



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

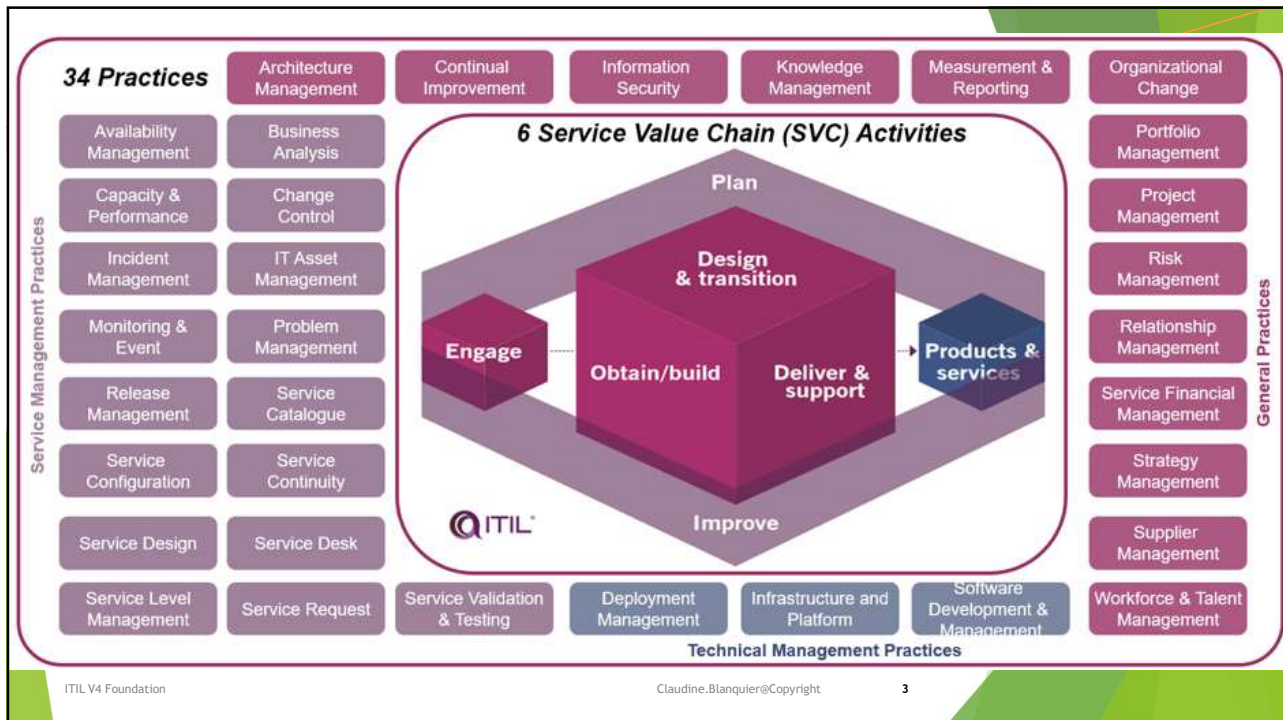
Fourniture de services à haute vélocité

- | | |
|---|-------------------------|
| ❑ Fourniture rapide des services | ❑ 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 |
| | ❑ Centre humain |
| | ❑ Cloud |

ITIL V4 Foundation

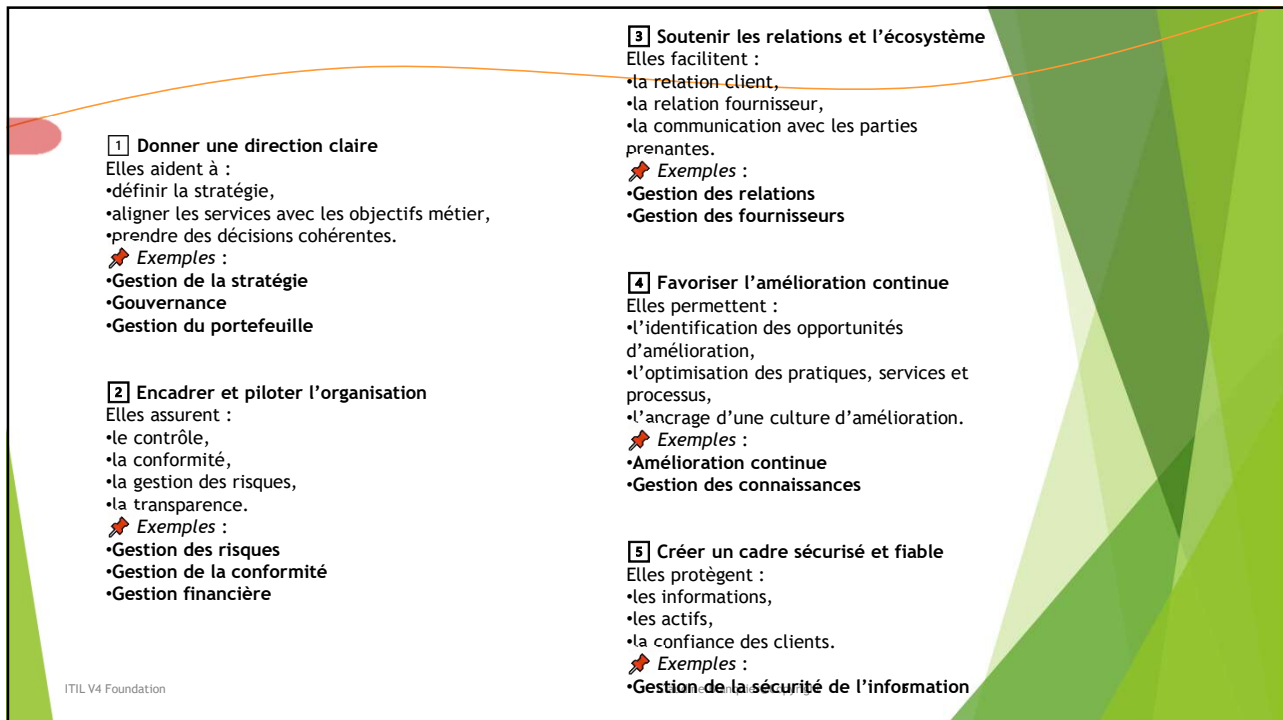
Claudine.Blanquier@Copyright

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.



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**

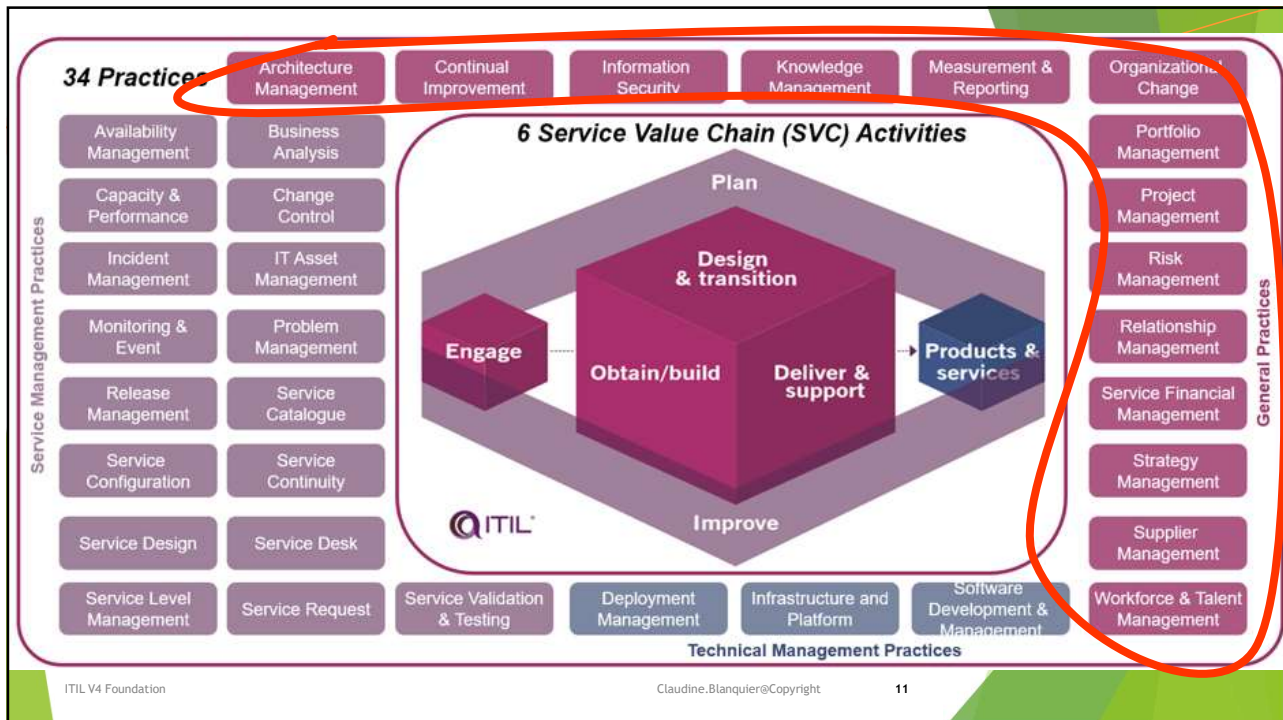
conformité, la cohérence et la traçabilité du service

- ▶ 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



1 Amélioration continue

- ✓ Vise à améliorer les services, les pratiques, les composants et l'ensemble du SVS.
- ✓ Utilise le modèle d'amélioration continue ITIL.

2 Gestion des relations (Relationship Management)

- ✓ Vise à établir et maintenir des relations positives avec les parties prenantes : clients, utilisateurs, prestataires, partenaires, interne/externe.
- ✓ Permet le recueil des besoins et la satisfaction des parties prenantes.

3 Gestion des fournisseurs (Supplier Management)

- ✓ Gère les fournisseurs externes et leurs performances.
- ✓ Assure que les contrats soutiennent les objectifs de valeur.
- ✓ Travaille étroitement avec Relationship Management.

4 Gestion de la sécurité de l'information (Information Security Management)

- ✓ Protège la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information.
- ✓ Inclut les politiques, les contrôles, le risk management, la conformité.
- ✓ Étroitement liée au risk management et à la continuité.

ITIL V4 Foundation
Claudine.Blanquier@Copyright
12

