

Type de pratique	Nom de la pratique (FR)	Nom de la pratique (EN)	Description	Objectif	Valeur délivrée	Exemple cas Helpdesk
Gestion générale	Amélioration continue	Continual Improvement	Amélioration permanente des services et pratiques.	Accroître la performance globale.	Services plus efficaces	Analyse des incidents récurrents et plan d’actions
Gestion générale	Gestion des relations	Relationship Management	Gestion des relations avec les parties prenantes.	Comprendre attentes et besoins.	Satisfaction accrue	Réunions régulières avec métiers
Gestion générale	Gestion des fournisseurs	Supplier Management	Gestion des fournisseurs et contrats.	Garantir la valeur à fournir et définie dans les contrats.	Fiabilité des services	Suivi du prestataire télécom
Gestion générale	Gestion de la sécurité de l’information	Information Security Management	Protection des informations.	Réduire les risques pouvant mettre en indisponibilité partielle ou totale le système d'information, le vol d'informations ...	Confiance et conformité	Gestion des accès et MFA
Gestion générale	Gestion des risques	Risk Management	Identification et traitement des risques.	Limiter impacts négatifs sur le fonctionnement ou la disponibilité du système d'information.	Résilience	Analyse des risques de panne IT
Gestion générale	Gestion du portefeuille	Portfolio Management	Gestion des services et investissements.	Maximiser/Prioriser la valeur délivrée au vu des services et des investissements	Priorisation	Décision de lancer un nouveau service
Gestion générale	Gestion financière des services	Financial Management	Gestion budgétaire des services.	Optimiser les coûts. ROI	Maîtrise financière	Suivi des coûts du support
Gestion générale	Gestion de la stratégie	Strategy Management	Définition de la stratégie de services.	Aligner IT et business.	Orientation claire	Choix d’outils ITSM
Gestion générale	Gestion de l’architecture	Architecture Management	Définition de l’architecture cible.	Cohérence IT.	Interopérabilité	Standardisation des outils
Gestion générale	Gestion de la conformité	Compliance Management	Respect des obligations.	Éviter sanctions et non conformités (certification, réglementaire ...)	Sécurité juridique	Conformité RGPD
Gestion générale	Gestion de la qualité	Quality Management	Garantir la qualité des services.	Satisfaction client.	Services fiables	Audits qualité du support
Gestion générale	Gestion des projets	Project Management	Pilotage des projets.	Livrer dans les délais.	Prévisibilité	Déploiement d’un outil helpdesk
Gestion générale	Gestion des effectifs	Workforce & Talent Management	Gestion des compétences.	Disposer des bons profils.	Efficacité équipes	Formation ITIL des agents
Gestion générale	Gestion des connaissances	Knowledge Management	Capitalisation des connaissances.	Partager l’information.	Résolution rapide	Base de connaissances helpdesk
Gestion des services	Service Desk	Service Desk	Point de contact unique.	Améliorer l’expérience utilisateur.	Satisfaction	Accueil des utilisateurs
Gestion des services	Gestion des incidents	Incident Management	Restauration rapide du service.	Minimiser impact métier.	Continuité	Gestion d’une panne réseau
Gestion des services	Gestion des problèmes	Problem Management	Analyse des causes racines.	Éviter récidi ves.	Stabilité	RCA incidents VPN
Gestion des services	Gestion des demandes de service	Service Request Management	Traitement des demandes standard.	Efficacité.	Rapidité	Demande de matériel
Gestion des services	Gestion des niveaux de service	Service Level Management	Gestion des SLA.	Alignement attentes.	Qualité perçue	Suivi des délais de résolution
Gestion des services	Gestion du catalogue de services	Service Catalog Management	Description des services et/ou offre de services.	Transparence.	Clarté	Catalogue des demandes IT

Gestion des services	Gestion de la disponibilité	Availability Management	Disponibilité des services selon les SLA et les contrats établis.	Respect des engagements.	Fiabilité	Suivi du taux de disponibilité
Gestion des services	Gestion de la capacité et performance	Capacity & Performance Management	Performance des services et capacité à faire les services.	Anticiper la demande.	Fluidité	Analyse charge helpdesk
Gestion des services	Gestion de la continuité	Service Continuity Management	Continuité des fonctionnements après sinistre.	Résilience.	Continuité	Plan de reprise IT
Gestion des services	Gestion des changements	Change Enablement	Contrôle des changements.	Réduire les risques.	Agilité sécurisée	Validation changement urgent
Gestion des services	Gestion des mises en production	Release Management	Déploiement des versions.	Stabilité.	Fiabilité	Déploiement nouvelle version outil
Gestion des services	Validation et tests des services	Service Validation & Testing	Vérification des exigences.	Qualité.	Confiance	Tests avant mise en prod
Gestion des services	Gestion de la configuration	Service Configuration Management	Gestion des CI (éléments de configuration).	Fiabilité des données.	Décision éclairée	CMDB postes utilisateurs
Gestion des services	Gestion des actifs IT	IT Asset Management	Gestion des actifs.	Optimisation.	Réduction coûts	Suivi licences
Gestion des services	Surveillance et gestion des événements	Monitoring & Event Management	Détection des événements, mesure.	Réactivité.	Proactivité	Alertes serveurs
Gestion des services	Gestion des déploiements	Deployment Management	Mise en place des changements.	Fluidité.	Efficacité	Installation automatique
Gestion des services	Analyse métier	Business Analysis	Analyse des besoins des consommateurs.	Compréhension métier.	Valeur	Recueil besoins utilisateurs
Gestion technique	Gestion des infrastructures	Infrastructure & Platform Management	Gestion des infrastructures IT.	Disponibilité.	Stabilité	Maintenance serveurs
Gestion technique	Développement et gestion des logiciels	Software Development & Management	Développement applicatif.	Qualité logicielle.	Innovation	Correction bug applicatif
Gestion technique	Gestion des environnements	Environment Management	Gestion environnements IT.	Cohérence.	Fiabilité	Gestion test/préprod/prod