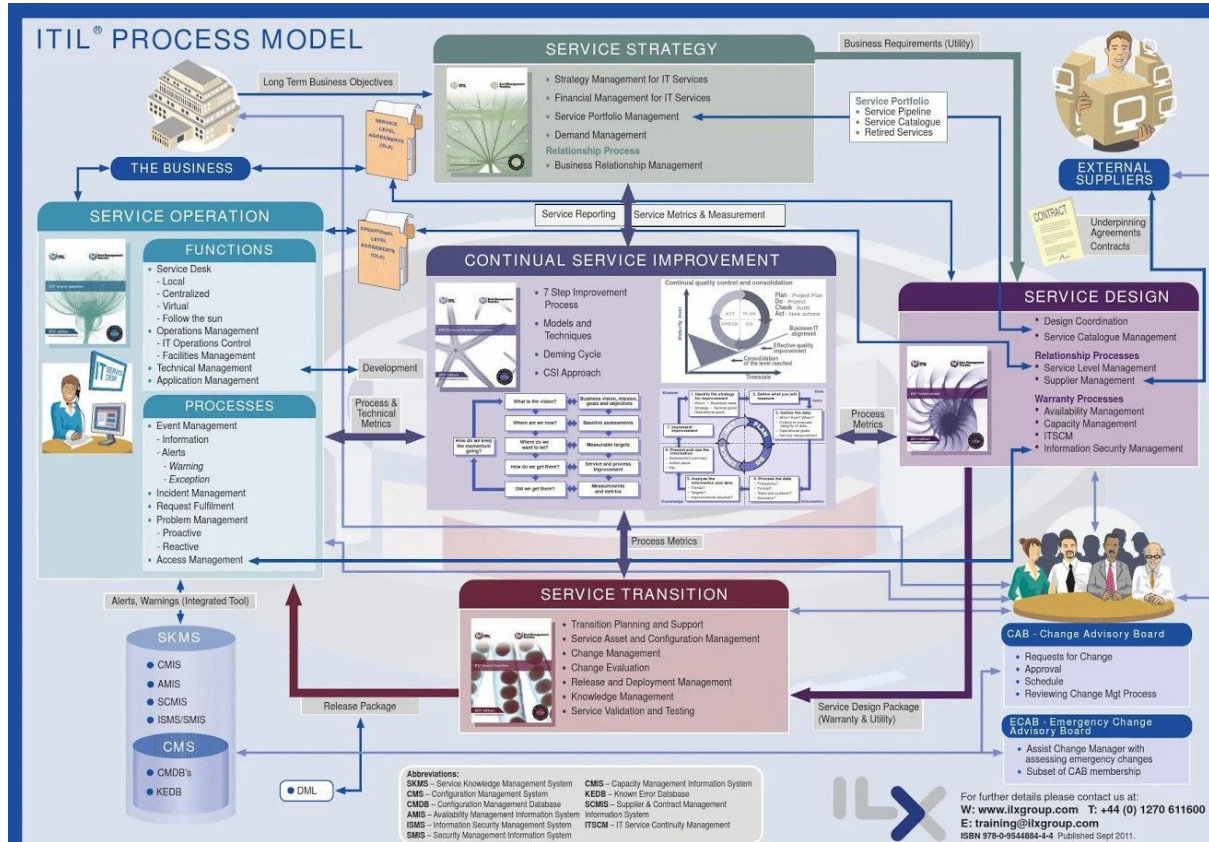


# Documentation Service Operation

*par Tom Ryser & Dario Genga*



# Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>2</b>
<b>Introduction</b>	<b>3</b>
But	3
Objectifs	3
Zones d'application	3
<b>Fonctions</b>	<b>3</b>
Service Desk (Bureau de service)	3
Operations Management (Gestion des opérations)	4
IT Operations Control (Contrôle des opérations IT)	4
Facilities Management (Gestions installations)	4
Technical Management (Gestion technique)	4
Application Management (Gestion de l'application)	4
<b>Processus</b>	<b>4</b>
Event Management (La gestion d'événement)	4
Incident Management (La gestion des incidents)	4
Request Fulfilment (Demande l'accomplissement)	5
Access Management (Gestion des accès)	5
Problem Management (Gestion des problèmes)	5
<b>Conclusion</b>	<b>5</b>
<b>Sources</b>	<b>6</b>

# Introduction

Service Operation (opération de service en français) est l'un des 3 services d'ITIL.

## But

Le but de l'opération de service est de délivrer et gérer des services qui conviennent aux besoins des utilisateurs et des clients.

## Objectifs

Les objectifs de l'opération de service sont :

- de maintenir un bon niveau de satisfaction envers les clients
- de proposer des services de technologies de l'informations efficient
- de minimiser les impacts des pannes de services
- d'assurer l'accès aux services de technologies de l'informations uniquement aux utilisateurs autorisés

## Zones d'application

L'opération de service donne des conseils dans les zones suivantes :

- Les activités qui font part d'un service de l'opération de service.
- Services de gestion de processus, qui gèrent et exécute les processus effectués dans l'opération de service
- Les technologies requises par chaque services
- Aux personnes qui gèrent les processus et technologies, qui commandent les demandes de l'organisation pour les services et produits.

## Fonctions

Les fonctions sont des groupes de personnes et d'outils ou ressources qui se chargent de s'occuper de différents processus et activités au sein de l'entreprise.

Elles se chargent donc de fournir la structure et stabilité à l'entreprise.

## Service Desk (Bureau de service)

S'occupe des différents incidents et requêtes demandées, ainsi que de fournir une interface pour les processus de gestion de services.

## Operations Management (Gestion des opérations)

S'occupe de contrôler les services et infrastructures IT via des tâches de routine journalières décomposées en deux sous-fonctions :

- IT Operations Control
- Facilities Management

### IT Operations Control (Contrôle des opérations IT)

L'objectif est de surveiller et contrôler les services de technologies de l'informations et des infrastructures sous-jacente. Cette fonction exécute donc des tâches journalières de maintenances et de sauvegardes.

### Facilities Management (Gestions installations)

L'objectif est de gérer l'environnement physique de où se trouve l'infrastructure IT. Cela inclus tous les aspects de la gestion de l'environnement physique (ex: la ventilation), de l'accès au bâtiment et de l'environnement de surveillance.

## Technical Management (Gestion technique)

Fourni une expertise technique et un support pour la gestion de l'infrastructure IT.

## Application Management (Gestion de l'application)

S'occupe de proposer les meilleurs pratique afin d'améliorer la qualité globale lors du développement de logiciels et de la maintenance de ces derniers.

## Processus

Un processus est un ensemble structuré d'activité conçues pour accomplir un objectif précis.

## Event Management (La gestion d'événement)

L'objectif est :

- d'être sûr que la configuration des objets et services soient constamment surveillés
- de filtrer et catégoriser les événements de façon à choisir l'action la plus appropriée

## Incident Management (La gestion des incidents)

L'objectif est de gérer et résoudre les différents incidents rencontrés afin de remettre les services à disponibilité des utilisateurs dans les plus bref délais.

## Request Fulfilment (Demande l'accomplissement)

L'objectif est de remplir les requêtes de services, qui sont pour la majorité des cas des changements mineurs (ex: changement de mot de passe) ou des demandes d'informations.

## Access Management (Gestion des accès)

L'objectif est de donner l'autorisation aux utilisateurs d'utiliser un service afin de se prévenir des accès non-autorisés.

Le processus de gestion des accès exécute essentiellement les politiques définies dans la gestion de la sécurité d'informations.

*Note : Gestion d'accès réfère parfois à la gestion des droits ou à la gestion de l'identification,*

## Problem Management (Gestion des problèmes)

L'objectif est de gérer le cycle de vie de tous les problèmes. La gestion des problèmes consiste premièrement à se prémunir des différents incidents possible, ainsi qu'à minimiser les impacts des incidents qui ne peuvent être évités.

Une gestion des problèmes proactif permet d'analyser les rapports d'incidents et d'utiliser les données collectées par les autres processus de services de gestions de technologies d'informations afin d'identifier les tendances ou les problèmes significatifs.

## Conclusion

L'opération de service est un ensemble de fonctions et de processus qui se chargent de délivrer et gérer différents services qui conviennent aux besoins des utilisateurs et clients.

## Sources

it process maps : [https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL\\_Service\\_Operation](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Service_Operation)

ITIL.org : <http://os.itil.org/en/vomkennen/itil/ueberblick/prozesseundfunktionen.php>

wikipédia : <https://en.wikipedia.org/wiki/ITIL>

Vidéo YouTube, Service Operation | ITIL V3 Foundation | ITIL Basics | Simplilearn :

<https://www.youtube.com/watch?v=f7PBgUFT73c>