



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

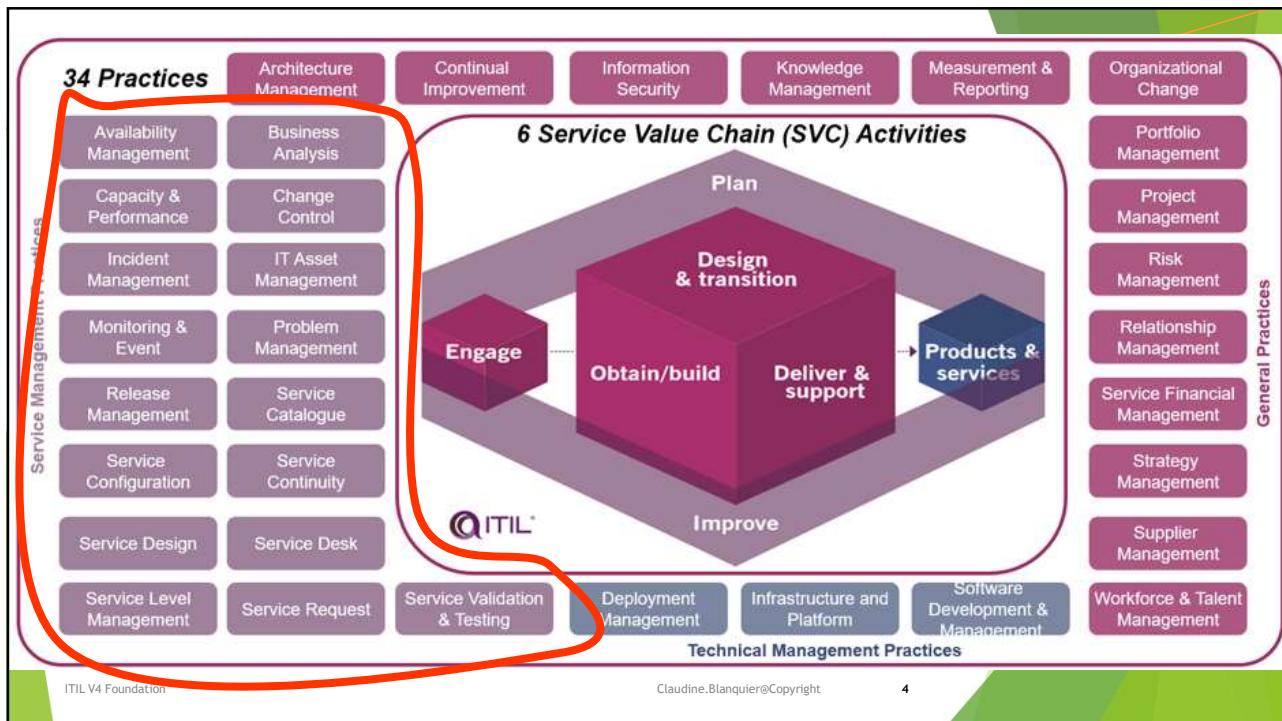
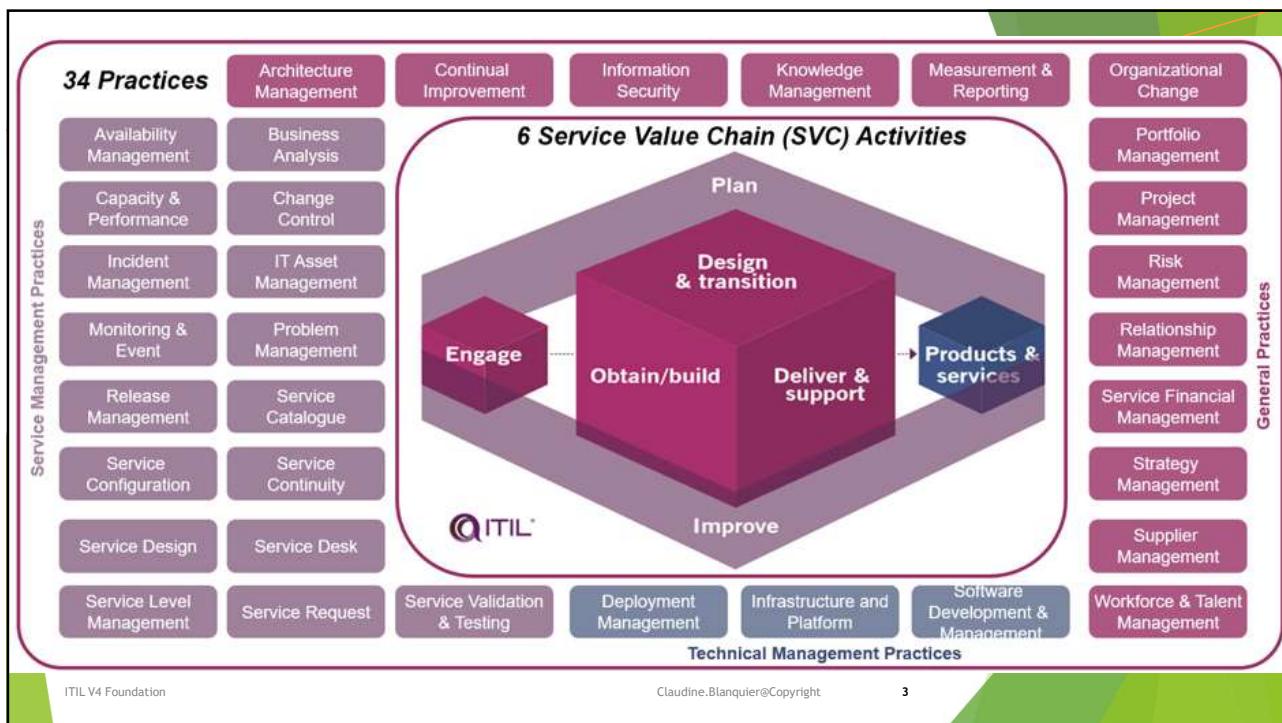
Les pratiques de gestion ITIL

- ▶ 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 vitesse

- *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 management des services

- ▶ concevoir, fournir, exploiter et améliorer les services afin de répondre efficacement aux besoins des consommateurs et co-créer 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 :

- capter 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**

[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**

ITIL V4 Foundation

Claudine.Blanquier@Copyright

6

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

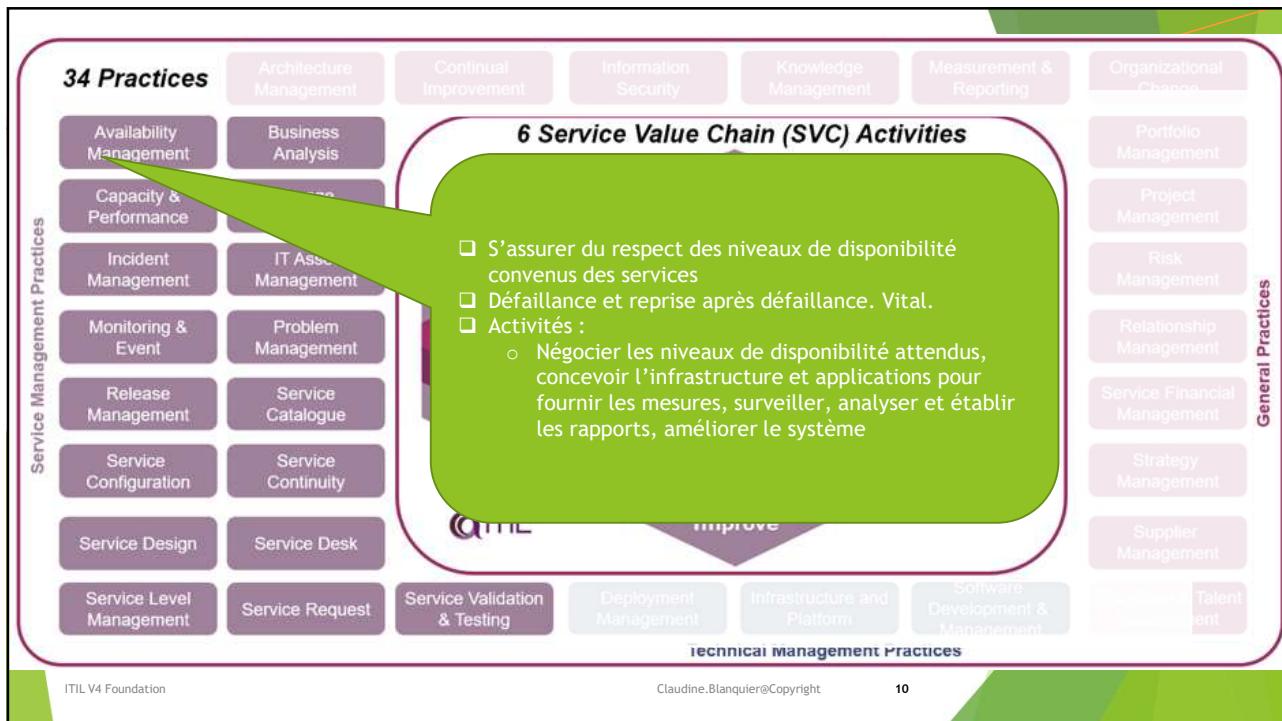
Notion de ...

- ▶ **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

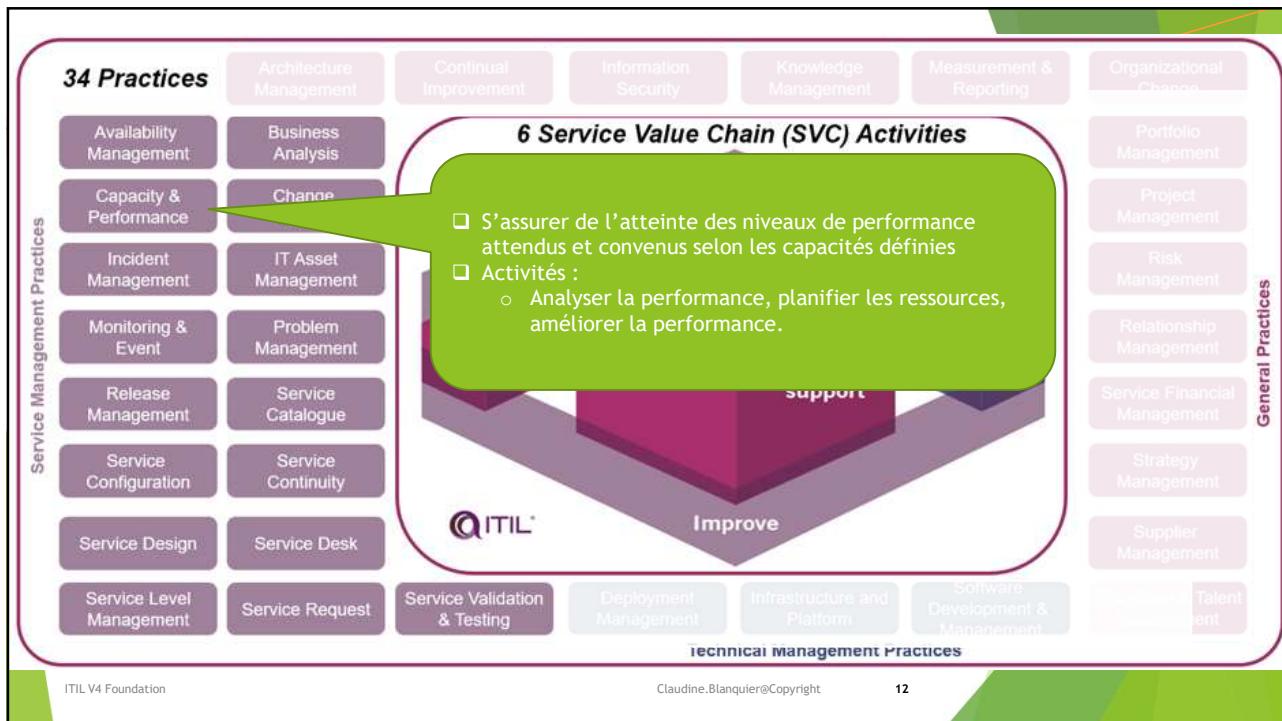
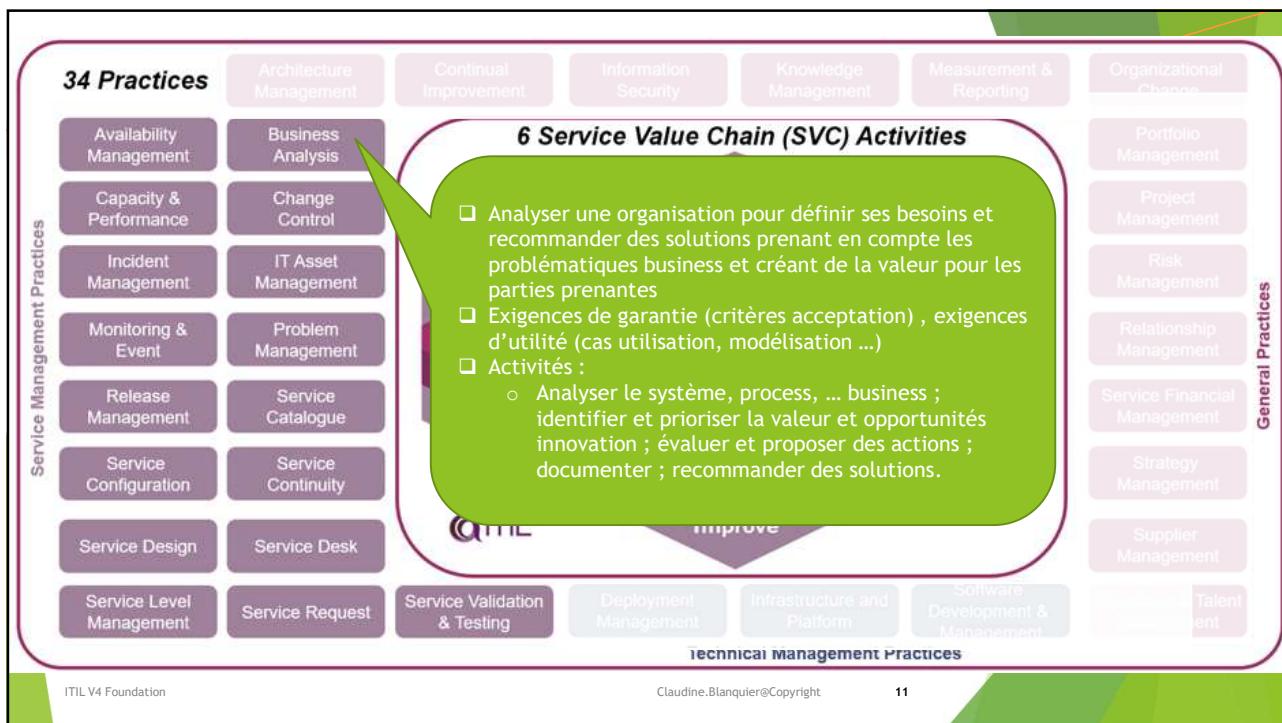
9

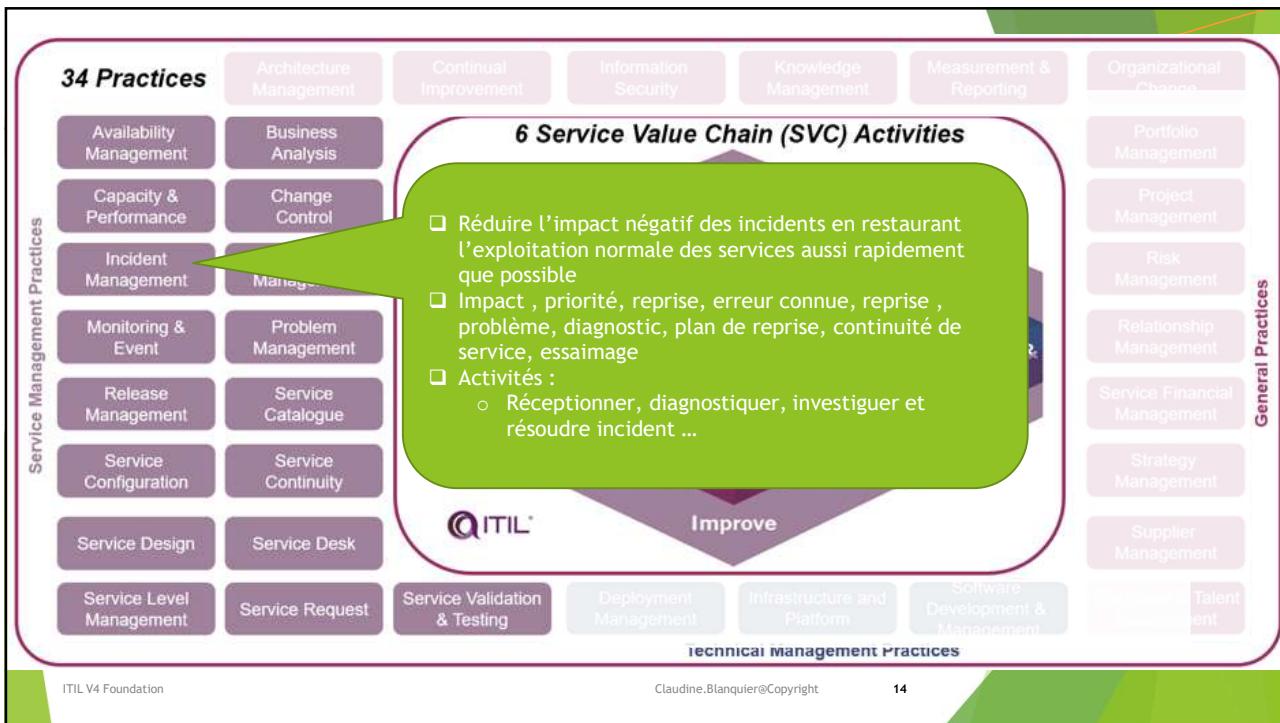
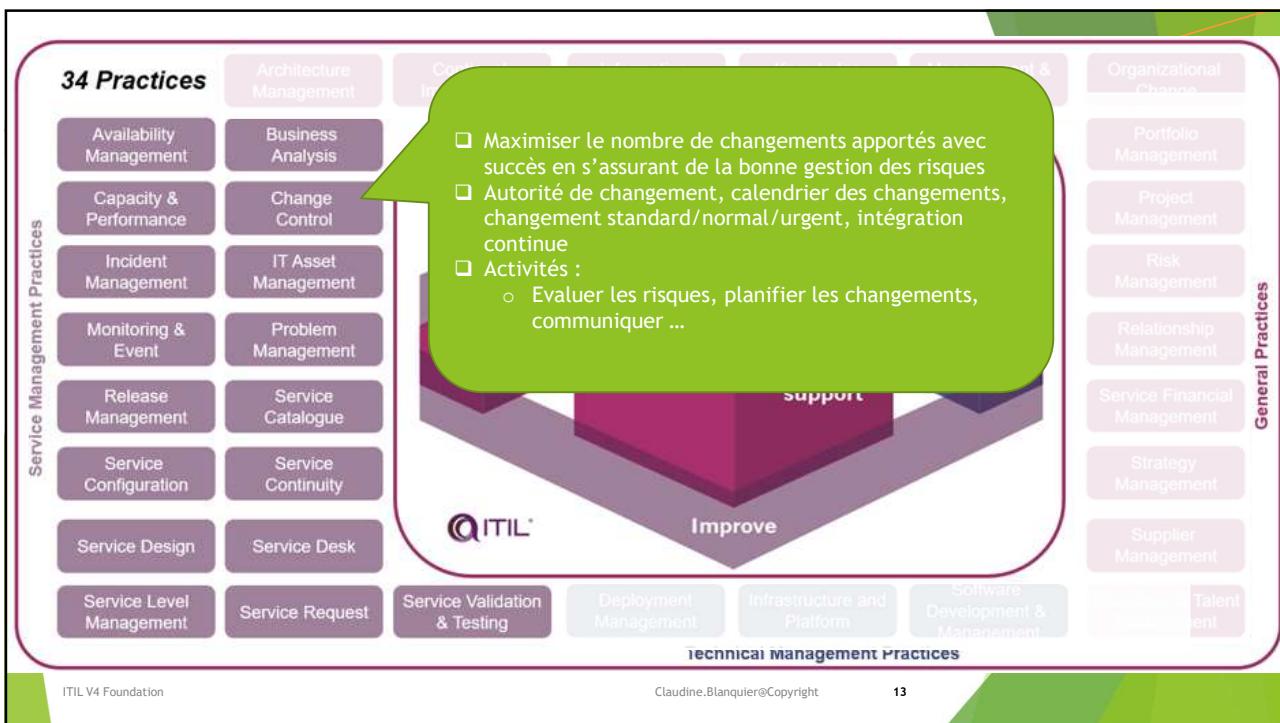


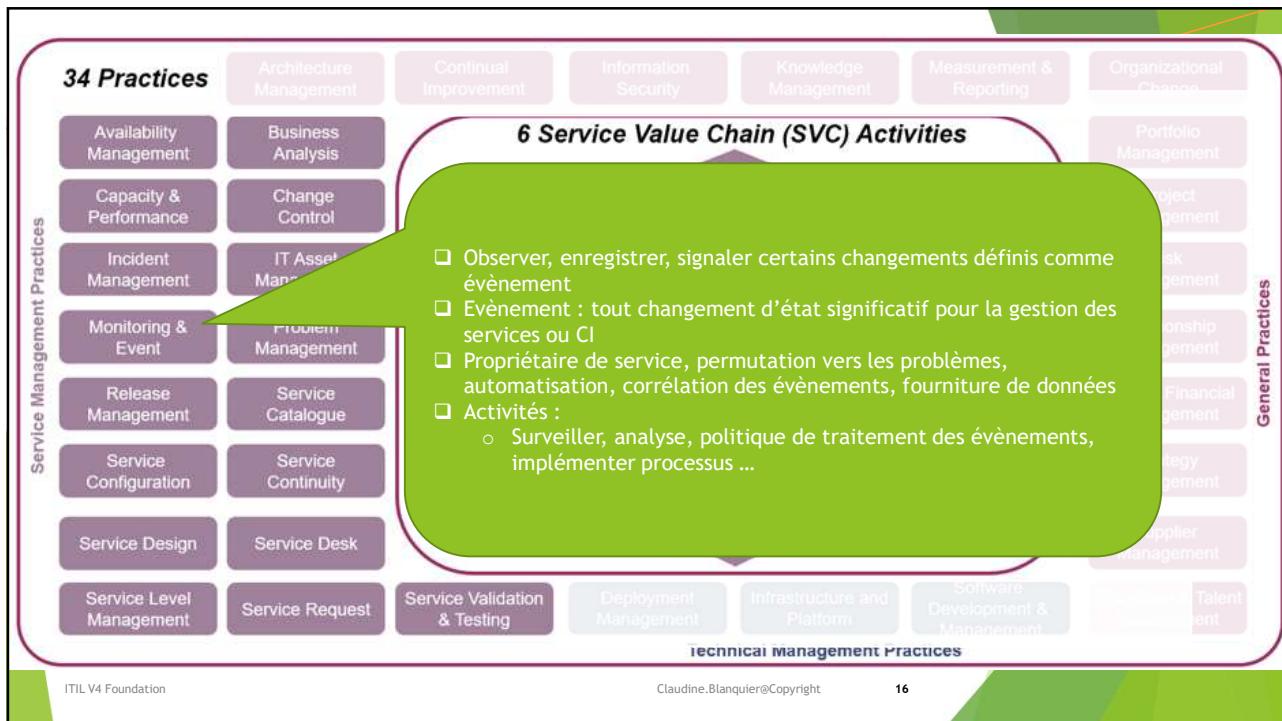
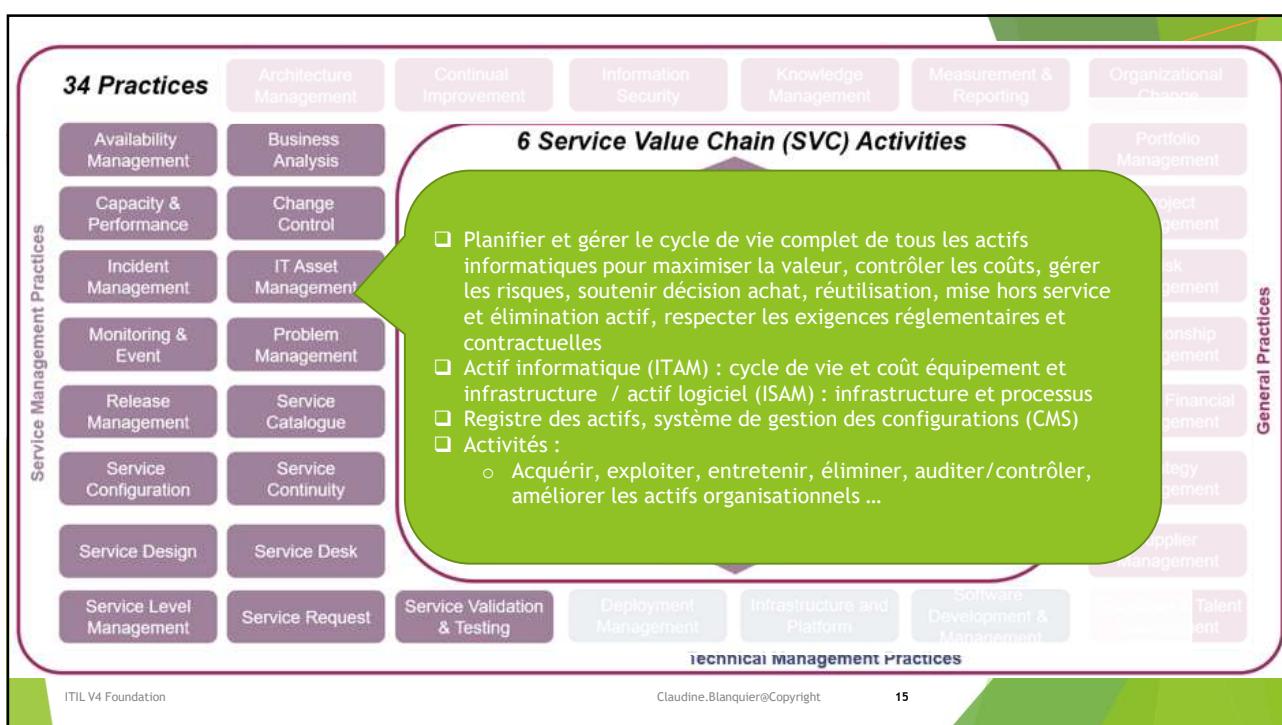
ITIL V4 Foundation

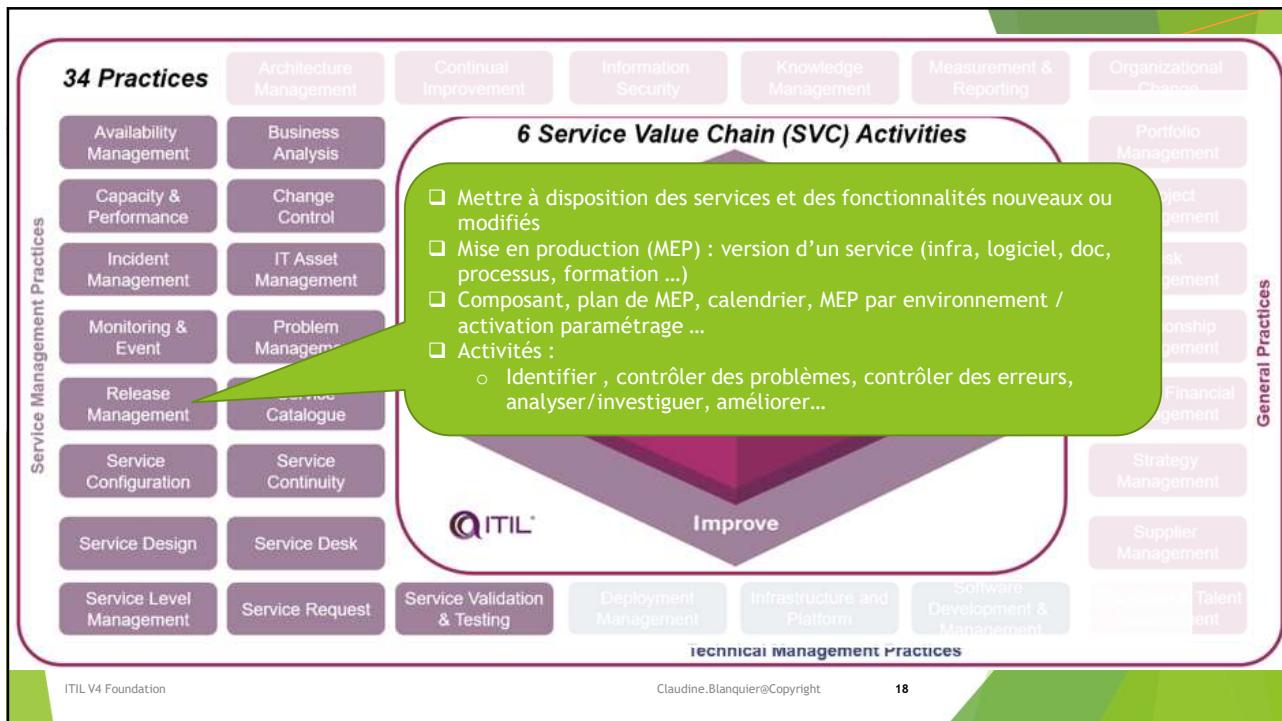
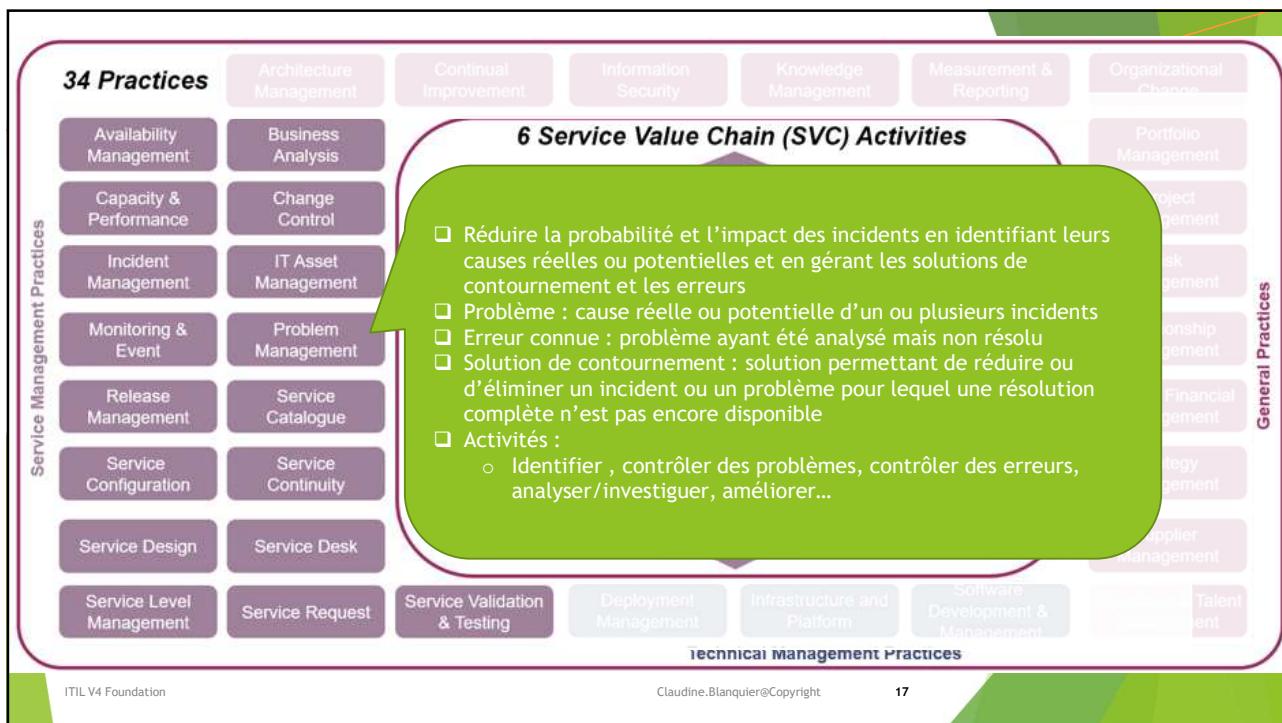
Claudine.Blanquier@Copyright

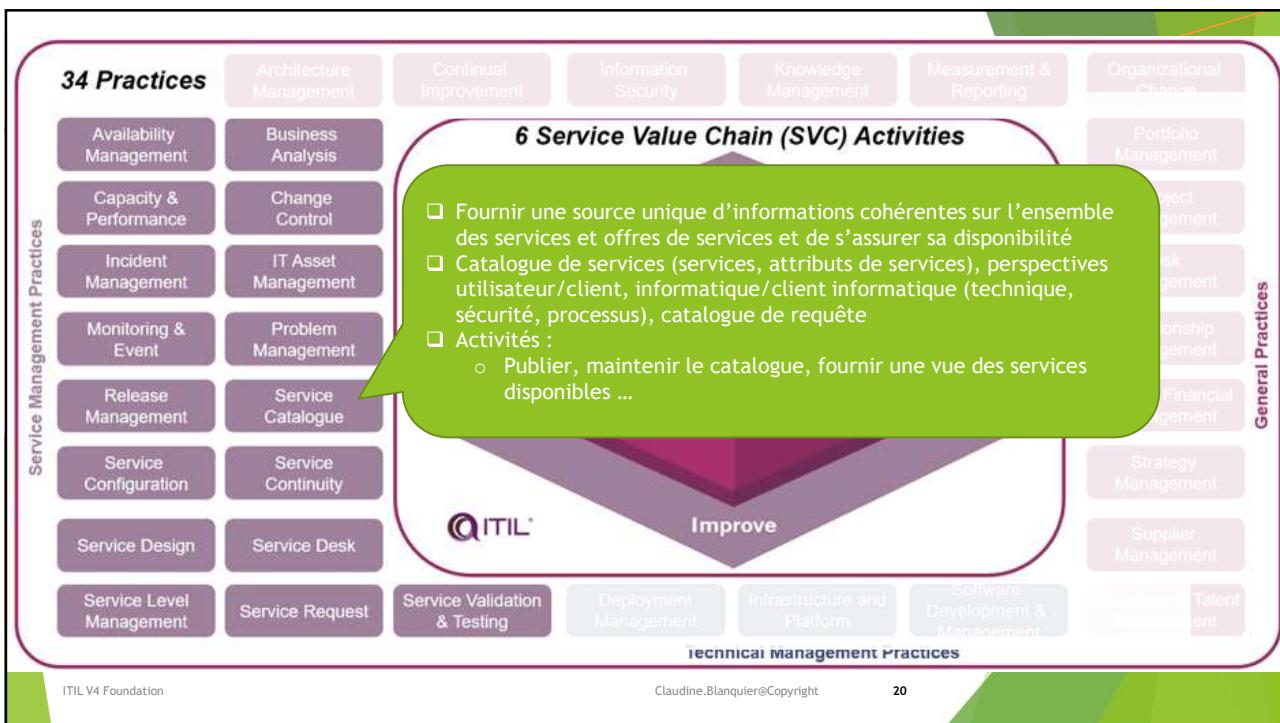
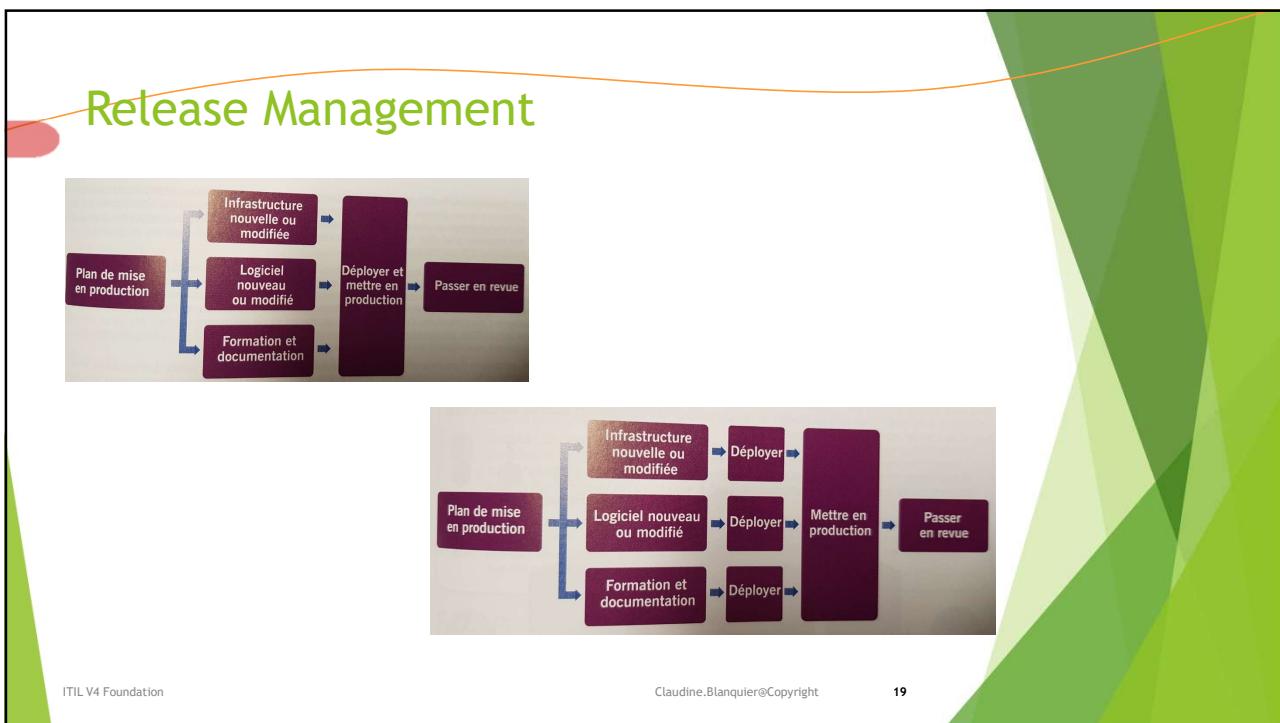
10

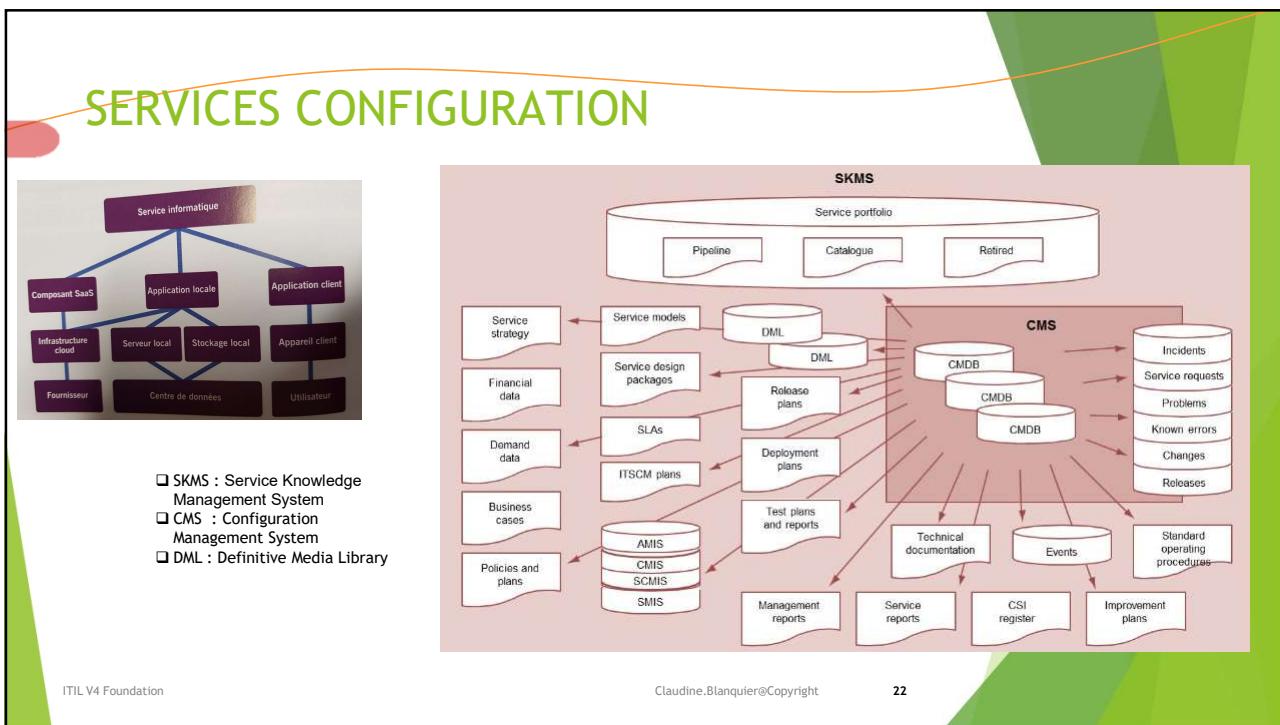
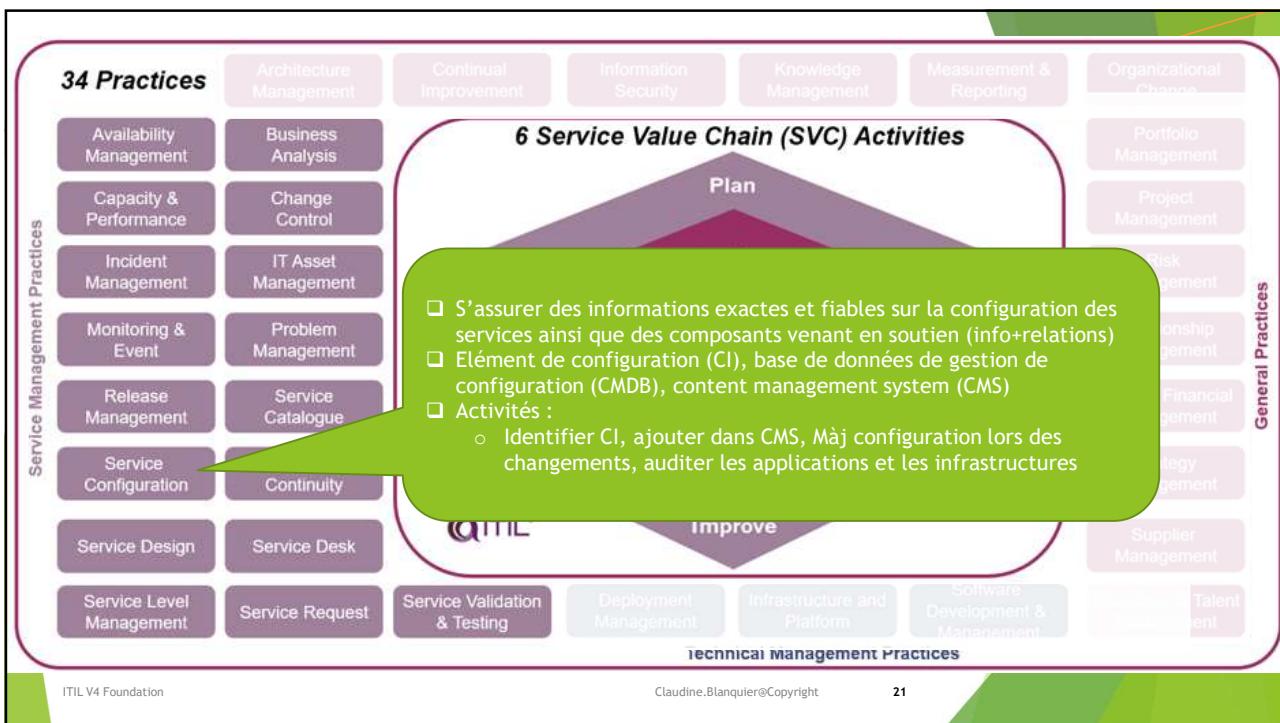


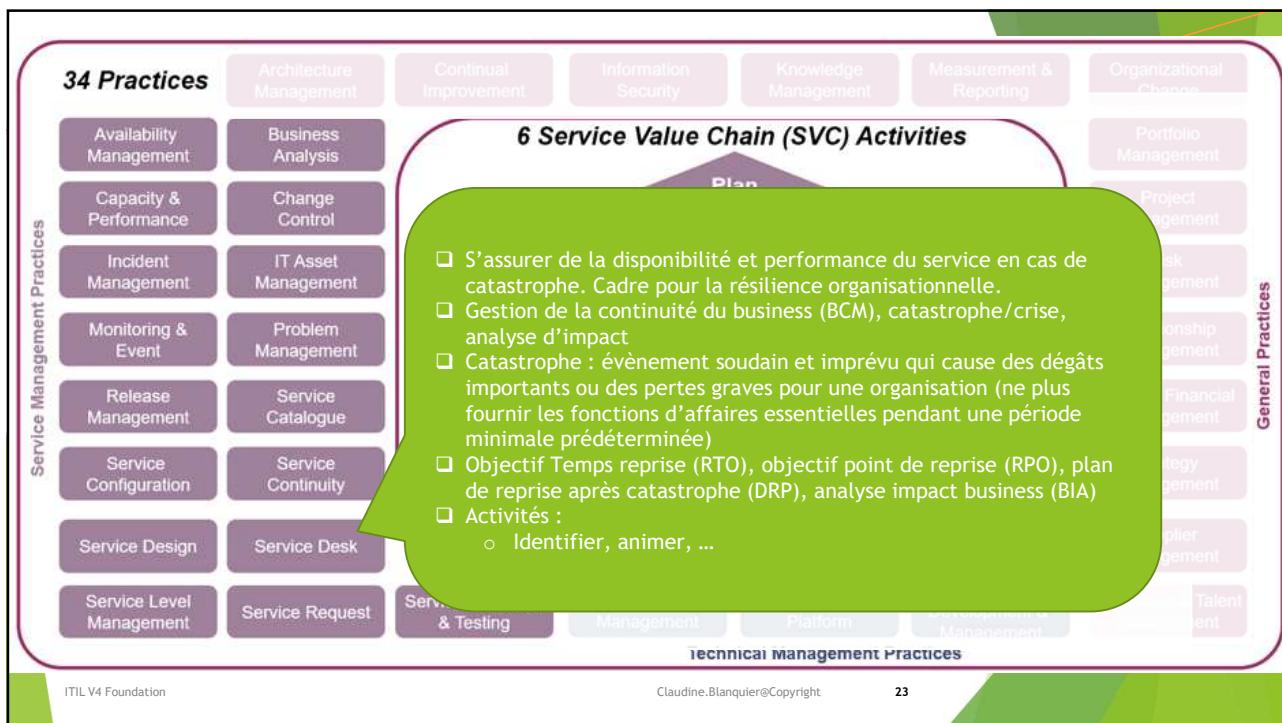












- S'assurer de la disponibilité et performance du service en cas de catastrophe. Cadre pour la résilience organisationnelle.
- Gestion de la continuité du business (BCM), catastrophe/crise, analyse d'impact
- Catastrophe : événement soudain et imprévu qui cause des dégâts importants ou des pertes graves pour une organisation (ne plus fournir les fonctions d'affaires essentielles pendant une période minimale prédéterminée)
- Objectif Temps reprise (RTO), objectif point de reprise (RPO), plan de reprise après catastrophe (DRP), analyse impact business (BIA)
- Activités :
 - Identifier, animer, ...

