Propulsé par la dalaisonhtml { Color en arrière-plan: LightGray; } corps { marge: 0 auto; Largeur: 800px; rembourrage: 30px; Color d'arrière-plan: blanc; Font-Family: Arial, Sans-Serif; Box-shadow: 10px 10px 10px gris; } chiffre{ Affichage: bloc; Largeur: 100%; marge: 0px; marge: 10px; marge-fond: 10px; } img { Affichage: bloc; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; largeur maximale: 640px; max-height: 640px; } tableau { largeur min: 500px; Color d'arrière-plan: blanc; Border-Collapse: s'effondrer; PADDING INCELLAGE: 5px; marge: auto; marge: 10px; marge-fond: 10px; } th, td { Border: 1px noir solide; rembourrage: 8px; } ème { Police-poids: Bold; } table tr: nth-child (même) td { Color en arrière-plan: LightGray; } Annotation mathématique { Affichage: aucun; } .formule-non décodé { CONTEXTE: Répéditation-linéaire-gradient ( 45deg, / \* angle des rayures \* / Lightgray, / \* première couleur \* / Lightgray 10px, / \* longueur de la première couleur \* / Blanc 10px, / \* deuxième couleur \* / Blanc 20px / \* longueur de la deuxième couleur \* / )); marge: 0; Texte-aligne: Centre; }

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre

Version 3.0

## Contrôle du document TABLE DE MAISONS Titre du document Partie 2: Activités de traitement et implémentation < TD> Version du document 3.0 Date de sortie 15.09.2023 1.Avant-propos................................................................................................ ..............................................1 2.À propos de ce document........................................................................................................................... 1 3.Activités recommandées pour établir un SMS................................................................ .....................2 GR1 Engagement et responsabilité de gestion des tops (MCA)................................ ...........................2 GR2 Documentation (DOC)................................................................ ..................................................3 GR 3 Portée et parties prenantes de la gestion des services informatiques (SCS).............................................................. 4 GR4 Planning IT Service Management (Plan)..................................................................................... 5 GR5 Implémentation de la gestion des services informatiques (DO)............................................................................... 6 GR6 Surveillance et révision de la gestion des services informatiques (vérification)......................................................... 7 GR7 Amélioration continue de la gestion des services (ACT)................................................................ .....8 4.Activités recommandées des processus ITSM................................ .................................................9 PR1 Gestion du portefeuille de services (SPM)................................................................ ..........................9 PR2 Niveau de gestion du service (SLM).............................................................................................. 12 PR3 Service Reporting Management (SRM)...................................................................................... 15 PR4 Disponibilité du service et gestion de la continuité (SACM)............................................................. 17 PR5 Capacity Management (CAPM)................................................................ ..................................19 PR6 Information Security Management (ISM)................................ ..................................................21 PR7 Customer Relationship Management (CRM)................................................................ .............23 PR8 Prodion Relationship Management (Suppm)............................................................................ 25 PR9 Incident & Service Request Management (ISRM)................................................................ ......27 PR10 Problème Management (PM)................................................................................................ .....30 PR11 Configuration Management (confm)................................................................ .....................32 PR12 Changement Management (CHM)................................................................................................ ....34 PR13 Release & Deployment Management (RDM)........................................................................... 36 PR14 Gestion de l'amélioration du service continu (CSI)................................................................ 38

## 1.Avant-propos

FITSM est une famille de normes légères visant à soutenir la mise en œuvre de la gestion des services informatiques (ITSM), y compris des scénarios fédérés.L'approche FITSM est construite sur quatre principes clés: praticité, cohérence, suffisance et extensibilité.

Fitsm est et restera libre pour tout le monde.Cela couvre toutes les parties de la norme, y compris les pièces de base et les aides à la mise en œuvre.Toutes les parties de la norme FITSM et du matériel connexe publiées par le groupe de travail FITSM sont concédées sous licence Creative Commons International.

Le développement de FITSM a été soutenu par la Commission européenne dans le cadre du septième programme-cadre.Fitsm est maintenu par itemo e.V., un partenariat à but non lucratif de spécialistes dans le domaine de la gestion informatique, y compris des experts de l'industrie et de la recherche.

FITSM est conçu pour être compatible avec d'autres cadres ITSM tels que les bonnes pratiques internationales ISO / IEC 20000 et ITIL.Cependant, le modèle de processus FITSM, les exigences, les activités recommandées et le modèle de rôle ciblent une mise en œuvre légère et plus réalisable.La famille FitsM est composée de plusieurs documents, fournissant des conseils et des commentaires sur différents aspects de l'ITSM:

* ● Fitsm -0: Présentation et vocabulaire
* ● Fitsm -1: Exigences
* ● FITSM -2: Activités de traitement et mise en œuvre (ce document)
* ● Fitsm -3: modèle de rôle
* ● Fitsm -4: modèles et échantillons (ensemble de documents sous développement continu)
* ● Fitsm -5: guides d'implémentation (ensemble de documents sous développement continu)
* ● Fitsm -6: schéma d'évaluation de la maturité et des capacités

Tous les documents sont disponibles et publiés dans leur version la plus récente via le site Web www.Fitsm.UE.Les demandes de renseignements sur la norme et son applicabilité doivent être faites via WWW.Fitsm.EU / CONTACT -US /.

## 2.À propos de ce document

Les activités de processus et les aspects de mise en œuvre connexes énoncés dans cette partie de la série FITSM Standards visent à soutenir les processus efficaces de gestion des services informatiques et de services informatiques légers (ITMM) dans une organisation fournissant des services informatiques aux clients et harmonisant ITSM à travers les fédérations.

Cette partie de la norme fournit:

* ● Un aperçu des activités recommandées à effectuer pour établir un système de gestion des services (SMS), en fonction des exigences générales (GR1 à GR7) à partir de FITSM-1.
* ● Un aperçu des activités recommandées pour configurer et exploiter les processus ITSM, en fonction des exigences spécifiques au processus (PR1 à PR14) à partir de FITSM-1.

Cette norme est applicable à tous les types d'organisations (e.g.Entreprises commerciales, agences gouvernementales, organisations à but non lucratif) à partir desquelles les services informatiques sont fournis, quel que soit le type, la taille et la nature des services fournis, y compris les scénarios fédérés.

Aux fins de cette norme, les termes et définitions selon FITSM-0: Aperçu et vocabulaire s'appliquent.

## 3.Activités recommandées pour établir un SMS

Les activités recommandées suivantes peuvent être appliquées dans le contexte Un système de gestion de services (SMS) conçu en fonction des exigences de FITSM-1.Bien que cette section se concentre sur les aspects généraux et les exigences de la planification et de la mise en œuvre et des SMS efficaces, la section 4 de ce document traite des activités spécifiques au processus.

## GR1 Engagement et responsabilité de gestion des meilleurs (MCA)

## Objectif

pour s'assurer que la haute direction des organisations impliquées dans la prestation des services est clairement engagée dans une approche orientée vers le service et les processus et qu'ils remplissent leurs fonctions de leadership

## Questions clés

* ● Qui est le propriétaire général des sujets ITSM (le propriétaire du SMS)?
* ● Comment assurer une adoption suffisante de gestion de haut niveau pour la mise en œuvre de l'ITSM?
* ● Comment assurer une conscience suffisante et large de l'ITSM et des objectifs et plans ITSM?

## Configuration initiale du SMS

* ● Préparez une déclaration de problème décrivant les problèmes causés par le manque d'ITSM et la motivation qui en résulte pour mettre en œuvre ou améliorer ITSM.
* ● Définissez le rôle du propriétaire du SMS et attribuez ce rôle à un représentant de la haute direction des organisations impliquées dans la prestation de services aux clients.
* ● Définissez et documentez une politique générale de gestion des services (en considération de l'énoncé du problème mentionné ci-dessus), et faites-le approuvé par la direction.
* ● Produire un plan de communication en tenant compte des parties prenantes pertinentes.
* ● Créez une compréhension claire des sujets et des résultats souhaités des critiques de gestion régulières.

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Examiner et mettre à jour la politique de gestion des services à intervalles réguliers.
* ● Effectuer des activités de communication planifiées pour garantir la sensibilisation auprès du fournisseur de services.
* ● Examiner et mettre à jour le plan de communication à intervalles réguliers.
* ● Effectuer des revues de gestion des SMS à intervalles réguliers.

## sorties de touches

* ● Affectation du propriétaire SMS
* ● Politique générale de gestion des services
* ● Plan de communication
* ● Résultats documentés et suivi des actions des revues de gestion

## GR2 Documentation (DOC)

## Objectif

pour s'assurer que les éléments clés des SMS sont suffisamment documentés pour soutenir et améliorer l'efficacité et la traçabilité de ITSM

## Questions clés

* ● Qu'est-ce qui est utile et nécessaire à documenter dans le SMS?
* ● Comment pouvez-vous vous assurer que les documents sont accessibles, à jour et les modifications sont contrôlées?

## Configuration initiale du SMS

* ● Acceptez les documents spécifiques à produire (tels que les politiques, les plans, les descriptions de processus, les catalogues de services, les SLA, etc.).
* ● Définir les emplacements et les formats pour la documentation ITSM clé (comme un référentiel / système de gestion de documents en ligne central, ainsi que des modèles de documents).
* ● Acceptez l'approche et les mécanismes de contrôle de la documentation (création et approbation, communication et distribution, révision et mise à jour, ainsi que le versioning et le suivi des changements).

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Produire et maintenir la documentation sur ITSM là où convenu, défini et / ou requis.
* ● Appliquer des mécanismes de contrôle des documents à toutes les informations pertinentes d'informations documentées.

## sorties de touches

* ● Comprendre le niveau minimum requis de documentation du SMS
* ● Emplacement (s) de stockage défini pour la documentation ITSM
* ● Mécanismes de contrôle des documents établis
* ● Modèles de la documentation ITSM clé

## GR3 Scope et parties prenantes de la gestion des services informatiques (SCS)

## Objectif

pour comprendre les besoins et les attentes des parties prenantes et définir la portée du SMS

## Questions clés

* ● Qui sont les parties prenantes des services fournis et les SMS sous-jacents?
* ● Quels sont les besoins et les attentes de ces parties prenantes?
* ● Quelles sont les exigences légales et contractuelles pertinentes qui doivent être prises en considération?
* ● Quelles activités dans le contexte de la gestion des services informatiques sont sous contrôle du SMS, et lesquelles ne sont pas?

## Configuration initiale du SMS

* ● Identifier les parties prenantes des services à fournir (comme les clients, les fournisseurs, les autorités publiques et les personnes individuelles).
* ● Pour chaque partie prenante, analysez leurs besoins et leurs attentes en ce qui concerne les services ainsi que les SMS sous-jacents.
* ● Discuter de la portée requise du SMS en définissant les services, les technologies, les emplacements géographiques, les organisations et les clients concernés.
* ● Produisez une instruction (formelle) de portée.

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Mettez à jour l'analyse des parties prenantes à intervalles réguliers.
* ● Examiner la déclaration de portée à intervalles réguliers et envisager d'étendre ou de réduire la portée pour aligner le SMS aux exigences pertinentes.

## sorties de touches

* ● Analyse des parties prenantes
* ● Déclaration de portée pour le SMS

## GR4 Planification des services informatiques Gestion (Plan)

## Objectif

pour créer des plans pour la mise en œuvre et le maintien de l'ITSM dans une organisation ou une fédération, sur la base de la portée identifiée

## Questions clés

* ● Quels sont les objectifs liés à l'ITSM à atteindre pendant la période de planification?
* ● Qu'est-ce qu'une chronologie réaliste et réalisable des activités envers ces objectifs, en considérant également les ressources disponibles?
* ● Qui est responsable des différentes activités, et ont-ils la sensibilisation et les compétences nécessaires pour les réaliser?
* ● Quels outils ou technologies sont disponibles ou nécessaires pour soutenir efficacement les activités liées à l'ITSM?

## Configuration initiale du SMS

* ● Évaluer la maturité de l'ITSM actuel.
* ● Définissez un niveau de maturité cible approprié pour ITSM à atteindre.
* ● Déterminer et décrire les lacunes entre les objectifs définis et la ligne de base actuelle (Analyse GAP).
* ● Identifier et spécifier les étapes vers l'amélioration en fonction des lacunes identifiées.
* ● Produire un plan de gestion des services.Dans le cadre de cela, entre autres:
* o Définir les objectifs et les activités de la mise en œuvre du SMS et des processus ITSM connexes, y compris un calendrier pour chaque activité planifiée et des étapes importantes à atteindre.
* o Définir et attribuer des rôles et responsabilités généraux et liés au processus dans le SMS.
* o Définir les activités de formation et de sensibilisation nécessaires pour les personnes impliquées ou affectées par le SMS.
* o Clarifier quels outils seront utilisés pour soutenir la mise en œuvre du SMS et l'exécution des processus ITSM.
* ● Produire des plans spécifiques au processus, comme requis (comme un plan couvrant les activités de configuration initiale du processus pour un processus ITSM donné).

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Examiner et mettre à jour le plan de gestion des services à intervalles réguliers.
* ● Examiner les plans spécifiques au processus à intervalles réguliers et les garder alignés sur le plan global de gestion des services.

## sorties de touches

* ● Plan de gestion des services
* ● Plans spécifiques du processus, comme requis

## GR5 Implémentation de la gestion des services informatiques (DO)

## Objectif

pour mettre en œuvre ITSM en fonction des plans et assurer que les processus ITSM sont suivis dans la pratique comme défini

## Questions clés

* ● Comment le respect des plans, des processus définis, des politiques et des procédures est-il encouragé et appliqué?

## Configuration initiale du SMS

* ● Distribuer et communiquer le plan de gestion des services initial.
* ● Définir comment minimiser les écarts potentiels par rapport aux plans, y compris la gestion de toute résistance.

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Implémentez et exploitez les SMS en fonction de la version actuelle du plan de gestion des services.
* ● Répondez aux obstacles ou problèmes imprévus sur la mise en œuvre du plan de gestion des services.
* ● Identifier et effectuer des actions pour soutenir et appliquer l'application des processus ITSM définis dans la pratique, tels que la communication efficace, la sensibilisation et les activités de formation ainsi que des mesures disciplinaires en dernier recours pour ceux qui n'adhérent pas à des processus, aux politiques ou procédures connexes .

## sorties de touches

* ● Progrès de la mise en œuvre en fonction des plans

## GR6 Suivi et révision de la gestion des services informatiques (vérification)

## Objectif

pour examiner le niveau de conformité, d'efficacité et d'efficacité du SMS, et évaluer sa maturité organisationnelle

## Questions clés

* ● Dans quelle mesure les progrès de la mise en œuvre des plans de correspondance SMS?
* ● Dans quelle mesure les processus ITSM sont-ils efficaces pour atteindre les objectifs définis?
* ● Comment les mesures, évaluations et audits peuvent-ils être utilisés pour évaluer le SMS?

## Configuration initiale du SMS

* ● Définir les indicateurs de performance clés mesurables à l'appui des objectifs les plus pertinents pour surveiller l'efficacité et l'efficacité du SMS.Pour chaque indicateur de performance clé, définissez les valeurs cibles et les moyens de collecte et de rapport.
* ● Définir un programme d'évaluation ou d'audit SMS en tenant compte de l'état et de l'importance des processus ITSM à évaluer.

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Surveillez régulièrement les indicateurs de performance clés définis et évaluez les résultats par rapport aux cibles.
* ● Effectuer des évaluations et des audits en fonction des plans.
* ● Rapport sur les résultats des mesures, des évaluations et des audits à toutes les parties concernées, y compris le propriétaire du SMS.
* ● Examiner et mettre à jour les définitions des indicateurs de performance clés ainsi que le programme d'évaluation et d'audit basé sur les résultats précédents et la maturité actuelle du SMS.

## sorties de touches

* ● Définitions des indicateurs de performance clés
* ● Programme d'évaluation ou d'audit
* ● Résultats et rapports de mesures, d'évaluations et d'audits
* ● Non-conformités identifiées, écarts par rapport aux objectifs et possibilités d'amélioration

## GR7 Amélioration continue de la gestion des services (ACT)

## Objectif

Pour établir une culture d'amélioration continue du SMS et permettre au processus d'amélioration continue (CSI) d'agir sur des non-conformités et des écarts identifiés par rapport aux objectifs

## Questions clés

* ● Comment pouvons-nous nous assurer que toutes les opportunités potentielles d'amélioration sont supervisées ou considérées comme une entrée au processus CSI?
* ● Comment garantir que toutes les sources potentielles d'amélioration sont exploitées pour le processus CSI?

## Configuration initiale du SMS

* ● Promouvoir l'idée d'amélioration continue du SMS en soulignant l'importance de la contribution de chacun à elle.
* ● Soutenez la création du processus CSI et connectez le processus à toutes les activités d'évaluation dans le cadre du SMS qui peut entraîner des améliorations.

## Fonctionnement et maintenance du SMS

* ● Assurez-vous que les non-conformités et les écarts identifiés sont prioritaires, approuvés ou rejetés et mis en œuvre selon le processus CSI.

## sorties de touches

* ● progrès progressif dans l'efficacité et la maturité du SMS

## 4.Activités recommandées des processus ITSM

Les objectifs suivants et les activités recommandés peuvent être appliqués dans le contexte des processus ITSM spécifiques qui font partie d'un système de gestion de services (SMS) en fonction des exigences de FITSM -1.

## PR1 Gestion du portefeuille de services (SPM)

## Objectif

pour maintenir le portefeuille de services et gérer les services tout au long de leur cycle de vie

## Questions clés

* ● Que fait le fournisseur de services pour ses clients, et comment cela peut-il être structuré en services?
* ● Comment le fournisseur de services peut-il utiliser ses capacités pour répondre aux besoins futurs des clients?
* ● Comment la conception et la mise en œuvre de services nouveaux ou modifiés sont-ils prévus?
* ● Selon le fournisseur de services lors de la fourniture de services?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Définir un moyen de documenter le portefeuille de services.
* ● Définir un moyen de décrire / spécifier un service spécifique (e.g.Modèle de spécification de service) y compris les différentes phases du cycle de vie que le service peut déplacer (e.g.proposé, planifié, production, retraité).
* ● Configurez un portefeuille de services initial (y compris les spécifications de service) couvrant au moins tous les services en direct fournis aux clients, dans la mesure où ils sont dans le cadre du système de gestion des services.
* ● Créez une carte des corps / partis (organisations, membres de la fédération) impliqués dans la prestation de services.
* o Identifier et décrire le rôle de chaque partie dans l'approvisionnement des services.
* o Identifier un seul point de contact pour chaque corps / fête.
* ● Définir un moyen de traiter la demande de services de services et de nouvelles propositions de services.
* o Créer un modèle de proposition de service (e.g.Sous-ensemble plus petit du modèle de spécification de service).
* o Noter les critères d'évaluation utilisés pour prendre des décisions sur les propositions de services nouveaux ou modifiés.

## Traiter les entrées

* ● Toute information indiquant la demande de services, y compris la demande (potentielle) des clients et les exigences
* ● Comprendre les ressources, les capacités, les limitations et les contraintes du fournisseur de services
* ● Informations sur les services existants (e.g.le portefeuille de services actuel)

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Gérer les propositions de demande et de service
* o Identifier la demande de services nouveaux ou modifiés
* o Créer une proposition de service
* o Évaluer la proposition de service
* ● Maintenez le portefeuille de services
* o Ajouter un nouveau service au portefeuille de services
* o Mettre à jour le service dans le portefeuille de services
* O Retirer le service du portefeuille de services
* ● Gérer les services tout au long de leur cycle de vie
* o Concevoir et planifier un service nouveau ou modifié
* o superviser la mise en œuvre (du plan pour un service nouveau ou modifié)

## Sorties de processus

* ● Portfolio de service complet et à jour
* ● Spécifications de service valides et cohérentes
* ● Plans de services nouveaux ou modifiés (et demandes de modifications connexes)

## Tableau de processus

## Interfaces de clés **Depuis Process** **entrée / interface** CRM Exigences identifiées par le client comme un facteur à considérer pour identifier la demande de services nouveaux ou modifiés suppm Informations sur les fournisseurs comme base pour identifier les fournisseurs impliqués dans la livraison d'un Service donné

pour traiter

sortie / interface

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre SLM Portfolio de service ainsi que les spécifications de service comme base pour créer le catalogue de service Suppm < / td> Informations sur les fournisseurs internes et externes impliqués dans la prestation d'un service donné (partie des plans pour les services nouveaux ou modifiés) comme base pour l'identification de nouveaux fournisseurs CHM Demandes de modifications pour déclencher les modifications des éléments de configuration (CIS), selon les besoins, pour implémenter les plans pour les services nouveaux ou modifiés ISRM ACCORDS DE NIVEAU DE SERVICE (SLAS) contenant des informations sur les objectifs de service convenus pour permettre la hiérarchisation des incidents et des demandes de service

## PR2 Niveau de gestion du service (SLM)

## Objectif

pour maintenir les catalogues de services et définir et évaluer les accords sur la qualité du service avec les clients et les fournisseurs

## Questions clés

* ● Comment les parties pertinentes du portefeuille de services sont-elles présentées aux clients?
* ● Quelles cibles de service sont requises par les clients? Quels sont les SLA résultants?
* ● Quelles objectifs opérationnels doivent être atteints par les fournisseurs pour prendre en charge les objectifs de service convenus avec les clients? Quels sont les Olas et les UAS qui en résultent?
* ● Comment l'accomplissement des SLA, OLAS et UAS sont-ils évalués? Comment les clients sont-ils informés des violations du SLA?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Définissez la structure, le format et le contenu minimum pour les catalogues de services.
* ● Créez un catalogue de services initial basé sur les informations du portefeuille de services.
* ● Définissez un SLA de base / par défaut valide pour tous les services fournis aux clients, où aucun SLA spécifique / individuel n'est en place.
* ● Définissez des modèles pour les SLA individuels, OLAS et UAS.
* ● Identifiez les composants de service de soutien les plus critiques et acceptez Olas et UAS avec des fournisseurs internes et externes contribuant à la prestation de services aux clients.
* ● Convenir à des SLA individuels avec les clients pour les services les plus importants / critiques.
* ● Définir un moyen standard d'informer les clients des violations du SLA.

## Traiter les entrées

* ● Portfolio de service ainsi que les spécifications de service
* ● Exigences de niveau de service général et spécifique

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Maintenir les catalogues de services
* o Créer un nouveau catalogue de services
* o Ajouter, mettre à jour ou supprimer les services d'un catalogue
* o Retirer un catalogue de services
* ● Maintenir des SLA
* o défini et négocié / convenir d'un nouveau sla
* o Évaluer la réalisation de SLA
* o informer le client d'une violation du SLA
* o Revoir, mettre à jour ou résilier un SLA
* ● Conserver les accords de support (Olas et UAS)
* o Définir et négocier / convenir une nouvelle ola / ua
* o Évaluer Ola / UA FALLINMENT
* o dégénère une violation Ola / Ua au fournisseur
* o Revoir, mettre à jour ou mettre fin à un ola / ua

## Sorties de processus

* ● Catalogue de services à jour couvrant toutes les informations pertinentes pour les clients
* ● SLA par défaut et SLA individuels avec les clients
* ● Soutenir Olas et UAS, aligné avec SLAS

## Tableau de processus

## Interfaces de clés **à partir du processus** **entrée / interface** SPM Portfolio de service avec Les spécifications de service comme base pour créer le catalogue de services CRM Informations sur les clients et les exigences de niveau de service spécifiques identifiées (e.g.sur la base des commentaires des clients ou résultant des avis de service avec les clients) comme base pour définir les SLA suppm Informations sur les fournisseurs comme base pour définir OLAS et Uas **pour traiter** **Output / Interface** SRM SLAS avec service convenu cibles comme base pour identifier les exigences de déclaration des services, i.e.Comprendre les exigences de déclaration convenues dans SLAS Données de l'évaluation des SLAS, des OLAS et des UAS comme base pour les rapports SACM SLAS avec des cibles de disponibilité et de continuité convenues comme base pour identifier les exigences globales de disponibilité et de continuité CAPM SLA avec des objectifs de capacité et de performance convenus comme base pour identifier les exigences globales de capacité et de performance

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre ISM SLAS avec des cibles de sécurité des informations convenues comme base pour identifier les exigences de sécurité globales CRM < / td> Catalogue de services pour les services disponibles qui sont offerts aux clients SLAS reflétant ce qui a été convenu avec les clients avec Rapports de service pour prendre en charge les avis de service avec les clients Suppm olas et UAS ainsi que des rapports sur les cibles opérationnelles pour soutenir l'évaluation des performances des fournisseurs

## PR3 Gestion des rapports de services (SRM)

## Objectif

pour spécifier des rapports sur les services et les processus et s'assurer qu'ils sont produits et livrés

## Questions clés

* ● Quels rapports sont requis par les clients et autres parties intéressées?
* ● Quels services sont requis par les parties prenantes internes afin de gérer efficacement le SMS?
* ● Quelle est la fréquence et le contenu requis de ces rapports?
* ● Les rapports sont-ils réellement produits et distribués selon les besoins et convenus?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Créez une liste de tous les rapports qui sont actuellement produits ou seront produits régulièrement.
* ● Spécifiez chaque rapport identifié en donnant au rapport un nom unique (ID), en décrivant l'objectif du rapport, en identifiant son public / adresse, en définissant sa fréquence, en décrivant le contenu prévu du rapport et en définissant son format et sa méthode de livraison.
* ● Définissez des modèles pour les rapports pour normaliser / harmoniser la structure du rapport et prendre en charge des rapports efficaces et reproductibles.

## Traiter les entrées

* ● Exigences de déclaration (e.g.de SLAS)

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Identifier les exigences de déclaration
* o dériver des cibles, des événements et des non-conformités à signaler aux clients en fonction des SLA
* o Identifier les cibles, les événements et les non-conformités à signaler aux parties prenantes internes pour soutenir la gestion du SMS
* ● Maintenir les spécifications du rapport
* o Définir / spécifier un nouveau rapport
* o Mettre à jour une spécification de rapport
* O terminer un rapport
* ● Surveiller la production et la distribution des rapports
* o Vérifiez la production et la distribution des rapports selon les spécifications
* o Initier des actions de suivi en cas de reporting inexact

## Sorties de processus

* ● Liste de tous les rapports (d'accord)
* ● Spécification de tous les rapports
* ● Rapports

## Tableau de processus

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre

## Interfaces de clés **De procédé** **entrée / interface** slm SLAS avec service convenu cibles comme base pour identifier les exigences de déclaration des services, i.e.Comprendre les exigences de déclaration convenues dans SLAS Données de l'évaluation des SLAS, des OLAS et des UAS comme base pour les rapports SACM Données de disponibilité du service comme base pour les rapports CAPM Les données de performance et d'utilisation en tant que base des rapports **pour traiter** **Outprofond / Interface** CRM Rapports pertinents en tant que base pour gérer les relations avec les clients et la satisfaction du client CSI Les rapports de services comme base d'informations liés aux opportunités d'amélioration des services et du SMS < / tr>

## PR4 Disponibilité du service et gestion de la continuité (SACM)

## Objectif

pour assurer une disponibilité et une continuité suffisantes des services pour atteindre les objectifs de service

## Questions clés

* ● Comment les exigences de disponibilité et de continuité des services sont-elles déterminées?
* ● Comment les mesures sont-elles planifiées qui doivent être prises pour répondre aux exigences?
* ● Comment la disponibilité des services est-elle surveillée?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Identifier les exigences de disponibilité et de continuité les plus critiques basées sur les SLA et autres sources d'information.
* ● Définissez la structure et le format d'un plan de disponibilité et de continuité (générique).
* ● Définissez une approche pour surveiller la disponibilité (et la continuité) des services et pour enregistrer les résultats en cours.

## Traiter les entrées

* ● Exigences de disponibilité et de continuité du service (e.g.de SLAS)
* ● Facteurs de risque ayant un impact sur la capacité de fournir des services en fonction des objectifs de disponibilité et de continuité convenus

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Identifier les exigences de disponibilité et de continuité des services
* o dériver des cibles de disponibilité de SLA
* o Identifier les exigences de continuité basées sur les SLA et l'analyse d'impact commercial
* ● Maintenir et mettre en œuvre les plans de disponibilité des services et de continuité
* o Évaluer les risques liés à la disponibilité des services et à la continuité
* o Créer des plans de continuité et de disponibilité des services
* o Mettre en œuvre des mesures préventives des plans
* o Revoir, mettre à jour ou résilier les plans de continuité et de disponibilité des services
* ● Évaluer la disponibilité des services et la continuité
* o Monitor Disponibilité du service
* o Effectuer des tests de continuité de service pour les mesures réactives des plans

## Sorties de processus

* ● Plans de disponibilité et de continuité du service
* ● Données de disponibilité des services
* ● Demandes de changement

## Tableau de processus

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre

## Interfaces de clés à partir du processus entrée / interface SLM SLAS avec service convenu Les cibles de disponibilité et de continuité comme base de Identification des exigences globales de la disponibilité et de la continuité **pour traiter** **output / interface** chm Demandes d'adressage de modification Mises à jour ou modifications requises à la CEI comme base pour mettre en œuvre les mesures nécessaires pour permettre à l'environnement de service informatique de répondre Données de disponibilité comme base pour les rapports

## PR5 Gestion de la capacité (CAPM)

## Objectif

pour assurer une capacité et des performances de service suffisantes pour atteindre les objectifs de service

## Questions clés

* ● Comment les exigences de performance et de capacité du service sont-elles déterminées?
* ● Comment les mesures sont-elles planifiées qui doivent être prises pour répondre aux exigences?
* ● Comment les performances et l'utilisation du service sont-elles surveillées?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Définissez la structure et le format d'un plan de capacité (générique).
* ● Définissez une approche pour surveiller les performances et la capacité des services (y compris l'utilisation des ressources) et pour enregistrer les résultats en cours.

## Traiter les entrées

* ● Exigences de performance et de capacité du service (e.g.de SLAS)
* ● Niveau actuel des capacités plus des informations sur le passé, le courant et l'avenir (prévu) Utilisation des ressources
* ● Informations sur les ressources et contraintes disponibles

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Identifier la capacité de service et les exigences de performance
* o dériver des cibles de performance de SLA
* o Traduire les cibles de performance en exigences de capacité
* ● Maintenir et mettre en œuvre des plans de capacité
* o Créer des plans de capacité
* o Assurer la capacité selon les plans
* o Revoir, mettre à jour ou résilier les plans de capacité
* ● Évaluer les performances du service
* o Monitor les performances des services et des composants de service
* o Monitor Capacité, y compris l'évaluation contre les seuils
* o Répondre lorsque les seuils de capacité sont dépassés

## Sorties de processus

* ● Plans de capacité (reflétant les demandes, mises à niveau planifiées, rétrogradations et réallocations des ressources)
* ● Plans de surveillance des performances de la capacité et des services / concept
* ● Records / rapports de surveillance des performances de la capacité et des services

## Tableau de processus

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre

## Interfaces de clés **De Process** **entrée / interface** SLM SLAS avec capacité convenue et les cibles de performance comme base de Identification des exigences globales de capacité et de performance pour traiter **output / interface** chm demande de modifications abordées Mises à jour ou modifications requises à CIS comme base pour mettre en œuvre la planification de la capacité pour permettre à l'environnement de service informatique de répondre et les données d'utilisation comme base pour les rapports

## PR6 Information Security Management (ISM)

## Objectif

pour préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations liées à la gestion et à la prestation de services

## Questions clés

* ● Comment les exigences de sécurité de l'information sont-elles déterminées?
* ● Comment les contrôles et les politiques de la sécurité de l'information sont-ils établis, en fonction d'une compréhension des risques pertinents?
* ● Comment les événements de sécurité de l'information sont-ils surveillés et les incidents de sécurité de l'information sont-ils gérés?
* ● Comment les droits d'accès sont-ils gérés?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Définissez un schéma de classer les actifs d'information en fonction de leur sensibilité / criticité.
* ● Définir un moyen de documenter un inventaire d'actifs (d'information).
* ● Identifier, décrire et classer les actifs d'information les plus importants.
* ● Identifier les liens les plus importants entre les composants de service tels que les systèmes / installations de traitement de l'information et les actifs d'information identifiés auparavant.
* ● Définissez une méthode / schéma pour identifier et évaluer les risques de sécurité de l'information.
* ● Effectuer une évaluation initiale des risques, sur la base des actifs identifiés et axé sur les risques de sécurité de l'information les plus importants.
* ● Définir les politiques claires de la sécurité de l'information comme base d'une gouvernance efficace de la sécurité de l'information.
* ● Définir un moyen de documenter les contrôles de sécurité de l'information et de surveiller leur statut et leur progression de la mise en œuvre.
* ● Identifier et documenter les contrôles de sécurité technique, physique et organisationnelle les plus importants en place.

## Traiter les entrées

* ● Exigences de sécurité de l'information (à partir des SLAS, de la législation, des contrats)
* ● Facteurs de risque pertinents (informations sur les actifs, les vulnérabilités, les menaces)

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Identifier les exigences de sécurité de l'information
* o Dériver les exigences de sécurité de l'information de SLAS
* o Identifier les informations (actifs) à protéger et leurs besoins en termes de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité
* ● Maintenir et mettre en œuvre les contrôles et politiques de sécurité de l'information
* o Évaluer les risques liés à la sécurité de l'information
* o Créer des politiques de sécurité de l'information et définir d'autres contrôles
* o Implémenter les contrôles de sécurité de l'information
* o Revoir, mettre à jour ou résilier les politiques de sécurité de l'information et autres contrôles
* ● Évaluer la sécurité de l'information
* o Monitor, enregistrer et classer les événements de sécurité de l'information
* o Identifier et gérer les incidents de sécurité de l'information
* ● Effectuez le contrôle d'accès
* o Demandes de processus pour les droits d'accès
* o fournir des droits d'accès
* o Modifier ou révoquer les droits d'accès
* o Revoir les droits d'accès (à intervalles réguliers)

## Sorties de processus

* ● Inventaire à jour des actifs d'information
* ● Politiques de sécurité de l'information approuvées
* ● Évaluation des risques de sécurité des informations à jour
* ● Contrôles documentés de sécurité de l'information
* ● Rapports sur les événements de sécurité de l'information, les incidents et les actions de suivi
* ● Informations documentées sur les droits d'accès et leurs avis

## Tableau de processus

## Interfaces de clés **Depuis Process** **entrée / interface** SLM SLAS avec des informations convenues convenues Les cibles de sécurité comme base pour identifier les exigences de sécurité globales pour traiter **output / interface** chm Demandes de modifications Mises à jour ou modifications requises vers cis comme base pour implémenter les contrôles de sécurité de l'information jusqu'à ce qu'ils se rapportent à CIS prenant en charge les services

## PR7 Gestion de la relation client (CRM)

## Objectif

pour établir et entretenir de bonnes relations avec les clients recevant des services

## Questions clés

* ● Qui sont les clients et les utilisateurs des services informatiques?
* ● Comment les relations avec les clients sont-elles gérées, et quelles sont les meilleures façons d'obtenir ou de rester en contact avec vos clients?
* ● Les services correspondent aux besoins des clients et conduisent à la satisfaction du client?
* ● Comment les plaintes des clients sont-elles traitées?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Configurez une base de données client initiale, et pour chaque service, le document client les plus importants, y compris les coordonnées.
* ● Décidez des canaux de communication généraux à utiliser pour l'engagement des clients (e.g.commande, escalade et plaintes).
* ● Définir un moyen d'effectuer et de documenter les résultats d'une revue de service.
* ● Définir un moyen d'enregistrer, de répondre et de suivre une plainte client.
* ● Définir régulièrement un moyen d'évaluer la satisfaction des clients, e.g.(en ligne) enquêtes.

## Traiter les entrées

* ● Informations sur les clients du service
* ● Catalogue de services actuel
* ● Exigences et exigences des clients
* ● SLA existants avec les clients
* ● Plaintes des clients

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Maintenir la base de données client
* o Ajouter un nouveau client à la base de données client (y compris les coordonnées)
* o Mettez à jour les informations sur un client dans la base de données client
* o Supprimer un client de la base de données client
* ● Effectuer des avis sur le service client
* o Planifier et préparer les avis de service avec les clients
* o Effectuer et enregistrer une revue de service avec un client
* ● Gérer les plaintes des clients
* o Enregistrer, adresse et fermer une plainte client
* o Suivez l'état d'implémentation des actions à la suite d'une plainte client
* o Revoir toutes les plaintes des clients et les actions de suivi périodiquement
* ● Gérer la satisfaction du client
* o Planifier et mettre en œuvre des mesures pour évaluer la satisfaction des clients
* o Initier de suivi des actions en réponse à une satisfaction insuffisante du client

## Sorties de processus

* ● Base de données à jour des clients du service (base de données client)
* ● Rapports d'examen des services
* ● Dossiers des plaintes des clients
* ● Rapports de satisfaction du client

## Tableau de processus

## Interfaces de clés **Depuis le processus** **entrée / interface** SLM Catalogue de service pour disponible pour disponible Services offerts aux clients SLAS reflétant ce qui a été convenu avec les clients avec Rapports de services pour prendre en charge les avis de service avec les clients srm rapports pertinents comme base pour gérer les relations avec les clients et la satisfaction des clients **pour traiter** **Output / Interface** SPM Exigences identifiées du client comme Un facteur à considérer pour identifier la demande de services nouveaux ou modifiés slm Informations sur les clients et les exigences de niveau de service spécifiques identifiées (e.g.Basé sur les commentaires des clients ou résultant des avis de service avec les clients) comme base pour définir les SLA chm demandes de modifications (e.g.Pour aborder la satisfaction insuffisante du client, les commentaires des avis de service ou des plaintes des clients) CSI Suggestions d'amélioration (e.g.Pour aborder une satisfaction insuffisante sur le client, les commentaires des avis de service ou des plaintes des clients)

## PR8 Gestion des relations avec les fournisseurs (Suppm)

## Objectif

pour établir et maintenir des relations saines avec les fournisseurs internes et externes et surveiller leurs performances

## Questions clés

* ● Qui sont les fournisseurs qui soutiennent la prestation des services informatiques?
* ● Comment les relations avec les fournisseurs sont-elles gérées?
* ● Quelles sont les meilleures façons d'obtenir ou de rester en contact avec vos fournisseurs?
* ● Les fournisseurs fonctionnent-ils comme convenu et requis?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Configurez une base de données initiale de fournisseurs (couvrant tous les fournisseurs internes et externes).
* ● Pour chaque fournisseur, documentez les informations les plus importantes, y compris les coordonnées à la fois du côté du fournisseur ainsi que du côté fournisseur de services (responsable des relations avec le fournisseur).
* ● Comprendre quels services ou composants de service des fournisseurs doivent être surveillés et comment la surveillance aura lieu.

## Traiter les entrées

* ● Informations sur les fournisseurs
* ● Informations sur les offres des fournisseurs
* ● Olas avec des fournisseurs internes
* ● UAS avec des fournisseurs externes

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Maintenir la base de données des fournisseurs
* o Ajouter un nouveau fournisseur à la base de données du fournisseur (y compris les coordonnées)
* o Mettez à jour les informations sur un fournisseur dans la base de données du fournisseur
* o Retirez un fournisseur de la base de données du fournisseur
* ● Surveiller les performances du fournisseur
* o Évaluer les performances des fournisseurs
* o avec le fournisseur, contestez-vous sur les actions de suivi en réponse aux performances insuffisantes du fournisseur
* o Suivez l'état de mise en œuvre des actions de suivi convenues avec les fournisseurs

## Sorties de processus

* ● Base de données des fournisseurs à jour
* ● Résultats de l'évaluation des fournisseurs

## Tableau de processus

## Interfaces de clés **Depuis Process** **Input / Interface** SPM Informations sur interne et Fournisseurs externes impliqués dans la prestation d'un service donné (partie des plans pour les services nouveaux ou modifiés) comme base pour l'identification de nouveaux fournisseurs SLM OLAS et UAS ainsi que des rapports sur les cibles opérationnelles pour soutenir l'évaluation des performances des fournisseurs **pour traiter** **output / interface** spm Informations sur les fournisseurs en tant que fournisseurs comme Une base pour identifier les fournisseurs impliqués dans la prestation d'un service donné slm Informations sur les fournisseurs comme base pour les nouveaux ou mis à jour Olas et UAS

## PR9 Gestion des demandes d'incident et de service (ISRM)

## Objectif

Pour restaurer l'opération de service convenu après la survenue d'un incident et répondre aux demandes de service utilisateur

## Questions clés

* ● Comment les incidents et les demandes de service sont-ils traités?
* ● Quelles informations peuvent être utilisées pour soutenir la manipulation et la résolution efficaces des incidents?
* ● Comment les clients sont-ils impliqués?
* ● Comment les principaux incidents se distinguent-ils des autres incidents et gérés en conséquence?

## Activités: configuration initiale du processus

* ● Configurer un outil (e.g.outil Ticket / Workflow) Soutenir l'enregistrement et la manipulation (y compris la classification, la hiérarchisation, l'escalade, la fermeture) des incidents et des demandes de service signalés.
* ● Définir une manière standardisée et reproductible (procédure) d'enregistrement des incidents et des demandes de service qui spécifient les sources et les canaux par lesquels les incidents et les demandes de service peuvent être soulevés, le format requis d'un rapport ou d'une demande de service d'incident, et de la voie en que l'incident ou la demande de service est enregistré dans le système d'enregistrement.
* ● Définissez une manière standardisée et reproductible (procédure) de classification des incidents et des demandes de service qui spécifient un schéma de classification approprié et décrit comment il doit être appliqué.
* ● Définir une manière standardisée et reproductible (procédure) de hiérarchisation des incidents et des demandes de service qui spécifie un schéma de priorisation approprié et décrit comment la priorité d'une demande d'incident ou de service doit être calculée.
* ● Définissez une manière standardisée et reproductible (procédure) de l'escalade des incidents et des demandes de service qui spécifient les chemins d'escalade fonctionnels et hiérarchiques.
* ● Définir une manière standardisée et reproductible (procédure) de fermeture des incidents et des demandes de service qui spécifient comment les incidents et les demandes de service sont fermés, y compris la communication et la confirmation des utilisateurs requis.
* ● Définir les critères d'identification d'un incident majeur, ainsi qu'un moyen standardisé et reproductible (procédure) de traiter les incidents majeurs de l'enregistrement à la fermeture, y compris un examen majeur des incidents.
* ● Identifier les incidents bien connus et récurrents, et pour chacun d'eux décrivez, si nécessaire, les étapes de béton à effectuer en réponse à l'incident respectif afin de le gérer efficacement de l'enregistrement à la fermeture.
* ● Identifier les demandes de service standardisées en fonction des descriptions de service et des SLA, et pour chacun d'eux décrivez, si nécessaire, les étapes en béton à effectuer en réponse à la demande de service respective afin de le gérer efficacement de l'enregistrement à la fermeture.

## Traiter les entrées

* ● Incidents rapportés par les utilisateurs ou identifiés par le fournisseur de services
* ● Demandes de service soulevées par les utilisateurs
* ● Informations de configuration (CMDB)

## Activités: exécution des processus en cours

* ● Gérer les incidents et les demandes de service
* o Enregistrer une demande d'incident ou de service
* o Classifier et hiérarchiser les incidents ou les demandes de service, y compris la vérification des principaux critères d'incident
* o dégénère de la demande d'incident ou de service au besoin
* o Résoudre l'incident ou répondre à la demande de service
* o Demande d'incident ou de service proche
* ● Gérer les principaux incidents
* o Identifier l'incident comme un incident majeur sur la base des critères convenus
* o Affecter un coordinateur d'incident majeur pour l'incident majeur
* o Gérer les incidents majeurs avec une priorité la plus élevée
* o Informer les parties prenantes et augmenter les incidents majeurs au besoin
* o Résoudre un incident majeur
* o effectuer une revue des incidents majeurs et fermer l'incident majeur
* ● Gérer les workflows nécessaires pour résoudre les incidents et répondre aux demandes de service
* o Maintenir les workflows étape par étape pour des incidents bien connus et récurrents en tenant compte du KEDB
* o Maintenir les workflows pour les demandes de service standardisées

## Sorties de processus

* ● Records d'incident
* ● Records de demande de service
* ● Rapports d'examen des incidents majeurs
* ● Demandes de modifications soulevées pour déclencher le processus de gestion des changements, afin de commencer la réalisation des demandes de service
* ● Descriptions à jour des flux de travail étape par étape pour les incidents standard et les demandes de service
* ● Rapports d'incident réguliers

## Tableau de processus

## Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre

## Interfaces de clés **De Process entrée / interface SLM SLAS contenant des informations sur Les cibles de service convenues pour permettre la hiérarchisation des incidents et des demandes de service PM Base de données d'erreur connue (KEDB) contenant des informations sur les erreurs connues et les réalisations connexes pour prendre en charge le Résolution des incidents causés par des erreurs connues confm CMDB contenant des informations sur les éléments de configuration et leurs relations pour soutenir la classification, la priorité, l'escalade et la résolution des incidents et la réalisation des demandes de service rdm Informations sur les versions prévues ou récemment déployées pour prendre en charge la résolution des incidents (e.g.Pour comprendre si les incidents sont potentiellement liés aux versions) pour traiter Output / Interface pm Informations sur les incidents sur les incidents , y compris les informations des billets et rapports incidents, pour permettre l'analyse des modèles et des tendances chm demandes de modifications requises pour résoudre les incidents ou pour répondre aux demandes de service < / td>**

## **PR10 Problème Management (PM)**

## **Objectif**

**pour identifier et étudier les problèmes afin de réduire leur impact ou de les empêcher de provoquer d'autres incidents**

## **Questions clés**

* **● Comment les problèmes sont-ils identifiés?**
* **● Comment les problèmes sont-ils étudiés et gérés d'une manière que leur impact est minimisé?**
* **● Quelles informations sur les erreurs et les solutions de contournement connues doivent être maintenues?**

## **Activités: configuration initiale du processus**

* **● Définissez un moyen standardisé et reproductible d'enregistrer des problèmes, des erreurs connues et des solutions de contournement connexes et de configurer une base de données d'erreur connue (KEDB) initiale à l'aide d'un outil approprié ou d'une autre forme de documentation.**
* **● Configurer un outil (e.g.outil Ticket / Workflow) Soutenir l'enregistrement et la manipulation (y compris la classification, la hiérarchisation, l'escalade, la fermeture) des problèmes identifiés.**
* **● Assurez-vous que les informations pertinentes sur les incidents, y compris les dossiers et les rapports des incidents, et le CMDB sont accessibles pour traiter le personnel effectuant l'identification et l'enquête du problème.**
* **● Assurer que le personnel du processus impliqué dans l'ISRM et le PM sont conscients des différents objectifs et perspectives de ces processus, même lorsque, dans la pratique, certaines activités peuvent se chevaucher ou se produire presque en parallèle.**

## **Traiter les entrées**

* **● Statistiques sur les incidents et les demandes de service (pour l'analyse des tendances)**
* **● Dossiers de demande d'incident et de service**
* **● D'autres sources d'informations pertinentes pour identifier les (nouveaux) problèmes, y compris les enregistrements de changement et de publication**
* **● Informations de configuration (CMDB)**

## **Activités: exécution des processus en cours**

* **● Identifier les problèmes**
* **o Effectuer un modèle d'incident régulier et une analyse des tendances pour identifier les problèmes (potentiels)**
* **o Enregistrer un problème**
* **● gérer les problèmes**
* **o classer et hiérarchiser un problème**
* **o Identifier la cause profonde et catégoriser le problème comme une erreur connue**
* **o Identifier une ou plusieurs solutions de contournement dans la mesure du possible**
* **o Évaluer les options de résolution d'un problème et résoudre un problème le cas échéant**
* **o Fermez un problème (suivant la résolution ou lorsqu'il n'est plus pertinent)**
* **● Maintenir le kedb**
* **o Ajouter une erreur connue (y compris une ou plusieurs solutions de contournement) au KEDB**
* **o Mettre à jour ou désactiver un enregistrement d'erreur connu dans le KEDB**

## **Sorties de processus**

* **● KEDB à jour avec des informations (enregistrements) sur les problèmes, les erreurs connues et les solutions de contournement connexes**
* **● Demandes de modifications soulevées pour déclencher le processus de gestion des changements, afin de résoudre les causes profondes sous-jacentes des problèmes identifiés / erreurs connues**

## **Tableau de processus**

## **Interfaces de clés Depuis Process entrée / interface ISRM Informations sur les incidents sur les incidents , y compris les informations des billets et rapports incidents, pour permettre l'analyse des modèles et des tendances confm CMDB contenant des informations sur les éléments de configuration et leurs relations pour prendre en charge la classification , priorisation et étude des problèmes pour traiter output / interface chm demande de modifications à Résoudre / éliminer les problèmes ISRM Base de données d'erreur connue (KEDB) contenant des informations sur les erreurs connues et les solutions de contournement connexes pour soutenir la résolution des incidents causés par des erreurs connues**

## **PR11 Configuration Management (confm)**

## **Objectif**

**pour fournir et maintenir un modèle logique des éléments de configuration à l'appui des autres activités de gestion des services**

## **Questions clés**

* **● Pour les services offerts: qu'est-ce qui est considéré comme un CI, et qu'est-ce qui ne l'est pas?**
* **● Quelles informations doivent être maintenues dans le CMDB pour chaque CI?**
* **● Comment s'assurer que les informations du CDMB sont correctes et à jour?**

## **Activités: configuration initiale du processus**

* **● Définissez la portée du processus de gestion de la configuration et la base de données de gestion de la configuration intégrée (CMDB).**
* **● D'accord le niveau de détail des informations de configuration à collecter.**
* **● Identifier et définir les types d'IC ​​(y compris leurs attributs) et les types de relations.**
* **● En fonction de la portée définie, identifiez toutes les sources existantes d'informations de configuration dans l'environnement du fournisseur de services.**
* **● Définissez le concept d'intégration des sources disponibles d'informations de configuration et ajoutez des informations de configuration manquantes au CMDB intégré, y compris la sélection de technologies / outils de support appropriés.**

## **Traiter les entrées**

* **● Informations / données pertinentes sur les éléments de configuration (CIS) et leurs relations**
* **● Informations sur les modifications apportées à CIS**

## **Activités: exécution des processus en cours**

* **● Maintenir des informations de configuration**
* **o Enregistrer le nouveau CI dans le CMDB (créer un enregistrement de configuration)**
* **o Mettre à jour les informations sur un ci**
* **● Vérifiez les informations de configuration**
* **o Plan Configuration Vérification**
* **o Effectuer la vérification de la configuration (pour identifier les erreurs ou les incohérences dans les informations de configuration et déclencher des actions correctives)**

## **Sorties de processus**

* **● Modèle logique à jour de tous les IC pertinents et leurs attributs et relations, reflété par les informations / enregistrements stockés dans la base de données de gestion de la configuration (CMDB)**
* **● Rapports de vérification de la configuration**

## **Tableau de processus**

## **Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre**

## **Interfaces de clés Depuis le processus entrée / interface chm Les informations sur le déploiement des versions (et les modifications apportées à CIS incluses dans les versions) requises pour mettre à jour le CMDB et (si nécessaire) introduire de nouveaux types de CI pour traiter OUTPUT / Interface Toutes les informations de configuration du CMDB pour prendre en charge les activités de processus**

## **PR12 Changement Management (CHM)**

## **Objectif**

**pour planifier, approuver et revoir les changements de manière contrôlée pour éviter un impact négatif sur les services**

## **Questions clés**

* **● Quels types de changements sont pris en compte et comment les changements sont-ils classés en conséquence?**
* **● Comment les différents types de changements sont-ils évalués et approuvés?**
* **● Comment savons-nous si un changement a réussi?**
* **● Comment les modifications sont-elles planifiées et coordonnées avec le déploiement?**
* **● Comment s'assurer que les informations sur les modifications prévues sont disponibles pour les parties concernées?**

## **Activités: configuration initiale du processus**

* **● Configurer un outil (e.g.outil Ticket / Workflow) Soutenir l'enregistrement et la manipulation (y compris la classification, l'évaluation, l'approbation, la mise en œuvre, la revue de la mise en œuvre du post) des modifications demandées et approuvées.**
* **● Définir un moyen normalisé et reproductible d'enregistrer les demandes de modifications (RFC) et les modifications approuvées qui en résultent qui spécifient les sources et les canaux par lesquels les RFC peuvent être soulevés, le format requis d'un RFC et la façon dont le RFC est enregistré dans le système d'enregistrement.**
* **● Définir les critères d'identification des changements d'urgence, ainsi qu'un moyen standardisé et reproductible de traiter les changements d'urgence de l'enregistrement à la fermeture, y compris un examen des changements d'urgence.**
* **● Identifier les changements bien connus et récurrents, et pour chacun d'eux, créez un changement standardisé et décrivez, si nécessaire, les étapes en béton à effectuer afin de gérer efficacement le changement respectif de l'enregistrement à la fermeture (y compris les étapes pour mettre en œuvre le changement et assurer une traçabilité et une documentation adéquates).**
* **● Créez un calendrier de modifications (y compris ceux des versions pour fournir un aperçu de la mise en œuvre des changements).**

## **Traiter les entrées**

* **● Demandes de modifications (RFC)**
* **● Informations sur les versions et déploiements prévus**

## **Activités: exécution des processus en cours**

* **● Gérer l'évaluation et l'approbation des changements**
* **o Enregistrer un changement en fonction d'une demande de changement (RFC)**
* **o Classifier un changement, y compris la vérification contre le changement majeur et les critères de changement d'urgence**
* **o Évaluer un changement**
* **o approuver ou rejeter un changement (en considérant des conditions spéciales pour les changements majeurs ou d'urgence)**
* **● Gérer la mise en œuvre des changements et l'examen (en relation avec RDM le cas échéant)**
* **o Planifier et planifier un changement (y compris les actions techniques et non techniques)**
* **o Implémentez un changement**
* **o Effectuer un examen de la mise en œuvre du poste (en considérant des conditions spéciales pour les changements majeurs ou d'urgence)**
* **O Fermez un changement**

## **Sorties de processus**

* **● Modifier les enregistrements**
* **● Horaire des modifications à jour**
* **● Rapports d'examen de la mise en œuvre du post**
* **● Liste à jour des modifications standard (prédéfinies) et des flux de travail étape par étape pour les gérer**

## **Tableau de processus**

## **Interfaces de clés à partir du processus entrée / interface toute demande de changement en déclenchez le processus CHM pour traiter Output / Interface confm Informations sur planifié, Les modifications approuvées et / ou implémentées à la CIS se reflètent dans le CMDB RDM Les modifications approuvées et planifiées prêtes à être envisagées pour le déploiement à l'avenir / versions à venir (en fonction des critères et stratégies de libération et de déploiement applicables) Modifier le calendrier avec les dates de déploiement proposées pour les modifications / base / base approuvés pour la planification et la planification des versions**

## **PR13 Release & Deployment Management (RDM)**

## **Objectif**

**pour regrouper les modifications en types de versions appropriées et pour les déployer efficacement**

## **Questions clés**

* **● Comment les différentes stratégies de libération et de déploiement sont-elles appliquées à différents IC?**
* **● Quels changements sont inclus dans quels types de versions?**
* **● Comment les versions peuvent-elles être planifiées et testées avant le déploiement?**
* **● Comment savons-nous si une version a réussi?**
* **● Comment inverser les déploiements infructueux?**

## **Activités: configuration initiale du processus**

* **● Définir un moyen standardisé et reproductible de définir et de planifier les versions, en fonction des modifications approuvées et du calendrier des modifications.**
* **● Définir les critères d'identification de différents types de versions, telles que les versions majeures, les versions mineures ou les versions d'urgence.**
* **● Définir les stratégies de libération et de déploiement pour tous les IC sous le contrôle du processus de gestion du changement, garantissant que l'approche de déploiement des modifications d'un CI ou d'un ensemble de CI est comprise.**
* **o Définir les composants de service et les IC auxquels la stratégie s'applique et dans quelles conditions**
* **o Définir la fréquence des versions et les moyens de libération pour la stratégie**
* **o Définir les tests à effectuer sous cette stratégie**
* **● Définir un moyen d'enregistrer les résultats des tests de libération et de déploiement et d'évaluation des critères d'acceptation.**

## **Traiter les entrées**

* **● Informations sur les modifications approuvées**
* **● Modifier l'horaire**
* **● Toute contraintes ou exigences de planification de libération et de déploiement**

## **Activités: exécution des processus en cours**

* **● Planification des versions**
* **o Créer une version, basée sur la stratégie de libération et de déploiement applicable**
* **O Tester une version**
* **● Libérer le déploiement**
* **o Planifier et effectuer la communication et la formation pour les utilisateurs et le personnel de soutien**
* **o Préparer le déploiement d'une version**
* **o Déployer une version**
* **o Revoir un communiqué de réussite**
* **o Informer les parties prenantes des résultats de la libération**
* **o Fermer une version**

## **Sorties de processus**

* **● Reliminaires définis et déployés avec succès**
* **● Informations / rapports sur le succès et l'échec des versions**

## **Tableau de processus**

## **Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre**

## **Interfaces de clés du processus entrée / interface chm Modifications approuvées et planifiées qui sont prêts à considérer le déploiement pour les versions futures / à venir (selon les critères définis et les stratégies de libération et de déploiement applicables) Changer le calendrier avec proposé Dates de déploiement pour les modifications / base / base approuvés pour la planification et la planification des versions confm Informations de configuration (CMDB) comme base pour les décisions éclairées dans la planification du déploiement pour traiter output / interface ISRM Des versions récemment déployées pour soutenir la résolution des incidents (e.g.Pour comprendre si les incidents sont potentiellement liés aux versions) confm Informations sur le déploiement des versions (et les modifications apportées à CIS incluses dans les versions) requises) Pour mettre à jour le CMDB et (si nécessaire), introduisez de nouveaux types de CI**

## **PR14 Management d'amélioration des services continue (CSI)**

## **Objectif**

**pour planifier, mettre en œuvre et examiner les améliorations des services et des processus**

## **Questions clés**

* **● Comment les opportunités d'amélioration des services et des processus sont-ils identifiés et évalués?**
* **● Comment la mise en œuvre des actions pour l'amélioration est-elle contrôlée et surveillée?**

## **Activités: configuration initiale du processus**

* **● Identifier toutes les sources pertinentes de suggestions potentielles d'amélioration.**
* **● Définissez une façon standardisée d'enregistrer des suggestions d'amélioration des sources identifiées.**
* **● Configurer un outil (e.g.outil de ticket / workflow) soutenant l'enregistrement et la manipulation (y compris la priorisation, l'approbation de l'évaluation) des suggestions d'amélioration.**

## **Traiter les entrées**

* **● Suggestions d'améliorations**
* **● Résultats des mesures, des évaluations et des audits du SMS, notamment:**
* **o a identifié les non-conformités ainsi que les carences en matière d'efficacité et d'efficacité des processus ITSM, et des possibilités d'amélioration qui en résultent**
* **o a identifié des lacunes dans la performance des services ou des composants de service à l'appui, et des opportunités d'amélioration qui en résultent**
* **● Commentaires des clients des avis de service, des plaintes et des analyses / enquêtes de satisfaction**
* **● Autres sources d'améliorations**

## **Activités: exécution des processus en cours**

* **● Gérer l'évaluation des améliorations**
* **o Identifier et enregistrer une opportunité / suggestion d'amélioration**
* **o Évaluer une opportunité / suggestion d'amélioration**
* **● Gérer la mise en œuvre des améliorations**
* **o Déciter une action pour traiter une amélioration**
* **o suivre l'état et les progrès des actions d'amélioration**

## **Sorties de processus**

* **● Améliorations des services ou du SMS**
* **● Demandes de modifications**

## **Tableau de processus**

## **Partie 2: Processus des activités et mise en œuvre**

## **Interfaces de clés De procédé entrée / interface toute suggestions pour améliorer les services et le SMS qui nécessite le contrôle et la coordination via le processus CSI SRM Les rapports de services comme base d'informations liés aux opportunités d'amélioration des services et du SMS < / td>**

**pour traiter**

**sortie / interface**

**chm**

**Demandes de modifications pour déclencher le processus de gestion des changements, dans**

**afin d'implémenter des améliorations (si nécessaire)** .