



# Introduction & Sensibilisation

Présentation par Claudine BLANQUIER  
Consultante en Systèmes d'Informations / Coach Agile

## Les pratiques ITIL V4 gestion des services

- Vue d'ensemble
- Pratique de gestion des niveaux de service
- Pratique de gestion des actifs informatiques
- Pratique de gestion de la configuration des services
- Pratique de surveillance et de gestion des événements
- Pratique de centre de services
- Pratique de gestion des demandes de service
- Pratique de gestion des incidents
- Pratique de gestion des problèmes
- Pratique d'habilitation des changements
- Pratique de gestion des mises en production

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

1

## Les pratiques de gestion ITIL

- ▶ Ensemble de ressources pour exécuter des tâches pour un objectif défini
- ▶ Liées aux quatre dimensions
- ▶ Trois groupes :

- Générales : 14 pratiques
- Des services : 17 pratiques
- Technique : 3 pratiques

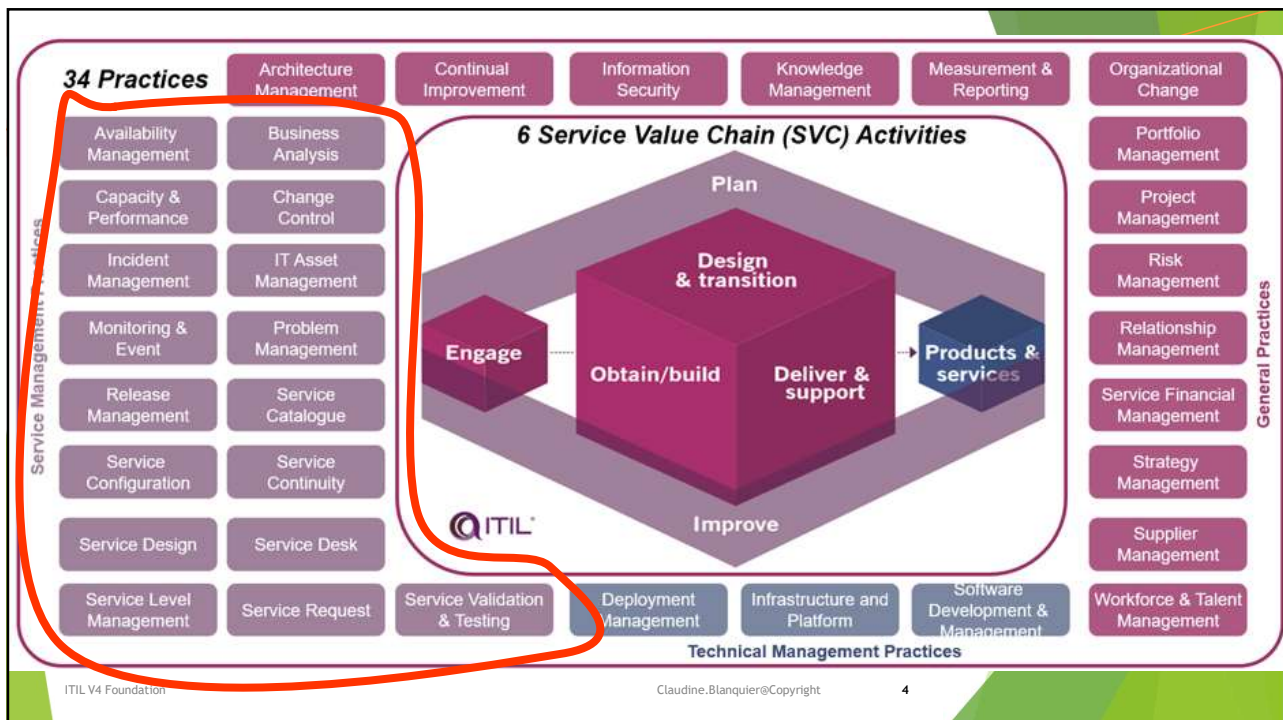
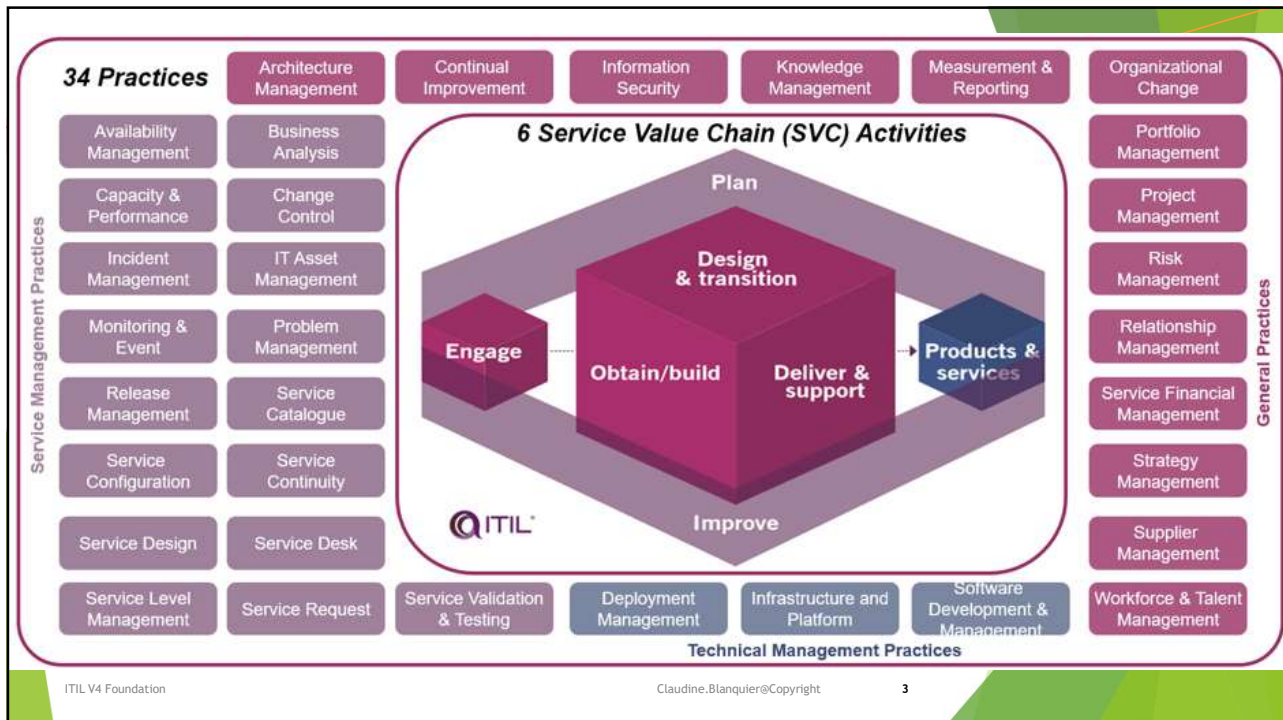
### Fourniture de services à haute vélocité

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| □ Fourniture rapide des services                                | □ Projet en agilité     |
| □ Analyse continue des retours                                  | □ Finance en agilité    |
| □ Agilité dans le traitement des retours                        | □ Organisation produit  |
| □ Approche de bout en bout du cycle de vie du service           | □ Adaptation            |
| □ Intégration des pratiques de gestion des produits et services | □ Architecture agile    |
| □ Numérisation infrastructure et cloud                          | □ Microservices         |
| □ Automatisation poussée  | □ Surveillance continue |
|   | □ Centré humain         |
|   | □ Cloud                 |

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

2



## Les pratiques de management des services

- ▶ concevoir, fournir, exploiter et améliorer les services afin de répondre efficacement aux besoins des consommateurs et co-crée de la valeur
- ▶ orientées “service”, contrairement aux pratiques de gestion générale qui soutiennent l’organisation dans son ensemble
- ▶ fournissent les capacités nécessaires pour gérer le cycle de vie des services, de la conception à l’amélioration continue

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

5

### 1 Comprendre et répondre à la demande

Elles permettent de :

- capturer les besoins des utilisateurs,
- traduire ces besoins en services exploitables,
- prioriser les demandes.

✦ **Pratiques :** Gestion de la demande , Gestion du catalogue de services, Gestion des niveaux de service

### 2 Concevoir et mettre en production des services fiables

Elles assurent que les services :

- sont bien conçus,
- sont déployés de manière contrôlée,
- répondent aux exigences définies.

✦ **Pratiques :** Gestion des changements, Gestion des mises en production (release management), Gestion de la configuration des services

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

6

### 3 Exploiter et supporter les services au quotidien

Elles garantissent :

- la continuité de service,
- la résolution rapide des incidents,
- le maintien de la qualité de service.

✦ **Pratiques :** Gestion des incidents, Gestion des demandes de service, Gestion des problèmes

#### 4 Maintenir la disponibilité et la performance

Elles visent à :

- réduire les interruptions,
- anticiper les défaillances,
- respecter les engagements de service.

✦ **Pratiques : Gestion de la disponibilité, Gestion de la capacité et de la performance, Gestion de la continuité des services**

#### 5 Améliorer en continu les services

Elles permettent :

- d'analyser les performances,
- d'identifier les axes d'amélioration,
- d'optimiser l'expérience utilisateur.

✦ **Pratiques : Surveillance et gestion des événements, Mesure et reporting des services**

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

7

## Notions de ...

- ▶ **Disponibilité** : aptitude d'un service informatique ou autre à réaliser sa fonction convenue lorsqu'il est sollicité
- ▶ **MTBF** : Intervalle moyen entre défaillance,
- ▶ **MTRS** : délai moyen de restauration du service
- ▶ **Changement** : ajout, la modification ou la suppression de tout élément pouvant avoir un impact sur les services.
- ▶ **IT Asset Management (ITAM)** : pratique qui consiste à planifier et gérer le cycle de vie complet des actifs informatiques, afin d'en maximiser la valeur, contrôler les coûts et réduire les risques
- ▶ **Identity & Security Access Management (ISAM)** : ensemble des mécanismes, processus et contrôles permettant de gérer les identités, authentifier les utilisateurs et contrôler l'accès sécurisé aux systèmes, applications et données.
- ▶ **Actif informatique (CI)** : ressource ayant une valeur financière ou opérationnelle pour l'organisation
- ▶ **Incident** : interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité de services

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

8

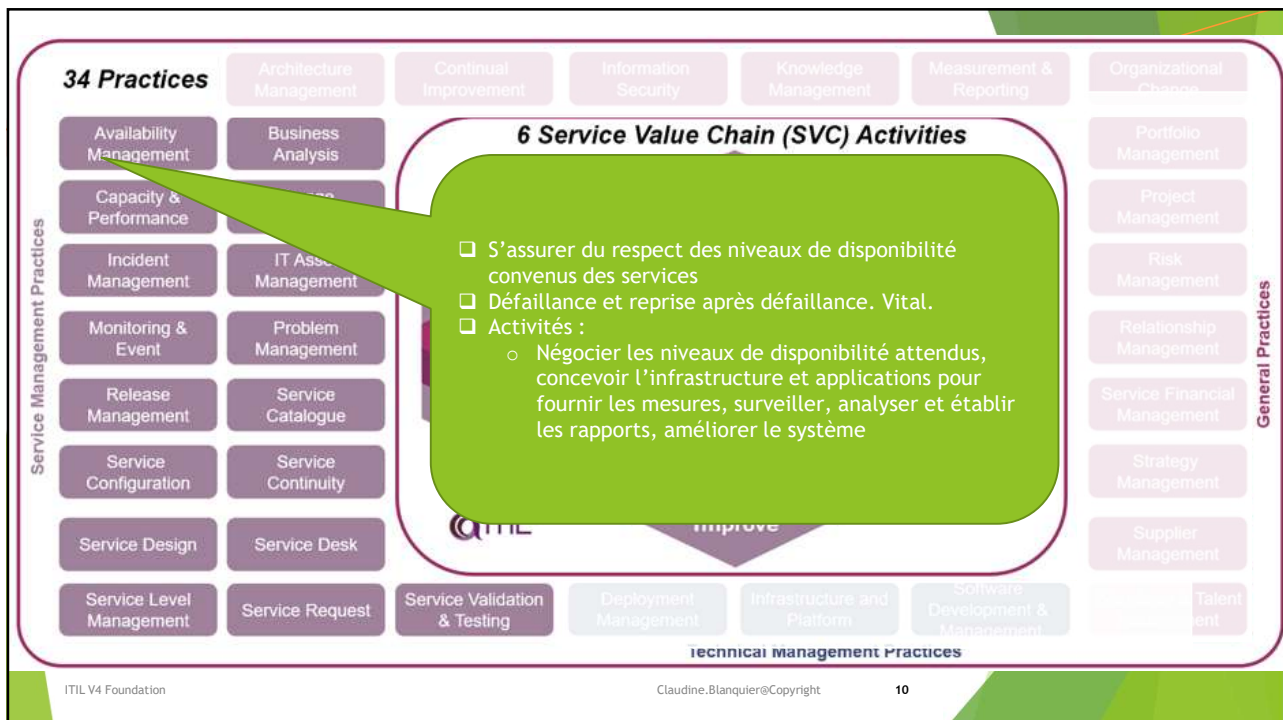
## Notion de ...

- ▶ **Accord sur niveau de service (SLA)** : accord documenté entre fournisseur et consommateur de service
- ▶ **Demande de service** : demande d'un utilisateur d'une action de service convenue (fourniture, information, ressource , accès, plainte ...)
- ▶ **Incident** : interruption non planifiée d'un service, une réduction de la qualité d'un service, ou une défaillance d'un élément de configuration qui pourrait avoir un impact sur un service.
- ▶ **Problème** : une cause, ou une cause potentielle, d'un ou de plusieurs incidents

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

9

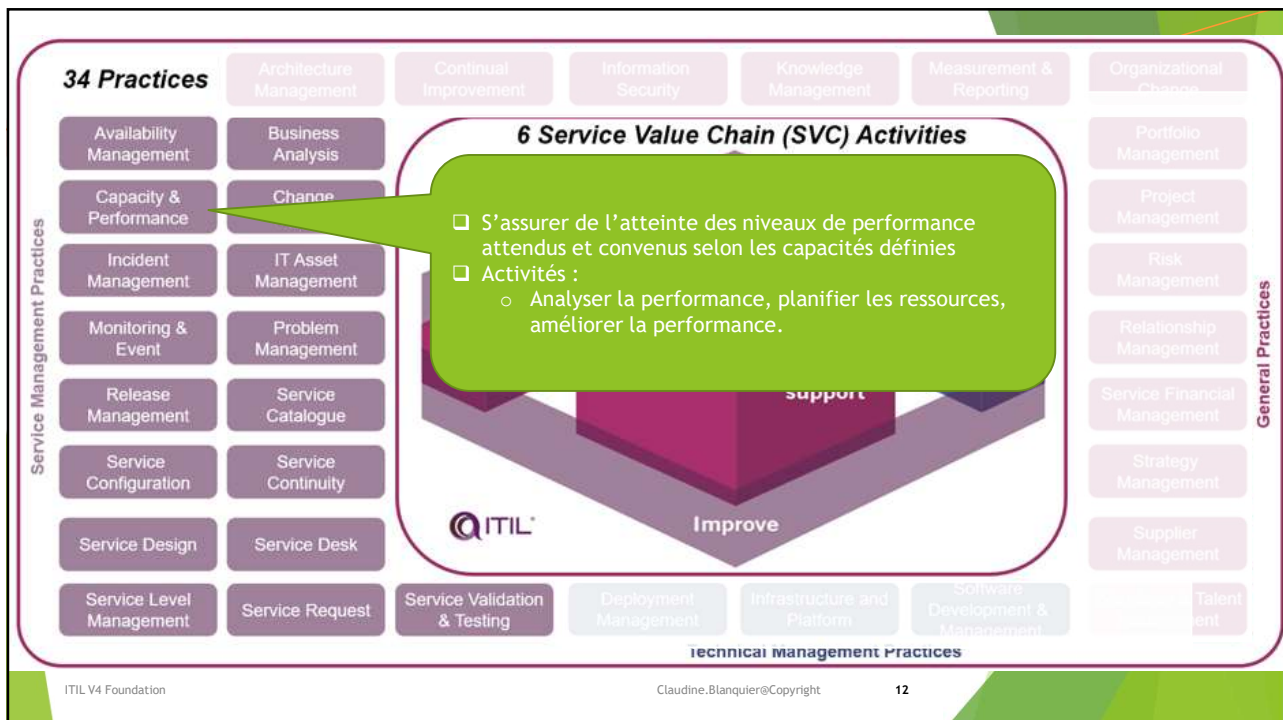
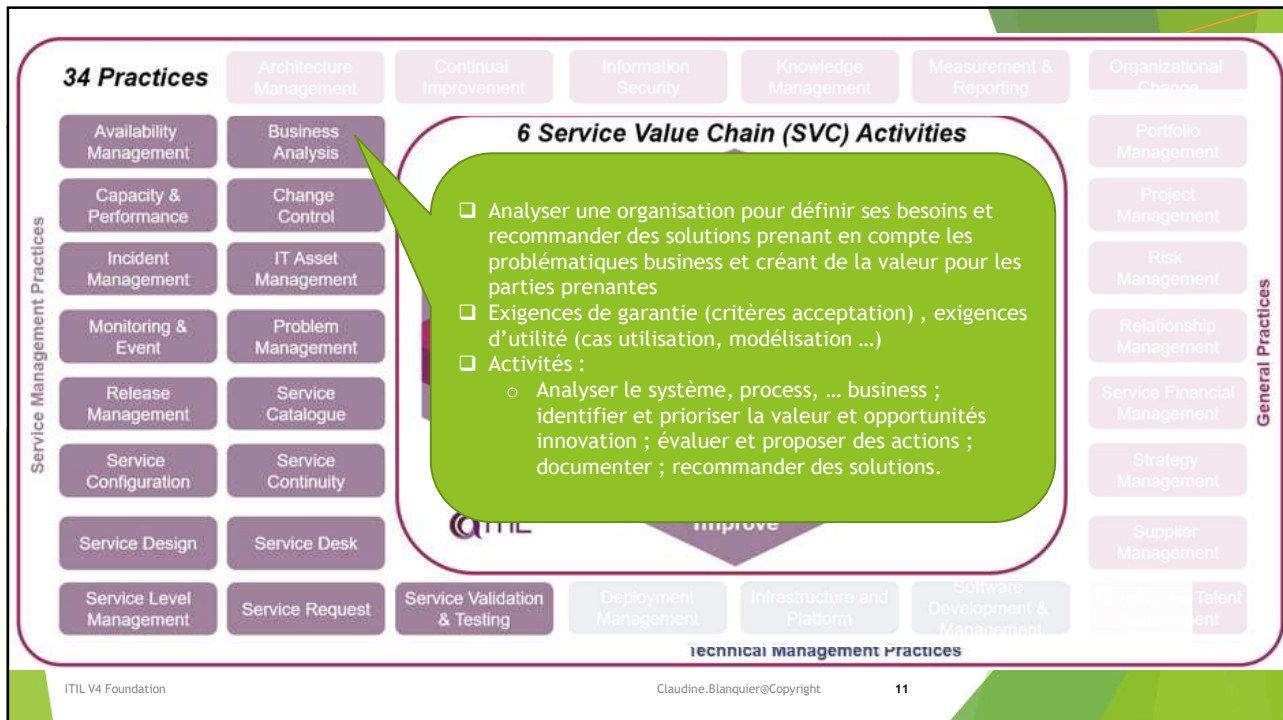


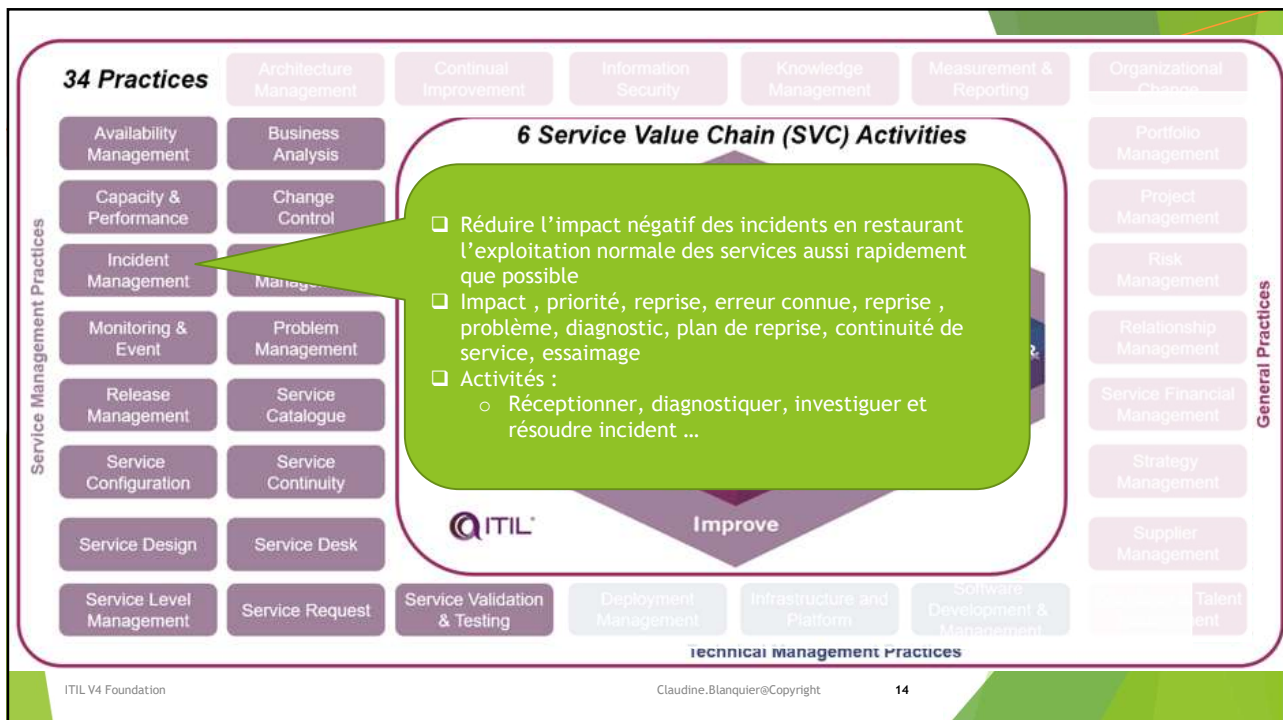
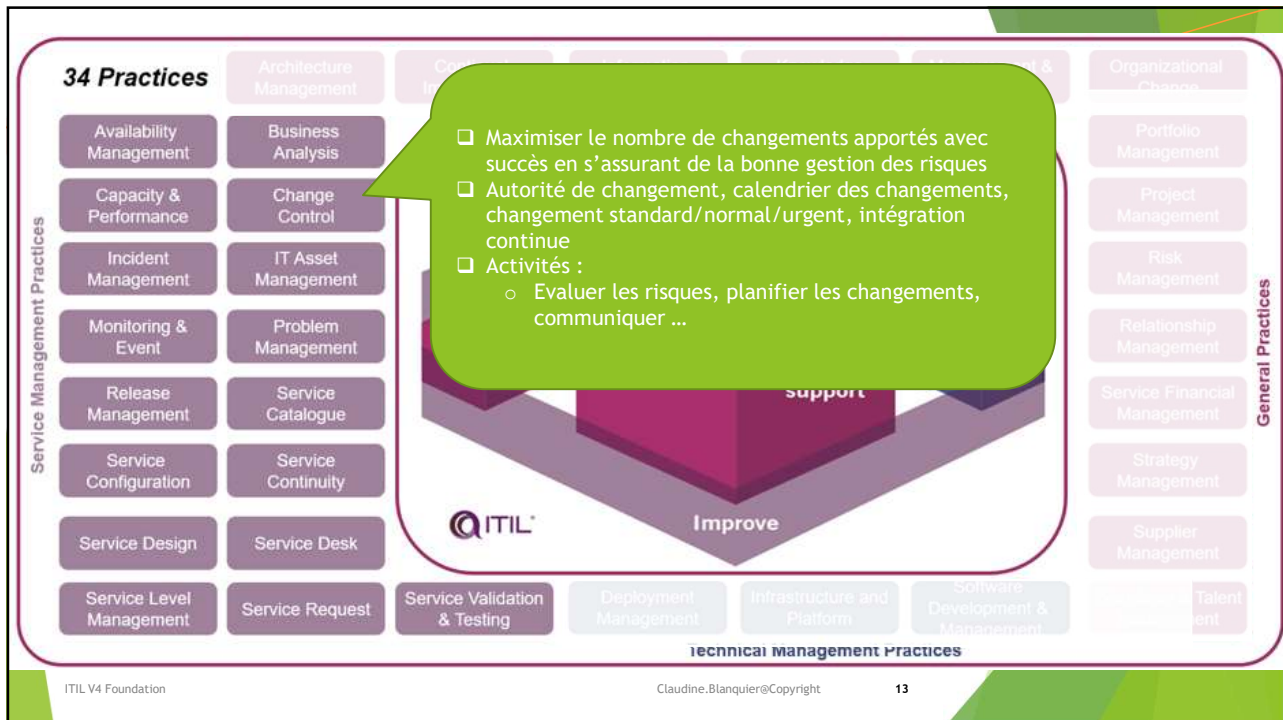
ITIL V4 Foundation

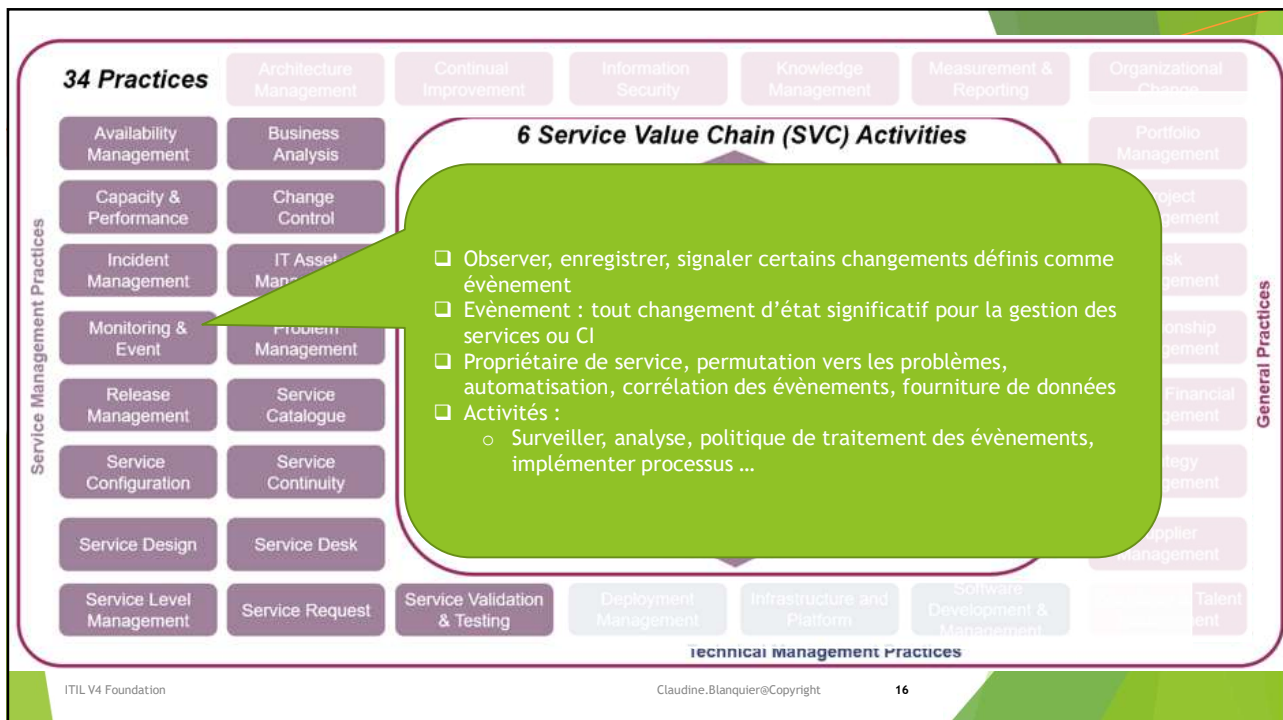
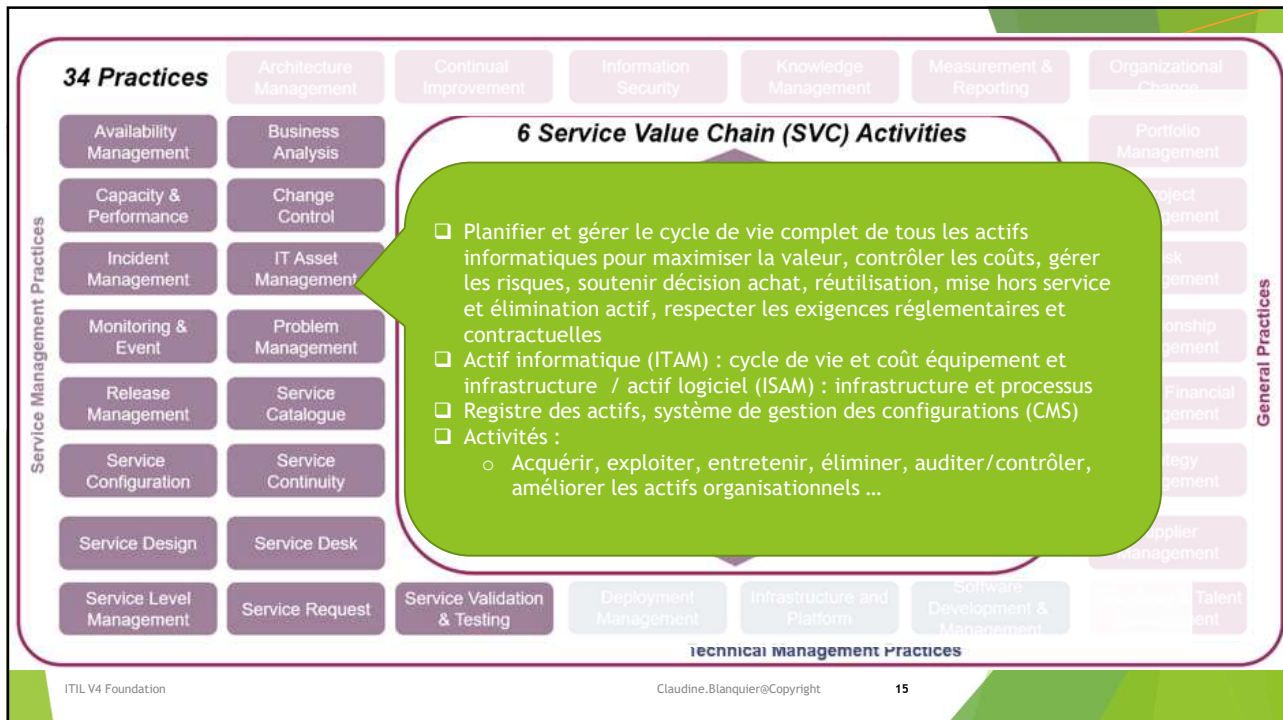
Claudine.Blanquier@Copyright

10

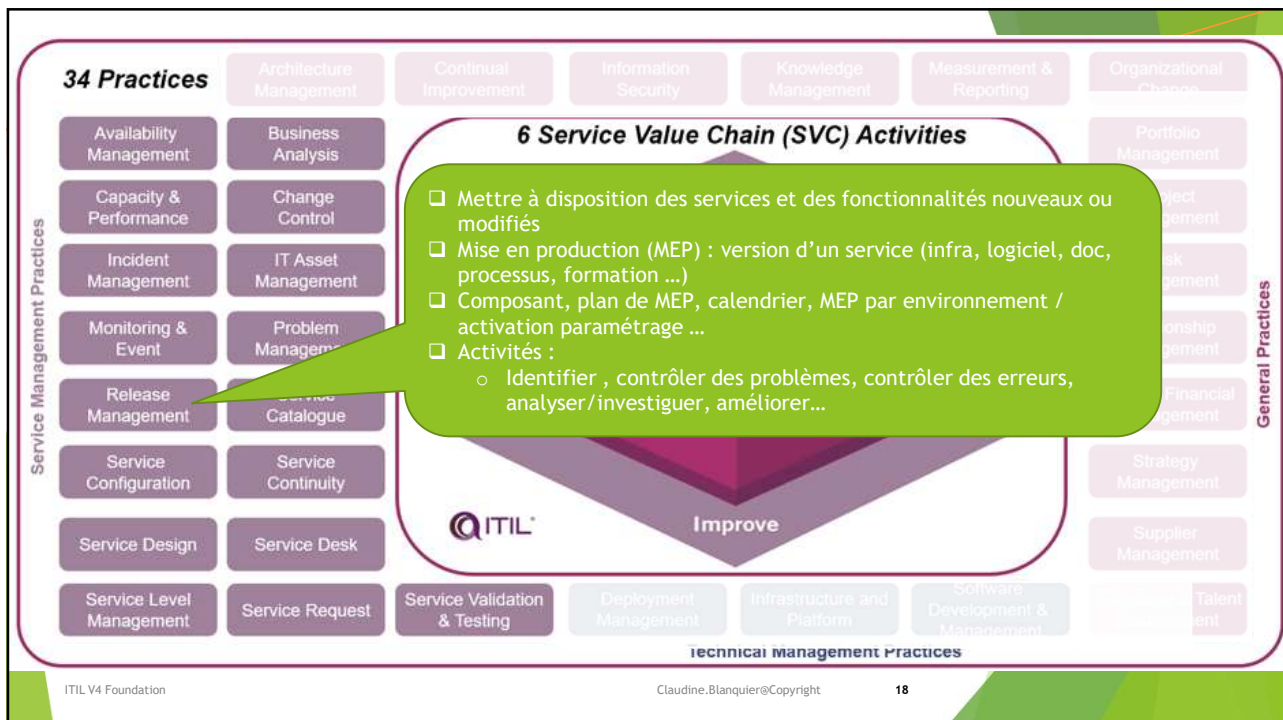
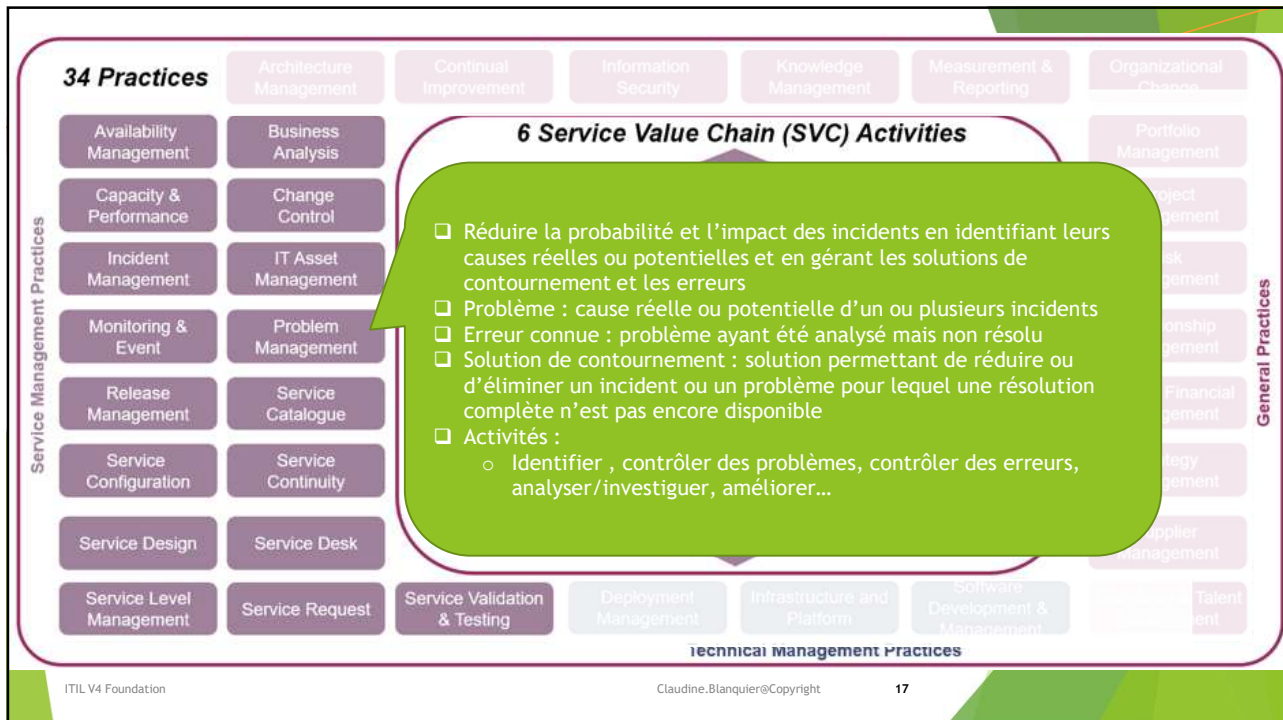




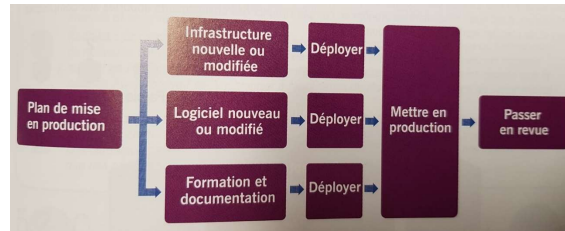
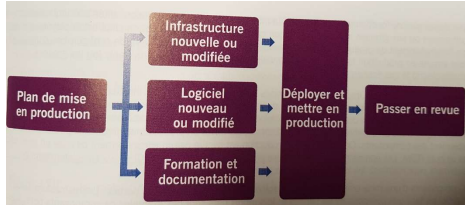








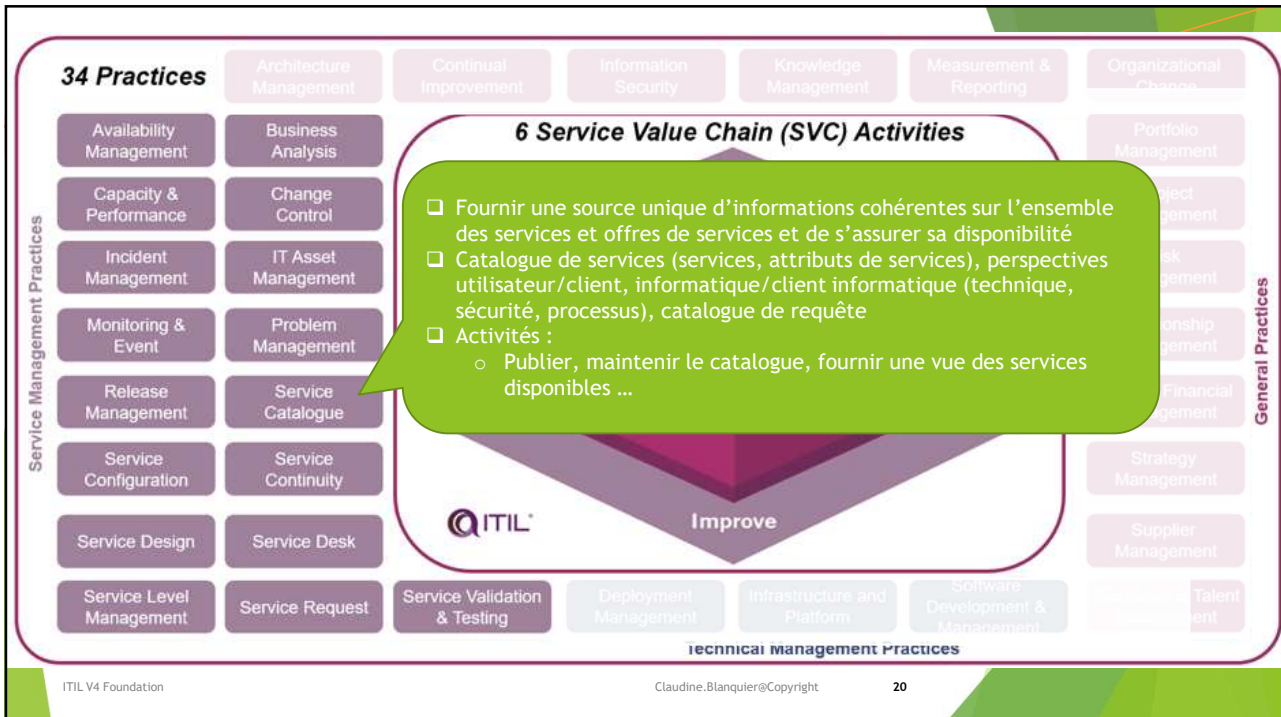
## Release Management



ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

19



ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

20

