



Introduction & Sensibilisation

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

Les pratiques ITIL V4 de gestion générale

- Vue d'ensemble
- Pratique d'amélioration continue
- Pratique de gestion de la sécurité de l'information
- Pratique de gestion des relations
- Pratique de gestion des fournisseurs

ITIL V4 Foundation Claudine.Blanquier@Copyright 1

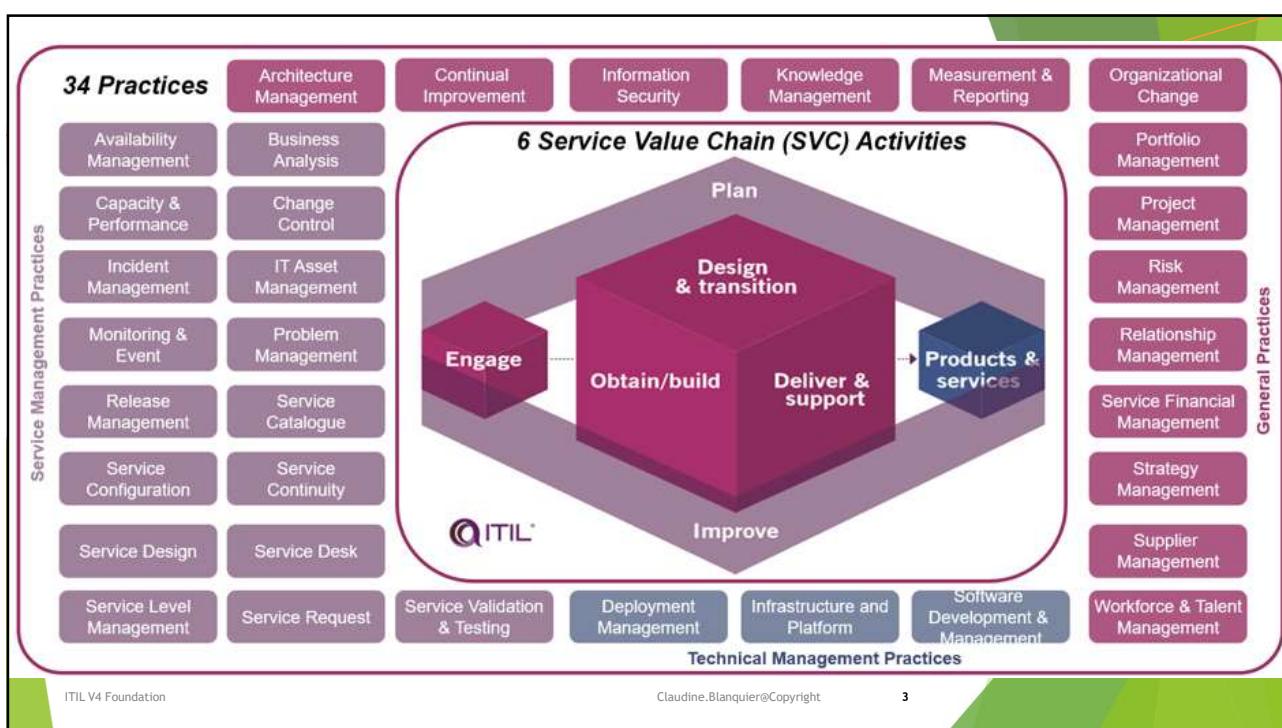
Les pratiques de ITIL

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

ITIL V4 Foundation Claudine.Blanquier@Copyright 2



Les pratiques de gestion générale

- ▶ soutenir l'organisation dans son ensemble, au-delà de l'IT, afin de permettre une création de valeur cohérente, gouvernée et durable
- ▶ fournissent des capacités de management transverses nécessaires pour soutenir le Service Value System (SVS) et l'organisation dans son ensemble.

[1] Donner une direction claire
Elles aident à :

- définir la stratégie,
- aligner les services avec les objectifs métier,
- prendre des décisions cohérentes.

Exemples :

- Gestion de la stratégie
- Gouvernance
- Gestion du portefeuille

[2] Encadrer et piloter l'organisation
Elles assurent :

- le contrôle,
- la conformité,
- la gestion des risques,
- la transparence.

Exemples :

- Gestion des risques
- Gestion de la conformité
- Gestion financière

[3] Soutenir les relations et l'écosystème
Elles facilitent :

- la relation client,
- la relation fournisseur,
- la communication avec les parties prenantes.

Exemples :

- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs

[4] Favoriser l'amélioration continue
Elles permettent :

- l'identification des opportunités d'amélioration,
- l'optimisation des pratiques, services et processus,
- l'ancre d'une culture d'amélioration.

Exemples :

- Amélioration continue
- Gestion des connaissances

[5] Créer un cadre sécurisé et fiable
Elles protègent :

- les informations,
- les actifs,
- la confiance des clients.

Exemples :

- Gestion de la sécurité de l'information

ITIL V4 Foundation

Des pratiques par thématique : support & opérations

gestion quotidienne, les incidents et le support aux utilisateurs

- ▶ Gestion des incidents
- ▶ Gestion des demandes de service
- ▶ Centre de services (Service Desk)
- ▶ Gestion des problèmes
- ▶ Gestion des actifs informatiques (IT Asset Management)
- ▶ Gestion de la disponibilité
- ▶ Gestion de la continuité des services IT

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

6

Des pratiques par thématique : conception & la transition

création, modification ou déploiement de services

- ▶ Gestion des niveaux de service
- ▶ Gestion du catalogue de services
- ▶ Gestion du portefeuille de services
- ▶ Gestion de la configuration des services (CMDB / SACM)
- ▶ Gestion du changement (Change Enablement)
- ▶ Validation & tests
- ▶ Gestion de la capacité & performance
- ▶ Gestion de la version & du déploiement (Release Management)

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

7

Des pratiques par thématique : la valeur, aux coûts & à la fourniture

- ▶ Analyse métier (Business Analysis)
- ▶ Mesure & reporting (Monitoring & Event Management est une pratique technique, donc pas ici)
- ▶ Gestion financière des services (Service Financial Management)

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

8

Des pratiques par thématique : expérience & satisfaction

l'alignement entre les services et les besoins métier/des utilisateurs.

- ▶ Gestion de la disponibilité
- ▶ Gestion des niveaux de service
- ▶ Gestion du catalogue de services
- ▶ Analyse métier

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

9

Des pratiques par thématique : la gouvernance du service

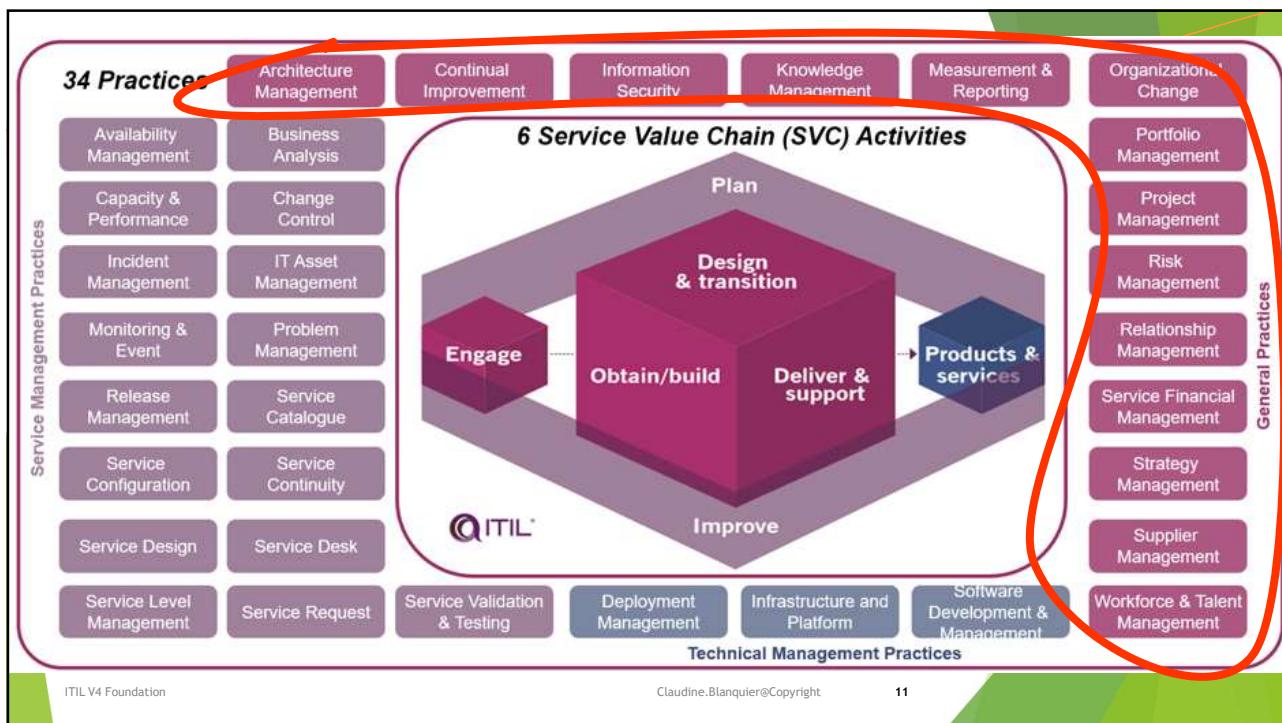
conformité, la cohérence et la traçabilité du service

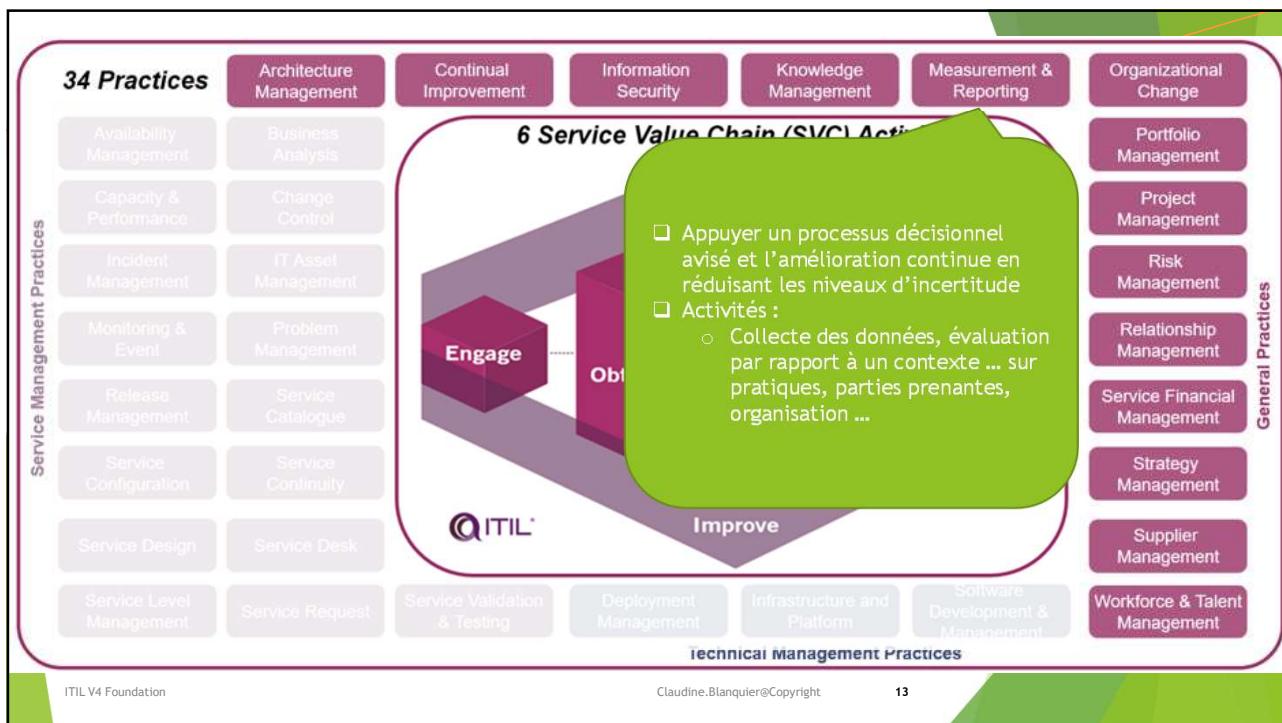
- ▶ Gestion du changement
- ▶ Gestion de la configuration
- ▶ Gestion de la continuité des services
- ▶ Gestion financière
- ▶ Gestion de la performance & capacité

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

10

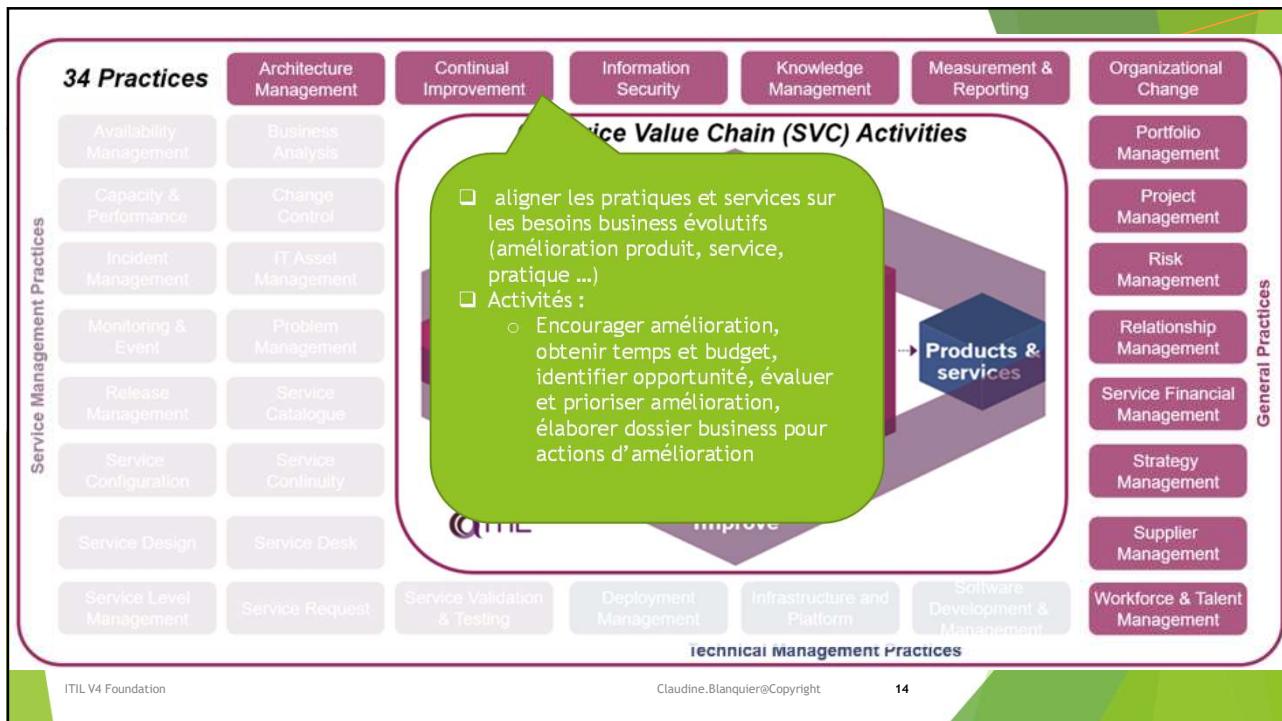




ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

13



ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

14

