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 3: Modèle de rôle

Version 3.0.1

## Contrôle du document Titre du document Fitsm - 3: modèle de rôle Version du document 3 et 30.1 Date de sortie 2024 - 05 - 22

## Contenu 1.Avant-propos................................................................................................ ...........................................1 2.À propos de ce document......................................................................................................................... 1 3.Concepts de rôle de base........................................................................................................................... 2 3.1 anatomie d'un rôle................................................................................................ ...........................2 3.2 Affecter les rôles et la matrice RACI............................................................................................... 2 4.Rôles généraux dans un SMS..................................................................................................................... 3 4.1 propriétaire de SMS................................................................................................................................ ......3 4.2 Manager SMS................................................................................................................................... 4 4.3 rôles généraux supplémentaires possibles................................................................................................ .....5 5.Approche de la propriété de traitement, de la gestion et de l'exécution......................................................... 5 6.Processus - Rôles spécifiques dans un SMS................................................................................................ ........7 6.1 Contexte: Gestion du portefeuille de services (SPM)................................................................ ...............7 6.2 Contexte: Gestion du niveau de service (SLM)..................................................................................... 8 6.3 Contexte: Gestion des rapports de services (SRM)............................................................................. 9 6.4 Contexte: Disponibilité des services et gestion de la continuité (SACM)................................ ..................10 6.5 Contexte: Gestion des capacités (CAPM)....................................................................................... 11 6.6 Contexte: Gestion de la sécurité de l'information (ISM)................................................................ .......12 6.7 Contexte: Gestion de la relation client (CRM)................................................................ ..13 6.8 Contexte: Gestion des relations avec les fournisseurs (Suppm)................................................................ .13 6.9 Contexte: Gestion des demandes d'incident et de service (ISRM)........................................................... 14 6.10 Contexte: Gestion des problèmes (PM)......................................................................................... 15 6.11 Contexte: gestion de la configuration (confm).......................................................................... 16 6.12 Contexte: Gestion du changement (CHM)......................................................................................... 17 6.13 Contexte: Gestion de libération et de déploiement (RDM)................................................................ 18 6.14 Contexte: gestion continue de l'amélioration des services (CSI)..................................................... 19 7.Présentation du modèle......................................................................................................................moins

## 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
* · Fitsm -3: modèle de rôle (ce document)
* · Fitsm -4: modèles et échantillons (ensemble de documents sous développement continu)
* · Fitsm -5: guides de mise en œuvre (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 .

## 2.À propos de ce document

Partout que l'IATM est mis en œuvre et les processus ITSM connexes sont définis, les rôles clairement définis sont essentiels pour s'assurer que les personnes impliquées dans ces processus sont conscientes de leurs responsabilités.FITSM-3 fournit l'ensemble des rôles de base qui doivent être attribués afin d'établir un système de gestion de services (SMS).Bien que tous les rôles ne soient pas requis en toutes circonstances, il est important d'attribuer des individus à des rôles nécessaires au niveau de maturité individuel d'un fournisseur de services.

FITSM -3 prend en charge FitsM-1: Exigences et FITSM-2: activités de processus et mise en œuvre, dans la structuration d'un niveau de capacité réalisable pour les processus ITSM considérés.Le modèle de rôle défini dans FITSM -3 n'est pas destiné à être exhaustif ou le seul modèle valide qui peut être utilisé, mais il donne des conseils sur la mise en place d'un paysage de rôles et de responsabilités pour répondre aux exigences FITSM-1.

Cette norme est applicable à tous les types d'organisations (e.g.Entreprises commerciales, agences gouvernementales, universités, 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.Aux fins de cette norme, les termes et définitions selon FITSM-0: Aperçu et vocabulaire s'appliquent.

## 3.Concepts de rôle de base

Afin de comprendre le modèle de rôle présenté ici, nous fournissons quelques concepts de base sur la façon dont les rôles sont construits dans un SMS.

## 3.1 anatomie d'un rôle

Un rôle, selon FITSM-0, est un ensemble de responsabilités et de comportements ou d'actions connectés collectés dans une unité logique qui peut être affectée à un individu ou à un groupe.Plus en détail, nous pourrions dire qu'un rôle est composé de la manière suivante: Figure 1: Anatomie d'un rôle

* · Chaque rôle a un contexte où le rôle fonctionne, c'est généralement l'entité avec laquelle le rôle traite.Dans certaines situations, c'est aussi large que des SMS entiers, dans d'autres situations, cela pourrait être avec un processus spécifique ou même un seul incident.
* · Chaque rôle doit alors avoir une définition: la liste des tâches à accomplir ou les responsabilités à tenir concernant le contexte du rôle.
* · Enfin, un individu doit être attribué au rôle, doit être conscient de la mission et avoir une expérience suffisante pour remplir le rôle, ou alternativement, se faire une formation suffisante pour remplir le rôle.

Si un rôle comprend un contexte, une définition claire et une affectation, nous pouvons dire que ce rôle a été mis en œuvre.Comme nous le verrons dans les sections suivantes, certains rôles ne seront mis en œuvre qu'une seule fois, tandis que d'autres seront mis en œuvre plusieurs fois en parallèle.

## 3.2 Affecter les rôles et la matrice RACI

La matrice RACI est un outil pour décrire les rôles et les responsabilités dans un contexte spécifique de manière simplifiée et facile à comprendre.Bien que les rôles décrits dans ce document puissent aider à attribuer des responsabilités au sein d'un SMS, il y a souvent plusieurs individus impliqués dans une seule question, et la division des responsabilités et de la responsabilité n'est pas toujours claire.Une matrice RACI aide à clarifier cela et peut être un outil utile.Les quatre lettres R, A, C et I dans la matrice RAI représentent les différentes formes génériques de responsabilité ou de participation:

* ● Responsable: une personne ou un rôle exécutant / exécutant / effectuant un processus ou une activité.
* ● Responsable: la personne ou le rôle régissant un processus ou une activité en définissant et en approuvant les objectifs et en fournissant ou en acquérant des ressources et des capacités requises afin que le processus ou l'activité puisse être effectué efficacement.
* ● Consulté: une personne ou un rôle dont l'expertise ou tout autre type de contribution est nécessaire pour effectuer un processus ou une activité sans que cette personne soit responsable du processus ou de l'activité.
* ● Informé: une personne ou un rôle qui doit être tenu informé de l'état et / ou des résultats d'un processus ou d'une activité.

Dans le contexte du modèle de rôle, il est important de comprendre que différents individus et leurs rôles impliquent différents niveaux d'implication dans un processus ou une activité.Une matrice RACI montre ces relations et peut être un moyen utile de décrire les contributions de différents rôles dans le contexte du processus ou de l'activité considéré.Par exemple: Figure 4 Exemple d'une matrice RACI  **Rôle 1**   **Rôle 2**   **Rôle 3**  **…**  Activité 1 a r i Activité 2 ai c r Activité 3 ac r c

Pour produire une matrice RACI valide, l'ensemble suivant de règles simples doit être suivi:

* ● Chaque ligne doit contenir exactement un "A".La justification de cette règle est qu'il devrait y avoir une responsabilité claire pour chaque activité; Dans le même temps, cela peut conduire à la confusion et au manque d'engagement individuel ou de comptabilité, si deux ou plusieurs personnes ou rôles sont responsables au même moment.
* ● Chaque ligne doit contenir au moins un "R".Il s'agit d'une contrainte évidente, car il exige qu'il n'y ait aucune activité pour laquelle les responsabilités de les exécuter sont indéfinies.
* ● Il faut éviter que la même personne ou le même rôle soit responsable et responsable en même temps, i.e.pour la même activité.

## 4.Rôles généraux dans un SMS

Les rôles généraux dans un SMS sont ceux qui abordent l'ensemble des SMS.Ils sont principalement liés aux exigences générales (GR 1-7) dans FITSM-1: exigences.

## 4.1 propriétaire de SMS

Le propriétaire du SMS (également appelé propriétaire responsable du SMS) est le rôle qui a la responsabilité globale de l'établissement et de l'entretien des SMS.Au moyen d'une gouvernance efficace, le propriétaire du SMS définit les objectifs clés et fournit une orientation globale pour le SMS.Par conséquent, une personne ayant une autorité suffisante, généralement une personne au niveau supérieur de la gestion, devrait assumer ce rôle.  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Propriétaire SMS · Propriétaire responsable de l'ensemble du système de gestion des services (SMS).· Responsabilité globale pour toutes les activités liées à l'ITSM. 1 pour le SMS global · Agir comme point de contact principal pour les préoccupations dans le contexte de la gouvernance de l'ensemble des SMS . Souvent, la personne qui prend en charge le rôle du propriétaire SMS peut également reprendre le propriétaire du processus pour l'intégralité ou un sous-ensemble · Définir et approuver les objectifs et les politiques pour l'ensemble du SMS. de l'ITSM · Nommez les propriétaires de processus et / ou les gestionnaires, et s'assurer qu'ils sont compétents pour remplir leurs rôles . Processus. · Approuver les modifications du SMS global.· Décider de la fourniture de ressources dédiées à ITSM. · En fonction de la surveillance et des avis, décidez des changements nécessaires dans les objectifs, les politiques et les ressources pour le SMS .

## 4.2 SMS Manager

Le gestionnaire SMS est le rôle souvent considéré comme le "chef de projet" de la mise en œuvre de la gestion des services informatiques dans une organisation ou une fédération.Cependant, différent d'un chef de projet régulier, le gestionnaire SMS n'est pas libéré de ses fonctions après que le SMS a été mis en œuvre avec succès dans une certaine mesure, car un système de gestion nécessitera toujours des efforts continus de maintenance, de développement et d'amélioration.Le gestionnaire SMS coordonne tous les efforts dans la planification, la mise en œuvre, la révision et l'amélioration supplémentaire du SMS.  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Manager agir comme le principal point de contact pour toutes les préoccupations opérationnelles (y compris la planification et le développement) dans 1 pour le SMS global SMS ·

* · Gérer les risques à travers le SMS (sauf s'il existe un rôle de gestionnaire de risque de niveau SMS défini pour ce SMS).
* · Rapport et, si nécessaire, dégénèrez au propriétaire du SMS.
* · Identifier les opportunités d'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité du SMS.

## 4.3 rôles généraux supplémentaires possibles

Les rôles ci-dessus fournissent un ensemble minimum de rôles généraux, mais d'autres peuvent être imaginés sur la base des exigences générales GR1-Gr7 ou en fonction des sujets qui surviennent dans plusieurs processus.

Par exemple, à partir de la documentation GR2 (DOC), un agent de documentation à l'échelle du SMS pourrait être pris en compte, chargé de s'assurer que toute la documentation est cohérente dans une organisation.De même, les auditeurs internes mandatés en vertu de la surveillance et de l'examen de la gestion des services informatiques (chèques) pourraient être pris en compte.

Un autre exemple pourrait être dans le domaine de la gestion des risques.Les risques sont spécifiquement identifiés dans FITSM dans le cadre de PR4: Disponibilité des services et gestion de la continuité et également dans la gestion de la sécurité de l'information PR6 (ISM).Dans certaines situations, il peut être logique de considérer un gestionnaire de risques couvrant tous les processus.

Aucune de ces éléments n'est requise par FITSM, mais ces rôles généraux et d'autres peuvent être définis comme nécessaire dans le contexte spécifique du fournisseur de services.

## 5.Approche de la propriété, de la gestion et de l'exécution

Ce document définit un ensemble de bases de rôles nécessaires afin de mettre en œuvre des processus de gestion des services et un système de gestion des services selon FITSM.Bien que la plupart des rôles impliquent des tâches spécifiques adaptées à leurs processus et contextes respectifs, il existe des modèles de rôle récurrents qui apparaissent de manière cohérente dans tout le modèle.Ceux-ci sont expliqués dans cette section.

Pour chaque processus, nous avons un «propriétaire de processus» et un «gestionnaire de processus», analogue au propriétaire SMS et au gestionnaire SMS vu dans la section précédente.En général, les rôles «Process Owner» sont plus liés à la surveillance que le contrôle direct d'un processus, analogue à l'option de responsabilité sur la matrice RACI présentée dans une section précédente.En pratique, les rôles du «propriétaire du processus» sont souvent combinés avec le propriétaire du SMS dans la pratique, bien que cela nécessite plus d'engagement du propriétaire du SMS.

En général, les rôles de «gestionnaire de processus» prennent le contrôle opérationnel d'un processus et sont le leader quotidien des activités de processus, leur rôle étant plus proche de l'option «responsable» dans une matrice RACI.Ils supervisent les activités de traitement et traitent le personnel et augmentent les problèmes aux rôles du «propriétaire du processus».

Ensuite, nous avons un type commun dans les rôles de «propriétaire de cas».Les cas sont des entités qui existent dans les processus à plusieurs reprises et qui se produisent plusieurs fois, souvent en nombre élevé.Des exemples de cas sont les dossiers d'incident (billets), les SLA, les clients ou même les services.Nous ne pouvons pas prédire combien de cas de chaque type se produiront à l'avance, mais nous nous attendons certainement à de nombreux billets incidents au fil du temps, et j'espère que beaucoup

clients.Nous ne pouvons pas supposer que l'attribution d'un rôle pour couvrir tous les cas d'un type sera efficace, car chacun peut avoir besoin de compétences différentes.Nous attribuons plutôt un propriétaire pour chaque cas, pour le gérer au cours de sa durée de vie.Ce rôle peut bien sûr être réaffecté au fil du temps, et un individu peut gérer plusieurs cas similaires à la fois, mais cela garantit que toutes les entités importantes au sein d'un SMS ont un certain niveau de surveillance.Les propriétaires de cas sont souvent à la fois responsables d'un cas et sont responsables dans une certaine mesure, cependant, il est plus souvent responsable de la gestion de l'affaire et de ne pas être ignorée, plutôt que de prendre des décisions de haut niveau à ce sujet.De cette manière, par exemple, le propriétaire d'un changement proposé peut être nécessaire pour s'assurer qu'il est équitablement discuté, et les coûts et avantages évalués en temps opportun, mais qui ne sont pas eux-mêmes celui qui prend une décision sur la mise en œuvre finalement.

Enfin, nous avons des membres du personnel du processus.Ce rôle est donné à toute personne effectuant des tâches dans un processus sans effectuer l'un des autres types de rôles décrits ci-dessus.Ceci est souvent pour ceux qui ont des tâches opérationnelles telles que les procédures suivantes suivantes dans le processus.Souvent, ceux qui ont des rôles plus spécifiques sur un seul processus peuvent agir en tant que membres du personnel dans d'autres processus en même temps.

Le tableau suivant donne les tâches communes pour ces trois types de rôles courants.Ceux-ci sont mentionnés par les rôles spécifiques au processus dans les sections suivantes.  **Type de rôle commun**   **Tâches communes**  Processus des propriétaires de · Agir comme le principal point de contact pour les préoccupations dans le contexte de la gouvernance d'un processus ITSM spécifique. 14 Processus · Définir et approuver les objectifs et les politiques dans le contexte du processus en fonction des objectifs et politiques globaux du SMS. · Nommez le gestionnaire de processus et assurez-vous qu'ils sont compétents pour remplir ce rôle. · Approuver les modifications / améliorations du processus opérationnel, telles que les modifications (significatives) de la définition du processus. · Décidez de la fourniture de ressources dédiées au processus et à ses activités.· Sur la base de la surveillance et des avis de processus, décidez des changements nécessaires dans les objectifs, les politiques et les ressources spécifiques au processus. Les gestionnaires de processus des 14 processus · agissent comme le principal point de contact pour les préoccupations opérationnelles dans le contexte du processus.· Maintenez la définition / description du processus et assurez-vous qu'elle est disponible pour les personnes concernées. · Conservez un niveau de conscience et de compétence adéquat du · Gérer les risques qui impliquent ce processus (sauf s'il existe un processus rôle spécifique qui gère les risques dans ce contexte).  **dégénèrez le propriétaire du processus, si nécessaire.Identifiez les opportunités d'amélioration de l'efficacité et de l'efficacité du processus.Tâches supplémentaires - - en fonction du processus spécifique (voir des modèles de rôle spécifiques du processus).** Propriétaire du cas Responsabilité globale d'un cas spécifique se produisant dans un contexte de processus (e.g.un incident spécifique à résoudre).Agir comme le point de contact principal pour toutes les préoccupations dans le contexte de ce cas spécifique.Coordonner toutes les activités nécessaires pour gérer / résoudre le cas spécifique. Membre du personnel du processus Effectuer des tâches en fonction du processus défini / établi et, le cas échéant, ses activités et procédures (e .g.la procédure de priorisation d'un incident). Rapport aux propriétaires de cas et / ou aux gestionnaires de processus, selon le cas.Contribuer à l'efficacité et à l'amélioration continue du processus.

## 6.Rôles spécifiques au processus dans un SMS

## 6.1 Contexte: Gestion du portefeuille de services (SPM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus SPM:

* ● Process Owner SPM
* ● Process Manager SPM  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A Le propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte du SPM. 1 dans le total Process Owner SPM Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Maintenir le portefeuille de services.· 1 dans le total Process Manager SPM Gérer les mises à jour du portefeuille de services.· Assurez le cycle de vie des services nouveaux ou modifiés · Passez en revue le portefeuille de services à intervalles planifiés. Propriétaire du cas: · Responsabilité globale pour un service spécifique 1 par service Service Cela fait partie du portefeuille de services.· Agir comme le point de contact principal pour tous (Process propriétaire

## 6.2 Contexte: Gestion du niveau de service (SLM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus SLM:

* ● Process Owner Slm
* ● Process Manager Slm
* ● Propriétaire du cas: SLA / OLA / UA Propriétaire  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte du SLM 1 dans le total Processus Process Slm Tâches génériques des tâches génériques des tâches génériques de Un gestionnaire de processus (voir la section 5), plus: · Maintenir le catalogue de services.· Gérer les mises à jour du catalogue de services.· Assurez-vous que le catalogue de services est aligné avec le 1 dans le total Gestionnaire de processus SLM  **· Assurez-vous que tous les SLA, Olas et UAS sont documentés de manière cohérente e.g.en maintenant les modèles d'accord.· Approuver des SLA neufs ou modifiés, Olas et UAS.· Assurez-vous que les SLA, les Olas et les UAS sont alignés les uns sur les autres.** Propriétaire du cas: · Maintenez le SLA, OLA ou UA sous leur 1 par SLA, OLA et sla / ola / propriété et assurez-vous qu'il est spécifié et ua

## 6.3 Contexte: Gestion des rapports de services (SRM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus SRM:

* ● Processus SRM
* ● Process Manager SRM
* ● Propriétaire du cas: propriétaire de rapport  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte de SRM 1 dans le total propriétaire du processus SRM Tâches génériques des tâches génériques des tâches génériques des tâches génériques de Un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Maintenir la liste des rapports.· Examiner les spécifications du rapport à intervalles réguliers.· Surveillez la production de rapports précis 1 au total Process Manager SRM propriétaire · Maintenir la spécification du rapport pour le rapport sous leur propriété.· Produisez et livrez le rapport selon le 1 par rapport Propriétaire du cas: rapport
* · Assurez-vous que les entrées / contributions nécessaires pour produire le rapport sont fournies à temps.
* · Comprendre les exigences nouvelles ou modifiées sur le rapport sous leur propriété et mettre à jour la spécification du rapport en conséquence.

## 6.4 Contexte: Disponibilité des services et gestion de la continuité (SACM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus SACM:

* ● Process Owner Sacm
* ● Process Manager SACM
* ● Propriétaire du dossier: Propriétaire du plan de disponibilité / Plan de continuité Propriétaire  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir la section 5) appliqué dans le contexte de SACM 1 dans le total Processus SACM Manager SACM · 1 dans le total Processus Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: identifier la disponibilité du service et la continuité Propriétaire du dossier: Plan de disponibilité Propriétaire / continuité · Plan sous leur propriété.· 1 par plan de disponibilité / plan de continuité Créer et maintenir la disponibilité ou la continuité assurez-vous que les parties prenantes concernées dans le contexte du plan sont consultées et informées lorsque
* · En fonction du contenu du plan final / approuvé, augmentez les demandes de modifications ou déclenchez le processus d'amélioration des services continus, selon les besoins.
* · En cas de plan de continuité: assurez-vous que les besoins de test du plan sont identifiés et que les tests de mesures préventives ou réactives sont effectuées régulièrement.

## 6.5 Contexte: Gestion des capacités (CAPM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus CAPM:

* ● Process Owner Capm
* ● Process Manager Capm
* ● Propriétaire du cas: Propriétaire du plan de capacité  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte de CAPM 1 dans le total Process Owner Capm Process Manager · · 1 en total tâches génériques CAPM d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: identifier les performances et la capacité du service Propriétaire du cas: Plan de capacité · leur propriété. 1 Plan par capacité Créez et maintenez le plan de capacité sous
* · Assurez-vous que le plan et toute mise à jour sont approuvés conformément aux autorités concernées.
* · Sur la base du contenu du plan final / approuvé, augmenter les demandes de modifications ou déclencher le processus CSI, comme requis.

## 6.6 Contexte: Management de la sécurité de l'information (ISM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus ISM:

* ● Procédé propriétaire du processus ISM
* ● Process Manager ism
* ● Propriétaire du cas: propriétaire du risque de sécurité
* ● Propriétaire du cas: propriétaire du contrôle de sécurité  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Processus ISM < / td> tâches génériques d'un propriétaire de processus (voir section 5) appliquée dans le contexte de l'ISM 1 au total Process Manager ISM (Information Security Manager / Officier) Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir la section 5), plus: · Agir comme le principal contact du fournisseur de services pour tous les problèmes liés à la sécurité de l'information.· Surveiller l'état et la progression de toutes les activités liées au processus de sécurité de l'information 1 au total · Maintenir et maintenir Passez en revue la spécification / documentation d'un risque de sécurité spécifique.· Agir comme un point de contact principal et un expert pour le risque sous leur propriété. Propriétaire du cas: propriétaire de risque de sécurité 1 par risque de sécurité < / tr> Propriétaire du cas: · Maintenir et examiner les spécifications / 1 par sécurité Sécurité Documentation d'un contrôle de sécurité spécifique. Control Control · Agissez comme un point de contact principal et un expert pour le Propriétaire Contrôle sous leur propriété.

## 6.7 Contexte: Gestion de la relation client (CRM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus CRM:

* ● Process Owner CRM
* ● Process Manager CRM
* ● Propriétaire du cas: responsable de la relation client (gestionnaire de compte)  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Processus Process Crm Generic Tâches d'un propriétaire de processus (voir section 5) appliquée dans le contexte de CRM 1 au total Process Manager CRM Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Maintenez la base de données client. 1 dans le total Propriétaire du cas: Customer Relationship Manager · Client.· agir comme le point de contact principal pour un maintien spécifique de la relation avec ce client par 1 par client identifié ( Compte Communication régulière.· Traiter les plaintes formelles des clients.· Effectuer, modérer et enregistrer les avis sur le service client. manager)

## 6.8 Contexte: Gestion des relations avec les fournisseurs (Suppm)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus Suppm:

* ● Process Owner Suppm
* ● Process Manager Suppm
* ● Propriétaire du cas: Gestionnaire des relations avec les fournisseurs  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte de Suppm 1 dans le total Process Owner Suppm Generic Tasks of Un gestionnaire de processus (voir la section 5), P Plus: · Maintenez la base de données du fournisseur.` fournisseur.· Maintenir la relation avec ce fournisseur par communication régulière. 1 par fournisseur identifié Propriétaire du cas: Gestionnaire de relations avec le fournisseur

## 6.9 Contexte: Incident et gestion des demandes de service (ISRM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus ISRM:

* ● Le propriétaire du processus ISRM
* ● Process Manager ISRM
* ● Propriétaire du cas: propriétaire d'incident / propriétaire de demande de service  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte de l'ISRM 1 dans le total propriétaire du processus ISRM Les tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Assurez-vous que tous les incidents et demandes de service sont enregistrés et que les enregistrements sont de qualité suffisante pour permettre la traçabilité et à long terme 1 Total Processus Analyse.· Surveiller les progrès globaux de la résolution des incidents et de la réalisation des demandes de service et identifiez les violations potentielles de la réponse cible et des temps de résolution.  **Propriétaire du cas: Propriétaire d'incident /**   **· Coordonner et prendre la responsabilité globale de toutes les activités dans le cycle de vie d'un incident ou d'une demande de service spécifique.**  **1 par demande d'incident / service**  Propriétaire de la demande de service · Surveiller la progression de la résolution des incidents ou de la remise Les délais convenus. · Démarquez les rappels aux personnes impliquées dans la résolution des incidents ou la demande de réalisation et de dégénation du gestionnaire de processus comme requis. · En cas de violation (potentielle) de SLA, de communication et d'escalade de déclenchement tels que définis dans le processus SLM.· Assurer un niveau de documentation adéquat pour l'incident ou la demande de service spécifique.

## 6.10 Contexte: Gestion des problèmes (PM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus PM:

* ● Process Owner PM
* ● Process Manager PM
* ● Propriétaire du cas: propriétaire de problème  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir section 5) appliqué dans le contexte de PM 1 au total Processus PRESSION PM Tâches génériques de Un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Assurez-vous que les tendances des incidents sont régulièrement analysées pour identifier les problèmes. 1 dans le total Process Manager PM à la fermeture.· Coordonner et prendre la responsabilité globale de toutes les activités du cycle de vie d'un problème spécifique, 1 par problème Propriétaire du cas: Problème · Surveillez la progression de la résolution du problème et Assurez-vous que le problème est transféré efficacement, si requis. · Assurez-vous que les informations du KEDB sur cette Problème / erreur connue sont à jour, y compris Descriptions appropriées du potentiel Solution. · Communiquez le problème / l'erreur connue et des contacts potentiels aux parties prenantes pertinentes < tr> (e.g.Personnel ISRM et utilisateurs). · Selon l'option sélectionnée pour traiter avec l'erreur de problème / connu, soulève des demandes de modifie ou déclenche le processus CSI au besoin.

## 6.11 Contexte: gestion de la configuration (confm)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus confm:

* ● Process Owner Confm
* ● Process Manager confm
* ● Propriétaire du cas: élément de configuration (CI) Propriétaire  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A propriétaire du processus (voir la section 5) appliqué dans le contexte de confm 1 dans le total Process Owner Owner CONFM Tâches génériques des tâches génériques des tâches génériques de Un gestionnaire de processus (voir la section 5), plus: · Maintenir et examiner périodiquement la portée et la granularité du CMDB.· Maintenir les définitions de tous les CI et relations 1 au total Process Manager confm · Assurez-vous que les informations sur un IC spécifique dans le CMDB est précis et à jour. 1 par CI Propriétaire du cas: propriétaire de CI

Les relations de / vers un IC spécifique sont exactes et à jour.

## 6.12 Contexte: Gestion du changement (CHM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus CHM:

* ● Process Owner CHM
* ● Process Manager CHM
* ● Propriétaire du cas: Modifier le propriétaire
* ● Changer le membre du conseil consultatif (CAB)  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Process Owner CHM < / td> 1 dans le total tâches génériques d'un propriétaire de processus (voir section 5) appliquée dans le contexte de CHM Manager CHM < / td> 1 dans le total Processus Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Plan, calendrier, préparer et modérer le changement > Propriétaire du cas: Modifier le propriétaire · Contrôler et coordonner toutes les activités dans le cycle de vie d'un changement spécifique.· Surveiller les progrès de l'évaluation et de la mise en œuvre du changement pour ce changement. 1 par modification Advisory des modifications · Évaluer les modifications non standard, en tenant compte du moins: 1 carte pour un certain nombre de modifications < / td> Board (CAB) o Avantages o risques o Impact potentiel o Faisabilité technique o Effort / coût · Décidez de l'approbation du non-standard change, basé sur les résultats de l'évaluation. · Décidez quels modifications peuvent être considérées comme pré-approuvées à l'avenir. Parties prenantes des modifications qui sont actuellement Sous réserve de l'évaluation et de l'approbation. · Les réunions de cabine doivent avoir lieu à régulière intervalle, bien que la composition spécifique de le CAB peut / va varier.

## 6.13 Contexte: Gestion de libération et de déploiement (RDM)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus RDM:

* ● Processus RDM propriétaire
* ● Process Manager Rdm
* ● Propriétaire du cas: propriétaire de la libération  **Rôle**   **Tâches**   **Nombre de rôles implémentés**  Tâches génériques de A Processus du processus (voir la section 5) appliqué dans le contexte de RDM 1 au total Process Owner Rdm Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir section 5), plus: · Maintenir la planification globale de la version, y compris 1 au total Process Manager Rdm < / td> · Gérer les stratégies de libération et de déploiement définies pour le SMS. · Appliquez les stratégies de libération et de déploiement à des groupes de composants définis, selon le cas.  **Propriétaire du cas:**   **· Identifiez la version et le déploiement appropriés**   **1 par version**  Release Stratégie pour une version spécifique. propriétaire · Contrôler et coordonner les activités dans le cycle de vie d'une version spécifique, y compris la planification, la construction, les tests et déploiement. · Assurez-vous que la documentation requise du La version (y compris les plans de libération) est complète et · Agissez comme un point de contact unique pour la version pour toutes les parties prenantes de cette version, y compris le < / td> Changer le gestionnaire, les propriétaires de modification affectés, < tr> développeurs, gestionnaire de problèmes et client Représentants.

## 6.14 Contexte: gestion continue de l'amélioration des services (CSI)

Les rôles suivants doivent être définis et attribués dans le contexte spécifique du processus CSI:

* ● Processus CSI CSI
* ● Process Manager CSI
* ● Propriétaire du cas: propriétaire d'amélioration Rôle Tasques Nombre de rôles implémentés Tâches génériques de A Processus de processus (voir la section 5) appliqué dans le contexte de CSI 1 au total propriétaire de processus CSI Process Manager CSI CSI Tâches génériques d'un gestionnaire de processus (voir la section 5), plus: · Passez en revue l'état et les progrès de la permanence 1 au total Propriétaire d'amélioration · Maintenir l'amélioration sous leur propriété.· Coordonner les activités pour mettre en œuvre le 1 par amélioration propriétaire de cas:

## 7.Présentation du modèle de rôle

Les principaux types de rôles décrits dans ce modèle, y compris les rôles généraux et spécifiques au processus, peuvent être visualisés comme suit:

. Figure 2: Visualisation des rôles dans le SMS

Nous pouvons également étendre cette visualisation avec un processus et des exemples spécifiques: Figure 3: Visualisation des rôles dans le SMS avec des exemples.