

**Version expérimentale**  
**En cours de validation**



## RÉSUMÉ THÉORIQUE – FILIÈRE SYSTÈMES ET RÉSEAUX

### M207 – GÉRER UN PROJET D'INFRASTRUCTURE DIGITALE



**45 heures**



# SOMMAIRE



**Acquérir les connaissances de base sur La gestion de projet traditionnelle, agile selon PRINCE2**

Comprendre la gestion de projet

Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

Découvrir la méthode PRINCE2 Agile

**Découvrir les compétences organisationnelles de l'ITIL**

Identifier les dernières versions d'ITIL

Spécifier les processus de gestion des services

**Comprendre le fonctionnement des systèmes de gestion des tickets**

Enumérer les principes de gestion des tickets IT

Maîtriser les règles principales d'entretien téléphonique

Manipuler un système de gestion des tickets

# MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



1

## LE GUIDE DE SOUTIEN

Il contient le résumé théorique et le manuel des travaux pratiques



2

## LA VERSION PDF

Une version PDF est mise en ligne sur l'espace apprenant et formateur de la plateforme WebForce Life



3

## DES CONTENUS TÉLÉCHARGEABLES

Les fiches de résumés ou des exercices sont téléchargeables sur WebForce Life



4

## DU CONTENU INTERACTIF

Vous disposez de contenus interactifs sous forme d'exercices et de cours à utiliser sur WebForce Life



5

## DES RESSOURCES EN LIGNES

Les ressources sont consultables en synchrone et en asynchrone pour s'adapter au rythme de l'apprentissage



## PARTIE 1

### Acquérir les connaissances de base sur La gestion de projet traditionnelle, agile selon PRINCE2

Dans ce module, vous allez :

- Comprendre la gestion de projet
- Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2
- Découvrir la méthode PRINCE2 Agile



 11 heures



## CHAPITRE 1

### Connaître les concepts de base de la gestion de projet

**Ce que vous allez apprendre dans ce chapitre :**

- Mettre l'accent sur l'importance de la gestion de projet
- Découvrir les Aspects principaux de tout projet
- Identifier les principes, les thèmes et les processus de la méthode PRINCE2
- Découvrir la méthode PRINCE2 Agile



4 heures



## CHAPITRE 1

### Acquérir les connaissances de base sur La gestion de projet traditionnelle, agile selon PRINCE2

1. **Vue d'ensemble de la gestion de projet**
2. Aspects principaux de la gestion de projet
3. Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2
4. Découvrir la méthode PRINCE2 Agile

# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Vue d'ensemble de la gestion de projet



WEBFORCE  
BE THE CHANGE

### Introduction

Tout le monde a des projets et souhaite les réussir. Mais le dynamisme et la volonté ne suffisent pas. C'est pourquoi il est urgent et essentiel de s'y préparer et ce, d'autant plus si vous n'êtes pas seulement acteur d'un projet, mais responsable du projet et que dans l'entreprise comme dans la vie associative, travailler par projet s'impose petit à petit.

Vous aurez besoin d'une méthode solide et d'outils efficaces pour avancer mais aussi d'un talent bien entretenu pour la planification et la coordination.

Vous découvrirez que conduire un projet à son terme est passionnant et en même temps très formateur: il s'agit de clarifier les objectifs, anticiper, prévoir, réagir vite, ajuster. En travaillant par projet, vous expérimenterez l'art du pilotage car il faut du tact pour mobiliser une équipe et faire face aux obstacles et aux résistances.

Du coup, la gestion de projet est une compétence qui n'est plus limitée aux chefs de projet. Tout manager qui souhaite réussir sa vie professionnelle doit faire appel à des compétences managériales et les appliquer efficacement à la gestion de projets.

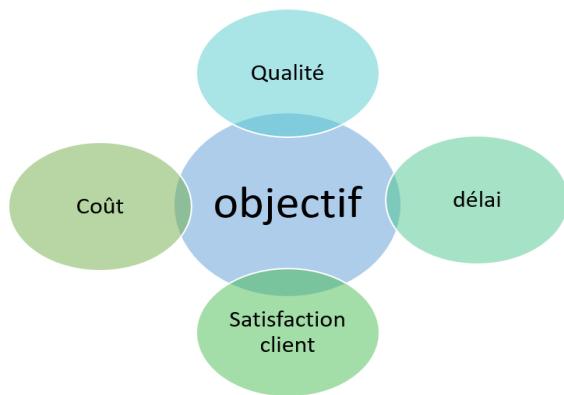


# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Vue d'ensemble de la gestion de projet

### Définition d'un projet

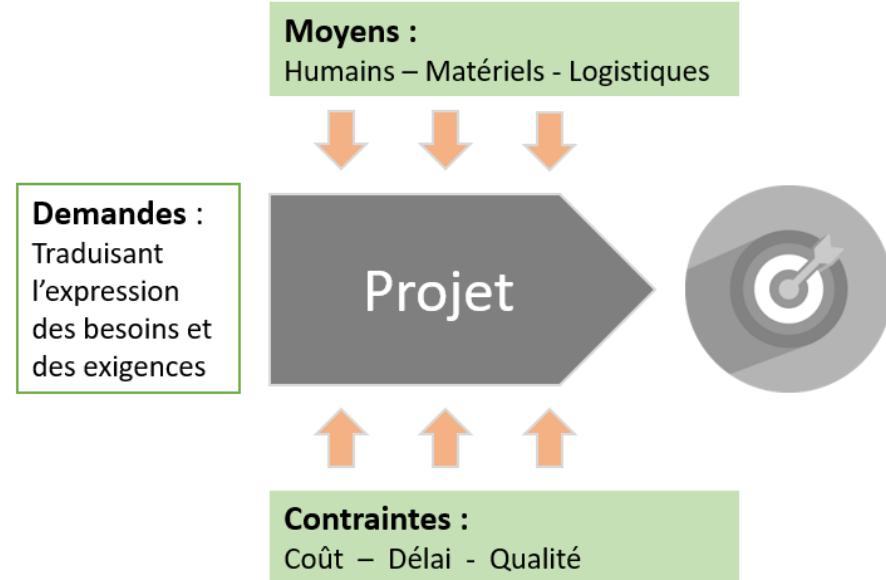
- Un projet est l'ensemble des actions à entreprendre afin de répondre à un *besoin* défini dans des délais fixés (un début et une fin). Le projet mobilise des ressources identifiées (humaines et matérielles) durant sa réalisation, celui-ci possède également un coût et fait donc l'objet d'une budgétisation de moyens.



### Types de projets

- Le projet «ouvrage», dont la finalité est d'obtenir un résultat considéré pour lui-même (par exemple, ouvrage d'art, bâtiment, usine, navire,...)
- Le projet « produit », dont la finalité est la mise au point d'un produit, qui fera par la suite l'objet d'une production répétitive, destinées à un marché (par exemple, automobile, électroménager, produit chimique....), qu'est appelé « projet de développement » ou « projet marché ».

### Les composants d'un projet



# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

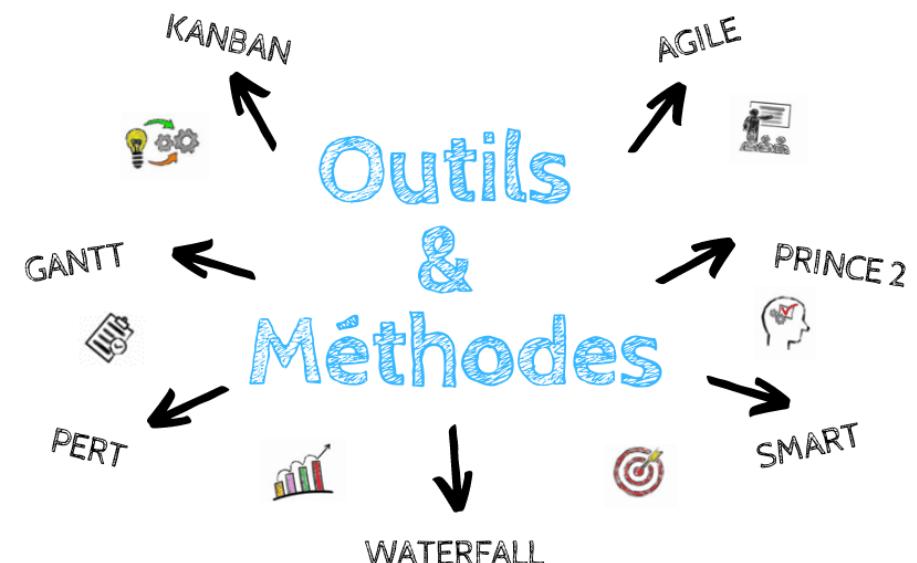
## Vue d'ensemble de la gestion de projet

### Pourquoi faire la gestion de projet ?

La complexité des produits et des services a fait naître le besoin d'introduire l'efficience et la performance au sein des équipes, ainsi que l'innovation.

La gestion de projet permet d'orchestrer les différentes activités dans le but d'atteindre les objectifs et réaliser le bénéfice attendu.

Elle requiert des compétences techniques et managériales, des outils de gestion de projet, ainsi que des méthodes de gestion de projet spécifiques.





## CHAPITRE 1

### Acquérir les connaissances de base sur La gestion de projet traditionnelle, agile selon PRINCE2

1. Vue d'ensemble de la gestion de projet
2. **Aspects principaux de la gestion de projet**
3. Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2
4. Découvrir la méthode PRINCE2 Agile

# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet

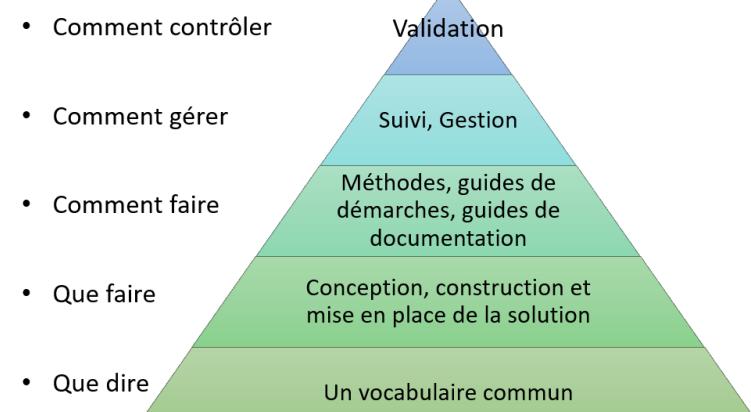
### Les caractéristiques d'un projet

- Un projet se caractérise principalement par:
  - **Un objectif précis**, spécifié sous forme de caractéristiques formalisant le besoin d'un "client" identifié,
  - **Une limite dans le temps** : il a un début et une fin, marquée par l'atteinte de l'objectif ;
  - **Une singularité** : le projet n'est jamais la reproduction à l'identique de ce qui existe déjà ;
  - **Une micro-organisation**: ensemble de personnes rassemblées temporairement pour réaliser l'ensemble des actions nécessaires à l'atteinte des objectifs avec un budget prédéterminé à respecter.
- On peut ainsi définir la conduite de projet comme étant l'ensemble des activités destinées à assurer le déroulement d'un projet dans les meilleures conditions de coût, de délai et de qualité des résultats

Triangle de performance



Référentiel de conduite de projet



# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet



### Les acteurs d'un projet

- **Maîtrise d'ouvrage** : personne physique ou morale propriétaire de l'ouvrage. Il détermine les objectifs, le budget et les délais de réalisation.
- **Maîtrise d'œuvre** : personne physique ou morale qui reçoit mission de la maîtrise d'ouvrage pour assurer la conception et la réalisation de l'ouvrage

#### Maître d'ouvrage

- Le Commanditaire
- Le Client
- Le comité directeur  
(moyen et gros projet)

#### Maître d'œuvre

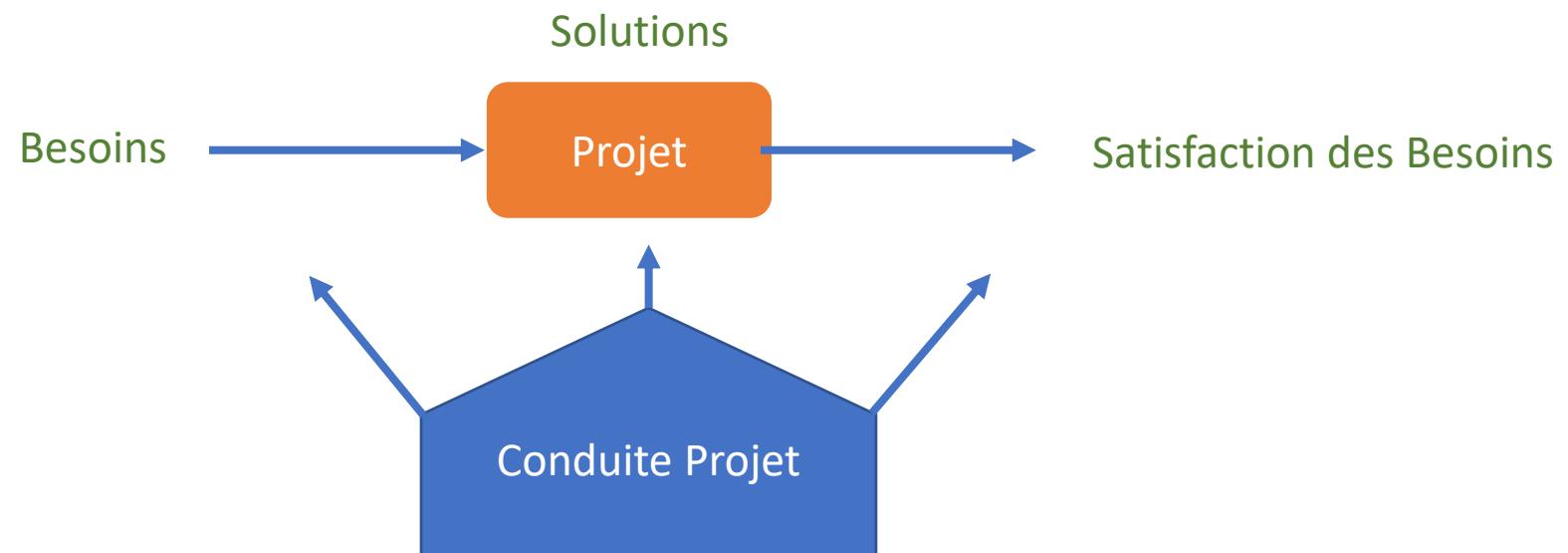
- Le chef de projet
- L'équipe projet
- Les experts
- Le planificateur
- L'organisateur
- Le contrôleur
- L'innovateur
- L'investigateur
- Les utilisateurs

# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet

### Conduite du projet

- C'est l'**organisation méthodologique** mise en œuvre pour faire en sorte que l'ouvrage réalisé par le maître d'œuvre **réponde aux attentes** du maître d'ouvrage dans les contraintes de **délai, coût et qualité**.

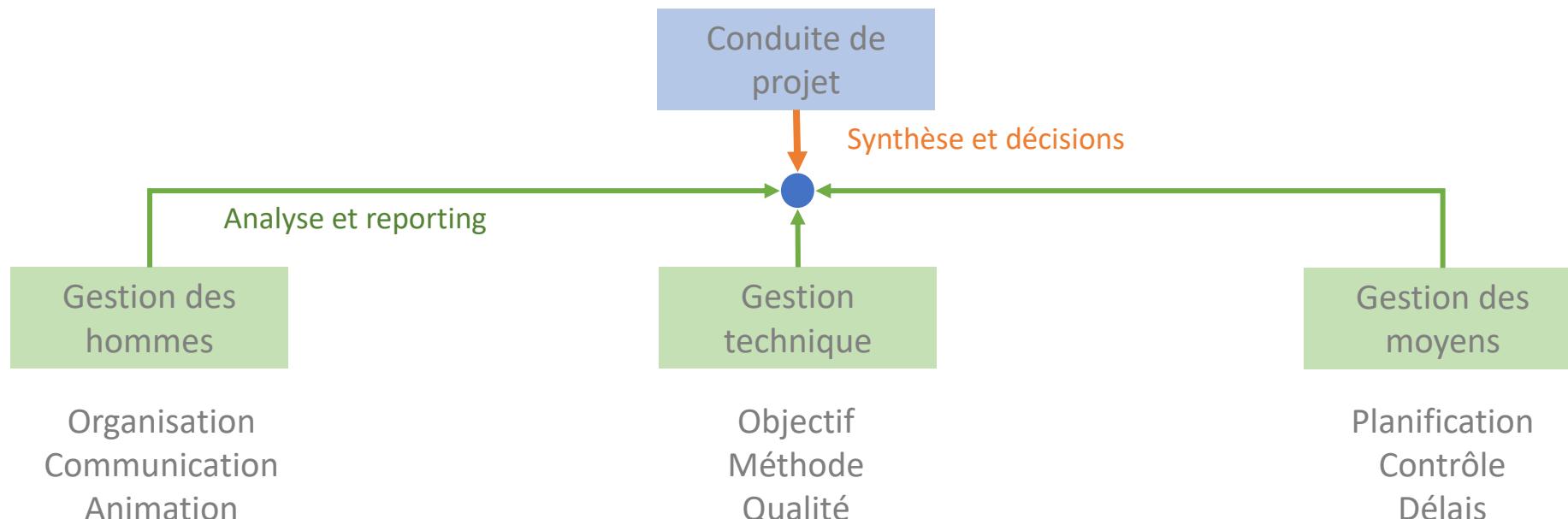


# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet

### Conduite du projet et gestion de projet

- Processus difficile à maîtriser
- Facteurs de risque :
  - coûts et les délais à respecter
  - technologies à maîtriser
  - ressources humaines à gérer
- Pour réduire ces risques :
  - Définir des principes de base, communs à l'ensemble des projets afin de clarifier la terminologie
  - Coordonner les intervenants
  - Veiller à la cohérence des différentes activités



# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet



### Avantages et inconvénients de l'approche projet

#### Les aspects de projet

Le projet est un objectif extraordinaire qui combine cinq aspects :

##### Fonctionnel

Réponse à un besoin

##### Technique

Respect des spécifications et des contraintes de mise en œuvre

##### Organisationnel

Respect d'un mode de fonctionnement de la structure cible

##### Délais

Respect des échéances (planning)

##### Coûts

Respect du budget

#### Contraintes

- **Contraintes de délais:** Fenêtre temporelle à l'intérieur de laquelle le projet doit être réalisé (contrainte externe absolue, fixe ou variable, contraintes dues aux clients...)
- **Contraintes de coûts :** Budget pour réaliser le projet (contrainte de rentabilité, contrainte pour l'équilibre financier de l'entreprise ....)
- **Contraintes de qualité :** contraintes fortes, des impératifs de nature commerciale ....

# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet



WEBFORCE  
BE THE CHANGE

### Cycle de vie d'un projet ( 5 phases)

Tout projet à une date de début et une date de fin, il possède un cycle de vie composé de 5 phases:

**Initialisation ou définition du projet :** C'est la phase avant-projet qui définit les objectifs, et les spécifications du projet

**Planification :** Il s'agit de préparer le contenu du projet de façon précise, et de planifier l'exécution des tâches et responsabilités en prenant en compte les délais, coûts, et ressources

**Exécution :** Le projet est réellement en marche. Le service ou produit est réalisé en conformité avec le plan du projet

**Contrôle et suivi :** Le suivi d'un projet est un processus continu qui concerne les activités en cours. Lors de cette phase sert à collecter et analyser les données au fil du temps pour mesurer le progrès par rapport aux résultats attendus

**Clôture :** Cette phase marque l'achèvement de l'activité, et se traduit par des livrables remis aux clients. Le projet est archivé, et fait l'objet d'évaluation pour en tirer des leçons

### Planification stratégique et organisationnelle du projet

La planification d'un projet est l'activité qui consiste à déterminer et à ordonner les tâches du projet, à estimer leurs charges et à déterminer les profils nécessaires à leur réalisation.

**La planification est l'organisation dans le temps de la réalisation d'objectifs :**

- Dans un domaine précis;
- Avec différents moyens mis en œuvre ;
- Et sur une durée (et des étapes) précise(s)

**Les objectifs du planning sont les suivants :**

- Déterminer si les objectifs sont réalisés ou dépassés
- Suivre et communiquer l'avancement du projet
- Affecter les ressources aux tâches

### Planification stratégique et organisationnelle d'un projet

#### Planification stratégique

- En résumé, La planification stratégique permet de répondre aux questions suivantes : Qui sommes- nous ? Quelles sont nos capacités ? Que sommes-nous capables de faire ? Quels problèmes cherchons-nous à résoudre ? Quelle différence essayons-nous de faire ? A quelles questions critiques devons-nous répondre ? A quoi devrions-nous allouer nos ressources ? Quelles devraient être nos priorités ? (Voir les réponses)

#### Planification organisationnelle

- En résumé, Elle répond à la question : Qui le fera? Charte de responsabilités ; engagement des responsables

#### Planification opérationnelle

- En résumé, Elle répond à la question : Quand le Faire ? Plan d'exécution, calendrier d'exécution et date de réalisation prévue des tâches.

#### Définition du contenu technique du projet (gestion du contenu)

- L'étude technique de projet enseigne sur les dimensions de projet en termes d'implantation, d'outils de production et de moyens humains du projet. Plus le projet est complexe, plus il est nécessaire de le décomposer. On le découpera d'abord et, au besoin, en sous projets, puis, en éléments de plus en plus simples,

#### Définition de la stratégie d'implantation du changement dans l'organisation

- La planification d'un projet permet de : définir les travaux à réaliser, fixer des objectifs, coordonner les actions, maîtriser les moyens, diminuer les risques, suivre les actions en cours et rendre compte de l'état d'avancement du projet.

# 01 - Connaître les concepts de base de la gestion de projet

## Aspects principaux de tout projet



WEBFORCE  
BE THE CHANGE

### Ordonnancement des tâches

L'ordonnancement est l'élaboration d'un plan d'action permettant de déterminer les séquencements ou au contraire les parallélismes possibles entre l'exécution des tâches précédemment identifiées. Pour ordonner les phases, un projet peut faire l'objet de plusieurs plannings : un planning global et un ou de(s) planning(s) détaillé(s). L'ensemble de ces plannings permet de gérer les principales tâches.

Un projet comporte toujours un nombre de tâches, plus ou moins grand, à réaliser dans des délais impartis et selon un agencement bien déterminé. Il est conseillé que les plannings réalisés prennent la forme d'un diagramme. Deux grands outils restent les plus utilisés :

#### Le diagramme de GANTT :

- est un outil permettant de modéliser la planification de tâches nécessaires à la réalisation d'un projet. C'est un outil efficace, permettant de représenter graphiquement l'avancement du projet, ainsi un bon moyen de communication entre les différents acteurs d'un projet.

#### La technique PERT (Program Evaluation and Review Technique):

- est une technique de modélisation de projet, ou technique d'évaluation et de révision de Programme. Elle consiste à mettre en ordre sous forme de réseau plusieurs tâches qui grâce à leurs dépendances et à leur chronologie permettent d'avoir un produit fini



## CHAPITRE 1

### Acquérir les connaissances de base sur La gestion de projet traditionnelle, agile selon PRINCE2

1. Vue d'ensemble de la gestion de projet
2. Aspects principaux de la gestion de projet
3. **Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2**
4. Découvrir la méthode PRINCE2 Agile

### Qu'est-ce que PRINCE2 ?

- un acronyme : "PRojects IN Controlled Environments 2nd edition"
- PRINCE2 est une méthode internationalement reconnue et la méthode de gestion de projet qui détient le plus grand nombre de certifiés au monde.
- Elle est utilisable pour tout type de projets, quel que soit l'industrie ou la taille de l'organisation. Elle est propriété d'AXELOS et est libre d'utilisation. PRINCE2 est apparue dans les années 90 et a évolué jusqu'à la dernière version disponible de 2009. Depuis 2015, il est possible d'associer à PRINCE2; une démarche « agile » avec la méthode PRINCE2 Agile®.
- La dernière mise à jour, « update 2017 » est en cours de finalisation mais ne sera pas disponible en Français avant 2018. Les modifications sont mineures concernant la structure de PRINCE2®, mais la méthode met l'accent essentiellement sur l'adaptation à l'environnement d'entreprise ainsi que sur une refonte des examens de certification.
- PRINCE2® se base sur un environnement client / fournisseur même si les deux rôles peuvent faire partie de la même organisation.

### Un projet

Selon PRINCE2 : "*un projet est une organisation temporaire qui est créé dans le but de fournir un ou plusieurs produits d'entreprise conformément à un cas d'affaire convenu*"

Et « la gestion de projet est la planification, la délégation, la surveillance et le contrôle de tous les aspects du projet, et la motivation de ceux qui sont impliqués, pour atteindre les objectifs attendus du projet en terme de portée, de bénéfices et de risques »

## Définitions

### Aspects de la performance d'un projet

Il y a six variables impliquées dans tout projet et, par conséquent, six aspects de la performance des projets qui doivent être gérés :

#### 1. Coûts

- le projet doit être abordable et les coûts doivent être gérés

#### 2. Délais

- on pose souvent cette question aux chefs de projet : "Quand est-ce que le projet sera terminé ?"

#### 3. Qualité

- Selon les termes de PRINCE2, les produits du projet doivent être adaptés à l'usage

#### 4. périmètre

- Ce que le projet fournira, et si nécessaire, de simuler aussi ce qu'il ne livrera pas

#### 5. Risques

- Tous les projets comportent des risques, mais les risques intolérables doivent être atténués

#### 6. Bénéfices

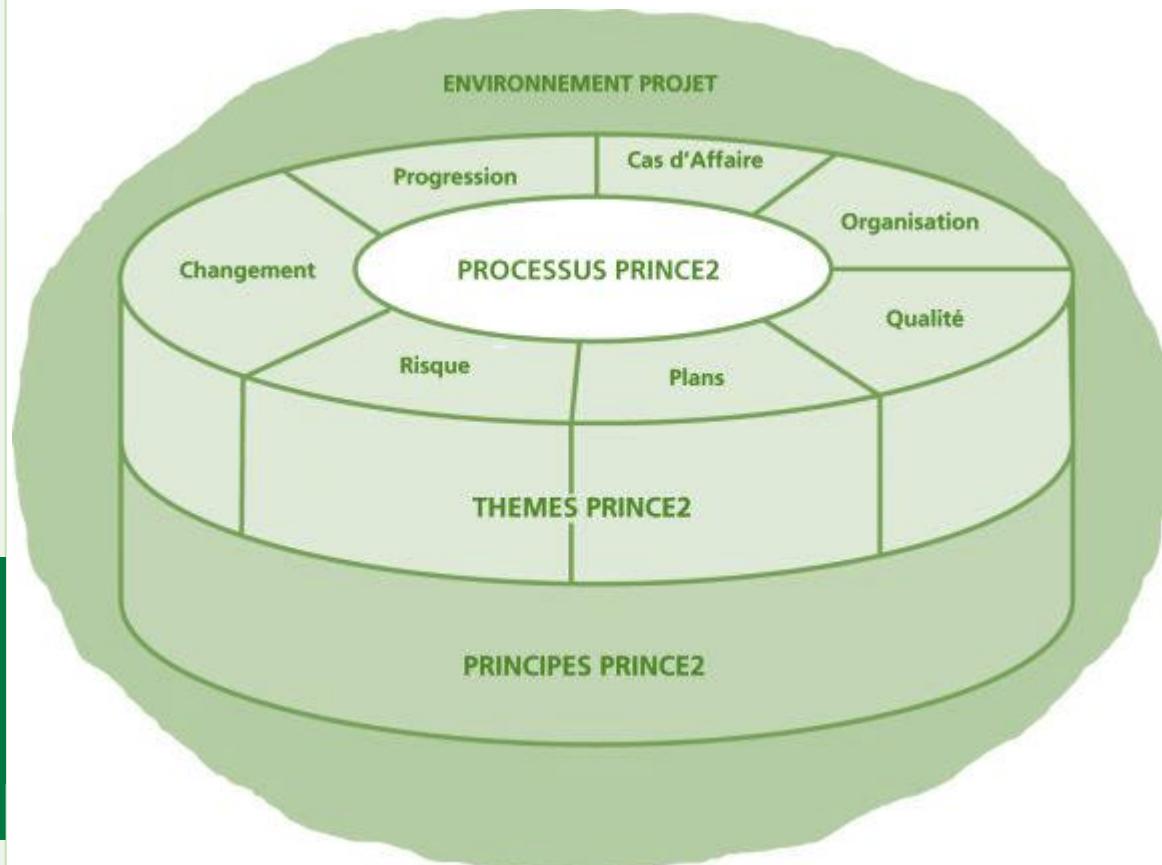
- Répondre à la question "Pourquoi faisons-nous cela ?"

# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## Définitions

### Structure de PRINCE2

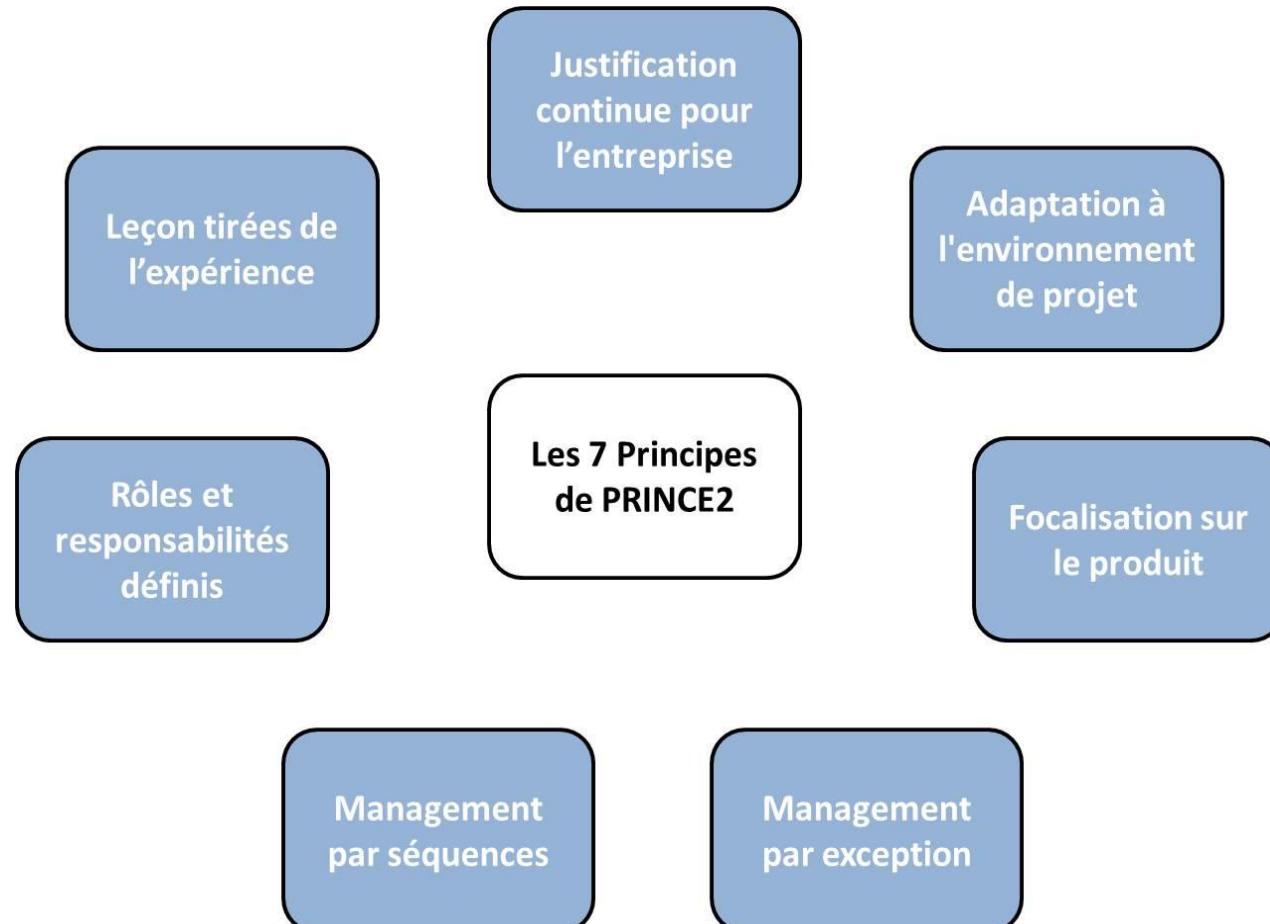
la méthode PRINCE2 aborde la gestion de projet par quatre éléments intégrés : Principes, Thèmes, Processus et l'adaptation à l'Environnement de projet



1. Au quotidien l'équipe de management du projet (essentiellement le Chef de projet) suit les 7 processus qui contiennent des séries d'activités à réaliser au cours du cycle de vie du projet. Les Produits de Management (rapports, référentiel et enregistrement) sont les principaux produits résultants de ces processus, ils transcrivent l'activité du projet.
2. En suivant les processus, l'équipe de management du projet est amenée à appliquer les 7 Thèmes qui sont comme des compétences à aborder tout au long de la vie du projet, les résultats de ces Thèmes (compétences) sont visibles dans les Produits de Management (ex : le registre des risques, Rapport d'incidence...)
3. Tous les projets doivent être adaptés à l'environnement de l'entreprise, car chaque projet est unique.
4. Cette adaptation doit néanmoins toujours respecter les 7 Principes pour être considéré comme un projet PRINCE2. Ces Principes doivent toujours être appliqués quel que soit le projet et l'entreprise. Ils sont auto validés par les multiples retours d'expérience des projets passés.

## Les principes

Les Principes constituent le socle de PRINCE2



# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## LES 7 PRINCIPES

### Les Principes constituent le socle de PRINCE2

**1- Justification continue pour l'entreprise** Ce qui justifie le projet doit toujours être approuvé et documenté Cette justification doit être valide pour commencer le projet et doit le rester jusqu'à la fin du projet

Même un projet avec pour objectif le respect d'une réglementation est justifié car il permet à une entreprise de continuer son activité en respectant la réglementation

**2- Leçon tirées de l'expérience** Lorsque qu'un projet débute, il est utile de s'inspirer autant que possible de projets précédents, même réalisés par d'autres Durant la vie du projet, on continue d'apprendre, évoluer, Cela permet de réduire l'impact de débuter avec une nouvelle équipe n'ayant pas l'habitude de travailler ensemble ou peu expérimentée sur le sujet (chaque projet est unique et temporaire) Durant la clôture, les leçons acquises sont transmises à toute l'entreprise

**3- Rôles et responsabilités** définis Toutes les parties prenantes doivent connaître leur redevabilité Identifier les personnes compétentes

Les 3 différents intérêts des parties prenantes principales (Entreprise, Utilisateur, Fournisseur) doivent être équilibrés et représentés dans l'équipe de management

Leçon tirées de l'expérience

Rôles et responsabilités définis

Les 7 Principes de PRINCE2

Management par séquences

Management par exception

Justification continue pour l'entreprise

Adaptation à l'environnement de projet

Focalisation sur le produit

**4- Management par séquences** : Décomposer un projet en séquences (minimum 2) permet au comité de pilotage d'avoir des points de contrôle pour évaluer la viabilité du projet et prendre des décisions aussi tôt que possible.

Décomposer un projet se fait à un niveau de détail raisonnable, permettant d'effectuer des prévisions.

**5- Management par exception** : Permet une utilisation efficace du temps de management sans pour autant réduire le control du projet Déléguer d'un niveau de management au niveau suivant en définissant des tolérances sur le 6 objectifs, coût, durée, qualité, périmètre, risques, bénéfices Les décisions sont prisent au niveau de management pertinent S'il est prévisible que les tolérances seront dépassées, le niveau de management concerné doit escalader immédiatement au niveau supérieur.

### 6- Focalisation sur le produit

Un projet doit être focalisé sur les résultats, les produits à livrer sont définis avant les activités pour les créer et éviter ainsi les dérives de périmètre. Un accord commun doit être trouvé à propos des exigences qualité des parties prenantes et les critères d'acceptations mesurables correspondants.

Sans ce principe, les projets peuvent s'exposer à des divergences sur l'acceptation des livrables.

### 7- Adaptation à l'environnement de projet

Les termes employés pour ce principes sont les même que pour le 4ème élément intégré, il faut comprendre ici que PRINCE20 n'est pas appliqué de manière robotique. Si un chef de projet gère 2 projets en parallèle, il aura 2 façons différentes d'appliquer PRINCE20, une pour chaque projet

Une décision doit être prise entre le Comité de pilotage et le chef de projet sur la manière d'utiliser PRINCE2,0 pour chaque projet.

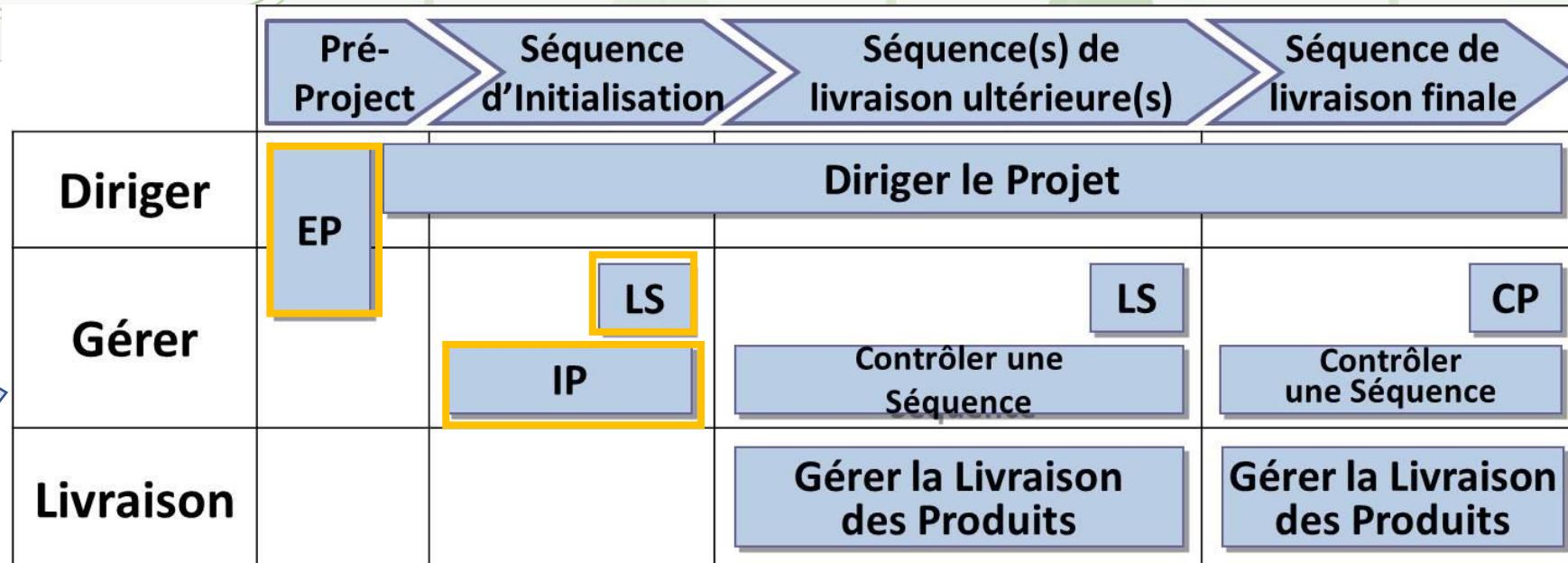
# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## LES 7 PROCESSUS



WEBFORCE  
BE THE CHANGE

Les processus sont constitués d'un ensemble d'activité destinées à accomplir un objectif précis du cycle de vie du projet



### Légende

- EP = Élaborer le Projet
- IP = Initialiser le Projet
- LS = Gérer une Limite de Séquence
- CP = Clore le Projet

### Note

- Élaborer un Projet est utilisé au niveau de direction et au niveau management
- Il doit y avoir au moins deux séquences management, la première étant la séquence d'Initialisation.
- Gérer une Limite de Séquence est utilisé pour la première fois à la fin de la séquence d'Initialisation et répété à la fin de toutes les séquences suivantes sauf la séquence finale.
- Il est aussi utilisé pour préparer les Plans d'Exception, qui peuvent être établis à tout moment y compris au cours de la séquence finale.
- Pour des initialisations complexes et longues, contrôler une Séquence et
- Gérer la Livraison des Produits peuvent optionnellement être utilisés pour manager la séquence d'Initialisation.

### Elaborer le Projet

Le processus Elaborer le Projet vise à s'assurer que les produits préalables à l'initialisation du projet sont en place en répondant à la question: le projet est-il viable et justifié?

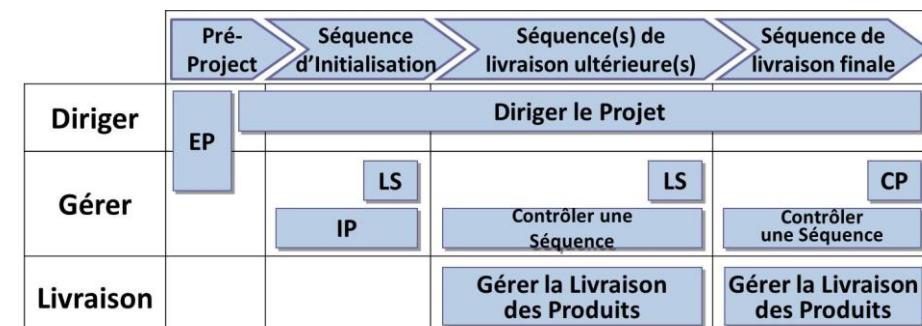
Si un projet débute par une étude détaillé et qu'après un certain temps il est évident qu'il n'est pas justifié, beaucoup de temps et d'effort auront été perdus

#### Activités:

- Nommer l'Exécutif et le Chef de projet
- Recueillir les retours d'expérience antérieurs
- Composer et nommer l'équipe de projet
- Préparer l'ébauche du Cas d'Affaire
- Définir l'Approche du Projet et préparer l'Exposé du Projet
- Planifier la séquence d'initialisation

#### Produits de managements résultants:

Exposé du projet, Description de Produit de Projet, Journal de projet, Journal des Retours d'Expérience



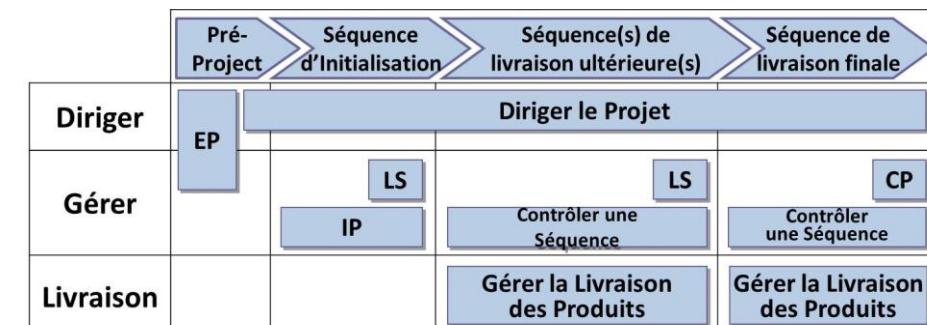
### Diriger le Projet

Le processus Diriger le Projet doit permettre au Comité de Pilotage de Projet d'assumer la responsabilité de la réussite du projet en prenant les décisions essentielles et en exerçant un contrôle général, tout en déléguant au Chef de Projet le management du projet au quotidien

**Activités:** (exécutées par le rôle comité de pilotage)

- Autoriser l'initialisation • Autoriser le projet • Autoriser un plan de Séquence ou d'Exception • Donner les directives appropriées • Autoriser la clôture du projet

**Produits de managements résultants:** Pas de produits de management créés dans ce processus, uniquement un processus de décisions

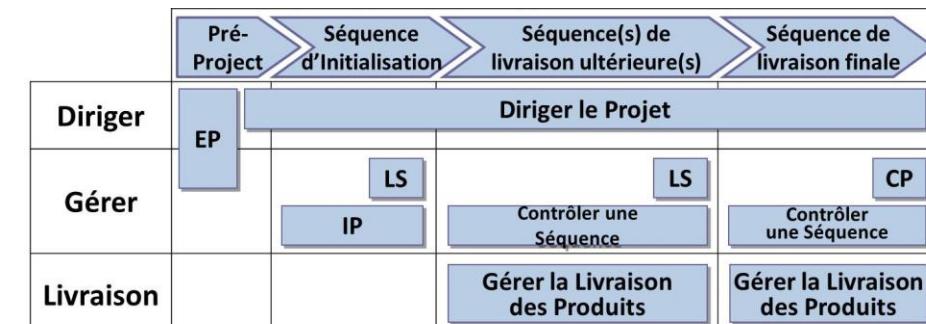


### Initialiser le Projet

Initialiser le projet Les projets peuvent échouer si non bâties sur de solides fondations Le processus Initialiser le Projet a pour but de doter le projet de solides fondations et de permettre à l'organisation de mieux comprendre le travail qui doit être effectué pour livrer les produits du projet, avant d'engager des dépenses importantes

**Activités:** (exécutées par le rôle Chef de projet)

- Préparer la Stratégie des risques
- Préparer la Stratégie de Configuration
- Préparer la Stratégie Qualité
- Préparer la Stratégie de Communication
- Mettre en place les contrôles du projet
- Créer le Plan de Projet
- Affiner le Cas d'Affaire
- Assembler la Documentation d'Initialisation de Projet



### Produits de managements résultants:

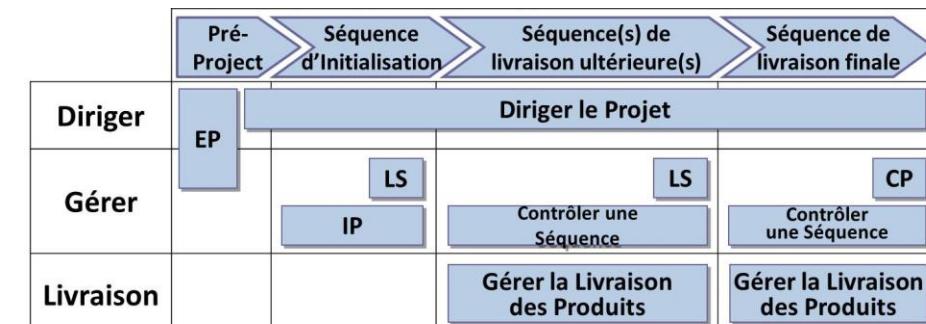
Stratégie des Risques, Registre des Risques, Stratégie de Configuration, Enregistrements de Configuration (initial), Registre des Incidences, Stratégie Qualité, Registre de Qualité, Stratégie de Communication, Plan de Projet, Description de produits, Plan de Revue des Bénéfices, Cas d'Affaire, Documentation d'Initialisation de Projet

### Contrôler une séquence

Les activités du quotidien du chef de projet sont gérées dans ce processus. Le but du processus Contrôler une Séquence est d'assigner le travail à accomplir, surveiller ce travail, traiter les incidences, rapporter les progressions au Comité de Pilotage de Projet, et mener des actions correctives pour garantir que la Séquence reste dans les limites de tolérance.

**Activités:** (exécutées par le rôle Chef de projet)

- Autoriser un lot de travaux
- Examiner l'état d'un lot de Travaux
- Réceptionner les Lots de Travaux achevés
- Examiner l'état de la séquence
- Rapporter la progression
- Recueillir et analyser les incidences et les risques
- Remonter les incidences et les risques
- Mener des actions correctives



**Produits de managements résultants:** Lot de Travaux, Rapport de Progression, Rapport d'Incidence, Rapport d'Exception

### Gérer la livraison des produits

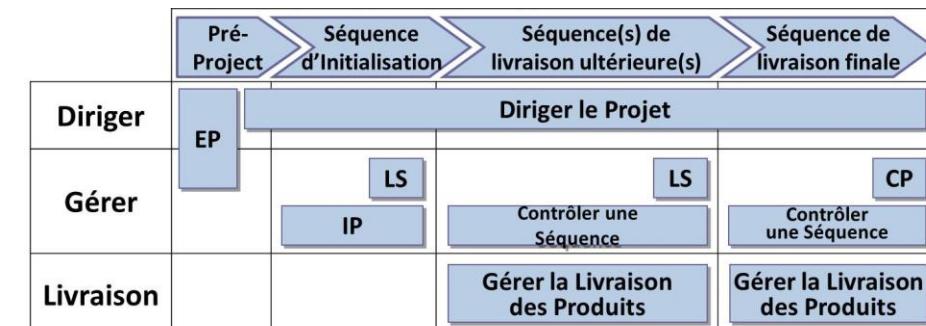
PRINCE2 est basé sur un environnement client/fournisseur

L'objectif du processus Gérer la Livraison des Produits est de contrôler le lien entre le Chef de projet et le(s) Chef(s) d'équipe(s), en plaçant des conditions formelles pour l'acceptation, l'exécution et la livraison du travail du projet.

C'est dans ce processus que les produits spécialistes ou livrables sont créés PRINCE2 ne décrit pas comment les produits sont fabriqués Ce processus peut donc être complètement externalisé

**Activités:** (exécutées par le rôle Chef d'équipe)

- Accepter un Lot de Travaux
- Exécuter un Lot de Travaux
- Livrer un Lot de Travaux



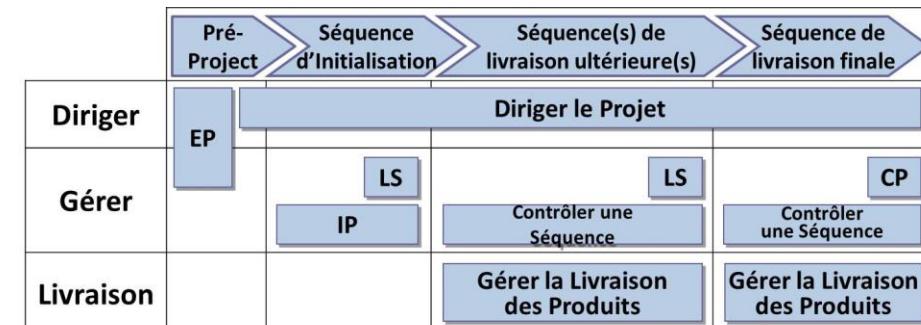
**Produits de managements résultants:** Plan d'équipe, Rapport d'Avancement

### Gérer une limite de séquences

Le processus Gérer une Limite de Séquence a pour but de permettre au Comité de Pilotage de Projet d'être suffisamment informé par le Chef de Projet de manière à ce que le Comité de Pilotage de Projet soit en mesure d'évaluer la réussite de la séquence en cours, d'approuver le Plan de Séquence suivante, de vérifier le Plan de Projet mis à jour et de confirmer la justification continue pour l'entreprise et l'acceptabilité des risques.

#### Activités: (exécutées par le rôle Chef de projet)

- Planifier la séquence suivante
- Actualiser le Plan de Projet
- Actualiser le Cas d'Affaire
- Rapporter la fin de séquence
- Produire le plan d'Exception



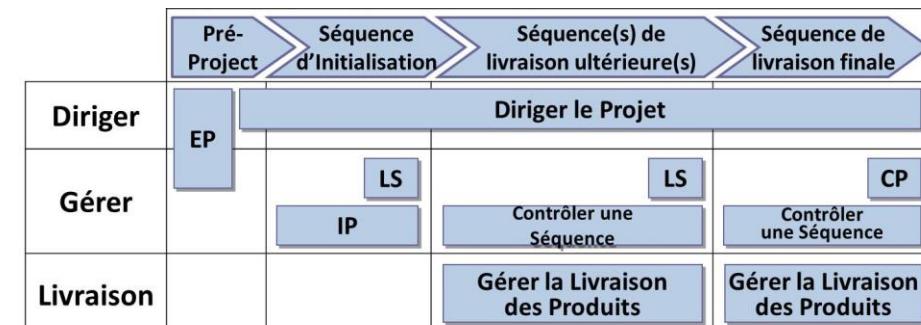
Produits de managements résultants: Plan de Séquence (suivante), Rapport de fin de séquence, Plan d'Exception (si besoin)

### Clore du Projet

Le processus Clore le Projet a pour objectif de fournir un point fixe correspondant à la confirmation que le produit du projet est accepté, et de reconnaître que les objectifs spécifiés dans la Documentation d'Initialisation de Projet d'origine ont été atteints (ou que les changements aux objectifs approuvés ont été réalisés), ou encore que le projet n'a plus rien à apporter

#### Activités: (exécutées par le rôle Chef de projet)

- Préparer la clôture planifiée
- Préparer une clôture prématurée
- Remettre les produits
- Evaluer le projet
- Recommander la clôture du projet



**Produits de managements résultants:** Rapport de Fin de Projet (incluant en autre : Recommandations d'Actions de Suivi, Rapport des Retours d'Expérience)

# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## LES 7 THEMES



WEBFORCE  
BE THE CHANGE

La méthode Prince 2 repose sur 7 thèmes :

### Business Case :

- terminologies (output, résultat, bénéfice...), plan de revue des bénéfices, objectifs du Business Case.

### Organisation :

- enjeux, structure de management projet, parties prenantes, enjeux d'une stratégie de communication.

### Qualité :

- enjeux du thème, rôles de l'équipe revue qualité, technique de revue qualité, différences entre assurance qualité et assurance projet,

### Plans :

- enjeux, planning basé sur le produit, plan projet, plans d'une séquence, plans d'équipe, plan d'exception.

### Risque :

- terminologies (risque, menace et opportunité), types de réponse, procédure de gestion des risques, budget risque, cause, évènement et effet d'un risque, registre des risques, tolérance au risque.

### Changement :

- enjeux, gestion des configurations, budget changement, rapport des incidents, registre des incidents, contrôle du changement, procédure.

### Progression :

- enjeux, les 4 niveaux de management et reporting, contrôles basés sur les événements et le temps, séquence de management vs séquence technique, facteurs d'identification des séquences de management, tolérance/exception, journal projet, retours d'expérience, rapport de fin de séquence et de fin de projet.

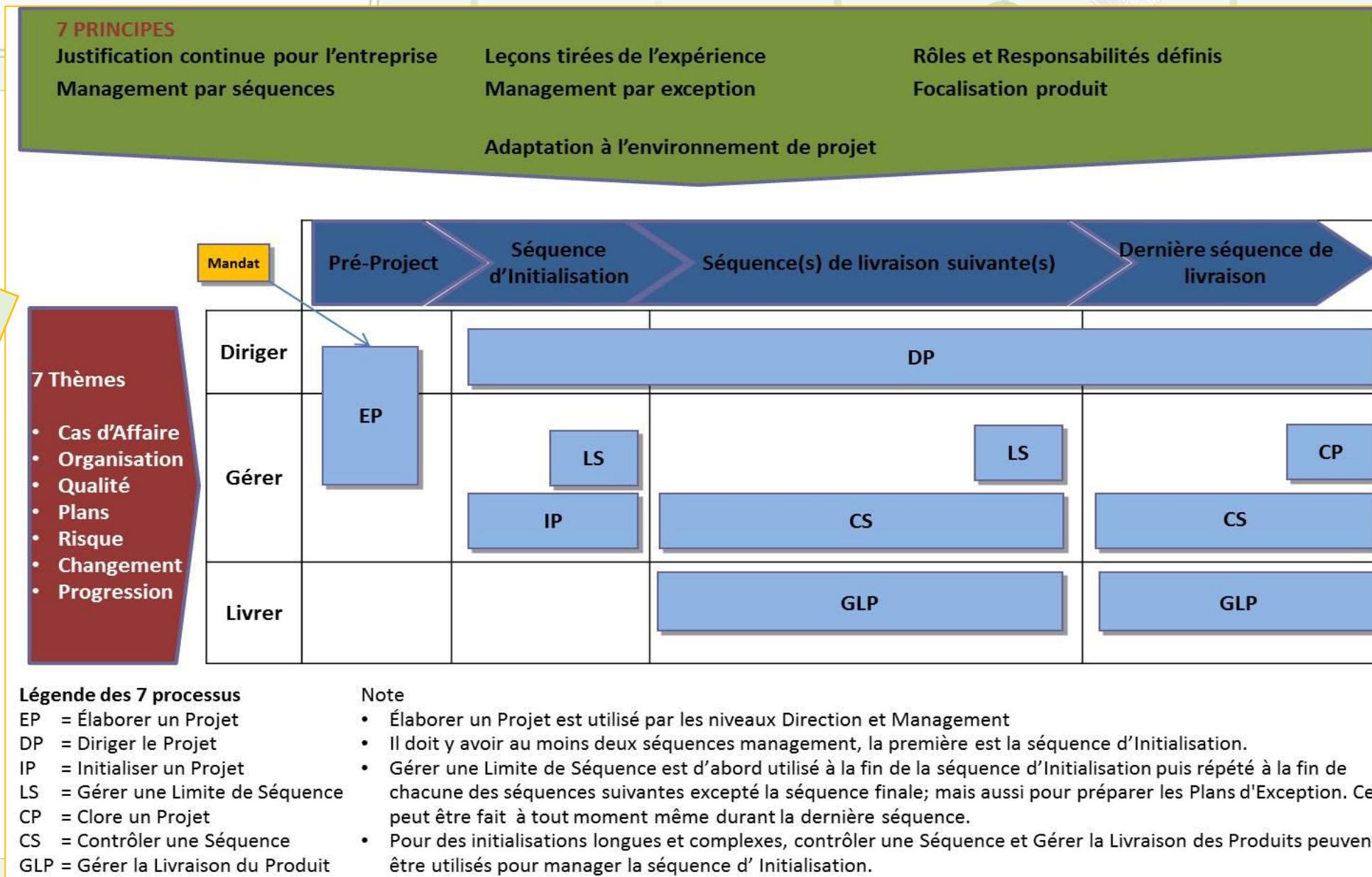
# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## Les Phases d'un projet Prince2

### Schéma général

Ce schéma représente les Principes sur fond vert, les Thèmes sur fond rouge, les phases (cycle de vie) du projet en bleu foncé et en bleu clair les Processus

Les Processus sont répartis dans différentes phases du projet et réalisés par les 3 niveaux hiérarchiques : Comité de Pilotage, Chef de projet, Chef d'équipe .



### Principes

- Quel que soit la manière d'adapter PRINCE2 à l'environnement de projet les 7 principes doivent être tous appliqués sinon le projet PRINCE2 perdra sa cohérence. A chaque limite de séquence, il est possible de se demander comment les 7 principes sont bien appliqués ou pas dans le projet avec juste un mini sondage

### Processus

- Réaliser les activités des processus vous permet automatiquement d'appliquer les thèmes de PRINCE2 à travers le cycle de vie du projet La plupart des processus sont réalisés par le Chef de Projet cependant en adaptant PRINCE2 à l'environnement de projet, ils peuvent être réalisé par d'autres parties prenantes Exemple : le processus Elaborer le Projet effectué par une structure de Management de Programmes ou de Portefeuille en année N-1

### Thèmes

- Tous les thèmes doivent être utilisés pour gérer un projet de manière professionnelle Les thèmes sont étroitement liés les uns aux autres et en suivant les processus ils seront appliqués C'est la complexité, complication, ampleur et autres facteur du projet qui détermine l'amplitude de leur utilisation Application simple pour projets simples et inversement Exemple : Se lever le matin est un projet simple qui nécessite l'application du thème risque avec plus ou moins une ou plusieurs alarmes en fonction de votre état de fatigue la veille... Si vous devez fabriquer une centrale nucléaire, il faudra utiliser en plus de PRINCE2 d'autres méthodes plus poussée pour gérer le thème Risque telle que Management of Risk (MoR)

### Autres

- Le vocabulaire peut être modifié / Les processus peuvent être modifiés / Le nombre minimum des membres de l'équipe projet est 2 avec une personne occupant la fonction d'Exécutif et une autre celle de chef de projet

# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## QUIZ



**Question 1 - Lequel de ces énoncés est une raison pour laquelle le principe « rôles et responsabilités définis » doit être appliqué ?**

- Les projets ont peut-être des objectifs dupliqués ou incohérents.
- Chaque projet disposera de livrables uniques.
- Plusieurs fonctions peuvent être impliquées dans le projet.
- Les séquences fournissent à la direction des points de contrôle.

**Question 2 - Laquelle des options suivantes est un bénéfice de l'utilisation de PRINCE2 ?**

- Il fournit des principes de bonnes pratiques et de gouvernance établis et éprouvés en matière de management de projet.
- Il permet à un chef de projet d'être imputable vis-à-vis de la réussite d'un projet.
- Il inclut des techniques d'analyse du chemin critique et de la valeur acquise.
- Il empêche toute modification une fois le périmètre d'un projet convenu.

**Question 3 - Lequel des énoncés suivants est une responsabilité du représentant de l'entreprise au sein du comité de pilotage de projet ?**

- Définir les niveaux de tolérance du projet.
- Confirmer que le projet fournit la fonctionnalité requise.
- Veiller à ce que le projet représente un investissement de valeur.
- Vérifier que les niveaux de qualité sont atteints par les produits du projet.

# Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2

## QUIZ



### Question 4 - Laquelle des options suivantes représente la finalité d'une approche du management de la qualité ?

- Définir les exigences qualité du client pour le projet.
- Synthétiser les activités planifiées de management de la qualité.
- Définir les normes qualité à appliquer à un projet.
- Identifier le niveau de qualité requis pour chacun des produits du projet.

### Question 5 - Identifiez les mots manquants dans la phrase suivante :

Tout changement par rapport aux produits convenus au début d'une séquence est surveillé dans le cadre du processus [ ? ] au jour le jour.

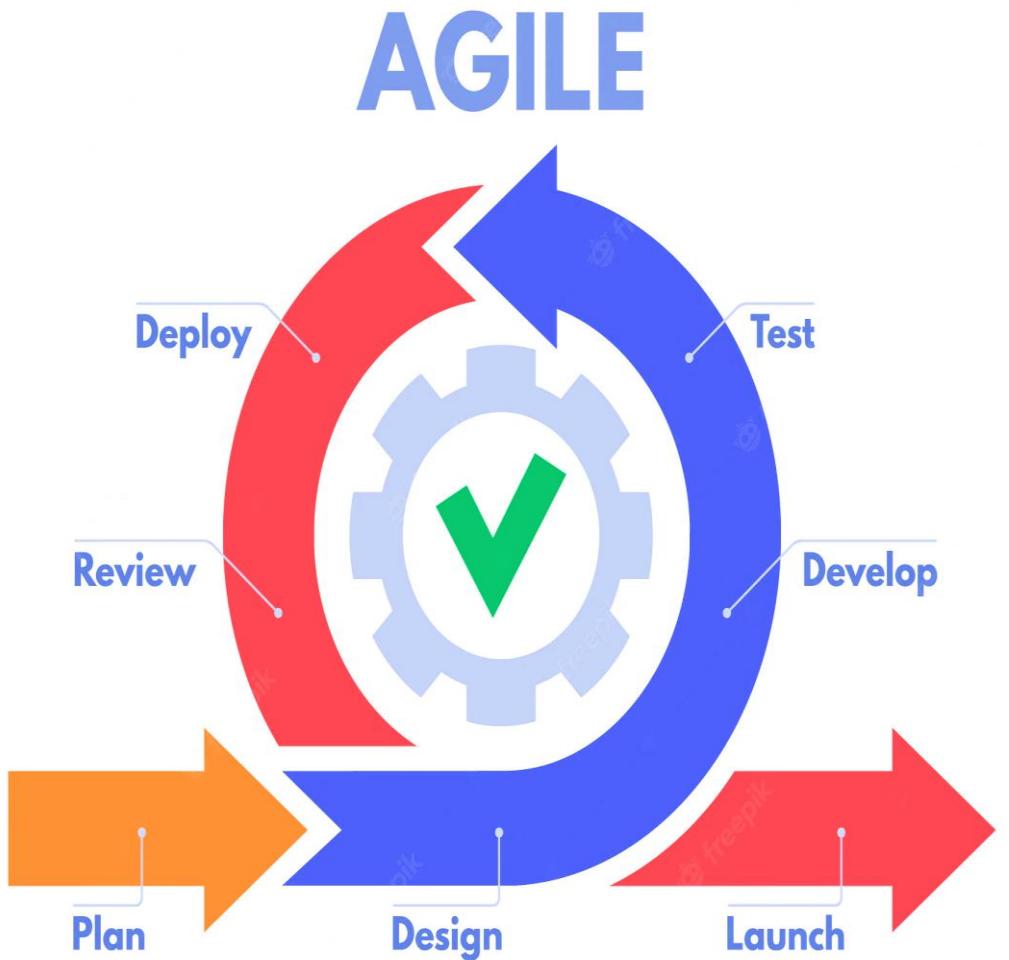
- Clore le projet
- Diriger le projet
- Contrôler une séquence
- Gérer une limite de séquence

### Question 6 - Quel thème établit des mécanismes pour surveiller et comparer les réalisations effectives par rapport aux réalisations prévues ?

- Changement
- Qualité
- Progression
- Plans

### Question 7 - Quand l'atteinte des objectifs d'un projet a-t-elle été confirmée ou infirmée ?

- Pendant l'évaluation de fin de séquence finale
- Pendant le processus « clore le projet »
- Pendant le processus « contrôler une séquence »
- Pendant le processus « gérer la livraison des produits »



## CHAPITRE 1

### Acquérir les connaissances de base sur La gestion de projet traditionnelle, agile selon PRINCE2

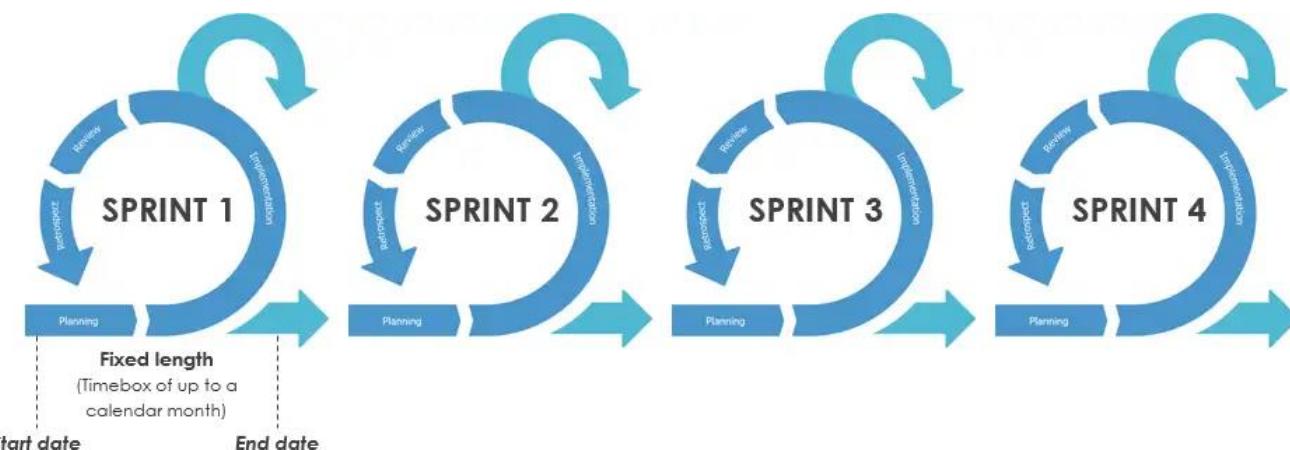
1. Vue d'ensemble de la gestion de projet
2. Aspects principaux de la gestion de projet
3. Identifier les principes, les thèmes et les processus de PRINCE2
4. **Découvrir la méthode PRINCE2 Agile**

### Définition de la méthode Agile

- La **méthodologie Agile** s'oppose généralement aux méthodologies traditionnelles de gestion de projet. Cette méthode place les besoins du client au centre des priorités et privilégie le dialogue entre toutes les parties prenantes du projet.
- A l'origine, cette approche a été créée pour les projets de **développement web et informatique**. Aujourd'hui, la méthode Agile est de plus en plus répandue car elle est adaptable à de nombreux types de projets, tous secteurs confondus.

### Méthode Scrum : A METHODE AGILE DES ENVIRONNEMENTS TECHNIQUES

- A ce jour, Scrum est la méthode Agile la plus populaire. L'**approche Scrum** suit les principes de la méthodologie Agile, c'est-à-dire l'implication et la participation active du client tout au long du projet.
- Le terme Scrum signifie « **mêlée** » au rugby, le principe de base étant que l'équipe avance ensemble et soit toujours prête à réorienter le projet au fur-et-à-mesure de sa progression, tel un ballon de rugby qui doit passer de main en main jusqu'à marquer un essai.
- La méthode Scrum s'appuie sur des Sprints qui sont des **espaces temps assez courts**, généralement entre 2 et 4 semaines. À la fin de chaque Sprint, l'équipe présente ce qu'elle a ajouté au produit.



## Acteurs de la méthode Scrum

### Product Owner

directeur de produit, est le représentant des clients et utilisateurs dans le cadre du projet. Le Product Owner a une très bonne vision produit, connaît les évolutions souhaitables et définit la roadmap à suivre afin de faire en sorte que le produit s'adapte au mieux aux besoins des clients.

Il est **l'intermédiaire entre les équipes techniques, concentrées sur le développement du produit, et le client** qui a exprimé son besoin et souhaite connaître l'état d'avancement du projet. Si l'équipe de développement est responsable de la qualité technique du produit, le Product Owner est responsable de sa qualité fonctionnelle.

Le Product Owner n'a **pas de lien hiérarchique** sur l'équipe. Dans l'idéal, il fait partie intégrante de l'équipe et travaille dans la même pièce.

### Scrum Master

Membre de l'équipe, le **Scrum Master** a pour objectif de faciliter l'organisation de l'équipe et d'améliorer la capacité de production de l'équipe. La Scrum Master aider l'équipe à avancer de manière autonome en cherchant en permanence à s'améliorer.

Le rôle du Scrum Master est de s'assurer de l'implication de chaque membre et de les aider à franchir les différents obstacles qu'ils pourraient rencontrer. Il doit également s'assurer de **l'auto-organisation de l'équipe** afin de respecter au mieux le cadre méthodologique Scrum.

Il ne donne pas d'injonctions ou de consignes à l'équipe, il propose uniquement. Le Scrum Master, tout comme le Product Owner, n'est **pas un manager hiérarchique**.

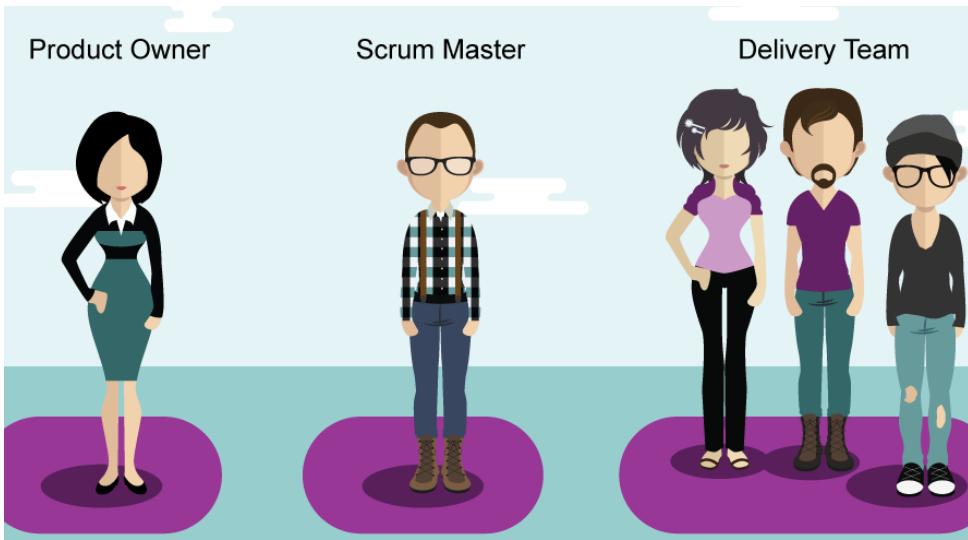
### Acteurs de la méthode Scrum

#### Equipe de développement

L'**équipe de développement** a une responsabilité : délivrer à la fin de chaque Sprint les items qui ont été priorisés pour ce Sprint. L'équipe est généralement constitué de 2 à 10 personnes. Elle est responsable de la qualité technique et des choix techniques effectués.

Un point très important est que l'équipe de développement **doit s'auto-organiser**. Encore une fois, le Scrum Master n'est pas un donneur d'ordres mais un facilitateur, et le Product Owner n'a pas à intervenir dans l'organisation de l'équipe. Il incombe à l'équipe de développement de déterminer la meilleure façon d'accomplir leur travail.

Dans cette équipe, on retrouve notamment **les développeurs** dont le rôle est de développer et tester les User Stories (demandes fonctionnelles écrites de façon à mettre en avant les besoins utilisateurs), d'assurer une qualité des projets et de signaler tout problème ou point de blocage dans le processus. Ils peuvent être accompagné d'un lead développeur, qui aide les développeurs à résoudre ces points de blocage et participe à leur montée en compétence.



### Événements de la méthode Scrum

La vie d'un projet Scrum est rythmée par un ensemble de réunions définies avec précision et limitées dans le temps. Nous allons voir ici les différents événements de la méthode Scrum

#### Sprint

- **un Sprint est une itération.** Il s'agit d'une période généralement entre 2 et 4 semaines maximum pendant laquelle une version terminée et utilisable du produit est réalisée.
- Un nouveau Sprint commence dès la fin du précédent. Chaque Sprint a un objectif et une liste de fonctionnalités à réaliser.

#### Planification d'un Sprint

- Au cours de cette réunion, l'équipe de développement détermine les **éléments prioritaires du Product Backlog** (liste ordonnancée des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles du projet) qu'elle pense pouvoir réaliser au cours du Sprint, en accord avec le Product Owner.
- Cette réunion permet donc à l'équipe d'établir les éléments qu'elle traitera au cours du Sprint et comment elle procédera..

### Événements de la méthode Scrum

La vie d'un projet Scrum est rythmée par un ensemble de réunions définies avec précision et limitées dans le temps. Nous allons voir ici les différents événements de la méthode Scrum

#### Mêlée quotidienne

- Cette réunion quotidienne de 15 minutes est très importante. Elle se fait debout (d'où son nom anglais de "stand-up meeting") afin d'éviter de s'éterniser et de **permettre de rester agile**. Le but est de faire un point sur la progression journalière du Sprint. Elle permet à l'équipe de synchroniser ses activités et de faire un plan pour les prochaines 24 heures. La mêlée a lieu à la même heure et au même endroit chaque jour.
- Chaque membre de l'équipe de développement doit répondre à ces **trois questions** : Qu'est-ce qu'ils ont réalisé la veille ? Qu'est-ce qu'ils vont accomplir aujourd'hui ? Quels sont les obstacles qui les retardent ?

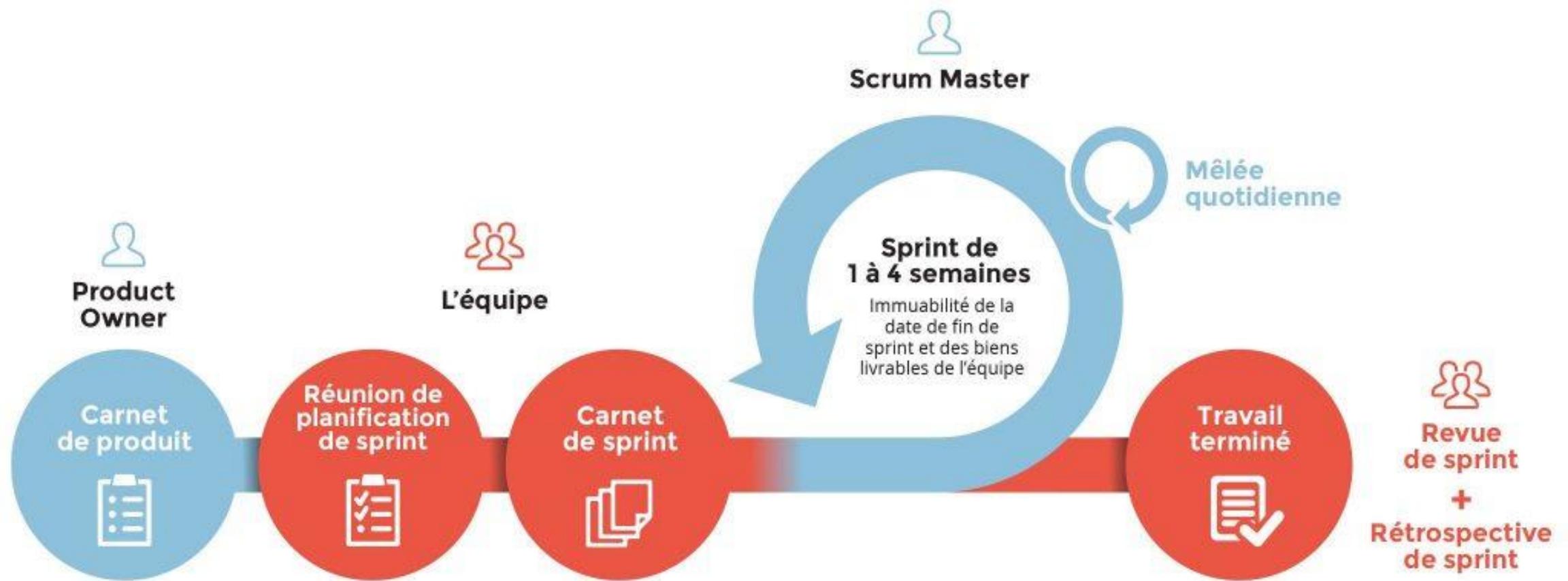
#### Revue du Sprint

- Il s'agit du **bilan du Sprint réalisé**. L'équipe de développement présente les fonctionnalités terminées au cours du Sprint et recueille les feedbacks du Product Owner et des utilisateurs finaux.

#### Rétrospective du Sprint

- Après la revue du Sprint, cette réunion est l'occasion de déterminer **ce qui peut être amélioré** suite au Sprint écoulé (productivité, qualité, efficacité, conditions de travail, etc.). Cette réunion repose sur le principe d'amélioration continue.

### Récapitulatif

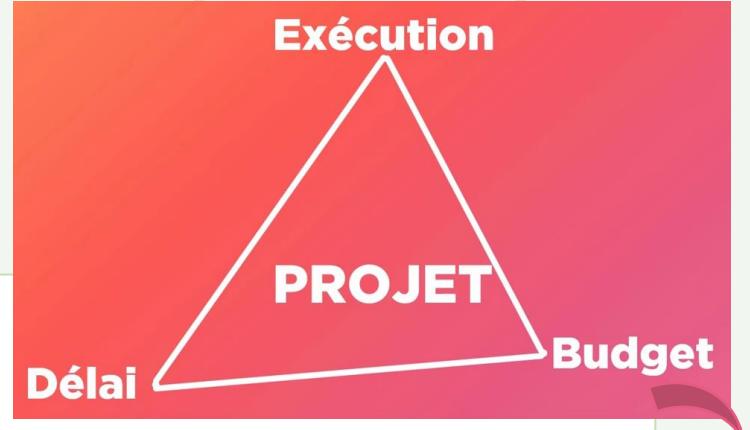


## Découvrir la méthode Agile

### Approche de gestion de projet Agile ou SCRUM

SCRUM

- La gestion de projet standard est assez rigide : il y a un projet à exécuter, un délai et un budget à respecter
- Et lorsque l'on veut changer quelque chose dans ce schéma cela impacte tout le reste et l'équipe de projet doit refaire valider tout son travail
- Il permet de délivrer et de modifier un projet un produit ou une fonctionnalité très rapidement



# Découvrir la méthode Agile

## Approche de gestion de projet Agile ou SCRUM

### SCRUM - Exemple

Mettons que vous ayez envie de créer un produit : une **application** par exemple. vous avez toutes sortes de demandes et d'exigences de la part de clients, de la part commerciaux ou encore de la direction

*« Comment gérer un tel développement de manière rapide et agile sans se laisser noyer ?? »* Grâce à la **méthode agile SCRUM**

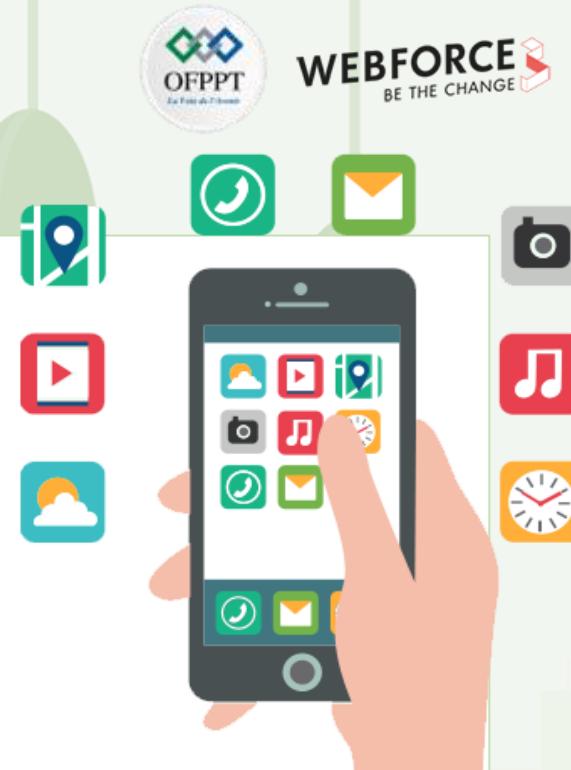
- Elle est basée sur des rôles : il y a l'équipe elle est composée de développeurs de testeurs, d'architectes et de tout autre métier nécessaires à la réalisation du projet
- Elle est idéalement composé de 6 à 10 personnes mais peut être beaucoup plus grosse également

### Product Owner

le « product owner » ou chef de produits représente le client, Il définit les spécifications fonctionnelles et établit la liste des priorités de ce qu'il faut développer. C'est aussi le product owner qui valide les fonctionnalités.

### Scrum Master

Le scrum master est garant du respect des processus Scrum : il s'assure d'une bonne communication entre les membres de l'équipe.



### SCRUM - Exemple

- Le **Product Owner** définit le périmètre du projet et compile les fonctionnalités voulues par les utilisateurs sous forme de User Stories
- Le **Product Backlog** regroupe les éléments à développer pour réaliser la User Story
- Le développement est itératif — par Sprints de 2-4 semaines
- Un **Sprint** :
  - Débute par un Sprint Planning Meeting
  - Des Scrums (mêlées) chaque jour (réunions courtes)
  - Se termine par un Sprint Meeting Review
- Les changements / nouveaux développements sont intégrés au Product Backlog

# LA MÉTHODE AGILE SCRUM

## USER STORY



## PRODUCT BACKLOG

- Interface utilisateur
- Champ de saisie
- Affichage de l'heure
- Autre affichage digital
- Géolocalisation

## SPRINT



Suite de l'exemple :

[https://www.youtube.com/watch?v=anZcEIQlpoY&t=31s&ab\\_channel=StrategeMarketing](https://www.youtube.com/watch?v=anZcEIQlpoY&t=31s&ab_channel=StrategeMarketing)

## Principales différences entre PRINCE2 et SCRUM

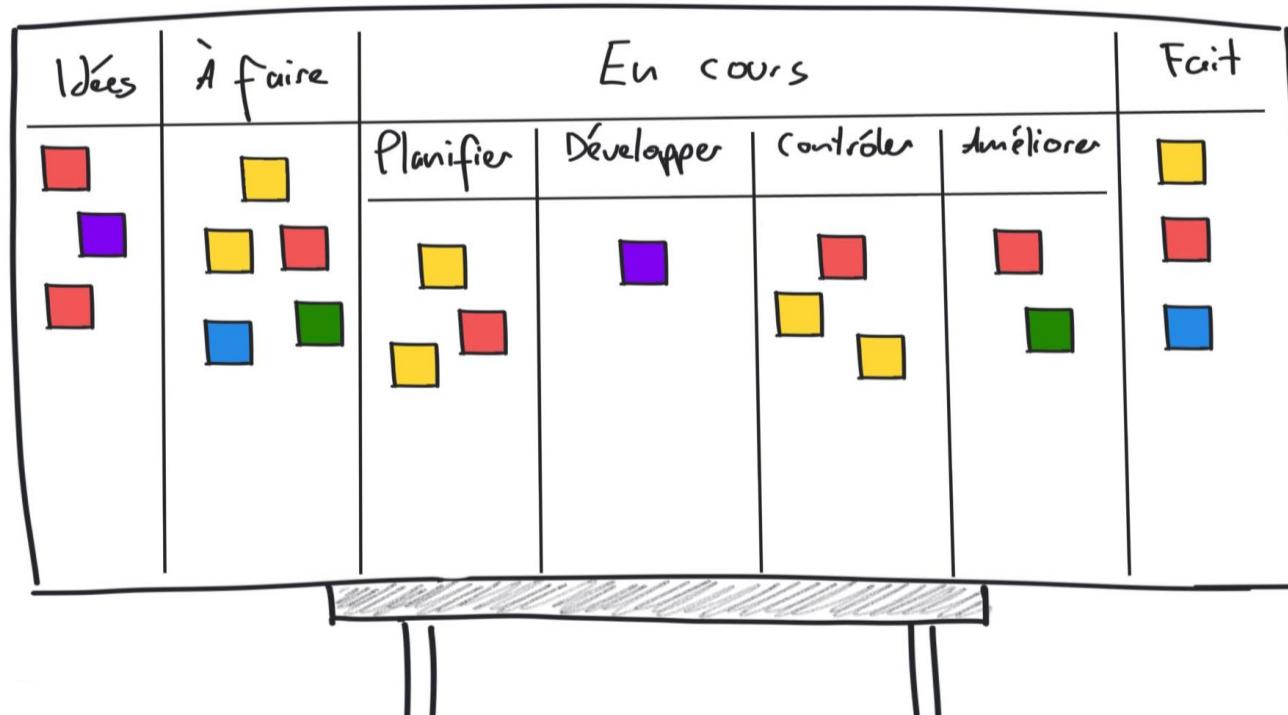
**PRINCE2** est essentiellement une méthodologie de gestion de projet. Alors que l'approche de développement agile utilisée par les équipes est appelée **Scrum**.

**Scrum** permet le travail collaboratif d'équipes de personnes avec leurs clients. Ceci est réalisé en définissant et en hiérarchisant les exigences, en testant, en développant et en fournissant une rétroaction continue et un cycle répétitif d'itérations. Scrum guide les membres de l'équipe sur la manière de mener cela efficacement. Scrum aiderait essentiellement l'équipe à répondre à des questions telles que ce qui doit être livré la semaine prochaine, l'efficacité du logiciel de travail, etc. Bien que Scrum ait commencé son parcours dans l'industrie du logiciel, il est maintenant également utilisé dans d'autres secteurs.

Désormais, **PRINCE2** est une méthodologie permettant une meilleure gestion et un meilleur contrôle des projets pour différentes organisations. Les principales parties prenantes sont ici guidées sur les moyens de gérer plus efficacement les projets en les divisant en parties gérables. Les parties prenantes sont aidées à répondre à des questions telles que le rapport coût-bénéfice du projet, le but de la réalisation du projet, etc.

### Outils de planification

La méthode Scrum s'agrémente fréquemment d'**outils adaptés au suivi collaboratif** des sprints. En général, le Kanban est un des supports de prédilection à cet effet, avec des outils comme **Trello**, **JIRA** (plus technique), largement répandus (voir Activité 2 : pour plus de détails concernant Jira[optionnel]).





## CHAPITRE 2

### Découvrir les compétences organisationnelles de l'ITIL

1. Identifier les dernières versions d'ITIL
2. Spécifier les processus de gestion des services

## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### Terminologie et définitions

#### Terminologie

- **Client** : toute personne ou organisation (entreprise, département, etc. ) obtenant des services « informatiques ».
- **Fournisseur** : toute personne ou organisation (entreprise, département, etc.) offrant des services « informatiques ».
- Un **service informatique** : Un produit (matériel ou logiciel) ou bien une prestation (intervention technique, consulting, maintenance, etc.).
- La **qualité** : La qualité c'est la conformité entre le besoin du client et le service obtenu. « La satisfaction des besoins exprimés ou implicites des clients ».



## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### Terminologie et définitions



WEBFORCE  
BE THE CHANGE

#### Le Concept ITIL

- ITIL pour *Information Technology Infrastructure Library*, qui peut se traduire par Bibliothèque de l'Infrastructure des Technologies de l'Information, a été à l'initiative de l'organisation du commerce britannique (OGC) dans les années 80. Actuellement, ce standard est répandu et utilisé dans les plus grandes entreprises et organisations publics à travers le monde.
- ITIL est un *ensemble de livres* qui regroupe les bonnes pratiques de management d'un service informatique dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources informatiques. Ces guides sont une source d'informations permettant d'adapter l'organisation de son service IT à son business. En effet, suivre ce modèle permet de partager un même vocabulaire, d'identifier le rôle de chacun et de professionnaliser l'organisation. La démarche ITIL comprend, dans sa version 3 (ITIL V3), 24 processus traitant de : gestion des problèmes, perspective business/métier, planification de l'implémentation de la gestion de services... pour 4 fonctions :

Centre de service

Gestion de technique

Gestions des opérations

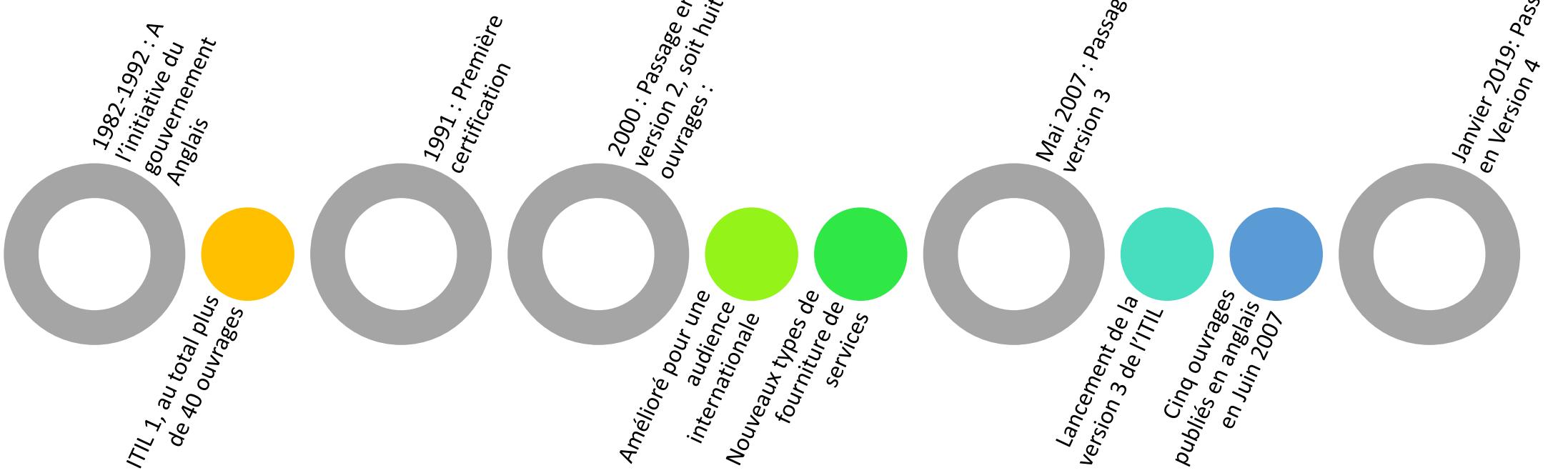
Gestion des applications

- Datant de juin 2007, **ITIL V3** est caractérisé par la prise en compte de la virtualisation, l'externalisation ou encore des nouvelles architectures technologiques.

## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### Terminologies et définitions

#### Historique



## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### Terminologies et définitions

### Les bénéfices pour l'entreprise

Le principal objectif de l'ITIL est d'**améliorer de manière significative le service au client**, c'est pourquoi nous le retrouvons au cœur du modèle, en favorisant l'efficacité des fonctions informatiques. L'adoption du modèle apporte de nombreux avantages à l'entreprise utilisatrice :



Gain de temps

Réduction des coûts

Définition des rôles et responsabilités plus précises

Meilleure satisfaction des utilisateurs

Meilleure productivité/efficacité

Aujourd'hui, plus d'un million de professionnels sont formés et certifiés ITIL. Bien qu'il existe des alternatives comme COBIT, l'ITIL est reconnu comme la méthode la plus performante en termes de gestion des services dans le monde.

## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

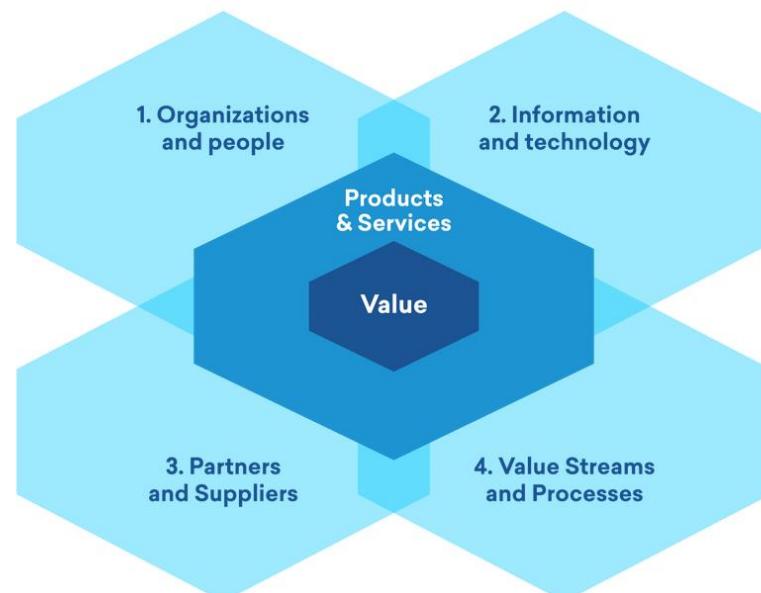
### L'ITIL v4



#### Objectifs d'ITIL v4

ITIL 4 intègre désormais des pratiques agiles et DevOps au cadre, le Framework encourage la collaboration et la communication au sein de l'organisation et propose des conseils pour mettre en œuvre rapidement les changements. Il existe plusieurs méthodes spécifiques (ou Frameworks) classées comme Agiles, telles que Scrum, Lean ou Kanban.

Les organisations et les individus doivent avoir une compréhension commune des concepts clés et de la terminologie ITIL pour utiliser efficacement les principes afin de relever les vrais défis de la gestion des services. Il est important de bien comprendre la différence entre les services et la valeur (bénéfices);



# 01 – Identifier les dernières versions ITIL

## L'ITIL v4

### Objectifs d'ITIL v4

Les **organisations** ont accès à une variété de ressources, incluant des personnes, des informations, des technologies, des flux de valeur, des processus, des fournisseurs et des partenaires

Grâce à ces ressources, une organisation peut donner à différentes clients la même valeur sous différentes formes.

Une **relation de service** unit l'organisation et le consommateur de service pour co-créer la valeur.

En effet **la valeur** est conjointement créé par le fournisseur et le client afin de permettre au client de co-construire l'expérience service pour l'adapter à son contexte

Un **Consommateur de service** est un terme générique incluant : Client, Utilisateur, Sponsor

- **Utilisateur** : Personne qui utilise des services
- **Client** : définit les exigences d'un service et assume la responsabilité des résultats de sa consommation
- **Sponsor** : Autorise le budget pour consommer le service



### Exemple 1:

*un produit livré par un opérateur peut être un accès fibre optique mais le bénéfice de ce service est l'utilisation d'internet haut débit pour visualiser des vidéos à la demande sans coupure.*

*Un service doit permettre à son souscripteur de minimiser ses coûts, d'éliminer des risques et d'améliorer ses performances*

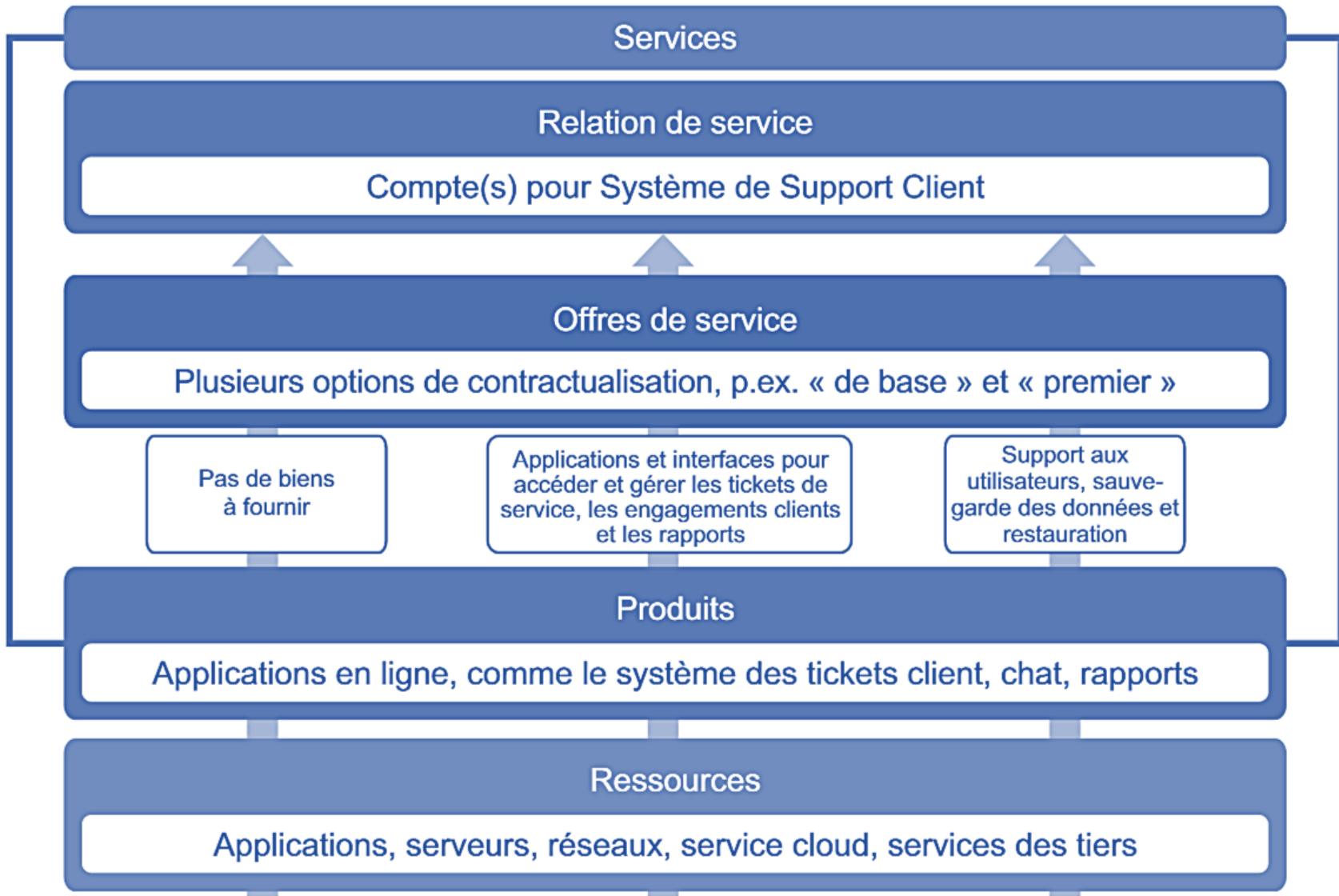
*On peut distinguer 3 types de services :*

- Résultat des biens (Laptop...)
- Accès aux ressources (Cloud...)
- Actions de service (Support, HelpDesk..)

## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### L'ITIL v4

#### Exemple 2 : Relation de Service, Offre de Service et Produits



## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### L'ITIL v4

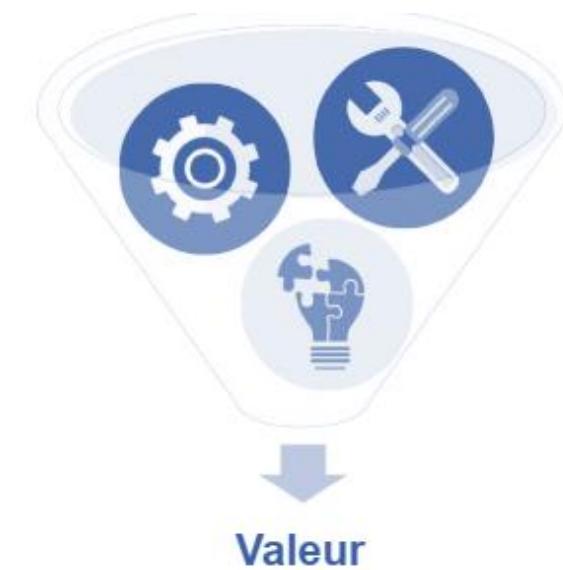
#### Aperçu du Système de Valeur des Services

Le système de valeur des services ITIL (SVS) explique comment les composantes et les activités de l'organisation fonctionnent ensemble

en tant que système permettant la création de valeur.

- Le SVS de chaque organisation est relié à d'autres organisations, formant un écosystème qui peut à son tour apporter de la valeur ajoutée à ces organisations, à leurs clients et à d'autres parties prenantes.
- Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation co-crée constamment de la valeur avec toutes les parties prenantes via l'utilisation et la gestion de produits et services.
- Pour fonctionner correctement, une gestion de service doit fonctionner en tant que système. Le SVS ITIL décrit les entrées de ce système, ses éléments et les sorties (réalisation des objectifs organisationnels et valeur pour l'organisation).

ITIL SVS fournit les moyens de gagner en agilité et en résilience organisationnelles. L'agilité organisationnelle est nécessaire pour prendre en charge les changements internes, et la résilience organisationnelle est nécessaire pour réussir dans des circonstances externes changeantes.

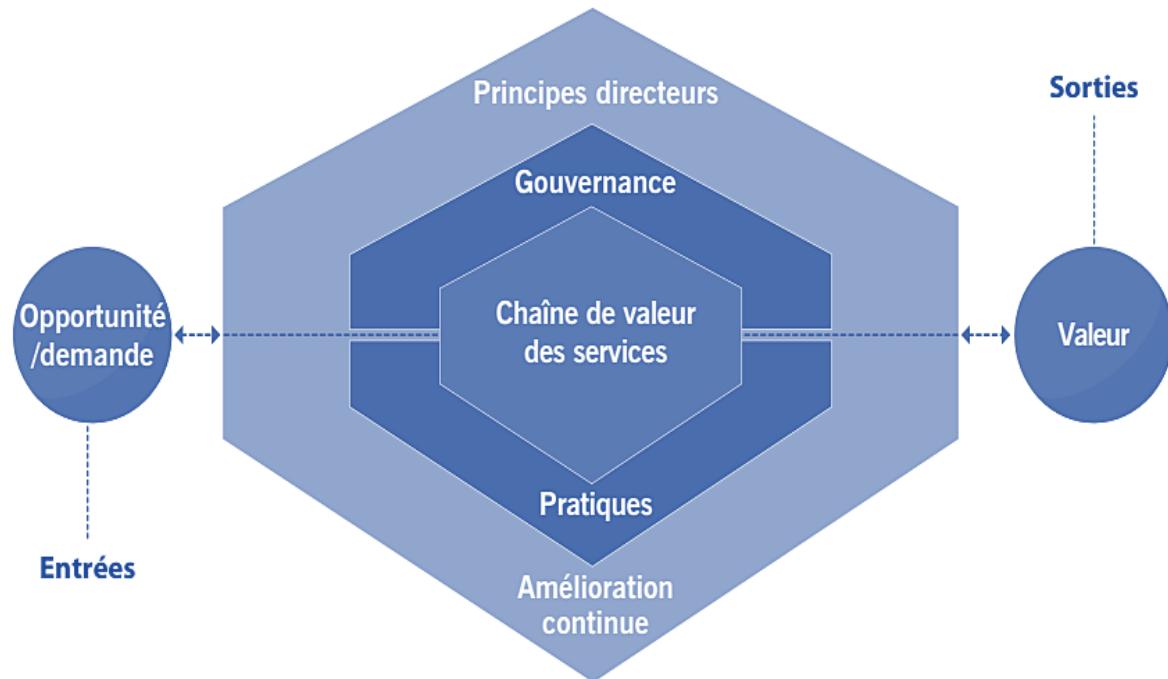


## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### L'ITIL v4

#### Les composants d'un Système de Valeur des Services (1/2)

- La figure ci-dessous montre la structure du système de valeur de service. Le côté gauche de la figure montre les entrées (opportunité / demande) alimentant le SVS et le côté droit de la figure montre la sortie créée pour l'organisation, ses clients et les autres parties prenantes.
- La partie centrale de la figure présente les composants du SVS ITIL.
- Les principaux entrées du SVS sont des opportunités et des demandes. Les opportunités font référence à des options ou possibilités pouvant apporter une valeur ajoutée aux clients et aux parties prenantes ou aider l'organisation à s'améliorer. La demande fait référence au besoin de produits et services parmi les consommateurs. Les opportunités et la demande génèrent des activités au sein du SVS ITIL, qui mènent à la création de valeur. Cette valeur est un résultat : le résultat d'ITIL SVS.
- La valeur représente les avantages perçus, l'utilité et l'importance de quelque chose. ITIL SVS permet la création de nombreux types de valeur différents pour un large groupe de parties prenantes.



## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### L'ITIL v4

### Les composants d'un Système de Valeur des Services (2/2)

ITIL SVS comprend les composants suivants :

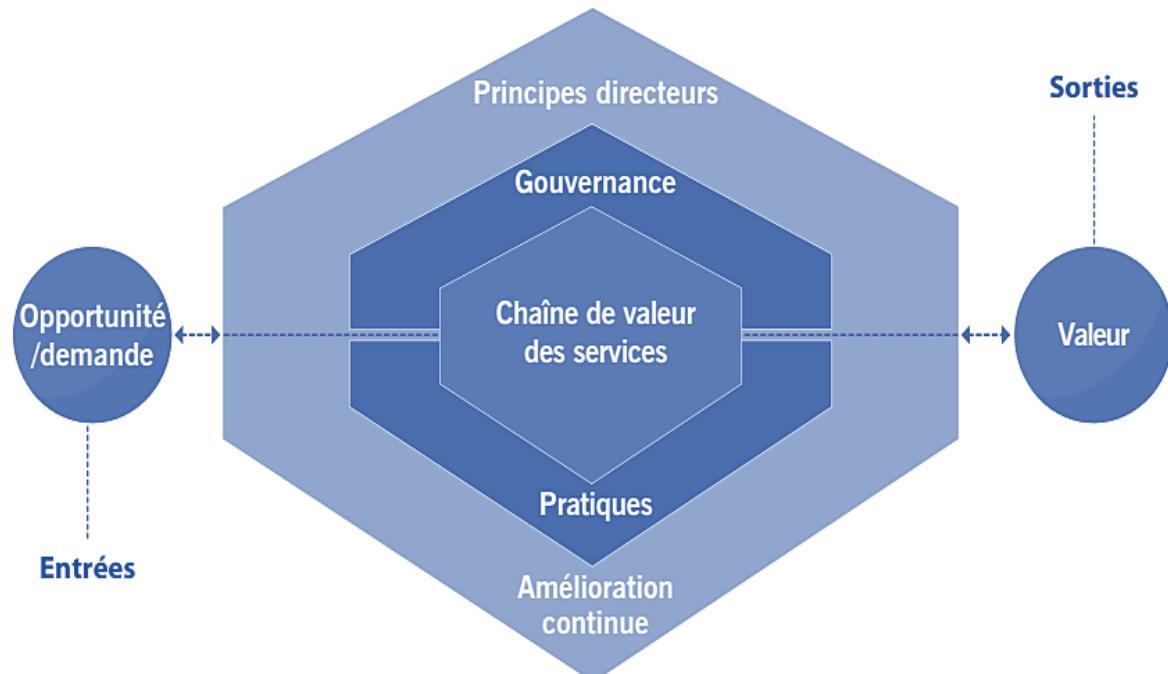
**Principes directeurs** : reportez-vous aux recommandations qui guident les organisations en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, stratégies, type de travail ou structure de gestion.

**Gouvernance** : désigne les moyens par lesquels une organisation est dirigée et contrôlée.

**Chaîne de valeur du service** : fait référence à un ensemble d'activités exécutées par une organisation pour fournir un produit ou des services de valeur à ses consommateurs.

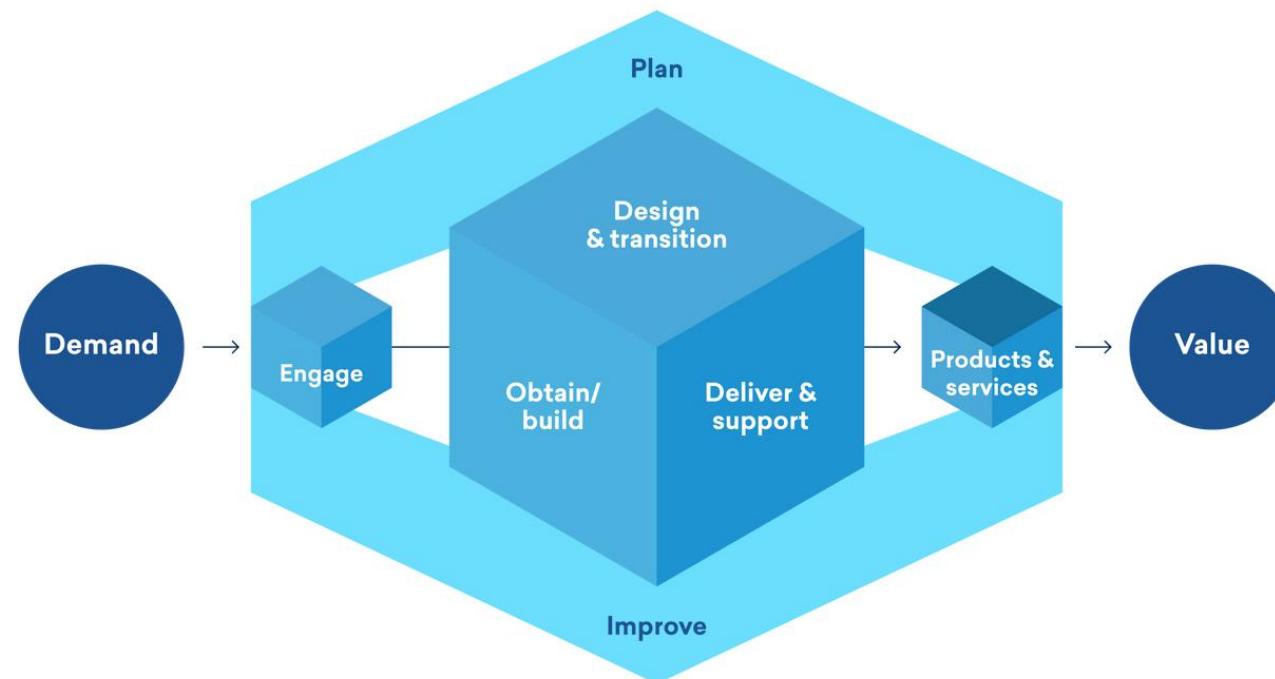
**Pratiques** : Il s'agit d'un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif.

**Amélioration continue** : Il s'agit d'une activité récurrente réalisée à tous les niveaux pour vous assurer que les performances d'une organisation répondent continuellement aux attentes des parties prenantes.



### Les 6 activités clés de la chaîne de valeur ITIL (1/2)

L'ITIL v4 décrit la chaîne de valeur des services qui comprend **six activités clés**, qui co-créent de la valeur. Celles-ci utilisent différentes combinaisons de pratiques de gestion ITIL afin d'effectuer certaines tâches. Elles sont interconnectées et reçoivent des données de sources externes ou internes. Voici la liste des activités de la chaîne de valeur de l'ITIL :



## 01 – Identifier les dernières versions ITIL

### Rôle L'ITIL v4

**IMPORTANT**

#### Les 6 activités clés de la chaîne de valeur ITIL (2/2)

**Planifier** : La création d'objectifs, de politiques, de normes et la définition de la direction d'une chaîne de valeur précise.

**Améliorer** : L'amélioration continue des pratiques, produits et services offerts par l'organisation.

**S'engager** : Les bonnes relations avec toutes les parties prenantes et utilisateurs finaux afin d'assurer à la fois la transparence et une compréhension claire des produits et services.

**Conception et transition** : La garantie que les produits et services proposés répondent en permanence aux demandes des parties prenantes.

**Obtenir / construire** : La garantie de la disponibilité des composants de service tels que le matériel, les logiciels, les services, etc., partout et à tout moment.

**Fournir et soutenir** : La garantie de services fournis et pris en charge de manière à répondre aux attentes des parties prenantes.



#### Les pratiques de l'ITIL v4

Selon [Axelos](#), une pratique de gestion ITIL v4 est un **ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif**.

Dans l'ITIL v3, le dispositif se compose de cinq étapes dans le cadre du cycle de vie du service ITIL.

La méthode ITIL v4 décrit des pratiques plutôt que des processus. Les pratiques de l'ITIL v4 combinent des données de gestion d'entreprise, de l'espace de gestion des services et des solutions technologiques associées pour fournir des services informatiques.

**Les pratiques de gestion générale**

**Les pratiques de gestion des services**

**Les pratiques de gestion techniques**

## Quelques Pratiques de gestion de service

### Gestion de la disponibilité

Les produits et services doivent être disponibles selon les besoins. S'assurer que les niveaux de disponibilité des services fournis atteint ou dépasse les besoins de manière rentable.

### Gestion des incidents

Garantit que des niveaux de qualité de service élevés et de disponibilité soient maintenus à tout moment, afin de rétablir un fonctionnement normal le plus rapidement possible et minimiser son impact négatif.

### Gestion du niveau de service

Permet de fixer des objectifs de niveaux de qualité, et implique toutes les activités de suivi, de mesure, évaluation et gestion de la prestation de services par accords sur le niveau de service (SLA).

### Gestion des demandes de service

Les demandes de réinitialisation de mot de passe en sont un exemple. La pratique de la gestion des demandes de service consiste à gérer ces demandes de manière efficace et conviviale.

### Gestion des actifs informatiques

Les composants qui contribuent aux prestations sont des actifs informatiques. Leur gestion permet de planifier la gestion du cycle de vie de ces actifs, celui des coûts, risques, achats et augmenter la valeur.

### Surveillance et gestion des événements

Permet d'observer les services au sein de l'organisation et d'enregistrer l'ensemble des événements associés. Un événement est un changement impactant le produit sur la prestation de services.

### Gestion des problèmes

Permet de minimiser les problèmes et les incidents qui en découlent ainsi que les incidents récurrents, et d'identifier les causes d'un ou plusieurs incidents et élaborer des solutions permettant de contourner les erreurs connues.

### Gestion de la configuration des services

Implique la collecte et la gestion d'informations sur les éléments de configuration (CI) comprenant le matériel, logiciels, réseaux, personnes, fournisseurs, etc. Elle fournit des informations sur leur contribution et sur la relation entre eux.

#### Objectifs

- Être l'interface initial (si possible unique) entre les utilisateurs et l'organisation informatique
- Agir comme point de contact unique pour :
  - Les Incidents = ruptures de service
  - Les Demandes de service= toute autre demande de l'utilisateur
  - Les Changements standards= changement à impact mineur, ayant une procédure établie et pouvant être mis en œuvre par le Centre de Service

#### Types de structure de Centre de Services

##### Locale

Ressources localisées sur 1 site

Action sur ce site

##### Centrale

Ressources concentrées sur 1 site

Action multi-sites

##### Virtuelle

Ressources réparties sur plusieurs sites

Actions multi-sites

- Choisir la structure adaptée aux besoins



## CHAPITRE 2

### Découvrir les compétences organisationnelles de l'ITIL

1. Identifier les dernières versions d'ITIL
2. Spécifier les pratiques de gestion des services

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service



« Un **Incident** fait référence à une interruption non planifiée d'un service ou à la réduction de la qualité d'un service »

L'objectif de la **Gestion des Incidents** est de réduire l'impact négatif d'un incident, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible

### Evénements gérés :

#### Incident

Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service et qui provoque ou peut provoquer une interruption ou une réduction de la qualité de service

#### Demande de service

Toute requête adressée au Centre de Services, qui ne soit pas un Incident

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service

#### Exercice : Mise en situation

- Le centre de services vient d'être averti que la messagerie d'entreprise serait indisponible de façon imprévue durant 2 heures.
- Durant ce créneau horaire, le Centre de Services reçoit **5 appels** :
  - **Appel n°1:** M. Albert signale qu'il n'arrive plus à envoyer des mails
  - **Appel n°2:** Mme Béa n'est plus en mesure d'imprimer en couleur .
  - **Appel n°3:** M. Calet appelle car il ne reçoit pas les messages de son client et, de plus, pour pouvoir les lire, aura besoin de la dernière version de Word (dont l'installation est autorisée depuis le 1er du mois).
  - **Appel n°4:** M. Albert rappelle pour sa messagerie en panne.
  - **Appel n°5:** Mme Béa signale par mail que son impression est redevenue Ok.
- **Classer ces appels en 2 catégories:**
  - **Catégorie 1: Incidents**
  - **Catégorie 2: demandes de services**



## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service

#### Escalade fonctionnelle (horizontale)

- Intervention d'un niveau d'expertise ou d'autorité plus élevé lorsqu'un Incident ne peut être résolu dans les délais convenus par le niveau d'assistance inférieur
- Escalade est déterminée par:
  - L'urgence de l'Incident (incapacité à résoudre l'Incident dans les délais convenus par les SLA)
  - Le niveau d'expertise requis
  - Le niveau d'autorité hiérarchique requis
- Acheminement à un niveau d'assistance supérieur pour disposer de
  - Personnel plus spécialisé
  - Personnel plus proche
  - Personnel ayant des priviléges d'accès supérieurs (droits administrateurs, niveaux d'autorité technique, ...)
- Niveaux d'escalade fonctionnelle :
  - Niveau 1 : le centre de services
  - Niveau 2 : les équipes support spécialisées
  - Niveau 3 : les équipes de développement logiciels, les architectes, ...
  - Niveau 4 : les fournisseurs



#### Escalade hiérarchique (verticale)

- Acheminement vers les niveaux hiérarchiques supérieurs parce que le niveau d'autorité ou les ressources nécessaires pour la résolution sont insuffisantes

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service



#### Classification des événements

Catégorie :

- **NATURE** : Incident PC, Serveurs, Réseau, Service, Applications, ...

Priorité :

- **URGENCE** : Délai acceptable pour l'utilisateur ou le processus business
- **IMPACT** : Importance de l'écart par rapport au niveau normal de service, en termes de nombre d'utilisateurs ou de processus business touchés

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service



#### KPI : Indicateur clé de performance

% d'Incidents non enregistrés par le Centre de Services

% d'Incidents traités complètement au :

Niveau 1

Niveau 2

Niveau 3

Niveau n

% d'Incidents traités par :

Procédure de service

Erreur connue

Investigation

Non résolus

% d'Incidents répétitifs

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service

#### Les Activités clés de gestions des incidents

Détection et enregistrement des Incidents

Classification et soutien initial

Investigation et diagnostic

Résolution et remise en fonction

Fermeture de l'Incident

Pour que chaque incident soit résolu dans un délai conforme aux attentes du consommateur, il convient de l'enregistrer et de le gérer. Pour que les attentes soient réalistes, des délais de résolution cibles sont convenus, documentés et communiqués. Les incidents sont classés par ordre de priorité en fonction d'une classification convenue afin de garantir que les incidents ayant l'impact le plus élevé sur le métier sont résolus en premier.

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service

#### Conception de la pratique de Gestion des Incidents

Les organisations doivent concevoir leur pratique de Gestion des Incidents:

Définissez les pratiques de Gestion des Incidents pour gérer et allouer de façon appropriée les ressources selon les différents types d'incidents



Sauvegardez des informations sur les incidents dans les tickets



Fournissez des enregistrements de qualité sur les incidents



## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La gestion des Incidents et demande de service

#### Incident, Diagnostic et résolution

- Le diagnostic et la résolution des incidents impliquent des personnes appartenant à différents groupes / équipes.
- Les incidents peuvent être diagnostiqués et résolus par des personnes appartenant à de nombreux groupes différents, en fonction de la complexité ou du type d'incident. Les incidents peuvent être transférés vers une équipe de support pour résolution.
- Le routage est généralement basé sur la catégorie d'incident. Toute personne travaillant sur un incident doit fournir des mises à jour de qualité, dans les meilleurs délais.



## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des Incidents et demande de service

#### Incident, Diagnostic et résolution

La Gestion des Incidents nécessite un haut niveau de collaboration au sein des équipes et entre elles. Il est important que tous ces groupes comprennent le processus de Gestion des Incidents et en quoi leur contribution à ce processus permet de gérer la valeur, les résultats, les coûts et les risques des services fournis:

1. Certains incidents seront résolus par les utilisateurs eux mêmes, à l'aide d'auto-assistance.
2. Certains incidents seront résolus par le Centre de Services.
3. Les incidents complexes seront généralement transférés à une équipe de support pour résolution. Généralement, le routage est basé sur la catégorie d'incident, ce qui devrait aider à identifier la bonne équipe.
4. Les incidents peuvent être transmis aux fournisseurs ou aux partenaires, qui offrent une assistance pour les produits et services qu'ils fournissent.
5. Les incidents complexes et tous les incidents majeurs nécessitent souvent une équipe temporaire qui travaille ensemble pour identifier la solution. Cela peut inclure des représentants de nombreuses parties prenantes, notamment le fournisseur de services, les fournisseurs externes et les utilisateurs.
6. Dans certains cas extrêmes, des Plans de Reprise après une Catastrophe peuvent être invoqués pour résoudre un incident.

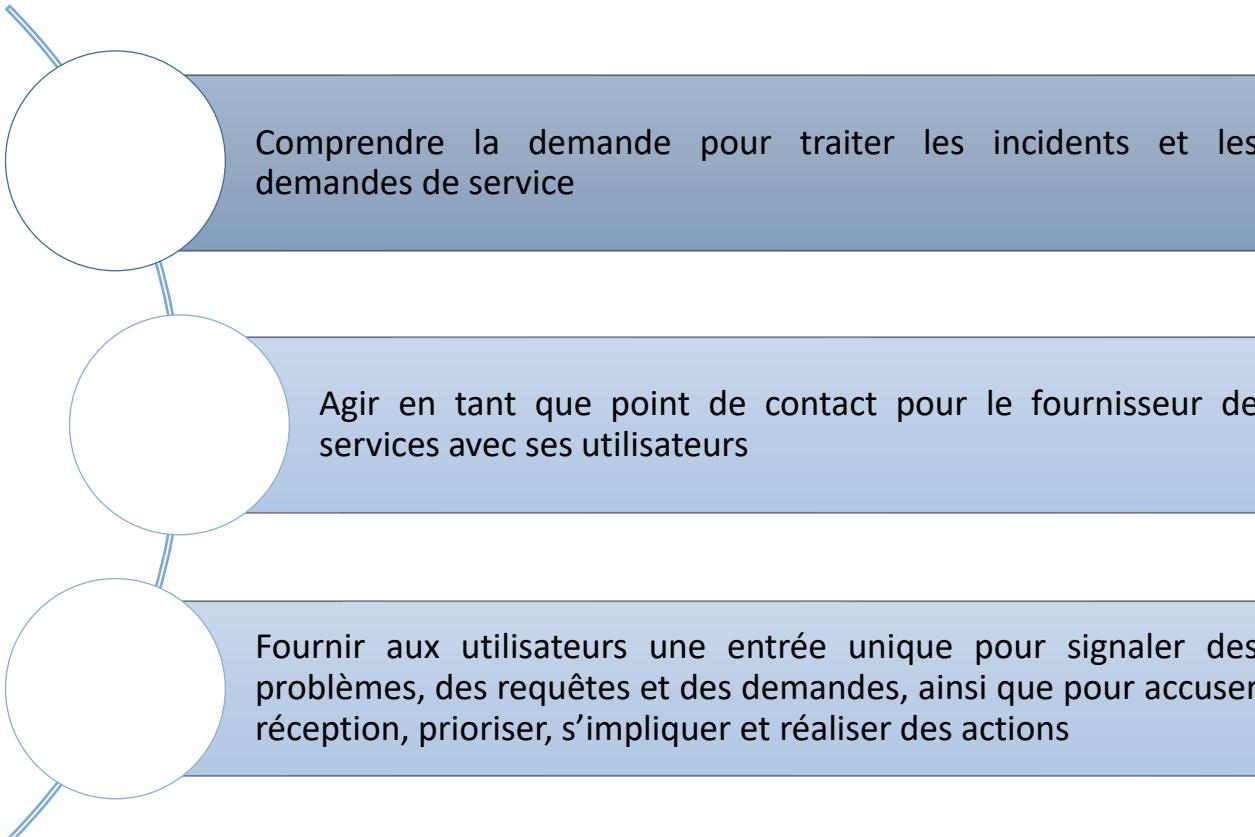


## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion du centre de services



#### Objectif du Centre de services



- Un Centre de Services sert de point d'entrée / point de contact unique pour l'informatique ou l'organisation de service.
- Bien que l'apparence physique du Centre de Services et sa taille puissent varier considérablement d'une organisation à l'autre, sa fonction et la valeur du Centre de Services restent les mêmes.
- Les Centres de Services servent à régler, à expliquer et à coordonner les demandes plutôt qu'à réparer du matériel défaillant. Le Centre de Services est devenu un élément essentiel de toute opération de service.

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion du centre de services

#### Aspects Clés du Centre de Services

Actuellement, en raison de l'évolution technologique vers l'automatisation, vers l'intelligence artificielle, vers l'automatisation robotisée des processus (RPA) et vers des 'chatbots' (agents conversationnels), les Centres de Services offrent davantage de connexions à l'auto-assistance et de résolutions directement via des portails en ligne et des applications mobiles. L'impact de cette évolution sur les Centres de Services est la réduction de contacts téléphoniques, la réduction des tâches de faible valeur ajoutée, et le renforcement de mettre l'accent sur une excellente expérience consommateur lorsque le contact humain est nécessaire.

Soutient «les utilisateurs et le métier» plutôt que de fournir une assistance technique



Organise, explique et coordonne divers sujets autres que la «simple» réparation technique

Devient un élément essentiel de toute activité de service

Travaille en étroite collaboration avec les équipes de support et de développement pour présenter et proposer une approche «conjointe» aux utilisateurs et aux clients.

N'a pas besoin d'être très technique

Joue un rôle vital dans la fourniture de services

Devrait être le lien empathique et informé entre le fournisseur de services et ses utilisateurs



Devrait avoir une bonne compréhension de l'organisation au sens large, de ses processus métiers et de ses utilisateurs



Influence fortement l'expérience utilisateur et la perception du fournisseur de services par ses utilisateurs



## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion du centre de services



#### Moyens de Communication dans un Centre de services

- Les Centres de Services subissent de plus en plus la pression pour fournir aux utilisateurs différents moyens de communication leur permettant de les contacter.
- Toutefois, cela dépend beaucoup de chaque organisation et de ce qu'elle tente d'accomplir.

Appel téléphonique	Inclut des technologies spécialisées, telles que RVI, téléconférences, reconnaissance vocale
Portails de services et applications mobiles	Soutenus par les catalogues de services et de demandes, et bases de connaissances
Chat	Chatter en direct et chatbots (agents de conversation)
Couriers électroniques / Emails	Utilisés pour l'enregistrement et les mises à jour, ainsi que pour les enquêtes de suivi et l'acceptation
Comptoirs de service sans rendez-vous (Walk-in service desks)	Devient plus répandu dans les secteurs caractérisés par des pics d'activité exigeant une présence physique, tels que l'enseignement supérieur
Média sociaux et messagerie instantanée	Utiles pour envoyer des notifications en cas d'incident majeur, pour contacter des groupes spécifiques de parties prenantes et pour permettre aux utilisateurs de demander de l'assistance
Réseaux sociaux publics et professionnels et forums de discussion	Contacter le fournisseur de service et le support entre pairs ('peer-to-peer')

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion du centre de services

#### Structure d'un Centre de services

- Un Centre de Services peut se trouver sur site ou sur un site centralisé, ce qui nécessite différents outils de support, tels que:
  - Systèmes de téléphonie intelligents
  - Systèmes de flux de travail pour le routage et l'escalade
  - Systèmes de gestion et de planification des ressources
  - Bases de connaissances
  - Enregistrement d'appels et contrôle de qualité
  - Outils de prise de contrôle à distance
  - Outils de surveillance et tableaux de bord
  - Systèmes de gestion de la configuration
- Dans certains cas, un Centre de Services peut servir de point d'accueil virtuel permettant aux agents de travailler sur différents sites géographiques. Un Centre de Services Virtuel nécessite un support technologique plus sophistiqué ainsi que des routages et des escalades plus complexes. Ces solutions sont souvent basées sur le cloud



## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion du centre de services



#### Ressources du Centre de services

- Les collaborateurs du Centre de Services ont besoin d'aptitudes et de formations dans plusieurs domaines techniques et organisationnels.

Excellent  
compétences en  
service aux utilisateurs

Analyse  
d'incidents et  
priorisation



Communication  
efficace

Empathie

Intelligence  
émotionnelle

- Les collaborateurs du Centre de Services démontrent d'excellentes compétences en matière de service aux consommateurs.
- En particulier, ils ont besoin de compétences et de savoir-faire pour comprendre et pour analyser un incident spécifique en termes de priorité organisationnelle et pour prendre des mesures appropriées pour le résoudre. L'empathie et l'intelligence émotionnelle sont d'autres compétences clés dont ils ont besoin. Le Centre de Services n'a peut-être pas besoin d'être très technique, bien que certains le soient.
- Même si le Centre de Services est assez basique, il joue toujours un rôle essentiel dans la fourniture des services et doit être activement soutenu par ses groupes de pairs ('peer groups').
- Il est également essentiel de comprendre que le Centre de Services a une influence majeure sur l'expérience des utilisateurs et sur la perception par les utilisateurs du fournisseur de services.

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des niveaux de service



#### Objectif

L'objectif de la Gestion des Niveaux de Service est de définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performances des services, afin que la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles."

#### Activités clés de la Gestion des niveaux de service

La pratique de la Gestion des Niveaux de Service concerne la définition, la documentation et la gestion active des niveaux de service.

Elle offre une visibilité de bout en bout des services de l'organisation. Pour cela, la pratique de gestion de niveau de service:

Établit une vue partagée des services et des niveaux de service cibles pour les consommateurs

Assure que l'organisation répond aux niveaux de service définis

Effectue des évaluations de service

Capture et signale des difficultés avec le service, y compris les résultats par rapport aux niveaux de service définis

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des niveaux de service



#### SLA : Service Level Agreement

- « SLA » est l'acronyme de « Service Level Agreement », ce qui signifie « engagements de service » ou « accord de niveau de service ».
- Il s'agit d'une partie spécifique de votre contrat de maintenance informatique qui définit le niveau de service fourni par votre prestataire en infogérance. Il s'agit de définir clairement les attentes et besoins du client en matière de maintenance et de proposer des critères d'évaluation qui permettront au client de juger du niveau de qualité des prestations fournies.
- Le SLA permet d'établir une relation de confiance entre l'entreprise et la société d'infogérance et de disposer d'un contrat de maintenance informatique pertinent au service des performances du client.

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des niveaux de service



#### Le Contenu du Service Level Agreement

La rédaction du SLA varie selon le type de prestations proposées par l'entreprise et la nature de l'infrastructure informatique de l'entreprise. Toutefois, le SLA comprend :

- **Les dates de début et de fin du contrat de maintenance**
- **La liste des prestations et leur nature**
- **Le calendrier des interventions**
- **Le délai maximum d'intervention des techniciens**
- **Le prix des différentes prestations, ou, le cas échéant, la méthode de facturation**
- **Le taux de disponibilité du serveur informatique**
- **Les conditions d'hébergement et de protection des données**

- Le SLA comprend un **reporting régulier des performances** du contrat de maintenance informatique selon des indicateurs clés précis et stratégiques.
- Il s'agit de pouvoir mesurer objectivement de l'**efficacité des dispositifs** mis en œuvre par le prestataire d'infogérance et d'évaluer la pertinence de votre stratégie de gestion informatique.
- Le reporting vous permet donc de mesurer les performances de votre système informatique d'entreprise et vous donne la possibilité de suivre le déroulement des différentes opérations de façon claire.
- La fréquence et le contenu des reportings doivent être définis lors de la signature du SLA.

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des niveaux de service

#### Sources de collecte et d'analyse d'informations

- La Gestion des Niveaux de Service implique la collecte et l'analyse d'informations provenant de différentes sources. Celles-ci incluent :

Engagement du consommateur



Métriques opérationnelles



Commentaire des consommateurs



Métriques du business



## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des niveaux de service

### Sources de collecte et d'analyse d'informations

**Engagement des consommateurs:** Cela implique l'écoute, la découverte et les informations sur lesquelles sont basées les métriques. En outre, cela implique des discussions sur les mesures et les progrès en cours. Dans l'engagement du consommateur, vous pouvez poser des questions basiques, telles que:

- En quoi consiste votre travail?
- Comment la technologie vous aide-t-elle?
- Quelles sont vos horaires, domaines, ressources et activités clés?
- Laquelle de ces activités est la plus importante pour vous?
- Quels sont vos buts, objectifs et mesures pour cette année?
- Comment pouvons-nous vous aider davantage?



**Commentaires des consommateurs:** Cela implique recueillir les commentaires de plusieurs sources, telles que:

- **Enquêtes:** elles incluent un retour immédiat, telle que des questions de suivi, ainsi que des retours sur l'expérience globale du service.
- **Mesures clés liées au métier:** elles incluent des mesures convenues entre le fournisseur de services et leurs consommateurs en fonction de ce que le consommateur considère comme important.
- **Métriques opérationnels:** Ce sont des indicateurs basiques sur des activités opérationnelles. Ils incluent la disponibilité du système, les temps de réponse et de résolution des incidents, les temps de traitement des demandes de service et des changements, ainsi que les temps de réponse du système.
- **Métriques du business:** toute activité jugée utile ou valorisée par le consommateur et utilisée pour évaluer le succès du service. Cela peut varier de simples mesures binaires transactionnelles telles que la disponibilité des guichets automatiques ou des points de vente pendant les heures ouvrables (de 09h00 à 17h00 tous les jours) ou la réussite des activités commerciales, par exemple l'enregistrement des passagers.

## 2- Spécifier les pratiques de gestion des services

### La Pratique de gestion des niveaux de service



#### Exercice

Lisez le scénario donné et concevez le flux de valeur en fonction des exigences pour résoudre l'incident. Remplissez les tableaux donnés dans le manuel de cours pour identifier les rôles et activités pertinents pour les activités de la Chaîne de valeur (slide 62).

«Le WiFi dans un entrepôt ne fonctionne pas correctement car un point d'accès sans fil a échoué. Cela a un impact significatif sur l'entreprise, car le conducteur du chariot élévateur ne peut pas recevoir d'instructions assez rapidement. De ce fait, il risque de ne pas respecter une date limite commerciale. Cela peut sembler un incident relativement simple, cependant, il ne peut être résolu en suivant simplement les étapes d'une procédure de gestion des incidents pré-déterminée.

## Exemple de Tableau

Composants SVS	Demande
Rôles	
Activités	
Activité de la chaîne de valeur	Engager
Pratiques	
Rôles	
Activités	
Activité de la chaîne de valeur	Fournir et Soutenir et Améliorer
Pratiques	
Rôles	
Activités	
SVS	Valeur
Pratiques	
Rôles	
Activité de la chaîne de valeur	Engager et Améliorer
Pratiques	
Rôles	
Activités	

Composants SVS	Demande	Exemple de Solution (1/2)
Rôles	Directeur d'entrepôt, conducteur de chariot élévateur	
Activités		<b>On découvre qu'il n'y a pas de couverture WiFi dans une zone de l'entrepôt. Cela signifie que le conducteur de chariot élévateur doit traverser l'entrepôt pour récupérer ses instructions, ce qui entraîne des retards et le non respect des délais impartis</b>
Activité de la chaîne de valeur	<b>Engager</b>	
Pratiques	Centre de services, Gestion des incidents	
Rôles	Directeur d'entrepôt, conducteur de chariot élévateur	
Activités	Le directeur de l'entrepôt appelle le Centre de services et décrit la difficulté. Il est convenu qu'il s'agit d'un incident de priorité 2 et le directeur est informé du délai de résolution. Les informations sur cet incident sont consignées par l'agent du centre de services.	
Activité de la chaîne de valeur	<b>Fournir et Soutenir et Améliorer</b>	
Pratiques	Gestion des incidents, Centre de Services	
Rôles	Agent du bureau de servie, Ingénieur support réseau	
Activités		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'incident est rapidement transmis à l'équipe de support réseau.</li> <li>L'ingénieur de support réseau identifie que le point d'accès sans fil a échoué et le remplace par un point d'accès de rechange du magasin.</li> <li>Il s'agit d'un Changement Standard, de sorte que l'ingénieur n'a besoin d'aucune approbation supplémentaire. Les informations requises pour configurer le nouveau point d'accès sont obtenues à partir du CMS. Les informations sur les actifs informatiques sont mises à jour pour indiquer que cette pièce de rechange a été utilisée.</li> <li>L'ingénieur réseau met à jour le système de Gestion des incidents et marque le cas comme résolu.</li> <li>L'ingénieur réseau se demande ce qui s'est passé et s'il aurait pu prévoir cette difficulté ou la résoudre plus rapidement</li> </ul>

## Exemple de Solution (2/2)

SVS	Valeur
Pratiques	Directeur d'entrepôt, conducteur de chariot élévateur
Rôles	La couverture WiFi est rétablie et le conducteur de chariot élévateur peut maintenant travailler efficacement
Activité de la chaîne de valeur	<b>Engager et Améliorer</b>
Pratiques	Gestion des incidents, Amélioration continue, Centre de services
Rôles	Directeur d'entrepôt, responsable du centre de services
Activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'agent du Centre de services contacte le directeur de l'entrepôt pour vérifier que tout fonctionne désormais correctement, puis ferme l'incident</li> <li>Un questionnaire de satisfaction est envoyé par courrier électronique au directeur d'entrepôt, qu'il remplit et renvoie. Les scores sont utilisés pour identifier les tendances et les commentaires sont transmis au responsable du centre de services pour examen.</li> </ul>