



**Mr.KHIAT Salim**



**Objectifs ?  
Attentes de la formation ?  
Perspectives? / Projets ?**

**Connaissances d'ITIL ?  
Autres Référentiels ?**

# Agenda

## ITIL V4.0

1. Introduction à ITIL V4.0
2. Concepts clé d'ITIL V4.0
3. Les dimensions d'ITIL V4.0
4. Système de valeur service SVS
5. Les quatre principes directeurs
6. La chaîne de valeur service CVS
7. La gouvernance
8. L'amélioration continue
9. Les pratiques
10. Le résultat: Examen blanc de certification



# 1. Introduction à ITIL V4.0



- Approche orientée service



Est-ce que le monde change?

**Quels sont les services qui vont disparaître à cause de ce service ?**

### Prévision 2035:

- Automatisation des restaurants,
- Automatisation des banques,
- Voiture autonome (sans conducteur),
- Disparition de la liquidité,
- Voyage à l'espace courante.

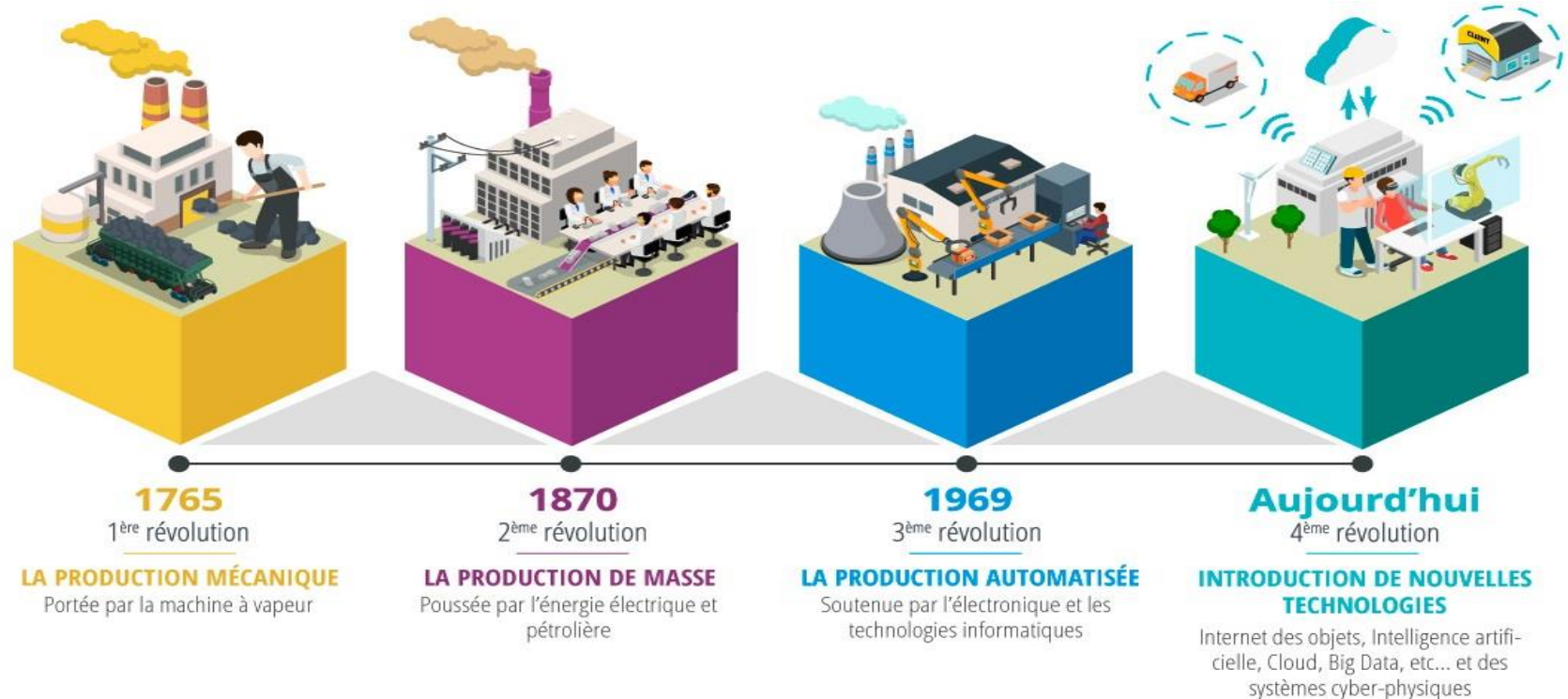


**Quels sont les domaines à automatiser encore ?**



- Révolutions industrielles

Où sommes nous?



- **1<sup>ère</sup> révolution industrielle:**  
Révolution machine à vapeur.

- **2<sup>ème</sup> révolution industrielle:**  
Révolution électricité, pétrole, la mécanique et la chimie.

- **3<sup>ème</sup> révolution industrielle:**  
Révolution des Ordinateurs, NTIC.

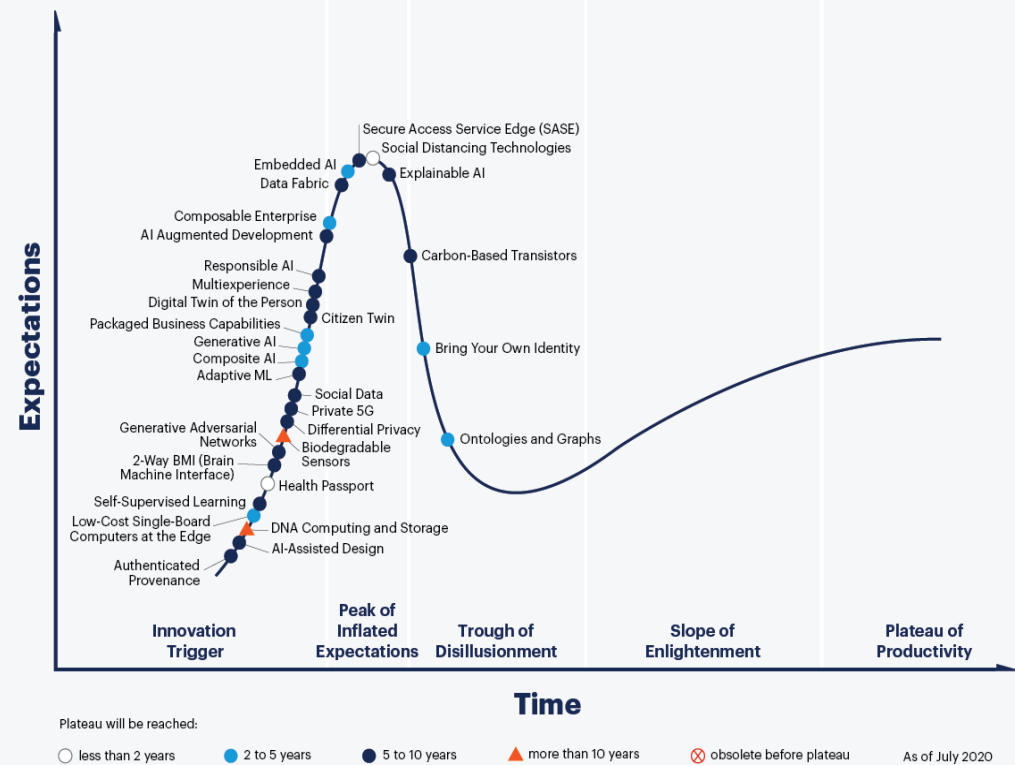
- **4<sup>ème</sup> révolution industrielle:**  
Révolution **Intelligence artificielle**,  
Internet des objets, réalité augmentée..

### Les tendances technologiques émergentes selon Gartner en 2020

Parmi les 30 profils technologiques analysés, Gartner met en avant 5 tendances émergentes :

- Les architectures composites,
- La confiance dans les algorithmes,
- L'identité numérique,
- L'intelligence artificielle formative
- et au-delà du silicium.

#### Hype Cycle for Emerging Technologies, 2020



[gartner.com/SmarterWithGartner](https://gartner.com/SmarterWithGartner)

Source: Gartner  
© 2020 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner and Hype Cycle are registered trademarks of Gartner, Inc. and its affiliates in the U.S.

**Gartner.**



Possibilité de la transformation digitale dans les organisations :

### Réflexion innovatrice

Construire un univers **innovateur** dont seul les idées innovatrices nouvelles et encourager à les mettre en œuvre.

### Gouvernance courageuse

Avancer vers l'avant et pratiquer un **management efficient** et piloter les personnes vers des objectifs renouvelés.

### Législation

Vers **la législation** renouvelé et doit suivre les changements rapides.

## C'est quoi ITIL V4.0



- ✓ ITIL est un ensemble de plateformes **IT de management de service** pour aligner IT avec les besoins métiers ,
- ✓ ITIL aide les organisations **pour délivrer les services** IT avec l'utilisation des méthodes efficaces,
- ✓ Le but est **d'améliorer l'efficacité**.
- ✓ ITIL 4 met l'accent sur l'importance de la **création de la valeur** plutôt que sur la fourniture de services

L'objectif d'ITIL est de :



Réduction des coûts IT,



Améliore les services IT,



Augmenter la productivité,



Meilleur management des risques métiers et les arrêts de service,



Améliorer la satisfaction client avec livraison des services efficient



Fournir des orientations pour la gestion des services

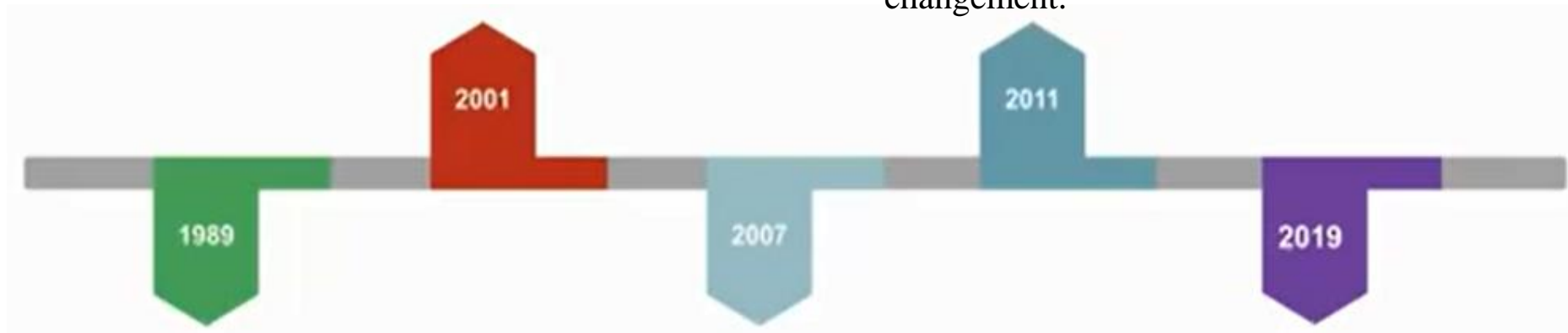
### Evolution d'ITIL

#### ITIL V2.0

- Des processus pour fournir et supporter les services.
- Aligner le métier avec l'IT,

#### ITIL V3.0 (Mise à jour)

Révision V3.0 avec un nombre de changement.



#### ITIL V1.0

Ensemble de bonnes pratiques pour gérer les services.

#### ITIL V3.0

Un cycle de vie complet.

##### Nouveauté:

- Outsourcing,
- Virtualisation.

#### ITIL V4.0

-Un système de co-production de la valeur.

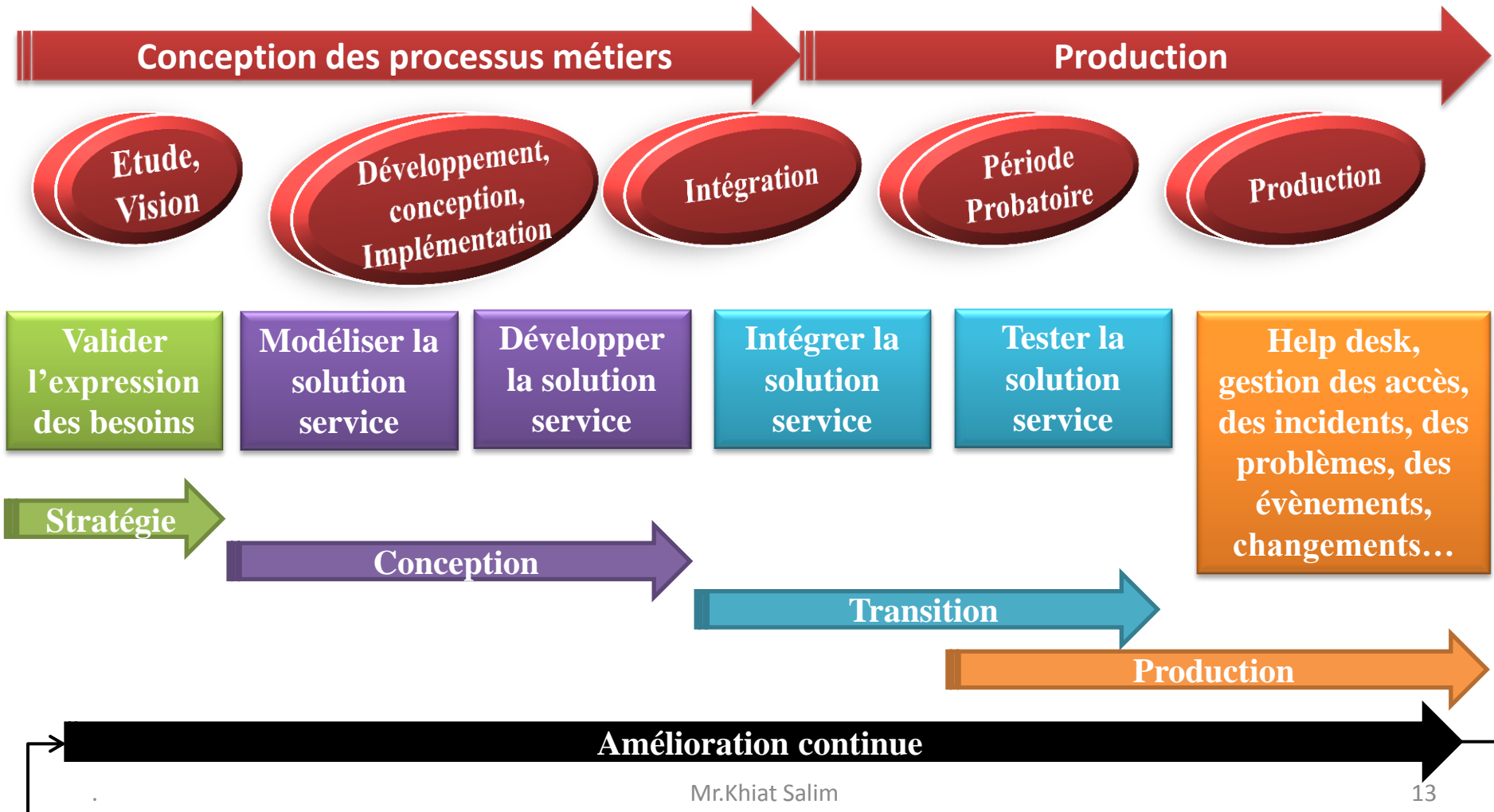
-Système de valeur de services

##### Nouveauté:

- Cloud
- Agile
- DevOps

## ITIL V3.0

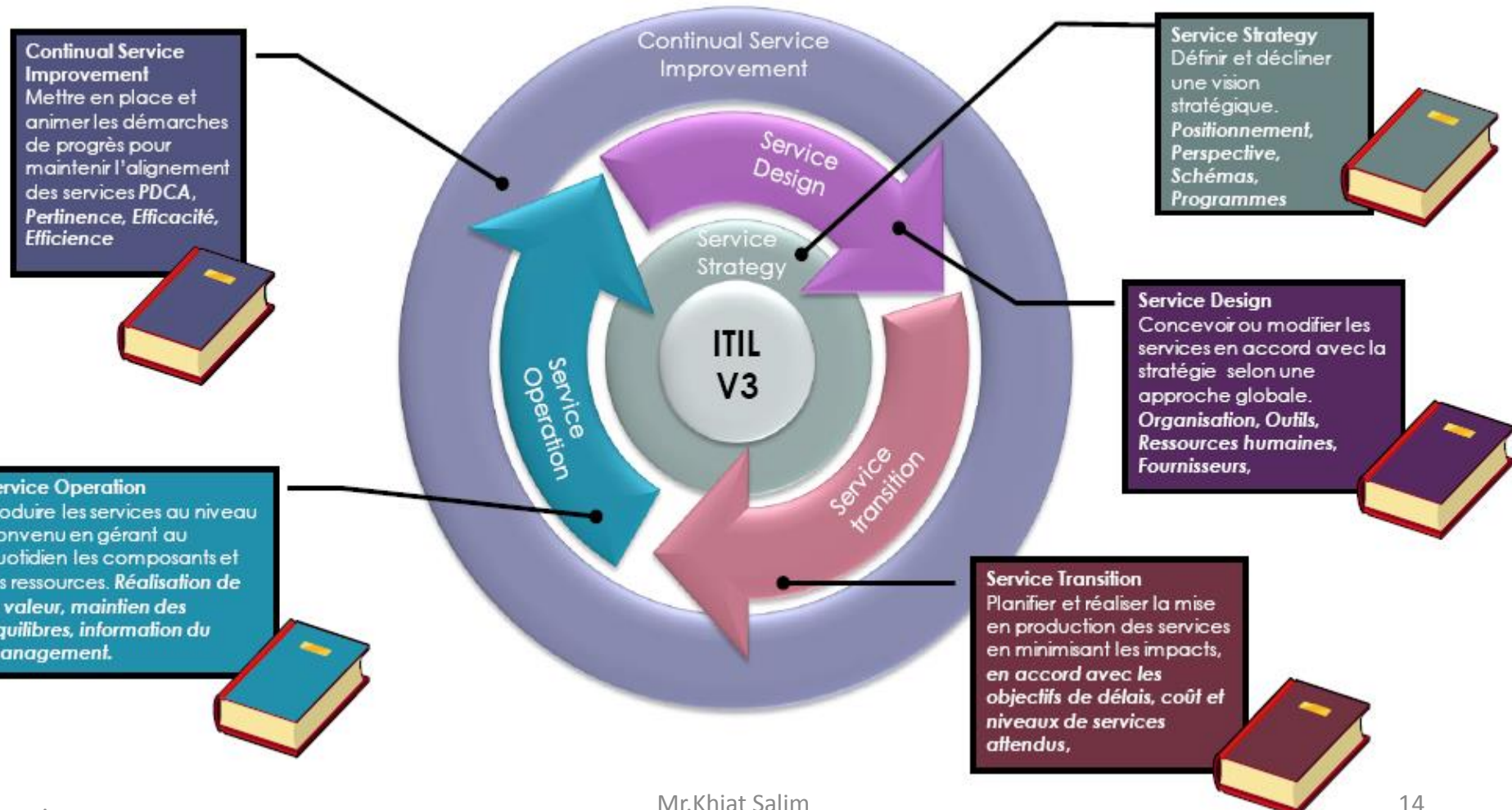
### La bibliothèque ITIL V3: Inspirer du cycle de vie d'un service





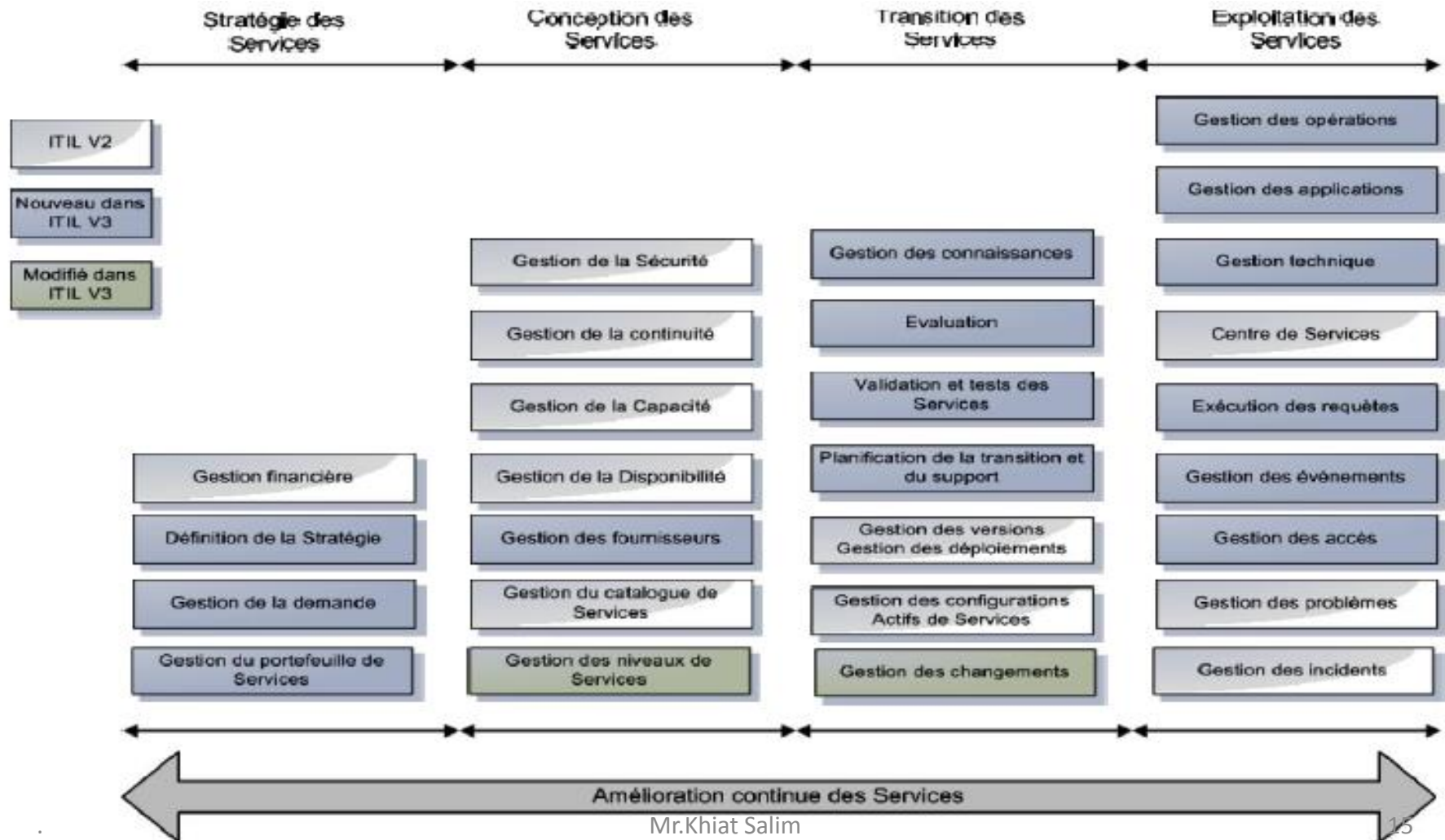
## ITIL V3.0

### La bibliothèque ITIL V3



## ITIL V3.0

## La bibliothèque ITIL V3: Les Processus et phases

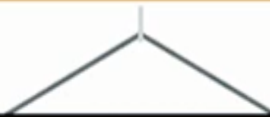


ITIL V4.0 se focalise sur :



- Approche pratique pour gérer le cœur principale de la qualité de service,
- Comment implémenter ITIL dans les petites et larges organisations,
- Et comment ITIL peut être utilisé (nouvelle façon de travailler) avec les plates-formes tels que: Agile, Lean et DevOps.
- La transformation digitale impose de nouveau business models.

## C'est quoi IT de management de service **ITSM**

- 
- ✓ ITSM veut dire Information Technologie Service Management,
  - ✓ Se focalise sur comment une organisation maintien les services IT pour les clients,
  - ✓ Aussi ITSM contrôle divers activités impliqués dans un processus (activités tels que planification, conception, délivrer, déployer et gestion des services).

Qui utilise ITIL ?





Qui utilise ITIL ?



Disney est l'une des sociétés célèbres qui a adopté ITIL.



### Les Challenges



L'IT était confrontée à des problèmes pour maintenir des informations à jour et précises sur leur application.



L'IT avait des difficultés à identifier les bons clients et à planifier des échanges si nécessaire.



Il était difficile de maintenir la disponibilité des actifs pour les clients.

Jamais demandé pourquoi Disney utilise ITIL ?



Qui utilise ITIL ?



Disney adopte ITIL en 2008

### Les solutions



- Amélioration du service livraison et les performances,
- 100% disponibilité des actives,
- Amélioration rentabilité, maintenabilité et scalabilité des services,
- Augmentation de l'engagement des clients.

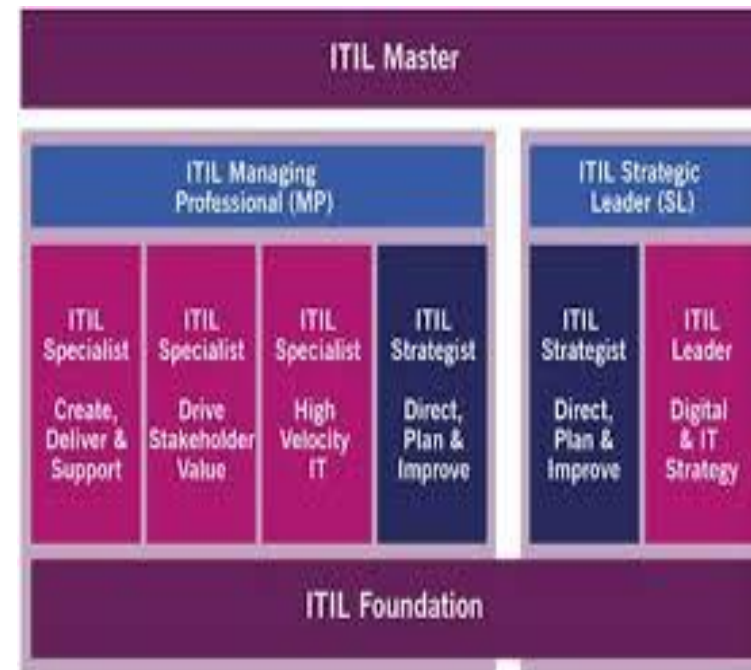
Jamais demandé  
pourquoi Disney  
utilise ITIL ?



## Certification ?

03 niveaux de certification

- Fondation
- Intermédiaire
  - ✓ Technique (MP)
  - ✓ Leader (SL)
- Master

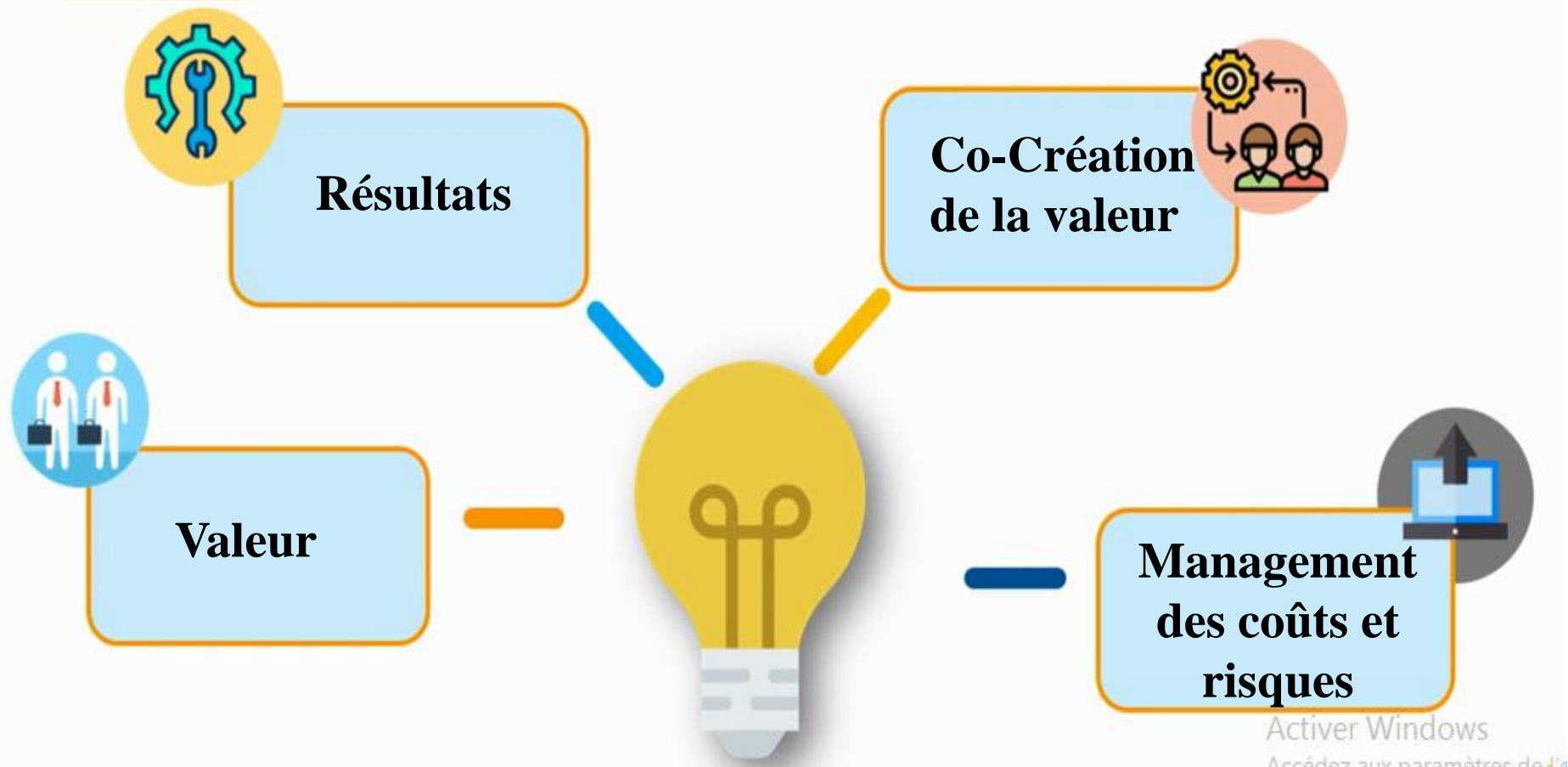


## 2. Concepts Clés



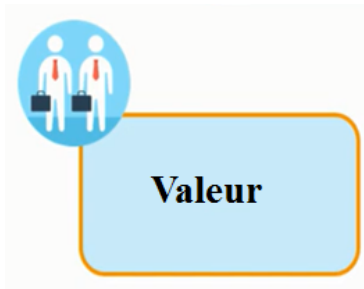
# Concepts Clés

## Concepts clés de ITIL V4.0





## Concepts clés de ITIL V4.0



La valeur doit être clairement définie comme but de l'organisation de créer de la valeurs pour ses parties prenantes.

## Concepts clés de ITIL V4.0



C'est le résultat d'un service. Il est spécifique et vous aide à savoir si vous avez atteint le but.

## Concepts clés de ITIL V4.0



### Résultat ou Sortie?

Par exemple, la sortie de la photographie de mariage est un album photo, mais le résultat est la satisfaction ressentie par le client en regardant l'album

Sortie



Résultat: client non  
satisfait

Sortie



Résultat: client  
satisfait



### Concepts clés d'ITIL V4.0



**Résultat ou Sortie?**

TP1:

Chaque participant et/ou groupe de participant fournie un exemple réel de Sortie / Résultat.

## Concepts clés de ITIL V4.0

Co-Création  
de la valeur



Pour délivrer des résultats de qualité, le fournisseur de service doit maintenir la relation d'interaction avec les parties prenantes.

Le client est une personne qui fournit les exigences d'un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.

L'utilisateur est une personne qui utilise le service.

Fournisseur de service

Consommateur de service



Le sponsor est une personne qui autorise le budget pour la consommation du service.



## Concepts clés de ITIL V4.0

Co-Création  
de la valeur



- Gestion des relations de service

Le fournisseur de services consiste en des activités effectuées par un fournisseur de services pour fournir des services,



Le consommateur de service consiste en des activités effectuées par un consommateur de services pour consommer des services,

La gestion des relations de services consiste en des activités conjointes réalisées par un fournisseur de services et un consommateur de service pour assurer la co-crédation de valeur sur la base d'offres de services convenues et disponibles.

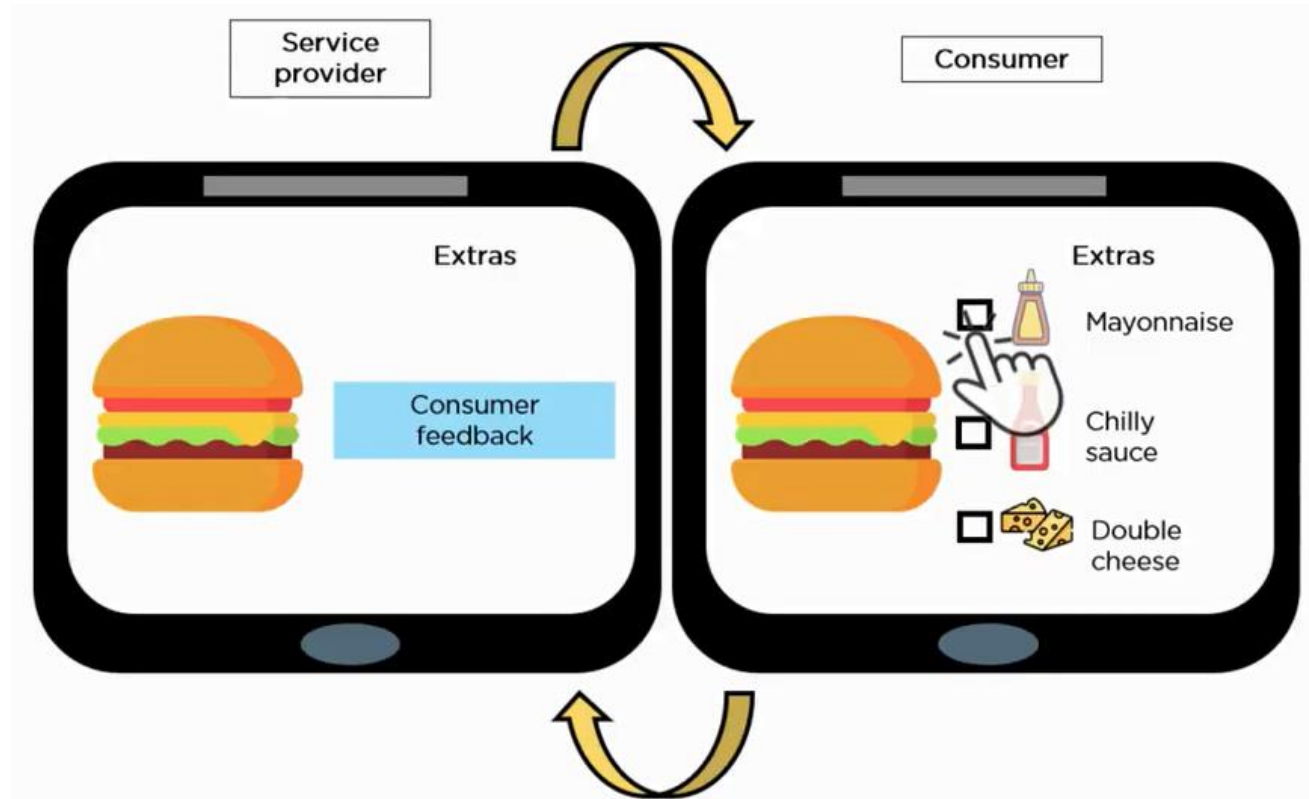
## Concepts clés de ITIL V4.0

Co-Création  
de la valeur



Par exemple, la co-création est une stratégie commerciale qui aide le consommateur   recevoir le résultat en fonction de ses exigences.

### Exemple:





### Concepts clés de ITIL V4.0



#### TP1:

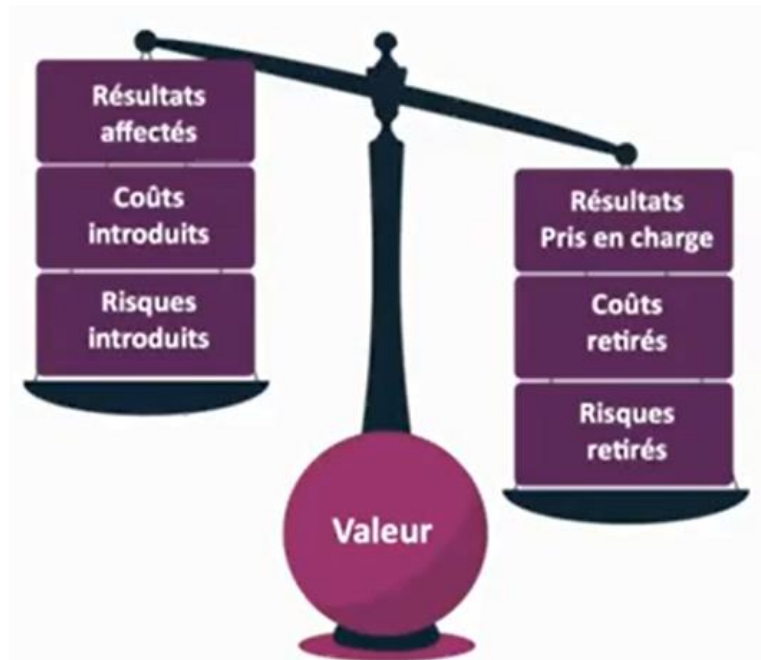
Chaque participant et/ou groupe de participant fournit un exemple réel de Co-Création de la valeur.

## Concepts clés de ITIL V4.0

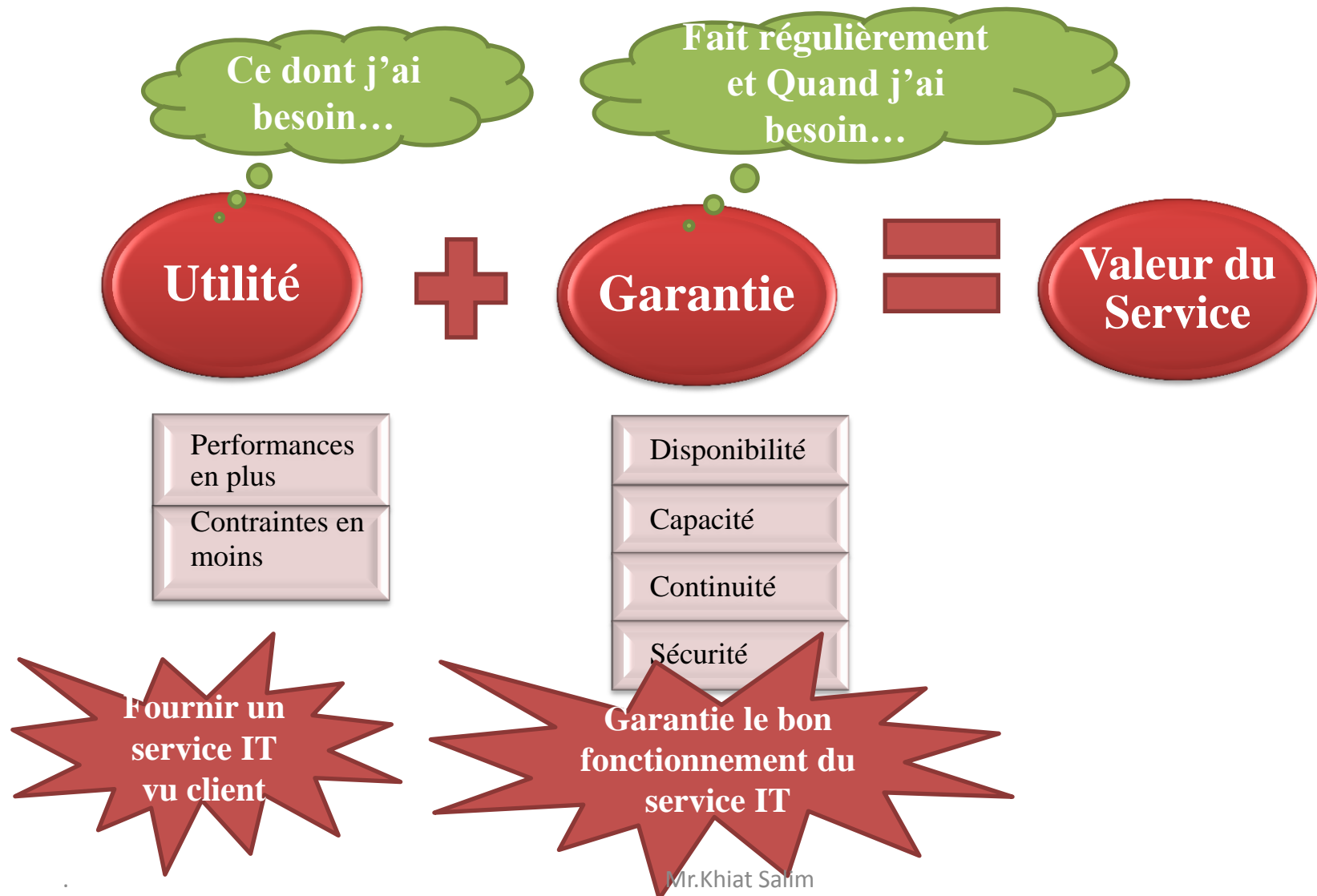


Le coût dépensé pour une activité ou une ressource spécifique doit être géré avec sagesse.

- Valeurs : Résultats, Coûts et Risques



## La valeur du service : Utilité et Garantie:



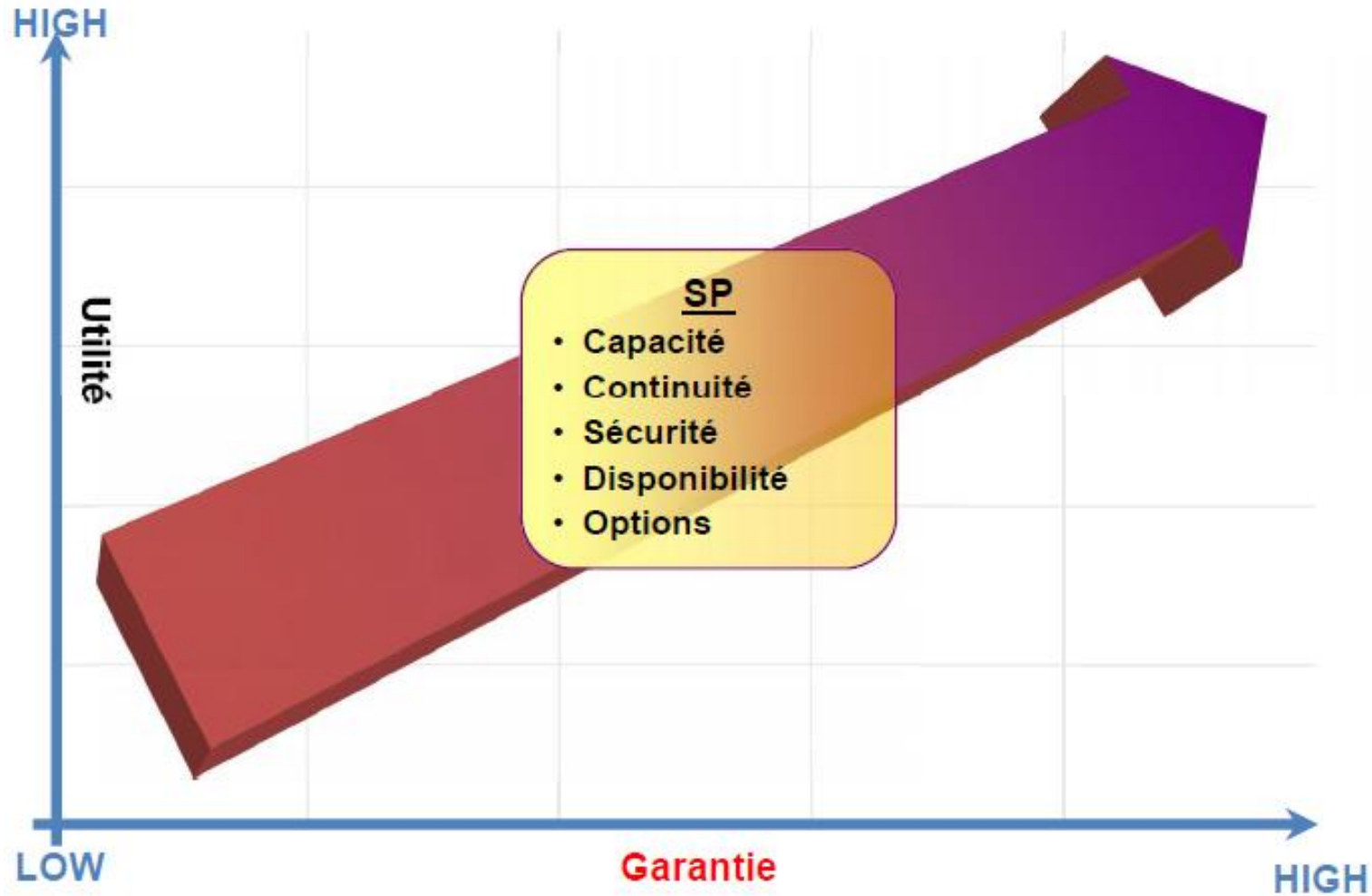
## La valeur du service : Utilité et Garantie:

### Utilité:

- Fonctionnalités et attributs offerts par un service pour satisfaire un besoin particulier et telle que perçue par le client.
- **Répond à: “à quoi ça sert”**

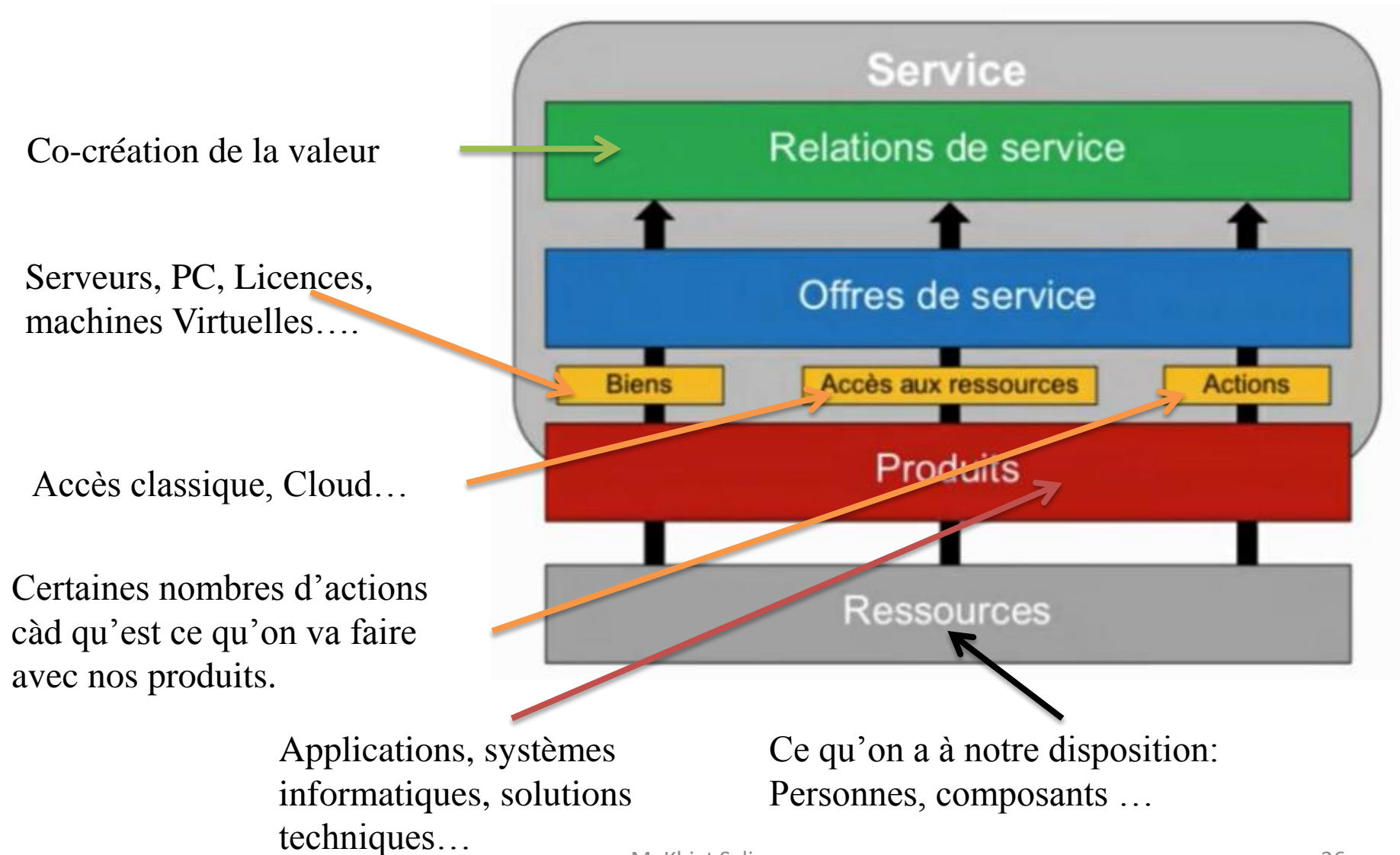
### Garantie:

- Une promesse ou une garantie qu'un produit ou un service répond **Valeur** à ses exigences convenues



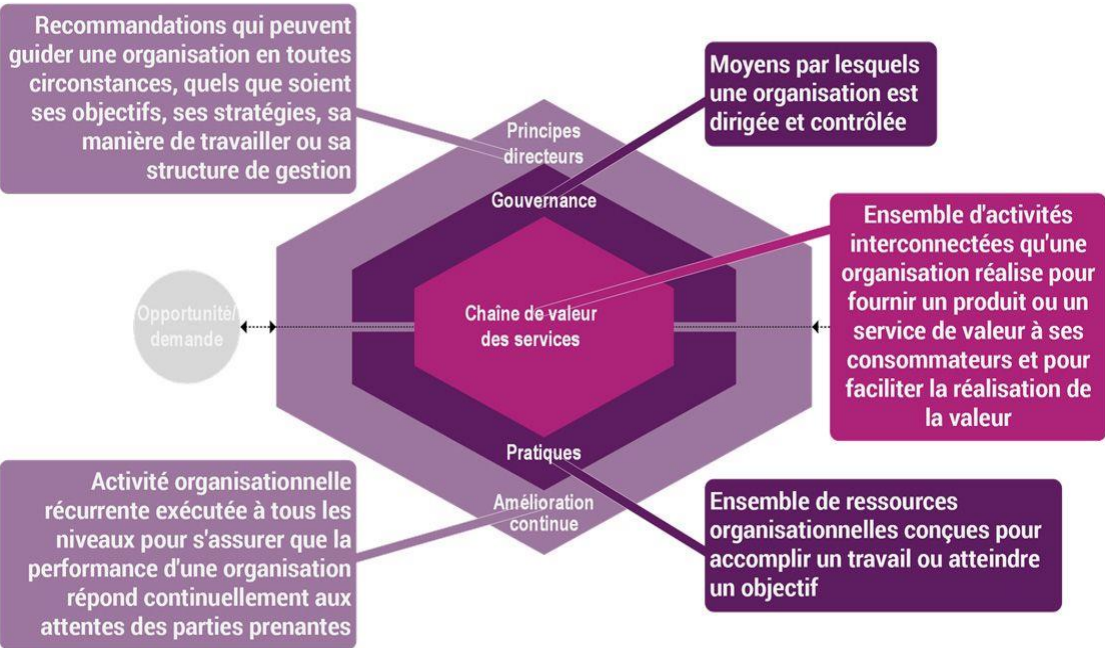
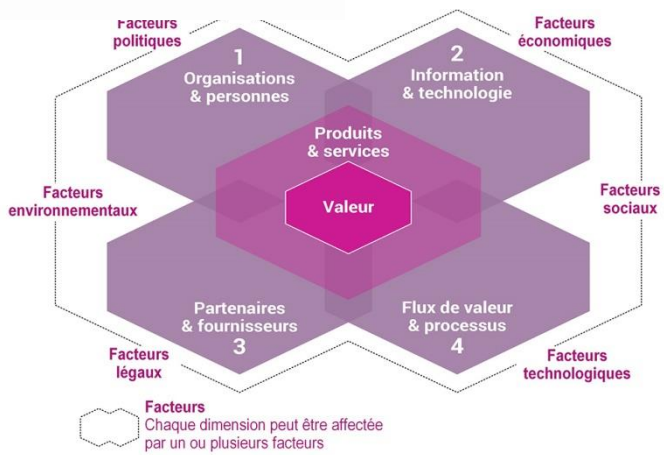


La notion de produit est une nouveauté d'ITIL V4.0.

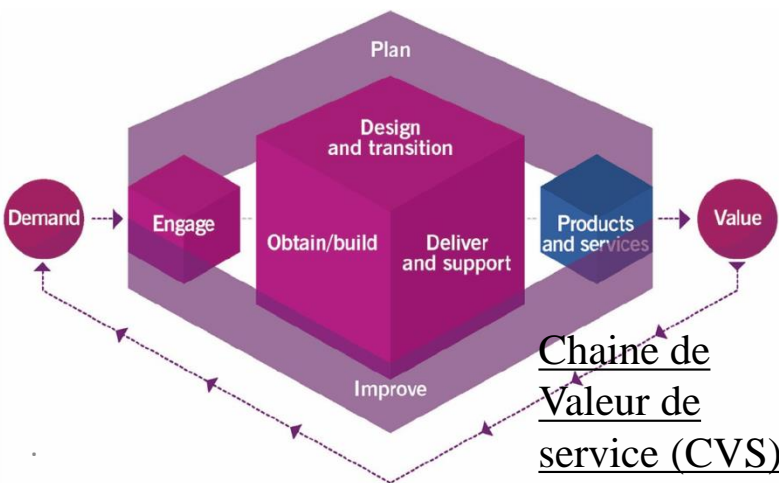


Principes Directeurs

- 1. Concentrez-vous sur la valeur
- 2. Démarrez où vous êtes
- 3. Progressez itérativement avec des retours
- 4. Collaborez et encouragez la visibilité
- 5. Pensez et travaillez de manière holistique
- 6. Restez simple et pratique
- 7. Optimisez et automatisez



Les quatre dimensions de la gestion de service



Système de Valeur de service (SVS)



Les pratiques de la gestion de services



## 1) Quelle est la définition de la garantie?

A. Un livrable tangible ou intangible qui est produit par la réalisation d'une activité

B. L'assurance qu'un produit ou service répondra aux exigences convenues




C. Un événement possible qui pourrait causer des dommages ou des pertes, ou rendre plus difficile la réalisation des objectifs.

D. La fonctionnalité offerte par un produit ou service pour répondre à un besoin particulier

## 2) Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante..

Un service est un moyen de permettre la co-crédation de valeur en facilitant [?] ce que les clients souhaitent réaliser.

A. La garantie

B. Résultats 

C. L'utilité

D. les sorties

## 3) Quels sont les deux types de coûts qu'un consommateur de services devrait évaluer?

- A. Le coût de création du service et le coût facturé pour le service
- B. Les coûts supprimés par le service et les coûts imposés par le service
- C. Le coût de la fourniture du service et le coût de l'amélioration du service
- D. Le coût d'achat du logiciel et le coût d'achat du matériel

