'être optimisées que pour les personnes ou les équipes concernées plutôt que pour l'ensemble de l'organisation, ou des activités sans valeur ajoutée pourraient devenir le seul objectif des améliorations.



CONSEILS

En général, l'étape 1 du modèle d'amélioration continue consiste à définir la vision, la mission et les buts et objectifs de l'initiative.

The Axle Car Hire Story

Quelle est la vision?

«Henri: La vision d'Axle est de faire de l'entreprise l'une des trois plus grandes sociétés de location de voitures écologiques au monde. Une initiative d'amélioration continue appelée Axle Green a été créée à cet effet.

Craig: En tant que fournisseur de services de nettoyage pour Axle, je les soutiendrai dans cette initiative d'amélioration. “

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

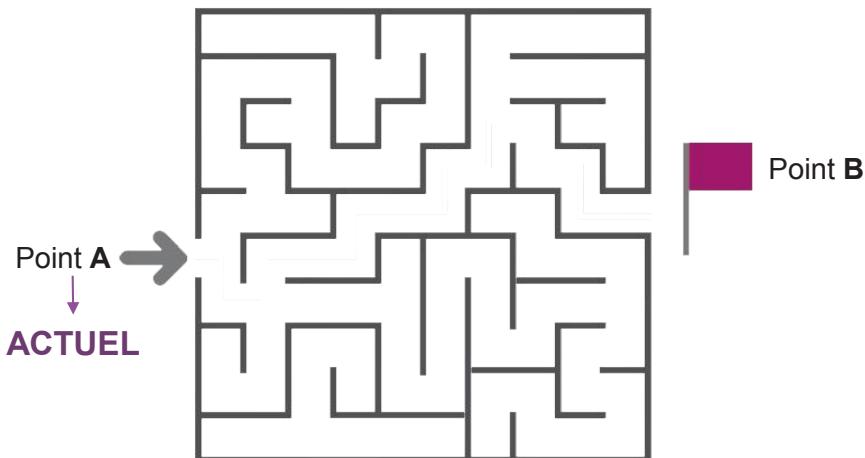
INFORMATION

Évaluations de l'état actuel

Les évaluations de l'état actuel devraient, si possibles, être effectuées par le biais de mesures objectives. Cela permettra une compréhension précise des problèmes associés à l'état actuel et, une fois que l'initiative sera mise en œuvre, permettra une mesure correcte du niveau d'amélioration obtenu, par rapport à l'état initial.

Etape 2: Où en sommes-nous ?

- Un élément clé de cette étape est une évaluation de l'état actuel
- L'évaluation de l'état actuel inclut :
 - Evaluation des Services Existants
 - Compréhension de la Culture Organisationnelle
- Si cette étape est ignorée, l'état actuel ne sera pas compris et la mesure de base ne sera pas objective.



Le succès d'une initiative d'amélioration dépend d'une compréhension claire et précise du point de départ et de l'impact de l'initiative. Une amélioration peut être considérée comme un trajet d'un point A à un point B et cette étape définit l'apparence du point A.

Un élément clé de cette étape est une évaluation de l'état actuel. L'évaluation de l'état actuel inclut l'évaluation des services existants, tels que la perception par les utilisateurs de la valeur reçue, les processus et procédures impliqués et / ou les capacités des solutions technologiques disponibles. Cela inclut également la compréhension de la culture de l'organisation pour décider du niveau de gestion du changement organisationnel requis.

Si vous ignorez cette étape, vous ne pourrez pas comprendre l'état actuel ni localiser la mesure de la ligne de base de l'objectif. Par conséquent, il sera difficile de suivre et de mesurer l'efficacité des activités d'amélioration.

The Axle Car Hire Story

Où en sommes-nous aujourd'hui ?

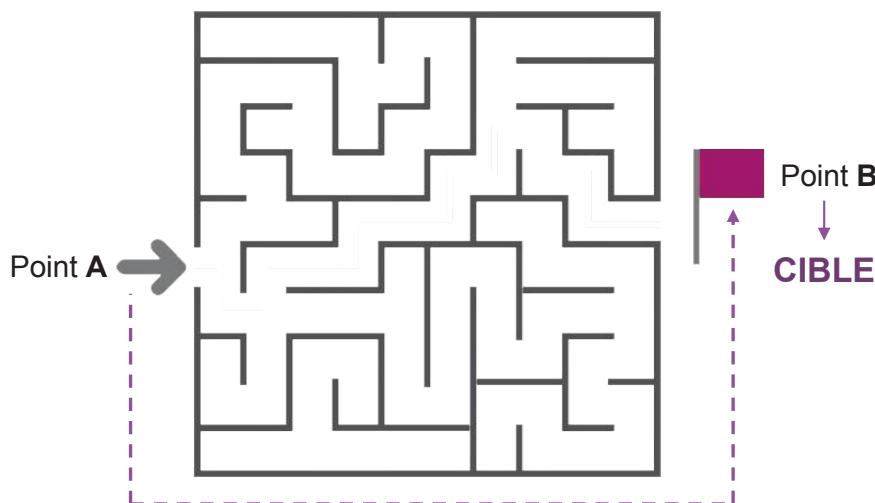
Su: Nous devons comprendre la base. Comment savoir si nous nous sommes améliorés, si nous ne savons pas par où nous avons commencé? Actuellement, seulement 5% des véhicules de notre flotte est électrique.

Craig: Seulement 20% de mes produits de nettoyage sont biodégradables. "

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Etape 3: Où voulons-nous nous rendre?

- Cette étape décrit à quoi devrait ressembler le point B, l'état cible de la prochaine étape du voyage.
- Un voyage ne peut pas être organisé si la destination n'est pas claire.
- Si cette étape est ignorée, l'état cible restera flou.



Semblable à l'étape 2, qui décrit le point A du processus d'amélioration, cette étape décrit ce à quoi le point B devrait ressembler. Sur la base des résultats des deux premières étapes, une analyse des écarts est réalisée pour évaluer la portée et la nature de la distance à parcourir du point de départ à la réalisation de la vision de l'initiative.

Cette étape doit définir une ou plusieurs actions hiérarchisées pour mener à bien la vision de l'amélioration, en fonction de ce que l'on sait au départ. Les opportunités d'amélioration peuvent être identifiées et hiérarchisées en fonction de l'analyse des écarts, et des objectifs d'amélioration peuvent être définis, ainsi que des facteurs de réussite critiques (CSF) et des indicateurs de performance clés (KPI).

Si cette étape est ignorée, l'état cible restera incertain. Cela implique qu'il sera difficile de préparer une explication satisfaisante de ce que les principales parties prenantes ont à gagner de l'initiative d'amélioration, ce qui peut entraîner un faible soutien, voire même un recul.

The Axle Car Hire Story

Quel but aimerais nous atteindre ?

"Su: Dans les cinq ans à venir, nous voulons que 50% de notre flotte soit constituée de véhicules électriques. L'autre moitié doit être conforme aux exigences écologiques les plus strictes pour les voitures à essence et diesel.

The Axe Car Hire Story

Quel but aimerions nous atteindre ? (Suite)

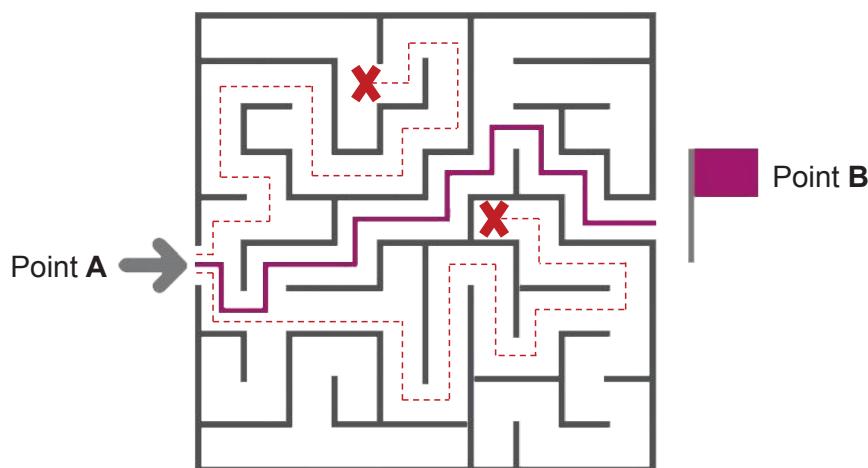
Craig: L'un de mes indicateurs de performance clé est que 90% de mes produits de nettoyage seront biodégradables d'ici deux ans.

Radhika: C'est une excellente initiative. Dans notre équipe informatique, nous souhaitons utiliser des gobelets biodégradables. Nous aimerions également qu'Axle utilise des ampoules écologiques dans tous nos bureaux."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 édition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Etape 4: Comment nous y rendre?

- Dans cette étape, un plan pour relever les défis est créé, les points de départ et d'avancement de la démarche d'amélioration étant identifiés lors des deux étapes précédentes.



- Le meilleur chemin peut ne pas être évident, il est parfois nécessaire de concevoir des expériences et des options.
- Si cette étape est ignorée, l'exécution de l'amélioration risque de ne pas aboutir et de ne pas atteindre ses objectifs.

Sur la base des deux étapes précédentes, les points de départ et d'arrivée du processus d'amélioration ont été définis. Cela implique qu'un itinéraire spécifique peut être convenu. Un plan pour relever les défis est créé à cette étape, en fonction des états actuels et des états cibles et en combinant les connaissances avec une expertise en la matière.

Dans cette étape, l'approche la plus efficace pour appliquer l'amélioration n'est peut-être pas claire, mais elle vous permettra de concevoir des expériences qui testeront les options les plus prometteuses. Même si l'approche ou la voie d'amélioration est claire, il sera bénéfique d'effectuer le travail en une série d'itérations.

Chaque itération fera progresser l'amélioration et vous permettra de contrôler les progrès, de réévaluer l'approche et de changer de direction si nécessaire.

The Axe Car Hire Story

Comment allons-nous y parvenir ?

Craig: Mon plan est de remplacer nos stocks actuels de produits de nettoyage par des options biodégradables à mesure que nous épuisons nos stocks. En attendant, nous allons tester de nouveaux produits pour trouver le juste équilibre entre prix et qualité.

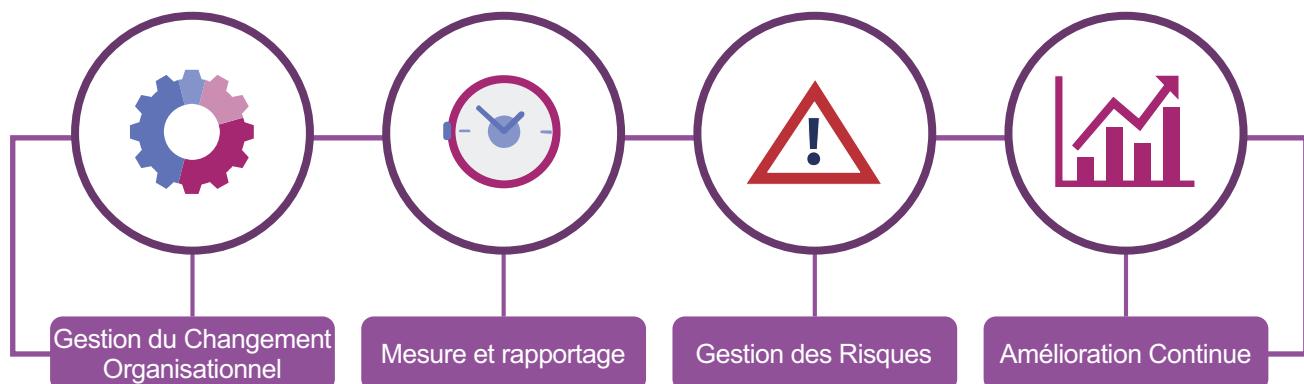
Su: Parfois, il est facile de savoir comment s'y rendre, mais remplacer la moitié de notre flotte par des voitures électriques est un défi plus important. Nous ne voulons pas de voitures en surplus dans nos parcs de voitures si elles ne sont pas utilisées. Nous devons également prendre en compte les spécificités et les infrastructures de différents pays, ainsi que les réglementations locales.

Radhika: Nous encourageons l'utilisation des gobelets en céramique par rapport aux gobelets en plastique. Nous cessons d'acheter des gobelets en plastique et nous achetons des gobelets en céramique pour tous nos bureaux. ”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Etape 5: Passer à l'action

- Dans cette étape, le plan d'amélioration est mis en œuvre.
- Les pratiques ITIL importantes pour réussir cette étape sont:



Dans cette étape, le plan pour entreprendre l'action pour l'amélioration est créé. Cela peut impliquer une approche traditionnelle de style cascade, mais il sera plus approprié de suivre l'approche Agile.

Des améliorations peuvent être apportées dans le cadre d'une grande initiative qui entraîne de nombreux modifications ou dans le cadre d'initiatives petites mais importantes.

Même si le chemin pourachever l'amélioration semblait clair lorsqu'il a été planifié, il est important de rester ouvert aux évolutions tout au long de la démarche. L'obtention des résultats souhaités est l'objectif, et non l'adhérence rigide à une vision globale de la procédure.

Au cours du processus d'amélioration, vous devez vous concentrer constamment sur la mesure des progrès accomplis dans la réalisation de la vision et la Gestion des Risques, ainsi que sur la visibilité et la

sensibilisation générale de l'initiative. Une fois cette étape terminée, les travaux se situeront au point final du voyage, ce qui créera un nouvel état actuel.

The Axle Car Hire Story

"Action!"

Craig: Nous avons commencé à remplacer nos stocks de produits de nettoyage par des options biodégradables. Nous avons trouvé d'excellents nouveaux produits à utiliser et avons même réussi à économiser de l'argent en utilisant des alternatives moins chères qui ne compromettent pas la qualité.

Su: Nous avons commencé à éliminer certaines de nos anciennes voitures à essence et diesel et à les remplacer par de nouveaux modèles électriques. Nous avons effectué un contrôle approfondi des voitures à essence et au diesel que nous gardons pour nous assurer qu'elles respectent les exigences écologiques, et nous prendrons des mesures pour résoudre ce problème là où elles ne le sont pas.

Radhika: Nous avons apporté les nouveaux gobelets biodégradables et les ampoules écologiques dans nos bureaux et nous avons commencé à retirer les gobelets en plastique."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Le progrès

Les objectifs initiaux ont-ils été atteints ?

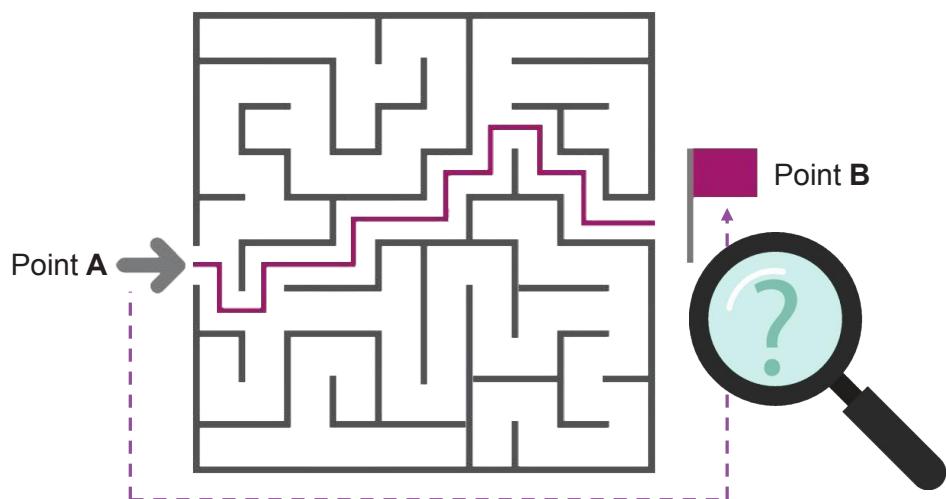
Valeur

Ces objectifs sont-ils toujours pertinents ?

Etape 6: Sommes-nous arrivés?

Cette étape consiste à vérifier la destination du voyage d'amélioration pour s'assurer que le point souhaité a été atteint.

- Pour valider la réussite:
 - Vérifier et confirmer l'avancement et la valeur pour chaque itération
 - Prendre des mesures supplémentaires déclenche souvent une nouvelle itération si elle n'est pas remplie
- Si cette étape est ignorée, il est difficile de s'assurer que les résultats souhaités ou promis ont été effectivement atteints



Cette étape consiste à s'assurer que le point souhaité a été atteint en vérifiant la destination du parcours d'amélioration.

La voie vers le chemin de l'amélioration est parsemée de divers obstacles, le succès doit donc être validé. Pour chaque itération de l'initiative d'amélioration, le progrès et la valeur doivent être vérifiés et confirmés. Si le résultat souhaité n'est pas atteint, des actions supplémentaires sont entreprises.

Si cette étape est ignorée, il est difficile de garantir que les résultats souhaités ou promis ont été effectivement atteints, et toute leçon tirée de cette itération, qui permettrait une correction de trajectoire si nécessaire, sera perdue.

The Axle Car Hire Story

L'objectif est-il atteint ?

Craig: Au bout de quelques mois, nous avons réussi à atteindre notre objectif, à savoir que 90% de nos produits soient biodégradables.

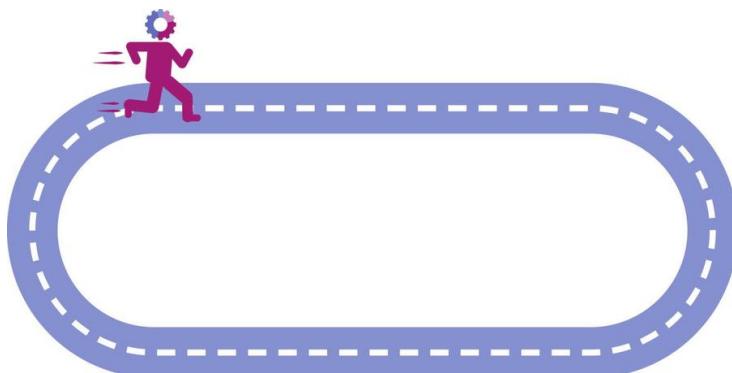
Su: Les voitures électriques sont introduites, mais pour des raisons logistiques, il s'avère plus difficile de remplacer les voitures à essence et diesel que nous l'avions prévu. Nous devrons faire cela à un rythme plus rapide si nous voulons atteindre notre objectif de cinq ans. Il se peut que nous devions maintenant reconsidérer notre objectif et décider si nous devrions en faire plus pour le soutenir ou s'il doit être révisé.

Radhika: Nos bureaux disposent désormais de gobelets biodégradables et d'ampoules écologiques. Certains des vieux gobelets en plastique sont encore utilisés, mais nous avons cessé d'en acheter d'autres, alors une fois qu'ils seront épuisés, ils disparaîtront.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Etape 7: Comment garder l'élan?

- L'objectif de cette étape est de commercialiser les succès et de renforcer les méthodes nouvellement introduites.
- Cela garantit que les progrès réalisés ne seront pas perdus et que le soutien et l'élan pour les prochaines améliorations sont créés.
- Si cette étape est ignorée, il est probable que les améliorations resteront isolées, que les initiatives indépendantes et tous les progrès réalisés risquent d'être perdus au fil du temps.



Pour intégrer les changements dans l'organisation et veiller à ce que les améliorations et les changements de comportement ne risquent pas de se retourner, les pratiques de Gestion du Changement Organisationnel et de Gestion des Connaissances doivent être utilisées.

Les dirigeants et les gestionnaires devraient aider les équipes à intégrer de nouvelles méthodes de travail dans leur quotidien et à institutionnaliser de nouveaux comportements.

Si les résultats attendus de l'amélioration ne sont pas atteints, les parties prenantes doivent être informées des raisons de l'échec de l'initiative.

The Axe Car Hire Story

Comment garder l'élan?

Craig: Maintenant que nous avons atteint notre objectif, nous surveillerons tous les nouveaux produits que nous achetons pour nous assurer qu'ils respectent nos normes en matière de biodégradabilité. Nous rechercherons également toute possibilité de remplacer nos derniers produits non-biodégradables par des alternatives plus respectueuses de l'environnement.

Su: Nous avons bien démarré l'ajout de nouveaux véhicules électriques au parc d'Axe, mais nous n'avons pas encore atteint nos objectifs. Nous devons maintenant analyser ce qui nous a empêché d'atteindre nos objectifs, enregistrer les leçons que nous avons apprises et décider de ce qui peut être fait différemment à l'avenir pour rendre l'introduction des voitures électriques plus efficace.

Radhika: Nous continuerons d'acheter des gobelets en céramique et des ampoules écologiques pour nos bureaux. Nous examinerons également d'autres moyens de rendre nos bureaux plus écologiques et organiserons des campagnes avec les collaborateurs pour les encourager à prendre davantage conscience de l'environnement. »

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

RELATION ENTRE L'AMELIORATION CONTINUE ET LES PRINCIPES DIRECTEURS

Principes Directeurs ITIL

Le tableau suivant montre les principes directeurs ITIL applicables aux étapes de l'Amélioration Continue:

	Se concentrer sur la valeur	Commencer où vous êtes	Progresser itérativement avec les feedbacks	Collaborer et promouvoir la visibilité	Penser et travailler de façon holistique	Rester simple et pratique	Optimiser et automatiser
Quelle est la vision?	P			P	P		
Où en sommes-nous?		P		P			

Où voulons-nous nous rendre?			P		P	P	P
Comment nous y rendre?			P	P	P	P	
Passer à l'action	P		P	P			
Sommes-nous arrivés?	P			P	P		
Comment garder l'élan?	P			P	P		P

Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

L'application des principes directeurs ITIL peut s'avérer très bénéfique pour une organisation en suivant le modèle d'Amélioration Continue. Ces principes sont applicables à chaque étape d'une initiative d'Amélioration Continue. Cependant, certains des principes directeurs d'ITIL sont particulièrement applicables à des étapes spécifiques du Modèle d'Amélioration Continue. En suivant ces principes à chaque étape d'une Amélioration Continue, les organisations augmenteront les chances de réussite des étapes. Cela conduit à la réussite de l'initiative d'amélioration globale. Le tableau ci-dessus indique les étapes du Modèle d'Amélioration Continue qui sont particulièrement pertinentes pour un principe directeur donné.



CONSEILS

L'amélioration continue n'est pas seulement un élément important de Lean, mais également d'Agile (rétrpectives), de DevOps (expérimentation et apprentissage continu et de la maîtrise), et d'autres cadres. C'est l'un des composants clés d'ITIL SVS, qui avec les principes directeurs, fournit une plate-forme solide pour une gestion réussie des services.

EXERCICE: QUESTIONS À CHOIX MULTIPLES

Q1. Qui est responsable de l'Amélioration Continue dans une organisation?

- a) Le propriétaire du service uniquement
- b) Les acteurs de la chaîne de valeur des services
- c) Les chefs de projet responsables de l'initiative d'amélioration
- d) Chaque membre de l'organisation

Q2. Quel est le bon résumé du Modèle d'Amélioration Continue d'ITIL?

- a) Quelle est la vision?, Où en sommes-nous? Où voulons-nous nous rendre? Comment nous y rendre? Sommes-nous arrivés?
- b) Où voulons-nous nous rendre? Quelle est la vision? Comment nous y rendre? Sommes-nous arrivés? Comment garder l'élan?
- c) Quelle est la vision?, Où en sommes-nous? Où voulons-nous nous rendre? Comment nous y rendre? Sommes-nous arrivés? Comment garder l'élan?
- d) Quelle est la vision?, Où en sommes-nous? Où voulons-nous nous rendre? Comment nous y rendre? Passer à l'action. Sommes-nous arrivés? Comment garder l'élan?

Q3. Quelle est l'activité principale de l'étape “Où en sommes-nous?” ?

- a) Vérification des progrès
- b) Evaluation des services existants
- c) Analyse de l'écart
- d) Planification de résolution des problèmes

Q4. Des activités telles que la mesure des progrès accomplis dans la réalisation de la vision, la gestion des risques et la sensibilisation générale aux initiatives sont essentielles pour laquelle des étapes du Modèle d'Amélioration Continue ?

- a) Quelle est la vision?
- b) Comment nous y rendre?
- c) Passer à l'action.
- d) Comment garder l'élan?

RÉSUMÉ DU MODULE

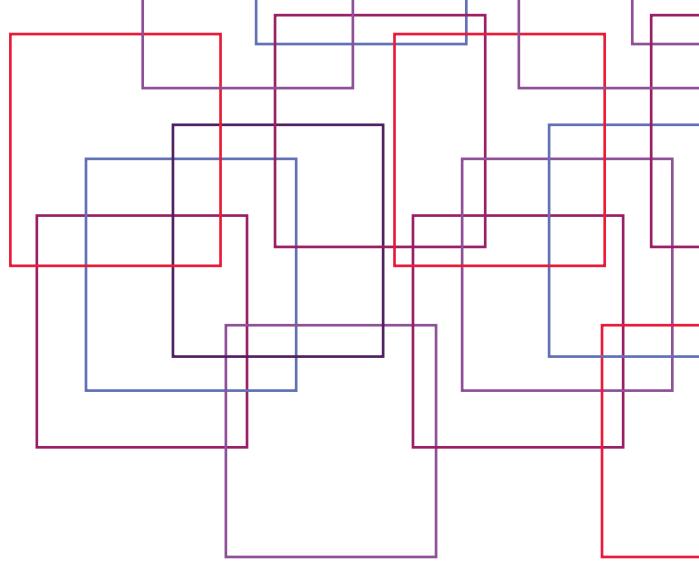
Dans ce module, vous avez appris le suivant :

- Identifier et améliorer les services, les composants de service ou tout autre élément impliqué dans la gestion efficace des produits et des services, afin d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins changeants de l'entreprise
- Plusieurs activités clés qui contribuent spécialement à l'Amélioration Continue

- Le Modèle d'Amelioration Continue, qui peut être appliqué à tout type d'amelioration, des modifications organisationnelles de haut niveau aux services individuels et aux éléments de configuration
- Les étapes présentes dans le Modèle de l'Amelioration Continue sont:
 - Quelle est la vision?
 - Où en sommes-nous?
 - Où voulons-nous nous rendre?
 - Comment nous y rendre?
 - Passer à l'action
 - Sommes-nous arrivés?
 - Comment garder l'élan?
- L'application des principes directeurs ITIL peut s'avérer très bénéfiques pour une organisation en suivant le Modèle de l'Amelioration Continue



7



LES PRATIQUES ITIL

Intention et Contexte

Commençons par comprendre ce que les experts disent des pratiques ITIL.



<https://player.vimeo.com/video/302764712>

Transcription pour la vidéo

Les pratiques ITIL sont l'un des six composants du système de valeur de service (SVS) ITIL et soutiennent les activités de la chaîne de valeur des services afin de fournir un ensemble complet et adaptable pour la gestion des services.

Une pratique ITIL est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer certains types de travail.

ITIL SVS comprend 34 pratiques, qui sont divisées en trois catégories:

- Premièrement, les pratiques de gestion générale ont été adaptées pour la gestion de services des domaines généraux du business;
- Deuxièmement, des pratiques de gestion de services ont été développées dans l'industrie de gestion de services; et
- Troisièmement, les pratiques de gestion technique ont été adaptées des domaines de gestion de la technologie aux fins de gestion des services.

La portée du programme de formation ITIL Foundation est limitée aux 15 pratiques les plus couramment utilisées. Il est important que vous compreniez le but de ces 15 pratiques, mais les 7 pratiques suivantes sont décrites en détail:

- Amélioration continue

- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de services
- Gestion des niveaux de service

Vous devez non seulement être en mesure de décrire ces sept pratiques, mais également leur contribution aux activités de la chaîne de valeur des services.

Allons-y!

ITIL Pratiques de gestion

Pratiques de gestion générale	Pratiques de gestion de services	Pratiques de gestion technique
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion de l'architecture ■ Amélioration continue ■ Gestion de la sécurité de l'information ■ Gestion des connaissances ■ Mesure et rapports ■ Gestion du changement organisationnel ■ Gestion de portefeuille ■ Gestion des projets ■ Gestion des relations ■ Gestion des risques ■ Gestion financière des services ■ Gestion de la stratégie ■ Gestion des fournisseurs ■ Gestion des effectifs et des talents 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion de la disponibilité ■ Business analysis ■ Gestion de la capacité et de la performance ■ Contrôle des changements ■ Gestion des incidents ■ Gestion des actifs informatiques ■ Surveillance et gestion des événements ■ Gestion des problèmes ■ Gestion des mises en production ■ Gestion du catalogue des services ■ Gestion de la configuration des services ■ Gestion de la continuité des services ■ Conception des services ■ Centre de services ■ Gestion des niveaux de service ■ Gestion des demandes de service ■ Validation et test des services 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion des déploiements ■ Gestion de l'infrastructure et des plates-formes ■ Développement et gestion des logiciels

Dans ITIL, une pratique de gestion est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. ITIL 4 comprend 14 pratiques de gestion générale, 17 pratiques de gestion de services et trois pratiques de gestion technique.

La portée du programme de formation ITIL Foundation est limitée aux 15 pratiques les plus couramment utilisées et comprend les 7 pratiques suivantes en détail:

- Amélioration continue
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes de service
- Centre de services
- Gestion des niveaux de service

Objectifs d'apprentissage du module

A la fin de ce module, vous pourrez :

- Expliquer le but de plusieurs pratiques ITIL.
- Décrire les pratiques ITIL suivantes:
 - Amélioration continue
 - Contrôle des changements
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Gestion des demandes de service
 - Centre de services
 - Gestion des niveaux de service

Sujets abordés

- La pratique de l'Amélioration Continue
- La pratique de Contrôle des Changements
- La pratique de Gestion des Incidents
- La pratique de Gestion des Problèmes
- La pratique de Gestion des Demandes de Service
- La pratique du Centre de Services
- La pratique de Gestion des Niveaux de Service
- Objet des Pratiques ITIL
- Exercice: Un incident doit être résolu

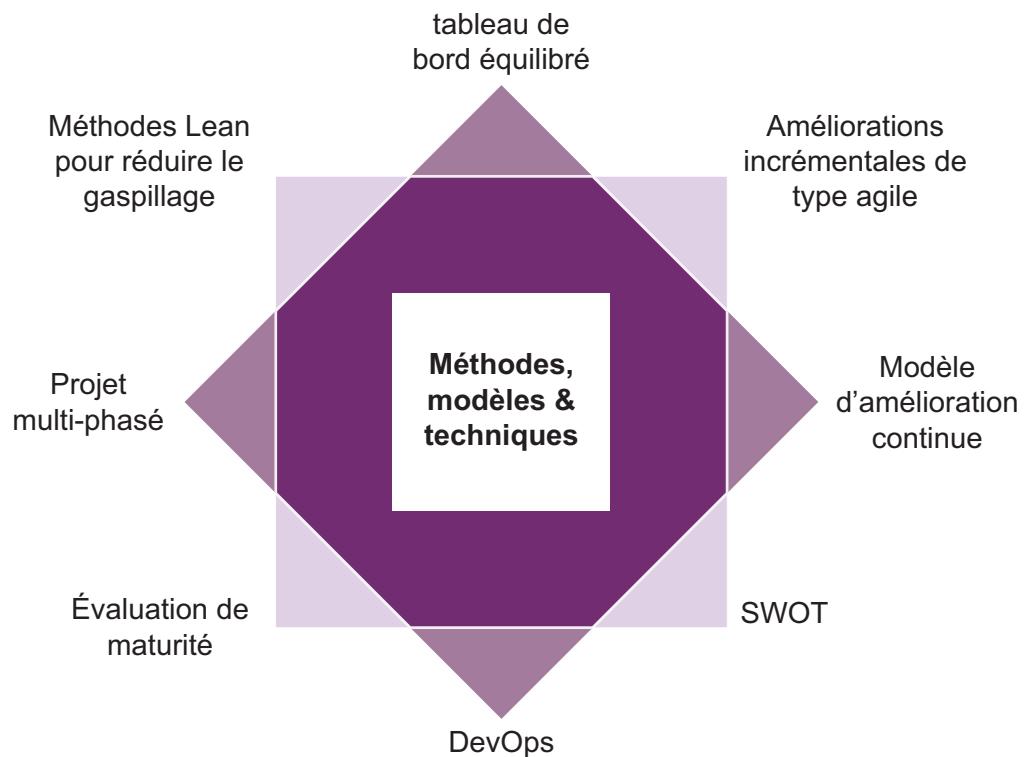
LA PRATIQUE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Objectifs de l'Amélioration Continue

“Le but de la pratique de l'Amélioration Continue est d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins changeants du business en identifiant et en améliorant en permanence les services, les composants de service, les pratiques ou tout élément impliqué dans la gestion efficace et efficiente des produits et des services”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Méthodes et techniques de l'Amélioration Continue



La pratique d'amélioration continue englobe l'élaboration de méthodes et techniques d'amélioration continue et la propagation d'une culture de l'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation, conformément à sa stratégie globale. Différents types d'améliorations peuvent nécessiter la prise en compte de différentes méthodes d'amélioration. Par exemple, certaines initiatives d'amélioration peuvent être mieux implantées en tant que projet en plusieurs phases, tandis que d'autres peuvent être plus appropriées en tant qu'effort rapide unique.

Le modèle d'amélioration continue, un composant d'ITIL SVS, peut être appliquée à tout type d'amélioration, des modifications organisationnelles de haut niveau aux services individuels et aux éléments de configuration. Lors de l'évaluation de l'état actuel, de nombreuses techniques peuvent être utilisées, telles que l'analyse

des forces, des faiblesses, des opportunités et des menaces (SWOT), des tableaux de bord prospectifs (« balanced scorecard »), des évaluations et audits internes et externes, ou une combinaison de plusieurs techniques.

Des approches d'amélioration continue peuvent être trouvées dans de nombreuses méthodes et techniques. Les méthodes Lean fournissent des perspectives sur l'élimination des gaspillages. Les méthodes agiles sont axées sur l'amélioration progressive. Les méthodes DevOps consistent à travailler de manière holistique et pour être sur que les améliorations ne sont pas seulement bien conçues, mais appliquées efficacement.

Bien qu'il existe de nombreuses méthodes, il est judicieux de sélectionner quelques méthodes clés appropriées aux types d'améliorations envisagées par l'organisation et de les promouvoir. De cette façon, les équipes peuvent avoir une compréhension commune de la manière de travailler ensemble à des améliorations et un plus grand nombre de changements peut être effectué à un rythme plus rapide. Cependant, l'organisation devrait également essayer de nouvelles approches ou encourager l'innovation. Les membres de l'organisation possédant des compétences dans des méthodes alternatives doivent être encouragés à les appliquer lorsque cela se justifie, et si cet effort aboutit, les méthodes plus anciennes peuvent être abandonnées au profit de nouvelles.

Activités clés de l'Amélioration Continue

La pratique de l'Amélioration Continue comprend les activités clés suivantes:



“Promouvoir l'amélioration continue à travers l'organisation”



“Prévoir le temps et le budget pour l'amélioration continue”



“Identifier et journaliser les opportunités de d'amélioration”



“Évaluer et prioriser les opportunités de d'amélioration”



“Produire des Dossiers Business pour les activités d'amélioration”



“Planifier et implémenter les améliorations”



“Mesurer et évaluer les résultats des améliorations”



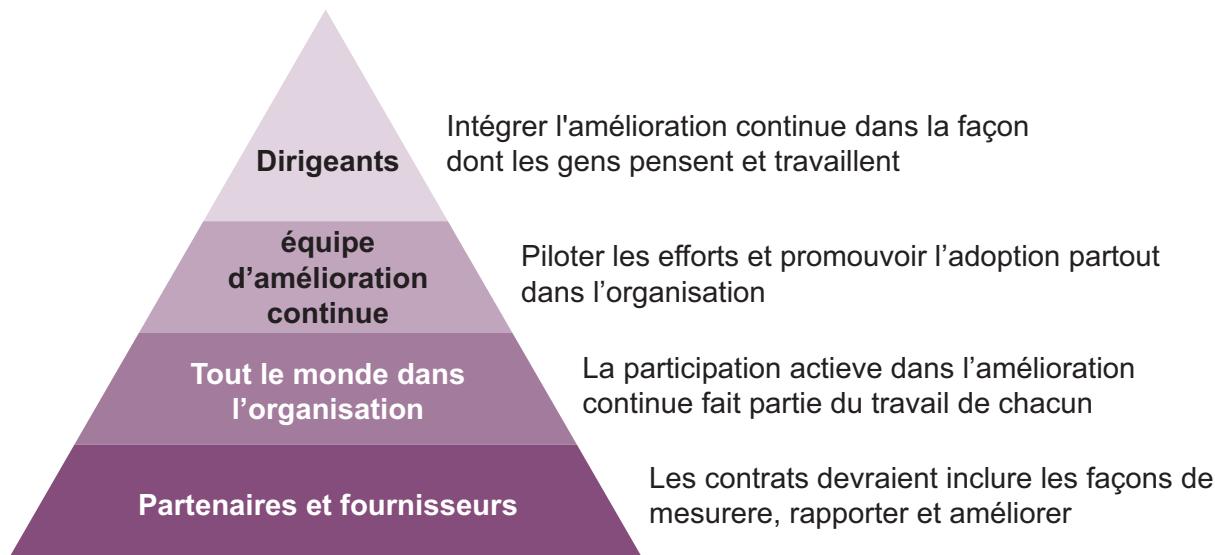
“Coordonner les activités d'amélioration à travers l'organisation”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Amélioration Continue: la responsabilité de chacun

L'Amélioration Continue est de la responsabilité de tous. Tous les membres de l'organisation doivent comprendre que la nécessité d'une

participation active à des activités d'amélioration continue constitue une partie essentielle de leur travail. L'Amélioration Continue devrait être incluse dans les descriptions de postes et les objectifs de chaque collaborateur, ainsi que dans les contrats avec les fournisseurs externes et sous-traitants.



Les niveaux supérieurs de l'organisation doivent assumer la responsabilité d'intégrer l'amélioration continue dans les modes de réflexion et de travail des collaborateurs. Les dirigeants de l'organisation doivent faire preuve d'engagement envers l'amélioration continue et soutenir les attitudes, le comportement et la culture à un point tel que des améliorations sont prises en compte dans les activités, à tous les niveaux.

Bien que chacun doive apporter sa contribution, il devrait exister une équipe dédiée à temps plein pour diriger les actions d'amélioration continue et guider les autres membres de l'organisation dans le développement des compétences dont ils ont besoin et dans la résolution des difficultés éventuelles. Cette équipe peut servir de coordinateurs et de conseillers pour aider les autres à développer les compétences dont ils ont besoin et à surmonter les difficultés éventuelles. Dans une organisation, les collaborateurs devraient recevoir une formation et de l'assistance pour les aider à se sentir prêts à contribuer à l'amélioration continue.

Lorsque des parties et des fournisseurs tiers sont impliqués dans la réalisation des services, ils doivent être inclus dans l'effort d'amélioration. Un contrat d'un fournisseur de service doit inclure des détails sur la manière dont il mesurera, rapportera et améliorera ses services pendant toute la durée du contrat. Toutes les données voulues des fournisseurs pour mettre en œuvre des améliorations internes doivent être spécifiées dans le contrat. Des données précises et soigneusement analysées constituent le fondement de la prise de décisions factuelles aux fins d'amélioration. La pratique d'amélioration continue devrait être soutenue par des sources de données pertinentes et une analyse des données afin de garantir que chaque amélioration potentielle est comprise et hiérarchisée.

Le Registre d'Amélioration Continue

Les organisations utilisent un document structuré, ou une base de données, appelé Registre d'amélioration continue (CIR) pour suivre et gérer les idées d'amélioration.

- Les fondements de l'amélioration sont des données précises et soigneusement analysées.
- C'est avec le CIR que les idées d'amélioration sont saisies, documentées, évaluées, priorisées et réalisées pour assurer que l'organisation et ses services soient constamment améliorés.

Le tableau dessous montre un exemple de CIR.

Date	Initiative	Size	Priority	Due Date	Team	Comments
Nov '18	Augmenter vitesse réseau	M	H	Jan'19	Infrastructure	En attente fournisseur
April '18	Améliorer auto-assistance SD	M	M	Dec '18	Centre de Services	En cours
Jan '18	Communication sur la sécurité	L	H	Dec '18	GRC	Approuvée

Les fondements de l'amélioration sont des données précises et soigneusement analysées. La pratique d'amélioration continue devrait être soutenue par des sources de données pertinentes et une analyse des données afin de garantir que chaque amélioration potentielle est suffisamment comprise et hiérarchisée.

Le(s) CIR(s) est/sont utilisé(s) comme base pour redéfinir la priorité des idées d'amélioration au fur et à mesure que de nouvelles idées sont documentées. La structure des informations capturées dans un CIR est sans importance. Ce qui est important, c'est que chaque idée d'amélioration soit capturée, documentée, évaluée, classée par ordre de priorité et traitée pour que l'organisation et ses services soient constamment améliorés.



CONSEILS

Il peut y avoir plus d'un CIR (Continual Improvement Register – Registre des Améliorations Continues) dans une organisation

LA PRATIQUE DE CONTRÔLE DES CHANGEMENTS

Objectif du Contrôle des Changements

Changement

“Un Changement concerne l'ajout, la modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.”

« L'objectif de la pratique du Contrôle des Changements est de maximiser le nombre de changements informatiques réussis en:

- S'assurant que les risques sont correctement évalués
- Autorisant les Changements
- Gérant le Calendrier des Changements

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Chaque organisation définit le périmètre du Changement. Le champ d'application comprend généralement toute l'infrastructure informatique, les applications, la documentation, les processus, les relations avec les fournisseurs et tout ce qui peut avoir un impact direct ou indirect sur un produit ou un service.

Séparer le Contrôle des Changements de la conduite du changement organisationnel

Conduite du changement organisationnel	Contrôle des Changements
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gère les aspects humains des changements ■ S'assure que les améliorations et les initiatives de transformation organisationnelle sont mises en œuvre avec succès 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se concentre sur les changements dans les produits et services ■ Gère l'équilibre entre la nécessité d'apporter des modifications bénéfiques offrant une valeur ajoutée et la nécessité de protéger les clients et les utilisateurs contre les effets néfastes des modifications.

Types de Changements

Changement Standard	Changement Normal	Changement Urgent
<p>Changements préautorisés à faible risque bien compris et entièrement documentés.</p> <p>Peut être mis en œuvre sans autorisation supplémentaire.</p> <p>Les changements standards peuvent être des demandes de service ou des modifications opérationnelles.</p>	<p>Ce changement devrait être planifié et évalué selon un processus standard qui inclut généralement une autorisation.</p> <p>Ceci concerne des changements à faible risque ou des changements majeurs.</p>	<p>Ce changement devrait être réalisé dès que possible, généralement pour résoudre un incident. Le processus d'évaluation et d'autorisation est accéléré pour garantir la mise en œuvre rapide.</p> <p>Une Autorité de Changement distincte peut être requise, incluant les cadres supérieurs qui comprennent les risques opérationnels ou métier.</p>

Les Changements de types différents ont une autorisation différente.

Les Changements Standard ne nécessitent aucune autorisation supplémentaire et peuvent être implémentés dans la mesure où ils suivent un flux de travail ou une structure prédéfinie. Les risques liés aux Changements Standard sont généralement évalués en amont et le flux de travail et les procédures relatifs aux changements sont

définis. Un exemple d'un Changement Standard peut être la mise à jour d'un logiciel antivirus; l'ajout ou la suppression de la mémoire du serveur.

Les Changements Normaux peuvent présenter un risque faible ou élevé pour l'organisation. Pour les changements à faible risque, l'Autorité de Changement est généralement une personne capable de prendre des décisions rapides, utilisant souvent l'automatisation pour accélérer le changement. Pour les Changements majeurs, l'Autorité de Changement pourrait être un membre de la direction (ou cadre supérieur). Bien que ce type d'autorisation puisse prendre un peu plus de temps, il est important de comprendre l'impact et les risques pour l'organisation afin de s'assurer que le changement est suffisamment préparé et que le risque est bien compris aux niveaux organisationnels appropriés.

Les Changements Urgents présentent souvent un risque élevé. Par conséquent, même si l'autorisation peut être accélérée, il est essentiel de veiller à ce que tous les acteurs comprennent le risque encouru par l'organisation.

Autorité des Changements

- Tous les changements sont évalués et autorisés par les personnes qui comprennent les risques et les avantages attendus, avant que les changements ne soient déployés.
- La personne ou le groupe qui autorise un changement est appelé **Autorité des Changements**.

Les personnes autorisées sont appelées Autorités de Changement. Il est important d'attribuer chaque type de changement à l'Autorité de Changement appropriée afin de garantir l'efficacité et l'efficience du Contrôle des Changements. Dans les organisations à grande vitesse, la décentralisation de l'approbation des changements est une pratique courante, ce qui fait de l'évaluation par les pairs l'un des meilleurs indicateurs de performances élevées.

Communiquer les Changements

Calendrier des Changements



Aide à planifier les changements



Aide à la communication



Évite des conflits



Affecte des ressources



CONSEILS

Le contrôle des changements doit concilier la nécessité d'apporter des modifications bénéfiques qui apporteront une valeur ajoutée à la nécessité de protéger les clients et les utilisateurs contre les effets néfastes des modifications.

Une fois les changements identifiés ont été déployés, le Calendrier des Changements peut également être utilisé pour fournir des informations nécessaires à la gestion des incidents, des problèmes et à la planification des améliorations.

Le Calendrier des Changement peut être utilisé pour communiquer le changement à travers l'organisation; indépendamment de qui est l'Autorité de Changement ou de quel type de changement il s'agit. La communication sur les changements est importante pour l'évaluation des risques, où il est important de comprendre quels autres changements sont planifiés et qui sont impliqués. Il est également important de communiquer des informations sur les changements afin de s'assurer que les personnes travaillant dans l'informatique et dans le métier sont parfaitement préparées avant le déploiement.

The Axe Car Hire Story

Contrôle des Changements

«Henri: Le marché de la location de voitures se développe plus rapidement que jamais. Pour que Axe réponde aux demandes des clients et mette à profit les opportunités, nous devons être rapides sur la mise-en-marché. De plus, nous avons besoin d'espace pour expérimenter avec de nouvelles idées. Nos nouvelles offres de services chez Axe vont générer beaucoup de modifications dans notre organisation. Certaines équipes devront doubler de taille pour répondre à la demande. D'autres équipes pourraient être réduites. Nous devons embarquer tout le monde dans l'entreprise sur ce voyage.

Radhika: La pratique de Contrôle des changement chez Axe garantit que nos services atteignent le juste équilibre entre flexibilité et fiabilité.

Marco: Certains de nos processus sont hautement automatisés et conçus pour le déploiement rapide des changements. Ils sont parfaits pour les changements apportés à notre application de réservation et à certains de nos systèmes informatiques.

Su: Dans d'autres cas, comme lors de la mise à jour de nos véhicules, nous utilisons une combinaison de tests manuels et automatisés. Par exemple, le système de surveillance et de sécurité routière Axe Aware nécessite une consultation et une approbation avant que nous puissions le mettre à jour.

Marco: Les systèmes tels que Axe Aware ne peuvent pas être modifiés comme l'application de réservation. La priorité de ces changements est que nous agissons en toute sécurité et que nous nous conformions aux règlements appropriés. C'est plus important que le délai de commercialisation.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Activity: Categoriser les Changements

Durée: 10 minutes

Compte tenu de la définition des différents types de changements, comment classeriez-vous ces changements?

- Remplacement d'un lecteur de disque défectueux
- Ajout d'une nouvelle fonctionnalité à une application
- Modification ou ajout d'un nouveau reporting
- Modification d'une adresse IP d'un serveur
- Installation d'un nouveau progiciel
- Fourniture de plus d'espace disque (dans les limites prédéfinies)

LA PRATIQUE DE GESTION DES INCIDENTS

Objectif de la Gestion des Incidents

Incident

“Un Incident fait référence à une interruption non planifiée d'un service ou à la réduction de la qualité d'un service.”

“L'objectif de la Gestion des Incidents est de réduire l'impact négatif d'un incident, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

La gestion des incidents peut avoir un impact considérable sur la satisfaction des clients et des utilisateurs et sur la manière dont ils apprécient le fournisseur de services. La gestion des incidents est une pratique importante pour le fournisseur de services afin de répondre aux attentes des utilisateurs et des clients.

Activités Clés de la Gestion des Incidents

Les activités suivantes sont importantes pour la résolution efficace et efficiente des incidents:



Enregistrer et suivre les incidents



Convenir, documenter et communiquer les temps de résolution cibles



Prioriser les incidents

Pour que chaque incident soit résolu dans un délai conforme aux attentes du consommateur, il convient de l'enregistrer et de le gérer. Pour que les attentes soient réalistes, des délais de résolution cibles sont convenus, documentés et communiqués. Les incidents sont classés par ordre de priorité en fonction d'une classification convenue afin de garantir que les incidents ayant l'impact le plus élevé sur le métier sont résolus en premier.

Conception de la pratique de Gestion des Incidents

Les organisations doivent concevoir leur pratique de Gestion des Incidents:

Définissez les pratiques de Gestion des Incidents pour gérer et allouer de façon appropriée les ressources selon les différents types d'incidents



Sauvegardez des informations sur les incidents dans les tickets



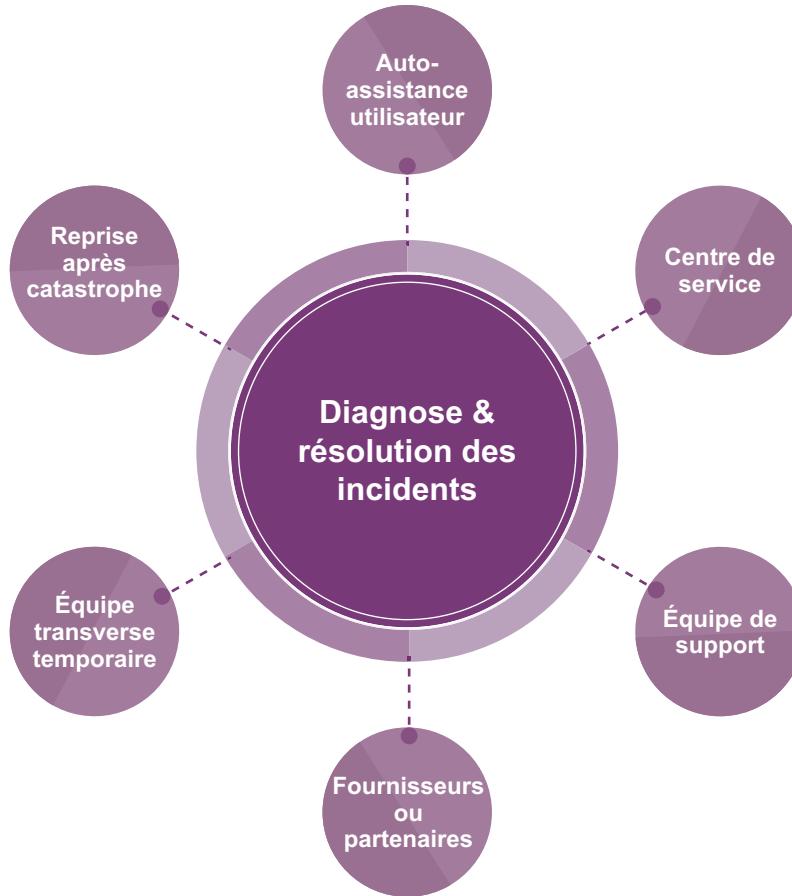
Fournissez des enregistrements de qualité sur les incidents



- Définissez les pratiques de Gestion des Incidents pour la gestion et l'allocation appropriée des ressources de différents types d'incidents: Les incidents à faible impact doivent être gérés efficacement pour éviter qu'ils consomment trop de ressources. Les incidents ayant un impact plus important peuvent nécessiter plus de ressources et une gestion plus complexe. Ils existent généralement des processus distincts pour la gestion des incidents majeurs et pour la gestion des incidents de sécurité informatique.
- Sauvegardez des informations sur les incidents dans les tickets: un outil approprié doit être utilisé pour stocker et fournir des liens vers des éléments de configuration, des changements, des problèmes, des erreurs connues et d'autres connaissances afin de permettre un diagnostic et une reprise rapide et efficace.
- Fournissez des enregistrements de qualité sur les incidents: les personnes qui travaillent sur un incident doivent fournir des traces écrites de qualité sur les symptômes, l'impact sur l'organisation, les éléments de configuration affectés, les actions terminées et les actions planifiées. Les traces doivent comporter un horodatage et des informations sur les personnes impliquées, afin que les personnes impliquées ou intéressées puissent être tenues informées.

Incident Diagnostic et Résolution

Le diagnostic et la résolution des incidents impliquent des personnes appartenant à différents groupes / équipes.



Les incidents peuvent être diagnostiqués et résolus par des personnes appartenant à de nombreux groupes différents, en fonction de la complexité ou du type d'incident. Les incidents peuvent être transférés vers une équipe de support pour résolution. Le routage est généralement basé sur la catégorie d'incident. Toute personne travaillant sur un incident doit fournir des mises à jour de qualité, dans les meilleurs délais. La Gestion des Incidents nécessite un haut niveau de collaboration au sein des équipes et entre elles. Il est important que tous ces groupes comprennent le processus de Gestion des Incidents et en quoi leur contribution à ce processus permet de gérer la valeur, les résultats, les coûts et les risques des services fournis:

1. Certains incidents seront résolus par les utilisateurs eux-mêmes, à l'aide d'auto-assistance.
2. Certains incidents seront résolus par le Centre de Services.
3. Les incidents complexes seront généralement transférés à une équipe de support pour résolution. Généralement, le routage est basé sur la catégorie d'incident, ce qui devrait aider à identifier la bonne équipe.

Plans de reprise après une catastrophe

Un ensemble de plans clairement définis concernant la manière dont une organisation se remettra d'une catastrophe et retournera à la situation avant la catastrophe, compte tenu des quatre dimensions de la gestion des services.

4. Les incidents peuvent être transmis aux fournisseurs ou aux partenaires, qui offrent une assistance pour les produits et services qu'ils fournissent.
5. Les incidents complexes et tous les incidents majeurs nécessitent souvent une équipe temporaire qui travaille ensemble pour identifier la solution. Cela peut inclure des représentants de nombreuses parties prenantes, notamment le fournisseur de services, les fournisseurs externes et les utilisateurs.
6. Dans certains cas extrêmes, des Plans de Reprise après une Catastrophe peuvent être invoqués pour résoudre un incident.

The Axle Car Hire Story

Gestion des incidents Axle

«Radhika: Axle fait face à de nombreux incidents informatiques et non informatiques. Les voitures peuvent tomber en panne, des accidents de la route peuvent survenir ou nos consommateurs peuvent être confrontés à des enjeux avec des règles de route inconnues.

Marco: Une réservation de voiture peut être affectée par une erreur dans notre application ou par un utilisateur égaré suite à une erreur de navigation avec notre logiciel. Lorsque des incidents se produisent, nous devons être prêts à rétablir les services normaux dès que possible. Nous devons également nous assurer que notre équipe sait quand et comment passer des procédures de récupération prédéfinies à des analyses en masse et collectives.

Radhika: Nous nous assurons également que de tels cas sont suivis d'investigation et d'améliorations.

Henri: Axle a développé des processus clairs pour tous les types d'incidents, avec des solutions de contournement pour les cas fréquents, tels que des crevaisons de pneus ou la perte de connexion à Internet.

Radhika: Nos équipes collaborent avec nos fournisseurs et nos partenaires pour garantir une réponse rapide et efficace aux incidents. Nous développons et testons des procédures de récupération avec les partenaires impliqués dans tous les incidents que nous rencontrons. ”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LA PRATIQUE DE GESTION DES PROBLÈMES

Objectif de la Gestion des Problèmes

Problème: “Le problème fait référence à la cause réelle ou potentielle d'un ou plusieurs incidents..”

“L'objectif de la Gestion des Problèmes est de:

- Réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle

- Gérer des solutions de contournement et des erreurs connues.”

Erreur Connue: “Problème ayant été analysé, mais non résolu.”

Source du texte cité: *ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition)*, 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Aucun service n'est dépourvu d'erreurs, de défauts ou de vulnérabilités, ce qui entraîne des incidents. Des erreurs peuvent survenir dans chacune des quatre dimensions de la gestion de service et, bien que de nombreuses erreurs soient identifiées et résolues avant la mise en production du service, certaines restent non-identifiées ou non-résolues. Ce sont ces erreurs qui peuvent poser, et constitueront, un risque pour les services en production. Dans ITIL, ces erreurs sont appelées problèmes et elles sont gérées par la pratique de Gestion des Problèmes.

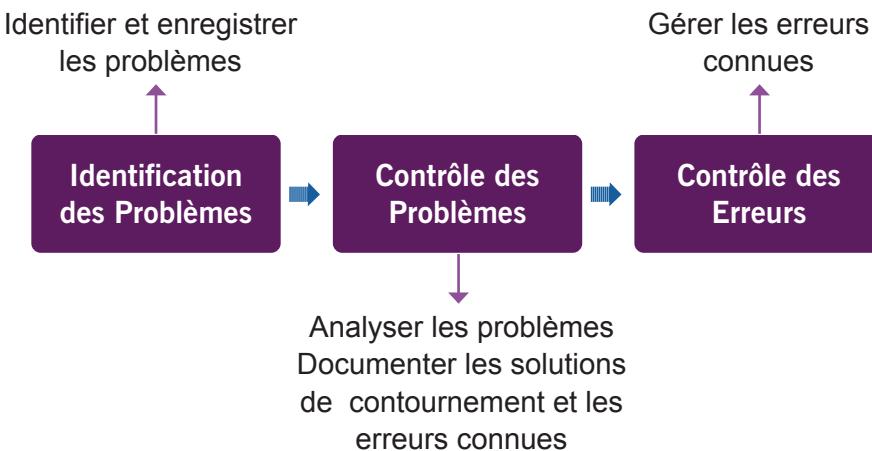
Comment le Problème est différent de l'Incident?

Les problèmes et les incidents sont liés les uns aux autres, mais doivent être distingués, car ils sont gérés de manières différentes.

Problèmes	Incidents
Sont les causes d'incidents	Ont un impact sur les utilisateurs ou sur les processus de l'organisation
Demandent de l'investigation et de l'analyse pour identifier les causes, pour élaborer des solutions de contournement et proposent une résolution à plus long terme	Doivent être résolus pour que l'activité normale du business puisse continuer à fonctionner

Phases de la Gestion des Problèmes

La gestion des problèmes connaît trois phases distinctes :



Solution de contournement

“Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne se produisent.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

La Gestion des Problèmes consiste de trois phases: l'Identification des Problèmes, le Contrôle des Problèmes et le Contrôle des Erreurs.

Identification des Problèmes

Les activités d'Identification des Problèmes identifient et enregistrent les problèmes. Ceci comprend:

- Effectuer une analyse de tendance des incidents enregistrés
- Déetecter des problèmes en double et récurrents, par les utilisateurs, le Centre de Services et le personnel de support technique
- Identifier un risque de récurrence d'un incident
- Analyser les informations reçues des fournisseurs externes et des partenaires
- Analyser les informations reçues de développeurs de logiciels internes, d'équipes qualité et d'équipes de projet

Contrôle des Problèmes

Les activités de Contrôle des Problèmes incluent l'analyse des problèmes et la documentation des solutions de contournement et des erreurs connues.

Les problèmes sont classés par ordre de priorité pour l'analyse en fonction du risque qu'ils posent, et gérés en tant que risques, en fonction de leur impact potentiel et de leur probabilité. Il n'est pas nécessaire d'analyser chaque problème, mais plutôt d'avancer de manière significative sur les problèmes les plus prioritaires.

Les incidents ont de nombreuses causes interdépendantes. Le Contrôle des Problèmes doit prendre en compte toutes les causes contributives, telles que celles qui contribuent à la durée et à l'impact des incidents. Il est nécessaire d'analyser les problèmes sous l'angle des quatre dimensions de la gestion des services - Personnes, Technologie, Partenaires, Processus.

Lorsqu'un problème ne peut pas être résolu rapidement, il est utile de rechercher et de documenter une Solution de Contournement pour les incidents futurs, en fonction de la compréhension du problème. Les Solutions de Contournement sont documentées dans les

enregistrements de problèmes. Cela peut être fait à tout moment, il n'est pas nécessaire d'attendre la fin de l'analyse. Une Solution de Contournement efficace à un incident peut être considérée comme une façon permanente de résoudre un problème lorsque la résolution du problème n'est pas réalisable ou rentable. Dans ce cas, le problème reste sur le statut d'Erreur Connue et la Solution de Contournement documentée est appliquée si et quand les incidents connexes se produisent.

Contrôle des Erreurs

Les activités de Contrôle des Erreurs gèrent les erreurs connues. Une erreur connue fait référence à un problème où l'analyse initiale est terminée; cela signifie généralement que des composants défectueux ont été identifiés. Le Contrôle des Erreurs implique l'identification de solutions permanentes potentielles. Souvent, ces solutions permanentes impliquent une demande de changement pour la mise en place de la solution, mais uniquement si cela peut être justifiée en termes de coût, de risques et d'avantages.

Le Contrôle des Erreurs réévalue régulièrement l'état des Erreurs Connues qui n'ont pas été résolues, notamment leur impact global sur les consommateurs, la disponibilité et les coûts des résolutions permanentes et l'efficacité des Solutions de Contournement. L'efficacité des Solutions de Contournement doit également être évaluée chaque fois qu'une Solution de Contournement est appliquée. Les Solutions de Contournement peuvent être améliorées en fonction de l'évaluation.

Relation entre la Gestion des Problèmes et d'autres pratiques



La Gestion des Problèmes est liée aux autres pratiques suivantes:

- **Gestion des Incidents:** les activités de Gestion des Problèmes sont très étroitement liées à la Gestion des Incidents. Les pratiques doivent être conçues pour fonctionner ensemble dans la chaîne de valeur. Les activités de ces deux pratiques peuvent se compléter (par exemple, identifier les causes d'un incident est une activité de la Gestion des Problèmes, pouvant conduire à la résolution d'un incident), mais elles peuvent également être en conflit (par exemple, une enquête sur la cause d'un incident peut retarder des actions nécessaire pour rétablir le service).
- **Gestion des Risques:** les activités de Gestion des Problèmes peuvent être organisées comme un cas spécifique de la Gestion des Risques. Ces activités identifient, évaluent et gèrent les risques sur chacun des quatre aspects de la Gestion des Services. Il est utile d'adopter des outils et des techniques de la Gestion des Risques pour la Gestion des Problèmes.
- **Contrôle des Changements:** la Gestion des Problèmes initie la résolution via le Contrôle des Changements et participe à la revue post-implémentation; cependant, l'approbation et l'implémentation des changements sont hors de portée de la pratique de Gestion des Problèmes.
- **Gestion des connaissances:** «La Gestion des Problèmes peut utiliser les informations d'un système de Gestion des Connaissances pour étudier, diagnostiquer et corriger des problèmes.»
- **Amélioration Continue:** les activités de Gestion des Problèmes peuvent identifier des opportunités d'amélioration dans les quatre dimensions de la Gestion des Services. Dans certains cas, les solutions peuvent être traitées comme des opportunités d'amélioration et sont donc incluses dans les techniques d'amélioration continue.

Relation entre la Gestion des Problèmes et les Personnes, Aptitudes et Compétences

- Les activités de Gestion des Problèmes dépendent fortement des connaissances et de l'expérience des collaborateurs, plutôt que de procédures détaillées.
- Pour diagnostiquer les problèmes, il est nécessaire de comprendre des systèmes complexes et de raisonner à la manière dont différentes défaillances ont pu se produire. Le développement de la combinaison des capacités analytiques et créatives requises nécessite un mentorat et du temps, ainsi qu'une formation appropriée.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

The Axele Car Hire Story

Gestion des incidents Axele

«Henri: Axele participe à des programmes de feedback avec tous nos constructeurs automobiles. Nous partageons avec eux les données de maintenance et de réparation pour les aider à améliorer continuellement leurs services. En retour, ils nous avertissent de tout problème potentiel dans nos véhicules.

Radhika: Récemment, nous avons été alertés d'un problème potentiel dans notre flotte. Un constructeur automobile avait rappelé un modèle populaire de notre flotte pour corriger une erreur détectée dans le système d'activation des airbags.

Su: Heureusement, cela a été découvert avant qu'Axele ne connaisse des incidents, mais il y avait toujours un risque de difficultés, ce qui signifiait que c'était un problème que nous devions corriger.

Marco: Nous suivons une pratique similaire pour nos autres systèmes et services, y compris tous les composants informatiques que nous utilisons.

Radhika: La pratique d'Axele en matière de Gestion des incidents est l'une de nos principales sources d'information sur les erreurs dans nos systèmes. Tout incident majeur que nous rencontrons est suivi d'une investigation sur les causes potentielles. Parfois, cela nous amène à trouver et à corriger les erreurs dans les systèmes, et nous identifions souvent des pistes pour réduire le nombre d'incidents que Axele aura dans l'avenir. "

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Activity: Identifier la Pratique

Durée: 10 minutes

Parmi les activités suivantes, quelles sont celles que la pratique de la Gestion des Incidents prend en charge et lesquelles sont plus susceptibles d'être des activités liées à la Gestion des Problèmes?

- Redémarrer un serveur pour rétablir la connexion
- Analyser les journaux des événements après une panne du serveur
- Sélectionner un fournisseur externe pour fournir une pièce de rechange
- Demander à l'utilisateur de faire une tâche d'une autre manière pour obtenir le même résultat
- Accéder à l'ordinateur portable d'un utilisateur et résoudre la défaillance à distance
- Faire du brainstorming avec une équipe d'ingénieurs pour comprendre pourquoi personne n'arrive à imprimer un reporting spécifique
- Diriger un utilisateur vers un site de FAQ où il trouvera un guide pour configurer son système de messagerie
- Effectuer une analyse de tendance sur des incidents passés

LA PRATIQUE DE GESTION DES DEMANDES DE SERVICE

Objectif de la gestion des demandes de service

Demande de service

“Une demande de service est une demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.”

L'objectif de la pratique de gestion des demandes de service est:

- Fournir la qualité promise d'un service en traitant toutes les demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur de manière efficace et compréhensible.

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 édition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Les incidents font référence à une défaillance ou à une dégradation d'un service, et les demandes de service font partie intégrante de la fourniture du service. Comme ces demandes sont prédéfinies et convenues au préalable, elles devraient être formalisées selon une procédure standard claire pour sa demande, l'approbation, le traitement et la gestion.



CONSEILS

Le traitement des demandes de service peut inclure des modifications de services ou de leurs composants. Ces modifications entrent généralement dans la catégorie des changements standards

Exemples de Demandes de Service

Demande d'un activité de service tels que fournir un rapportage

Commentaires, compliments et plaintes, tels que des plaintes concernant la mise en place d'une nouvelle interface

Demande d'information, tel que une l'information sur comment créer un document

Chaque demande de service peut inclure une ou plusieurs:

Demande d'accès à une ressource ou à un service, par exemple l'accès à un fichier

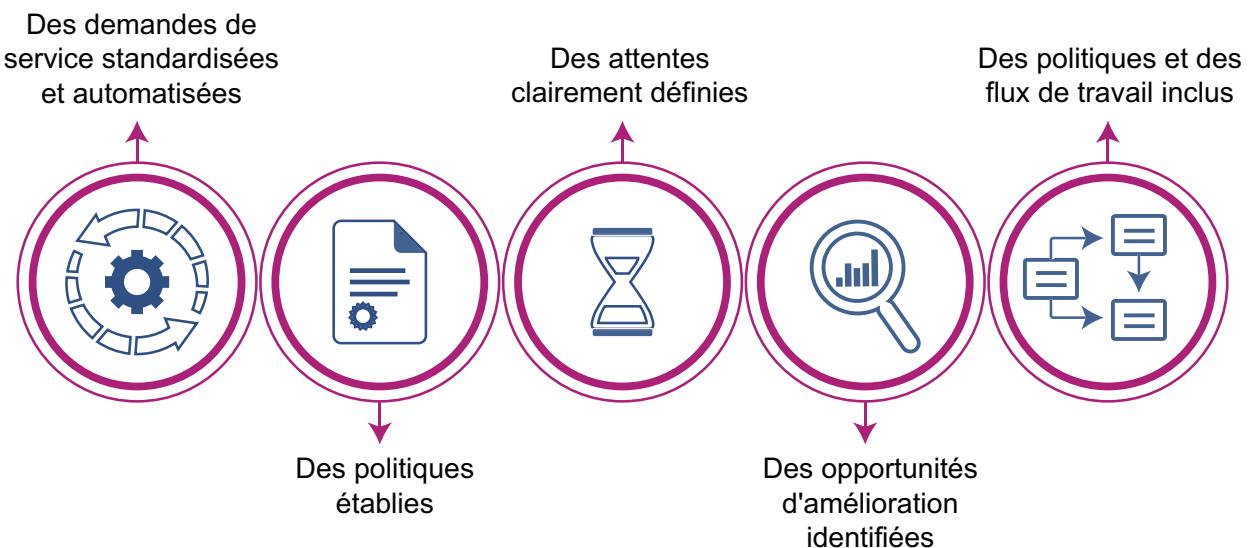
Demande de fourniture d'une ressource ou d'un service, tel qu'un serveur virtuel pour une équipe de développement

Fourniture des Demandes de Service

- Les demandes de service font partie intégrante de la prestation de service et ne constituent pas une défaillance / dégradation du service.
- Les demandes étant prédéfinies et convenues, elles peuvent généralement être formalisées selon une procédure standard claire pour l(a):
 - Création
 - Approbation
 - Traitement
 - Gestion
- Certaines demandes sont assez simples (comme une demande de renseignements).
- Certaines demandes sont complexes (telles que la configuration pour un nouveau collaborateur) et nécessitent la participation d'autres équipes.
- Indépendamment de la complexité, les étapes pour répondre à la demande doivent être bien connues et éprouvées. Cela permet au fournisseur de services de convenir des délais d'exécution et de communiquer clairement le statut de la demande aux utilisateurs.

Lignes directrices de Gestion des Demandes de Service

Pour un traitement réussi, la Gestion des Demandes de Service doit suivre les lignes directrices suivantes:



«Pour être gérée correctement, la Gestion des Demandes de Service doit suivre les instructions suivantes:

- Les demandes de service et leur réalisation doivent être standardisées et automatisées autant que possible.

- Des politiques doivent être établies concernant les Demandes de Service qui seront traitées avec approbations limitées, voire aucune, afin de permettre un traitement simplifié.
- Les attentes des utilisateurs en ce qui concerne les délais d'exécution doivent être clairement définies, en fonction de ce que l'organisation peut fournir de manière réaliste.
- Les opportunités d'amélioration doivent être identifiées et mises en œuvre afin de réduire les délais de traitement et de bénéficier de l'automatisation.
- Des politiques et des flux de travail doivent être inclus pour l'enregistrement et l'affectation de toutes les demandes soumises en tant que demandes de service.



CONSEILS

Certaines demandes de service nécessitent une autorisation basée sur des politiques financières, de sécurité de l'information ou autres, tandis que d'autres ne nécessite

Certaines demandes de service peuvent être entièrement traitées avec l'automatisation, de la soumission à la fermeture, permettant une expérience complète en auto-assistance. L'installation d'un logiciel ou le provisionnement de serveurs virtuels sont des exemples de telles demandes de service. La gestion des demandes de service dépend de processus et de procédures bien conçus, qui sont opérationnels grâce à des outils de suivi et d'automatisation afin de maximiser l'efficacité de la pratique.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LA PRATIQUE DU CENTRE DE SERVICES

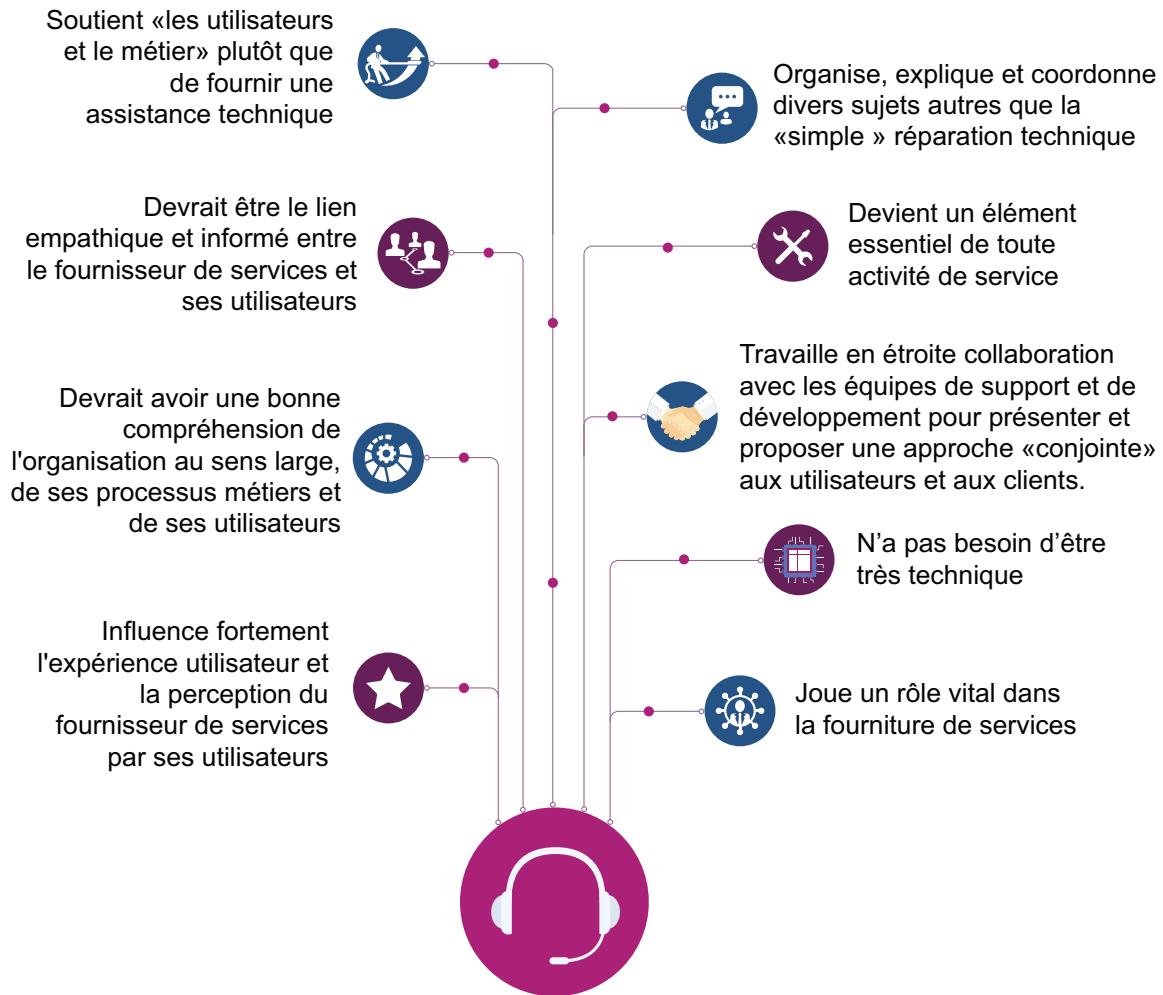
Le Centre de Services

L'objectif du Centre de Services est de:

- Comprendre la demande pour traiter les incidents et les demandes de service
- Agir en tant que point de contact pour le fournisseur de services avec ses utilisateurs
- Fournir aux utilisateurs une entrée unique pour signaler des problèmes, des requêtes et des demandes, ainsi que pour accuser réception, prioriser, s'impliquer et réaliser des actions.

Un Centre de Services sert de point d'entrée / point de contact unique pour l'informatique ou l'organisation de service. Bien que l'apparence physique du Centre de Services et sa taille puissent varier considérablement d'une organisation à l'autre, sa fonction et la valeur du Centre de Services restent les mêmes. Les Centres de Services servent à régler, à expliquer et à coordonner les demandes plutôt qu'à réparer du matériel défaillant. Le Centre de Services est devenu un élément essentiel de toute opération de service.

Aspects clés du Centre de Services



Actuellement, en raison de l'évolution technologique vers l'automatisation, vers l'intelligence artificielle, vers l'automatisation robotisée des processus (RPA) et vers des 'chatbots' (agents conversationnels), les Centres de Services offrent davantage de connexions à l'auto-assistance et de résolutions directement via des portails en ligne et des applications mobiles. L'impact de cette évolution sur les Centres de Services est la réduction de contacts téléphoniques, la réduction des tâches de faible valeur ajoutée, et le renforcement de mettre l'accent sur une excellente expérience consommateur lorsque le contact humain est nécessaire.

Moyens de communication avec le Centre de Services

Les Centres de Services subissent de plus en plus la pression pour fournir aux utilisateurs différents moyens de communication leur permettant de les contacter.

Toutefois, cela dépend beaucoup de chaque organisation et de ce qu'elle tente d'accomplir.

Appel téléphonique	Inclut des technologies spécialisées, telles que RVI, téléconférences, reconnaissance vocale
Portails de services et applications mobiles	Soutenus par les catalogues de services et de demandes, et bases de connaissances
Chat	Chatter en direct et chatbots (agents de conversation)
Couriers électroniques / Emails	Utilisés pour l'enregistrement et les mises à jour, ainsi que pour les enquêtes de suivi et l'acceptation
Comptoirs de service sans rendez-vous (Walk-in service desks)	Devient plus répandu dans les secteurs caractérisés par des pics d'activité exigeant une présence physique, tels que l'enseignement supérieur
Média sociaux et messagerie instantanée	Utiles pour envoyer des notifications en cas d'incident majeur, pour contacter des groupes spécifiques de parties prenantes et pour permettre aux utilisateurs de demander de l'assistance
Réseaux sociaux publics et professionnels et forums de discussion	Contacter le fournisseur de service et le support entre pairs ('peer-to-peer')

Structures de Centres de Services

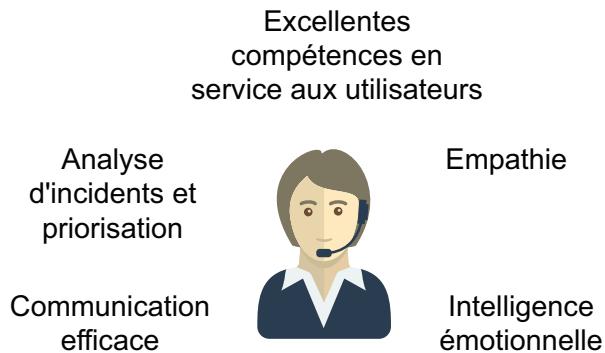
Un Centre de Services peut se trouver sur site ou sur un site centralisé, ce qui nécessite différents outils de support, tels que:

- Systèmes de téléphonie intelligents
- Systèmes de flux de travail pour le routage et l'escalade
- Systèmes de gestion et de planification des ressources
- Bases de connaissances
- Enregistrement d'appels et contrôle de qualité
- Outils de prise de contrôle à distance
- Outils de surveillance et tableaux de bord
- Systèmes de gestion de la configuration

Dans certains cas, un Centre de Services peut servir de point d'accueil virtuel permettant aux agents de travailler sur différents sites géographiques. Un Centre de Services Virtuel nécessite un support technologique plus sophistiqué ainsi que des routages et des escalades plus complexes. Ces solutions sont souvent basées sur le cloud.

Ressources du Centre de Services

Les collaborateurs du Centre de Services ont besoin d'aptitudes et de formations dans plusieurs domaines techniques et organisationnels.



Les collaborateurs du Centre de Services démontrent d'excellentes compétences en matière de service aux consommateurs. En particulier, ils ont besoin de compétences et de savoir-faire pour comprendre et pour analyser un incident spécifique en termes de priorité organisationnelle et pour prendre des mesures appropriées pour le résoudre. L'empathie et l'intelligence émotionnelle sont d'autres compétences clés dont ils ont besoin. Le Centre de Services n'a peut-être pas besoin d'être très technique, bien que certains le soient. Même si le Centre de Services est assez basique, il joue toujours un rôle essentiel dans la fourniture des services et doit être activement soutenu par ses groupes de pairs ('peer groups'). Il est également essentiel de comprendre que le Centre de Services a une influence majeure sur l'expérience des utilisateurs et sur la perception par les utilisateurs du fournisseur de services.

LA PRATIQUE DE GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

Gestion des Niveaux de Service

“L’objectif de la Gestion des Niveaux de Service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d’un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles.”

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d’AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Pour atteindre cet objectif, la pratique de Gestion des Niveaux de Service définit, documente et gère activement les niveaux de service.

Activités clés de la Gestion des Niveaux de Service

- La pratique de la Gestion des Niveaux de Service concerne la définition, la documentation et la gestion active des niveaux de service.
- Elle offre une visibilité de bout en bout des services de l’organisation. Pour cela, la pratique de gestion de niveau de service:
 - Établit une vue partagée des services et des niveaux de service cibles pour les consommateurs



Les compétences pour la gestion des niveaux de service incluent la gestion des relations, la relation commerciale, l’analyse commerciale et la gestion commerciale / fournisseurs.

- Assure que l'organisation répond aux niveaux de service définis
- Effectue des évaluations de service
- Capture et signale des difficultés avec le service, y compris les résultats par rapport aux niveaux de service définis

Accord sur les Niveaux de Service (SLA)

- Depuis des années, la Gestion des Niveaux de Service utilise un outil pour mesurer la performance des services du point de vue du consommateur. Cet outil est l'Accord sur les Niveaux de Service (SLA)
- Il est utilisé pour se mettre d'accord sur le service entre le fournisseur et le consommateur.

Certaines exigences clés des Accords sur les Niveaux de Service incluent:

- Ils doivent se rapporter à un service défini dans le Catalogue des Services. Sinon, ce sont des mesures individuelles qui ne servent à rien et ne reflètent pas la perspective du service.
- Ils devraient être liés à des résultats définis. Pour ce faire, la Gestion des Niveaux de Service doit utiliser un ensemble de mesures équilibrées, telles que la satisfaction du consommateur.
- Ils doivent reproduire un accord d'engagement et de discussion entre le fournisseur de services et le consommateur.
- Ils doivent être écrits de façon simple et faciles à comprendre et utiles pour toutes les parties.

L'effet pastèque du SLA“

In many cases, using single system-based metrics as targets can result in misalignment and a disconnect between service partners as to the success of the service delivery and the user experience. For example, if an SLA is only based on the percentage of uptime of a service, it can be deemed to be successful by the provider, yet still miss out on important business functionality and outcomes which are important to the consumer. This is referred to as the 'Watermelon SLA' effect.

«Dans de nombreux cas, l'utilisation de métriques système uniques en tant que cibles peut entraîner un désalignement et une déconnexion entre les partenaires de service en ce qui concerne le succès de la prestation de service et l'expérience utilisateur. Par exemple, si un Accord sur les Niveaux de Service est uniquement basé sur le pourcentage de disponibilité d'un service, il peut être considéré comme un succès par le fournisseur, sans pour autant omettre d'importantes fonctionnalités et résultats organisationnels qui sont importants pour le consommateur. C'est ce que l'on appelle « l'effet pastèque du SLA. »

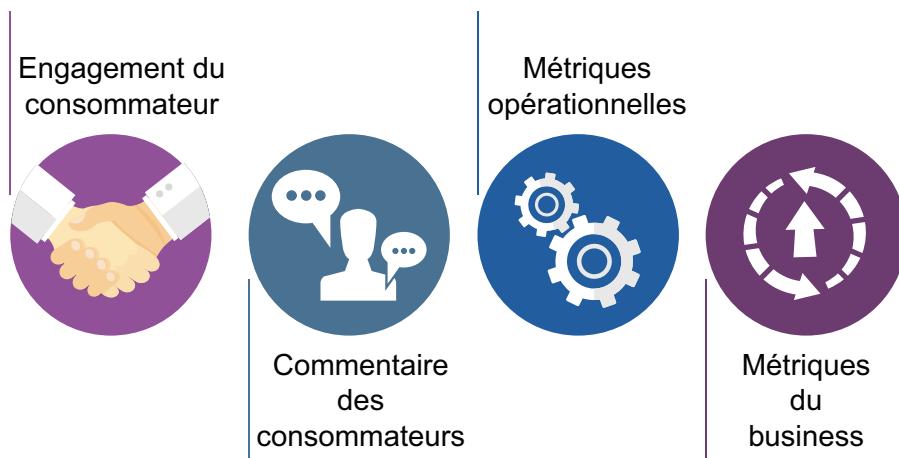
Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Exigences de la Gestion des Niveaux de Service

- La pratique de Gestion des Niveaux de Service nécessite :
 - Concentration et effort de s'intéresser et d'écouter les exigences, les difficultés, les préoccupations et les besoins quotidiens des consommateurs.
 - Engagement pour comprendre et reconnaître les besoins et les exigences des consommateurs.
 - Être à l'écoute pour développer une relation et gagner la confiance afin de montrer aux consommateurs qu'ils sont valorisés et compris.

Sources de collecte et d'analyse d'informations

La Gestion des Niveaux de Service implique la collecte et l'analyse d'informations provenant de différentes sources. Celles-ci incluent :



The service level management involves collating and analyzing information from various sources. These include:

La Gestion des Niveaux de Service implique la collecte et l'analyse d'informations provenant de différentes sources. Celles-ci incluent:

- **Engagement des consommateurs:** Cela implique l'écoute, la découverte et les informations sur lesquelles sont basées les métriques. En outre, cela implique des discussions sur les mesures et les progrès en cours. Dans l'engagement du consommateur, vous pouvez poser des questions basiques, telles que:
 - En quoi consiste votre travail?
 - Comment la technologie vous aide-t-elle?
 - Quelles sont vos horaires, domaines, ressources et activités clés?
 - Laquelle de ces activités est la plus importante pour vous?
 - Quels sont vos buts, objectifs et mesures pour cette année?
 - Comment pouvons-nous vous aider davantage?

- **Commentaires des consommateurs:** Cela implique recueillir les commentaires de plusieurs sources, telles que:
 - **Enquêtes:** elles incluent un retour immédiat, telle que des questions de suivi, ainsi que des retours sur l'expérience globale du service.
 - **Mesures clés liées au métier:** elles incluent des mesures convenues entre le fournisseur de services et leurs consommateurs en fonction de ce que le consommateur considère comme important.
- **Métriques opérationnels:** Ce sont des indicateurs basiques sur des activités opérationnelles. Ils incluent la disponibilité du système, les temps de réponse et de résolution des incidents, les temps de traitement des demandes de service et des changements, ainsi que les temps de réponse du système.
- **Métriques du business:** toute activité jugée utile ou valorisée par le consommateur et utilisée pour évaluer le succès du service. Cela peut varier de simples mesures binaires transactionnelles telles que la disponibilité des guichets automatiques ou des points de vente pendant les heures ouvrables (de 09h00 à 17h00 tous les jours) ou la réussite des activités commerciales, par exemple l'enregistrement des passagers.

The Axle Car Hire Story

Gestion des niveaux de service Axle

Su: Nous recueillons régulièrement les réactions de nos clients pour analyser leurs exigences et leurs besoins, et mettons à jour nos offres de services pour répondre à leurs attentes.

Radhika: Nous ne pouvons pas inclure toutes les attentes des clients dans nos contrats de location, mais nous nous soucions de tous et faisons de notre mieux pour les respecter.

Su: Nous supervisons également la qualité des services fournis par nos partenaires et fournisseurs, tels que le travail effectué pour nous par Craig's Cleaning. Pour ce faire, nous devons nous assurer que la qualité de chaque élément de nos services répond ou dépasse les attentes de nos utilisateurs. “

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

OBJET DES PRATIQUES ITIL

Gestion de la Sécurité de l'Information

Authentification

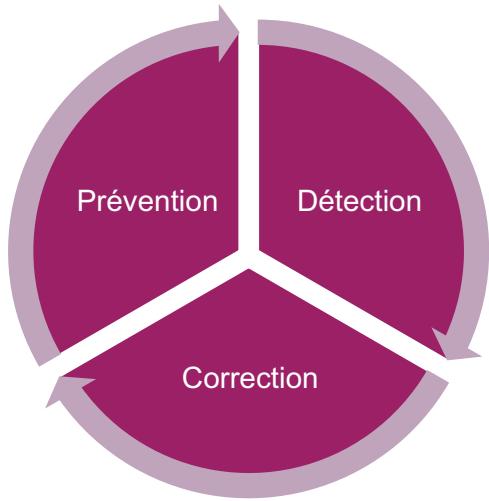
L'authentification permet de s'assurer que quelqu'un est ce qu'il prétend être

L'objectif de la Gestion de la Sécurité de l'Information est de:

- Protéger les informations utilisées par l'organisation pour gérer leurs activités
- Comprendre et gérer les risques sur la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations

- Maintenir la sécurité de l'information pour l'authentification et la non-répudiation

La sécurité est mise en place avec des politiques, des processus, des comportements, de la gestion des risques et des contrôles, qui cherchent à maintenir l'équilibre entre:



Prévention: éviter que les risques ne se produisent



Détection: détecter les risques qui ne peuvent pas être évités



Correction: Reprise après les risques détectés

Gestion des Relations

L'objectif de la Gestion des Relations est de:

- Créer et renforcer les liens entre l'organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques
- Identifier, analyser, surveiller, améliorer continuellement les relations avec et entre les parties prenantes

La pratique de Gestion des Relations assure que:

- Les besoins des parties prenantes sont compris et les produits et services sont priorisés
- Une relation constructive est établie entre l'organisation et les parties prenantes
- Les priorités pour les produits / services nouveaux ou modifiés pour les consommateurs sont établies et maintenues
- Les plaintes et escalades des parties prenantes sont bien gérées
- Les produits et services facilitent la création de valeur pour les consommateurs de services et les organisations
- Les organisations facilitent la création de valeur pour toutes les parties prenantes

Gestion des Fournisseurs

L'objectif de la pratique de Gestion des Fournisseurs est de:

- S'assurer que le fournisseur et ses performances soient gérés de manière appropriée pour permettre la fourniture continue de produits et de services de qualité.

Non-répudiation

La non-répudiation garantit que personne ne peut pas nier d'avoir fait quelque chose

- Créer des relations plus collaboratives avec des fournisseurs clés
- Découvrir et réaliser de nouvelles valeurs et réduire les risques d'échec

Les activités clés de la Gestion des Fournisseurs sont:

- Créer un point unique de visibilité et de contrôle pour assurer la cohérence
- Maintenir une stratégie des fournisseurs, une politique et des informations de gestion des contrats
- Négocier et convenir des contrats et des arrangements
- Gérer les relations et les contrats avec les fournisseurs internes et externes
- Gérer la performance des fournisseurs

Gestion des Actifs Informatiques

“Un actif informatique fait référence à un composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.”

- L'objectif de la pratique de la Gestion des Actifs Informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie de tous les actifs informatiques. Cela aide l'organisation à:
 - Maximiser la valeur pour les consommateurs
 - Maîtriser les coûts et les budgets
 - Faire face aux risques
 - Prendre des décisions en termes d'achat et de réutilisation
 - Répondre aux exigences de gouvernance et aux exigences promises

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

La pratique de la Gestion des Actifs Informatiques comprend la gestion des logiciels et du matériel, des services réseau et des services cloud et périphériques. Elle peut également inclure des actifs non-informatiques, tels que l'infrastructure et l'information, des technologies opérationnelles, telles que des périphériques faisant partie de l'Internet des objets (IoT).

Surveillance et Gestion des Evénements

“Un Evénement est défini comme un changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI) ou service informatique. Les Evénements sont généralement signalés via des notifications créées par un service informatique, un CI ou un outil de surveillance.”

- La pratique de la Surveillance et Gestion d'Evénements a pour but de :
 - Analyser les composants du service
 - Enregistrer et signaler les changements d'état identifiés comme des événements
 - Prioriser les événements liés à l'infrastructure, aux services, aux processus métier et à la sécurité des informations
 - Gérer les événements tout au long de leur cycle de vie

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

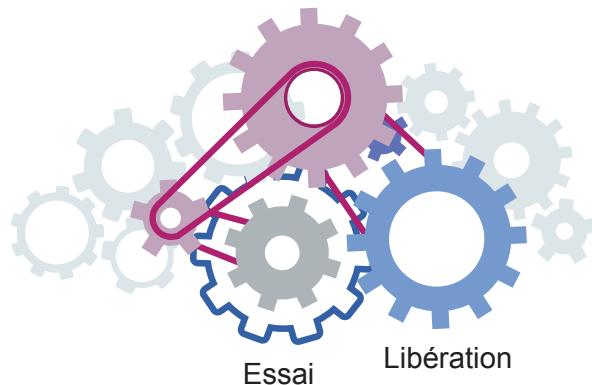
La partie Surveillance met l'accent sur l'observation des services et des CI. Cela peut être fait activement ou passivement, mais doit être effectuée de manière hautement automatisée.

La partie relative à la Gestion des Evénements met l'accent sur l'enregistrement et la gestion des Changements définies en tant qu'Evénements, sur l'analyse de leur importance et sur la prise des mesures de contrôle appropriées pour les gérer.

Gestion des Mises en Production

- “L'objectif de la Gestion des Mises en Production est de mettre à disposition des utilisateurs des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés pour utilisation.”

Développement

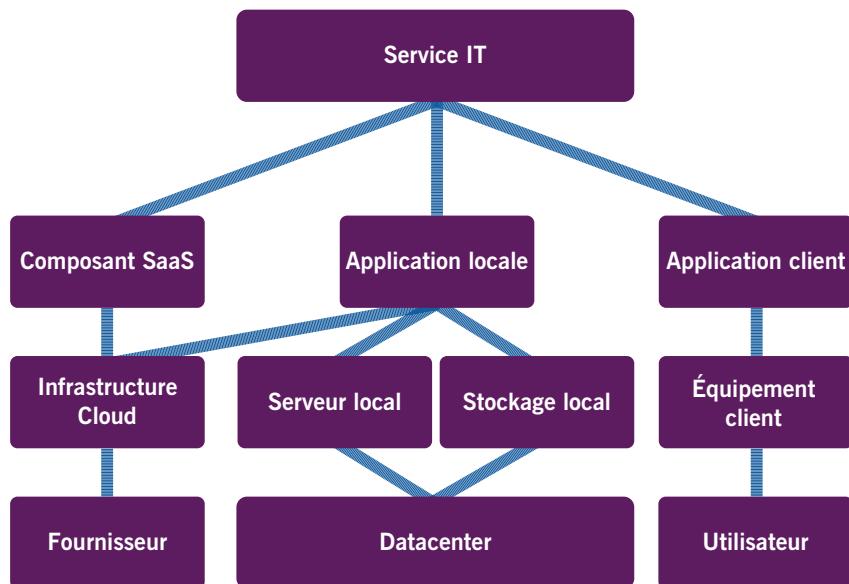


Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d' AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Une Mise en Production inclut plusieurs composants d'infrastructure et d'applications pour fournir un service nouveau ou modifié. Elle peut également contenir de la documentation, des processus mis à jour ou des outils. Chaque élément d'un service peut être développé par le fournisseur de services ou acquis auprès d'un tiers et intégré par le fournisseur de services.

Gestion de la Configuration des Services

- L'objectif de la pratique de Gestion de la Configuration des Services est décrit dans les points suivants:
 - Les informations sur la configuration des services et des CI sont précises, fiables et disponibles en cas de besoin.
 - Collecter et gérer des informations sur les différents CI, tels que le matériel, les logiciels, les réseaux, les utilisateurs et les documents.
 - Fournir des informations sur les CI sur la manière dont les CI interagissent, se lient et dépendent les uns des autres pour créer de la valeur pour les clients et les utilisateurs.



Basé sur AXELOS ITIL® Foundation (édition ITIL® 4), matériel 2019. Reproduit sous licence de AXELOS Limited. Tous les droits sont réservés.

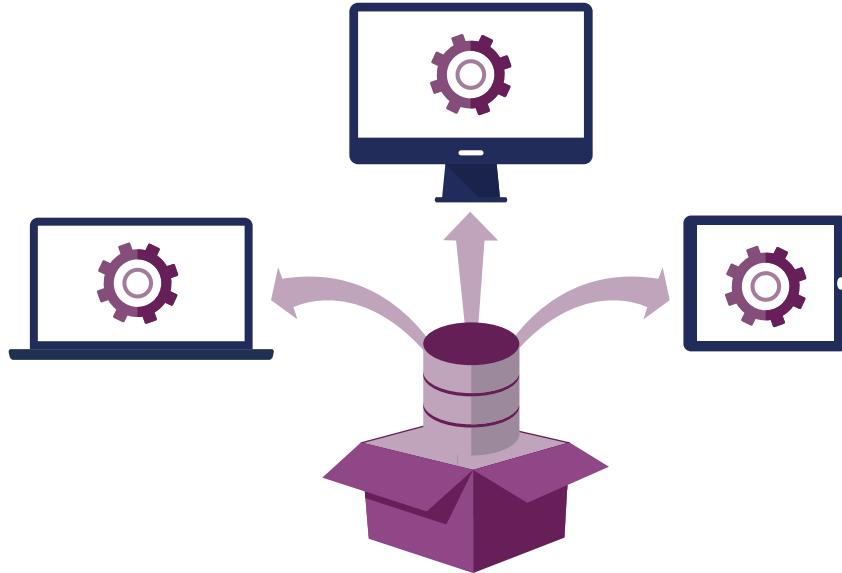
Il est important de noter que les services sont également traités comme des CI et que la Gestion de la Configuration aide l'organisation à comprendre comment les CI qui contribuent à chaque service fonctionnent ensemble. L'image fournie est un diagramme simplifié illustrant la manière dont plusieurs Eléments de Configuration contribuent à un service informatique.

Gestion des Déploiements

"L'objectif de la Gestion des Déploiement est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre

composant, qu'ils soient nouveaux ou modifiés, vers l'environnement de production. Elle peut également s'occuper du déploiement de composants dans d'autres environnements à des fins de test ou d'organisation."

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.



La Gestion des Déploiements est une pratique distincte même si elle fonctionne en étroite collaboration avec la Gestion des Mises en Production et le Contrôle des Changements. La Gestion des Déploiements peut également être appelée «provisionnement». Toutefois, le terme de provisionnement est souvent utilisé pour décrire le déploiement du matériel, tandis que «déploiement» fait référence au déploiement de logiciels.

Dans ITIL, la Gestion des Déploiements s'applique à la fois au «provisionnement» de l'infrastructure et au «déploiement» de logiciels.

Récapitulons les pratiques



<https://player.vimeo.com/video/302778814>

Cette vidéo est basée sur l'étude de cas Axe, Car Hire, extraite du manuscrit ITIL® Foundation (ITIL® 4 édition) de AXELOS.

Ce module est axé sur les sept pratiques clés d'ITIL. Voyons maintenant comment une organisation, telle que Axe Car Hire, peut ou devrait envisager de mettre en œuvre ces pratiques.

Transcription pour la vidéo

Radhika (analyste informatiques) à Henri (DSI):

Je voulais juste vous parler de notre transformation en adoptant ITIL 4. Avez-vous quelques minutes à me consacrer?

Henri:

Bien sûr, entrez, asseyez-vous et dites-moi ce que vous voulez discuter.

Radhika:

Je sais qu'Axle se transforme en une organisation de gestion des services plus efficace et plus efficiente. Je comprends que chaque entreprise est différente, mais quelles pratiques sont importantes pour Axe Car Hire à comprendre et sur lesquelles nous concentrer?

Henri:

Bonne question. Laissez-moi vous montrer les pratiques sur lesquelles nous devrions nous concentrer.

Tout d'abord, nous avons l'Amélioration Continue, qui devrait être dans l'ADN de notre organisation et dans l'ensemble de notre personnel. Pour tout ce que nous faisons, nous devons regarder dans le miroir et voir comment nous nous en sortons par rapport à ce que nous devrions faire. Elle doit également figurer dans chaque description de poste.

Deuxièmement, nous devons éviter que les choses tournent mal lorsque nous changeons quelque chose. Pour cela, nous avons le Contrôle des Changements. L'année dernière, lorsque nous avons mis en place des changements au système de réservation, l'ensemble du système s'est planté en raison de certaines oubliées.

Radhika:

Oui... je me souviens. Et cette année, nous prévoyons des changements à notre application de réservation et à certains de nos systèmes informatiques. Il est donc important que le Contrôle des Changements soit en place. N'est-ce pas?

Henri:

Absolument Radhika. Mais vous savez qu'il arrive parfois que nos clients font face à des difficultés pour réserver une voiture en raison d'une erreur dans notre application ou qu'ils se soient perdus en raison d'une erreur de navigation dans notre système. << Henri clique sur son ordinateur portable et l'écran de son ordinateur portable avec le slide 11 est affiché >> Dans de tels cas, il est important que nous sommes en mesure de restaurer le service aussi vite que possible, et pour cela nous avons la Gestion des Incidents.

Radhika:

C'est vrai... une pratique importante mais réactive. Mais nous devrions également avoir quelque chose pour trouver la cause fondamentale, pour des solutions structurelles aux problèmes et pour améliorer le service global.

Henri:

Oui, effectivement, nous avons la Gestion des Problèmes pour ça. Cette pratique est vraiment importante, surtout lorsque les anomalies se produisent régulièrement, nous devons trouver la cause sous-jacente. Lorsque on connaît la cause fondamentale, il est plus facile de trouver la meilleure solution à mettre en place avec le Contrôle des Changement.

Ensuite, nous avons la Gestion des Demandes de Service qui permet à nos clients et utilisateurs d'obtenir plus facilement ce qu'ils cherchent.

Radhika:

Mais si un utilisateur a une question, qui doit-il contacter?

Henri:

Pour cela, chez Axle Car Hire, il est important que nous ayons un point de contact unique pour nos clients et utilisateurs en cas de problème, comme une panne de voiture ou en cas de question des clients. C'est le Centre de Service.

Finalement, nous avons la Gestion des Niveaux de Service, une pratique qui garantit que nous avons des accords clairs avec nos clients sur ce que nous livrons selon quels critères de qualité.

So overall 7 practices are on our list at Axle car hire. Which practice to implement or start first is highly dependent on our current and desired situation. <<Henri is shown>> Some organizations start with the service desk and Incident management. Other organizations start with change control, while others choose to start with service level management.

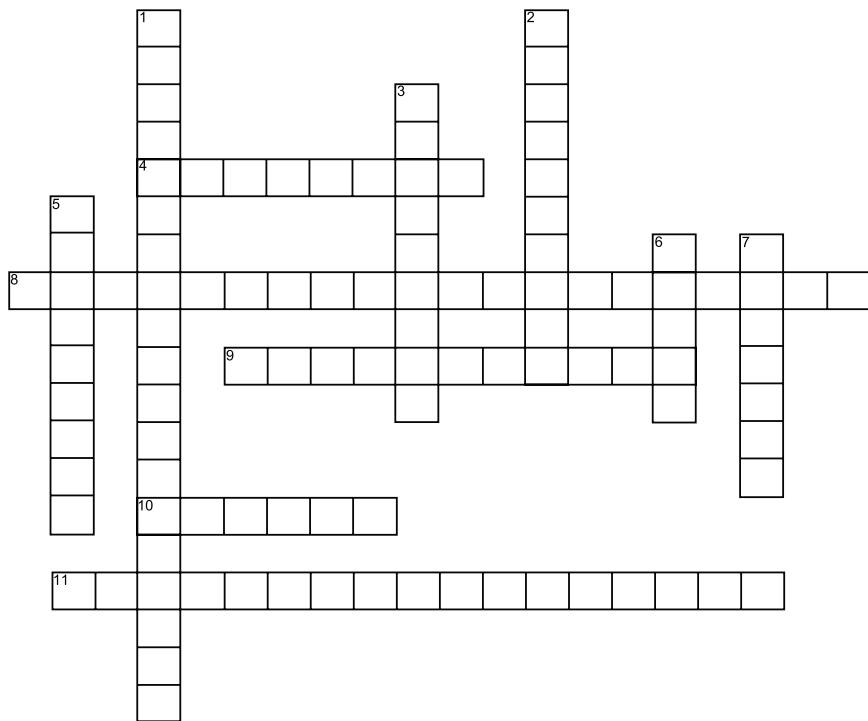
En résumé, 7 pratiques sont sur notre liste d'Axle Car Hire. La pratique à mettre en place ou à commencer en premier dépend fortement de la situation actuelle et la situation souhaitée. << Henri est montré >> Certaines organisations commencent par le Centre de Services et la Gestion des Incidents. D'autres organisations commencent par le Contrôle des Changements, tandis que d'autres optent à commencer par la Gestion des Niveaux de Service.

Il n'existe pas d'approche standard par quelle pratique commencer. Dites-moi, qu'est-ce que vous pensez quand vous regardez Axle Car Hire ?

Radhika:

En vous écoutant et en regardant notre état actuel et souhaité, nous devrions commencer avec Amélioration Continue, car, si je vous ai bien compris, cette pratique peut être appliquée à toutes les autres pratiques.

EXERCISE: CROSSWORD PUZZLE



Horizontal

4. Une pratique de gestion est considérée comme une organisation _____ . (9)
8. Le progrès itératif est un principe directeur qui correspond à la pratique du _____ . (9, 11)
9. Nous devons promouvoir la visibilité si nous travaillons ensemble et _____. (11)
10. Quelle est la pratique qui nécessite un «contrôle»? (6)
11. Quelle pratique fournit un cadre pour renforcer la résilience des organisations? (7, 10)

Vertical

1. La gestion de _____ consiste à utiliser le Règlement général sur la protection des données. (11, 8)
2. Un problème qui a été analysé et qui n'a pas été résolu s'appelle un _____ . (5, 5)
3. Il existe trois types de pratiques: général, service et _____. (9)
5. _____ Gestion augmente la rapidité et la précision des réponses fournies aux clients.
6. La visibilité de bout en bout des services de l'organisation est assurée par la pratique de Service _____ Management. (5)
7. La gestion des relations est ce type de pratique. (7)

ACTIVITÉ: UN INCIDENT DOIT ÊTRE RÉSOLU

Activité: Un incident doit être résolu

Sujet

Le modèle opérationnel de la Chaîne de valeur du service ITIL et les pratiques ITIL sont génériques. Cependant, dans la pratique, différents modèles peuvent être formés en combinant différentes activités de la Chaîne de valeur avec des pratiques pertinentes, en fonction des besoins dans une variété de scénarios. Ces modèles opérationnalisés de Chaîne de valeur sont appelés des Flux de valeur. Pour mener à bien une tâche donnée ou réagir à une situation particulière, les organisations créent des Flux de valeur de service.

Tache

Lisez le scénario donné et concevez le flux de valeur en fonction des exigences pour résoudre l'incident. Remplissez les tableaux donnés dans le manuel de cours pour identifier les rôles et activités pertinents pour les activités de la Chaîne de valeur.

Indice: Lisez la référence pour comprendre ce qui est requis et comment cet incident doit être résolu.

«Le WiFi dans un entrepôt ne fonctionne pas correctement car un point d'accès sans fil a échoué. Cela a un impact significatif sur l'entreprise, car le conducteur du chariot élévateur ne peut pas recevoir d'instructions assez rapidement. De ce fait, il risque de ne pas respecter une date limite commerciale. Cela peut sembler un incident relativement simple, cependant, il ne peut être résolu en suivant simplement les étapes d'une procédure de gestion des incidents pré-déterminée. »

Source du texte cité: ITIL® Foundation (ITIL® 4 edition), 2019. Copyright © AXELOS Limited 2019. Les éléments sont présentés sous licence d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

Solution: Un incident doit être résolu

Composant SVS	Demande
Rôles	Directeur d'entrepôt, conducteur de chariot élévateur
Activités	On découvre qu'il n'y a pas de couverture WiFi dans une zone de l'entrepôt. Cela signifie que le conducteur de chariot élévateur doit traverser l'entrepôt pour récupérer ses instructions, ce qui entraîne des retards et le non-respect des délais impartis.

Activité de la chaîne de valeur	Engager
Pratiques	Centre de services, Gestion des incidents
Rôles	Directeur d'entrepôt, conducteur de chariot élévateur
Activités	<p>Le directeur de l'entrepôt appelle le Centre de services et décrit la difficulté. Il est convenu qu'il s'agit d'un incident de priorité 2 et le directeur est informé du délai de résolution.</p> <p>Les informations sur cet incident sont consignées par l'agent du centre de services.</p>

Activité de la chaîne de valeur	Fournir & Soutenir
Pratiques	Bureau de services, Gestion des incidents
Rôles	Agent du bureau de services, ingénieur support réseau
Activités	L'incident est rapidement transmis à l'équipe de support réseau.

Activité de la chaîne de valeur	Fournir & Soutenir, Améliorer
Pratiques	Gestion des incidents, Contrôle des changements, Gestion de la configuration des services, Gestion des actifs informatiques, Amélioration continue
Rôles	Ingénieur support réseau
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'ingénieur de support réseau identifie que le point d'accès sans fil a échoué et le remplace par un point d'accès de recharge du magasin. ■ Il s'agit d'un Changement Standard, de sorte que l'ingénieur n'a besoin d'aucune approbation supplémentaire. Les informations requises pour configurer le nouveau point d'accès sont obtenues à partir du CMS. Les informations sur les actifs informatiques sont mises à jour pour indiquer que cette pièce de recharge a été utilisée. ■ L'ingénieur réseau met à jour le système de Gestion des incidents et marque le cas comme résolu. ■ L'ingénieur réseau se demande ce qui s'est passé et s'il aurait pu prévoir cette difficulté ou la résoudre plus rapidement.

Activité de la chaîne de valeur	Engager
Pratiques	Bureau de services, Gestion des incidents
Rôles	Bureau de services, gestion de l'entrepôt
Activités	L'agent du Centre de services contacte le directeur de l'entrepôt pour vérifier que tout fonctionne désormais correctement, puis ferme l'incident.

SVS composant	Valeur
Rôles	Directeur d'entrepot, conducteur de chariot élévateur
Activités	La couverture WiFi est rétablie et le conducteur de chariot élévateur peut maintenant travailler efficacement.

Activité de la chaîne de valeur	Engager, Améliorer
Pratiques	Bureau de services, Gestion des incidents, Amélioration continue
Rôles	Directeur d'entrepôt, responsable du centre de services
Activités	Un questionnaire de satisfaction est envoyé par courrier électronique au directeur d'entrepôt, qu'il remplit et renvoie. Les scores sont utilisés pour identifier les tendances et les commentaires sont transmis au responsable du centre de services pour examen.

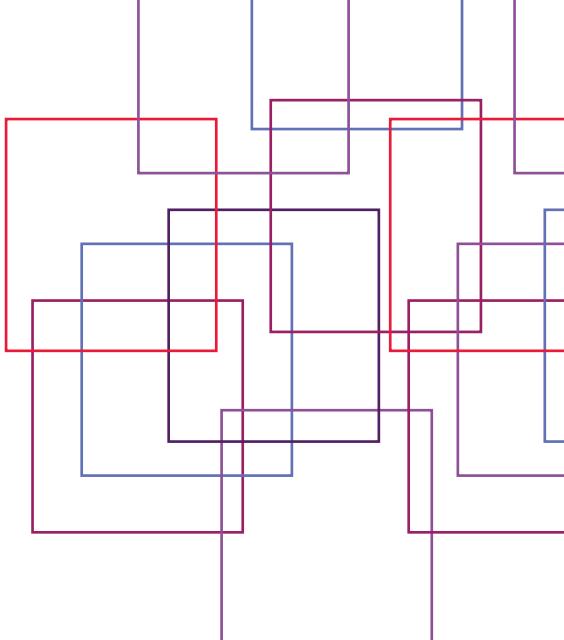
RÉSUMÉ DU MODULE

Dans ce module, vous avez appris que:

- Une pratique de gestion est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif.
- L'Amélioration continue fait référence à la pratique consistant à identifier et à améliorer les services, les composants de service ou tout autre élément impliqué dans la gestion efficace des produits et services afin d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins changeants du business.
- Le but de la pratique de Contrôle des changements est de maximiser le nombre de changements informatiques réussis en confirmant que les risques ont été correctement mesurés. L'étendue du Contrôle des changements est définie par chaque organisation. Il inclura généralement toute l'infrastructure informatique, les applications, la documentation, les processus, les relations avec les fournisseurs et tout ce qui pourrait avoir un impact direct ou indirect sur un produit ou un service.
- La Gestion des incidents réduit l'impact indésirable des incidents en restaurant les opérations normales de service dès que possible. Les activités clés qui sont importantes pour la résolution efficace des incidents incluent:
 - Enregistrement et suivi des incidents
 - Convenir, documenter et communiquer les temps de résolution cibles
 - Prioriser les incidents sur la base d'une classification convenue

- Le but de la Gestion des problèmes est de minimiser la probabilité et l'impact des incidents en analysant les causes réelles et potentielles des incidents. La Gestion des problèmes comporte trois phases: l'identification du problème, le contrôle du problème et le contrôle des erreurs.
- Le but de la Gestion des demandes de service est de fournir la qualité promise d'un service en traitant toutes les demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur de manière efficace et compréhensible.
- Le but du Centre des Services est de comprendre la demande pour restaurer d'incidents et les demandes de service. Un Centre des services sert de point d'entrée / point de contact unique pour l'organisation informatique ou fournisseur de services.
- Le but de la pratique de Gestion des niveaux de service est de définir des objectifs clairs de performance de service, basés sur les activités, afin que la prestation d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces objectifs.

Etude de cas: Axe Car Hire



Driven by Difference...



Pour montrer comment les concepts d'ITIL peuvent être appliqués dans la pratique à une organisation, ce cours suit les exploits d'une entreprise fictive sur son parcours ITIL. Cette société, Axe Car Hire (location de voitures), est en cours de transformation pour moderniser ses services et d'améliorer la satisfaction et la fidélisation de ses clients. Axe Car Hire a décidé d'utiliser les meilleures pratiques d'ITIL pour réaliser ce défi.

PRÉSENTATION

Axe Car Hire (location de voitures) est une société internationale, dont le siège social est basé à Seattle (États-Unis). La société a été formée il y a 10 ans et emploie actuellement environ 400 personnes en Europe, aux États-Unis et dans la région de l'Asie-Pacifique.

Au départ, l'entreprise a connu une forte croissance et une satisfaction de la clientèle élevée. Les six premières années, les réservations faites par les clients fidèles ont représenté environ 30 % de l'ensemble des réservations. Les actionnaires pourraient s'attendre à de beaux dividendes trimestriels. Toutefois, au cours des quatre dernières années, l'entreprise a connu un ralentissement. La satisfaction de la clientèle n'a pas cessé de baisser et les réservations répétées sont rares. Les concurrents offrent des options nouvelles et innovantes à la location de véhicules. Le covoiturage, le partage des voitures et les voitures sans chauffeur sont devenus très populaires. Les clients s'attendent à ce que des services en ligne et des applications smartphone deviennent la norme pour accéder aux services de l'entreprise.

Dans ce marché en pleine évolution, Axle Car Hire fait face à un avenir incertain. Le conseil de direction est soucieux d'améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle. Ils veulent attirer et fidéliser des clients et améliorer les résultats financiers de l'entreprise. Ils ont nommé un nouveau directeur des services informatiques (DSI), Henri Durand. Henri a été choisi pour son expérience dans la transformation digitale et pour son expérience et succès dans les transformations informatiques à grande échelle. Il comprend l'impact des offres de services numériques, non seulement sur le niveau de la satisfaction clientèle, mais aussi sur la fidélisation des employés.

La solide expérience d'Henri en ITIL et ITSM signifie qu'il apprécie la valeur de la certification ITIL. Sa politique d'embauche en est le reflet. Ayant utilisé Design Thinking, DevOps et les méthodologies Agiles, il est convaincu qu'une entreprise durable, comme Axle Car Hire, exige une approche mixte de l'ITSM. Henri est impatient de voir comment son équipe peut redéfinir l'expérience de la location de voiture et s'assurer qu'Axle Car Hire est le premier choix pour les clients nouveaux et existants.

FAITES CONNAISSANCE AVEC LES EMPLOYÉES D'AXLE

On vous présente 4 employés clefs d'Axle Car Hire

- **Henri** est le nouveau Directeur des systèmes informatiques (DSI) de Axle Car Hire. Il est un dirigeant d'entreprise chevronné qui est prêt à faire bouger les choses. Il croit en une approche intégrée de la gestion des services IT (ITSM).
- **Su** est le Chef de produit « expérience de voyage » chez Axle Car Hire. Elle travaille pour Axle depuis déjà cinq ans. Su est intelligente, méticuleuse et passionnée par l'environnement.
- **Radhika** est l'Analyste informatique pour le métier d'Axle Car Hire. Sa tâche est de comprendre les besoins des utilisateurs et des clients d'Axle Car Hire. Elle est curieuse et énergique et s'efforce de maintenir une relation positive avec tous ses clients, autant internes qu'externes. Radhika travaille principalement sur les activités de découverte et de planification plutôt que sur les opérations informatiques. Elle pose beaucoup de questions et est excellente pour repérer les tendances et les modèles.
- **Marco** est le Responsable de fourniture de service IT chez Axle Car Hire. Il est axé sur les processus et fait constamment référence au cadre ITIL pour l'aider à gérer des relations de service positivement. Cependant, Marco a été peu exposé à une approche mixte ou collaborative de la gestion des services.

LES CLIENTS D'AXLE

Voici trois des clients fréquents d'Axle Car Hire, que vous rencontrerez au cours de cette histoire ITIL:

- **Yoshi** est une étudiante universitaire en vacances sans itinéraire spécifique. Elle espère pouvoir visiter des festivals de musique dans le cadre de son expérience de voyage. En dehors de cela, son voyage est flexible. Elle est férue de technologie et s'adapte rapidement aux nouvelles applications et solutions. Elle est intéressée par l'essai de nouveaux services numériques passionnants.
- **Faruq** vient de prendre sa retraite et voyage généralement seul pendant ses vacances. Il est attentionné et aime apprendre et adopter les nouvelles technologies. Faruq modifie souvent ses projets de voyage à la dernière minute, car ses besoins peuvent changer en fonction de ses circonstances personnelles ou de sa santé.
- **Amelia** est responsable des services généraux d'une entreprise de distribution d'aliments biologiques appelée Food for Fuel. Leur siège est situé dans le centre de Londres, mais de nombreux consommateurs de Food for Fuel se trouvent à la campagne. Cela signifie que l'accès par les transports en commun est généralement peu fréquent, peu fiable et coûteux. En conséquence, Food for Fuel met à la disposition de ses représentants des véhicules leur permettant d'organiser leurs rendez-vous aux clients existants et potentiels de manière pratique et fiable.

PARTENAIRES ET FOURNISSEURS D'AXLE

Les partenaires et fournisseurs d'Axle incluent des fournisseurs tels que Go Go Gas et Craig's Cleaning, ainsi que des fournisseurs de services Internet et des développeurs.

Un nouveau fournisseur (Craig's Cleaning)

Su: Les dernières enquêtes de satisfaction client d'Axle révèlent systématiquement que les évaluations de la propreté des voitures sont basses. Cela nuit à l'expérience de voyage de nos clients et a été un facteur important pour la baisse des réservations renouvelées.

Henri: Axle Car Hire a pris la décision d'externaliser le nettoyage de tous les véhicules chez un prestataire de services. Auparavant, le nettoyage de notre flotte de véhicules était effectué par une équipe interne. Les coûts et les efforts nécessaires pour entretenir l'équipement, tenir à jour le planning et gérer un effectif inflexible étaient insoutenables. Il est important de comprendre que le risque d'externaliser une tâche ou un service est qu'une entreprise perd ses compétences et ses capacités. Toutefois, le nettoyage des voitures

est un service nécessitant un équipement spécialisé ainsi qu'une main-d'œuvre flexible et motivée. L'investissement permanent dans un tel service n'est pas rentable pour Axle.

À première vue, la sous-traitance peut paraître plus onéreuse pour une organisation que d'utiliser ses ressources internes. Initialement, cela peut être vrai. Cependant, au fil du temps et à condition d'être correctement gérés, les services externalisés devraient être bénéfiques à la fois pour l'organisation et le fournisseur. L'avantage pour Axle est que nous pouvons nous concentrer sur notre cœur de métier. Après tout, nous ne sommes pas une entreprise de nettoyage.

Marco: Il y a toujours des avantages et des inconvénients à l'externalisation. Examinons les résultats ainsi que les coûts et risques introduits et supprimés.

Pour	Contre
Les clients seront satisfaits de la propreté du véhicule	Axle perdra une possibilité d'offrir le nettoyage de véhicule comme un service
Axle n'aura plus besoin de maintenir son installation de nettoyage des véhicules	Axle doit payer la société de nettoyage
Le risque de dommage aux véhicules pendant le nettoyage ne revient plus à Axle. Ce risque sera assumé par le fournisseur et son assurance	Axle dépendra fortement sur la société de nettoyage externe. Leur personnel va avoir un accès quasi libre à nos sites

Su: En s'associant avec une organisation de nettoyage spécialisée, Axle peut concentrer ses ressources sur la fourniture d'un meilleur service à nos utilisateurs. Cela nous aidera également à optimiser nos coûts, en augmentant la valeur pour l'organisation.

Craig est le propriétaire de Craig's Cleaning. Craig est méthodique, fiable et bien respecté par son personnel. Avec son équipe, Craig est désireux de contribuer à la vision d'Axle : offrir une expérience de voyage de haut niveau.

Craig: Axle Car Hire a décidé de sous-traiter son service de nettoyage de voiture, et ils ont choisi Craig's Cleaning pour s'en charger. Mon organisation est maintenant responsable de la propreté de l'ensemble du parc de véhicules d'Axle.

Henri: Le service que Craig's Cleaning fournit n'est qu'un élément de l'expérience client d'Axle. Les voitures propres sont un des éléments de notre service global et elles contribuent directement à l'expérience de voyage des clients. Cela aide les clients d'Axle à atteindre leurs objectifs.

Su: Craig's Cleaning fait un excellent travail! Les voitures n'ont jamais été aussi propres et nos notes de satisfaction des clients en matière de propreté sont en augmentation constante.

Axle et Craig's Cleaning ont travaillé ensemble sur un planning de nettoyage, l'accent étant mis sur les délais de nettoyage des voitures pendant les heures de pointe. Axle est responsable d'informer en permanent Craig et son équipe de tout changement pouvant avoir une incidence sur ce calendrier. Par exemple, Axle pourrait avoir besoin de revoir en haut ses exigences en matière de nettoyage dans le cadre des nouvelles offres de services, telles que celle que Marco développe.

Marco: Axle a pour objectif de devenir une entreprise plus écologique et de protéger davantage l'environnement. Nous aimerais que Craig's Cleaning nous soutienne dans cet objectif et vise une même croissance durable que nous.

DE LA NOUVELLE TECHNOLOGIE CHEZ AXLE

Axle envisage d'introduire plusieurs nouvelles technologies dans ses voitures. L'équipe Axle examine quelles nouvelles technologies pouvaient être introduites et utilise les principes directeurs d'ITIL pour aider à décider du meilleur plan d'action.

Su: L'un des aspects de notre service que nous envisageons est la mise à disposition et le retour des véhicules. Ce processus reste très manuel. Certains de nos dépôts régionaux continuent à utiliser des formulaires papier pour enregistrer les clients. Les clients ne veulent pas perdre leur temps à remplir des formulaires à des fins d'identification lorsque ces informations ont déjà été fournies lors de la réservation en ligne. Pour améliorer le processus d'identification des clients, Axle pourrait utiliser la technologie biométrique pour identifier ses clients.

Marco: La technologie biométrique utilise des images numérisées pour une identification personnelle. C'est rapide, fiable et largement utilisé dans d'autres industries. Par exemple, l'industrie aérienne l'utilise pour les contrôles de sécurité, l'enregistrement et même pour l'embarquement dans les avions. Nous pourrions utiliser des analyses d'empreintes digitales ou de reconnaissance faciale pour identifier rapidement nos clients et automatiser le processus de mise à disposition et de restitution de la voiture.

Radhika: Nous devons prendre en compte les réglementations telles que le RGPD et les risques potentiels pour la sécurité des données que cette technologie pourrait engendrer.

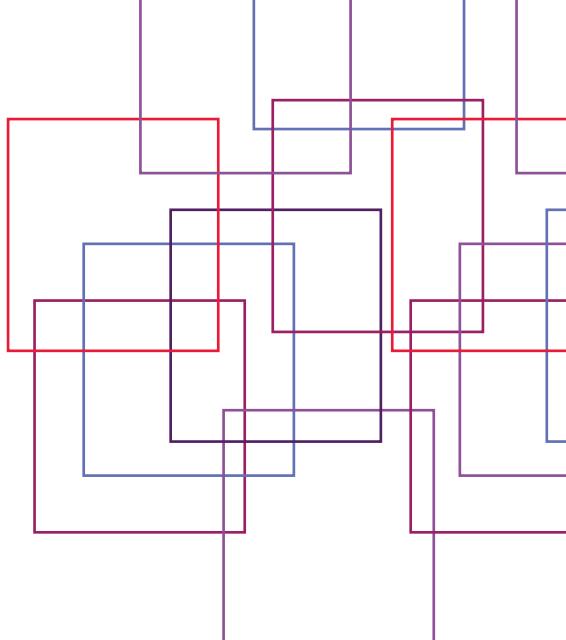
Marco: Axle veut également expérimenter avec l'identification automatique des dommages aux véhicules rendus, notamment des rayures, des bosses et des phares cassés. La technologie pourrait même potentiellement identifier le niveau de carburant. Cela permettrait d'automatiser le calcul des frais de carburant à facturer à nos clients, ce qui est également un processus manuel.

Su: Nos clients veulent de la simplicité et de la rapidité tout en maintenant le confort et la sécurité sur la route. La technologie biométrique et le scanning de la voiture seraient une source d'opportunités pour répondre aux demandes en constante évolution des clients.

Marco: Nos services reposent déjà sur la technologie et sur l'intelligence des smartphones et des appareils personnels pour répondre aux besoins et aux attentes des clients. L'adoption de la technologie biométrique est une progression naturelle. Toute personne pouvant accéder à son téléphone avec l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale sera à l'aise et confiante en utilisant la même technologie pour récupérer ou restituer une voiture.

Henri: Nous ne pouvons commettre l'erreur d'essayer de mettre en œuvre toutes ces innovations en même temps, même si elles semblent toutes être la solution idéale pour Axle Car Hire. Nous avons besoin d'avoir un cadre en place pour nous assurer que la valeur est réalisée et pour régir nos décisions. Il est également important qu'aucun de nos clients existants ne soit défavorisé, même si nous nous aventurons dans de nouveaux environnements technologiques. Par exemple, pas tous nos clients sont des adeptes de la technologie. Cela est particulièrement vrai pour nos clients âgés qui représentent un pourcentage important de notre clientèle de voyages non-professionnels. Nous devons également trouver un équilibre entre l'innovation et les exigences opérationnelles existantes.

Guide de préparation à l'examen



Objectifs d'apprentissage du module

- Identifiez la structure de l'examen.
- Indiquez les éléments clés de l'examen.
- Pratiquez l'examen.

Sujets abordés dans ce module

1. Objectifs d'apprentissage de la qualification
2. Niveau d'apprentissage du programme
3. Certification
4. Instructions pour l'examen
 - Format de l'examen
 - Types de questions
 - Système de notation
5. Conseils pour passer l'examen

1. OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE DE LA QUALIFICATION

Lorsque vous aurez acquis les connaissances requises grâce à ce cours, vous serez capable de:

- Comprendre les concepts clés de la gestion des services informatiques.
- Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion de services informatiques.
- Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services informatiques.

- Comprendre l'objectif et les composants du système de valeur du service ITIL, les activités de la chaîne de valeur du service et leurs interconnexions.
- Comprendre les concepts clés d'amélioration continue.
- Découvrez les différentes pratiques ITIL et leurs contributions aux activités de la chaîne de valeur.

2. NIVEAU D'APPRENTISSAGE DU PROGRAMME

La version moderne de la taxonomie de l'apprentissage de Bloom est un cadre de classification largement utilisé pour les programmes de cours et les évaluations en vue de la certification. La taxonomie classe l'apprentissage en six niveaux ascendants.

- **Niveau 1 (connaissances)**: affichez la mémoire de documents appris en rappelant des faits, des termes, des concepts de base et des réponses.
- **Niveau 2 (compréhension)**: démontrez votre compréhension des faits et des idées en organisant, comparant, traduisant, interprétant, en donnant des descriptions et en énonçant les idées principales.
- **Niveau 3 (Application)**: utilisez de nouvelles connaissances. Résoudre des problèmes dans de nouvelles situations en appliquant les connaissances acquises, les faits, les techniques et les règles.
- **Niveau 4 (analyse)**: examinez et décomposez les informations en parties, en identifiant les motifs ou les causes. Faites en des déductions et trouvez des preuves pour appuyer les généralisations.
- **Niveau 5 (évaluation)**: Présentez et défendez vos opinions en formulant des jugements sur des informations, la validité des idées ou la qualité du travail en fonction d'un ensemble de critères.
- **Niveau 6 (Création)**: compilez des informations en combinant des éléments dans un nouveau motif ou en proposant des solutions alternatives.

Les questions d'examen pour le cours ITIL® Foundation sont basées sur les niveaux de floraison 1 et 2.

Le cours ITIL® Foundation devrait fournir aux candidats un niveau de compétence de base. Les examens testent ce niveau. Le format de l'examen offre / proposera des questions à choix multiples (QCM) avec une série de réponses possibles correspondantes. Une seule réponse sera correcte.

3. CERTIFICATION

La certification ITIL® Foundation a pour objectif d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du cadre de gestion du service ITIL 4, tel que décrit dans le programme.

4. INSTRUCTIONS POUR L'EXAMEN

4.1 Format de l'examen

Prérequis	Il est recommandé que le participant ait terminé la formation ITIL 4 Foundation.
Supervisé	en direct ou Web surveillé
Type d'examen	en ligne et sur papier
Durée d'examen	La durée de l'examen est de 60 minutes (15 minutes supplémentaires pour les anglophones non natifs).
Score de passage	Pour réussir l'examen, une personne doit atteindre une note de 65% ou plus
Livre ouvert / fermé	Livre fermé
Nombre de Questions	40 questions à choix multiples (QCM)

4.2 Types de questions

L'examen comprend des QCM.

4.3 Système de notation

Pour toutes les questions, le score est basé sur la bonne réponse. Il n'y a pas de marquage négatif.

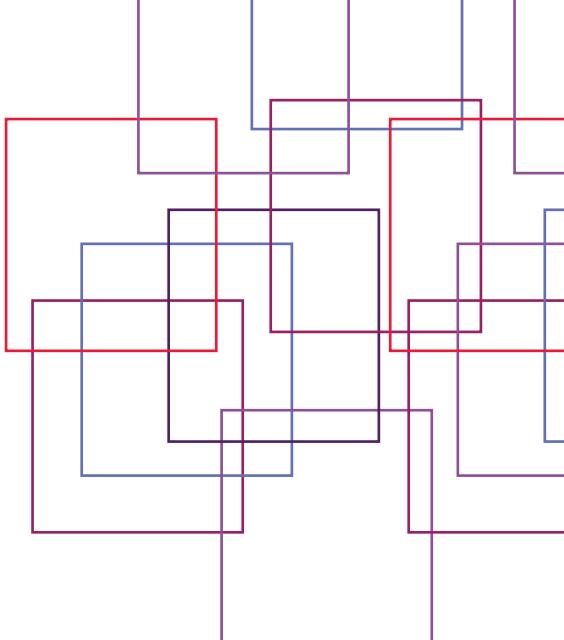
5. CONSEILS POUR PASSER L'EXAMEN

Pour réussir l'examen, il est conseillé de garder à l'esprit les points suivants:

- Avant de commencer l'examen, prenez une profonde respiration et détendez-vous dans votre «mode examen».
- Lisez chaque question très attentivement. La plupart des erreurs sont causées par le fait de ne pas avoir lu la question complètement.
- Parcourez toutes les options de réponse avant de faire votre choix.
- Lorsque vous savez laquelle des quatre options de réponse est la plus correcte, optez pour cette réponse. La plupart du temps, la première impression est la bonne réponse.

- Si vous ne savez pas quelle réponse est la bonne, parcourez toutes les options de réponse et identifiez les réponses correctes du candidat.
- Éliminer les réponses incorrectes évidentes.
- Parmi les deux restants, sélectionnez la meilleure réponse.
- Si vous ne savez pas quelle est la meilleure réponse, recherchez une réponse qui traite des affaires, de la valeur, du client, etc.
- Néanmoins, vous ne savez pas lequel choisir, recherchez la réponse contenant la plupart des termes de base officiels.
- Toujours pas d'indice, devinez - il n'y a pas de marquage négatif.
- Ne changez une réponse en une autre réponse que lorsque vous êtes sûr à 100%. La plupart du temps, les candidats transforment une réponse correcte en une réponse incorrecte.
- Les options avec des mots tels que «toujours», «jamais», «doivent», «doivent seulement», etc. ne sont généralement pas correctes. Les cadres sont là pour fournir des lignes directrices et n'auront pas d'exigences obligatoires. Les réponses avec ces mots "ABSOLU" risquent d'être incorrectes.
- Ne restez pas bloqué sur une question. Si la réponse n'est pas immédiatement évidente, sautez cette question et passez aux questions suivantes. (Votre examen en ligne vous permettra de "signaler" la question afin que vous puissiez vous rappeler de revenir en arrière.)
- Il est tout à fait normal que les deux premières questions soient perçues comme plus difficiles. Ces premières questions ne sont pas plus complexes, mais c'est que le niveau de concentration au début n'est pas encore très élevé. Il faut du temps pour atteindre un bon niveau de concentration.
- Les vraies questions d'examen sont souvent perçues comme plus complexes que les questions d'examen simulées. Les questions d'examen fictif sont également d'anciennes questions d'examen et ont donc le même niveau de difficulté. Les vraies questions d'examen sont perçues comme plus difficiles car il y a plus de stress dans un vrai examen.
- Il s'agit d'un examen à choix multiples. La bonne réponse est donc là, il vous suffit de la trouver.

Échantillon d'examen 1



Examen ITIL® 4 Foundation

Échantillon d'examen 1

Livret de questions

Choix multiple

Durée de l'examen : 1 heure

Instructions

1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.
2. Il y a une seule bonne réponse par question.
3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.
4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).
5. Vous disposez d'une heure pour terminer cet examen.
6. Il s'agit d'un "examen à livre fermé". Aucun document autre que la feuille d'examen n'est autorisé.

Examen ITIL® 4 Foundation

- 1) Quelle pratique est responsable du déplacement des composants vers les environnements de production ?
 - A. Le contrôle des changements
 - B. La gestion des mises en production
 - C. La gestion des actifs informatiques
 - D. La gestion des déploiements

- 2) Quelle pratique inclue la classification et la propriété des questions et des demandes des utilisateurs ?
 - A. Le centre de services
 - B. La gestion des incidents
 - C. Le contrôle des changements
 - D. La gestion des niveaux de service

- 3) Quelle pratique identifie les métriques qui reflètent l'expérience d'un service pour le client ?
 - A. L'amélioration continue
 - B. Le centre de services
 - C. La gestion des niveaux de service
 - D. La gestion des problèmes

- 4) Quelle est l'utilisation PRINCIPALE d'un calendrier des changements ?
 - A. Pour supporter la "gestion des incidents" et la planification d'améliorations
 - B. Pour gérer les changements urgents
 - C. Pour planifier les changements et éviter les conflits
 - D. Pour gérer les changements standard

Examen ITIL® 4 Foundation

- 5) Quelle dimension de la gestion des services est axée sur les activités et la façon dont elles sont coordonnées ?
- A. Organisations et personnes
 - B. Information et technologie
 - C. Partenaires et fournisseurs
 - D. Flux de valeur et processus
- 6) De quelle façon la catégorisation des incidents assiste-t-elle la pratique de "gestion des incidents" ?
- A. Elle permet de diriger l'incident vers la zone de support appropriée
 - B. Elle détermine la priorité assignée à l'incident
 - C. Elle s'assure que les incidents sont résolus dans les délais convenus avec le client
 - D. Elle détermine la façon dont le fournisseur de services est perçu
- 7) Identifiez le ou les mots manquants dans la phrase suivante.

Un service est un moyen qui permet la co-création de valeur en facilitant [?] que les clients veulent atteindre.

- A. la garantie
 - B. les résultats
 - C. l'utilité
 - D. les livrables
- 8) Laquelle des options suivantes est une recommandation de la pratique d'"amélioration continue" ?
- A. Il devrait y avoir au moins une petite équipe qui se consacre à la conduite des efforts d'"amélioration continue"
 - B. Toutes les améliorations doivent être gérées comme des projets à phases multiples
 - C. L'"amélioration continue" doit être isolée des autres pratiques
 - D. Les fournisseurs externes doivent être exclus des initiatives d'amélioration

Examen ITIL® 4 Foundation

- 9) Laquelle des options suivantes est un bénéfice potentiel de l'utilisation d'un outil de gestion des services informatiques pour supporter la pratique de "gestion des incidents" ?
- A. Il peut s'assurer que la cause des incidents est identifiée dans les délais convenus
 - B. Il peut fournir un appariement automatisé des incidents aux problèmes ou aux erreurs connues
 - C. Il peut s'assurer que les contrats des fournisseurs sont alignés sur les besoins du fournisseur de services
 - D. Il peut permettre la résolution et la clôture automatisées d'incidents complexes
- 10) Quel rôle soumet des demandes de services ?
- A. L'utilisateur ou son représentant autorisé
 - B. Le client ou son représentant autorisé
 - C. Le sponsor ou son représentant autorisé
 - D. Le fournisseur ou son représentant autorisé
- 11) Quelle pratique propose un point de contact unique pour les utilisateurs ?
- A. La gestion des incidents
 - B. Le contrôle des changements
 - C. Le centre de services
 - D. La gestion des demandes de services
- 12) Quel principe directeur recommande de prendre en considération les quatre dimensions de la gestion des services ?
- A. Penser et travailler de façon holistique
 - B. Progresser par itérations avec des retours
 - C. Privilégier la valeur
 - D. Opter pour la simplicité et rester pratique

Examen ITIL® 4 Foundation

13) Laquelle des options suivantes est supportée par la pratique de "gestion des demandes de services" ?

- A. Une demande d'autorisation d'un changement qui pourrait avoir un impact sur un service
- B. Une demande d'un utilisateur concernant quelque chose qui fait partie intégrante de la fourniture normale des services
- C. Une demande de restauration du service après une interruption de service
- D. Une demande d'investigation sur la cause de plusieurs incidents connexes

14) Quelle pratique relève de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation ?

- A. La gestion des niveaux de service
- B. Le contrôle des changements
- C. La gestion des problèmes
- D. L'amélioration continue

15) Identifier le mot manquant dans la phrase suivante.

Le but de la pratique de "gestion de la sécurité de l'information" est de [?] les informations de l'organisation.

- A. stocker
- B. fournir
- C. vérifier
- D. protéger

16) Quel principe directeur recommande de collecter les données avant de déterminer ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Opter pour la simplicité et rester pratique
- D. Progresser par itérations avec des retours

Examen ITIL® 4 Foundation

17) Laquelle des options suivantes N'est habituellement PAS incluse dans la gestion des incidents ?

- A. Des scripts pour recueillir des informations initiales sur les incidents
- B. Des procédures formalisées pour enregistrer les incidents
- C. Des procédures détaillées pour diagnostiquer les incidents
- D. Le recours à des connaissances spécialisées pour les incidents compliqués

18) Laquelle des options suivantes décrit le mieux la nature des principes directeurs ?

- A. Les principes directeurs peuvent guider une organisation en toutes circonstances
- B. Chaque principe directeur impose des actions et des décisions spécifiques
- C. Une organisation choisit et adopte un seul des sept principes directeurs
- D. Les principes directeurs décrivent les processus que toutes les organisations doivent adopter

19) Quel énoncé sur l'autorité de changement est CORRECT ?

- A. Une seule autorité de changement doit être assignée pour autoriser tous les types et les modèles de changements
- B. Une autorité de changement doit être assignée pour chaque type et chaque modèle de changement
- C. Les changements normaux sont pré-autorisés et ne requièrent pas l'intervention d'une autorité de changement
- D. Les changements urgents peuvent être implémentés sans l'autorisation d'une autorité de changement

20) Quelle pratique a pour but de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés ?

- A. Le contrôle des changements
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des mises en production
- D. La gestion des déploiements

Examen ITIL® 4 Foundation

21) Quelle activité de la chaîne de valeur permet de s'assurer que les personnes comprennent la vision de l'organisation ?

- A. Améliorer
- B. Planifier
- C. Fournir et assurer le support
- D. Obtenir/construire

22) Quel énoncé sur les activités de la chaîne de valeur est CORRECT ?

- A. Chaque pratique appartient à une activité spécifique de la chaîne de valeur
- B. Une combinaison spécifique d'activités de la chaîne de valeur et de pratiques constitue une relation de service
- C. Les activités de la chaîne de valeur constituent un flux de travail unique qui permet de créer de la valeur
- D. Chaque activité de la chaîne de valeur contribue à la chaîne de valeur en transformant des entrées spécifiques en livrables

23) Quel est le but de la pratique de "gestion des fournisseurs" ?

- A. S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée afin de supporter l'approvisionnement continu de produits et services de qualité
- B. Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'identification et l'amélioration continues des services
- C. S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée et aux niveaux stratégiques et tactiques au moyen d'activités coordonnées de marketing, de vente et de fourniture
- D. S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs sont disponibles quand et où elles sont nécessaires

Examen ITIL® 4 Foundation

24) Quels sont les deux types de coûts que le consommateur d'un service doit évaluer ?

- A. Le prix du service et le coût de la création du service
- B. Les coûts supprimés par le service et les coûts imposés par le service
- C. Le coût de la fourniture du service et le coût de l'amélioration du service
- D. Le coût du logiciel et le coût du matériel

25) Laquelle des options suivantes est un but de la pratique du "centre de services" ?

- A. Réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles
- B. Maximiser le nombre de changements informatiques réussis en vérifiant que les risques sont correctement évalués
- C. Capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de services
- D. Définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services

26) De quelle façon une organisation doit-elle adopter des méthodes d'amélioration continue ?

- A. En utilisant une nouvelle méthode pour chaque amélioration gérée par l'organisation
- B. En choisissant quelques méthodes clés pour les types d'améliorations gérées par l'organisation
- C. En renforçant l'aptitude à utiliser autant de méthodes d'amélioration que possible
- D. En choisissant une seule méthode pour toutes les améliorations gérées par l'organisation

27) Quel concept ITIL décrit la gouvernance ?

- A. Les sept principes directeurs
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. La chaîne de valeur des services
- D. Le système de valeur des services

Examen ITIL® 4 Foundation

28) Laquelle des options suivantes est une recommandation de la pratique du "centre de services" ?

- A. Les centres de services doivent éviter de recourir à l'automatisation
- B. Les centres de services doivent être très techniques
- C. Les centres de services doivent comprendre l'organisation dans son ensemble
- D. Les centres de services doivent être constitués d'une équipe physique basée dans un même endroit fixe

29) Quel principe directeur recommande d'organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Progresser par itérations avec des retours
- D. Collaborer et promouvoir la visibilité

30) Qu'est-ce qu'un changement standard ?

- A. Un changement préautorisé qui est bien compris et intégralement documenté
- B. Un changement qui doit être évalué, autorisé et planifié par une autorité de changement
- C. Un changement qui ne requiert pas d'évaluation des risques étant donné qu'il est nécessaire à la résolution d'un incident
- D. Un changement évalué, autorisé et planifié dans le cadre d'une "amélioration continue"

31) Que se passe-t-il lorsqu'une solution de contournement devient la façon permanente de traiter un problème ne pouvant pas être résolu de façon rentable ?

- A. Une demande de changement est soumise au contrôle des changements
- B. La gestion des problèmes restaure le service dès que possible
- C. Le problème conserve l'état d'erreur connue
- D. L'enregistrement du problème est supprimé

Examen ITIL® 4 Foundation

32) Quelle est la définition d'un changement ?

- A. Ajouter, modifier ou supprimer tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services
- B. S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services sont disponibles
- C. Mettre à disposition des fonctionnalités ou des services nouveaux ou modifiés
- D. Déplacer des matériels, logiciels nouveaux ou modifiés ou tout autre composant vers des environnements de production

33) Quelle est la définition d'un événement ?

- A. Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration
- B. Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique
- C. L'interruption non planifiée d'un service ou la réduction de la qualité d'un service
- D. Tout composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou de produits informatiques

34) Quelle option décrit des résultats ?

- A. Éléments livrables tangibles ou intangibles
- B. Fonctionnalité offerte par un produit ou un service
- C. Résultats souhaités par une partie prenante
- D. Configuration des ressources d'une organisation

35) Laquelle des options suivantes NE constitue PAS un élément clé de la dimension "information et technologie" ?

- A. Sécurité et conformité
- B. Systèmes de communication et bases de connaissances
- C. Systèmes de gestion du flux de travail et systèmes d'inventaire
- D. Rôles et responsabilités

Examen ITIL® 4 Foundation

36) Quelles pratiques sont généralement impliquées dans l'implémentation de la résolution d'un problème ?

1. L'amélioration continue
 2. La gestion des demandes de services
 3. La gestion des niveaux de service
 4. Le contrôle des changements
-
- A. 1 et 2
 - B. 2 et 3
 - C. 3 et 4
 - D. 1 et 4

37) Laquelle des options suivantes constitue un élément clé du principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" ?

- A. Essayer de créer une solution pour chaque exception
- B. Comprendre comment chaque élément contribue à la création de valeur
- C. Ignorer les objectifs contradictoires des différentes parties prenantes
- D. Commencer par une solution complexe, puis simplifier

38) Que faut-il faire en premier lieu lorsque l'on applique le principe directeur "privilégier la valeur" ?

- A. Identifier les résultats facilités par le service
- B. Identifier tous les fournisseurs et les partenaires impliqués dans le service
- C. Déterminer qui est le consommateur du service dans chaque situation
- D. Déterminer le coût de la fourniture du service

39) Un fournisseur de services décrit un package qui comprend un ordinateur portable fourni avec des logiciels, des licences et un support. De quelle option ce package est-il un exemple ?

- A. Valeur
- B. Résultat
- C. Garantie
- D. Offre de service

Examen ITIL® 4 Foundation

40) Quelle est la définition d'une garantie ?

- A. Élément livrable tangible ou intangible issu d'une activité
- B. Assurance qu'un produit ou service répondra aux exigences convenues
- C. Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs
- D. Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier



Examen ITIL® 4 Foundation

Échantillon d'examen 1

Réponses et justifications

©AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® et le logo swirl sont des marques déposées d'AXELOS Limited.
La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Tous droits réservés.

FR_ITIL4_FND_2019_SamplePaper1_Rationale_v1.3.1

Page 1 sur 24

Examen ITIL® 4 Foundation

Pour l'examen : FR_ITIL4_FND_2019_SamplePaper1_QuestionBk_v1.3.1

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
1	D	6.1.h	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de contrôle des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant la poursuite des changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des actifs informatiques est de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques. » Réf. 5.2.6</p> <p>D. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer des matériels, des logiciels, nouveaux ou modifiés ou tout autre composant vers des environnements de production. » Réf. 5.3.1</p>
2	A	7.1.f	<p>A. Correcte. « Les centres de services offrent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des problématiques, des questions ou des demandes, ainsi d'en accuser réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. » Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. La pratique de "gestion des incidents" ne traite que les incidents, pas les questions et les demandes. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. La pratique de "contrôle des changements" ne traite que les demandes de changement, pas les autres questions et demandes. « Le but de la pratique de contrôle des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant la poursuite des changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. La pratique de "gestion des niveaux de service" s'assure que les cibles du service sont atteintes. Elle ne gère pas les questions ou les demandes des utilisateurs. « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.13</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
3	C	7.1.g	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et services d'une organisation sur les besoins business évolutifs, via l'identification et l'amélioration continues de tous les éléments impliqués dans la gestion efficace des produits et services. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Il doit également constituer le point d'entrée et l'unique point de contact du fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Correcte. « La gestion des niveaux de service identifie les métriques et les mesures qui reflètent fidèlement l'expérience et le niveau de satisfaction réels d'un client à l'égard du service dans sa globalité », et « L'implication est nécessaire pour comprendre et confirmer les besoins et les exigences continus réels des clients, et pas seulement ce qui est interprété par le fournisseur de services ou ce qui a été convenu plusieurs années auparavant. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
4	C	7.1.b	<p>A. Incorrecte. Bien qu'il puisse être utilisé après le déploiement d'un changement, ce n'est pas la principale utilisation du calendrier des changements. « Le calendrier des changements est utilisé pour aider à planifier les changements, assister la communication, éviter les conflits et assigner les ressources. Il peut également être utilisé après le déploiement des changements afin de fournir les informations nécessaires à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et à la planification des améliorations. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Changements urgents : il s'agit des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible, par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « Le calendrier des changements est utilisé pour aider à planifier des changements, assister la communication, éviter les conflits et assigner des ressources. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements standard sont déjà pré-autorisés et n'ont pas besoin d'être inclus dans un calendrier des changements. « Il s'agit de changements pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. » Réf. 5.2.4</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
5	D	3.1.d	<p>A. Incorrecte. La dimension "organisations et personnes" décrit « les rôles et responsabilités, les structures organisationnelles formelles, la culture, ainsi que les compétences et le personnel requis. » Réf. 3.1</p> <p>B. Incorrecte. La dimension "information et technologie" comprend « les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises », et « les informations créées, gérées et utilisées dans le cadre de la fourniture et de la consommation d'un service, ainsi que les technologies qui supportent et permettent ce service. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « La dimension des partenaires et fournisseurs englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Réf. 3.3</p> <p>D. Correcte. La dimension "flux de valeur et processus" est « axée sur les activités que l'organisation entreprend et sur la façon dont elles sont organisées, mais aussi sur la façon dont l'organisation s'assure de créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de manière efficace et efficiente. » Réf. 3.4</p>
6	A	7.1.c	<p>A. Correcte. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle permet en principe d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. La catégorie concerne le type d'incident tandis que la priorité est déterminée par l'impact business. « Les incidents sont priorisés selon une classification convenue qui permet de s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact sur l'entreprise sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. « Tout incident doit être enregistré et géré afin de s'assurer qu'il soit résolu dans un délai conforme aux attentes du client et de l'utilisateur. » La catégorisation elle-même ne permet pas de s'en assurer. Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. La satisfaction du client et de l'utilisateur détermine comment le fournisseur de services est perçu. « La gestion des incidents peut avoir un impact considérable sur la satisfaction du client et de l'utilisateur, et sur la façon dont les utilisateurs perçoivent le fournisseur de services. » Réf. 5.2.5</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
7	B	1.1.a	<p>A. Incorrecte. La garantie est l' « assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » La garantie d'un service est nécessaire mais n'est pas suffisante pour permettre la co-création de valeur. Réf. 2.5.4</p> <p>B. Correcte. Un service est un « moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques. » Réf. 2.3.1</p> <p>C. Incorrecte. L'utilité est « la fonctionnalité offerte par un produit ou un service ». L'utilité d'un service est nécessaire mais n'est pas suffisante pour permettre la co-création de valeur. Réf. 2.5.4</p> <p>D. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Le livrable d'un service est nécessaire mais n'est pas suffisant pour permettre la co-création de valeur. Réf. 2.5.1</p>
8	A	7.1.a	<p>A. Correcte. « Bien que chacun devrait contribuer d'une manière ou d'une autre, il devrait y avoir au moins une petite équipe dédiée à temps plein à la conduite d'efforts d'amélioration continue et à la promotion de la pratique à travers l'organisation. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. « Différents types d'améliorations peuvent nécessiter différentes méthodes d'amélioration. Par exemple, certaines améliorations peuvent être mieux organisées en un projet à phases multiples, tandis que d'autres se prêtent mieux à seul effort rapide. » Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique d'amélioration continue fait partie intégrante du développement et de la maintenance de toutes les autres pratiques. » Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. « Lorsque des fournisseurs tiers font partie du paysage des services, ils doivent également prendre part à l'effort d'amélioration. » Réf. 5.1.2</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
9	B	7.1.c	<p>A. Incorrecte. « Les délais cibles de résolution sont convenus, documentés et communiqués afin de s'assurer que les attentes sont现实的. » Un bon outil de gestion des services informatiques peut aider l'organisation à respecter ces délais, mais l'outil ne peut pas assurer que ce sera le cas. De plus, l'identification des causes des incidents est une activité de la "gestion des problèmes" Réf. 5.2.5</p> <p>B. Correcte. « Les outils modernes de gestion des services informatiques fournissent une correspondance automatisée des incidents avec d'autres incidents, problèmes ou erreurs connues. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. La "gestion des incidents" exige un alignement approprié des contrats du fournisseur, mais s'assurer de l'alignement des contrats est un but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Réf. 5.1.13</p> <p>D. Incorrecte. « Les incidents les plus complexes et tous les incidents majeurs nécessitent souvent la collaboration d'une équipe temporaire en vue d'identifier une résolution. » « Les investigations sur des incidents plus complexes nécessitent souvent des connaissances et une expertise plutôt que des étapes de procédures. » Réf. 5.2.5</p>
10	A	7.1.e	<p>A. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de services est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies initiées par l'utilisateur... » et une demande de service est définie comme « la demande d'un utilisateur ou du représentant autorisé d'un utilisateur qui initie une action de service. » Réf. 5.2.16</p> <p>B. Incorrecte. Un client est « une personne qui définit les exigences relatives à un service et qui assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Un client peut également être un utilisateur et, à ce titre, soumettre une demande de service. Réf. 2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. Un sponsor est « une personne qui autorise le budget pour la consommation d'un service. » Un sponsor peut également être un utilisateur et, à ce titre, soumettre une demande de service. Réf. 2.2.2</p> <p>D. Incorrecte. « La dimension des partenaires et fournisseurs englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. » Cela n'inclut pas la consommation des services, et « Le but de la pratique de gestion des demandes de services est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de services prédéfinies initiées par l'utilisateur. » Réf. 3.3</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
11	C	7.1.f	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » La pratique de "gestion des incidents" ne fournit pas de point de contact unique aux utilisateurs du service. Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de contrôle des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » La pratique de "contrôle des changements" ne fournit pas de point de contact unique aux utilisateurs du service. Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. Le but de la pratique de gestion des demandes de services est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de services prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » La pratique de "gestion des demandes de services" ne fournit pas de point de contact unique aux utilisateurs du service. Réf. 5.2.16</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
12	A	2.2.e	<p>A. Correcte. Le principe directeur "penser et travailler de façon holistique" recommande de tenir compte de tous les aspects d'une organisation lorsqu'il s'agit de fournir de la valeur sous forme de services. Cela inclut les quatre dimensions de la gestion des services (organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus). « Les services sont fournis aux consommateurs de services internes et externes grâce à la coordination et l'intégration des quatre dimensions de la gestion des services. » Réf. 4.3.5</p> <p>B. Incorrecte. Le principe directeur "progresser par itérations avec des retours" vise à diviser les initiatives en parties gérables pouvant être exécutées plus facilement. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" s'assure que tout ce qu'entreprend l'organisation revient à offrir de la valeur aux consommateurs des services. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.1</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" consiste à simplifier les choses en réduisant la complexité et en éliminant toute étape ou activité inutile. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.6</p>
13	B	7.1.e	<p>A. Incorrecte. Celle-ci serait supportée par la pratique de "contrôle des changements". Un changement correspond à « l'ajout, la modification ou la suppression de tout élément qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services ». Les changements normaux « doivent être planifiés, évalués et autorisés ». Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. Une demande de service est « une demande d'un utilisateur ou du représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. Celle-ci serait supportée par la pratique de "gestion des incidents". Un incident correspond à « l'interruption non planifiée d'un service ou la réduction de la qualité d'un service ». Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. Celle-ci serait supportée par la pratique de "gestion des problèmes". Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents ». Réf. 5.2.8</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
14	D	7.1.a	<p>A. Incorrecte. La pratique de "gestion des niveaux de service" ne relève pas de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation. Un certain nombre de rôles sont requis mais il n'existe pas de structure fixe. Il est recommandé d'avoir un rôle indépendant et non aligné dans la mesure du possible. Réf. 5.2.15</p> <p>B. Incorrecte. La pratique de "contrôle des changements" ne relève pas de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation. De nombreux rôles tels peuvent être assignés au contrôle des changements, par exemple l'autorité de changement. Cette pratique exige la contribution de personnes disposant de connaissances spécialisées. Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. La pratique de "gestion des problèmes" ne relève pas de la responsabilité de chacun au sein de l'organisation. La majeure partie de l'activité de gestion des problèmes s'appuie sur les connaissances et l'expérience du personnel. Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « L'amélioration continue relève de la responsabilité de chacun » et « L'engagement envers l'amélioration continue et sa pratique doivent être ancrés dans chaque rouage de l'organisation ». Réf. 5.1.2</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
15	D	6.1.a	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, mais aussi les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, mais aussi les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, mais aussi les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p> <p>D. Correcte. « Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Cela inclut la compréhension et la gestion des risques liés à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité des informations, mais aussi les autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer de l'identité d'une personne) et la non-répudiation (s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action). » Réf. 5.1.3</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
16	B	2.2.b	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" stipule que « Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à apporter de la valeur à l'organisation elle-même, à ses clients et à ses autres parties prenantes. » Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" recommande que « Les services et les méthodes déjà en place devraient être mesurés et/ou observés directement afin de bien comprendre leur état actuel et ce qui peut en être réutilisé... Obtenir des données à la source permet d'éviter les hypothèses qui, lorsqu'elles s'avèrent infondées, peuvent avoir un effet désastreux sur les délais, les budgets et la qualité des résultats. » Réf. 4.3.2</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "opter pour la simplicité et rester pratique" stipule qu'une organisation doit « Toujours utiliser le nombre minimal d'étapes nécessaires à l'atteinte d'un objectif ». Réf. 4.3.6</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "progresser par itérations avec des retours" stipule que « En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et achevées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque effort sera plus précis et plus facile à maintenir ». Réf. 4.3.3</p>
17	C	7.1.c	<p>A. Incorrecte. « Il peut y avoir des scripts pour collecter des informations auprès des utilisateurs lors du premier contact. » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Il devrait y avoir un processus formel pour enregistrer et gérer les incidents. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Ce processus n'inclut habituellement PAS de procédures détaillées sur la façon de diagnostiquer, d'investiguer et de résoudre les incidents. » Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. « Les investigations sur des incidents plus complexes nécessitent souvent des connaissances et une expertise plutôt que des étapes de procédures. » Réf. 5.2.5</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
18	A	2.1	<p>A. Correcte. Un principe directeur est défini comme une recommandation qui peut guider une organisation en toutes circonstances, et qui guidera l'organisation lorsqu'elle adopte la gestion des services. Les principes directeurs ne sont pas décrits comme étant normatifs ou obligatoires. Réf. 4.3</p> <p>B. Incorrecte. Les principes directeurs seront examinés et adoptés par les organisations. Les principes directeurs guident les organisations dans leurs prises de décisions et pour adopter des mesures. Ils n'imposent pas de mesures ou de décisions spécifiques. Réf. 4.3.8</p> <p>C. Incorrecte. Les organisations utilisent les principes qui leur sont pertinents et il ne leur est pas imposé d'en utiliser un nombre précis. Réf. 4.3</p> <p>D. Incorrecte. Les principes directeurs guident les organisations dans leurs prises de décisions et pour adopter des mesures. Ils ne sont pas obligatoires. Réf. 4.3</p>
19	B	7.1.b	<p>A. Incorrecte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin de s'assurer de l'efficacité et de l'efficience du contrôle des changements. » Pour les changements normaux, « les modèles de changement fondés sur le type de changement déterminent les rôles chargés de l'évaluation et de l'autorisation ». Une autorité de changement unique n'est pas appropriée. Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin de s'assurer de l'efficacité et de l'efficience du contrôle des changements. » Pour les changements normaux, « les modèles de changement fondés sur le type de changement déterminent les rôles chargés de l'évaluation et de l'autorisation ». Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Les changements normaux correspondent à des « changements devant être planifiés, évalués et autorisés en suivant un processus ». Tous les changements normaux sont donc autorisés par une autorité de changement. Les changements standard peuvent être pré-autorisés : « Il s'agit de changements pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire ». Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. « Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implantés rapidement. » Tous les changements urgents sont donc autorisés par une autorité de changement. Réf. 5.2.4</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
20	C	6.1.f	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de contrôle des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des demandes de services est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de services prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer des matériels, des logiciels, nouveaux ou modifiés ou tout autre composant vers des environnements de production. » Réf. 5.3.1</p>
21	B	5.2.a	<p>A. Incorrecte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "améliorer" est de « s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services ». Réf. 4.5.2</p> <p>B. Correcte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "planifier" est « de s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation des améliorations concernant les quatre dimensions, ainsi que tous les produits et services à travers l'organisation ». Réf. 4.5.1</p> <p>C. Incorrecte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "fournir et assurer le support" est « de s'assurer que les services sont fournis et supportés conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes ». Réf. 4.5.6</p> <p>D. Incorrecte. Le but de l'activité de la chaîne de valeur "obtenir/construire" est « de s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues ». Réf. 4.5.5</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
22	D	5.1	<p>A. Incorrecte. « Les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons des pratiques ITIL. » Aucune pratique n'appartient à une seule activité de la chaîne de valeur. Réf. 4.5</p> <p>B. Incorrecte. Les flux de valeur de service sont « des combinaisons spécifiques d'activités et de pratiques, dont chacune est conçue pour un scénario spécifique » et « Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service ». Réf. 4.5, 2.4.1</p> <p>C. Incorrecte. Les flux de valeur de service sont « des combinaisons spécifiques d'activités et de pratiques, et chacune est conçue pour un scénario spécifique ». Plusieurs flux de valeur de service peuvent exister au sein d'une même chaîne de valeur. Réf. 4.5</p> <p>D. Correcte. « Ces activités représentent les étapes qu'une organisation entreprend pour créer de la valeur. Chaque activité transforme des entrées en livrables. Ces entrées peuvent être des demandes provenant de l'extérieur de la chaîne de valeur ou à des livrables issus d'autres activités. Toutes les activités sont interconnectées et chacune d'entre elles reçoit ou déclenche des actions ultérieures. » Réf. 4.5</p>
23	A	6.1.c	<p>A. Correcte. « Le but de la pratique de gestion des fournisseurs est de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée afin de supporter l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés. » Réf. 5.1.13</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services. » Ce n'est pas le but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Il est peu probable qu'une organisation modifie ses pratiques pour s'adapter aux besoins d'un fournisseur. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Ce n'est pas le but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Réf. 5.1.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Ce n'est pas le but de la pratique de "gestion des fournisseurs". Réf. 5.2.11</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
24	B	1.2.a	<p>A. Incorrecte. Le prix du service ne représente qu'une partie des coûts imposés au consommateur. Les coûts de la création du service concernent le fournisseur de services et non le consommateur du service. Le consommateur du service devrait également évaluer les coûts qui lui ont été supprimés. Réf. 2.5.2</p> <p>B. Correcte. Du point de vue du consommateur du service, deux types de coûts sont impliqués dans les relations de service :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les coûts supprimés pour le consommateur de service (une partie de la proposition de valeur). Par exemple, les coûts du personnel, de la technologie et des autres ressources dont le consommateur n'a pas besoin. 2. Les coûts imposés au consommateur par le service (les coûts de la consommation du service). Le coût total lié à la consommation d'un service comprend le prix facturé par le fournisseur de services (le cas échéant), ainsi que d'autres coûts tels que la formation du personnel, l'utilisation du réseau, les achats, etc. Réf. 2.5.2 <p>C. Incorrecte. Le coût de la fourniture du service et le coût de l'amélioration du service concernent le fournisseur de services et non le consommateur du service. Le consommateur du service doit évaluer les coûts qui lui ont été supprimés et ceux qui lui sont imposés. Réf. 2.5.2</p> <p>D. Incorrecte. Les deux catégories de coûts que le consommateur d'un service doit évaluer sont les coûts qui lui ont été supprimés et ceux qui lui sont imposés. Le coût du matériel et des logiciels peut être inclus à l'une ou l'autre de ces catégories, mais il ne constituera qu'une partie de ce coût. Réf. 2.5.2</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
25	C	6.1.n	<p>A. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de contrôle des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « Le but de la pratique du centre de services est de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.1.5</p>
26	B	7.1.a	<p>A. Incorrecte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Il stipule également que « Différents types d'améliorations peuvent exiger différentes méthodes d'amélioration ». Par conséquent, le choix d'une seule méthode n'est pas approprié. Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Le guide stipule : « Il est judicieux de sélectionner quelques méthodes clés appropriées pour les types d'améliorations que l'organisation gère habituellement, et de cultiver ces méthodes ». Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. Le guide décrit les différentes méthodes qui peuvent être utilisées pour des initiatives d'amélioration et met en garde contre l'utilisation de trop de méthodes. Il stipule également que « Différents types d'améliorations peuvent exiger différentes méthodes d'amélioration ». Par conséquent, le choix d'une seule méthode n'est pas approprié. Réf. 5.1.2</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
27	D	4.1	<p>A. Incorrecte. Les sept principes directeurs sont "privilégier la valeur", "commencer là où vous êtes", "progresser par itérations avec des retours", "collaborer et promouvoir la visibilité", "penser et travailler de façon holistique", "opter pour la simplicité et rester pratique" et "optimiser et automatiser". Réf. 4.3</p> <p>B. Incorrecte. Les quatre dimensions de la gestion des services sont "organisations et personnes", "information et technologie", "partenaires et fournisseurs" et "flux de valeur et processus". Réf. 3.1-3.4</p> <p>C. Incorrecte. Les activités de la chaîne de valeur des services sont "planifier", "améliorer", "impliquer", "conception et transition", "obtenir/construire" et "fournir assurer le support". Réf. 4.5</p> <p>D. Correcte. Les composants du système de valeur des services sont "principes directeurs", "gouvernance", "chaîne de valeur des services", "pratiques" et "amélioration continue". Réf. 4.1</p>
28	C	7.1.f	<p>A. Incorrecte. « Avec l'automatisation accrue, l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus robotisés (RPA) et les chatbots, les centres de service évoluent pour fournir davantage d'enregistrements et de résolutions en libre-service, via des portails en ligne et des applications mobiles ». Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. « Bien que certains le soient, les centres de services n'ont pas besoin d'être hautement techniques. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Correcte. « Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique de l'organisation dans son ensemble, des processus business et des utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. « Dans certains cas, le centre de services est une équipe physique qui travaille dans un même endroit... Dans d'autres cas, un centre de services virtuel permet d'avoir des agents dispersés géographiquement, qui travaillent à partir de plusieurs endroits. » Réf. 5.2.14</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
29	C	2.2.c	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" permet de s'assurer que vous tenez compte de tous les aspects de la valeur pour le consommateur du service, ainsi que pour le fournisseur de services et les autres parties prenantes. Il ne décrit pas spécifiquement qu'il faut organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" permet d'éviter les efforts inutiles et de tirer parti des services, processus, personnes et outils existants. Il ne décrit pas spécifiquement qu'il faut organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable. Réf. 4.3.2</p> <p>C. Correcte. La description du principe directeur "progresser par itérations avec des retours" indique « qu'en organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque effort sera plus précis et plus facile à maintenir ». Réf. 4.3.3</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "collaborer et promouvoir la visibilité" aide à impliquer les personnes appropriées et à fournir une meilleure prise de décisions et une plus grande probabilité de réussite. Il ne décrit pas spécifiquement qu'il faut organiser le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable. Réf. 4.3.4</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
30	A	7.1.b	<p>A. Correcte. « Il s'agit de changements pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. Ceux-ci sont souvent initiés en tant que demandes de service, mais il peut également s'agir de changements opérationnels. Lorsque la procédure pour un changement standard est créée ou modifiée, elle devrait être accompagnée d'une évaluation complète des risques et d'une autorisation comme pour tout autre changement. L'évaluation des risques n'a pas besoin d'être répétée à chaque fois qu'un changement standard est implanté ; elle ne doit être répétée que s'il y a une modification dans la façon dont elle est effectuée. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Les changements normaux correspondent à des « changements devant être planifiés, évalués et autorisés ». Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Un changement urgent nécessaire à la résolution d'un incident doit être quand même évalué et autorisé. « Dans la mesure du possible, les changements urgents doivent être soumis aux mêmes tests, évaluations et autorisations que les changements normaux. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit de la description d'un changement normal : « changements devant être planifiés, évalués et autorisés ». Réf. 5.2.4</p>
31	C	7.1.d	<p>A. Incorrecte. Une demande de changement ne peut être soulevée que si elle est justifiée. « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification de solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution, mais seulement si cela peut être justifié en termes de coûts, de risques et de bénéfices. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. La pratique de "gestion des incidents" restaure le service, et non la pratique de "gestion des problèmes". « Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Une solution de contournement efficace pour un incident peut devenir un moyen permanent de traiter certains problèmes lorsque la résolution du problème ne s'avère ni viable, ni rentable. Dans ce cas de figure, le problème conserve l'état d'erreur connue et la solution de contournement documentée s'applique en cas d'incidents connexes. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. L'enregistrement du problème n'est pas supprimé. « Les solutions de contournement sont documentées dans des enregistrements de problèmes. » « ... le problème conserve l'état d'erreur connue et la solution de contournement documentée s'applique en cas d'incidents connexes. » Réf. 5.2.8</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
32	A	6.2.d	<p>A. Correcte. Un changement correspond à « l'ajout, la modification ou la suppression de tout élément qui pourrait avoir un impact direct ou indirect sur les services ». Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Réf. 5.2.11</p> <p>C. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer des matériels, des logiciels, nouveaux ou modifiés ou tout autre composant vers des environnements de production. » Réf. 5.3.1</p>
33	A	6.2.b	<p>A. Correcte. « Un événement peut être défini comme un changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration. » Réf. 5.2.7</p> <p>B. Incorrecte. La définition d'un élément de configuration est « tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique ». Réf. 5.2.11</p> <p>C. Incorrecte. Un incident est une « Interruption non planifiée d'un service ou une réduction de la qualité d'un service. ». Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. Un actif informatique est un « Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou de produits informatiques. ». Réf. 5.2.11</p>
34	C	1.2.d	<p>A. Incorrecte. Un "Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible." est la définition d'un livrable, et non à celle d'un résultat. Réf. 2.5.1</p> <p>B. Incorrecte. La « Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier » est la définition de l'utilité, et non celle d'un résultat. L'utilité du service peut faciliter les résultats. Réf. 2.5.4</p> <p>C. Correcte. Un résultat est un « Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. ». La définition d'un service décrit la façon dont la valeur d'un service permet la co-création de valeur en facilitant les résultats que les clients veulent atteindre. Réf. 2.5.1</p> <p>D. Incorrecte. Un produit est la « Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur ». Réf. 2.3.1</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
35	D	3.1.b	<p>A. Incorrecte. « Les enjeux de la gestion de l'information, tels que ceux présentés par les exigences de sécurité et de conformité réglementaires, sont également au cœur de la dimension ["information et technologie"]. » Réf. 3.2</p> <p>B. Incorrecte. « Les technologies qui supportent la gestion des services comprennent notamment les systèmes de gestion du flux de travail, les bases de connaissances, les systèmes d'inventaire, les systèmes de communication et les outils analytiques. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « Les technologies qui supportent la gestion des services comprennent notamment les systèmes de gestion du flux de travail, les bases de connaissances, les systèmes d'inventaire, les systèmes de communication et les outils analytiques. » Réf. 3.2</p> <p>D. Correcte. La dimension des organisations et personnes d'un service couvre les rôles et responsabilités, les structures organisationnelles formelles, la culture, ainsi que les aptitudes et le personnel requis, qui sont tous liés à la création, à la fourniture et à l'amélioration d'un service ». Réf. 3.1</p>
36	D	7.1.d	<p>D. Correcte.</p> <p>(1) « Les activités de gestion des problèmes permettent d'identifier les opportunités d'amélioration dans les quatre dimensions de la gestion des services. Dans certains cas, des solutions peuvent être traitées comme des opportunités d'amélioration afin qu'elles soient incluses dans un registre d'amélioration continue, et des techniques d'amélioration continue sont utilisées pour les prioriser et les gérer. »</p> <p>(4) « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification des solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution. » Réf. 5.2.8</p> <p>A, B, C. Incorrect.</p> <p>(2) « Le but de la pratique de gestion des demandes de services est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de services prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Réf. 5.2.16</p> <p>(3) « Le but de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. »</p>

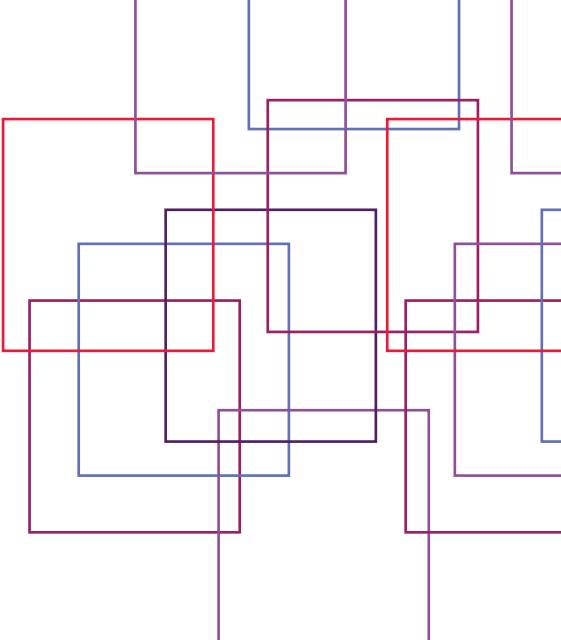
Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
37	B	2.2.f	<p>A. Incorrecte. « Tenter de fournir une solution pour chaque exception conduit souvent à une complication excessive. Les concepteurs doivent avoir les exceptions en tête lorsqu'ils créent un processus ou un service, mais ils ne peuvent pas toutes les couvrir. Il faudrait plutôt concevoir des règles qui peuvent être utilisées pour traiter les exceptions d'une manière générale. » Réf. 4.3.6</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "Opter pour la simplicité et rester pratique" stipule : « Lorsque vous analysez un processus, un service, une métrique ou un autre objectif d'amélioration, demandez-vous toujours s'il contribue à la création de valeur. » Réf. 4.3.6.1</p> <p>C. Incorrecte. « Lorsque vous concevez, gérez ou exploitez des pratiques, tenez compte des objectifs contradictoires... l'organisation doit convenir d'un équilibre entre ses objectifs contradictoires. » Réf. 4.3.6.2</p> <p>D. Incorrecte. « Il est préférable de commencer par une approche simple, puis d'ajouter soigneusement des contrôles, activités ou métriques lorsqu'ils sont vraiment nécessaires. » Réf. 4.3.6.1</p>
38	C	2.2.a	<p>A. Incorrecte. Il est essentiel de déterminer qui est le consommateur du service et à quoi il/elle accorde de la valeur. Les résultats devraient être basés sur cette compréhension plutôt que sur le fait de les déterminer. « Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services doit ainsi déterminer qui est le consommateur du service. » Réf. 4.3.1.1</p> <p>B. Incorrecte. Les fournisseurs et les partenaires sont des parties prenantes potentielles, mais il est important d'identifier le consommateur du service en premier lieu. « Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services doit ainsi déterminer qui est le consommateur du service. » Réf. 4.3.1.1</p> <p>C. Correcte. « Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services doit ainsi déterminer qui est le consommateur du service. » Réf. 4.3.1.1</p> <p>D. Incorrecte. Le coût de la fourniture du service est susceptible d'avoir un impact sur la valeur, du point de vue du fournisseur de services. Néanmoins, "Pour privilégier la valeur, la première étape est de savoir qui est servi. Dans chaque situation, le fournisseur de services doit ainsi déterminer qui est le consommateur du service. » Réf. 4.3.1.1</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
39	D	1.3.a	<p>A. Incorrecte. Il se peut que la combinaison des éléments décrits dans cette option contribue à la création de valeur, mais il ne s'agit pas d'un exemple de valeur. La valeur est les : « Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément. » Réf. 2.1</p> <p>B. Incorrecte. Il se peut que la combinaison des éléments décrits dans cette option contribue à la création d'un résultat, mais il ne s'agit pas d'un exemple de résultat. Un résultat est un « Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. ». Réf. 2.5.1</p> <p>C. Incorrecte. La garantie est l'« assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Toute nouvelle fonctionnalité peut affecter la garantie, mais ce n'est pas nécessairement le cas. Réf. 2.5.4</p> <p>D. Correcte. Les fournisseurs de services définissent des combinaisons de biens, d'accès à des ressources et d'actions de service afin de répondre aux besoins des différents groupes de consommateurs. Ces combinaisons s'appellent des offres de services. Réf. 2.3.2</p>
40	B	1.1.c	<p>A. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p> <p>B. Correcte. La garantie est l' « assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Réf. 2.5.4</p> <p>C. Incorrecte. Un risque est un "événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs." Réf. 2.5.3</p> <p>D. Incorrecte. L'utilité est la "fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier." Réf. 2.5.4</p>

Échantillon d'examen 2



Examen ITIL® 4 Foundation

Échantillon d'examen 2

Livret de questions

Choix multiple

Durée de l'examen : 1 heure

Instructions

1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.
2. Il y a une seule bonne réponse par question.
3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.
4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).
5. Vous disposez d'une heure pour terminer cette épreuve.
6. Il s'agit d'un examen à livre fermé. Aucun document autre que l'examen n'est autorisé.

Examen ITIL® 4 Foundation

- 1) Quel est l'effet de l'automatisation accrue sur la pratique "centre de services" ?
 - A. Meilleure capacité à se concentrer sur l'expérience client lorsqu'un contact personnel est nécessaire
 - B. Diminution des enregistrements et des résolutions d'incidents en libre-service
 - C. Capacité accrue de se concentrer sur la réparation des technologies au lieu de supporter les personnes
 - D. Élimination du besoin d'escalader les incidents aux équipes de support

- 2) Quel terme décrit la fonctionnalité offerte par un service ?
 - A. Coût
 - B. Utilité
 - C. Garantie
 - D. Risque

- 3) Quel est le but de la pratique "surveillance et gestion des événements" ?
 - A. S'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services sont disponibles au moment et à l'endroit requis
 - B. Observer systématiquement des services et des composants de service, et enregistrer et signaler certains changements d'état identifiés
 - C. Protéger les informations nécessaires à l'organisation pour mener son business
 - D. Réduire l'impact négatif des incidents, en rétablissant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible

- 4) Sur quoi doivent être basées toutes les décisions d'amélioration continue ?
 - A. Détails sur la façon dont les services sont mesurés
 - B. Données précises et rigoureusement analysées
 - C. Tableau de bord équilibré et mis à jour
 - D. Évaluation de maturité récente

Examen ITIL® 4 Foundation

- 5) Comment les activités de la chaîne de valeur transforment-elles les intrants en livrables ?
- En déterminant la demande de services
 - En utilisant une combinaison de pratiques
 - En utilisant une seule équipe fonctionnelle
 - En implémentant l'automatisation des processus
- 6) Comment l'implication des clients contribue-t-elle à la pratique de "gestion des niveaux de service" ?
- Elle permet de capturer les informations servant de base aux mesures.
 - Elle s'assure que l'organisation atteint les niveaux de service définis.
 - Elle définit les flux de travail pour les demandes de service.
 - Elle supporte les discussions sur les progrès.
- 1 et 2
 - 2 et 3
 - 3 et 4
 - 1 et 4
- 7) Quel est le point de départ de l'optimisation ?
- Obtenir l'implication des parties prenantes
 - Comprendre la vision et les objectifs de l'organisation
 - Déterminer où l'impact le plus positif se produirait
 - Standardiser les pratiques et les services

Examen ITIL® 4 Foundation

8) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

[?] a pour but de s'assurer que l'organisation co-crée continuellement de la valeur avec toutes les parties prenantes, conformément aux objectifs de l'organisation.

- A. Le principe directeur "privilégier la valeur"
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. Le système de valeur des services
- D. La pratique "gestion des demandes de service"

9) Quelle pratique supporte la gestion des retours, des compliments et des plaintes des utilisateurs ?

- A. Le contrôle des changements
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des problèmes
- D. La gestion des incidents

10) Quelle activité effectuée conjointement par le fournisseur de services et le consommateur de service s'assure d'une co-création continue de valeur ?

- A. La fourniture de service
- B. La consommation de service
- C. L'offre de service
- D. La gestion des relations de service

11) Quelle pratique peut comporter le déclenchement d'une reprise après une catastrophe ?

- A. La gestion des incidents
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des niveaux de service
- D. La gestion des actifs informatiques

Examen ITIL® 4 Foundation

12) Quel type de changement est le PLUS susceptible d'être géré par la pratique "gestion des demandes de service" ?

- A. Un changement normal
- B. Un changement urgent
- C. Un changement standard
- D. Un changement applicatif

13) Quel principe directeur met l'accent sur la nécessité de comprendre le flux de travail en cours, d'identifier les goulets d'étranglement et de découvrir les gaspillages ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Collaborer et promouvoir la visibilité
- C. Penser et travailler de façon holistique
- D. Opter pour la simplicité et rester pratique

14) Laquelle des options suivantes est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre ?

- A. Un service
- B. Un livrable
- C. Une pratique
- D. L'amélioration continue

15) Quel énoncé sur l'autorisation des changements est CORRECT ?

- A. Une autorité de changement doit être affectée à chaque type et à chaque modèle de changement.
- B. Centraliser les autorisations de changement auprès d'une seule personne est le mode d'autorisation le plus efficace.
- C. L'autorisation des changements normaux doit être accélérée pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement.
- D. Les changements standards présentent un risque élevé et doivent être autorisés au plus haut niveau de l'autorité de changement.

Examen ITIL® 4 Foundation

16) Quelle dimension de la gestion des services prend en compte la gouvernance, la gestion et la communication ?

- A. Organisations et personnes
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus

17) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

Une erreur connue est un problème qui a été [?] et n'a pas été résolu.

- A. enregistré
- B. analysé
- C. escaladé
- D. clos

18) Quel énoncé sur les erreurs connues et les problèmes est CORRECT ?

- A. Une erreur connue est l'état attribué à un problème une fois ce dernier analysé.
- B. Une erreur connue est la cause d'un ou de plusieurs problèmes.
- C. Les erreurs connues entraînent des vulnérabilités, les problèmes entraînent des incidents.
- D. Les erreurs connues sont gérées par le personnel technique, les problèmes sont gérés par les équipes de gestion des services.

19) De quoi dépend la pratique de "gestion des demandes de service" pour une efficience maximale ?

- A. Des compliments et des réclamations
- B. Des outils en libre-service
- C. Des processus et des procédures
- D. De la gestion des incidents

Examen ITIL® 4 Foundation

20) Quel énoncé sur la pratique "centre de services" est CORRECT ?

- A. Il fournit un lien entre les parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.
- B. Il procède à l'évaluation et à l'autorisation des changements.
- C. Il enquête sur l'origine des incidents.
- D. Il requiert une compréhension pratique des processus business.

21) Quelle pratique s'assure de la disponibilité d'informations fiables et précises sur les éléments de configuration et les relations entre ces derniers ?

- A. La gestion de la configuration des services
- B. Le centre de services
- C. La gestion des actifs informatiques
- D. La surveillance et la gestion des événements

22) Quelle pratique a pour but de rétablir aussi rapidement que possible le fonctionnement normal des services ?

- A. La gestion des fournisseurs
- B. La gestion des déploiements
- C. La gestion des problèmes
- D. La gestion des incidents

23) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

Un client est une personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité [?] de la consommation du service.

- A. des livrables.
- B. des résultats.
- C. des coûts.
- D. des risques.

Examen ITIL® 4 Foundation

24) Quel principe directeur décrit l'importance d'agir plutôt que de consacrer beaucoup de temps à l'analyse des différentes options ?

- A. Optimiser et automatiser
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Privilégier la valeur
- D. Progresser par itération avec des retours

25) Que faut-il faire pour chaque problème ?

- A. Il doit faire l'objet d'un diagnostic pour identifier les solutions possibles.
- B. Sa priorité doit être établie en fonction de son impact potentiel et de sa probabilité.
- C. Il doit être résolu pour pouvoir être clos.
- D. Une solution de contournement doit être trouvée pour réduire son impact.

26) Comment une organisation doit-elle inclure des fournisseurs tiers dans l'amélioration continue de ses services ?

- A. En s'assurant que les fournisseurs expliquent en détail leur approche d'amélioration des services dans leurs contrats.
- B. En exigeant la preuve que les fournisseurs utilisent des méthodes de développement agiles.
- C. En exigeant la preuve que les fournisseurs implémentent toutes les améliorations à l'aide de pratiques de gestion des projets.
- D. En s'assurant que toutes les activités de gestion des problèmes des fournisseurs entraînent des améliorations.

27) Quelles considérations influencent la stratégie fournisseurs d'une organisation ?

- A. Les contrats et accords
- B. Le type de coopération avec les fournisseurs
- C. La culture d'entreprise de l'organisation
- D. Le niveau de formalité

Examen ITIL® 4 Foundation

28) Qu'est-ce qu'un problème ?

- A. L'ajout ou la modification de tout ce qui pourrait avoir un effet sur les services
- B. Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un élément de configuration
- C. La cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents
- D. La réduction imprévue de la qualité d'un service

29) Quel est le but de la pratique "gestion des relations" ?

- A. Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs
- B. Établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques
- C. Réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues
- D. Réduire l'impact négatif des incidents, en rétablissant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible

30) Laquelle des options suivantes vise à aider les organisations à adopter et adapter les conseils ITIL ?

- A. Les quatre dimensions de la gestion des services
- B. Les principes directeurs
- C. La chaîne de valeur des services
- D. Les pratiques

31) Qu'est-ce qu'un livrable ?

- A. Un changement d'état qui est significatif pour la gestion d'un élément de configuration
- B. Un événement possible susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte
- C. Un résultat pour une partie prenante
- D. Quelque chose qui est créé à la suite d'une activité

Examen ITIL® 4 Foundation

32) Quelle est la raison pour laquelle un ensemble équilibré de métriques de service est utilisé ?

- A. Pour réduire le nombre de métriques à collecter
- B. Pour rapporter chaque élément de service séparément
- C. Pour fournir une perspective des services en fonction des résultats
- D. Pour faciliter la collecte automatique de métriques

33) Pourquoi les incidents doivent-il être priorisés ?

- A. Pour permettre l'appariement automatisé des incidents aux problèmes ou aux erreurs connues
- B. Pour identifier l'équipe de support vers laquelle l'incident doit être escaladé
- C. Pour s'assurer que les incidents ayant le plus fort impact business sont résolus en premier
- D. Pour encourager un haut niveau de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières

34) Quelle pratique a pour but d'aider l'organisation à optimiser la valeur, maîtriser les coûts et gérer les risques ?

- A. La gestion des relations
- B. La gestion des actifs informatiques
- C. La gestion des mises en production
- D. Le centre de services

35) Pourquoi le personnel du centre de services doit-il détecter les difficultés récurrentes ?

- A. Pour mieux identifier les problèmes
- B. Pour escalader les incidents à la bonne équipe de support
- C. Pour assurer une gestion efficace des demandes de service
- D. Pour impliquer la bonne autorité de changement

Examen ITIL® 4 Foundation

36) Quelle activité de la chaîne de valeur communique l'état actuel des quatre dimensions de la gestion des services ?

- A. Améliorer
- B. Impliquer
- C. Obtenir/construire
- D. Planifier

37) Quel principe directeur se préoccupe PRINCIPALEMENT des recettes et de la croissance du consommateur ?

- A. Opter pour la simplicité et rester pratique
- B. Optimiser et automatiser
- C. Progresser par itération avec des retours
- D. Privilégier la valeur

38) Quelle pratique fournit une visibilité sur les services de l'organisation en recueillant des données et en produisant des rapports sur la fourniture de services ?

- A. Le centre de services
- B. La gestion des niveaux de service
- C. La gestion des demandes de services
- D. La gestion de la configuration des services

39) Quel est le MEILLEUR exemple d'un changement urgent ?

- A. L'implémentation d'une nouvelle mise en production planifiée d'application logicielle
- B. Une mise à niveau informatique à faible risque, implémentée en tant que demande de service
- C. L'implémentation d'un correctif de sécurité sur une application logicielle critique
- D. Une implémentation matérielle et logicielle majeure et planifiée

Examen ITIL® 4 Foundation

40) Quel principe directeur recommande d'évaluer l'état actuel et de décider ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Collaborer et promouvoir la visibilité
- D. Progresser par itération avec des retours



Examen ITIL® 4 Foundation

Échantillon d'examen 2

Réponses et justifications

©AXELOS Limited 2019.
AXELOS®, ITIL® et le logo swirl sont des marques déposées d'AXELOS Limited.
La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Tous droits réservés.

FR_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_Rationale_v1.0.1

Page 1 sur 22

Examen ITIL® 4 Foundation

Pour l'examen : FR_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.0.1

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
1	A	7.1.f	<p>A. Correcte. « Avec l'automatisation accrue... L'impact sur les centres de services se traduit par une réduction des contacts téléphoniques, moins de tâches de bas niveau, et une plus grande capacité à se concentrer sur une excellente CX lorsqu'un contact personnel est nécessaire ». Réf. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecte. L'automatisation a pour effet d'augmenter le libre-service, pas de le réduire. « Avec l'automatisation accrue, l'intelligence artificielle, l'automatisation des processus robotisés (RPA) et les chatbots, les centres de service évoluent pour fournir davantage d'enregistrements et de résolutions en libre-service, via des portails en ligne et des applications mobiles ». Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. L'inverse est vrai « Avec l'automatisation accrue et la suppression graduelle de la dette technique, le centre de services se concentre davantage sur "les personnes et le business" plutôt que sur les questions purement techniques ». Réf. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecte. L'automatisation n'élimine pas le besoin d'escalader les incidents. « Il est essentiel de comprendre que, quelle que soit l'efficience du centre de services et de son personnel, certaines problématiques devront toujours être escaladées et nécessiteront le support d'autres équipes ». Réf. 5.2.14</p>
2	B	1.2.g	<p>A. Incorrecte. Le coût est « la somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique. » Réf. 2.5.2.</p> <p>B. Correcte. L'utilité est « la fonctionnalité offerte par un produit ou un service. » Réf. 2.5.4</p> <p>C. Incorrecte. La garantie est « l'assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. » Réf. 2.5.4</p> <p>D. Incorrecte. Un risque est « un événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver la poursuite des objectifs. » Réf. 2.5.3</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
3	B	6.1.e	<p>A. Incorrecte. « La pratique de gestion de la configuration des services a pour but de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Réf. 5.2.11</p> <p>B. Correcte. « La pratique de surveillance et de gestion des événements a pour but d'observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements. » Réf. 5.2.7</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion de la sécurité de l'information a pour but de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener son business. » Réf. 5.1.3</p> <p>D. Incorrecte. « La pratique de gestion des incidents a pour but de réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
4	B	7.1.a	<p>A. Incorrecte. La manière dont les services sont mesurés est importante, cependant seules des données précises peuvent orienter des décisions d'amélioration basées sur les faits. Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. « Les données précises, soigneusement analysées et comprises, forment la base des décisions d'amélioration basées sur les faits. » La pratique "amélioration continue" doit être supportée par des sources de données pertinentes et par des analyses de données approfondies, pour s'assurer de bien comprendre chaque situation d'amélioration potentielle. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. Un tableau de bord équilibré est un élément de la prise de décision, mais ne suffit pas à justifier des décisions basées sur les faits. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. Les évaluations de maturité sont utiles mais ne fournissent qu'un seul élément d'information, au lieu de servir de base à la prise de décision dans la pratique de l'amélioration continue. Réf. 5.1.2</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
5	B	5.1	<p>A. Incorrecte. La demande est l'entrée effectuée dans la chaîne de valeur des services. Les activités de la chaîne de valeur « sont les étapes qu'une organisation effectue pour créer de la valeur. Chaque activité contribue à la chaîne de valeur en transformant les intrants spécifiques en livrables. » Réf. 4.5</p> <p>B. Correcte. « Pour convertir les intrants en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL. » Réf. 4.5</p> <p>C. Incorrecte. Chaque activité utilise différentes ressources issues de diverses pratiques, au besoin. « Pour convertir les intrants en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL (ensembles de ressources pour effectuer certaines tâches), en s'appuyant sur des ressources, des processus, des aptitudes et des compétences internes ou tierces, au besoin. Réf. 4.5</p> <p>D. Incorrecte. Le principe directeur "optimiser et automatiser" recommande que les activités devraient être automatisées dans la mesure du possible, mais la chaîne de valeur des services ne nécessite pas d'automatisation. « Il n'est pas conseillé de s'en remettre systématiquement à la technologie, sans intervention humaine, parce qu'automatiser dans le simple but d'automatiser peut entraîner une hausse des coûts, tout en fragilisant l'entreprise et en limitant sa résilience. » Réf. 4.3.7</p>
6	D	7.1.g	<p>D. Correcte.</p> <p>(1) (4) « Implication du client : cela implique l'écoute initiale, la découverte et la saisie d'informations sur lesquelles baser les métriques, les mesures et les discussions régulières sur les progrès. » Réf. 5.2.15</p> <p>A, B, C. Incorrecte.</p> <p>(2) La gestion des niveaux de service « s'assure que l'organisation respecte les niveaux de service définis via la collecte, l'analyse, le stockage et le signalement des métriques pertinentes pour les services identifiés », et pas uniquement par l'implication du client. Réf. 5.2.15</p> <p>(3) Elle peut définir les exigences en termes de demandes de service, mais la définition du flux de travail fait partie de la "gestion des demandes de service". « Lorsque de nouvelles demandes de service doivent être ajoutées au catalogue des services, les modèles de flux de travail existants doivent être mis à profit chaque fois que possible. » Réf. 5.2.16</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
7	B	2.2.g	<p>A. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 4 du principe "optimiser et automatiser" : « s'assurer que l'optimisation fait l'objet d'une implication et d'un engagement suffisants de la part des parties prenantes. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>B. Correcte. La première étape du principe "optimiser et automatiser" est : « comprendre et convenir du contexte dans lequel l'optimisation proposée existe. Cela inclut un accord sur la vision globale et les objectifs de l'organisation. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>C. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 2 du principe "optimiser et automatiser" : « évaluer l'état actuel de l'optimisation proposée. Cela permettra de comprendre comment elle peut être améliorée et quelles opportunités d'amélioration sont susceptibles d'avoir l'impact positif le plus important. » Réf. 4.3.7.1</p> <p>D. Incorrecte. Il s'agit de l'étape 3 du principe "optimiser et automatiser" : « convenir de ce que l'état futur et les priorités de l'organisation devraient être, en privilégiant la valeur et la simplification. Cette étape implique aussi généralement la normalisation des pratiques et des services, ce qui facilitera davantage d'automatisation ou d'optimisation ultérieurement. » Réf. 4.3.7.1</p>
8	C	4.1	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" encourage l'organisation à prendre en compte les besoins des consommateurs de services. Il n'assure pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 4.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Les quatre dimensions « représentent les perspectives pertinentes pour l'ensemble du SVS, y compris l'intégralité de la chaîne de valeur des services et toutes les pratiques ITIL. » Elles n'assurent pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 3</p> <p>C. Correcte. « Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation et toutes les parties prenantes créent continuellement de la valeur en collaboration, par le biais de l'utilisation et la gestion des produits et des services. » Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. La "pratique de gestion des demandes de service" a pour but de « supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » Elle n'assure pas que l'organisation crée continuellement de la valeur en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes. Réf. 5.2.16</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
9	B	7.1.e	<p>A. Incorrecte. « La pratique de contrôle des changements a pour but de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Correcte. « La pratique de gestion des demandes de service a pour but de soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace » et « Chaque demande de service peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : retours, compliments et plaintes (par exemple, plaintes au sujet d'une nouvelle interface ou compliments à une équipe de support). » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des problèmes a pour but de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « La pratique de gestion des incidents a pour but de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
10	D	1.3.b	<p>A. Incorrecte. La fourniture de service n'est pas une activité commune ; elle est effectuée par le fournisseur de services. Réf. 2.4.1</p> <p>B. Incorrecte. La consommation de service n'est pas une activité commune ; elle est effectuée par le consommateur du service. Réf. 2.4.1</p> <p>C. Incorrecte. L'offre de service n'est pas une activité ; il s'agit d'une « description d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service. » Réf. 2.4.1</p> <p>D. Correcte. La gestion des relations de service désigne les « Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues. » Réf. 2.4.1</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
11	A	7.1.c	<p>A. Correcte. « Dans certaines situations extrêmes, la résolution d'un incident requiert le déclenchement de plans de reprise après une catastrophe. » Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents. » Réf. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des niveaux de service a pour but de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles. » Réf. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecte. « La pratique de gestion des actifs informatiques a pour but de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques. » La gestion des actifs « inclut l'acquisition, l'exploitation, l'entretien et la mise au rebut d'actifs organisationnels. » Réf. 5.2.6</p>
12	C	7.1.e	<p>A. Incorrecte. « Changements normaux : Ce sont des changements qui doivent être planifiés, évalués et autorisés. » Ils sont supportés par la pratique "contrôle des changements", et non par la "gestion des demandes de service". Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. « Dans la mesure du possible, les changements urgents doivent être soumis aux mêmes tests, évaluations et autorisations que les changements normaux. » Ils sont supportés par la pratique "contrôle des changements", et non par la "gestion des demandes de service". Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. « L'exécution des demandes de service peut inclure des changements aux services ou à leurs composants ; il s'agit généralement de changements standards. » et « Changements standards : Ce sont des changement pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. Ils sont souvent initiés sous forme de demandes de service. » Réf. 5.2.16, 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. « La portée du contrôle des changements est définie par chaque organisation. Cela inclura généralement l'ensemble de l'infrastructure, des applications, de la documentation et des processus informatiques. » Certains changements apportés aux applications peuvent être gérés comme des changements standards, mais d'autres seront normaux ou urgents et devront être supportés par la pratique "contrôle des changements". Réf. 5.2.4</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
13	B	2.2.d	<p>A. Incorrecte. Le principe "privilégier la valeur" affirme que tous les travaux d'amélioration doivent livrer de la valeur mesurable pour les clients et les autres parties prenantes, mais il n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail, d'identifier les goulots d'étranglement et de détecter les gaspillages.</p> <p>Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe "collaborer et promouvoir la visibilité" affirme « une visibilité insuffisante du travail entraîne une mauvaise prise de décisions, et ceci a un impact sur la faculté de l'organisation à améliorer ses capacités internes. Il sera alors difficile de piloter les améliorations, du fait qu'il sera difficile de déterminer clairement lesquelles auront l'impact positif le plus important sur les résultats. Pour éviter cela, l'organisation doit effectuer des activités critiques telles que : comprendre le flux des travaux en cours ; identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ; détecter les gaspillages. » Réf. 4.3.4.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe "penser et travailler de façon holistique" affirme que l'organisation doit travailler de façon intégrée sur le tout et pas seulement sur les parties constitutives, mais il n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail, d'identifier les goulots d'étranglement et de détecter les gaspillages.</p> <p>Réf. 4.3.5</p> <p>D. Incorrecte. Le principe "opter pour la simplicité et rester pratique" affirme que l'organisation doit utiliser le nombre d'étapes minimum et éliminer les étapes qui ne produisent aucun résultat tangible. Cela signifie que vous devez détecter les gaspillages, mais cela n'insiste pas sur la nécessité de comprendre le flux de travail et d'identifier les goulots d'étranglement. Réf. 4.3.6</p>
14	A	1.1.a	<p>A. Correcte. Un service est un « moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques. » Réf. 2.3.1</p> <p>B. Incorrecte. Un livrable est un « élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p> <p>C. Incorrecte. Les pratiques sont un « ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. » Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. La pratique "amélioration continue" consiste à « aligner les pratiques et les services d'une organisation sur les besoins business évolutifs ». Réf. 5.1.2</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
15	A	7.1.b	<p>A. Correcte. « Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin de s'assurer de l'efficacité et de l'efficience du contrôle des changements. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Aucune règle n'établit que la centralisation de l'autorité de changement est la méthode la plus efficace. Dans certains cas, il est préférable de décentraliser les prises de décisions : « dans les organisations à haute vitesse, il est courant de décentraliser l'approbation des changements, ce qui rend le contrôle des pairs l'un des meilleurs indicateurs de haute performance. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecte. Cette réponse confond les changements normaux avec les changements urgents. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements standards sont généralement pré-autorisés et à faible risque « Il s'agit de changements pré-autorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés, et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. » Réf. 5.2.4</p>
16	A	3.1.a	<p>A. Correcte. « Il est important de s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et supportent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel. » Réf. 3.1</p> <p>B. Incorrecte. La dimension "Information et technologie" « inclut les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises. Elle inclut également les relations entre les différents composants du SVS, comme les intrants et les livrables des activités et des pratiques. » Réf. 3.2</p> <p>C. Incorrecte. « La dimension partenaires et fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations, qui participent à la conception, au développement, au déploiement, à la fourniture, au support et/ou à l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Réf. 3.3</p> <p>D. Incorrecte. La dimension "flux de valeur et processus" « se préoccupe de la façon dont les différentes parties de l'organisation travaillent de manière intégrée et coordonnée pour permettre la création de valeur par le biais de produits et de services. » Réf. 3.4</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
17	B	6.2.g	<p>A. Incorrecte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Lorsqu'un problème a été enregistré mais pas analysé, il n'est pas considéré comme une erreur connue. Réf. 5.2.8</p> <p>B. Correcte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. Une erreur connue est « un problème ayant été analysé, mais non résolu. » Il peut ou non être escaladé. Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. Une erreur connue est un « problème ayant été analysé, mais non résolu. » Lorsqu'un problème a été clos, il n'est pas considéré comme une erreur connue. Réf. 5.2.8</p>
18	A	7.1.d	<p>A. Correcte. Les erreurs connues « sont des problèmes dont l'analyse initiale est terminée ; cela signifie généralement que des composants défectueux ont été identifiés... le problème reste à l'état d'erreur connue, et la solution de contournement documentée est appliquée. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents. » Une erreur connue est un « Problème ayant été analysé, mais non résolu. » Les erreurs connues n'entraînent pas de problèmes, il s'agit de problèmes qui ont été analysés mais pas encore résolus. Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. Les erreurs connues et les problèmes causent des incidents. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents. » Une erreur connue est un « Problème ayant été analysé, mais non résolu. » Les deux peuvent être des vulnérabilités : « Chaque service présente des erreurs, des failles ou des vulnérabilités qui peuvent entraîner des incidents. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « De nombreuses activités de gestion des problèmes reposent sur les connaissances et l'expérience du personnel, plutôt que sur des procédures détaillées. Les personnes responsables du diagnostic des problèmes doivent souvent être en mesure de comprendre des systèmes complexes et de réfléchir à la façon dont différentes défaillances ont pu se produire. Le développement de cette combinaison de capacités analytiques et créatives requiert du mentorat et du temps, ainsi qu'une formation appropriée. » Ces personnes peuvent occuper des postes techniques ou de gestion des services. Réf. 5.2.8</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
19	C	7.1.e	<p>A. Incorrecte. Les compliments et les plaintes sont des exemples de demandes de service. L'efficience de la pratique n'en dépend pas. Réf. 5.2.16</p> <p>B. Incorrecte. De nombreuses demandes de service sont initiées et exécutées à l'aide d'outils en libre-service, mais cette approche n'est pas adaptée à toutes les demandes. Réf. 5.2.16</p> <p>C. Correcte. « La gestion des demandes de service dépend de processus et de procédures bien conçus, qui sont rendus opérationnels à l'aide d'outils de suivi et d'automatisation pour maximiser l'efficience de la pratique. » Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents. » Réf. 5.2.16</p>
20	D	7.1.f	<p>A. Incorrecte. Ceci est un but de la pratique "gestion des relations" : « établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Réf. 5.1.9</p> <p>B. Incorrecte. « Les centres de services fournissent aux utilisateurs un moyen clair de signaler les difficultés, les demandes et les requêtes, qui seront validées, classées, attribuées et traitées. » Cela n'inclut pas l'évaluation et l'autorisation des changements. Cela sera fourni par la pratique "contrôle des changements". Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. L'investigation de la cause des incidents est un but de la "gestion des problèmes". « La pratique de gestion des problèmes a pour but de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique de l'organisation dans son ensemble, des processus business et des utilisateurs. » Réf. 5.2.14</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
21	A	6.1.g	<p>A. Correcte. « La pratique de gestion de la configuration des services a pour but de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. » Cela inclut les informations sur la manière dont les CI sont configurés et les relations entre eux. » Réf. 5.2.11</p> <p>B. Incorrecte. « La pratique du centre de services a pour but de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des actifs informatiques a pour but de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques, afin d'aider l'organisation à : maximiser la valeur, maîtriser les coûts, gérer les risques, supporter les prises de décisions relatives aux achats, réutiliser, et mettre au rebut ces actifs. » Réf. 5.2.6</p> <p>D. Incorrecte. « La pratique de surveillance et de gestion des événements a pour but d'observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements. » Réf. 5.2.7</p>
22	D	6.1.k	<p>A. Incorrecte. « La pratique de gestion des fournisseurs a pour but de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs performances sont gérés de manière appropriée afin de supporter l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés. » Réf. 5.1.13</p> <p>B. Incorrecte. « La pratique de gestion des déploiements a pour but de déplacer des matériels, des logiciels nouveaux ou modifiés, ou tout autre composant vers des environnements de production. » Elle peut aussi intervenir dans le déploiement de composants vers des environnements de test, à des fins de tests et de simulation. » Réf. 5.3.1</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des problèmes a pour but de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Correcte. « La pratique de gestion des incidents a pour but de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
23	B	1.1.d	<p>A. Incorrecte. « Client : personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>B. Correcte. « Client : personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>C. Incorrecte. « Client : personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p> <p>D. Incorrecte. « Client : personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service. » Réf. 2.2.2</p>
24	D	2.2.c	<p>A. Incorrecte. Le principe "optimiser et automatiser" stipule que vous devriez comprendre et optimiser quelque chose avant de l'automatiser. « Une tentative d'automatisation de quelque chose de complexe ou sous-optimal n'atteindra probablement pas le résultat souhaité. » Réf. 4.3.7.3</p> <p>B. Incorrecte. Le principe "commencer là où vous êtes" stipule que vous devriez comprendre la situation actuelle avant d'effectuer des changements. « Les services et méthodes déjà en place doivent être mesurés et/ou observés directement pour bien comprendre leur situation actuelle et ce peut en être réutilisé. Les décisions sur la façon de procéder doivent être basées sur des informations aussi précises que possible. » Réf. 4.3.2.1</p> <p>C. Incorrecte. Le principe "privilégier la valeur" stipule que chaque itération d'amélioration devrait créer de la valeur pour les parties prenantes. « Toutes les activités menées par l'organisation doivent être liées à la valeur, directement ou indirectement, que ce soit pour l'organisation elle-même, à ses clients et autres parties prenantes. » Réf. 4.3.1</p> <p>D. Correcte. "Progresser par itération avec des retours" recommande de comprendre « la situation globale, mais de faire quelque chose : parfois, le pire ennemi de la progression par itérations est la volonté de tout comprendre et de tout justifier. Cela peut entraîner ce que l'on appelle parfois la "paralysie par analyse", c'est-à-dire que l'on passe tellement de temps à analyser la situation, que rien n'est fait pour y remédier. » Réf. 4.3.3.3</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
25	B	7.1.d	<p>A. Incorrecte. « Il n'est pas essentiel d'analyser chaque problème ; il est plus utile de faire des progrès significatifs sur les problèmes prioritaires que d'analyser chaque problème mineur porté à la connaissance de l'organisation. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Correcte. « Les problèmes sont classés par ordre de priorité à des fins d'analyse en fonction du risque qu'ils posent, puis gérés en tant que risque leur impact potentiel et leur probabilité. » Réf. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecte. « Le contrôle des erreurs comprend également l'identification de solutions permanentes potentielles pouvant entraîner une demande de changement pour l'implémentation d'une solution, mais seulement si cela peut être justifié en termes de coûts, de risques et de bénéfices. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. « Lorsqu'un problème ne peut être résolu rapidement, il est souvent utile de trouver et de documenter une solution de contournement en cas d'incident futur, qui sera basée sur la compréhension du problème. » Réf. 5.2.8</p>
26	A	7.1.a	<p>A. Correcte. « Lorsqu'un contrat est mis en place pour les services d'un fournisseur, le contrat doit stipuler les méthodes de mesure, de création de rapports et d'amélioration de leurs services sur toute la durée du contrat. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecte. Les méthodes agiles adoptent une approche incrémentale, car elles consistent à « apporter des améliorations progressives à une cadence donnée » ; cependant, cette approche seule ne garantit pas l'engagement du fournisseur envers l'amélioration continue. Réf. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecte. De nombreuses initiatives d'amélioration utilisent des pratiques de gestion de projet, mais ce n'est pas forcément pratique pour certaines d'entre elles. « De nombreuses initiatives d'amélioration utiliseront des pratiques de gestion de projet, pour organiser et gérer leur exécution », mais pas toutes les initiatives d'amélioration. Réf. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecte. De nombreuses activités de "gestion des problèmes" entraîneront des améliorations, cependant, tous les problèmes des fournisseurs n'entraîneront pas des améliorations ; cette approche n'est donc pas judicieuse. « Il n'est pas essentiel d'analyser chaque problème ; il est plus utile de faire des progrès significatifs sur les problèmes prioritaires que d'analyser chaque problème mineur porté à la connaissance de l'organisation. » Réf. 5.2.8</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
27	C	3.1.c	<p>A. Incorrecte. « La dimension partenaires et fournisseurs englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations, qui participent à la conception, au développement, au déploiement, à la fourniture, au support et/ou à l'amélioration continue des services. Cette dimension intègre également les contrats et autres accords entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. » Ces considérations dépendent de la stratégie fournisseurs, mais ne l'influencent pas. Réf. 3.3</p> <p>B. Incorrecte. Le type de coopération avec les fournisseurs dépend de la stratégie fournisseurs, mais ne l'influence pas. Les formes de coopération « ne sont pas fixes mais forment un éventail. Une organisation opérant comme fournisseur de services aura une place déterminée dans l'éventail, qui variera en fonction de sa stratégie et de ses objectifs en termes de relations client. » Réf. 3.3</p> <p>C. Correcte. « Culture d'entreprise : certaines organisations ont une préférence historique pour une approche plutôt qu'une autre. Il est difficile de changer les préjugés culturels de longue date sans motif impérieux. » Réf. 3.3</p> <p>D. Incorrecte. Le niveau de formalité dépend de la forme de coopération, qui à son tour dépend de la stratégie fournisseurs. Les formes de coopération « ne sont pas fixes mais forment un éventail. Une organisation opérant comme fournisseur de services aura une place déterminée dans l'éventail, qui variera en fonction de sa stratégie et de ses objectifs en termes de relations client. » Réf. 3.3</p>
28	C	6.2.f	<p>A. Incorrecte. Un changement est « l'ajout, la modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services. » Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Un événement est un « Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un CI ou un outil de surveillance. » Réf. 5.2.7</p> <p>C. Correcte. Un problème est une « cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents ». Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecte. Un incident est une « interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service. ». Réf. 5.2.5</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
29	B	6.1.b	<p>A. Incorrecte. « La pratique d'amélioration continue a pour but d'aligner les pratiques et les services d'une organisation sur les besoins business évolutifs, via l'identification et l'amélioration continues de tous les éléments impliqués dans la gestion efficace des produits et services. » Réf. 5.1.2</p> <p>B. Correcte. « La pratique de gestion des relations a pour but d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. Elle inclut l'identification, l'analyse, la surveillance et l'amélioration continue des relations avec et entre les parties prenantes. » Réf. 5.1.9</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des problèmes a pour but de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues. » Réf. 5.2.8</p> <p>D. Incorrect. « La pratique de gestion des incidents a pour but de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible. » Réf. 5.2.5</p>
30	B	2.1	<p>A. Incorrecte. « Pour supporter une approche holistique de gestion des services, ITIL définit quatre dimensions, qui, collectivement, sont essentielles à une facilitation de valeur efficace et efficiente pour les clients et les autres parties prenantes, sous la forme de produits et de services. » L'adoption d'ITIL pour aborder ces quatre dimensions de l'ITSM, aide à faciliter la création de valeur, mais n'aide pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 3</p> <p>B. Correcte. Les principes directeurs peuvent « guider les organisations dans leur travail lorsqu'elles adoptent une approche de gestion des services, et adaptent les conseils ITIL à leurs besoins et circonstances spécifiques. » Réf. 4.3</p> <p>C. Incorrecte. « Chaîne de valeur de services : ensemble d'activités interconnectées qu'une organisation effectue afin de fournir un produit ou un service à ses consommateurs et pour faciliter la réalisation de valeur. » L'adoption d'une chaîne de valeur de services aide à faciliter la création de valeur mais n'aide pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 4.1</p> <p>D. Incorrecte. Les pratiques sont un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. Elles n'aident pas les organisations à adapter les conseils ITIL à leur organisation. Réf. 4.1</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
31	D	1.2.e	<p>A. Incorrecte. Un événement est un « Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un CI ou un outil de surveillance. » Réf. 5.2.7</p> <p>B. Incorrecte. Un risque est un « événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. » Réf. 2.5.3</p> <p>C. Incorrecte. Un résultat est « résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables. » Réf. 2.5.1</p> <p>D. Correcte. Un livrable est un « Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible. » Réf. 2.5.1</p>
32	C	7.1.g	<p>A. Incorrecte. Il n'y aurait pas un nombre réduit de métriques collectées, mais cela permettrait de les combiner et de les regrouper afin de fournir des informations plus claires. « La pratique requiert une approche pragmatique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service. » Réf. 5.2.15</p> <p>B. Incorrecte. La raison en est de réduire les rapports sur les métriques système individuelles qui ne sont pas utiles au client. « Elles [les métriques] doivent être liées à des résultats définis, et pas simplement à des métriques opérationnelles. Cela peut être accompli avec des ensembles équilibrés de métriques. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>C. Correcte. « Elles [les métriques] doivent être liées à des résultats définis, et pas simplement à des métriques opérationnelles. Cela peut être accompli avec des ensembles équilibrés de métriques. » Réf. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorrecte. Cela n'affecte pas le mécanisme de collecte des métriques. « La pratique requiert une approche pragmatique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service. » Réf. 5.2.15</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
33	C	7.1.c	<p>A. Incorrecte. Les outils modernes de gestion des services informatiques fournissent une correspondance automatisée des incidents avec d'autres incidents, problèmes ou erreurs connues », mais cela ne dépend pas de la priorité de l'incident, qui est utilisée pour s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. Réf. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecte. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle permet en principe d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Correcte. « Les incidents sont priorisés selon une classification convenue qui permet de s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecte. « Une gestion efficace des incidents requiert un haut degré de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières. » Mais cela ne dépend pas de la priorité de l'incident, qui permet de « s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier. » Réf. 5.2.5</p>
34	B	6.1.d	<p>A. Incorrecte. « La pratique de gestion des relations a pour but d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. » Réf. 5.1.9</p> <p>B. Correcte. « La pratique de gestion des actifs informatiques a pour but de planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques afin d'aider l'organisation à : optimiser la valeur, maîtriser les coûts, gérer les risques. » Réf. 5.2.6</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des mises en production a pour but de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. » Réf. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecte. « La pratique du centre de services a pour but de capturer la demande de résolution des incidents et les demandes de services. » Réf. 5.2.14</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
35	A	7.1.d	<p>A. Correcte. « Les activités d'identification des problèmes permettent d'identifier et d'enregistrer les problèmes. Celles-ci incluent la détection des difficultés dupliquées ou récurrentes par les utilisateurs, le centre de services et le personnel de support technique. » Réf. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecte. L'identification de l'équipe appropriée à laquelle un incident doit être escaladé dépend de la catégorie d'incident, pas de son caractère récurrent. « Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle permet en principe d'identifier l'équipe appropriée. » Réf. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecte. « La pratique de gestion des demandes de service a pour but de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace. » La détection de difficultés récurrentes par le centre de services n'est pas requise pour cela. Réf. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecte. « La personne ou le groupe qui autorise un changement est appelé autorité de changement. Il est essentiel que l'autorité de changement appropriée soit assignée à chaque type de changement afin de s'assurer que le contrôle des changements soit efficace et efficient. » Cette assignation est basée sur le type de changement, et la détection de difficultés récurrentes par le centre de services n'est pas requise pour cela. Réf. 5.2.4</p>
36	D	5.2.a	<p>A. Incorrecte. L'activité de la chaîne de valeur "améliorer" a pour but de « s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services ». Réf. 4.5.2</p> <p>B. Incorrecte. « L'activité de la chaîne de valeur "impliquer" a pour but de fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, la transparence, l'implication continue et de bonnes relations avec toutes les parties prenantes. » Réf. 4.5.3</p> <p>C. Incorrecte. « L'activité de la chaîne de valeur "obtenir/construire" a pour but de s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues ». Réf. 4.5.5</p> <p>D. Correcte. « L'activité de la chaîne de valeur "planifier" a pour but de s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation des améliorations concernant les quatre dimensions, ainsi que tous les produits et services à travers l'organisation ». Réf. 4.5.1</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
37	D	2.2.a	<p>A. Incorrecte. Ce principe met l'accent sur la façon d'approcher les activités : « Toujours utiliser le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. Un raisonnement axé sur les résultats devrait être utilisé afin de produire des solutions pratiques qui vont mener à des résultats utiles. » Réf. 4.3.6</p> <p>B. Incorrecte. Ce principe met l'accent sur une efficacité et une efficience accrues. « Les organisations doivent maximiser la valeur du travail effectué par leurs ressources humaines et techniques. » Réf. 4.3.7</p> <p>C. Incorrecte. Cela montre comment approcher la façon d'apporter des changements. « Résister à la tentation de tout faire en même temps. Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon itérative. En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et effectuées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. » Réf. 4.3.3</p> <p>D. Correcte. « Cette section est principalement axée sur la création de valeur pour les consommateurs de services... Cette valeur peut prendre plusieurs formes, comme les revenus, la fidélité du client, la réduction des coûts ou les possibilités de croissance. » Réf. 4.3.1</p>
38	B	7.1.g	<p>A. Incorrecte. « Les centres de services fournissent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des problématiques, des questions ou des demandes, ainsi d'en accuser réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. » Réf. 5.2.14</p> <p>B. Correcte. « La gestion des niveaux de service fournit une visibilité de bout en bout sur les services de l'organisation. Pour ce faire, la gestion des niveaux de service... capture et crée des rapports sur les difficultés de service, y compris la performance par rapport aux niveaux de service définis. » Réf. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecte. « Demande d'un utilisateur ou d'un représentant agréé d'un utilisateur qui lance une action de service qui a été convenue dans le cadre de la fourniture normale des services. » Réf. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecte. « La gestion de la configuration des services collecte et gère les informations sur un large éventail d'éléments de configuration, généralement incluant le matériel, les logiciels, les réseaux, les bâtiments, le personnel, les fournisseurs et la documentation. » Réf. 5.2.11</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

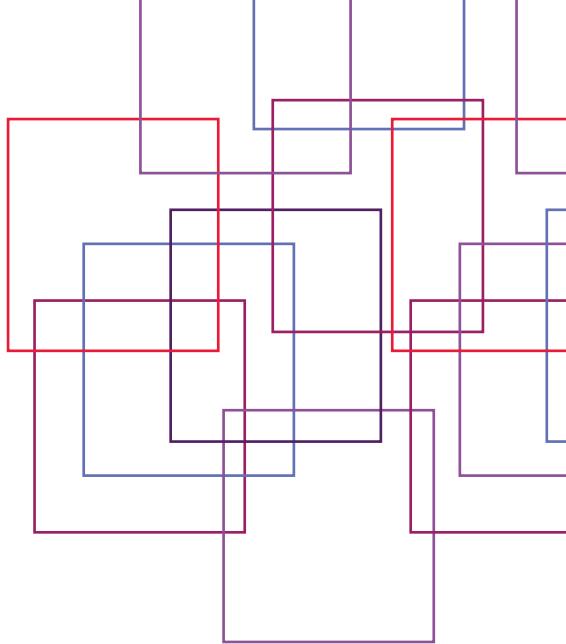
Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
39	C	7.1.b	<p>A. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés dès que possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. » L'implémentation d'une nouvelle mise en production planifiée d'une application logicielle n'entre pas dans cette catégorie, elle est planifiée et implémentée comme un changement normal. Réf. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés dès que possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. » Une mise à niveau informatique à faible risque, implémentée en tant que demande de service, n'entre pas dans cette catégorie. L'utilisation d'une demande de service implique qu'il s'agit d'un changement standard, car ces derniers « sont souvent initiés en tant que demande de service. » Réf. 5.2.4</p> <p>C. Correcte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés dès que possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. » Réf. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecte. Les changements urgents « sont des changements qui doivent être implémentés dès que possible ; par exemple, pour résoudre un incident ou appliquer un correctif de sécurité. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements, et le processus d'évaluation et d'autorisation est accéléré pour qu'ils puissent être implémentés rapidement. » Une implémentation de matériel et de logiciel majeure planifiée n'entre pas dans cette catégorie, elle est planifiée et implémentée comme un changement normal. Réf. 5.2.4</p>

Examen ITIL® 4 Foundation

Q	A	Réf. Programme de formation	Justification
40	B	2.2.b	<p>A. Incorrecte. Le principe directeur "privilégier la valeur" recommande que « toutes les activités menées par l'organisation doivent être liées à la valeur, directement ou indirectement, que ce soit pour l'organisation elle-même, ses clients et autres parties prenantes. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.1</p> <p>B. Correcte. Le principe directeur "commencer là où vous êtes" stipule qu' « avoir une bonne compréhension de l'état actuel des services et méthodes est important afin de sélectionner les éléments à réutiliser, modifier ou exploiter. » Réf. 4.3.2.3</p> <p>C. Incorrecte. Le principe directeur "collaborer et promouvoir la visibilité" met l'accent sur l'implication des bonnes parties prenantes et la communication avec celles-ci. « Lorsque les initiatives impliquent les bonnes personnes avec les rôles appropriés, les efforts bénéficient d'une meilleure adhésion, d'une plus grande pertinence (car de meilleures informations sont disponibles pour les prises de décisions) et d'une probabilité accrue de succès à long terme. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.4</p> <p>D. Incorrecte. L'axe principal du principe directeur "progresser par itération avec des retours" est de décomposer les initiatives en plus petites parties. « En organisant le travail en sections plus petites et gérables qui peuvent être exécutées dans des délais convenables, l'attention portée sur chaque effort sera plus pointue et plus facile à maintenir. » Cela n'est pas la préoccupation principale du principe directeur "commencer là où vous êtes". Réf. 4.3.3</p>

Appendix A

RÉPONSES



EXERCICE: À CHOIX MULTIPLES RÉPONSES

Module 2: Gestion des Services: Concepts-Clés

- Q1: d (Toutes les propositions)
- Q2: c (Organisation)
- Q3: c (Biens)
- Q4: a (Un résultat pour une partie prenante permis par un ou plusieurs livrables/outputs)

Module 3: Les principes directeurs

- Q1: a (Observez directement)
- Q2: b (Lean)
- Q3: a (Mettre le Focus sur la valeur)
- Q4: c (Progressez itérativement avec les commentaires)

Module 4: Les quatres dimensions de la Gestion des Services

- Q1: c (Les services ne sont pas fournis conformément aux attentes en matière de qualité ou d'efficience.)
- Q2: a (1, 2 et 3)
- Q3: d (1, 2, 3, et 4)
- Q4: d (1, 2, et 3)

Module 5: Le Système de Valeur des Services ITIL

Q1: a (Un ensemble d'activités qui couvrent la valeur de bout en bout d'un service)

Q2: d (Engager)

Q3: b (L'élément central du SVS, un modèle opérationnel qui décrit les activités clés requises pour répondre à la demande et faciliter la création de valeur)

Q4: d (agilité organisationnelle)

Module 6: Amélioration continue

Q1: d (Chaque membre de l'organisation)

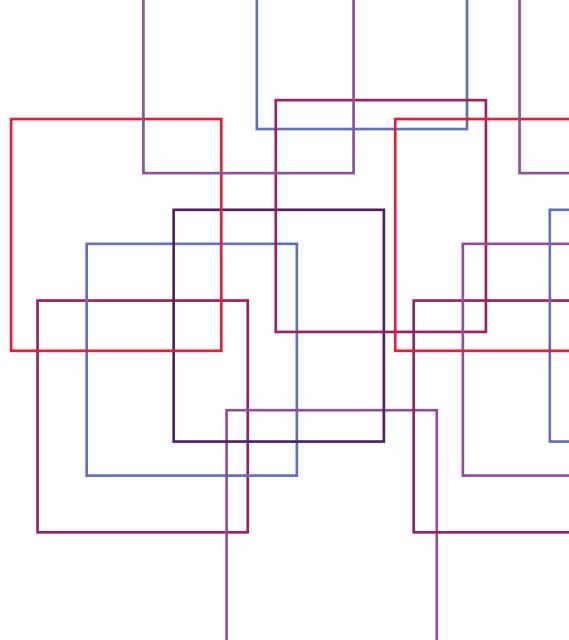
Q2: d (Quelle est la vision?, Où en sommes-nous? Où voulons-nous nous rendre? Comment nous y rendre? Passer à l'action. Sommes-nous arrivés? Comment garder l'élan?)

Q3: b (Evaluation des services existants)

Q4: c (Passer à l'action)

Appendix B

PROGRAMME DE FORMATION



ITIL® 4 Foundation
Programme de formation du
candidat

Janvier 2019

The logo for AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE is located in the top right corner of the page.

Introduction

La qualification ITIL 4 Foundation a pour but d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4. En outre, cette qualification fournira aux candidats une compréhension du référentiel de gestion des services ITIL 4 et de la façon dont il a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes.

L'examen ITIL 4 Foundation a pour but d'évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 4, tel que décrit dans le document ci-dessous, afin d'obtenir la qualification ITIL 4 Foundation. La qualification ITIL 4 Foundation est un pré-requis pour passer les qualifications ITIL 4 de niveau supérieur, qui évaluent la capacité à appliquer les concepts relatifs aux différentes parties du référentiel ITIL, dans un contexte donné.

Présentation de l'examen

Supports autorisés	Aucun	Il s'agit d'un examen "à livre fermé". La publication <i>ITIL Foundation</i> , édition ITIL 4, peut être utilisée à des fins d'apprentissage, mais son utilisation n'est PAS autorisée pendant l'examen.
Durée de l'examen :	60 minutes	Les candidats qui passent l'examen dans une langue autre que leur langue maternelle ou leur langue de travail bénéficient d'un délai supplémentaire de 25 %, soit 75 minutes au total.
Nombre de points	40 points	Il y a 40 questions au total, chacune valant 1 point. Les points ne peuvent être soustraits.
Note de passage	26 points	Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions (65 %).
Niveau de raisonnement	Niveaux de Bloom 1 et 2	Le "niveau de Bloom" indique le niveau de raisonnement requis pour répondre à la question. Pour les questions de niveau Bloom 1, vous devez vous <u>rappeler</u> des informations à propos du référentiel de gestion des services ITIL 4. Pour les questions de niveau Bloom 2, vous devez démontrer votre <u>compréhension</u> de ces concepts.
Types de questions	Standard, Négative, Mot manquant et Liste	Les questions sont toutes "à choix multiple". Pour les questions "standard", une question est posée avec quatre propositions de réponses. Les questions "négatives" sont semblables aux questions "standard", mais sont formulées négativement. Pour les questions "mot manquant", une phrase est rédigée avec un mot manquant ; vous devez sélectionner le mot manquant parmi quatre options. Pour les questions "liste", une liste de quatre propositions s'affiche, et vous devez sélectionner les deux propositions correctes parmi cette liste.

Types de questions

Exemple de question de type "standard" :

Laquelle des options suivantes est une source de meilleures pratiques ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

Exemple de question de type "liste" :

Quel énoncé sur la gestion des actifs de service et des configurations est CORRECT ?

1. Elle supporte Q
 2. Elle supporte P
 3. Elle supporte R
 4. Elle supporte S
- a) 1 et 2
 - b) 2 et 3
 - c) 3 et 4
 - d) 1 et 4

REMARQUE : deux options parmi la liste sont correctes. Les questions de type "liste" ne sont jamais négatives.

Veuillez consulter l'échantillon d'examen pour voir un exemple du format et du contenu de l'examen.

Exemple de question de type "mot manquant"

Identifier le ou les mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante.

Le/La [?] définit les exigences relatives à des services et assume la responsabilité des résultats de la consommation des services.

- a) Rôle Q
- b) Rôle P
- c) Rôle R
- d) Rôle S

Exemple de question de type "négative" :

Laquelle des options suivantes n'est PAS un domaine de valeur défini ?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

REMARQUE : les questions négatives sont utilisées uniquement à **titre exceptionnel**, lorsqu'une partie des acquis d'apprentissage consiste à savoir qu'un élément est manquant ou ne devrait pas se produire.

Programme de formation

Le tableau ci-dessous résume les concepts évalués lors de l'examen et les principales sections du manuel dans lesquelles ils sont expliqués. Les références bibliographiques se rapportent au chapitre indiqué, mais pas aux sous-sections du chapitre, sauf mention contraire. Le verbe utilisé pour chaque critère d'évaluation correspond au niveau de Bloom (BL, Bloom Level) : "Rappeler"/"Définir" correspond au niveau 1 de connaissance et de compréhension, "Décrire"/"Expliquer" correspond au niveau 2 de compréhension/analyse.

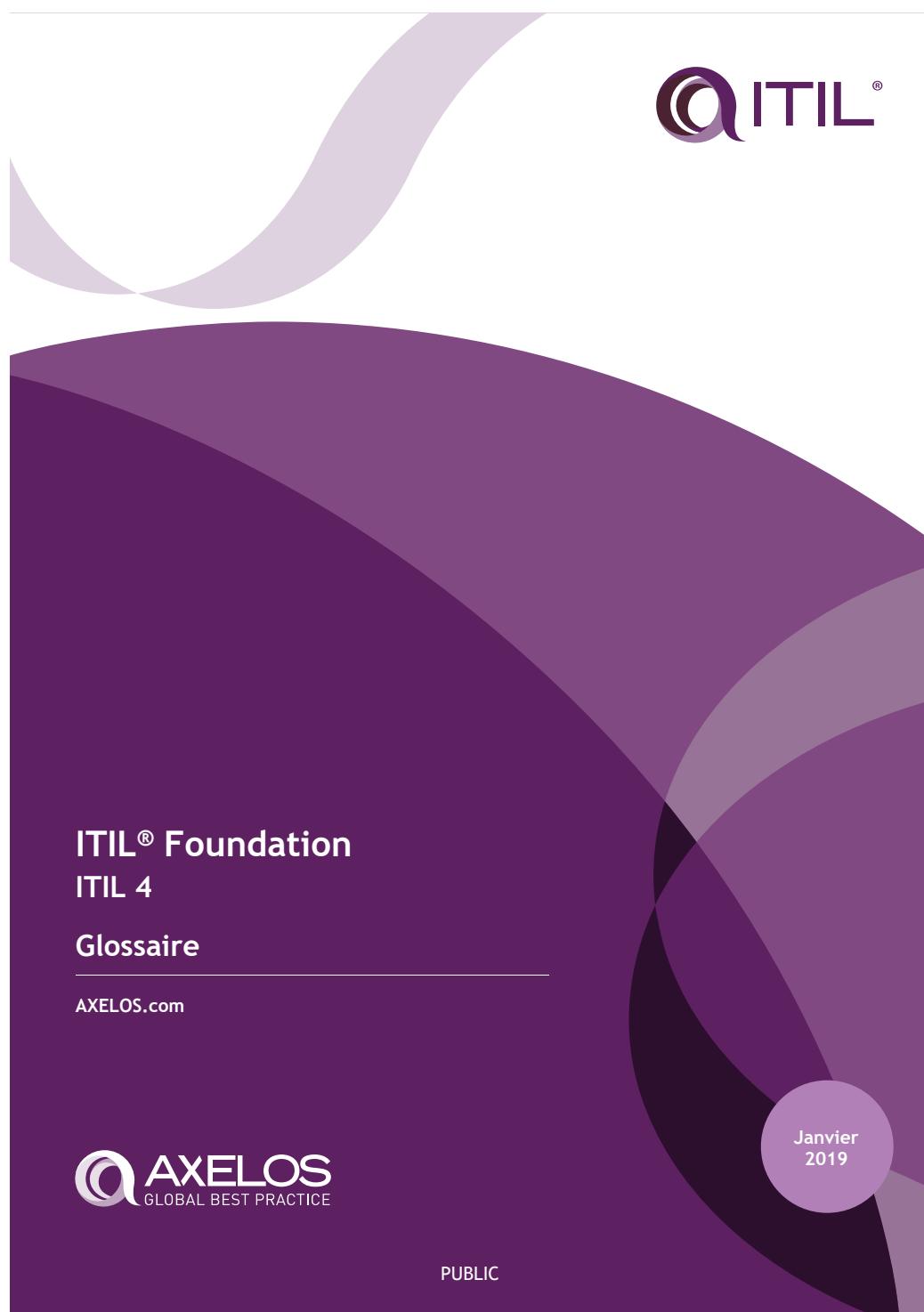
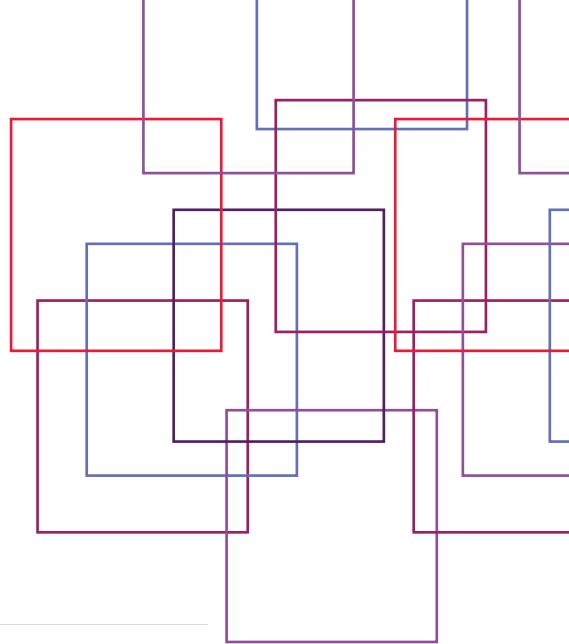
Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation :	Manuel Références	Niveau de Bloom	Nb de points
1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services	1.1 Rappeler la définition de : <ul style="list-style-type: none"> a) Service b) Utilité c) Garantie d) Client e) Utilisateur f) Gestion des services g) Sponsor 	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	BL1	2
	1.2 Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services : <ul style="list-style-type: none"> a) Coût b) Valeur c) Organisation d) Résultat e) Livrable f) Risque g) Utilité h) Garantie 	2.1, 2.1.1, 2.2 et toutes les sous-sections de 2.5	BL2	2
	1.3 Décrire les principaux concepts des relations de service : <ul style="list-style-type: none"> a) Offre de service b) Gestion des relations de service c) Fourniture de service d) Consommation de service 	2.3.2, 2.4, 2.4.1	BL2	1
2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services	2.1 Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux 2.2 Expliquer l'utilisation des principes directeurs (4.3) : <ul style="list-style-type: none"> a) Privilégier la valeur (4.3.1 - 4.3.1.4) b) Commencer là où vous êtes (4.3.2 - 4.3.2.3) c) Progresser par itération avec des retours (4.3.3 - 4.3.3.3) d) Collaborer et promouvoir la visibilité (4.3.4 - 4.3.4.4) e) Penser et travailler de façon holistique (4.3.5 - 4.3.5.1) f) Opter pour la simplicité et rester pratique (4.3.6 - 4.3.6.3) g) Optimiser et automatiser (4.3.7 - 4.3.7.3) 	4.3, 4.3.8 4.3, 4.3.1-4.3.7.3	BL2 BL2	1 5
3. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services	3.1 Décrire les quatre dimensions de la gestion des services (3) : <ul style="list-style-type: none"> a) Organisations et personnes (3.1) b) Information et technologie (3.2) c) Partenaires et fournisseurs (3.3) d) Flux de valeur et processus (3.4-3.4.2) 	3, 3.1-3.4.2	BL2	2
4. Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL	4.1 Décrire le système de valeur des services ITIL (4.1)	4.1	BL2	1
5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs	5.1 Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur (4.5)	4.5	BL2	1

Acquis d'apprentissage	Critères d'évaluation :	Manuel Références	Niveau de Bloom	Nb de points
interconnexions	5.2 Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur : a) Planifier b) Améliorer c) Impliquer d) Concevoir et assurer la transition e) Obtenir/construire f) Fournir et assurer le support	4.5.1-4.5.6	BL2	1
6. Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL	6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes : a) Gestion de la sécurité de l'information (5.1.3) b) Gestion des relations (5.1.9) c) Gestion des fournisseurs (5.1.13) d) Gestion des actifs informatiques (5.2.6) e) Surveillance et gestion des événements (5.2.7) f) Gestion des mises en production (5.2.9) g) Gestion de la configuration des services (5.2.11) h) Gestion des déploiements (5.3.1) i) Amélioration continue (5.1.2) j) Contrôle des changements (5.2.4) k) Gestion des incidents (5.2.5) l) Gestion des problèmes (5.2.8) m) Gestion des demandes de service (5.2.16) n) Centre de services (5.2.14) o) Gestion des niveaux de service (5.2.15)	5.1.2, 5.1.3, 5.1.9, 5.1.13, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.11, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.16, 5.3.1,	BL1	5
7. Comprendre 7 pratiques ITIL	6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants : a) Actif informatique b) Événement c) Élément de configuration d) Changement e) Incident f) Problème g) Erreur connue	5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11	BL1	2
	7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services : a) Amélioration continue (5.1.2), notamment : - Le modèle d'amélioration continue (4.6, fig 4.3) b) Contrôle des changements (5.2.4) c) Gestion des incidents (5.2.5) d) Gestion des problèmes (5.2.8) e) Gestion des demandes de service (5.2.16) f) Centre de services (5.2.14) g) Gestion des niveaux de service (5.2.15 - 5.2.15.1)	4.6 et 4.3. 5.1.2, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.16, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.15.1	BL2	17



Appendix C

GLOSSAIRE



Glossaire : termes et définitions

Term	Definition	Terme	Définition
acceptance criteria	A list of minimum requirements that a service or service component must meet for it to be acceptable to key stakeholders.	critères d'acceptation	Liste des exigences minimales qu'un service ou composant de service doit satisfaire pour qu'il soit acceptable par les parties prenantes clés.
Agile	An umbrella term for a collection of frameworks and techniques that together enable teams and individuals to work in a way that is typified by collaboration, prioritization, iterative and incremental delivery, and timeboxing. There are several specific methods (or frameworks) that are classed as Agile, such as Scrum, Lean, and Kanban.	Agile	Terme générique désignant un ensemble de référentiels et de techniques permettant à des équipes et des individus de travailler selon une méthode caractérisée par la collaboration, la priorisation, la fourniture incrémentielle et itérative, et la gestion par timeboxing (bloc de temps). Il existe plusieurs méthodes spécifiques (ou référentiels) classées comme Agile, tels que Scrum, Lean et Kanban.
architecture management practice	The practice of providing an understanding of all the different elements that make up an organization and how those elements relate to one another.	pratique de gestion de l'architecture	Pratique qui consiste à détailler l'ensemble des éléments constituant une organisation, ainsi que les interactions entre ces éléments.
asset register	A database or list of assets, capturing key attributes such as ownership and financial value.	registre des actifs	Base de données ou liste des actifs qui recueille les attributs clés, par exemple la propriété et la valeur financière.
availability	The ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required.	disponibilité	APTITUDE D'UN SERVICE INFORMATIQUE OU D'UN AUTRE ÉLÉMENT DE CONFIGURATION À RÉALISER SA FONCTION CONVENUE LORSQU'IL EST SOLICITÉ.
availability management practice	The practice of ensuring that services deliver agreed levels of availability to meet the needs of customers and users.	pratique de gestion de la disponibilité	Pratique qui consiste à garantir que les services fournissent les niveaux de disponibilité convenus, afin de répondre aux besoins des clients et des utilisateurs.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
baseline	A report or metric that serves as a starting point against which progress or change can be assessed.	base de référence	Rapport ou métrique qui sert de point de départ permettant d'évaluer un changement ou une progression.
best practice	A way of working that has been proven to be successful by multiple organizations.	meilleure pratique	Méthode de travail qui a fait ses preuves auprès de multiples organisations.
big data	The use of very large volumes of structured and unstructured data from a variety of sources to gain new insights.	Big Data	Utilisation de volumes très importants de données, structurées et non-structurées provenant d'une variété de sources, afin d'obtenir des perspectives nouvelles.
business analysis practice	The practice of analysing a business or some element of a business, defining its needs and recommending solutions to address these needs and/or solve a business problem, and create value for stakeholders.	pratique de business analysis	Pratique qui consiste à analyser une organisation ou un élément d'une organisation, à définir ses besoins et à recommander des solutions afin de répondre à ces besoins et/ou de résoudre un problème business, et de créer de la valeur pour les parties prenantes.
business case	A justification for expenditure of organizational resources, providing information about costs, benefits, options, risks, and issues.	Dossier business (business case)	Justification de l'utilisation des dépenses organisationnelles, qui fournit des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les risques et les difficultés.
business impact analysis (BIA)	A key activity in the practice of service continuity management that identifies vital business functions and their dependencies.	analyse d'impact business (BIA)	Activité clé de la pratique de gestion de la continuité des services, qui identifie les fonctions vitales d'un business (métier/organisation/entreprise, etc.) et leurs dépendances.
business relationship manager (BRM)	A role responsible for maintaining good relationships with one or more customers.	gestionnaire des relations d'affaire (BRM)	Rôle responsable du maintien de bonnes relations avec un ou plusieurs clients.
call	An interaction (e.g. a telephone call) with the service desk. A call could result in an incident or a service request being logged.	appel	Interaction (appel téléphonique, par exemple) avec le centre de services. Un appel peut donner lieu à l'enregistrement d'un incident ou d'une demande de service.
call / contact centre	An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing calls and other interactions.	centre d'appel / de contact	Organisation ou unité opérationnelle qui gère un nombre important d'appels entrants et sortants, ainsi que d'autres interactions.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
capability	The ability of an organization, person, process, application, configuration item, or IT service to carry out an activity.	aptitude	Capacité d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un élément de configuration ou d'un service informatique à mener à bien une activité.
capacity and performance management practice	The practice of ensuring that services achieve agreed and expected performance levels, satisfying current and future demand in a cost-effective way.	pratique de gestion de la capacité et de la performance	Pratique qui consiste à s'assurer que les services atteignent les niveaux de performance attendus et convenus, répondant à la demande actuelle et future de manière rentable.
capacity planning	The activity of creating a plan that manages resources to meet demand for services.	planification de la capacité	Activité qui consiste à créer un plan de gestion des ressources pour répondre à la demande en termes de services.
change	The addition, modification, or removal of anything that could have a direct or indirect effect on services.	changement	Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.
change authority	A person or group responsible for authorizing a change.	autorité de changement	Personne ou groupe responsable d'autoriser un changement.
change control practice	The practice of ensuring that risks are properly assessed, authorizing changes to proceed and managing a change schedule in order to maximize the number of successful service and product changes.	pratique de contrôle des changements	Pratique qui consiste à s'assurer que les risques sont correctement évalués, à autoriser les changements et à gérer un calendrier des changements, afin de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits.
change model	A repeatable approach to the management of a particular type of change.	modèle de changement	Approche reproductible pour la gestion d'un type de changement spécifique.
change schedule	A calendar that shows planned and historical changes.	calendrier des changements	Calendrier affichant les changements planifiés et l'historique des changements effectués.
charging	The activity that assigns a price for services.	facturation	Activité qui consiste à affecter un prix à des services.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
cloud computing	A model for enabling on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources that can be rapidly provided with minimal management effort or provider interaction.	informatique en nuage (cloud computing ou infonuage)	Modèle permettant l'accès à la demande, via le réseau, à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables, qui peuvent être rapidement fournies, en limitant les efforts de gestion ou les interactions avec le fournisseur.
compliance	The act of ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	conformité	Le fait de s'assurer qu'une norme ou un ensemble de directives sont suivis, ou que des méthodes comptables ou d'autres pratiques appropriées et cohérentes sont appliquées.
confidentiality	A security objective that ensures information is not made available or disclosed to unauthorized entities.	confidentialité	Objectif de sécurité qui garantit que les informations ne sont pas mises à la disposition ou divulguées à des entités non autorisées.
configuration	An arrangement of configuration items (CIs) or other resources that work together to deliver a product or service. Can also be used to describe the parameter settings for one or more CIs.	configuration	Organisation d'éléments de configuration (CI) ou d'autres ressources, qui fonctionnent ensemble pour fournir un produit ou un service. Ce terme peut aussi être utilisé pour décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.
configuration item (CI)	Any component that needs to be managed in order to deliver an IT service.	élément de configuration (CI)	Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique.
configuration management database (CMDB)	A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The CMDB also maintains the relationships between configuration records.	base de données de gestion des configurations (CMDB)	Base de données servant à stocker les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Elle permet également de maintenir les relations entre les enregistrements de configuration.
configuration management system (CMS)	A set of tools, data, and information that is used to support service configuration management.	système de gestion des configurations (CMS)	Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisés pour soutenir la gestion de la configuration des services.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
configuration record	A record containing the details of a configuration item (CI). Each configuration record documents the lifecycle of a single CI. Configuration records are stored in a configuration management database.	enregistrement d'une configuration	Enregistrement contenant les détails d'un élément de configuration (CI). Chaque enregistrement de configuration documente le cycle de vie d'un seul élément de configuration. Les enregistrements de configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations.
continual improvement practice	The practice of aligning an organization's practices and services with changing business needs through the ongoing identification and improvement of all elements involved in the effective management of products and services.	pratique d'amélioration continue	Pratique qui consiste à aligner les pratiques et services d'une organisation sur les besoins business évolutifs, via l'identification et l'amélioration continues de tous les éléments impliqués dans la gestion efficace des produits et services.
continuous deployment	An integrated set of practices and tools used to deploy software changes into the production environment. These software changes have already passed pre-defined automated tests.	déploiement continu	Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour déployer des changements logiciels au sein de l'environnement de production. Ces changements logiciels ont déjà été soumis à des tests automatisés prédéfinis.
continuous integration / continuous delivery	An integrated set of practices and tools used to merge developers' code, build and test the resulting software, and package it so that it is ready for deployment.	intégration continue / fourniture continue	Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour fusionner les codes des développeurs, créer le logiciel, le tester, puis générer un package afin de le déployer.
control	The means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved, or that a process is followed.	contrôle	Les moyens permettant de gérer un risque, en s'assurant qu'un objectif business est atteint ou qu'un processus est suivi.
cost	The amount of money spent on a specific activity or resource.	Coût	Somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique.
cost centre	A business unit or project to which costs are assigned.	centre de coûts	Unité opérationnelle ou projet auquel les coûts sont affectés.
critical success factor (CSF)	A necessary precondition for the achievement of intended results.	facteur critique de succès (CSF)	Condition préalable nécessaire à l'obtention des résultats escomptés.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
culture	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, ideas, beliefs, and practices.	Culture	Ensemble de valeurs partagées par un groupe de personnes, y compris les attentes quant à la manière dont les gens doivent se comporter, leurs idées, croyances et pratiques.
customer	A person who defines the requirements for a service and takes responsibility for the outcomes of service consumption.	Client	Personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.
customer experience (CX)	The sum of functional and emotional interactions with a service and service provider as perceived by a service consumer.	expérience client (CX)	Somme des interactions fonctionnelles et émotionnelles avec un service et un fournisseur de services, telles que les perçoit le consommateur du service.
dashboard	A real-time graphical representation of data.	tableau de bord	Représentation graphique des données, en temps réel.
deliver and support	The value chain activity that ensures services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations.	fournir et soutenir	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.
demand	Input to the service value system based on opportunities and needs from internal and external stakeholders.	Demande	Entrée effectuée dans le système de valeur des services, basée sur les opportunités et les besoins des parties prenantes internes et externes.
deployment	The movement of any service component into any environment.	déploiement	Déplacement d'un composant de service dans un environnement donné.
deployment management practice	The practice of moving new or changed hardware, software, documentation, processes, or any other service component to live environments.	pratique de gestion des déploiements	Pratique qui consiste à déplacer des processus, documentations, logiciels et matériels nouveaux ou modifiés, ou tout autre composant de service, vers des environnements de production.
design and transition	The value chain activity that ensures products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs, and time to market.	conception et transition	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché.

Term	Definition	Terme	Définition
design thinking	A practical and human-centred approach used by product and service designers to solve complex problems and find practical and creative solutions that meet the needs of an organization and its customers.	réflexion conceptuelle (design thinking)	Approche pratique, centrée sur l'être humain, qu'adopte les concepteurs de services et de produits pour résoudre des problèmes complexes, et trouver des solutions pratiques et créatives, afin de répondre aux besoins d'une organisation et de ses clients.
development environment	An environment used to create or modify IT services or applications.	environnement de développement	Environnement servant à créer ou à modifier des applications ou des services informatiques.
DevOps	An organizational culture that aims to improve the flow of value to customers. DevOps focuses on culture, automation, Lean, measurement, and sharing (CALMS).	DevOps	Culture organisationnelle visant à améliorer le flux de valeur vers les clients. DevOps se concentre sur les aspects suivants : Culture, Automatisation, Lean, Mesure et Solidarité (CALMS).
digital transformation	The evolution of traditional business models to meet the needs of highly empowered customers, with technology playing an enabling role.	transformation digitale	Évolution des modèles d'affaires traditionnels pour répondre aux besoins de clients très autonomes, la technologie jouant un rôle moteur.
disaster	A sudden unplanned event that causes great damage or serious loss to an organization. A disaster results in an organization failing to provide critical business functions for some predetermined minimum period of time.	catastrophe	Événement soudain et imprévu, qui crée des dégâts importants ou entraîne des pertes élevées pour une organisation. Suite à une catastrophe, l'organisation ne peut plus fournir des fonctions d'affaire essentielles pendant un temps minimum prédéterminé.
disaster recovery plans	A set of clearly defined plans related to how an organization will recover from a disaster as well as return to a pre-disaster condition, considering the four dimensions of service management.	plans de reprise après une catastrophe	Ensemble de plans clairement définis portant sur la méthode qui permettra à une organisation de reprendre son activité après une catastrophe et de revenir à l'état dans lequel elle se trouvait avant cette dernière, les quatre dimensions de la gestion des services étant prises en compte.
driver	Something that influences strategy, objectives, or requirements.	moteur	Elément qui influence une stratégie, des objectifs ou des exigences.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
effectiveness	A measure of whether the objectives of a practice, service or activity have been achieved.	efficacité	Mesure permettant de savoir si les objectifs d'une pratique, d'un service ou d'une activité ont été atteints.
efficiency	A measure of whether the right amount of resources have been used by a practice, service, or activity.	efficience	Mesure permettant de déterminer si une pratique, un service ou une activité ont utilisé la quantité de ressources adéquate.
emergency change	A change that must be introduced as soon as possible.	changement urgent	Changement qui doit être introduit dès que possible.
engage	The value chain activity that provides a good understanding of stakeholder needs, transparency, continual engagement, and good relationships with all stakeholders.	engager	Activité de la chaîne de valeur qui fournit une bonne compréhension d des besoins des parties prenantes, la transparence, l'engagement continu et de bonnes relations avec toutes les parties prenantes.
environment	A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose, for example a live environment or test environment. Can also mean the external conditions that influence or affect something.	environnement	Sous-ensemble de l'infrastructure informatique utilisée dans un but particulier, par exemple un environnement de production ou de test. Il peut également s'agir des conditions externes qui affectent ou influent sur un élément.
error	A flaw or vulnerability that may cause incidents.	erreur	Défaut ou vulnérabilité pouvant entraîner des incidents.
error control	Problem management activities used to manage known errors.	contrôle des erreurs	Activités de gestion des problèmes permettant de traiter des erreurs connues.
escalation	The act of sharing awareness or transferring ownership of an issue or work item.	escalade	Acte de partage d'informations ou de transfert de la propriété d'une difficulté ou d'un élément de travail.
event	Any change of state that has significance for the management of a service or other configuration item.	événement	Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration.
external customer	A customer who works for an organization other than the service provider.	client externe	Client qui travaille pour une organisation différente de celle du fournisseur de services.

Term	Définition	Terme	Définition
failure	A loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output or outcome.	défaillance	Perte de l'aptitude à fonctionner selon les spécifications, ou à produire le livrable ou le résultat requis.
feedback loop	A technique whereby the outputs of one part of a system are used as inputs to the same part of the system.	boucle de rétroaction	Technique permettant l'utilisation des livrables d'une partie d'un système en tant qu'entrées pour cette même partie de système.
four dimensions of service management	The four perspectives that are critical to the effective and efficient facilitation of value for customers and other stakeholders in the form of products and services.	quatre dimensions de la gestion des services	Il s'agit des quatre perspectives essentielles pour faciliter de façon efficace et efficiente la création de valeur sous la forme de produits et services pour les clients et les autres parties prenantes.
goods	Tangible resources that are transferred or available for transfer from a service provider to a service consumer, together with ownership and associated rights and responsibilities.	biens	Ressources tangibles transférées, ou pouvant être transférées par un fournisseur de services à un consommateur de services. Ce transfert inclut la propriété et les droits et responsabilités associés.
governance	The means by which an organization is directed and controlled.	gouvernance	Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation.
identity	A unique name that is used to identify and grant system access rights to a user, person, or role.	identité	Nom unique utilisé pour identifier un utilisateur, une personne ou un rôle, afin de lui accorder des droits d'accès au système.
improve	The value chain activity that ensures continual improvement of products, services, and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management.	améliorer	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et les quatre dimensions de la gestion des services.
incident	An unplanned interruption to a service or reduction in the quality of a service.	incident	Interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.
incident management	The practice of minimizing the negative impact of incidents by restoring normal service operation as quickly as possible.	gestion des incidents	Pratique qui consiste à réduire l'impact négatif d'un incident, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
information and technology	One of the four dimensions of service management. It includes the information and knowledge used to deliver services, and the information and technologies used to manage all aspects of the service value system.	information et technologie	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cela inclut les informations et connaissances utilisées pour fournir des services, ainsi que les informations et technologies utilisées pour gérer tous les aspects d'un système de valeur des services.
information security management practice	The practice of protecting an organization by understanding and managing risks to the confidentiality, integrity, and availability of information.	pratique de gestion de la sécurité de l'information	Pratique qui consiste à protéger une organisation en comprenant et en gérant les risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations.
information security policy	The policy that governs an organization's approach to information security management.	politique de sécurité de l'information	Politique régissant l'approche d'une organisation en matière de gestion de la sécurité de l'information.
infrastructure and platform management practice	The practice of overseeing the infrastructure and platforms used by an organization. This enables the monitoring of technology solutions available, including solutions from third parties.	pratique de gestion de l'infrastructure et des plates-formes	Pratique de supervision de l'infrastructure et des plates-formes utilisées par une organisation. Cela permet la surveillance des solutions technologiques disponibles, y compris celles de tiers.
integrity	A security objective that ensures information is only modified by authorized personnel and activities.	intégrité	Objectif de sécurité qui consiste à s'assurer que les informations ne sont modifiées que par des activités et un personnel autorisés.
internal customer	A customer who works for the same organization as the service provider.	client interne	Client travaillant dans la même organisation que celle du fournisseur de services.
Internet of Things	The interconnection of devices via the internet that were not traditionally thought of as IT assets, but now include embedded computing capability and network connectivity.	Internet des objets	Interconnexion, via internet, d'appareils qui, traditionnellement, n'étaient pas considérés comme des actifs informatiques, mais qui incluent désormais des fonctions informatiques et une connectivité au réseau.
IT asset	Any financially valuable component that can contribute to the delivery of an IT product or service.	actif informatique	Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.

Term	Definition	Terme	Définition
IT asset management practice	The practice of planning and managing the full lifecycle of all IT assets.	pratique de gestion des actifs informatiques	Pratique qui consiste à planifier et gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques.
IT infrastructure	All of the hardware, software, networks, and facilities that are required to develop, test, deliver, monitor, manage, and support IT services.	infrastructure informatique	Tous les éléments (matériel, logiciels, réseaux, installations, etc.) nécessaires pour développer, tester, fournir, surveiller, gérer et soutenir des services informatiques.
IT service	A service based on the use of information technology.	service informatique	Service reposant sur l'utilisation de technologies de l'information.
ITIL	Best-practice guidance for IT service management.	ITIL	Guide de meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques.
ITIL guiding principles	Recommendations that can guide an organization in all circumstances, regardless of changes in its goals, strategies, type of work, or management structure.	principes directeurs d'ITIL	Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, les types de tâche ou la structure de gestion.
ITIL service value chain	An operating model for service providers that covers all the key activities required to effectively manage products and services.	chaîne de valeur des services ITIL	Modèle opérationnel pour les fournisseurs de services, qui couvre toutes les activités clés requises pour gérer efficacement les produits et services.
Kanban	A method for visualizing work, identifying potential blockages and resource conflicts, and managing work in progress.	Kanban	Méthode permettant de visualiser les tâches, d'identifier les obstacles et conflits de ressources éventuels, et de gérer les travaux en cours.
key performance indicator (KPI)	An important metric used to evaluate the success in meeting an objective.	indicateur clé de performance (KPI)	Métrique importante utilisée pour évaluer le succès de l'atteinte d'un objectif.
knowledge management practice	The practice of maintaining and improving the effective, efficient, and convenient use of information and knowledge across an organization.	pratique de gestion des connaissances	Pratique qui consiste à maintenir et à améliorer l'utilisation efficace, efficiente et pratique des informations et connaissances à tous les niveaux d'une organisation.
known error	A problem that has been analysed but has not been resolved.	erreur connue	Problème ayant été analysé, mais non résolu.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Definition
Lean	An approach that focuses on improving workflows by maximizing value through the elimination of waste.	Lean	Approche ciblant l'amélioration des flux de travail, via l'optimisation de la valeur grâce à l'élimination du gaspillage.
lifecycle	The full set of stages, transitions, and associated statuses in the life of a service, product, practice, or other entity.	cycle de vie	Ensemble complet de phases, transitions et statuts associés à un service, un produit, une pratique ou une autre entité et ce, tout au long de sa vie.
live	Refers to a service or other configuration item operating in the live environment.	en production	Fait référence à un service ou tout autre élément de configuration fonctionnant en environnement de production.
live environment	A controlled environment used in the delivery of IT services to service consumers.	environnement de production	Environnement contrôlé utilisé pour la fourniture de services informatiques à des consommateurs.
maintainability	The ease with which a service or other entity can be repaired or modified.	maintenabilité	Facilité avec laquelle un service ou une autre entité peut être réparé ou modifié.
major incident	An incident with significant business impact, requiring an immediate coordinated resolution.	incident majeur	Incident ayant un impact business significatif et qui requiert une résolution coordonnée immédiate.
management system	Interrelated or interacting elements that establish policy and objectives and enable the achievement of those objectives.	système de gestion	Éléments interdépendants ou en interaction, qui définissent la politique et les objectifs et permettent la réalisation de ces objectifs.
maturity	A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of an organization, practice, or process.	maturité	Mesure de la fiabilité, l'efficience et l'efficacité d'une organisation, d'une pratique ou d'un processus.
mean time between failures (MTBF)	A metric of how frequently a service or other configuration item fails.	intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)	Métrique déterminant l'intervalle entre deux défaillances d'un service ou autre élément de configuration.
mean time to restore service (MTRS)	A metric of how quickly a service is restored after a failure.	délai moyen de restauration du service (MTRS)	Métrique révélant à quelle vitesse un service est restauré après une défaillance.

Term	Definition	Terme	Définition
measurement and reporting	The practice of supporting good decision-making and continual improvement by decreasing levels of uncertainty.	mesure et rapports	Pratique qui consiste à appuyer un processus décisionnel avisé et l'amélioration continue, en réduisant les niveaux d'incertitude.
metric	A measurement or calculation that is monitored or reported for management and improvement.	métrique	Mesure ou calcul faisant l'objet d'une surveillance ou d'un rapport à des fins de gestion et d'amélioration.
minimum viable product (MVP)	A product with just enough features to satisfy early customers, and to provide feedback for future product development.	produit minimum viable (MVP)	Produit offrant juste assez de fonctionnalités pour satisfaire les premiers clients et fournir des rétroactions pour le développement futur du produit.
mission statement	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done.	énoncé de mission	Description brève, mais complète, du but et des intentions générales d'une organisation. Il définit ce qui doit être accompli, mais sans indiquer comment y parvenir.
model	A representation of a system, practice, process, service, or other entity that is used to understand and predict its behaviour and relationships.	modèle	Représentation d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou de toute autre entité qui est utilisée pour comprendre et anticiper son comportement et ses relations.
modelling	The activity of creating, maintaining, and utilizing models.	modélisation	Activité qui consiste à créer, maintenir et utiliser des modèles.
monitoring	Repeated observation of a system, practice, process, service, or other entity to detect events and to ensure that the current status is known.	surveillance	Observation répétée d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou d'une autre entité afin de détecter des événements et de s'assurer que son état actuel est connu.
monitoring and event management practice	The practice of systematically observing services and service components, and recording and reporting selected changes of state identified as events.	pratique de surveillance et de gestion des événements	Pratique qui consiste à observer systématiquement des services et composants de service, et à enregistrer et signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
obtain/build	The value chain activity that ensures service components are available when and where they are needed, and that they meet agreed specifications.	obtenir/construire	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.
operation	The routine running and management of an activity, product, service, or other configuration item.	exploitation	Fonctionnement et gestion routinière d'une activité, d'un produit, d'un service ou de tout autre élément de configuration.
operational technology	The hardware and software solutions that detect or cause changes in physical processes through direct monitoring and/or control of physical devices such as valves, pumps, etc.	technologie opérationnelle	Solutions matérielles et logicielles qui détectent ou entraînent des changements au sein des processus physiques, via une surveillance et/ou un contrôle directs sur les appareils physiques (soupapes, pompes, etc.).
organization	A person or a group of people that has its own functions with responsibilities, authorities, and relationships to achieve its objectives.	organisation	Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.
organizational change management practice	The practice of ensuring that changes in an organization are smoothly and successfully implemented and that lasting benefits are achieved by managing the human aspects of the changes.	pratique de gestion du changement organisationnel	Pratique qui consiste à s'assurer que les changements au sein d'une organisation sont mis en œuvre sans heurts et avec succès, et que des bénéfices durables sont atteints en gérant les aspects humains de ces changements.
organizational resilience	The ability of an organization to anticipate, prepare for, respond to, and adapt to unplanned external influences.	résilience organisationnelle	Capacité d'une organisation à anticiper les influences externes imprévues, à s'y préparer, à y réagir et à s'y adapter.
organizational velocity	The speed, effectiveness, and efficiency with which an organization operates. Organizational velocity influences time to market, quality, safety, costs, and risks.	Vélocité organisationnelle	Vitesse, efficacité et efficience du fonctionnement d'une organisation. La vitesse organisationnelle influence le délai de commercialisation, la qualité, la sécurité, les coûts et les risques.

Term	Definition	Terme	Définition
organizations and people	One of the four dimensions of service management. It ensures that the way an organization is structured and managed, as well as its roles, responsibilities, and systems of authority and communication, is well defined and supports its overall strategy and operating model.	organisations et personnes	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Elle consiste à s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel.
outcome	A result for a stakeholder enabled by one or more outputs.	résultat	Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables.
output	A tangible or intangible deliverable of an activity.	livrable	Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible.
outsourcing	The process of having external suppliers provide products and services that were previously provided internally.	externalisation	Processus par lequel des fournisseurs externes livrent des produits et services auparavant fournis en interne.
partners and suppliers	One of the four dimensions of service management. It encompasses the relationships an organization has with other organizations that are involved in the design, development, deployment, delivery, support, and/or continual improvement of services.	partenaires et fournisseurs	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Celle-ci englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services.
partnership	A relationship between two organizations that involves working closely together to achieve common goals and objectives.	partenariat	Relation entre deux organisations qui implique un travail en étroite collaboration afin d'atteindre des buts et des objectifs communs.
performance	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, practice, or service.	performance	Mesure de ce qui est accompli ou fourni par un système, une personne, une équipe, une pratique ou un service.
pilot	A test implementation of a service with a limited scope in a live environment.	pilote	Implémentation de test d'un service, avec une portée limitée, dans un environnement de production.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
plan	The value chain activity that ensures a shared understanding of the vision, current status, and improvement direction for all four dimensions and all products and services across an organization.	planifier	Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation des améliorations concernant les quatre dimensions, ainsi que tous les produits et services à travers une organisation.
policy	Formally documented management expectations and intentions, used to direct decisions and activities.	politique	Attentes et intentions du management qui sont formellement documentées, et utilisées pour orienter les décisions et les activités.
portfolio management practice	The practice of ensuring that an organization has the right mix of programmes, projects, products, and services, to execute its strategy within its funding and resource constraints.	pratique de gestion de portefeuille	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose d'une combinaison adéquate de programmes, projets, produits et services pour exécuter sa stratégie dans le respect des contraintes liées à son financement et à ses ressources.
post-implementation review (PIR)	A review after the implementation of a change, to evaluate success and identify opportunities for improvement.	revue post-implémentation (PIR)	Revue effectuée après l'implémentation d'un changement, afin d'en évaluer le succès et d'identifier les opportunités d'amélioration.
practice	A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.	pratique	Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.
problem	A cause, or potential cause, of one or more incidents.	problème	Cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents.
problem management practice	The practice of reducing the likelihood and impact of incidents by identifying actual and potential causes of incidents, and managing workarounds and known errors.	pratique de gestion des problèmes	Pratique qui consiste à réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.
procedure	A documented way to carry out an activity or a process.	procédure	Démarche documentée pour exécuter une activité ou un processus.

Term	Definition	Terme	Définition
process	A set of interrelated or interacting activities that transform inputs into outputs. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. Processes define the sequence of actions and their dependencies.	processus	Ensemble d'activités interdépendantes ou interagissantes qui transforment des entrées en livrables. Un processus prend une ou plusieurs entrées définies et les transforme en livrables définis. Les processus définissent la séquence des actions et leurs dépendances.
product	A configuration of an organization's resources designed to offer value for a consumer.	produit	Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.
production environment	See live environment.	environnement de production	Voir Environnement de production.
programme	A set of related projects and activities, and an organization structure created to direct and oversee them.	programme	Ensemble de projets et d'activités associés, et structure organisationnelle créée pour les piloter et les superviser.
project	A temporary structure that is created for the purpose of delivering one or more outputs (or products) according to an agreed business case.	projet	Structure temporaire créée dans le but de fournir un ou plusieurs livrables (ou produits) selon un dossier business convenu.
project management practice	The practice of ensuring that all an organization's projects are successfully delivered.	pratique de gestion des projets	Pratique qui consiste à s'assurer que l'ensemble des projets d'une organisation sont livrés avec succès.
quick win	An improvement that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort.	gain rapide (quick win)	Amélioration censée fournir un retour sur investissement à court terme, avec relativement peu d'efforts et à faible coût.
record	A document stating results achieved and providing evidence of activities performed.	enregistrement	Document faisant état des résultats obtenus et fournissant les preuves des activités effectuées.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
recovery	The activity of returning a configuration item to normal operation after a failure.	reprise	Activité qui consiste à rétablir le fonctionnement normal d'un élément de configuration suite à une défaillance.
recovery point objective (RPO)	The point to which information used by an activity must be restored to enable the activity to operate on resumption.	objectif de point de reprise (RPO)	Point auquel les informations utilisées par une activité doivent être restaurées, afin que cette activité puisse fonctionner lors de la reprise.
recovery time objective (RTO)	The maximum acceptable period of time following a service disruption that can elapse before the lack of business functionality severely impacts the organization.	objectif de temps de reprise (RTO)	Durée maximale acceptable qui peut s'écouler suite à une interruption de service ayant que l'absence des fonctionnalités business n'ait un impact considérable sur l'organisation.
relationship management practice	The practice of establishing and nurturing links between an organization and its stakeholders at strategic and tactical levels.	pratique de gestion des relations	Pratique qui consiste à établir et à entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.
release	A version of a service or other configuration item, or a collection of configuration items, that is made available for use.	mise en production	Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour utilisation.
release management practice	The practice of making new and changed services and features available for use.	pratique de gestion des mises en production	Pratique qui consiste à mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés.
reliability	The ability of a product, service, or other configuration item to perform its intended function for a specified period of time or number of cycles.	fiabilité	Capacité d'un produit, service ou autre élément de configuration à effectuer sa fonction prévue pendant une période ou un nombre de cycles déterminés.
request catalogue	A view of the service catalogue, providing details on service requests for existing and new services, which is made available for the user.	catalogue des requêtes	Vue du catalogue des services qui fournit des détails sur les demandes de services pour les services nouveaux et existants, et qui est mise à la disposition de l'utilisateur.
request for change (RFC)	A description of a proposed change used to initiate change control.	demande de changement (RFC)	Description d'un changement proposé, utilisée pour déclencher le contrôle des changements.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
resolution	The action of solving an incident or problem.	résolution	Action qui consiste à résoudre un incident ou un problème.
resource	A person, or other entity, that is required for the execution of an activity or the achievement of an objective. Resources used by an organization may be owned by the organization or used according to an agreement with the resource owner.	ressource	Personne ou autre entité requise pour l'exécution d'une activité ou la réalisation d'un objectif. Les ressources utilisées par une organisation peuvent appartenir à l'organisation, ou être utilisées conformément à un accord avec le propriétaire des ressources.
retire	The act of permanently withdrawing a product, service, or other configuration item from use.	mettre hors service	Acte qui consiste à supprimer de façon permanente l'utilisation un produit, un service ou tout autre élément de configuration.
risk	A possible event that could cause harm or loss, or make it more difficult to achieve objectives. Can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	risque	Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. Le risque peut également être défini comme l'incertitude sur le résultat, et peut être utilisé pour mesurer la probabilité des résultats positifs ainsi que des résultats négatifs.
risk assessment	An activity to identify, analyse, and evaluate risks.	évaluation des risques	Activité qui consiste à identifier, analyser et évaluer des risques.
risk management practice	The practice of ensuring that an organization understands and effectively handles risks.	pratique de gestion des risques	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation comprend et gère les risques de manière efficace.
service	A means of enabling value co-creation by facilitating outcomes that customers want to achieve, without the customer having to manage specific costs and risks.	service	Moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et risques spécifiques.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service action	Any action required to deliver a service output to a user. Service actions may be performed by a service provider resource, by service users, or jointly.	action de service	Action requise pour fournir un livrable de service à un utilisateur. Les actions de service peuvent être effectuées par une ressource d'un fournisseur de services, par des utilisateurs du service, ou conjointement.
service architecture	A view of all the services provided by an organization. It includes interactions between the services, and service models that describe the structure and dynamics of each service.	architecture de service	Vue de tous les services fournis par une organisation. Cela inclut les interactions entre les services et les modèles de service qui décrivent la structure et la dynamique de chaque service.
service catalogue	Structured information about all the services and service offerings of a service provider, relevant for a specific target audience.	catalogue des services	Informations structurées sur tous les services et offres de services d'un fournisseur, destinées à un public cible spécifique.
service catalogue management practice	The practice of providing a single source of consistent information on all services and service offerings, and ensuring that it is available to the relevant audience.	pratique de gestion du catalogue des services	Pratique qui consiste à fournir une source unique d'informations cohérentes sur l'ensemble des services et offres de services, et à s'assurer qu'elle est disponible pour le public ciblé.
service configuration management practice	The practice of ensuring that accurate and reliable information about the configuration of services, and the configuration items that support them, is available when and where needed.	pratique de gestion de la configuration des services	Pratique qui consiste à s'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis.
service consumption	Activities performed by an organization to consume services. It includes the management of the consumer's resources needed to use the service, service actions performed by users, and the receiving (acquiring) of goods (if required).	consommation de service	Activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. Cela inclut la gestion des ressources du consommateur nécessaires pour l'utilisation du service, les actions de service exécutées par les utilisateurs et la réception (acquisition) de biens (le cas échéant).

Term	Définition	Terme	Définition
service continuity management practice	The practice of ensuring that service availability and performance are maintained at a sufficient level in case of a disaster.	pratique de gestion de la continuité des services	Pratique qui consiste à s'assurer que la disponibilité et les performances des services sont maintenues à un niveau suffisant en cas de désastre.
service design practice	The practice of designing products and services that are fit for purpose, fit for use, and that can be delivered by the organization and its ecosystem.	pratique de conception des services	Pratique qui consiste à concevoir des produits et des services adaptés au besoin, adaptés à l'utilisation, et qui peuvent être fournis par l'organisation et son écosystème.
service desk	The point of communication between the service provider and all its users.	centre de services	Point de communication entre le fournisseur de services et l'ensemble de ses utilisateurs.
service desk practice	The practice of capturing demand for incident resolution and service requests.	pratique du centre de services	Pratique qui consiste à capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de service.
service financial management practice	The practice of supporting an organization's strategies and plans for service management by ensuring that the organization's financial resources and investments are being used effectively.	pratique de gestion financière des services	Pratique qui consiste à soutenir les stratégies et plans d'une organisation relatifs à la gestion des services, en s'assurant que les ressources et investissements financiers sont utilisés de manière efficace.
service level	One or more metrics that define expected or achieved service quality.	niveau de service	Une ou plusieurs métriques définissant la qualité de service attendue ou obtenue.
service level agreement (SLA)	A documented agreement between a service provider and a customer that identifies both services required and the expected level of service.	accord sur les niveaux de service (SLA)	Accord documenté entre un fournisseur de services et un client, qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus.
service level management practice	The practice of setting clear business-based targets for service performance so that the delivery of a service can be properly assessed, monitored, and managed against these targets.	pratique de gestion des niveaux de service	Pratique qui consiste à définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles.
service management	A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.	gestion des services	Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées destinées à créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
service offering	A formal description of one or more services, designed to address the needs of a target consumer group. A service offering may include goods, access to resources, and service actions.	offre de service	Description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service.
service owner	A role that is accountable for the delivery of a specific service.	propriétaire de service	Rôle assumant la responsabilité de la fourniture d'un service spécifique.
service portfolio	A complete set of products and services that are managed throughout their lifecycles by an organization.	portefeuille de services	Ensemble complet de produits et de services gérés par une organisation tout au long de leur cycle de vie.
service provider	A role performed by an organization in a service relationship to provide services to consumers.	fournisseur de services	Rôle exercé par une organisation dans le cadre d'une relation de service, afin de fournir des services à des consommateurs.
service provision	Activities performed by an organization to provide services. It includes management of the provider's resources, configured to deliver the service; ensuring access to these resources for users; fulfilment of the agreed service actions; service level management; and continual improvement. It may also include the supply of goods.	fourniture de service	Activités effectuées par une organisation afin de fournir des services. Cela inclut la gestion des ressources du fournisseur configurées pour fournir le service, le fait d'assurer l'accès à ces ressources pour les utilisateurs, l'exécution des actions de service convenues, la gestion des niveaux de service et l'amélioration continue. Cela peut également comprendre la fourniture de biens.
service relationship	A cooperation between a service provider and service consumer. Service relationships include service provision, service consumption, and service relationship management.	relation de service	Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services. Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service.
service relationship management	Joint activities performed by a service provider and a service consumer to ensure continual value co-creation based on agreed and available service offerings.	gestion des relations de service	Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues.

Term	Definition	Terme	Définition
service request	A request from a user or a user's authorized representative that initiates a service action which has been agreed as a normal part of service delivery.	demande de service	Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.
service request management practice	The practice of supporting the agreed quality of a service by handling all pre-defined, user-initiated service requests in an effective and user-friendly manner.	pratique de gestion des demandes de service	Pratique qui consiste à soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédefinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace.
service validation and testing practice	The practice of ensuring that new or changed products and services meet defined requirements.	pratique de validation et de test des services	Pratique qui consiste à s'assurer que les produits et services nouveaux et modifiés répondent aux exigences définies.
service value system (SVS)	A model representing how all the components and activities of an organization work together to facilitate value creation.	système de valeur des services (SVS)	Modèle montrant la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble pour faciliter la création de valeur.
software development and management practice	The practice of ensuring that applications meet stakeholder needs in terms of functionality, reliability, maintainability, compliance, and auditability.	pratique de développement et de gestion des logiciels	Pratique qui consiste à s'assurer que les applications répondent aux besoins des parties prenantes en termes de fonctionnalités, de fiabilité, de maintenabilité, de conformité et de vérifiabilité.
sourcing	The activity of planning and obtaining resources from a particular source type, which could be internal or external, centralized or distributed, and open or proprietary.	Approvisionnement	Activité qui consiste à planifier et à obtenir des ressources provenant d'un type de source spécifique qui peut être interne ou externe, centralisé ou distribué, ouvert ou propriétaire.
specification	A documented description of the properties of a product, service, or other configuration item.	Spécification	Description documentée des propriétés d'un produit, d'un service ou d'un autre élément de configuration.

© AXELOS Limited 2019
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.
ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
sponsor	A person who authorizes budget for service consumption. Can also be used to describe an organization or individual that provides financial or other support for an initiative.	sponsor	Personne qui autorise le budget pour la consommation de service. Il peut également s'agir d'une organisation ou d'un individu qui fournit son soutien, financier ou autre, dans le cadre d'une initiative.
stakeholder	A person or organization that has an interest or involvement in an organization, product, service, practice, or other entity.	partie prenante	Personne ou organisation qui a un intérêt ou une participation dans une organisation, un produit, un service, une pratique ou une autre entité.
standard	A document, established by consensus and approved by a recognized body, that provides for common and repeated use, mandatory requirements, guidelines, or characteristics for its subject.	norme	Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui prévoit l'utilisation courante et répétée, les exigences obligatoires, les lignes directrices, ou les caractéristiques concernant son sujet.
standard change	A low-risk, pre-authorized change that is well understood and fully documented, and which can be implemented without needing additional authorization.	changement standard	Changement préautorisé, à faible risque, qui est bien compris et intégralement documenté, et qui peut être implémenté sans nécessiter d'autorisation supplémentaire.
status	A description of the specific states an entity can have at a given time.	état	Description des états spécifiques d'une entité à un moment donné.
strategy management practice	The practice of formulating the goals of an organization and adopting the courses of action and allocation of resources necessary for achieving those goals.	pratique de gestion de la stratégie	Pratique qui consiste à formuler les objectifs d'une organisation, à adopter la marche à suivre et à procéder à l'allocation des ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs.
supplier	A stakeholder responsible for providing services that are used by an organization.	fournisseur	Partie prenante responsable de la fourniture des services utilisés par une organisation.
supplier management practice	The practice of ensuring that an organization's suppliers and their performance levels are managed appropriately to support the provision of seamless quality products and services.	pratique de gestion des fournisseurs	Pratique qui consiste à s'assurer que les fournisseurs d'une organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée, afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
support team	A team with the responsibility to maintain normal operations, address users' requests, and resolve incidents and problems related to specified products, services, or other configuration items.	équipe de support	Équipe dont la responsabilité est de maintenir le cours normal des opérations, de gérer les demandes des utilisateurs et de résoudre les incidents et problèmes relatifs à des produits, services ou autres éléments de configuration spécifiques.
system	A combination of interacting elements organized and maintained to achieve one or more stated purposes.	système	Combinaison d'éléments en interaction, organisés et maintenus de manière à atteindre un ou plusieurs buts établis.
systems thinking	A holistic approach to analysis that focuses on the way that a system's constituent parts work, interrelate, and interact over time, and within the context of other systems.	pensée systémique	Approche holistique d'analyse, qui se concentre sur la façon dont les parties d'un système fonctionnent, collaborent et interagissent au fil du temps, dans le contexte d'autres systèmes.
technical debt	The total rework backlog accumulated by choosing workarounds instead of system solutions that would take longer.	dette technique	Totalité du travail de refonte (backlog) accumulé du fait d'avoir opté pour des solutions de contournement plutôt que des solutions système, qui prendraient plus de temps.
test environment	A controlled environment established to test products, services, and other configuration items.	environnement de test	Environnement contrôlé établi pour tester des produits, des services et autres éléments de configuration.
third party	A stakeholder external to an organization.	Tierce partie	Partie prenante extérieure à une organisation.
throughput	A measure of the amount of work performed by a product, service, or other system over a given period of time.	débit	Mesure de la quantité de travail effectuée par un produit, un service ou autre système pendant une période donnée.
transaction	A unit of work consisting of an exchange between two or more participants or systems.	transaction	Unité de travail qui consiste en un échange entre deux ou plusieurs participants ou systèmes.
use case	A technique using realistic practical scenarios to define functional requirements and to design tests.	cas d'utilisation	Technique qui consiste à utiliser des scénarios pratiques réalistes pour définir des exigences fonctionnelles et concevoir des tests.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Term	Definition	Terme	Définition
user	A person who uses services.	utilisateur	Personne qui utilise des services.
utility	The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as ‘what the service does’ and can be used to determine whether a service is ‘fit for purpose’. To have utility, a service must either support the performance of the consumer or remove constraints from the consumer. Many services do both.	Utilité	Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier. La définition du terme « utilité » peut se résumer par : « ce que fait le service ». Ce terme peut servir à déterminer si un service est « adapté au besoin ». Pour être « utile », un service doit soit soutenir les performances du consommateur, soit supprimer les contraintes pour ce dernier. De nombreux services atteignent ces deux objectifs.
utility requirements	Functional requirements which have been defined by the customer and are unique to a specific product.	exigences d'utilité	Exigences fonctionnelles définies par le client et propres à un produit spécifique.
validation	Confirmation that the system, product, service, or other entity meets the agreed specification.	Validation	Confirmation que le système, produit, service ou autre entité répond aux spécifications convenues.
value	The perceived benefits, usefulness, and importance of something.	Valeur	Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément.
value stream	A series of steps an organization undertakes to create and deliver products and services to consumers.	flux de valeur	Suite d'étapes qu'une organisation effectue pour créer et fournir des produits et des services à des consommateurs.
value streams and processes	One of the four dimensions of service management. It defines the activities, workflows, controls, and procedures needed to achieve the agreed objectives.	flux de valeur et processus	Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cette dimension définit les activités, flux de travail, contrôles et procédures requis pour atteindre les objectifs convenus.
vision	A defined aspiration of what an organization would like to become in the future.	Vision	Aspiration définie de ce qu'une organisation souhaite devenir à l'avenir.

Term	Definition	Terme	Définition
warranty	Assurance that a product or service will meet agreed requirements. Warranty can be summarized as ‘how the service performs’ and can be used to determine whether a service is ‘fit for use’. Warranty often relates to service levels aligned with the needs of service consumers. This may be based on a formal agreement, or it may be a marketing message or brand image. Warranty typically addresses such areas as the availability of the service, its capacity, levels of security, and continuity. A service may be said to provide acceptable assurance, or ‘warranty’, if all defined and agreed conditions are met.	Garantie	Assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. Le terme « garantie » peut se résumer par : « la performance du service » et peut être utilisé pour déterminer si un service est « adapté à l'utilisation ». La garantie porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs de ces services. Elle peut reposer sur un accord formel, ou correspondre à un message marketing ou à une image de marque. En général, la garantie porte sur différents domaines tels que la disponibilité du service, sa capacité, ses niveaux de sécurité et sa continuité. Un service peut être considéré comme fournissant un degré d'assurance acceptable, ou « garantie », si l'ensemble des conditions définies et convenues sont respectées.
warranty requirements	Typically non-functional requirements captured as inputs from key stakeholders and other practices.	exigences de garantie	Il s'agit généralement d'exigences non fonctionnelles, capturées en tant qu'entrées fournies par les parties prenantes principales et d'autres pratiques.
waterfall method	A development approach that is linear and sequential with distinct objectives for each phase of development.	méthode en cascade	Approche de développement linéaire et séquentielle, avec des objectifs distincts pour chaque phase de développement.
work instruction	A detailed description to be followed in order to perform an activity.	instruction de travail	Description détaillée à suivre pour effectuer une activité.
workaround	A solution that reduces or eliminates the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available. Some workarounds reduce the likelihood of incidents.	solution de contournement	Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque déposée d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

Glossaire : termes et définitions

29

ITIL® Foundation

Term	Definition	Terme	Définition
workforce and talent management practice	The practice of ensuring that an organization has the right people with the appropriate skills and knowledge and in the correct roles to support its business objectives.	pratique de gestion des effectifs et des talents	Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose des bonnes personnes avec les compétences et connaissances appropriées, occupant les bons rôles, afin de soutenir ses objectifs business.

© AXELOS Limited 2019

Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.

Le logo spirale™ (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited.

