

STRATÉGIE DES SERVICES

COMPRENDRE LE MARCHÉ

Analyser les besoins et les tendances pour aligner les services IT sur les objectifs d'affaires.

IDENTIFIER LES SERVICES

Déterminer les **services** à offrir qui répondent aux besoins du **marché**.

DÉFINIR LES OBJECTIFS

Fixer des **objectifs clairs** pour la prestation des services IT alignés sur la **stratégie de l'entreprise**.

BUDGÉTISATION

Planifier les ressources financières nécessaires pour la prestation des services IT.

COMPTABILITÉ DES SERVICES

Suivi des coûts pour chaque service IT pour une gestion financière efficace.

TARIFICATION DES SERVICES

Établir des prix pour les services IT offerts, en tenant compte des **coûts** et de la **valeur pour le client**.

INVENTAIRE DES SERVICES

- Lister tous les services IT actuels
- Ajouter les services prévus pour une planification future
- Organiser l'inventaire par catégories (ex: infrastructure, applications, support utilisateur)
- Évaluer l'état actuel de chaque service (opérationnel, en maintenance, etc.)

ANALYSE DES SERVICES

Évaluer la performance et la **pertinence** des services IT pour répondre aux besoins du marché.

APPROBATION ET INVESTISSEMENT

Décider quels nouveaux services développer et où investir sur la base de l'analyse effectuée.

CONCEPTION DES SERVICES

La conception des services est une phase cruciale du cycle de vie des services ITIL. Elle vise à transformer les **objectifs stratégiques** en plans pour la **prestation de services**.

COORDINATION DE LA CONCEPTION

La coordination de la conception assure que les services sont conçus pour répondre aux besoins des **affaires** et des **utilisateurs**.

GESTION DES RESSOURCES

Allouer efficacement les ressources nécessaires pour concevoir des services répondant aux exigences définies.

GESTION DES CAPACITÉS

Planifier et gérer la capacité nécessaire pour réaliser les services conçus, en tenant compte des **performances attendues**.

- Évaluation des ressources actuelles
- Prévion des besoins futurs
- Analyse des tendances de consommation
- Investissement dans les mises à niveau nécessaires
- Surveillance continue et ajustements

GESTION DES DISPONIBILITÉS

Veiller à ce que les services soient disponibles pour les utilisateurs conformément aux niveaux de service convenus.

GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

Définir et maintenir la qualité des services IT à travers des **accords de niveau de service (SLA)**.

DÉFINIR LES SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENTS)

Établir des accords clairs et mesurables sur la qualité et la disponibilité des services IT.

SUIVI ET REPORTING

Surveiller les performances des services et rapporter par rapport aux **SLA** établis.

TRANSITION DES SERVICES

TRANSITION DES SERVICES

La **transition des services** est une phase clé du cycle de vie **ITIL**, assurant le passage des services de la **conception** à l'**exploitation**.

ÉVALUATION DES RISQUES

Avant tout changement, évaluer les risques pour minimiser l'impact sur les services existants.

APPROBATION DES CHANGEMENTS

Chaque changement doit être approuvé pour garantir la **conformité** aux objectifs de l'entreprise.

SUIVI DES CHANGEMENTS

Suivre l'implémentation des changements pour assurer une transition en douceur et documentée.

INVENTAIRE DES ACTIFS

Maintenir un inventaire précis des actifs IT pour une gestion efficace.

MAINTIEN DE L'EXACTITUDE DES DONNÉES

Assurer l'**exactitude des données** dans la base de gestion des configurations (**CMDB**).

PLANIFICATION DU DÉPLOIEMENT

Planifier le déploiement pour assurer une mise en service réussie et sans interruption.

TESTS ET VALIDATION

Tester les services pour valider la conception et s'assurer qu'ils répondent aux **exigences**.

- **Tests unitaires** : Vérification des composants individuellement.
- **Tests d'intégration** : Vérification des interactions entre composants.
- **Tests système** : Vérification de l'application complète.
- **Tests d'acceptation** : Vérification du respect des besoins utilisateur.

TRANSFERT VERS L'ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION

Transférer les services testés et validés vers l'environnement de production.

EXPLOITATION DES SERVICES

GESTION DES ÉVÉNEMENTS

La gestion des événements surveille et contrôle les événements dans l'**IT** pour garantir un fonctionnement normal.

DÉTECTION DES INCIDENTS

Les systèmes automatisés détectent les incidents qui peuvent affecter la qualité des services IT.

CATÉGORISATION

Les incidents détectés sont classés selon leur **type** et leur **urgence** pour faciliter leur traitement.

DIAGNOSTIQUE INITIAL

Une première évaluation est réalisée pour comprendre l'incident et déterminer les actions à entreprendre.

GESTION DES INCIDENTS

La gestion des incidents vise à rétablir le service normal le plus rapidement possible après un incident.

RÉSOLUTION DES INCIDENTS

Les équipes IT interviennent pour corriger les incidents et rétablir les **services affectés**.

COMMUNICATION AUX UTILISATEURS

Les utilisateurs sont informés de l'état des incidents et des **temps de résolution prévus**.

FERMETURE DES INCIDENTS

Après résolution, les incidents sont clos et **documentés** pour référence future.

GESTION DES PROBLÈMES

La **gestion des problèmes** cherche à prévenir les incidents en identifiant et en résolvant les **causes profondes**.

IDENTIFICATION DES PROBLÈMES

Les problèmes potentiels sont identifiés par l'**analyse des incidents** et des **tendances**.

ANALYSE DE LA CAUSE PREMIÈRE

Une analyse approfondie est réalisée pour trouver la **cause racine** des problèmes identifiés.

PRÉVENTION DES RÉCURRENCES

Des mesures sont mises en place pour éviter que les problèmes identifiés ne se reproduisent.

AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

MÉTHODOLOGIE D'AMÉLIORATION

L'amélioration continue des services vise à optimiser les **processus ITIL** et la qualité des **services IT**.

ÉVALUATION DES PERFORMANCES

Évaluer les performances actuelles pour identifier les domaines nécessitant des améliorations.

IDENTIFICATION DES AMÉLIORATIONS

Détecter les opportunités d'**amélioration** en analysant les résultats de l'évaluation des **performances**.

MISE EN ŒUVRE DES AMÉLIORATIONS

Planifier et exécuter les actions d'amélioration pour améliorer la prestation des services.

GESTION DES CONNAISSANCES

La gestion des connaissances est essentielle pour partager les informations et les meilleures pratiques.

COLLECTE DES DONNÉES

Rassembler les données opérationnelles et les retours d'expérience pour informer les décisions futures.

ANALYSE DES INFORMATIONS

Analyser les données collectées pour transformer l'information en **connaissance applicable**.

PARTAGE DES CONNAISSANCES

Diffuser les connaissances acquises pour améliorer l'**efficacité** et la **compétence** de l'organisation.

MESURE ET REPORTING

Le suivi des **performances** à travers des **KPIs** (Key Performance Indicators) est crucial pour évaluer l'efficacité des services.

DÉFINITION DES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

Identifier les **KPIs** pertinents pour mesurer les succès et les axes d'amélioration.

COLLECTE ET ANALYSE DES DONNÉES

Régulièrement collecter et analyser les données pour mesurer les performances par rapport aux **KPIs**.

RAPPORTS ET DÉCISIONS BASÉES SUR LES DONNÉES

Produire des rapports basés sur les analyses pour prendre des décisions éclairées et cibler les améliorations.

