

# 9. Les pratiques



# Pratiques

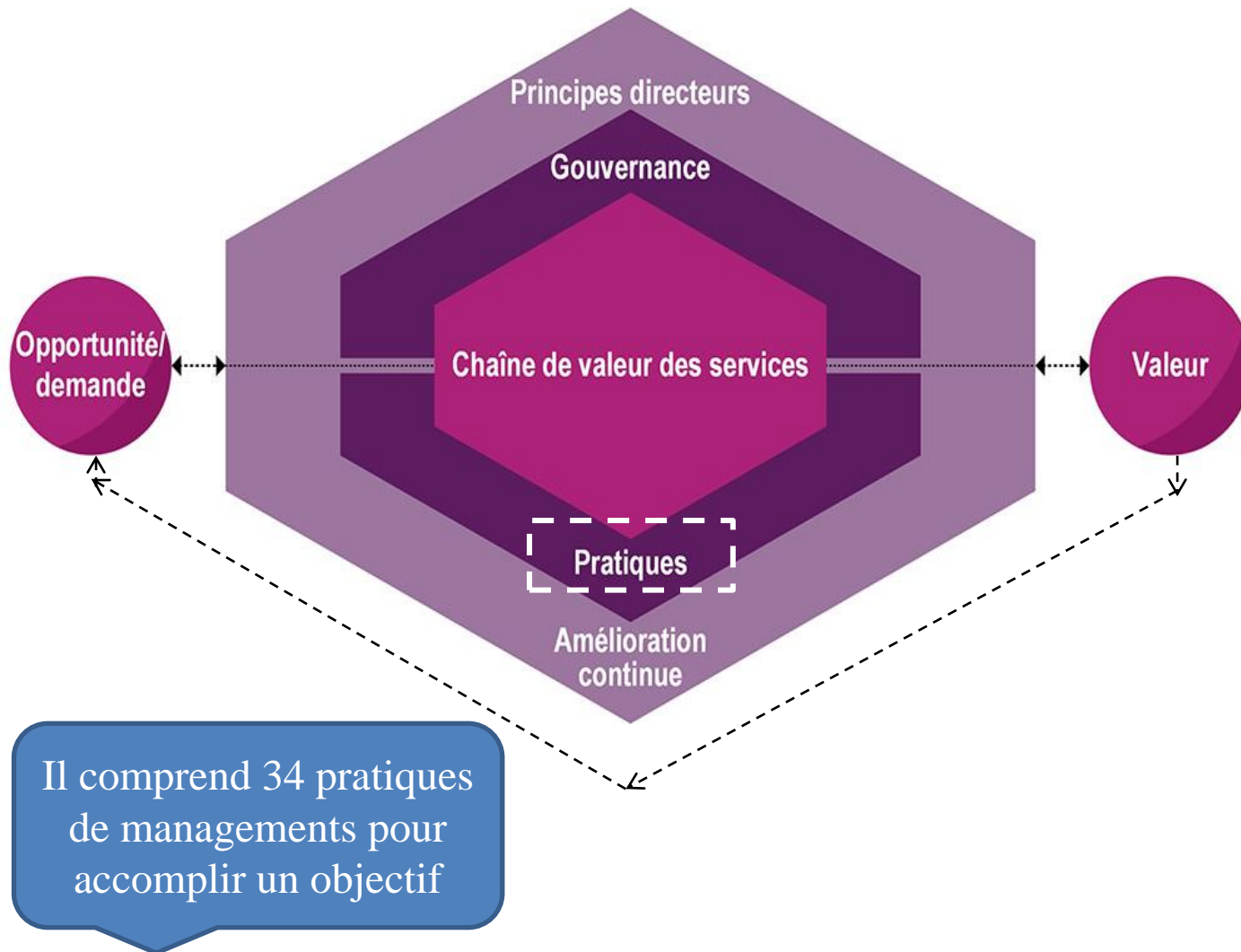
Une pratique est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif.

Les pratiques peuvent comprendre quelques uns ou même tous les composants suivants :

- Résultats et objectifs définis,
- Processus, Procédures, interfaces et contrôles,
- Organisations, structures et culture
- Compétences et connaissances,
- Information
- La technologie
- Relations et accords,

Qu'est ce qu'une pratique ?





Les pratiques sont composées en 3 catégories majeure :

1. Pratiques de management générale
2. Pratiques de management de service
3. Pratiques de management technique

Sont applicables à toute l'organisation pour le succès du métier et les services fournis par l'organisation.



Les pratiques sont composées en 3 catégories majeure :

1. Pratiques de management générale
2. Pratiques de management de service
3. Pratiques de management technique

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- **Gestion de portefeuille**
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- **Service de gestion financière**
- **Gestion de la stratégie**
- Gestion des effectifs et des talents

Les pratiques sont composées en 3 catégories majeure :

1. Pratiques de management générale
2. Pratiques de management de service
3. Pratiques de management technique

Sont applicables à pour des service spécifiques qui sont développés, déployés, délivrés et supportés dans l'organisation.



Les pratiques sont composées en 3 catégories majeure :

1. Pratiques de management générale
2. Pratiques de management de service
3. Pratiques de management technique

Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- **Gestion de la disponibilité**
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des versions
- **Gestion du catalogue de services**
- **Gestion de la configuration de service**
- **Gestion de la continuité de service**
  - Conception de service
  - Bureau de service
- **Gestion des niveaux de service**
- **Gestion des demandes de service**
- **Validation et test du service**



Les pratiques sont composées en 3 catégories majeur :

1. Pratiques de management générale
2. Pratiques de management de service
3. Pratiques de management technique

Les pratiques de management technique sont adaptés à des domaines de gestion de la technologie à des fins de gestion des services en élargissant ou en déplaçant leur objectif de la solution technologique vers les services informatiques - -





Les pratiques sont composées en 3 catégories majeure :

1. Pratiques de management générale
2. Pratiques de management de service
3. Pratiques de management technique

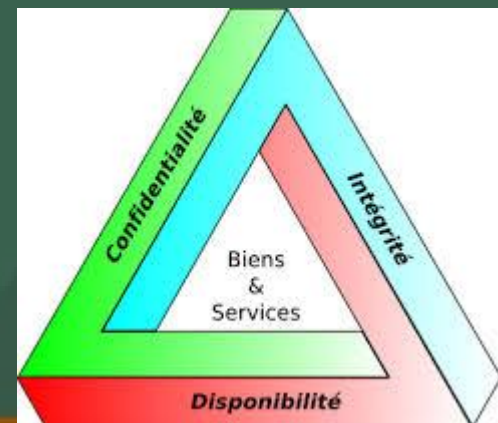
Les pratiques de management techniques d'ITIL V.4:

- Gestion de déploiement
- Gestion des infrastructures et des plateformes
- Développement et gestion de logiciels

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- **Gestion de la sécurité de l'information**
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

- Assurer la protection des informations d'une organisation pour accomplir ses objectifs.
- Garantissant la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité. Les informations doivent être protégées contre tout accès non autorisé et toute utilisation abusive.



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- **Gestion des relations**
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents



Assurer l'engagement et l'établissement de relations avec toutes les parties prenantes à tous les niveaux, du niveau stratégique au niveau tactique. Cela inclut le client, le fournisseur, le partenaire et les fonctions au sein de l'organisation.



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- **Gestion des fournisseurs**
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer la gestion des fournisseurs et leurs performances pour soutenir la fourniture transparente de produits et services de qualité.



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- **Gestion de portefeuille**
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

S'assurer que l'organisation dispose de la bonne combinaison de programmes, projets, produits et services pour exécuter la stratégie de l'organisation dans les limites de ses financements et de ses ressources.

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- **Gestion d'architecture**
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Fournir une compréhension et une vue de tous les différents éléments d'une organisation dans son ensemble et de la manière dont chacun de ces éléments s'interface ou interagit, pour l'atteinte des objectifs en continu.

Il fait référence aux principes, outils, normes applicables qui permettent à une organisation d'être gérée de manière structurée et agile.



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- **Amélioration continue**
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer un alignement continu des services et des pratiques d'une organisation, en les identifiant et en les améliorant en permanence. Cela nécessite la prise en compte de l'évolution des besoins de l'entreprise, du comportement des consommateurs, de l'évolution des scénarios de marché, etc. L'opportunité d'amélioration doit être examinée en considérant tous les composants des services, produits, processus et services dans leur ensemble.





Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- **Gestion des connaissances**
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer la maintenance et l'amélioration des informations et des connaissances de manière efficace et efficiente pour une utilisation pratique des informations et des connaissances dans toute l'organisation.

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- **Mesures et rapport**
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Mesurer et rendre compte de la performance de l'entreprise ou des services, ce qui aiderait à prendre des décisions et à améliorer les services et les performances de l'entreprise. De plus, cela réduira également le niveau d'incertitude.

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- **Gestion du changement organisationnel**
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer la gestion des aspects humains d'une organisation lors de l'introduction, de la gestion, de la modification d'un service ou d'un produit. Cela nécessite une gestion efficace du changement (pour la transformation requise) de l'organisation pour obtenir des avantages durables grâce à une mise en œuvre harmonieuse et réussie des changements.

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- **Gestion de projet**
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer le succès de tous les projets de l'organisation par l'adaptation et l'adoption d'une approche formelle de gestion de projet et également assurer le maintien de la motivation des personnes.

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- **Gestion des risques**
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer la gestion efficace et efficiente des risques d'une organisation tout au long de la chaîne de valeur des services et tout au long du cycle de vie des services / produits et des activités.

## Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- **Service de gestion financière**
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

- S'assurer que l'on ne s'engage pas sur des services que l'on est pas en capacité de produire.
- S'assurer que tous les investissements et ressources financiers sont utilisés efficacement et soutenir la stratégie et les plans d'une organisation.

Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- **Gestion de la stratégie**
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer l'établissement de la stratégie et des orientations pour les organisations et définir les buts et objectifs, le cours des actions pour atteindre ces objectifs.



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- **Gestion des fournisseurs**
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- Amélioration continue
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- **Gestion des effectifs et des talents**

S'assurer que l'organisation dispose du bon ensemble de personnes possédant les compétences, les capacités et les connaissances appropriées qui soutiennent les objectifs de l'entreprise.

Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- **Gestion des actifs informatiques**

- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Planifier et gérer l'ensemble du cycle de vie de tous les actifs informatiques et assurer la maximisation de la valeur, contrôler les coûts, gérer les risques, permettre les décisions liées à l'approvisionnement, l'utilisation et la mise hors service des actifs, et répondre aux exigences contractuelles et réglementaires.



Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- **Gestion des actifs informatiques**

- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

La pratique gestion de portefeuille aide l'organisation :

- A maximiser la valeur
- Contrôler les coûts
- Gérer les risques
- A la prise de décision concernant l'achat, la réutilisation et le retrait des actifs.



Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- **Surveillance et gestion des évènements**
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

S'assurer que les services et les composants de service sont systématiquement observés, détectés, reportés et signalés.

Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- **Gestion de la continuité de service**
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Assurer la disponibilité de services minimaux à un niveau suffisant pour que les entreprises puissent les soutenir en cas de catastrophe.

Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Assurer la maximisation du taux de réussite des changements, exécutés dans un environnement de service grâce à une évaluation, une analyse et une autorisation appropriées de tous les changements.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- **Gestion des incidents**
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Assurer le rétablissement des services dans des conditions de travail normales en résolvant et en restaurant les services pendant les incidents, et en minimisant l'impact sur les activités, qui se produit en raison des incidents, selon les besoins de l'entreprise.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

- Identifier les causes potentielles et réelles des incidents et réduire la probabilité des impacts des incidents en fournissant les solutions et les contournements, y compris la création d'erreurs connues.
- Capitaliser l'expérience à travers les bases de connaissance.
- En vue de :
  - Prévenir les problèmes et les incidents qui en découlent avant qu'ils ne surviennent
  - Diminuer le nombre et la fréquence des incidents récurrents.
  - Minimiser l'impact des incidents et des problèmes sur le métier qui ne peuvent être évités.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Définir, fixer et convenir d'objectifs clairs pour les services, afin que la performance des services puisse être surveillée et gérée tout au long du cycle de vie du service, par rapport à ces objectifs.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- **Gestion de la disponibilité**
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Pour garantir que la disponibilité du service répond aux besoins de l'entreprise, c'est-à-dire des clients et des utilisateurs

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- **Analyse commerciale**
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Assurer l'analyse des éléments business & business et assurer la recommandation de solutions qui aborderont et résoudront l'entreprise

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- **Gestion de la capacité et des performances**
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

S'assurer que la capacité est suffisante et disponible pour les services et que le service fonctionne au niveau attendu et atteint les objectifs exigés par les services d'une manière rentable.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- **Gestion des versions**
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

S'assurer que les nouveaux services ou modifiés et leurs fonctionnalités sont disponibles.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- **Gestion du catalogue de services**
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Fournir la source d'information unique pour tous les services et offres de services, de manière cohérente et s'assurer de leur disponibilités.

Le catalogue de services capture les détails des services, qui sont opérationnels et constitue la seule source d'information pour toutes les offres de services et de services.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- **Gestion de la configuration de service**
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Assurer la disponibilité des informations relatives à la configuration du service et des éléments de configuration (CI) qui sont utilisés pour former le service, si nécessaire, y compris la relation entre les CI, c'est-à-dire la façon dont ils sont configurés.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- **Conception de service**
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Assurer la conception des services et des produits qui ont une utilité (adaptée à l'usage) et une garantie (adaptée à l'utilisation), ce qui permettra au client d'atteindre le résultat requis.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

S'assurer qu'il existe un point de contact unique pour les utilisateurs des services à contacter en cas d'interruption de service, de demandes de service, etc.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - Bureau de service
  - **Gestion des demandes de service**
  - Validation et test du service
- Maintenir la satisfaction des utilisateurs et des clients au travers d'un traitement efficace et professionnel des demandes de services
  - Fournir un canal formalisé pour recevoir et traiter les demandes émanant des utilisateurs et clients
  - Fournir aux utilisateurs et clients l'information relative à la disponibilité des services et la procédure pour y accéder
  - Approvisionner et fournir les composants des services standards
  - Fournir l'information générale et répondre aux plaintes et commentaires

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - Bureau de service
  - Gestion des demandes de service
  - **Validation et test du service**
- S'assurer que les services et produits nouveaux ou modifiés sont validés, afin qu'ils répondent aux exigences définies et convenues,
  - Vérifier que la mise en production du service nouveau ou changé produira :  
Les résultats attendus  
Au coût convenu
  - Détecter et corriger les dérives ou erreurs au plus tôt

Les pratiques de management techniques d'ITIL V.4:

- **Gestion de déploiement**
- Gestion des infrastructures et des plateformes
- Développement et gestion de logiciels

Pour assurer le déplacement des processus, logiciels, matériels, documentation et tous les composants de service nouveaux ou modifiés vers l'environnement du produit (en direct).

Les pratiques de management techniques d'ITIL V.4:

- Gestion de déploiement
- **Gestion des infrastructures et des plateformes**
- Développement et gestion de logiciels

Assurer la supervision de l'infrastructure et des plates-formes d'une organisation, afin qu'elle permette la surveillance et la gestion des solutions technologiques utilisées par l'organisation.



Les pratiques de management techniques d'ITIL V.4:

- Gestion de déploiement
- Gestion des infrastructures et des plateformes
- **Développement et gestion de logiciels**

Assurer la satisfaction des besoins des parties prenantes (internes et externes) en fournissant les fonctionnalités requises, qui sont fiables, maintenables, conformes et auditables.

# 10. Annexe: détails de quelques pratiques



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- **Amélioration continue**
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Assurer un alignement continu des services et des pratiques d'une organisation, en les identifiant et en les améliorant en permanence. Cela nécessite la prise en compte de l'évolution des besoins de l'entreprise, du comportement des consommateurs, de l'évolution des scénarios de marché, etc. L'opportunité d'amélioration doit être examinée en considérant tous les composants des services, produits, processus et services dans leur ensemble.



## Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- **Amélioration continue**
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

## Activité clés :

- Encourager l'amélioration continue à travers l'organisation,
- Allouer du temps et budget pour l'amélioration continue,
- Identification et prioriser des opportunités d'amélioration continue,
- Mettre business case pour l'amélioration continue ,
- Planification et réalisation de l'amélioration
- Mesurer et évaluer les résultats de l'amélioration.
- Coordonner les activités de l'amélioration continue à travers l'organisation.



Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- **Amélioration continue**
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Pour identifier et manager les idées de l'amélioration à partir de l'identification jusqu'au l'action finale, l'organisation peut utiliser une base de donnée ou un document structuré appelé registre de l'amélioration continue (RAC).

RAC est constitué de :

- Numéro de série
- L'idée d'amélioration
- L'impact



## Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- **Amélioration continue**
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

Le modèle de l'amélioration continue fournie à l'organisation une organisation avec une approche structurée pour implémenter l'amélioration.

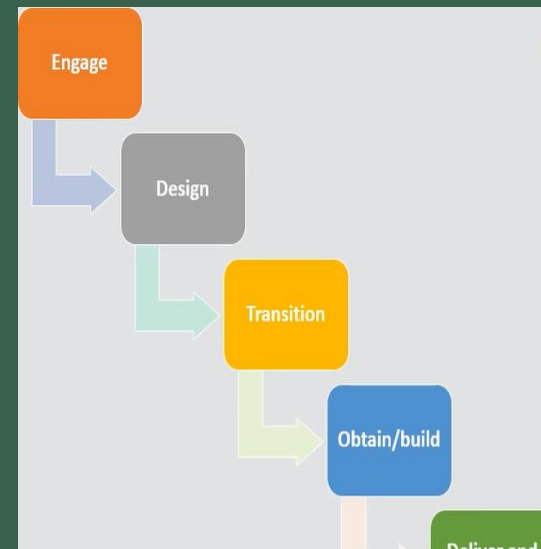




Les pratiques générale de management d'ITIL V.4 :

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion de portefeuille
- Gestion d'architecture
- **Amélioration continue**
- Gestion des connaissances
- Mesures et rapport
- Gestion du changement organisationnel
- Gestion de projet
- Gestion des risques
- Service de gestion financière
- Gestion de la stratégie
- Gestion des effectifs et des talents

La pratique amélioration continue intervient dans toutes les étapes de la chaîne de valeur.





## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

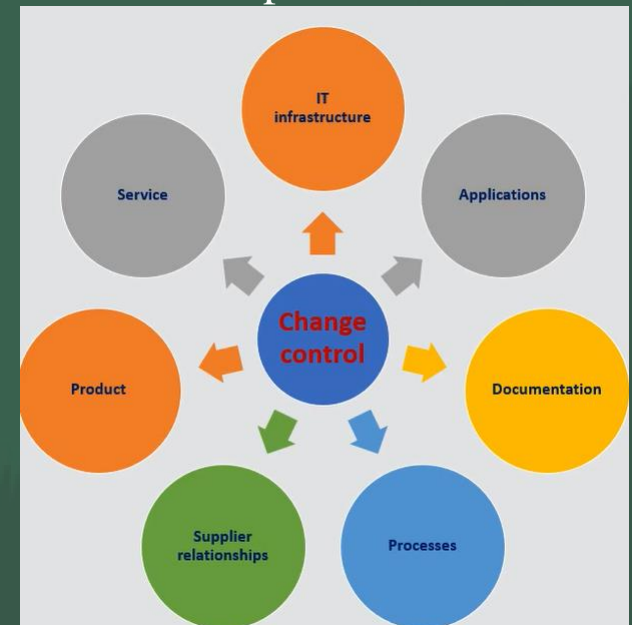
Le changement est un ajout, modification, suppression de n'importe quoi qui affecte de façon directe ou indirecte le service.

L'objectif du contrôle de changement est de maximiser le nombre des services réussis et les changements de produits en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant le changement et en gérant le calendrier des changements

Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Le périmètre du contrôle de changements sont: toutes les infrastructures, les applications, documentations, processus, relations avec les fournisseurs, et n'importe quoi qui à qui impacte directement ou indirectement le produit et service.



Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Le contrôle des changements doit trouver un équilibre entre la nécessité d'apporter des changements bénéfiques qui apporteront une valeur supplémentaire et la nécessité de protéger les clients et les utilisateurs contre des effets néfastes des changements.



Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

La personne ou groupe qui autorise le changement est appelé **change authority**.

**Les Changements normales** sont pré-autorisés et exécutés sans une autorisation supplémentaire.

Exemple: OS upgrade, déploiement d'un patch, création d'un compte utilisateur.

Ces changements ont un risque faible.



Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

**Les Changements urgents** sont des changements qui doivent être effectués le plus tôt possible.

Exemple :

- Résoudre un incident
- Implémenter un patch de sécurité
- ...



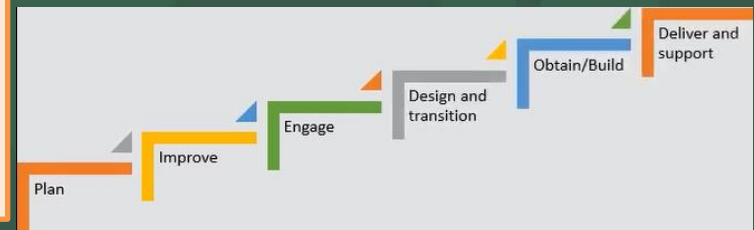


Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de change contrôle dans les activités de SVC:

**Plan :** Les changements apportés au portefeuille de produits et de services, aux politiques et aux pratiques nécessitent toutes un certain niveau de contrôle



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de change contrôle dans les activités de SVC:

**Improve** : De nombreuses améliorations nécessitent des changements.

**Engage** : Les clients et les utilisateurs peuvent avoir besoin d'être informés ou consultés des changements, selon la nature du changement.



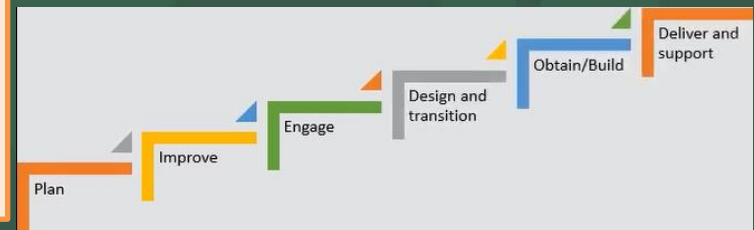


## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- **Contrôle des changements**
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de change contrôle dans les activités de SVC:

**Deliver and support:** Les changements peuvent avoir un impact sur la livraison et le support et les informations sur les changements doivent être communiquées au personnel qui effectue cette activité de la chaîne de valeur



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- **Gestion des incidents**
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Un incident est une interruption imprévue d'un service ou une réduction de la qualité d'un service.

L'objectif de la pratique de gestion des incidents est de minimiser les impacts négatifs des incidents par restauration du fonctionnement normal du service le plus rapidement possible.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - **Gestion des incidents**
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - Bureau de service
  - Gestion des demandes de service
  - Validation et test du service
- Chaque incident doit être enregistrer.
  - Chaque incident doit être gérer pour répondre au besoins convenus.
  - Il doit être aussi prioriser.

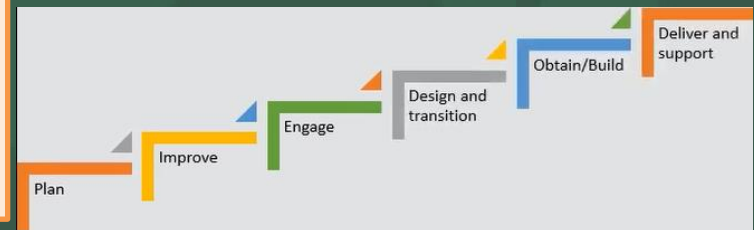
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- **Gestion des incidents**
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des incidents dans les activités de SVC:

**Improve** : L'enregistrement de l'incident est la clé d'entrée de l'activité amélioration.

**Engage** : la gestion des incidents exige la communication régulière pour comprendre les problèmes, fournir une mise à jour et affirmer que le problème est solutionné et la fermeture de l'incident.



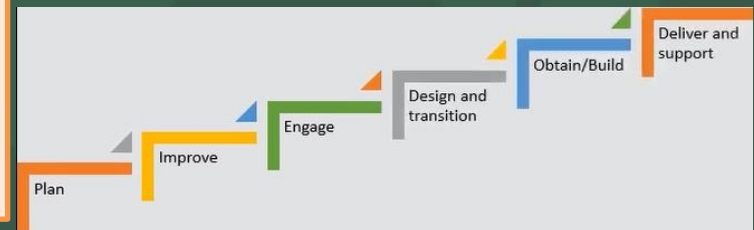
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- **Gestion des incidents**
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des incidents dans les activités de SVC:

**Design and transition :** les incidents se produisent dans les environnements de test et s'assurer que les incidents sont résolus à temps et de manière contrôlée.

**Obtain and build :** les incidents se produisent dans les environnements de développement et s'assurer que les incidents sont résolus à temps et de manière contrôlée.

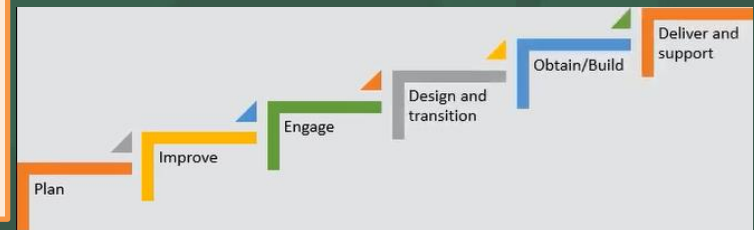


## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- **Gestion des incidents**
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des incidents dans les activités de SVC:

**Deliver and support:** la gestion des incidents fournis une contribution significative pour supporter cette chaine de valeur qui consiste à la résolution des incidents et problèmes.





Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Un **problème** est la cause potentielle d'un ou plusieurs incidents.

Les **erreurs connues** est un problème analysé mais n'est encore résolu.

La **solution de contournement** est une solution qui réduit ou élimine l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. certaines solutions de contournement réduisent la probabilité d'apparition d'incidents.





Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

le but de la pratique de **gestion des problèmes** est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant la cause réelle et potentielle des incidents et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.

Le management de problème passe par trois phases:

- L'identification du problème,
- Le contrôle du problème,
- Le contrôle de l'erreur.

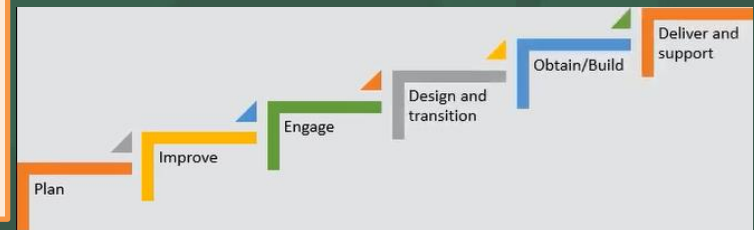


## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des problèmes dans les activités de SVC:

**Improve :** Une gestion efficace des problèmes fournit la compréhension nécessaire pour réduire le nombre d'incidents et l'impact des incidents qui ne peuvent être évités

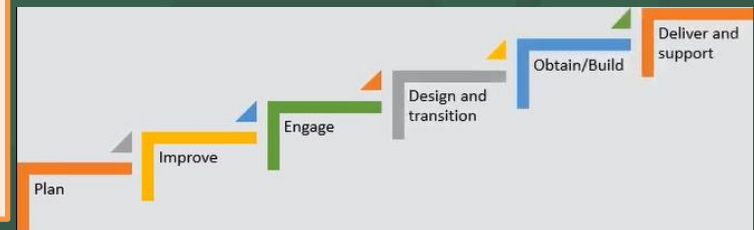


## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des problèmes dans les activités de SVC:

**Engage** : Les problèmes qui ont un impact significatif sur les services seront communiqués aux clients et utilisateurs. Dans certains cas, les clients peuvent souhaiter être impliqués dans la priorisation des problèmes, et l'état et les plans de gestion des problèmes doivent être communiqués



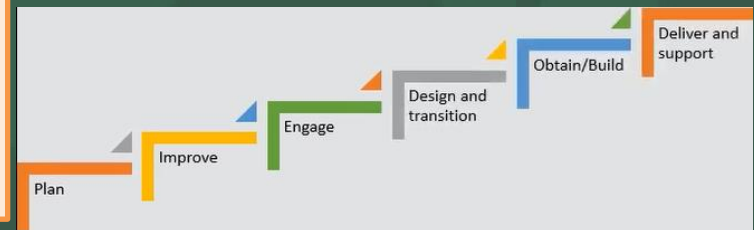
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des problèmes dans les activités de SVC:

**Design and transition :** La gestion des problèmes fournit les informations sur l'amélioration des tests et le transfert des connaissances.

**Obtain and build :** Les défauts du produit peuvent être identifiés par la gestion des problèmes; ceux-ci sont ensuite gérés à part dans cette activité de chaîne de valeur



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- **Gestion des problèmes**
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de gestion des problèmes dans les activités de SVC:

**Deliver and support :** La gestion des problèmes apporte une contribution significative en évitant la répétition des incidents et en soutenant la résolution rapide des incidents



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- **Gestion des demandes de service**
- Validation et test du service

L'objectif de la pratique de gestion des demandes de service est de soutenir la qualité convenue d'un service en traitant toutes les demandes de service prédéfinies initiées par l'utilisateur d'une manière efficace et conviviale.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- **Gestion des demandes de service**
- Validation et test du service

La demande de service est une demande d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs autorisé convenue dans le cadre normal de la prestation de service.

Par exemple:

- Demande de service de remplacement d'un tonner,
- Fournir un téléphone, un laptop pour un utilisateur nouveau,
- Demande d'accès à un fichier ou dossier.



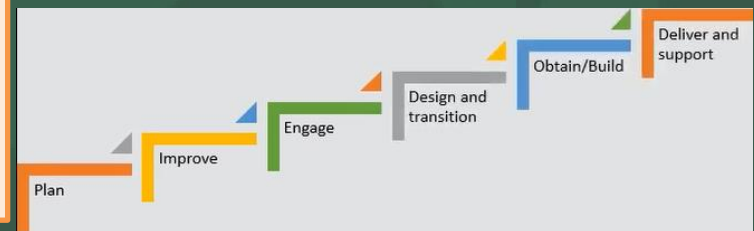
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- **Gestion des demandes de service**
- Validation et test du service

Contribution de gestion des demandes de services dans les activités de SVC:

**Improve:** La gestion des demandes de services peut fournir un canal pour les initiatives d'amélioration, des plaintes et de satisfactions.

**Engage :** La gestion des demandes de service est une communication régulière pour collecter les exigences spécifiques aux utilisateurs et définir les attentes.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- **Gestion des demandes de service**
- Validation et test du service

Contribution de gestion des demandes de services dans les activités de SVC:

**Design and transition :** Les composants de service standard sont transmis vers l'environnement d'exploitation via le traitement des demandes de service

**Obtain and build :** Acquisition de composants de service pré-approuvés réaliser par des demandes de service

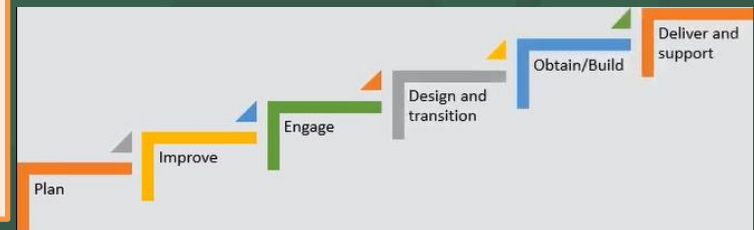


## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- **Gestion des demandes de service**
- Validation et test du service

Contribution de gestion des demandes de services dans les activités de SVC:

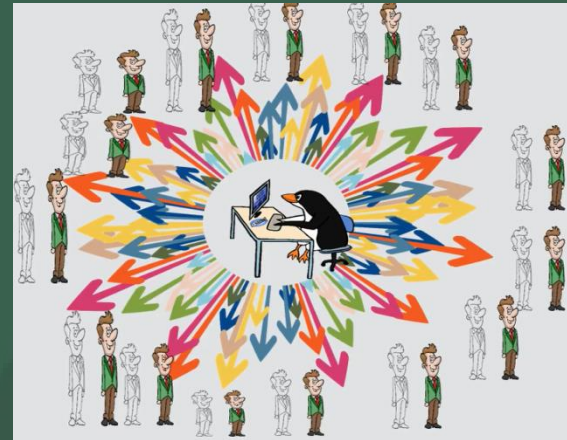
**Deliver and support:** La gestion des demandes de service contribue de manière significative à la fourniture des services.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

L'objectif de la pratique du centre de service est la prise en compte la demande de résolution d'incident et la demande de service.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - **Bureau de service**
  - Gestion des demandes de service
  - Validation et test du service
- Le centre de service fournit aux utilisateurs un canal de communication clair pour définir leur besoins (Incidents, problèmes, requêtes et demandes).
  - Il fournit une variété de canaux de communications.
  - Il fournit également des appels téléphoniques, qui peuvent inclure des technologies spécialisées telles que la réponse vocale interactive (IVR), les conférences téléphoniques, la reconnaissance vocale, etc.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - **Bureau de service**
  - Gestion des demandes de service
  - Validation et test du service
- Le centre de service fournit aussi, des portails de services et des applications mobiles, supportés par des catalogues de services et de demandes et des bases de connaissances.
  - Il fournit le chat, via le chat en direct et les chatbots.
  - Il fournit des courriels pour l'enregistrement et la mise à jour, ainsi que pour le suivi et les confirmations.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - **Bureau de service**
  - Gestion des demandes de service
  - Validation et test du service
- Il fournit des bureaux de service sans rendez-vous, qui sont de plus en plus répandus dans certains secteurs, tels que l'enseignement supérieur
  - Le centre de service fournit, également, des messages texte et les réseaux sociaux.
  - Il fournit des réseaux sociaux publics et d'entreprise et des forums de discussion pour contacter le fournisseur de services.

Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

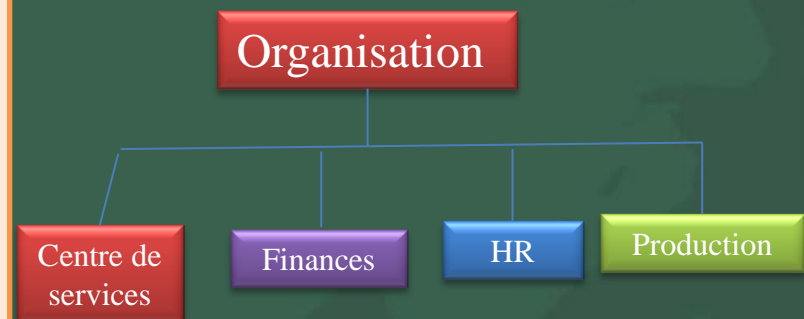
Les types de centre de services sont nombreux, et certains d'entre eux sont :



Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

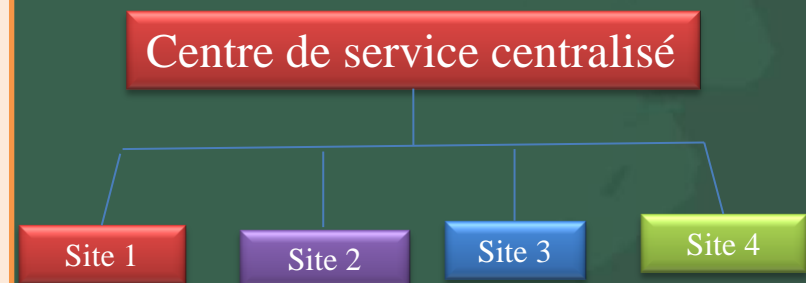
Le centre de service local est situé près de l'utilisateur.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Réduire le nombre des centres de services locaux et de les combinés dans un seul site appelé centre de service centralisé.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - **Bureau de service**
  - Gestion des demandes de service
  - Validation et test du service
- Le centre de services centralisé nécessite un système de téléphonie intelligent, intégrant l'intégration de la téléphonie informatique, l'IVR et la distribution automatique des appels.
  - Le centre de service centralisé nécessite des systèmes de workflow pour le routage et d'escalade.
  - Le centre de service centralisé nécessite une gestion des effectifs et une planification des ressources.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
  - Surveillance et gestion des événements
  - Gestion de la continuité de service
  - Contrôle des changements
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des niveaux de service
  - Gestion de la disponibilité
  - Analyse commerciale
  - Gestion de la capacité et des performances
  - Gestion des versions
  - Gestion du catalogue de services
  - Gestion de la configuration de service
  - Conception de service
  - **Bureau de service**
  - Gestion des demandes de service
  - Validation et test du service
- Le centre de services centralisé nécessite une base des connaissances.
  - Il nécessite , également, l'enregistrement des appels et le contrôle de la qualité,
  - Il nécessite les outils de contrôle d'accès à distance,
  - Il nécessite aussi les tableaux de bord et les outils de surveillances,
  - Il nécessite système de gestion de configuration,



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Le service desk virtuel permet aux agents de travailler à partir de plusieurs emplacements dispersés géographiquement.



Il nécessite un support technologie avancé, impliquant un routage et une escalade plus complexes; ces solutions sont souvent basées sur le cloud.

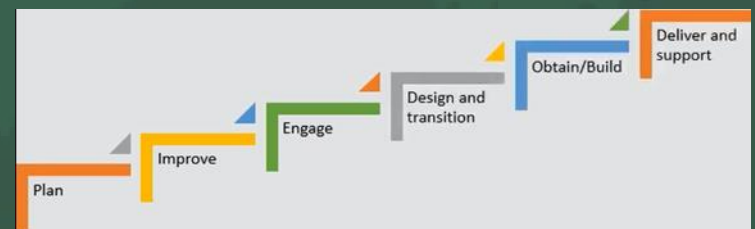
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution du centre de service dans les activités de SVC:

**Improve:** Les activités du centre de services sont constamment surveillées et évaluées pour soutenir l'alignement de l'amélioration continue et la création de valeur.

**Engage :** Le service desk est le principal canal pour l'implication tactique et opérationnel avec les utilisateurs.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

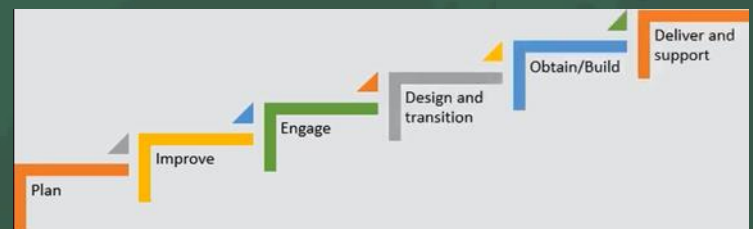
- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution du centre de service dans les activités de SVC:

### **Design and transition:**

Le centre de service fournit un canal de communication avec les utilisateurs sur les nouveaux services et modifiés.

**Obtain and build :** le personnel du centre de services impliqué dans l'acquisition des composants de service utilisés pour répondre aux demandes de services et résoudre les incidents.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- **Bureau de service**
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution du centre de service dans les activités de SVC:

### **Deliver and support**

Le centre de service est le point de coordination de la gestion des incidents et des demandes de service.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

L'objectif de la pratique de gestion des niveaux de service est de définir des objectifs métiers pour les niveaux de service, et de s'assurer que la fourniture des services est correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces objectifs.

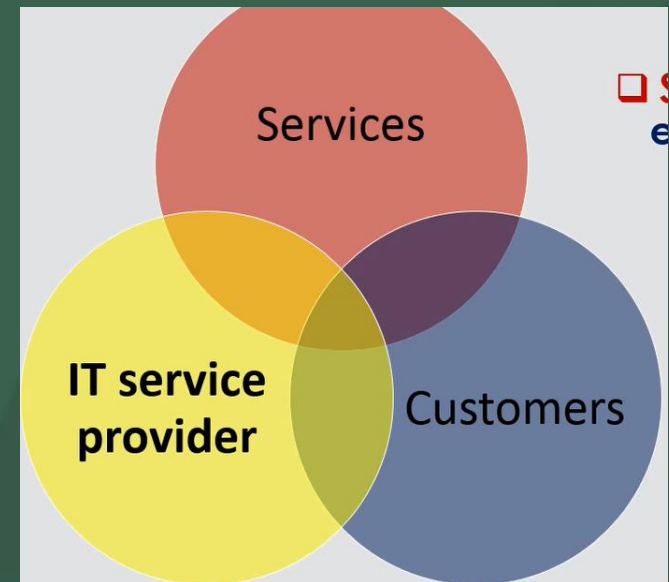




## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

- Le niveau de service est une ou plusieurs mesures qui définissent la qualité de service attendue ou atteinte.
- La gestion des niveaux de services fournit une vision partagée des services et des niveaux de service cibles avec les clients.





## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

La gestion des niveaux de service garantit que l'organisation respecte les niveaux de service définis grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la création de rapports.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

La gestion des niveaux de service effectue des revues de services pour s'assurer que les services actuels continuent de répondre aux besoins de l'organisation et de ses clients.

## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

**Contrat de niveau de service (SLA):** est un accord de service écrit entre un fournisseur de services IT et le client qui identifie à la fois les services requis et le niveau de service attendu.



## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

- **Le Contrat de niveau de service (SLA)** contiens des objectifs et des responsabilités des deux parties.
- Il contiens également l'utilité et la garantie du service.
- Il doit être écrit de façon simple et compréhensible et utilisable pour toutes les parties.



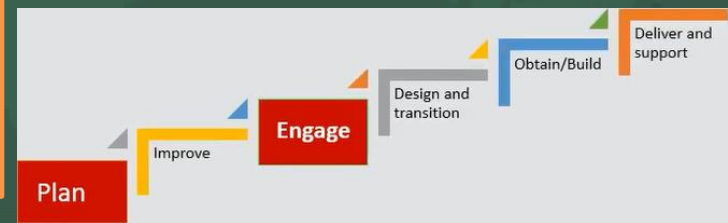
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de la pratique gestion des niveaux de services dans la chaîne de valeur service :

**Plan** : Soutenir la planification du portefeuille de produits et de services et des offres de services avec des informations sur les performances et les tendances réelles des services.

**Improve** : les feedbacks des utilisateurs sur le service, ainsi que les exigences des clients, peuvent être un moteur pour l'amélioration du service.



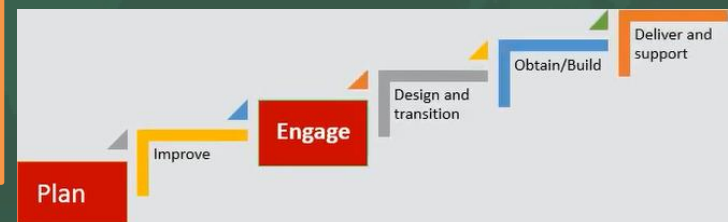
## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

Contribution de la pratique gestion des niveaux de services dans la chaîne de valeur service :

**Engage** : Assure un engagement continu avec les clients et les utilisateurs grâce au traitement des commentaires et la revue continue du service.

**Design and transition** : Les entrées de la conception et le développement de services sont à partir de la gestion des niveaux de service.



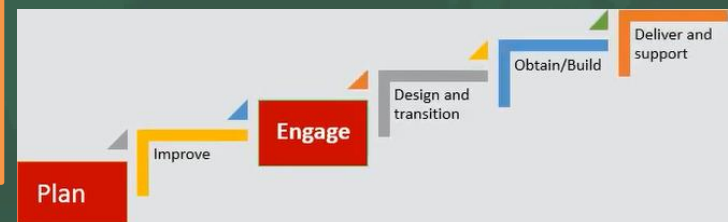


## Les pratiques de management de service d'ITIL V.4:

- Gestion des actifs informatiques
- Surveillance et gestion des événements
- Gestion de la continuité de service
- Contrôle des changements
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- **Gestion des niveaux de service**
- Gestion de la disponibilité
- Analyse commerciale
- Gestion de la capacité et des performances
- Gestion des versions
- Gestion du catalogue de services
- Gestion de la configuration de service
- Conception de service
- Bureau de service
- Gestion des demandes de service
- Validation et test du service

**Obtain and Build** : La gestion des niveaux de service fournit des objectifs pour les composants et les composants de service, les capacités de mesure et de rapport des produits et services.

**Deliver and support** : La gestion du niveau de service communique les objectifs de performance du service aux opérations et au support et recueille des feedbacks en tant qu'intrant pour l'amélioration du service.





1) Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante.

Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de  
[?] l'information de l'organisation

A. stocker

B. fournir

C. auditer

D. protéger

