

# **Les Fonctions ITIL**

# ITIL 101 – Notion de ‘FONCTION’

- **Fonction**

- Une fonction est une unité organisationnelle, spécialisée pour exécuter certains types de travail et est responsable de résultats spécifiques.
- C’est une équipe ou un groupe de personnes qui mènent à bien un ou plusieurs processus ou activités
- Elle est autonome, avec les aptitudes et les ressources nécessaires à sa performance et à ses résultats.
- Les aptitudes comprennent des méthodes de travail internes à la fonction.
- Les fonctions ont leur propre ensemble de connaissances, qui s’enrichit avec l’expérience

- **Exemples :**

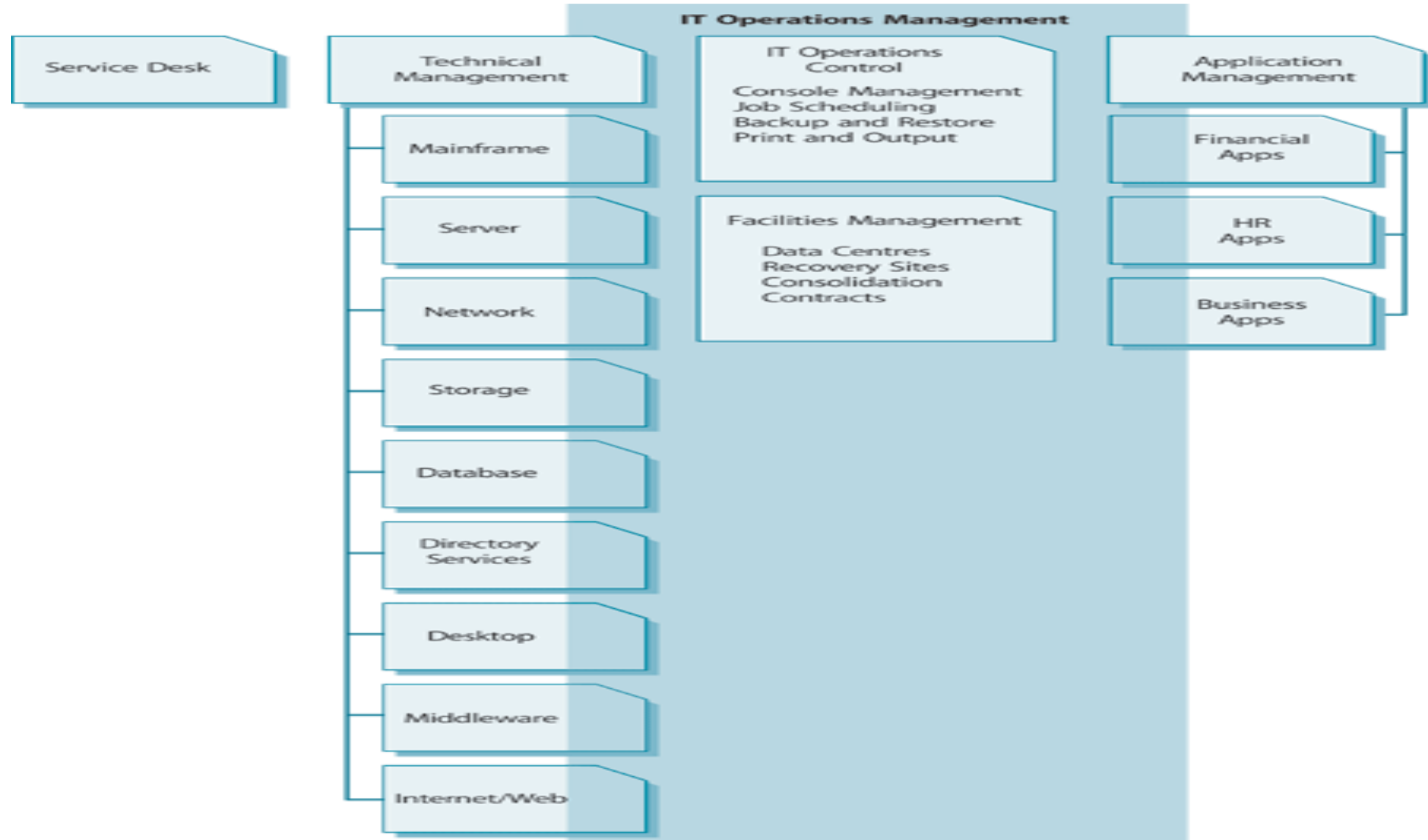
- **Centre de services**
- Gestion des applications

Un Processus n’est pas  
une fonction

# ITIL 101 – Notion de ‘Fonction’

- ITIL identifie quatre fonctions d’exploitation des services qui sont listées ci-dessous :
  1. Centre de services → Service Desk
  2. Gestion Technique → Technical Management
  3. Gestion des Operations informatiques → IT Operations Management (ITOM)
  4. Gestion des Applications → Application Management

# III 101 – Les fonctions ITIL



# ITIL 101 – Les fonctions ITIL

## La Gestion Technique

- La Gestion Technique fournit les compétences techniques et le support nécessaire par ressource pour supporter l'exploitation courante de l'infrastructure informatique.
- La Gestion Technique joue également un rôle important dans la conception, les tests, la mise en production et l'amélioration des services informatiques

# ITIL 101 – Les fonctions ITIL

## La Gestion des opérations informatiques

- La Gestion des Opérations informatiques est la fonction responsable des activités opérationnelles quotidiennes requises pour gérer l'infrastructure informatique.
- Ceci est réalisé selon les standards de performance définis lors de la Conception des Services (ITIL)

# ITIL 101 – Les fonctions ITIL

## La Gestion des applications

- La Gestion des Applications est responsable de la Gestion des Applications tout au long de leur cycle de vie.
- La fonction de Gestion des Applications supporte et maintient les applications opérationnelles et joue également un rôle important dans la conception, les tests et l'amélioration des applications qui constituent une partie des services informatiques.

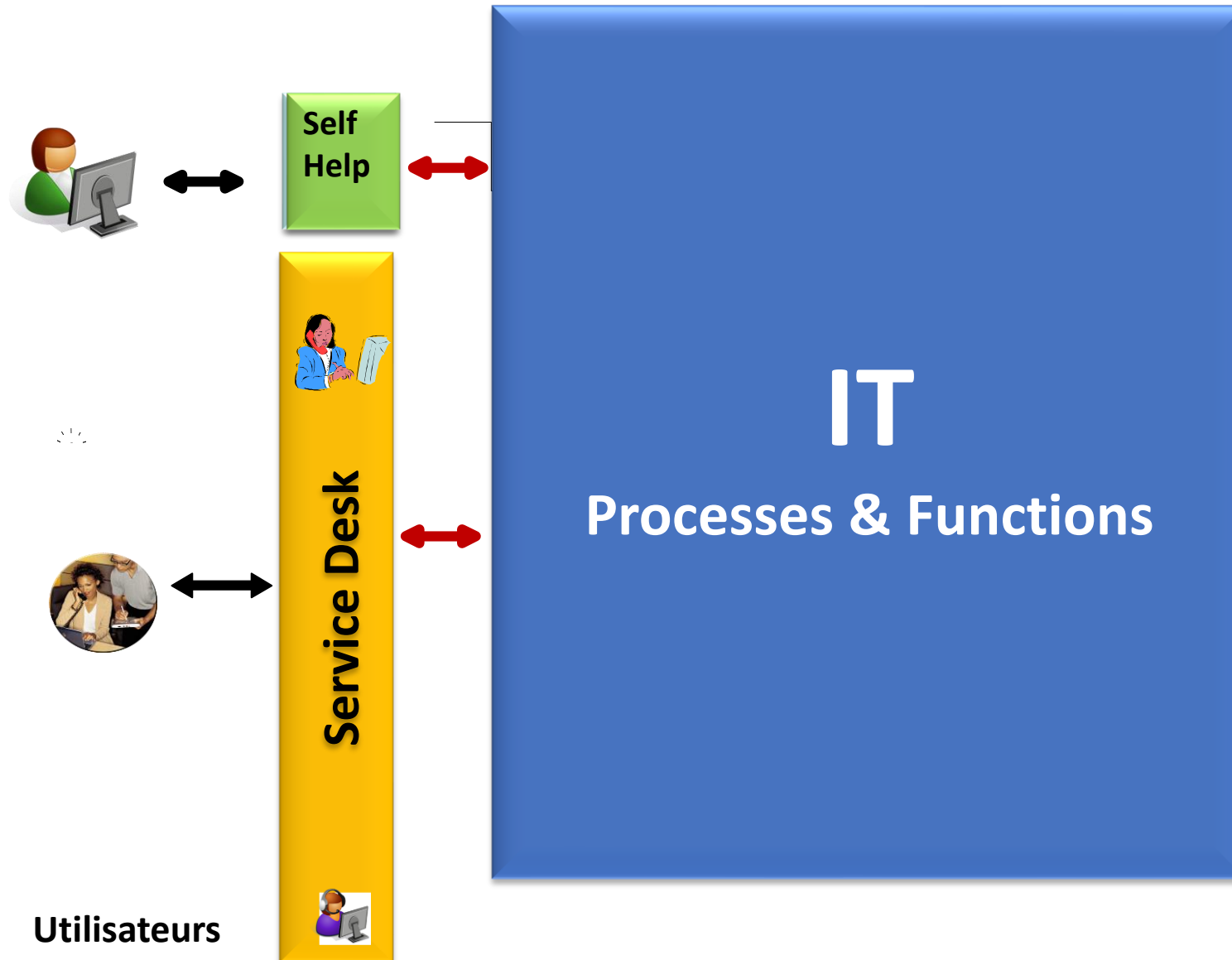
# ITIL 101 – La fonction ‘Centre de services’

- Le **Centre de Services** est le point de contact principal pour les utilisateurs lorsqu’il y a une interruption de service, pour les demandes de service ou même pour quelques catégories de demande de changement.
- Le Centre de Services fournit un point de communication aux utilisateurs et un point de coordination pour différents groupes et processus informatiques



# ITIL 101 – La fonction ‘Centre de services’

**La vitrine de l'entreprise**



# ITIL 101 – La fonction ‘Centre de services’

On peut distinguer plusieurs types de centres de services.

- **Centre d’appels** (Call center)
  - recevoir un volume important d’appels en provenance des utilisateurs.
  - Enregistrer et transférer les appels vers l’équipe compétente.
- **Assistance technique** (Help desk)
  - Traiter les incidents et les demandes informatiques aussi rapidement que possible en s’assurant qu’aucune demande ne se perd.
- **Centre de services.**
  - C’est aussi le plus complet .
  - En plus des services d’assistance technique, il offre une gamme plus étendue de services tels que :
    - le point de contact unique,
    - le pilotage et l’interface des processus ITIL.

# ITIL 101 – La fonction ‘Centre de services’

## Implémentation d’un centre de services

Trois types d’implémentation d’un centre de services

- **Centre de services local**

- Il est situé sur le site et est destiné à assumer le support des utilisateurs locaux.

- **Centre de services mutualisé**

- l’organisation qui possède plusieurs sites peut avantageusement remplacer plusieurs centres de services locaux par une organisation centralisé

- **Centre de services virtuel** (Follow The Sun)

- ensemble de centres de services locaux répondant à l’ensemble des sites de l’entreprise
  - Proximité des techniciens en cas d’intervention sur site
  - Faculté de répondre à tous les sites quelle que soit l’heure de la journée