



ITIL® 4 Foundation

Manuel de l'apprenant



PeopleCert

Matériel de formation officiel

Débloquez votre potentiel pour en faire plus

Bienvenue dans le Manuel de l'apprenant pour le matériel de formation officiel D'ITIL® 4 Foundation.

PeopleCert développe des référentiels de bonnes pratiques et des certifications au niveau mondial, gère les examens et octroie des certifications. Son portefeuille de produits de plus de 700 certifications dans les domaines de l'informatique et de la transformation numérique, de la gestion de projet, des affaires et des langues comprend ITIL® et PRINCE2® - deux des cadres protégés par la propriété intellectuelle les plus reconnus à l'échelle mondiale, développés et évolués par le gouvernement britannique sur une période de 30 ans.

Le Matériel de formation officiel pour nos cours renforce l'expérience d'apprentissage tant pour les formateurs que pour les apprenants, contribuant ainsi à la qualité et à l'efficacité de la formation. Les produits PeopleCert combinent les connaissances et l'expérience d'experts du monde entier.

Nos cours s'appuient sur ces connaissances pour faire passer les apprenants du statut de débutant à celui de praticien, en utilisant l'expérience du monde réel, l'expertise des produits et des années de connaissances en matière de formation pour donner vie au sujet.

Par conséquent, les apprenants développeront une base solide sur laquelle ils pourront développer leur organisation et améliorer leur carrière.

Favoriser les meilleures pratiques

Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit (électronique, photocopie, enregistrements ou autre) sauf autorisation écrite de PeopleCert International Ltd. Les demandes d'autorisation de reproduction, de transmission ou d'utilisation à quelque but que ce soit de ce matériel doivent être dirigées vers l'éditeur.

Clause de non-responsabilité

Cette publication est conçue pour fournir des informations utiles au lecteur. Bien que toutes les précautions aient été prises par PeopleCert International Ltd dans la préparation de cette publication, aucune représentation ou garantie (expresse ou implicite) n'est donnée par PeopleCert International Ltd en tant qu'éditeur en ce qui concerne l'achèvement, l'exhaustivité, la fiabilité, l'adéquation ou la disponibilité des informations contenues dans cette publication et PeopleCert International Ltd ne sera pas non plus responsable de toute perte ou dommage quel qu'il soit (à titre indicatif, mais sans s'y limiter : spécial, indirect, consécutif) découlant ou résultant des informations, des instructions ou des conseils contenus dans cette publication.

Sommaire

» À propos de ce matériel

4

» Modules

1. Introduction	8
2. Les concepts clés de la gestion des services	12
2.1 Le concept de valeur	14
2.2 Rôles des parties prenantes et des consommateurs de services	20
2.3 Les offres de service	31
2.4 Créer de la valeur par les services	40
3. Les concepts clés d'ITIL 4	68

3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services	70
3.2 Le système de valeur des services ITIL	90
3.3 La chaîne de valeur des services	100

» 4. Les principes directeurs

120

4.1 Introduction aux principes directeurs	122
4.2 Utiliser les principes directeurs	158

» 5. Pratiques de gestion d'ITIL

170

5.1 But des pratiques ITIL	172
5.2 Vue d'ensemble des huit pratiques ITIL	192
5.3 Pratiques de management essentielles - Partie 1	218
5.4 Pratiques de management essentielles - Partie 2	248
5.5 Pratiques de management essentielles - Partie 3	278

» 6. Revue du cours

306

» Annexe 1 : Documents à distribuer / Fiches d'activité

328

Axle Car Hire	330
Les concepts clés d'ITIL	332
La chaîne de valeur des services	334
Activités de la chaîne de valeur	338
Les principes directeurs	348
Pratiques de gestion d'ITIL	356

» Annexe 2 : Ressources

362

Programme de formation du candidat	364
Échantillon d'examen	370
Glossaire	420

» Index

430

Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert



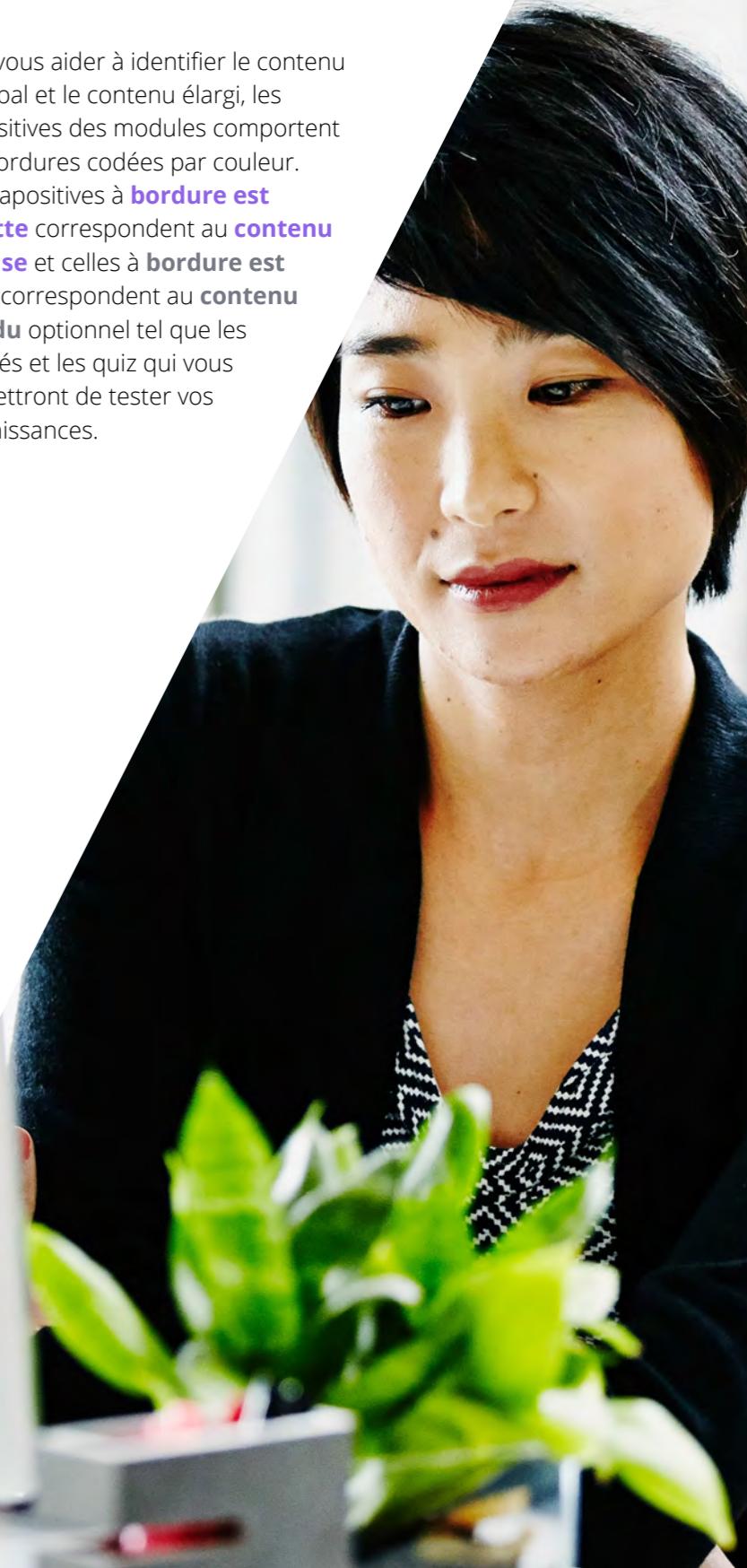
Ce cours s'adresse à toute personne qui se prépare à passer l'examen ITIL 4 Foundation. Le but est de vous permettre d'acquérir une compréhension pratique des concepts clés, du langage commun, des principes et des pratiques qui rendent possible une gestion des services réussie.

Le Manuel de l'Apprenant a été conçu pour vous aider à préparer l'examen ITIL 4 Foundation. Il fournit des conseils et une vue d'ensemble du contenu examinable du cours. Ce manuel de l'apprenant comprend également des questions/quiz, des activités et des échantillon d'examen avec les réponses et les justifications. Le manuel de l'apprenant est conçu pour renforcer l'apprentissage et ajouter de la valeur à votre expérience de cours. Il contient également des ressources précieuses visant à améliorer votre apprentissage et votre compréhension de la matière.

N'oubliez pas d'utiliser le Livre Officiel pendant le cours, car il fournit des informations complémentaires sur les modules explorés dans le manuel de l'apprenant. Le programme de formation fourni en annexe à la fin du manuel vous aidera à identifier les sections du Livre officiel auxquelles il est fait référence tout au long du matériel.

Pour vous aider à identifier le contenu principal et le contenu élargi, les diapositives des modules comportent des bordures codées par couleur. Les diapositives à **bordure est violette** correspondent au **contenu de base** et celles à **bordure est grise** correspondent au **contenu étendu** optionnel tel que les activités et les quiz qui vous permettront de tester vos connaissances.

À propos de ce matériel



Objectifs de la formation

L'objectif global de ce cours est de vous permettre d'obtenir la note de passage à l'examen ITIL 4 Foundation. Pour réussir l'examen, vous devrez :

- comprendre comment le référentiel de gestion des services ITIL 4 a évolué pour adopter les technologies et les méthodes de travail modernes
- vous rappeler du langage commun et des concepts clés d'ITIL
- acquérir une compréhension globale de la manière de gérer les services modernes basés sur les technologies de l'information
- savoir comment utiliser les conseils d'ITIL 4 pour améliorer votre travail et celui de l'organisation.

Examen ITIL® 4 Foundation

L'examen est conçu évaluer si le candidat peut démontrer une connaissance et une compréhension suffisantes du référentiel de gestion des services ITIL 4, tel que décrit dans le programme de formation. La certification ITIL 4 Foundation est un pré-requis pour étudier ITIL 4 à un niveau plus élevé.

Deux échantillons d'examens Foundation sont disponibles pour vous permettre de vous entraîner pendant le cours. Ils vous aideront à prendre confiance dans votre compréhension d'ITIL 4 et à vous familiariser avec le style et la structure des examens.

Utilisez les examens blancs et mettez toutes les chances de votre côté ! Les examens blancs sont l'un des meilleurs moyens de s'entraîner et de surmonter l'anxiété liée aux examens.

L'examen est d'une durée d'une heure. Toutes les questions sont à choix multiples et il n'y a qu'une seule réponse correcte par question.

N'oubliez pas qu'il s'agit d'un examen à livre fermé, vous ne devez donc pas avoir de notes ou de ressources à votre disposition.

Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.

Vous pouvez toujours utiliser l'option de rattrapage Take², qui est disponible à une fraction du prix de l'examen original, si vous avez besoin d'une autre tentative.

Pictogrammes d'information



Objectifs



Activité chronométrée



Discussion/réflexion/activité



Réflexion/question et réponse



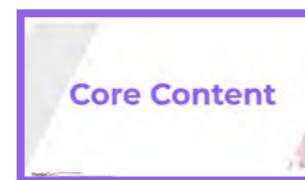
Points clés de l'apprentissage



Pratique détaillée d'ITIL



Revue ou question à choix multiple



Core Content

Les diapositives à bordure violette correspondent au contenu principal



Extended Content

Les diapositives à bordure grise correspondent aux contenus étendus optionnels

Découvrez des contenus
exclusifs avec un abonnement
PeopleCert



Module 1

Introduction



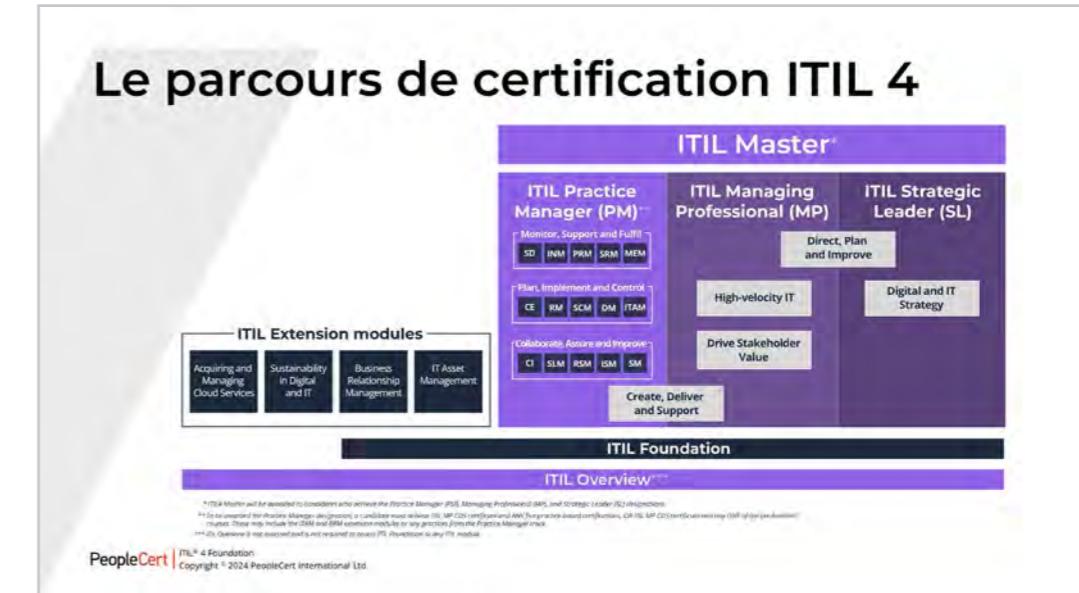
1. Introduction



ITIL a été le chef de file de l'industrie ITSM avec des conseils, des formations et des programmes de certification depuis plus de 30 ans. ITIL 4 modernise ITIL en repensant une grande partie des pratiques ITSM dans le contexte élargi de l'expérience client, des flux de valeur, de la transformation numérique et adopte de nouvelles façons de travailler avec Lean, Agile et DevOps.

ITIL 4 permet d'initier les candidats à la gestion des services informatiques modernes, de leur permettre de comprendre le langage commun et les concepts clés employés dans ce domaine et de leur montrer comment ils peuvent améliorer leur travail et celui de leur organisation grâce aux conseils ITIL 4.

Notes



Dans le cadre du processus de certification, vous devrez passer un examen.

L'examen testera à la fois votre mémorisation des informations relatives à ITIL 4 et votre compréhension des concepts.

Notez que la certification ITIL 4 Foundation est un prérequis pour les certifications ITIL Managing Professional et ITIL Strategic Leader.

C'est également un prérequis si vous souhaitez étudier les modules d'extension ITIL Specialist : Organisation Relationship Management et IT Asset Management.

Notes

Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert

Module 2

Les concepts clés de la gestion des services

2.1 Le concept de valeur

2.2 Rôles des parties prenantes et des consommateurs de services

2.3 Les offres de service

2.4 Créer de la valeur par les services



2.1 Le concept de valeur

Programme de formation

1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services
 - 1.1 Rappeler la définition de :
 - f) La gestion des services
 - 1.2 Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services :
 - b) Valeur
 - c) Organisation
 - Décrire les principaux concepts des relations de service :
 - c) La fourniture de service
 - d) La consommation de service

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Qu'entendons-nous par valeur ?

Bénéfices?

Importance ?

Une bonne expérience ?

Utilité ?

Valeur ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux thèmes du programme de formation qui seront abordés au cours de cette session. Vous trouverez des diapositives similaires tout au long du cours.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Fournir une description de la relation entre la **valeur et ses parties prenantes**, y compris **l'organisation, les fournisseurs et les consommateurs de services**, ainsi que d'autres parties prenantes

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Chez Axle Car Hire

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Chez Axle, nous proposons des **expériences de voyage**.

Nous fournissons ce **service** à nos clients pour **créer de la valeur** autant pour eux que pour Axle.

La gestion des services nous permet de réaliser cette **valeur**.



Su : Chez Axle, nous proposons des expériences de voyage. Nous fournissons ce service à nos clients pour créer de la valeur autant pour eux que pour Axle. La gestion des services nous permet de réaliser cette valeur.

Notes

Définition de la valeur

La **gestion de service** est l'ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées permettant de créer de la **valeur** pour les clients sous la forme de **services**.

Le développement des aptitudes organisationnelles mentionnées dans la définition exige de comprendre :

- la **nature** de la valeur ;
- la **nature et la portée** de la participation des parties prenantes ;
- comment la **création de valeur est rendue possible** par les services.



Définition :
Les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont perçus,

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La valeur est définie par les bénéfices, l'utilité et l'importance perçus d'un élément.

La gestion de service est l'ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées permettant de créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

Cette définition permet de comprendre que la valeur est soumise à la perception des parties prenantes, qu'il s'agisse des clients, des consommateurs de service ou des membres de l'organisation du fournisseur de services. La valeur peut être subjective.

Un service est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques



Qu'est-ce qu'une organisation ?

Les organisations varient en **taille**, en **complexité** et dans leur rapport avec les entités juridiques. Il peut s'agir d'une **personne seule**, d'une **équipe** ou d'un **réseau complexe** d'entités juridiques unies par des **objectifs**, des relations ou des **pouvoirs communs**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Définition :
Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.



Comment la valeur est-elle créée entre les organisations ?



La valeur entre les organisations est créée de différentes manières en fonction de l'exploitation de ces organisations.

Notes

Notes

Les relations de service

La seule fourniture d'un service ne suffit pas à créer de la **valeur**. Les organisations doivent **coopérer avec les consommateurs dans le cadre de la relation de service**.

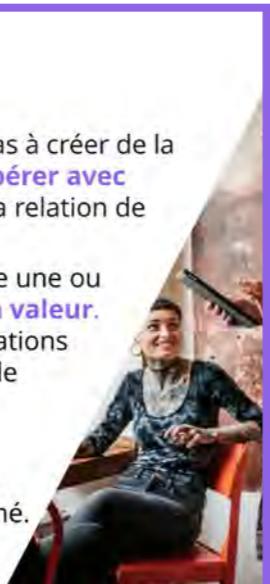


Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour **co-créer de la valeur**.

Dans une relation de service, les organisations assument le rôle de fournisseur ou de consommateur de services.

Ces deux rôles ne sont pas incompatibles ; généralement, les organisations fournissent et consomment différents services à un moment donné.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage



- **Valeur** : Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément.
- **Organisation** : Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



La seule fourniture d'un service ne suffit pas à créer de la valeur. Les organisations doivent coopérer avec les consommateurs dans le cadre de la relation de service. Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour co-créer de la valeur. Dans une relation de service, les organisations assument le rôle de fournisseur ou de consommateur de services. Ces deux rôles ne sont pas incompatibles ; généralement, les organisations fournissent et consomment différents services à un moment donné.

Fournisseurs et consommateurs co-créent de la valeur



Les organisations qui fournissent les services sont appelées **fournisseurs de services**.



Ceux à qui les services sont fournis sont appelés **consommateurs de services**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



De plus en plus, les organisations ont conscience que la valeur est créée au travers d'une collaboration active entre les fournisseurs et les consommateurs, ainsi que d'autres organisations qui font partie des relations de services pertinentes.

Notes

Notes

2.2 Rôles des parties prenantes et des consommateurs de services

Programme de formation

1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services

- 1.1 Rappeler la définition de :
 - d) Client
 - e) Utilisateur
 - g) Sponsor
- 1.2 Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services :
 - b) Valeur
 - c) Organisation
- Décrire les principaux concepts des relations de service :
 - c) La fourniture de service
 - d) La consommation de service

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Parties prenantes



Selon vous, quelles sont les parties **prenantes** impliquées dans la **création de valeur** ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Toute personne ayant un intérêt direct dans votre service ou dans la co-création de valeur peut être une partie prenante.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Fournir une description de la relation entre la **valeur** et ses **parties prenantes**, y compris l'**organisation**, les **fournisseurs** et les **consommateurs de services**, ainsi que d'autres **parties prenantes**
- Rappeler les définitions des rôles de consommateur de services à savoir le **client**, l'**utilisateur** et le **sponsor**

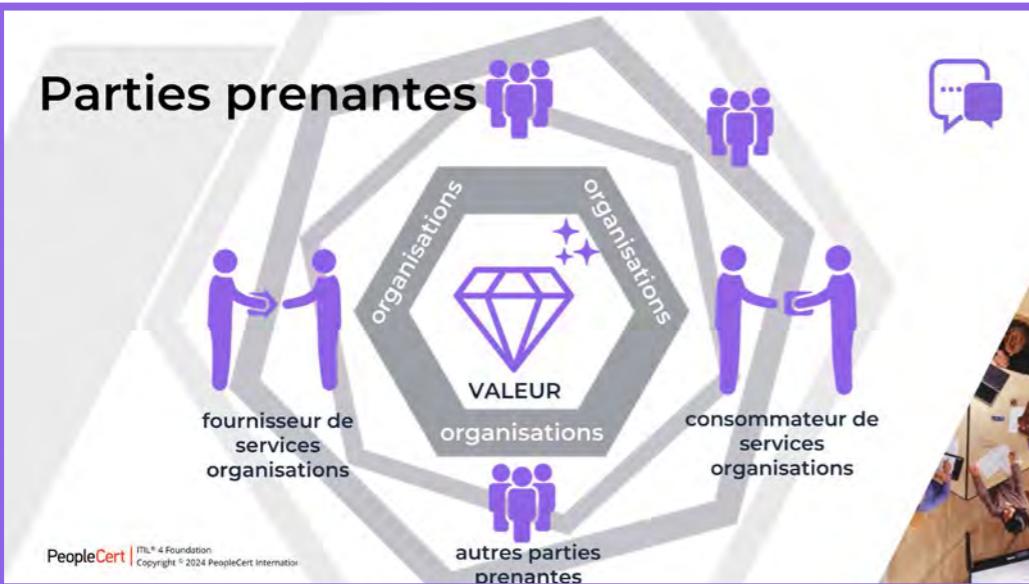
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

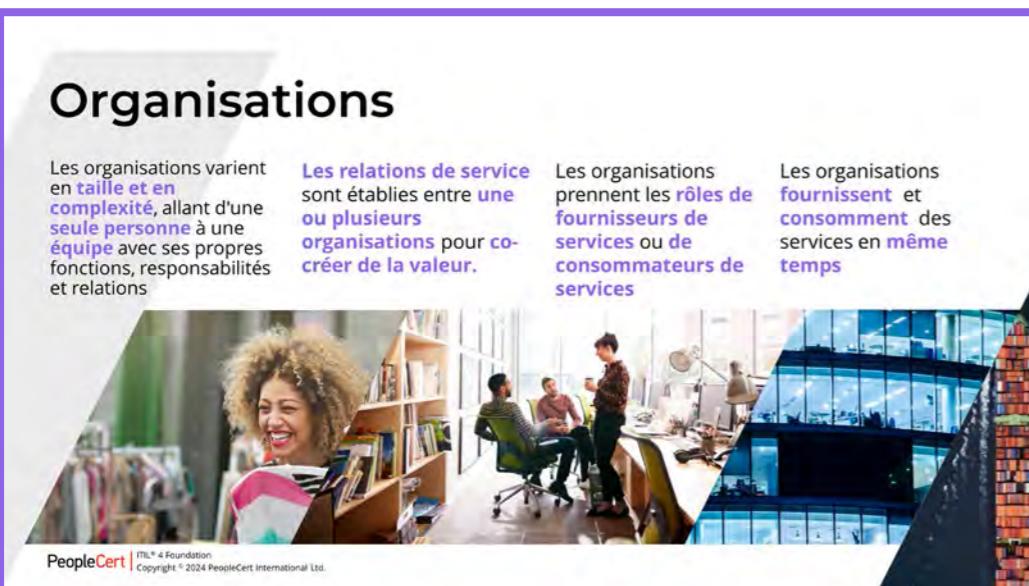
Notes



Les parties prenantes se répartissent en trois catégories :

- Les fournisseurs de services
- Les consommateurs de services
- Autres parties prenantes.

Les parties prenantes de ces catégories peuvent être des organisations ou des individus.



Les organisations varient en taille et en complexité, allant d'une personne seule à une équipe ayant ses propres fonctions, responsabilités, autorités et relations pour atteindre leurs objectifs. Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour co-créer de la valeur.

Dans une relation de service, les organisations assument le rôle de fournisseur ou de consommateur de services. Les deux rôles ne s'excluent pas mutuellement.

Notes



Cette diapositive met en évidence le fait que les organisations sont généralement à la fois fournisseurs et consommateurs. Axe utilise les ressources fournies par d'autres organisations pour pouvoir fournir ses propres services.

Notes

Organisation consommatrice de services



Un **consommateur** est une organisation qui **reçoit** les services.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Les autres parties prenantes



employés



investisseurs et parties prenantes



Tous jouent un rôle dans la **création de valeur** et ont tout à gagner de cette création.



groupes sociaux et communautaires



partenaires et fournisseurs



gouvernance organisations

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Lorsqu'elle reçoit un service, une organisation assume le rôle de consommateur de service. Certains consommateurs seront des individus, d'autres des organisations.

Plusieurs parties prenantes sont impliquées dans la création de valeur. On peut notamment citer les employés de l'organisation fournisseur de services, les partenaires et les fournisseurs, les investisseurs et les actionnaires, les organisations gouvernementales et les groupes sociaux. Les produits et les services créent de la valeur pour les parties prenantes à différents niveaux.

Organisation consommatrice de services

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Chez Axle, nos **consommateurs de services** les plus évidents sont les personnes et les organisations qui louent nos voitures, utilisent notre site web et notre application de réservation.

Ichika et Faruq, par exemple, sont des **consommateurs de services**, au même titre que Food for Fuel.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Par exemple, Axle Car Hire fournit des services de location de voitures à Ichika, Faruq et Food for Fuel, qui sont donc tous des consommateurs de services de l'organisation.

Comment la valeur est-elle créée ?

- Réfléchissez à des exemples sur la manière dont la valeur pourrait être créée pour :
 - Les consommateurs
 - Les employés
 - Les actionnaires
 - La communauté

Certaines valeurs créées pour les parties prenantes sont **directes** - comme la génération de revenus.

D'autres sont **indirectes** - comme l'expérience des employés. La société et la communauté peuvent bénéficier de la création d'emplois ou des contributions au développement de la communauté.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La valeur peut prendre différentes formes selon les parties prenantes. Certains bénéfices sont directs, comme la génération de revenus. D'autres sont plus indirects, comme l'expérience des employés.

Notes

Notes



Dans la pratique, il existe davantage de rôles spécifiques impliqués dans la consommation de service. Ces rôles sont les suivants :

- Clients : Les clients définissent les exigences en matière de services et assument la responsabilité des résultats
- Utilisateurs : Les utilisateurs, dont le rôle est d'utiliser les services
- Sponsors : Les sponsors autorisent le budget pour la consommation d'un service.

Chacun d'entre eux peut avoir des attentes différentes, parfois contradictoires en termes de services, et différentes définitions de la valeur.



Notes

Notes

Consommateurs de services de Axe Car Hire

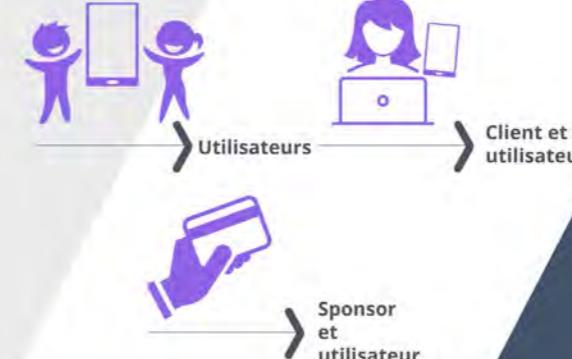
Marco : Responsable de la fourniture des services informatiques, Axe Car Hire



Les sponsors sont les personnes qui autorisent les budgets. Les **sponsors** d'Axe Car Hire incluent par exemple Amelia de Food for Fuel, qui approuve le budget des déplacements même si elle ne voyage pas elle-même.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Rôles de consommateurs de services



Il est important d'identifier ces rôles dans les relations de service pour assurer l'**efficacité de la communication** et de la gestion des parties prenantes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Il est important d'identifier ces rôles dans les relations de service pour s'assurer de l'efficacité de la communication et de la gestion des parties prenantes. Comprendre la manière dont chaque rôle définit la valeur sera bénéfique au fournisseur de services lorsqu'il interagira avec eux.

Consommateurs de services de Axe Car Hire

Henri : DSI, Axe Car Hire



Les **consommateurs de services** individuels, comme Ichika et Faruq, gèrent leur propre budget, définissent leurs exigences en matière de location de véhicule, et sont les conducteurs. Ichika et Faruq combinent donc le rôle de **sponsors**, de **clients** et d'**utilisateurs**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage



- Les relations de service sont établies entre **une ou plusieurs organisations** pour **co-créer de la valeur**.
- Un **fournisseur** est une organisation qui **crée et fournit des services**.
- Un **consommateur** est une organisation qui **reçoit les services**.
- Trois rôles spécifiques sont impliqués dans la consommation de services :
 - Clients** : Définissent les besoins
 - Utilisateurs** : Utilisent les services
 - Sponsors** : Autorisent le budget.
- Chacun d'entre eux peut avoir des **attentes différentes**, parfois contradictoires en termes de services.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Rappelez aux apprenants les principaux points d'apprentissage de cette session.

Notes

Notes

Activité : Rôles des parties prenantes et des consommateurs de services

Cartographie des parties prenantes

Dessinez la cartographie des parties prenantes de votre propre organisation. Identifiez l'intérêt de chaque partie prenante pour les produits et les services de l'organisation. Dressez la liste de leurs attentes (s'il s'agit de clients) et indiquez comment chacune d'entre elles contribue à la co-création de valeur.

Votre cartographie peut prendre la forme d'une mindmap ou d'une simple liste dans laquelle les parties prenantes sont regroupées en catégories spécifiques, par exemple



Organisations clientes Organisations de fournisseurs de service partenaires et fournisseurs Investisseurs et parties prenantes Organisations gouvernementales

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

2.3 Les offres de service

Programme de formation

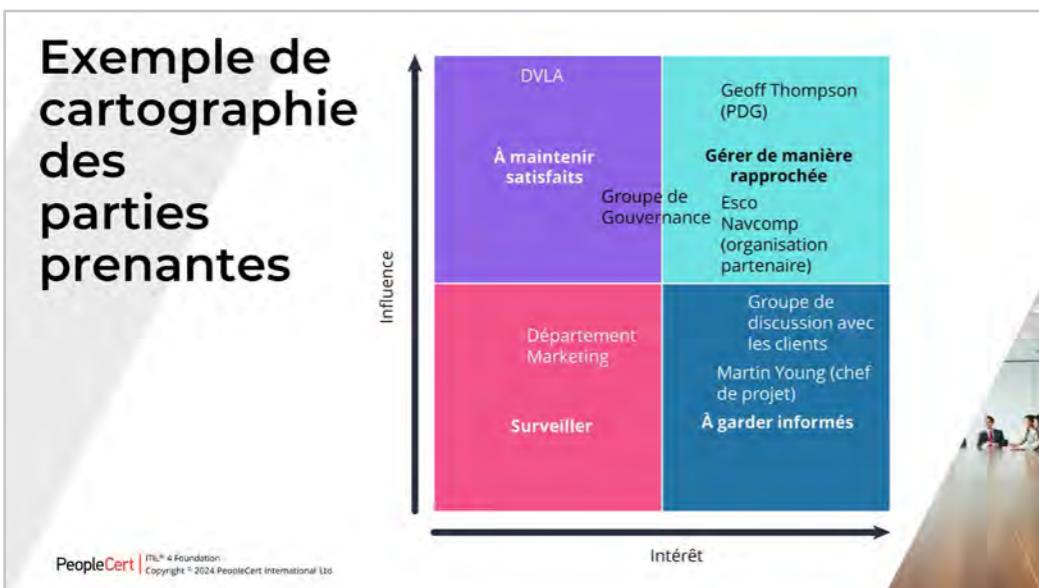
1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services
 - 1.1 Rappeler la définition de :
 - a) Un service

Décrire les principaux concepts des relations de service :

- a) Offre de service



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Décrire la relation entre les produits, les services et les offres de services.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Qu'est-ce qu'un produit ?

Un produit est la **configuration** des **ressources d'une organisation** conçue pour offrir de la **valeur à un consommateur**.

Les organisations **possèdent** ou **ont accès** à une variété de **ressources** différentes : personnes, technologie de l'information, fournisseurs et partenaires.

Les produits peuvent **être complexes** et peuvent ne pas être entièrement visibles pour les **consommateurs**.

Les organisations décident des **éléments** que leurs consommateurs voient, et les **adaptent** en fonction des besoins des groupes de consommateurs cibles.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Qu'en est-il des produits d'Axle ?

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Nous **fournissons des voitures** à louer et des options pour différents besoins de voyage. Nous proposons également des **assurances à prix réduit**, un programme de fidélité et un **accès gratuit à notre site web et à notre application de réservations**.

Chaque voiture de location est livrée avec des **produits de voyage gratuits**, notamment bouteilles d'eau, mouchoirs en papier, porte-bagages pour les permis de stationnement et sièges pour bébé, si nécessaire.

Nos **consommateurs** forment un **groupe diversifié avec des attentes variables**. Par exemple, les entreprises n'ont généralement pas besoin d'un siège pour bébé ou d'un tarif réduit le week-end. De même, les clients individuels ne sont pas intéressés par un retrait gratuit du véhicule à l'aéroport s'ils effectuent des trajets locaux.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les services fournis par une organisation sont basés sur un ou plusieurs de ses produits. Un produit est la Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur. Les organisations possèdent ou ont accès à une variété de différentes ressources : personnes, information et technologie, flux de valeur et processus, fournisseurs et partenaires. Chaque produit offert par une organisation est développé en tenant compte d'un certain nombre de groupes de consommateurs cibles. Les produits seront adaptés de façon à être attrayants pour ces groupes et à répondre à leurs besoins.

Un produit n'est pas exclusivement destiné à un groupe de consommateurs particulier, il peut servir à répondre aux besoins de différents groupes. Par exemple, une entreprise qui vend un service logiciel peut proposer une version « allégée » aux utilisateurs individuels, ainsi qu'une version d'entreprise plus complète.

Les produits sont généralement assez complexes et ne sont pas entièrement visibles pour les consommateurs. La partie du produit que le consommateur voit ne représente pas toujours tous les éléments qui composent le produit et soutiennent sa fourniture.

Les organisations décident des éléments que leurs consommateurs voient, et les adaptent en fonction des besoins des groupes de consommateurs cibles.

Notes

Qu'est-ce qu'un service ?

Un service est un moyen de permettre la **co-création de valeur** en facilitant des **résultats que les clients veulent atteindre**, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques.



Les **services** fournis par une **organisation** sont basés sur un ou plusieurs de **ses produits**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Il est important de comprendre la nature d'un service et la relation entre un service et un produit. Un service est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques. Les services sont basés sur un ou plusieurs produits d'une organisation qui, comme nous l'avons vu, sont une configuration ou une combinaison de ressources de l'organisation.

Notes

Qu'en est-il des services d'Axle ?

Quels sont les services offerts par Axle ?

Comment Axle permet-elle à ses clients d'éviter des coûts et des risques spécifiques ?



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Qu'est-ce qu'une offre de service ?

Une **offre de service** est une description d'un ou plusieurs services, conçue pour répondre aux **besoins** d'un **groupe de consommateurs cible**.

Une **offre de service** peut inclure des **biens**, l'accès à des **ressources** et des **actions de service**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Réfléchissez aux services proposés par Axle et à la manière dont ils permettent à leurs clients d'éviter certains coûts et risques.

Les fournisseurs de services présentent leurs services aux consommateurs sous la forme d'offres, qui décrivent un ou plusieurs services, basés sur un ou plusieurs produits. Une offre de service est une description d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible.

Qu'en est-il des services d'Axle ?

Quels sont les services offerts par Axle ?

Comment Axle permet-elle à ses clients d'éviter des coûts et des risques spécifiques ?

- location de voiture, expérience de voyage.
- en offrant des solutions de voyages faciles et sans tracas
- parce qu'il est moins cher de louer une voiture occasionnellement que d'en acheter une
- en évitant des coûts et des efforts de maintenance.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

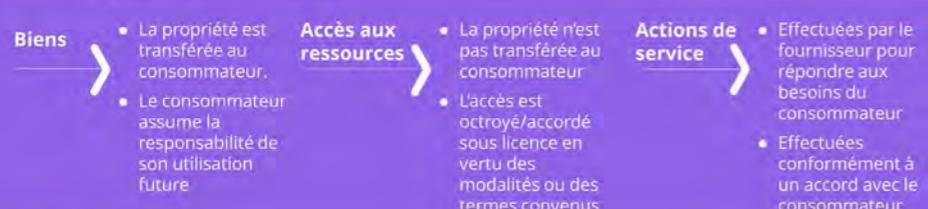
Notes

Notes

Qu'est-ce qu'une offre de service?

Une **offre de service** est une description d'**un ou plusieurs services**, conçue pour répondre aux **besoins** d'un **groupe de consommateurs cible**.

Une **offre de service** peut inclure des **biens**, l'accès à des **ressources** et des **actions de service**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les offres de service d'Axle

Quels sont les biens fournis aux consommateurs d'Axle ?

- des produits de voyage gratuits, y compris bouteilles d'eau et mouchoirs en papier.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Combien de biens Axle fournit-elle à ses consommateurs ? Identifiez-les

- Les biens à fournir à un consommateur (un téléphone mobile par exemple). Les biens sont généralement transférés du fournisseur au consommateur, ce dernier assumant la responsabilité de leur utilisation future ;
- L'accès à des ressources octroyé ou accordé sous licence à un consommateur en vertu de termes et de conditions convenus (accès au réseau mobile ou au stockage réseau par exemple). Les ressources demeurent sous le contrôle du fournisseur et le consommateur ne peut y accéder qu'au cours de la période convenue de consommation du service ;
- Les actions de service effectuées pour répondre aux besoins du consommateur (support aux utilisateurs par exemple). Ces actions sont effectuées par le fournisseur de services conformément à l'accord conclu avec le consommateur.

Les offres de service d'Axle

Quelles ressources Axle permet-elle aux consommateurs d'utiliser ?

- Une voiture à conduire
- L'accès au site web et à l'application de réservation.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Combien de ressources Axle permet-elle à ses consommateurs d'utiliser ? Identifiez-les.

Notes

Notes

Les offres de service d'Axle

Quelles sont les actions de service menées par Axle pour répondre aux besoins des consommateurs ?

- Soutien et information des utilisateurs
- Assistance en cas de panne
- Livraison de voitures à l'aéroport.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Combien d'actions de service Axle effectue-t-elle pour répondre aux besoins de ses consommateurs ? Identifiez-les.

Chambre d'hôtel

Biens ?

Ressources ?

Actions de service ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Prenons l'exemple d'une chambre d'hôtel. Quels biens, ressources et actions de service pouvez-vous identifier ici ?

Notes

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

- Un **produit** est la **configuration des ressources d'une organisation** conçue pour offrir de la **valeur à un consommateur**.
- Un **service** est un moyen qui permet la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre.
- Une **offre de service** est une description d'**un ou plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible**.
- Une **offre de service** peut inclure des **biens, l'accès à des ressources et des actions de service**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

2.4 Créer de la valeur par les services

Programme de formation

1. Comprendre les concepts clés de la gestion des services

- 1.1 Rappeler la définition de :
 - a) Un service
 - b) Utilité
 - c) Garantie
- 1.2 Décrire les principaux concepts de la création de valeur par les services :
 - a) Coût
 - b) Valeur
 - d) Résultat
 - e) Livrable
 - f) Risque
 - g) Utilité
 - h) Garantie
- 1.3 Décrire les relations de service :
 - b) la fourniture de service,
 - c) la consommation de service et
 - d) la gestion des relations de service.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Vous en souvenez-vous ?

Comment la valeur est-elle créée ?

- Autrefois, les organisations considéraient que leur rôle était de **livrer de la valeur** à leurs clients tout comme un colis est livré dans un immeuble par une société de livraison.
- La **relation** entre le **fournisseur de services** et le **consommateur** était alors perçue comme unidirectionnelle et distante.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Décrire les concepts clés permettant de créer de la valeur avec des services, notamment le résultat, le livrable, le coût, le risque, l'utilité et la garantie.
- Rappeler les définitions de l'utilité et de la garantie.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Co-création de valeur

La co-création de valeur nécessite une collaboration entre le **fournisseur** et le **consommateur** ; ils entretiennent une **relation interactive** mutuellement bénéfique.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La co-création de valeur nécessite une collaboration entre le fournisseur et le consommateur ; ils entretiennent une relation interactive mutuellement bénéfique. Il fut un temps où l'on considérait que le fournisseur fournissait le service et que le consommateur recevait la valeur ; le consommateur ne jouait aucun rôle dans la création de valeur pour lui-même. Cette définition faisait partie d'ITIL v3 ; cependant, elle ne tient pas compte des relations de service extrêmement complexes et interdépendantes qui existent en réalité.

De plus en plus, les organisations ont conscience que la valeur est créée au travers d'une collaboration active entre les fournisseurs et les consommateurs, ainsi que d'autres organisations qui font partie des relations de services pertinentes.

Les fournisseurs ne devraient plus tenter de travailler en vase clos pour définir ce qui sera utile à leurs clients et utilisateurs, mais devraient chercher activement à établir des relations interactives et mutuellement bénéfiques avec leurs consommateurs, en leur offrant les moyens d'être des collaborateurs créatifs dans la chaîne de valeur des services. Les parties prenantes de la chaîne de valeur des services contribuent à définir les exigences, concevoir les solutions de service et même créer des services et/ou les fournir.

Notes

Fournisseur de services

Lorsqu'elle **fournit un service**, une organisation assume le rôle de **fournisseur de services**.

Le fournisseur peut être externe à l'**organisation du consommateur**, ou les deux peuvent faire partie de la même organisation.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Lorsqu'elle fournit un service, une organisation assume le rôle de fournisseur de services. Le fournisseur peut être externe à l'organisation du consommateur, ou les deux peuvent faire partie de la même organisation. Dans la perspective la plus traditionnelle de l'ITSM, l'organisation fournisseur est perçue en tant que département informatique d'une entreprise, tandis que les autres départements ou les autres unités fonctionnelles sont considérés comme des consommateurs. Cette conception n'est cependant qu'un modèle fournisseur-consommateur simpliste. Un fournisseur peut proposer ses services sur le marché à d'autres entreprises ou à des consommateurs individuels, ou fournir des services à des organisations consommatrices dans le cadre d'un partenariat. L'essentiel est que l'organisation qui joue le rôle de fournisseur comprenne clairement qui sont ses consommateurs dans une situation donnée et qui sont les autres parties prenantes dans les relations de service associées.

Notes

Qu'en est-il des services d'Axle ?

Henri : DSI, Axle Car Hire



Axle Car Hire agit comme fournisseur de services. Nous proposons des véhicules à la location. Parallèlement, d'autres organisations, comme les mécaniciens et les concessionnaires auxquels nous faisons appel, sont les fournisseurs de services d'Axle.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Qu'est-ce qu'un produit ou un service ?

Le composant central de la gestion de service est, bien sûr, le **service**.

Les **services** qu'une organisation fournit sont basées sur **un ou plusieurs de ses produits**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Axle Car Hire agit en tant que fournisseur de services pour certaines organisations, et en tant que consommateur de services pour d'autres.

L'élément central de la gestion des services est bien évidemment le service. Les services que fournit une organisation sont basés sur un ou plusieurs de ses produits.

Que sont les consommateurs de services ?

Le **consommateur de services** désigne un rôle générique utilisé pour simplifier la définition et la description de la structure des **relations de service**.

En pratique, il existe davantage de rôles spécifiques impliqués dans la **consommation de service** : les **clients, les utilisateurs et les sponsors**.

Ces rôles peuvent être séparés ou combinés.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le consommateur de services désigne un rôle générique utilisé pour simplifier la définition et la description de la structure des relations de service. En pratique, il existe davantage de rôles spécifiques impliqués dans la consommation de service : les clients, les utilisateurs et les sponsors. Ces rôles peuvent être séparés ou combinés.

Notes

Notes

Définitions

 Un **service** est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques.

Un **produit** est la configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un service est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques.

Un produit est la configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.

Chaque produit offert par une organisation est développé en tenant compte d'un certain nombre de groupes de consommateurs cibles. Les produits seront adaptés de façon à être attrayants pour ces groupes et répondre à leurs besoins. Un produit n'est pas exclusivement destiné à un groupe de consommateurs particulier, il peut servir à répondre aux besoins de différents groupes. Par exemple, une entreprise qui vend un service logiciel peut proposer une version « allégée » aux utilisateurs individuels, ainsi qu'une version d'entreprise plus complète. Les produits sont généralement assez complexes et ne sont pas entièrement visibles pour les consommateurs. La partie du produit que le consommateur voit ne représente pas toujours tous les éléments qui composent le produit et soutiennent sa fourniture. Les organisations décident des éléments que leurs consommateurs voient, et les adaptent en fonction des besoins des groupes de consommateurs cibles.

Notes

Qu'est-ce qu'une relation de service ?

 Une **coopération** entre un **fournisseur de services** et un **consommateur de services**.

Les relations de service comprennent la **fourniture de service**, la **consommation de service** et la **gestion des relations de service**.

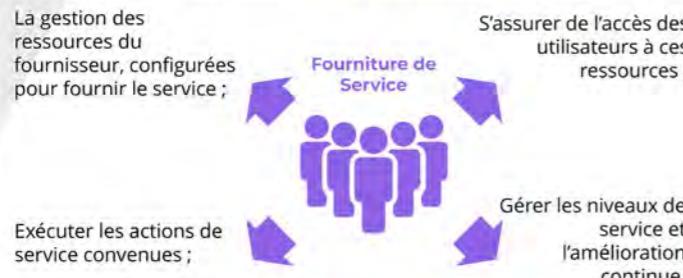
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Relation de service coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services. Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service.

Notes

Que signifie la fourniture de services ?

Les activités de fourniture de service sont effectuées par une organisation afin de fournir des services.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Qu'est-ce que la consommation de service?

La consommation de service inclut les activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. La consommation de service inclut :

- La **gestion des ressources du consommateur** nécessaires pour l'utilisation du service ;
- Les **actions de service exécutées par les utilisateurs**, ce qui inclut d'utiliser les ressources du fournisseur et d'exiger la réalisation des actions de service. La consommation de service peut également comprendre la **réception (acquisition) de biens**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Les activités de fourniture de service sont effectuées par une organisation afin de fournir des services.

La fourniture de service inclut :

- la gestion des ressources du fournisseur configurées pour fournir le service ;
- le fait d'assurer l'accès à ces ressources pour les utilisateurs ;
- l'exécution des actions de service convenues ;
- la gestion des niveaux de service et l'amélioration continue.

La fourniture de service peut également comprendre la fourniture de biens.

La consommation de service inclut les activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. La consommation de service inclut :

- La gestion des ressources du consommateur nécessaires pour l'utilisation du service ;
- Les actions de service exécutées par les utilisateurs, ce qui inclut d'utiliser les ressources du fournisseur et d'exiger la réalisation des actions de service.

La consommation de service peut également comprendre la réception (acquisition) de biens.

La gestion des relations de service

Activités effectuées conjointement par un **fournisseur de services** et un **consommateur de services** pour assurer la co-création continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues.



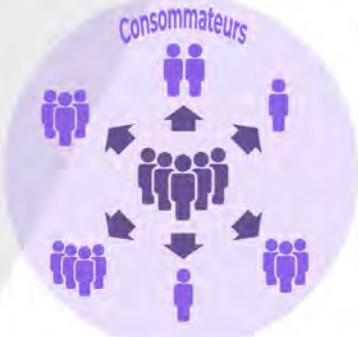
La gestion des relations de service désigne les activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la co-création continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues.

Les fournisseurs ne devraient plus tenter de travailler en vase clos pour définir ce qui sera utile à leurs consommateurs, mais devraient chercher activement à établir des relations interactives et mutuellement bénéfiques avec leurs consommateurs, en leur donnant les moyens d'être des collaborateurs créatifs.

Notes

Notes

Les relations de service



La seule fourniture d'un service ne suffit pas à créer de la **valeur**. Les organisations doivent **coopérer avec les consommateurs dans le cadre de la relation de service**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La seule fourniture d'un service ne suffit pas à créer de la valeur. Les organisations doivent coopérer avec les consommateurs dans le cadre de la relation de service.

Qu'en est-il des relations de service d'Axle ?



Henri : DSI, Axe Car Hire

Axle entretient des relations de service avec de nombreux fournisseurs et consommateurs de services, internes et externes. Certains services fournis par Axe créent de nouvelles ressources pour le business, les constructeurs automobiles qui nous vendent des voitures par exemple. D'autres services, comme le travail qu'il effectue pour nous l'équipe interne de nettoyage automobile, ainsi que les mécaniciens externes à Axe, modifient nos ressources existantes en s'assurant de la propreté et du bon fonctionnement de nos véhicules. Axe peut faire appel à ces ressources dans le cadre d'autres relations pour fournir ses propres services, sous la forme de location de voiture aux consommateurs (nos clients). Ce ne sont que quelques exemples des relations de service qu'entretient Axe. Il en existe davantage à l'échelle globale de l'organisation.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Axle Car Hire entretient des relations de service avec de nombreux fournisseurs et consommateurs de services, internes et externes.

Comment les organisations créent-elles de la valeur ?



Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour co-créer de la valeur. Dans une **relation de service**, les organisations assument le rôle de **fournisseur ou de consommateur** de services.



Ces deux rôles ne sont **pas incompatibles** ; généralement, les organisations fournissent et consomment différents services à un moment donné.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour co-créer de la valeur. Dans une relation de service, les organisations assument le rôle de fournisseur ou de consommateur de services. Ces deux rôles ne sont pas incompatibles ; généralement, les organisations fournissent et consomment différents services à un moment donné.

Notes

Notes

Le modèle des relations de service

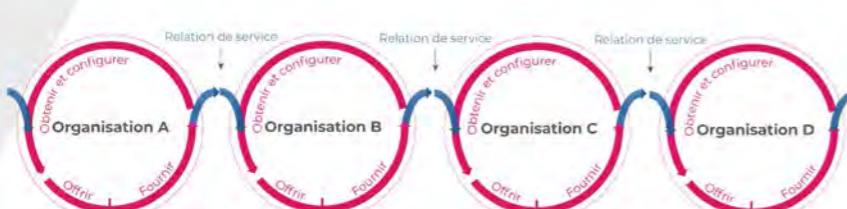


Figure 2.1 Le modèle des relations de service

Lorsque les services sont fournis par le fournisseur, ils créent de nouvelles ressources ou modifient des ressources existantes chez le consommateur de services.

Par exemple :

- Un service de formation améliore les compétences des employés du consommateur ;
- Un service de haut débit permet aux ordinateurs du consommateur de communiquer ;
- Un service de location de véhicules permet au personnel du consommateur de rendre visite aux clients ;
- Un service de développement de logiciel crée une nouvelle application pour le consommateur de services.

Notes

Valeur, résultats, coûts et risques

Les fournisseurs de services aident leurs consommateurs à obtenir des résultats et assument de ce fait certains risques et coûts associés.

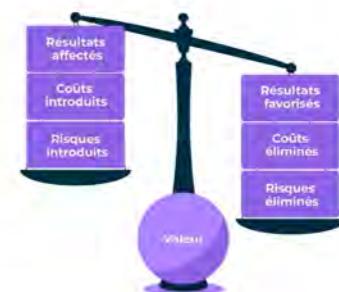


Figure 2.2 Obtenir de la valeur : résultats, coûts et risques

L'obtention des résultats escomptés exige des ressources (et donc des coûts) et est souvent associée à des risques. Les fournisseurs de services aident leurs consommateurs à obtenir des résultats et assument de ce fait certains risques et coûts associés. Par ailleurs, les relations de service peuvent introduire de nouveaux risques et coûts qui, dans certains cas, peuvent avoir aussi bien des effets négatifs que des effets positifs sur les résultats prévus.

Notes

Résultats

Lorsqu'elle est dans son rôle de **fournisseur de services**, une organisation produit des **livrables** qui aident ses consommateurs à obtenir certains **résultats**.

Un **livrable** est un élément livrable d'une activité, qu'il soit **tangible** ou **intangible**.
Un **résultat** est un résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Lorsqu'elle est dans son rôle de fournisseur de services, une organisation produit des livrables qui aident ses consommateurs à obtenir certains résultats.

Un livrable est « le livrable tangible ou intangible d'une activité ».

Un résultat est un résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables.

Il est important de faire la distinction entre livrables et résultats. Par exemple, le livrable d'un service de photographie de mariage peut être un album présentant une sélection de photos arrangée de façon artistique. Cependant, le résultat du service est la présentation des souvenirs et la possibilité pour le couple et leurs proches de se souvenir de ces moments en parcourant l'album. Le fournisseur peut avoir des difficultés à bien comprendre les résultats attendus par le consommateur selon la relation qui existe entre les deux parties. Dans certains cas, les parties prenantes travaillent ensemble pour définir les résultats souhaités.

Par exemple, un gestionnaire des relations d'affaire (BRM) d'un département informatique ou RH interne peut s'entretenir régulièrement avec les clients pour discuter de leurs besoins et de leurs attentes. Dans d'autres cas, comme s'y attend le fournisseur, les consommateurs formulent clairement leurs attentes, lorsque des services standardisés sont proposés à un large groupe de consommateurs par exemple. Ce mode de fonctionnement est généralement utilisé par les opérateurs mobiles, les fournisseurs de services de haut débit et les sociétés de transport. Enfin, certains fournisseurs de services prédisent la demande et vont même jusqu'à la créer pour certains résultats, formant ainsi un groupe cible pour leurs services. Cela peut se produire avec des services innovants, répondant à des besoins dont les consommateurs n'étaient même pas conscients auparavant. Citons notamment les réseaux sociaux ou les solutions de domotique.

Notes

Livrables de service et résultats d'Axle

Henri : DSI, Axle Car Hire

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Chez Axle, notre livrable clé, c'est une voiture propre, en bon état de marche et bien entretenue.

Axle Car Hire produit un certain nombre de réalisations pour aider son consommateur à atteindre les résultats souhaitables.

Livrables de service et résultats d'Axle

Su : Responsable produit, Axle Car Hire

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Pour nos consommateurs de services, les résultats incluent un transport pratique, confortable, qui répond à différents besoins.
Cela inclut les vacances en voiture, des visites sur le site des clients et des déplacements à l'étranger pour voyager pour voir la famille et les amis.

Les consommateurs des services d'Axle réalisent leurs résultats souhaités grâce aux livrables des services d'Axle.

Notes

Définition : Coût

La somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique.

Du point de vue du consommateur du service, deux types de coûts sont impliqués dans les relations de service :

- Les coûts supprimés pour le consommateur du service (une partie de la proposition de valeur).
- + Les coûts imposés au consommateur par le service (les coûts de la consommation du service).

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le coût est la somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique.

Du point de vue du consommateur du services, deux types de coûts sont impliqués dans les relations de service :

- Les coûts supprimés pour le consommateur du service (une partie de la proposition de valeur). Par exemple, les coûts du personnel, de la technologie et des autres ressources que le consommateur ne doit pas fournir ;
- Les coûts imposés au consommateur par le service (les coûts de la consommation du service).
- Le coût total lié à la consommation d'un service comprend le prix facturé par le fournisseur de services (le cas échéant), ainsi que d'autres coûts tels que la formation du personnel, l'utilisation du réseau, les achats, etc. Certains consommateurs le considèrent comme un investissement nécessaire à la consommation du service.

Ces deux types de coûts sont pris en compte lorsque le consommateur évalue la valeur que le service est censé créer. Il est important de bien comprendre ces derniers pour s'assurer de prendre les bonnes décisions vis-à-vis de la relation de service.

Du point de vue du fournisseur, il est essentiel de parfaitement comprendre le coût de la fourniture de service. Les fournisseurs doivent s'assurer que les services sont fournis dans le respect du budget et qu'ils répondent aux attentes financières de l'organisation.

Notes

Définition : Risque

Événement potentiel, susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs

Le risque peut également être défini comme une incertitude de résultat, et peut être utilisé dans le contexte de la mesure de la probabilité de résultats positifs ou négatifs.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Événement potentiel, susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs Le risque peut également être défini comme une incertitude de résultat, et peut être utilisé dans le contexte de la mesure de la probabilité de résultats positifs ou négatifs.

Les risques ne proviennent pas seulement de l'action, mais peuvent aussi être imposés par l'inaction.

Notes

Risque

À l'instar des coûts, il existe deux types de risque qui peuvent préoccuper les consommateurs de services :

Risques imposés au consommateur

Risques retirés au consommateur

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Risque

Participation active à la définition des attentes à l'égard du service et à la clarification des résultats exigés.

Communication claire des facteurs critiques de succès (CSF) et des contraintes qui s'appliquent au service.

Assurance que le fournisseur a accès aux ressources nécessaires du consommateur pendant la durée de la relation de service.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

À l'instar des coûts, il existe deux types de risque qui peuvent préoccuper les consommateurs de services :

- Les risques retirés au consommateur par le service (une partie de la proposition de valeur). Par exemple, une défaillance du matériel du serveur du consommateur ou le manque de disponibilité du personnel. Dans certains cas, un service permet uniquement de réduire les risques du consommateur, le consommateur détermine alors si cette réduction est suffisante par rapport à la proposition de valeur ;
- Les risques imposés au consommateur par le service (les risques associés à la consommation du service). Par exemple, un fournisseur qui cesse de fournir des services ou subit une brèche de sécurité.

Il appartient au fournisseur de gérer le degré de risque détaillé pour le compte du consommateur. Pour ce faire, il est important d'équilibrer les priorités du consommateur et celles du fournisseur. Le consommateur contribue à la réduction des risques en :

- Participant activement à la définition des attentes à l'égard du service et à la clarification des résultats exigés ;
- communiquant clairement les facteurs critiques de succès (CSF) et les contraintes qui s'appliquent au service ;
- s'assurant que le fournisseur ait accès aux ressources nécessaires du consommateur pendant la durée de la relation de service.

Notes

Notes

Définitions

Utilité



La fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour **satisfaire un besoin particulier**. L'utilité peut se résumer à « ce que fait ce service » et peut être utilisée pour déterminer si le service est « **adapté au besoin** ».

Garantie



L'assurance qu'un produit ou service **répondra aux exigences convenues**. Le terme « garantie » peut se résumer par « la performance du service » et peut être utilisé pour déterminer si un service est « **adapté à l'utilisation** ».

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Qu'est-ce qui peut être décrit comme une utilité et une garantie ?

Toutes les caractéristiques du service sont requises pour faciliter l'obtention de ce résultat.




PeopleCert | ITIL® 4 Foundation Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'utilité est la fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier. L'utilité peut se résumer à « ce que fait ce service » et peut être utilisée pour déterminer si le service est « adapté au besoin ». Pour être utile, un service doit soutenir les performances du consommateur ou supprimer les contraintes pour ce dernier. De nombreux services atteignent ces deux objectifs.

La garantie est l'assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. Le terme « garantie » peut se résumer par « la performance du service » et peut être utilisé pour déterminer si un service est « adapté à l'utilisation ». La garantie porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs de ces services. Elle peut reposer sur un accord formel, ou correspondre à un message marketing ou à une image de marque. En général, la garantie porte sur différents domaines tels que la disponibilité du service, sa capacité, ses niveaux de sécurité et sa continuité. Un service peut être considéré comme fournissant un degré d'assurance acceptable, ou « garantie », si l'ensemble des conditions définies et convenues sont respectées.

L'évaluation d'un service doit tenir compte de l'impact des coûts et des risques sur l'utilité et la garantie afin d'obtenir une vision globale de sa viabilité. L'utilité et la garantie sont toutes deux essentielles pour que le service facilite l'obtention des résultats attendus, ils contribuent donc à créer de la valeur. Par exemple, un parc d'attractions peut proposer une multitude de manèges conçus pour offrir des sensations fortes à ses visiteurs (utilité), mais si un grand nombre d'entre eux sont fermés en raison de défaillances mécaniques, le parc ne répond pas à son devoir de garantie (il n'est pas adapté à l'utilisation) et les consommateurs ne recevront pas la valeur escomptée. De la même façon, si les manèges sont toujours en état de marche pendant les heures annoncées, mais qu'ils ne possèdent pas les caractéristiques permettant d'offrir les sensations attendues par les visiteurs, l'utilité n'est pas respectée, même si la garantie l'est. Là encore, les consommateurs ne bénéficient pas de la valeur attendue.

Notes

Axle's Car Hire : étude de cas d'un nouveau fournisseur



Su : Responsable produit, Axle Car Hire

Les sondages de satisfaction d'Axle à ses clients ont systématiquement révélé un manque de satisfaction à l'égard de la propreté des véhicules.

Cela a détérioré l'expérience de voyage des clients et a contribué à ce qu'ils reviennent de moins en moins vers nous.

Axle Car Hire a décidé de s'associer à un nouveau fournisseur afin d'améliorer le taux de satisfaction de ses clients.

Notes



Axle's Car Hire : étude de cas d'un nouveau fournisseur

Henri : DSI, Axe Car Hire



Axle Car Hire a décidé d'externaliser le nettoyage des véhicules à un fournisseur de services.

Par le passé, le nettoyage de notre parc automobile était effectué par un département interne.

Le coût et les efforts associés à l'entretien du matériel, à la mise à jour du tableau de service et à la gestion d'une main-d'œuvre qui manquait de flexibilité étaient insoutenables.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

- Co-création de valeur :** Exige une collaboration entre le **fournisseur** et le **consommateur**.
- Le consommateur de services désigne** un rôle générique utilisé pour simplifier la définition et la description de la structure des **relations de service**.
- Coût :** Somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique
- Risque :** **Événement** potentiel, susceptible d'entraîner un **préjudice** ou une **perte**, ou d'entraver l'atteinte des objectifs.
- Utilité :** Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier.
- Garantie :** Assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Axle's Car Hire : étude de cas d'un nouveau fournisseur

Su : Responsable produit, Axe Car Hire



En s'associant avec une organisation de nettoyage spécialisée, Axe peut concentrer ses ressources afin de fournir un meilleur service pour nos utilisateurs.

Il permettra également d'optimiser nos coûts, en augmentant la valeur pour l'organisation

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Revue et réflexion

- Que signifie la co-création de valeur ?
- Comment décririez-vous la signification des produits et des services ?
- Que signifie la fourniture de services ?
- Décrivez la nature du modèle des relations de service.
- Quels sont les deux types de risque qui peuvent préoccuper les consommateurs de services ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

Notes

Notes



Quiz

Question :

Un service est un moyen qui permet la co-création de valeur en facilitant _____ que les clients veulent atteindre.

- A. la garantie
- B. les résultats
- C. l'utilité
- D. des livrables

Un fournisseur de services décrit un package qui comprend un ordinateur portable fourni avec des logiciels, des licences et un support.

De quelle option ce package est-il un exemple ?

- A. valeur
- B. résultat
- C. la garantie
- D. offre de service

Quel terme décrit la fonctionnalité offerte par un service ?

- A. coût
- B. utilité
- C. garantie
- D. risque

Quelle activité effectuée conjointement par le fournisseur de services et le consommateur de service s'assure d'une co-création continue de valeur ?

- A. fourniture de service
- B. consommation de service
- C. offre de service
- D. gestion des relations de service

Laquelle des options suivantes est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre ?

- A. Un service
- B. Un livrable
- C. Une pratique
- D. L'amélioration continue

Réponses :

Un service est un moyen qui permet la co-création de valeur en facilitant _____ que les clients veulent atteindre.

- A. la garantie
- B. résultats**
- C. utilité
- D. des livrables

B. Correct. Un service est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques Voir 2.3.1

Un fournisseur de services décrit un package qui comprend un ordinateur portable fourni avec des logiciels, des licences et un support.

De quelle option ce package est-il un exemple ?

- A. valeur
- B. résultat
- C. la garantie
- D. offre de service**

D. Correct. Les fournisseurs de services définissent des combinaisons de biens, d'accès à des ressources et d'actions de service afin de répondre aux besoins des différents groupes de consommateurs. Ces combinaisons s'appellent des offres de services. Voir 2.3.2

Quel terme décrit la fonctionnalité offerte par un service ?

- A. coût
- B. utilité**
- C. garantie
- D. risque

B. Correct. L'utilité est la fonctionnalité offerte par un produit ou un service. Voir 2.5.4

Quelle activité effectuée conjointement par le fournisseur de services et le consommateur de service s'assure d'une co-création continue de valeur ?

- A. fourniture de service
- B. consommation de service
- C. offre de service
- D. gestion des relations de service**

D. Correct. La gestion des relations de service désigne les activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la cocréation continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues. Voir 2.4.1

Laquelle des options suivantes est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre ?

- A. Un service**
- B. Un livrable
- C. Une pratique
- D. L'amélioration continue

A. Correct. Un service est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et les risques spécifiques Voir 2.3.1

Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert

Module 3

Les concepts clés d'ITIL 4

3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

3.2 Le système de valeur des services ITIL

3.3 La chaîne de valeur des services



Les quatre dimensions de la gestion des services

Programme de formation

- 3. Comprendre les quatre dimensions de la gestion des services
 - 3.1 Décrire les quatre dimensions de la gestion des services
 - a) Organisations et personnes
 - b) Information et technologie
 - c) Partenaires et fournisseurs
 - d) Flux de valeur et processus

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Approche holistique de la gestion des services

Pour soutenir une approche holistique de gestion des services, ITIL définit quatre dimensions, qui, collectivement, sont essentielles à la facilitation de valeur efficace et efficiente pour les clients et les autres parties prenantes, sous la forme de produits et de services. Ces dimensions sont les suivantes :



Organisations et personnes



Information et technologie



Partenaires et fournisseurs



Flux de valeur et processus

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Décrire les **quatre dimensions** de la gestion des services

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Les quatre dimensions de la gestion des services

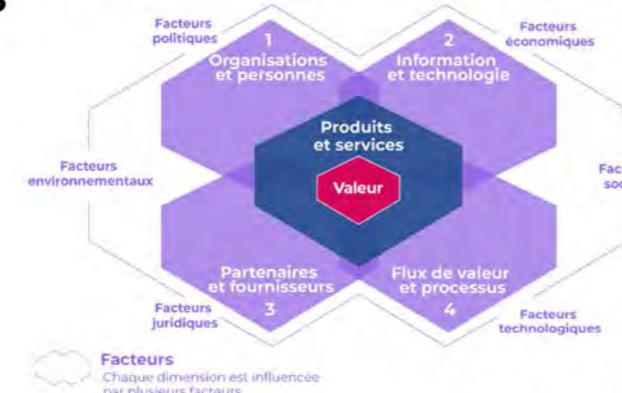


Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

En n'abordant pas les quatre dimensions convenablement, les organisations peuvent avoir des difficultés à fournir leurs services ou à répondre aux exigences de qualité ou d'efficience. Par exemple, ne pas tenir compte de la dimension « flux de valeur et processus » de façon holistique peut mener à du travail inutile, à une duplication des efforts, ou pire encore, à des travaux qui entrent en conflit avec ce qui se fait ailleurs dans l'organisation. De la même manière, négliger la dimension « partenaires et fournisseurs » peut entraîner un décalage entre les services externalisés et les besoins de l'organisation. Les quatre dimensions ne sont pas clairement délimitées et peuvent se chevaucher. Elles peuvent parfois interagir de façon imprévisible selon le niveau de complexité et d'incertitude dans lequel l'organisation opère.

Il est important de noter que les quatre dimensions de la gestion des services s'appliquent à tous les services gérés ainsi qu'au SVS en général. Il est donc essentiel de tenir compte de ces angles pour chaque service et d'examiner chacune d'entre elles lors de la gestion et de l'amélioration du SVS à tous les niveaux.

Les facteurs externes PESTLE encerclent les quatre dimensions de l'illustration 3.1. Ces facteurs peuvent tous être pertinents pour n'importe laquelle des quatre dimensions ; ne supposez pas qu'ils ne se réfèrent qu'à celles dont elles sont proches. Par exemple, lorsqu'on a demandé à un client du secteur public quelle était sa dimension la plus faible, il a identifié l'information et la technologie, expliquant qu'il possédait des serveurs fonctionnant encore avec une version non supportée et non corrigée de serveur Windows. Ces incidences sur les serveurs ont été causées par les réductions budgétaires, qui sont une réalité économique. La ville était en difficulté financière, ce qui a créé un climat social orienté vers la responsabilité fiscale, et donc est devenu un facteur politique dans le modèle PESTLE. Un nouveau maire a été élu en promettant de réduire les budgets, ce qu'il a fait. Tous ces facteurs externes ont eu un effet d'attraction et de répulsion, ce qui a provoqué une vulnérabilité dans le domaine de l'information et de la technologie pour l'organisation. Ces vulnérabilités sont alors susceptibles d'influencer davantage les facteurs politiques, sociaux et juridiques, si elles entraînent des violations de données, par exemple.

Ces facteurs externes seront de nature et d'enchaînement de cause à effet différents dans chaque situation, et ils permettent de comprendre l'origine de la situation interne.

Notes

Organisations et personnes

Les **organisations et les personnes** sont la première dimension de la gestion des services et de toutes les pratiques ITIL 4.



Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

L'efficacité d'une organisation ne repose pas uniquement sur une structure ou un système d'autorisation formellement établi. L'organisation a besoin d'une culture qui soutient ses objectifs, ainsi que d'un bon niveau de capacités et de compétences parmi ses effectifs. Il est essentiel que les responsables de l'organisation défendent et adhèrent à des valeurs, ce qui motive les gens à travailler de la manière souhaitée. En définitive, c'est la manière dont une organisation travaille qui crée des valeurs et des attitudes communes. Avec le temps, elles sont assimilées à la culture de l'organisation. Au fil du temps, ces valeurs et attitudes sont considérées faisant parties de la culture de l'organisation.

Notes

Ce que la dimension comprend



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette dimension doit être comprise de manière globale ou systémique, c'est pourquoi un certain nombre de facteurs qui y contribuent doivent être analysés:

- Structure organisationnelle formelle
- Culture
- Rôles et responsabilités
- Exigences en matière de personnel et de compétences

Chacun de ces facteurs peut être bénéfique ou préjudiciable à la dimension des organisations et des personnes.

Notes

Qu'est-ce que la culture et pourquoi est-elle nécessaire ?

Les structures et les systèmes d'autorité ne suffisent pas à eux seuls à améliorer l'efficacité de l'organisation ; il faut une culture qui soutienne les objectifs de l'organisation.

La culture est un ensemble de valeurs partagées par un groupe de personnes, y compris les attentes quant à la manière dont les gens doivent se comporter, leurs idées, croyances et pratiques.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'efficacité d'une organisation ne repose pas uniquement sur une structure ou un système d'autorisation formellement établi. Elle a aussi besoin d'une culture qui soutient ses objectifs, ainsi que d'un bon niveau de capacités et de compétences parmi ses effectifs. Les dirigeants de l'organisation doivent défendre et prôner des valeurs qui incitent les gens à travailler de manière souhaitable. En définitive, c'est la manière dont une organisation travaille qui crée des valeurs et des attitudes communes. Avec le temps, elles sont assimilées à la culture de l'organisation.

Notes

Ce que requiert une culture de soutien

Valeurs et attitudes partagées



Confiance et transparence

Communication

Dirigeants qui défendent et promeuvent les valeurs

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Pour favoriser une culture de soutien, il faut :

- Des valeurs et attitudes communes
- Des dirigeants qui défendent et promeuvent les valeurs
- De la confiance et de la transparence
- De la communication.

La combinaison de ces éléments peut être réalisée en abordant la question du « pourquoi » le plus tôt et le plus ouvertement possible.

Notes

Ce à quoi il faut prêter attention

La communication et la collaboration



Connaissances étendues + spécialisation approfondie

Un objectif commun : faciliter la création de valeur

Mise à jour des compétences et des qualifications

Les styles de gestion et de leadership

Décloisonner les silos

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Nous devons prêter attention aux personnes (clients, personnel du fournisseur, personnel du prestataire et autres parties prenantes dans la relation de service) car elles sont au cœur de cette dimension. Cela signifie qu'il faut prêter attention aux capacités de communication et de collaboration et aux autres aptitudes et compétences des équipes et des collaborateurs individuels, mais aussi aux styles de gestion et de leadership qui donnent le ton dans une organisation. Des objectifs communs sont essentiels pour garantir la création de valeur et, avec des outils, des pratiques et des informations partagés, ils aident une organisation à supprimer les silos organisationnels.

Notes

Complexités organisationnelles



La complexité des organisations est croissante. S'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi **que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation** et de **communication**, sont correctement définis et soutiennent correctement sa **stratégie globale** et son **modèle opérationnel**, est essentiel.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La complexité des organisations est croissante. S'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel, est essentiel. Les organisations et leurs relations devenant de plus en plus complexes, il est de plus en plus nécessaire de s'assurer qu'elles sont flexibles, évolutives et agiles.

Information et technologie



L'information et la technologie constituent la **deuxième dimension** de la gestion des services et de toutes les pratiques ITIL 4. La dimension « information et technologie » s'applique autant à la **gestion** des services qu'aux **services gérés**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

L'information et la technologie constituent la deuxième dimension de la gestion des services. La dimension « information et technologie » s'applique autant à la gestion des services qu'aux services gérés.

Appliquée au SVS, la dimension « information et technologie » inclut les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises. Elle inclut également les relations entre les différents composants du SVS, comme les entrées et les livrables des activités et des pratiques.

Notes

Notes

Éléments à prendre en compte

- Quelles informations les services gèrent-ils ?
- De quelles informations et connaissances complémentaires avons-nous besoin pour fournir et gérer les services ?
- De quelle façon les actifs d'informations et de connaissances seront-ils protégés, gérés, archivés et éliminés ?



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Examinez les questions figurant sur la diapositive en fonction des informations utilisées par votre propre organisation.

Partenaires et fournisseurs

Les **partenaires** et les **fournisseurs** constituent la **troisième dimension** de la gestion des services. L'ensemble des organisations et des services dépend dans une certaine mesure des services fournis par d'autres organisations.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

Les partenaires et les fournisseurs constituent la troisième dimension de la gestion des services. L'ensemble des organisations et des services dépend dans une certaine mesure des services fournis par d'autres organisations. Cette dimension diffère de celle des organisations et des personnes car elle se concentre sur les ressources tierces et externes, par opposition aux ressources internes.

Qu'en est-il de Axle Car Hire ?

Henri : DSI, Axle Car Hire



Chez Axle Car Hire, la dimension « **information et technologie** » se rapporte aux informations créées et gérées par les équipes. Elle inclut également les technologies qui soutiennent et permettent la **fourniture de services**. Les **applications et les bases de données**, comme notre **application de réservation** et le **système financier**, font également partie de cette dimension.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Chez Axle Car Hire, la dimension information et technologie représente une gamme d'informations provenant de différentes sources, ainsi que les technologies qui soutiennent et permettent leurs services.



Les organisations et leurs partenaires et fournisseurs



support



développement



déploiement



amélioration continue

La dimension « partenaires et fournisseurs » englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs.

Notes

Notes

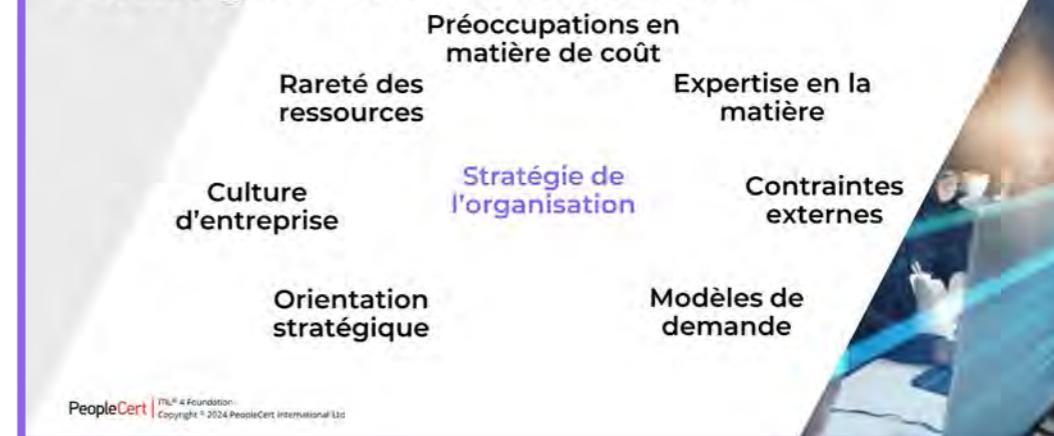
Formes de coopération

Forme de coopération	Livrables	Responsabilité en termes de livrables	Responsabilité en termes d'atteinte des résultats	Le niveau de formalité	Exemples
Fourniture de biens	Biens fournis	Fournisseur	Client	Contrat d'approvisionnement formel/factures	Fourniture d'ordinateurs et de téléphones
Fourniture de services	Services fournis	Fournisseur	Client	Accords formels, dossiers flexibles	Informatique en nuage (infrastructure de plate-forme en tant que service)
Partenariat de services	Valeur co-créée	Partagée entre le fournisseur et le client	Partagée entre le fournisseur et le client	Objectifs communs, accords génériques, arrangements flexibles au cas par cas	Intégration des employés (partagée entre les RH, les moyens généraux et l'informatique)

Tableau 3.1 Relations entre les organisations

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Qu'est-ce qui entre en jeu dans la stratégie des fournisseurs ?



Pour ce qui est de l'utilisation des partenaires et des fournisseurs, l'organisation doit fonder sa stratégie sur ses objectifs, sa culture, et son environnement business.

Les facteurs pouvant influencer la stratégie d'une organisation à l'égard de l'utilisation des fournisseurs incluent :

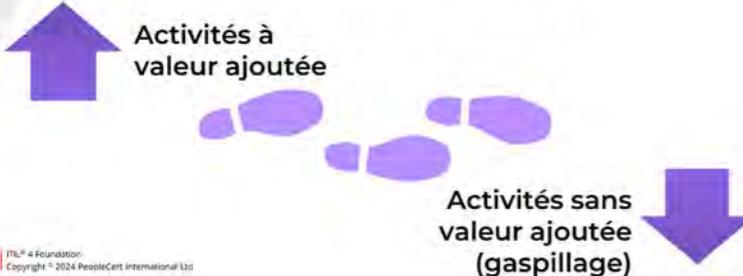
- Comment se concentrer sur les compétences de base ?
- Quels sont les préjugés et les préférences culturels existants ?
- Quelle pénurie affecte l'approvisionnement en ressources ?
- coûts
- expertise
- Des contraintes externes telles que la réglementation ou la politique gouvernementale
- Les codes de conduite de l'industrie
- Les contraintes sociales, politiques ou juridiques
- Les modèles de demande, qui peuvent être saisonniers ou présenter des degrés élevés de variabilité, ce qui peut impacter le recours nécessaire à des fournisseurs externes.

Notes

Notes

Qu'est-ce qu'une chaîne de valeur ?

Une **suite d'étapes** qu'une **organisation** effectue pour **créer et fournir des produits et des services** à des **consommateurs**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Flux de valeur : suite d'étapes qu'une organisation effectue pour créer et fournir des produits et des services à des consommateurs. Pour améliorer leur performance globale, il est essentiel que les organisations identifient et comprennent leurs différents flux de valeur. En structurant leurs activités sous la forme de flux de valeur, les organisations ont une idée précise de ce qu'elles fournissent et comment elles peuvent améliorer continuellement leurs services.

Notes

Flux de valeur et processus

Les **flux de valeur et processus** constituent la **quatrième dimension** de la **gestion des services** et s'applique à toutes les pratiques ITIL 4. À l'instar des autres dimensions, cette dimension s'applique aussi bien au SVS en général, qu'à des **produits** et à des **services** spécifiques. Cette dimension définit les **activités, flux de travail, contrôles et procédures** requis pour atteindre les objectifs convenus.



Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

Les flux de valeur et processus constituent la quatrième dimension de la gestion des services et s'applique à toutes les pratiques ITIL 4. À l'instar des autres dimensions, cette dimension s'applique aussi bien au SVS en général, qu'à des produits et à des services spécifiques. Cette dimension définit les activités, flux de travail, contrôles et procédures requis pour atteindre les objectifs convenus.

Un exemple d'une approche unidimensionnelle de la gestion des services est une organisation qui se concentre uniquement sur les processus. Ils créent un processus pour chaque situation, mais négligent de réfléchir à la personne qui mettra en œuvre ces processus. Si l'accent n'est pas mis sur les organisations et les personnes, la conformité aux processus et la prise de décisions judicieuses en cas de problèmes peuvent faire dérailler la gestion des services.

Les gens doivent être correctement impliqués dans l'élaboration des processus et des résultats finaux escomptés, car les processus ne sont pas autonomes et ne peuvent pas prévoir toutes les situations. Elles doivent être exécutées par des êtres humains et, lorsque des exceptions inévitables se produisent, ces êtres humains doivent prendre des décisions judicieuses et informées pour obtenir les bons résultats. ITIL propose aux organisations agissant comme fournisseurs de services un modèle opérationnel qui couvre toutes les activités clés requises pour gérer les produits et les services efficacement. On parle à ce propos de chaîne de valeur des services ITIL. Le modèle opérationnel de la chaîne de valeur des services est générique et, dans la pratique, peut répondre à différents schémas. Ces modèles observés dans l'exploitation de la chaîne de valeur sont appelés flux de valeur.

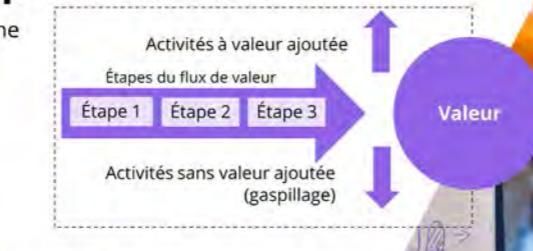
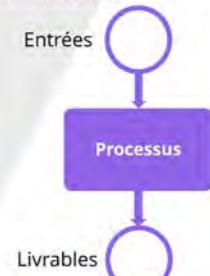
Nous pouvons comprendre ITIL 4 en relation avec l'univers. L'univers tout entier est trop difficile à aborder ; il est en expansion constante, de sorte que tout ce que nous disons est dépassé le moment où nous avons fini de l'exprimer. Il peut toutefois être décomposé en galaxies, systèmes solaires, planètes, continents, nations, États, comtés, villes. Ces niveaux de granularité rendent l'univers compréhensible. Le niveau universel d'ITIL 4 est le SVS. Zoomons sur une galaxie, le SVC, et plus près encore, sur les flux de valeurs, et ces flux de valeurs sont constitués de pratiques. Ils peuvent être considérés comme un ensemble de blocs, pouvant être combinés pour créer des structures, des architectures ou, dans le langage d'ITIL 4, des flux de valeur. Les pratiques englobent les quatre dimensions, y compris les processus. Ces procédures sont constituées de procédures d'exploitation standards. À partir de là, faites un zoom arrière sur le SVS.

Lorsqu'on vient d'un contexte ITIL 3, on peut avoir l'impression que tout est processus, mais dans le monde d'ITIL 4, les processus ne sont qu'une partie d'une vue beaucoup plus holistique.

Notes

Flux de valeur ou processus ?

Un **flux de valeur** est une suite d'étapes qu'une **organisation effectue** pour **créer et fournir** des produits et des services à des **consommateurs**.



Un **processus** est un ensemble d'activités **interdépendantes ou en interaction** et une séquence définie d'actions et de dépendances qui **transforment** une ou plusieurs **entrées définies** en livrables.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Bien qu'une chaîne de valeur et un processus peuvent être utilisés pour cartographier la même activité, les chaînes de valeur placent la valeur recherchée directement sur le diagramme en tant que résultat, puis cartographient la façon dont cette valeur est créée, y compris le travail actuellement effectué qui est sans valeur ajoutée, le gaspillage qui peut être éliminé pour augmenter la valeur et le flux ou le délai de réalisation de la valeur. La cartographie des processus établit la carte des entrées, des livrables et des séquences d'étapes. L'accent est mis sur la compréhension de ce qui est fait comme base pour former le personnel à bien le faire et pour rationaliser ces étapes. L'optimisation du flux de valeur peut passer par l'automatisation d'un processus ou l'adoption de technologies et de méthodes de travail émergentes, pour gagner en efficience ou améliorer l'expérience utilisateur.

Notes

Des questions pour créer, fournir et améliorer

- Quels sont les **flux de valeur impliqués** dans la fourniture des **livrables convenus** du **service** ?
- Quel est le modèle de **fourniture générique** du service, et comment le **service fonctionne-t-il** ?
- Qui ou qu'est-ce qui **effectue les actions de service requises** ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Voici quelques questions à se poser lorsqu'on cherche à créer, fournir et améliorer un service avec succès. Les réponses spécifiques à ces questions dépendent de la nature et de l'architecture du service. Pensez à un service dans lequel vous êtes impliqué. Pouvez-vous répondre à ces questions pour ce service ? En ce qui concerne le dernier point, « qui ou quoi », les services peuvent être de nature entièrement manuelle ou entièrement automatisée, ou quelque chose entre les deux.

Notes

Activité : Analyse PESTLE

Comment Axe procède-t-elle ?

Marco : Responsable de la fourniture des services informatiques, Axe Car Hire



Pour optimiser les services d'Axe, nous combinons du mieux possible les personnes, nos équipes, nos flux de valeur et nos méthodes de travail. Désormais, nous adoptons une approche mixte quant à la gestion des services : nous incorporons DevOps, la réflexion conceptuelle et Agile au développement de nos produits. De plus, nous utilisons de nouvelles technologies comme la robotique, l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique, nous nous efforçons d'être efficaces, favorisons le Lean et automatisons autant que possible.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Facteurs externes

En vous appuyant sur votre propre organisation, renseignez-vous sur **PESTLE** et effectuez une analyse **PESTLE** d'un fournisseur de services ou d'un fournisseur potentiel, afin de déterminer les facteurs à prendre en compte. Vous ne devez pas divulguer d'informations confidentielles.

Préparez votre analyse.



Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

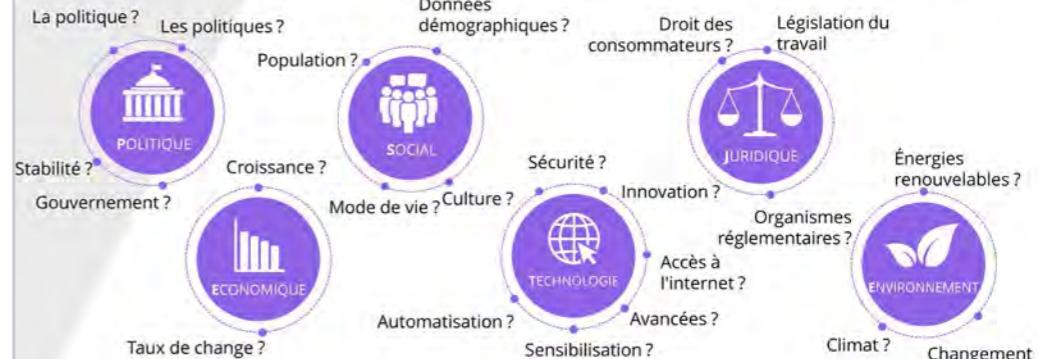
- Les points clés de l'apprentissage sont la compréhension des **processus holistiques** des **quatre dimensions**, à savoir
 - Organisations et personnes
 - Information et technologie
 - Partenaires et fournisseurs
 - Flux de valeur et processus

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Quelles sont vos conclusions ?



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

3.2 Le système de valeur des services ITIL

Programme de formation

4. Comprendre le but et les composants du système de valeur des services ITIL
4.1 Décrire le système de valeur des services ITIL



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Décrire le **système de valeur des services ITIL (SVS)**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Le système de valeur des services ITIL

Le **SVS ITIL** décrit la manière dont les **composants** et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de **valeur**.



Le SVS de chaque organisation fait le lien avec d'autres organisations. Le SVS de chaque organisation possède des interfaces avec d'autres organisations, formant ainsi un écosystème qui, à son tour, facilite la création de valeur pour ces **organisations, leurs clients** et d'autres parties prenantes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

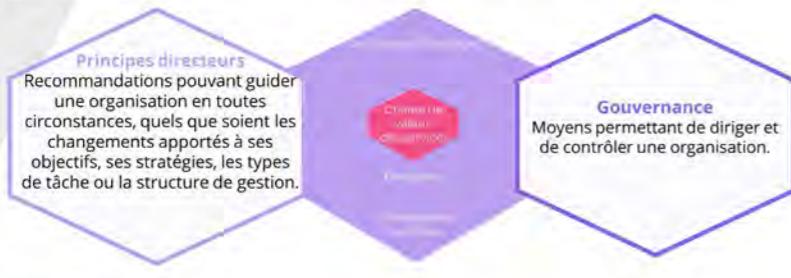
Bien que le SVS soit un terme ITIL, les apprenants peuvent reconnaître tous les composants qui constituent le SVS comme quelque chose d'autre au sein de leur propre organisation. Par exemple, le modèle d'exploitation, le système de gestion, etc. Le SVS ITIL décrit la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur. Le SVS de chaque organisation fait le lien avec d'autres organisations. Le SVS de chaque organisation possède des interfaces avec d'autres organisations, formant ainsi un écosystème qui, à son tour, facilite la création de valeur pour ces organisations, leurs clients et d'autres parties prenantes.

Le SVS encourage une compréhension et une application globales d'éléments qui ont été historiquement considérés et gérés comme des silos. En fin de compte, la fourniture de services et la valeur cocréée sont optimisées lorsque les éléments d'influence et de support sont intégrés de manière proactive.

Notes

Le SVS ITIL

Le SVS ITIL décrit la manière dont les **composants** et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation et toutes les parties prenantes créent continuellement de la valeur en collaboration, par le biais de l'utilisation et de la gestion de produits et de services. La structure du SVS est présentée dans l'adaptation de la Figure 4.1 du livre officiel.

Les éléments du SVS sont les suivants :

- **Principes directeurs** : Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, le type de travail ou la structure de gestion.
- **Gouvernance** : Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation. Ce point sera abordé plus en détail dans une prochaine diapositive.

Notes

Le SVS ITIL

Le SVS ITIL décrit la manière dont les **composants** et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

- **Chaîne de valeur de services** : Ensemble d'activités interconnectées qu'une organisation effectue afin de fournir un produit ou un service à ses consommateurs et de faciliter la réalisation de valeur. La ligne en pointillé que vous voyez de gauche à droite passe par le SVC, et nous ne pouvons pas voir ce qu'il en advient. Cela peut être complexe ou très simple, mais ce que nous savons avec certitude, c'est que les Principes directeurs, la Gouvernance, les Pratiques et l'Amélioration continue influencent ce chemin au sein de la chaîne de valeur des services, c'est leur finalité. Nous verrons plus loin ce qui se passe dans le SVC.

Notes

Le SVS ITIL

Le SVS ITIL décrit la manière dont les **composants** et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur.

Pratiques
Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

- **Pratiques :** Ensembles de ressources organisationnelles conçus pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.

Le SVS ITIL

Le SVS ITIL décrit la manière dont les **composants** et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur.

Amélioration continue
Activité organisationnelle récurrente entreprise à tous les niveaux pour s'assurer que la performance de l'organisation répond continuellement aux attentes des parties prenantes. ITIL 4 soutient l'amélioration continue grâce au modèle d'amélioration continue d'ITIL.

Adapté de la Figure 4.1 Le SVS de ITIL

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

- **Amélioration continue :** Activité organisationnelle récurrente entreprise à tous les niveaux pour s'assurer que la performance de l'organisation répond continuellement aux attentes des parties prenantes. ITIL 4 assure l'amélioration continue grâce au modèle d'amélioration continue d'ITIL.

Notes

Entrées du SVS de ITIL

Les **entrées** principales au SVS sont l'**opportunité** et la **demande**.
Le **résultat** du SVS est une **valeur**. Les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont perçus

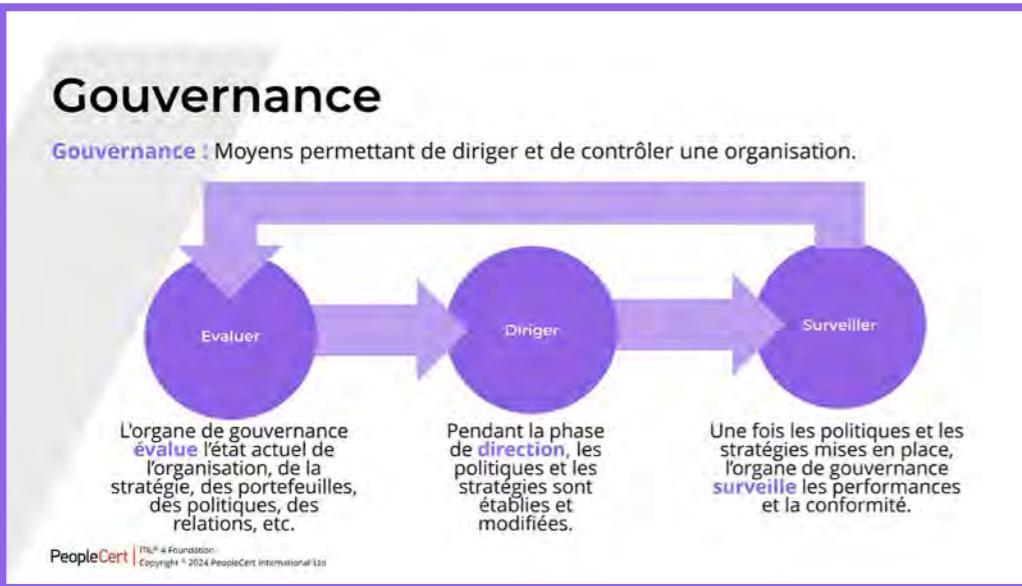
Figure 4.1 Le SVS ITIL

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les entrées principales du SVS sont et la . Les opportunités représentent les options ou les possibilités permettant d'ajouter de la valeur pour les parties prenantes ou d'améliorer l'organisation d'une autre façon. La demande est le besoin ou le souhait d'obtenir des produits ou des services émanant des consommateurs internes et externes.

Le résultat du SVS est une valeur. Les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont perçus Le SVS ITIL peut permettre la création de plusieurs types de valeur différents pour un large groupe de parties prenantes.

Notes



Gouvernance: Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation. Sous le contrôle d'un organe de gouvernance, généralement un conseil d'administration ou une équipe exécutive, le fonctionnement de l'organisation fonctionne via la conformité aux règles et règlements. L'organe de gouvernance est imputable en dernier ressort de la conformité et réalise la gouvernance en évaluant, dirigeant, surveillant (EDM).

L'organe de gouvernance évalue les stratégies, les portefeuilles, les politiques et les relations actuels de l'organisation. L'entrée de l'évaluation devient l'entrée pour diriger. Durant la phase de direction, la préparation et l'implémentation de la stratégie et des politiques (et l'affectation des responsabilités afférentes) sont entreprises. Une fois ces politiques en place, l'organe de gouvernance surveille les performances de l'organisation et de ses pratiques, produits et services afin de s'assurer de leur conformité avec la stratégie et les politiques. EDM est un processus cyclique et continu, et le résultat du suivi devient l'entrée de l'évaluation suivante.

Notes



Les entrées principales du SVS sont **l'opportunité** et la **demande**. Les opportunités représentent les options ou les possibilités permettant d'ajouter de la valeur pour les parties prenantes ou d'améliorer l'organisation d'une autre façon. La demande est le besoin ou le souhait d'obtenir des produits ou des services émanant des consommateurs internes et externes.

Le résultat du SVS est une valeur. Les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont perçus. Le SVS ITIL peut permettre la création de plusieurs types de valeur différents pour un large groupe de parties prenantes.

Notes

Nécessité d'une amélioration continue

Cela nécessite une activité d'amélioration continue à tous les niveaux de l'organisation. Le modèle d'amélioration continue d'ITIL permet de structurer cette activité.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Plus spécifiquement, l'architecture du SVS ITIL facilite la flexibilité et décourage le travail en silos. Les activités de la chaîne de valeur des services et les pratiques du SVS ne constituent pas une structure fixe et rigide. En revanche, elles peuvent être combinées en plusieurs flux de valeur pour répondre aux besoins de l'organisation dans différents cas de figure. Les organisations doivent être en mesure de définir et de redéfinir leurs flux de valeur de façon flexible, tout en demeurant sûre et efficiente. Cela nécessite une activité d'amélioration continue à tous les niveaux de l'organisation. Le modèle d'amélioration continue d'ITIL permet de structurer cette activité.

Enfin, l'amélioration continue et l'exploitation globale d'une organisation sont façonnées par les principes directeurs d'ITIL. Les principes directeurs créent les bases d'une culture commune à l'échelle de l'organisation, tout en soutenant la collaboration et la coopération au sein des équipes, et entre celles-ci, et en éliminant le besoin de contraintes et de contrôles que les silos imposaient auparavant. Il n'est donc plus nécessaire de prévoir des contraintes et des contrôles qui étaient auparavant fournis par les silos.

Notes

Application du SVS

Pouvez-vous identifier une opportunité ou une demande dans votre entreprise, à laquelle vous pourriez appliquer le SVS ?

Comment obtenir l'adhésion de départements cloisonnés ?

Quels efforts d'amélioration continue seront favorisés par l'utilisation du SVS ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Réfléchissez aux questions figurant sur la diapositive et à la manière dont elles s'appliquent à votre organisation.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

- Les entrées principales du SVS sont l'opportunité et la demande.
- Le résultat du SVS est une valeur. Les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont perçus
- Le SVS ITIL décrit la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

3.3 La chaîne de valeur des services

Programme de formation

5. Comprendre les activités de la chaîne de valeur des services, et leurs interconnexions

- 5.1 Décrire la nature interconnectée de la chaîne de valeur des services et comment cela supporte les flux de valeur
- 5.2 Décrire le but de chaque activité de la chaîne de valeur :
 - a) Planifier
 - b) Améliorer
 - c) Impliquer
 - d) Concevoir et assurer la transition
 - e) Obtenir/Construire
 - f) Fournir et soutenir

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

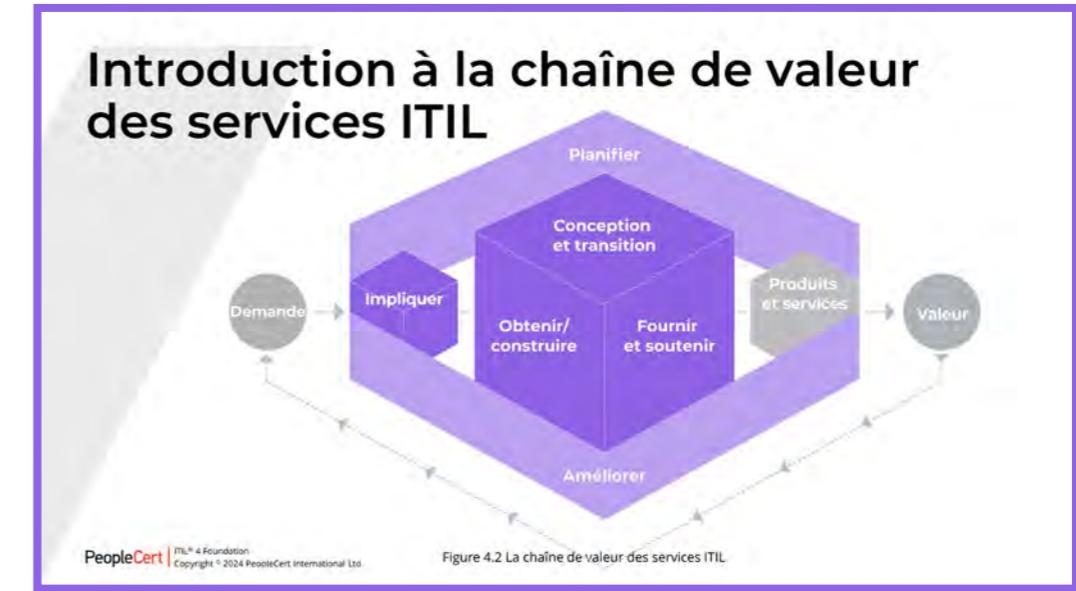
D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Décrire la nature **interconnectée** de la chaîne de valeur des services et comment cela **supporte** les flux de valeur
- Décrire le **but** de chaque activité de la chaîne de valeur

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes



La chaîne de valeur des services ITIL comprend six activités de chaîne de valeur qui mènent à la création de produits et de services, qui à leur tour produisent de la valeur. Ces dimensions sont les suivantes :

- planifier
- améliorer
- impliquer
- conception et transition
- obtenir/construire
- fournir et soutenir.

Ces activités représentent les étapes qu'une organisation entreprend pour créer de la valeur. Chaque activité transforme des entrées en livrables. Ces entrées peuvent être des demandes provenant de l'extérieur de la chaîne de valeur ou à des livrables issus d'autres activités. Toutes les activités sont interconnectées et chacune d'entre elles reçoit ou déclenche des actions ultérieures.

Notes

Opportunité vs demande



Dans le diagramme SVS, la demande et l'opportunité jouent toutes deux le rôle de déclencheurs.

La demande est quelque chose que le client demande spécifiquement sur la base d'un besoin ou d'un souhait, ce qui oblige le fournisseur de services à réagir. Toutefois, un fournisseur de services peut également identifier des options de manière proactive avant qu'une demande ne soit formulée. Ces opportunités pourraient être des possibilités d'apporter une valeur ajoutée aux parties prenantes sous la forme d'améliorations ou de nouveaux services. Après examen, les clients peuvent choisir de rejeter une proposition ou de l'accepter, ce qui convertit l'opportunité en demande et déclenche le travail au sein du système. Identifier et exprimer l'opportunité de fournir un service avant même que le client ne le demande est un comportement fréquent de la part d'un fournisseur de services qui se positionne comme un partenaire stratégique de l'organisation.

Au niveau du SVS, nous pouvons explorer des opportunités susceptibles de créer ou non une demande. Nous ne passons au niveau du SVC que lorsque nous avons réussi à créer ou à recevoir une demande. Par conséquent, sur ce diagramme, nous ne voyons que la « demande » et non « l'opportunité ».

Notes

Convertir les entrées en livrables



Par exemple, l'activité « impliquer » peut s'appuyer sur la gestion des fournisseurs, la gestion du centre de services, la gestion des relations, ainsi que la gestion des demandes de service pour répondre à de nouvelles demandes de produits et de services, ou sur les informations des différentes parties prenantes.



Pour convertir les entrées en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL (ensembles de ressources pour effectuer certaines tâches), en s'appuyant sur des ressources, des processus, des aptitudes et des compétences internes ou tierces, au besoin. L'activité « impliquer » peut s'appuyer sur la gestion des fournisseurs, la gestion du centre de services, la gestion des relations, ainsi que la gestion des demandes de service pour répondre à de nouvelles demandes de produits et de services, ou sur les informations des différentes parties prenantes (voir le chapitre 5 pour plus d'informations sur les pratiques).

Notes

Exemple d'une chaîne de valeur des services, de ses pratiques et des flux de valeur

Voici l'exemple d'une société de développement d'applications mobiles qui utilise un certain nombre de pratiques, soutenues par des ressources et des techniques spécialisées, telles que :



Même si les étapes de haut niveau sont universelles, les différents produits et clients ont besoin de flux de travail distincts.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Exemple d'une chaîne de valeur des services, de ses pratiques et des flux de valeur

Le développement d'une nouvelle application pour un nouveau client commence par l'implication initiale (pré-vente)



Changement d'une application existante pour répondre aux nouvelles exigences des clients existants

Correction d'une erreur dans une application en direct.

Applicables à des applications nouvelles ou existantes afin d'élargir la cible

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'exemple de cette diapositive explore une entreprise de développement d'applications mobiles. Leur chaîne de valeur décrit le cycle complet de développement et de gestion des applications, de l'analyse business au développement, à la mise en production et au soutien.

L'entreprise a développé plusieurs pratiques, soutenues par des ressources et des techniques spécialisées :

- business analysis
- développement et gestion des logiciels
- validation et test des services
- gestion des mises en production
- centre de services.

Même si les étapes de haut niveau sont universelles, les différents produits et clients ont besoin de flux de travail distincts.

Exemples de flux de valeur :

- Le développement d'une nouvelle application pour un nouveau client commence par l'implication initiale (pré-vente), puis se poursuit par l'analyse business, la création d'un prototype, la conclusion d'accords, le développement, les tests et, pour finir, la mise en production et le support.
- Apporter des changements à une application existante pour respecter les nouvelles exigences des clients existants n'inclut pas la pré-vente et comprend le l'analyse business, le développement, les tests, et le support d'une façon différente.
- La correction d'une erreur dans une application en production peut être lancée pendant la phase de support, se poursuivre par le retour vers une version stable précédente (mise en production), puis passer au développement, aux tests et à la mise en production d'un correctif.
- Les expérimentations concernant d'anciennes ou de nouvelles applications afin d'élargir le public cible peut commencer par la planification de l'innovation et la création d'un prototype, se poursuivre par le développement, et finalement à se terminer par une mise en production pilote pour un groupe limité d'utilisateurs afin de tester leur perception des changements apportés.

Ce sont là des exemples de flux de valeur : ils associent les pratiques et les activités de la chaîne de valeur de diverses façons pour améliorer les produits et les services, et augmenter la valeur potentielle pour les consommateurs et l'organisation. Les flux de valeur sont conçus et documentés sur la base de situations spécifiques. Il n'existe aucune exigence quant à l'inclusion des six activités dans une chaîne de valeur. Certaines situations peuvent être traitées de manière plus directe. Par ailleurs, toute activité du SVC peut être utilisée plusieurs fois en fonction de l'exigence de la situation, selon son degré d'implication ou de complexité. Il est également possible qu'un fournisseur doive s'impliquer plusieurs fois avec les consommateurs dans un même flux de valeur.

Notes

Notes

Les chaînes et les flux de valeur de Axe Car Hire

Henri : DSI, Axe Car Hire



Chez Axe Car Hire, la chaîne de valeur est la façon dont notre entreprise opère. Elle possède plusieurs flux de valeur. Chaque flux de valeur adopte et adapte les activités de la chaîne de valeur pour effectuer des tâches spécifiques. Par exemple, il y a un flux de valeur pour l'innovation, et un autre pour fournir les services standard aux clients existants.

Le flux de valeur permettant de fournir des services standard aux clients existants représente les activités menées lorsqu'un client loue une voiture. Cela commence par l'implication, lorsque un client entre en contact avec Axe. Cela commence par l'implication lorsque un client contacte Axe, et se poursuit par la fourniture, lorsque il reçoit une voiture (même si l'implication peut tout de même se produire lors de cette étape).

Certaines activités de la chaîne de valeur peuvent se poursuivre tout au long d'un flux de valeur spécifique, ou peuvent ne pas être impliquées du tout. Dans ce flux, l'activité de planification est continue, mais les activités de conception et d'achat ne seront pas concernées. Le flux se termine par un nombre supérieur d'activités d'implication lorsque les voitures sont restituées par les clients, les retours sont partagés, et les commandes sont finalisées.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les chaînes et les flux de valeur de Axe Car Hire

Henri : DSI, Axe Car Hire



Nous gérons les flux de valeur avec des objectifs différents, en associant les activités de la chaîne de valeur et en les supportant avec des pratiques. Chaque flux de valeur doit être efficace et efficient, et faire l'objet d'une amélioration continue.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Chez Axe Car Hire, la chaîne de valeur est la façon dont notre entreprise opère. Elle possède plusieurs flux de valeur. Chaque flux de valeur adopte et adapte les activités de la chaîne de valeur pour effectuer des tâches spécifiques.

Les chaînes et les flux de valeur de Axe Car Hire

Marco : Responsable de la fourniture des services informatiques, Axe Car Hire



Les activités de la chaîne de valeur n'ont pas besoin nécessairement de se dérouler dans un ordre particulier. Le flux de valeur d'innovation d'Axe est déclenché par une opportunité, puis se poursuit par la planification, la conception, la construction ou l'obtention, la transition, et finalement la fourniture. Ce flux inclut souvent des activités d'achat. Par exemple, nous achetons des logiciels et du matériel pour nos solutions biométriques.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

Activité de la chaîne de valeur : planifier



Le but de l'activité de la chaîne de valeur « planifier » est d'assurer une **compréhension commune** de la **vision, de l'état actuel** et une **direction des améliorations** pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de l'activité de la chaîne de valeur « planifier » est d'assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et une direction des améliorations pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation.

Les informations sur la performance et les opportunités d'amélioration fournies par toutes les activités de la chaîne de valeur ; Les autres entrées proviendront des autres activités de la chaîne de valeur.

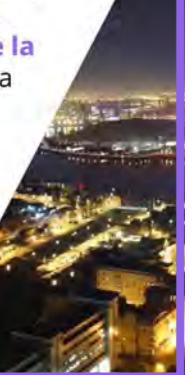
Les principaux livrables de cette activité comprennent des plans stratégiques, tactiques et opérationnels pour toutes les activités de la chaîne de valeur.

Notes

Activités de la chaîne de valeur : améliorer



L'activité de la chaîne de valeur « améliorer » a pour but de s'assurer de **l'amélioration continue** des **produits, services** et des **pratiques** dans toutes **les activités de la chaîne de valeur** et dans les quatre dimensions de la gestion des services.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'activité de la chaîne de valeur « améliorer » a pour but de s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et des pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services.

les informations sur la performance et les opportunités d'amélioration fournies par toutes les activités de la chaîne de valeur ; D'autres entrées proviendront des autres activités de la chaîne de valeur.

Les principaux livrables de cette activité de la chaîne de valeur comprennent des initiatives d'amélioration pour toutes les activités de la chaîne de valeur.

Notes

Activités de la chaîne de valeur : Impliquer



Le but de l'activité de la chaîne de valeur « impliquer » est de fournir une **bonne compréhension** des **besoins des parties prenantes**, de la **transparence** et de l'implication continue ainsi que de **bonnes relations** avec toutes les parties prenantes.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de l'activité de la chaîne de valeur « impliquer » est de fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence et de l'implication continue ainsi que de bonnes relations avec toutes les parties prenantes.

Les principales entrées de cette activité de chaîne de valeur sont les suivantes :

- les exigences détaillées pour les services et les produits fournis par les clients ;
- les demandes et retours des clients ;
- Les incidents, les demandes de service et les rétroactions des utilisateurs ;

D'autres entrées proviendront des autres activités de la chaîne de valeur.

Les livrables de l'activité « impliquer » servent souvent de déclencheurs pour d'autres activités de la chaîne de valeur.



Activités de la chaîne de valeur : concevoir et assurer la transition

Le but de l'activité de la chaîne de valeur « conception et transition » consiste à s'assurer que les produits et services répondent **continuellement aux attentes des parties prenantes** en termes de **qualité**, de **coûts** et de **délai de mise sur le marché**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de l'activité de la chaîne de valeur « conception et transition » consiste à s'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché.

Les principales entrées de cette activité de chaîne de valeur sont les suivantes :

- Les exigences de produits et de services ;
- Les initiatives d'amélioration.

D'autres entrées proviendront des autres activités de la chaîne de valeur.

Les principaux livrables de cette activité de chaîne de valeur sont les suivants :

les produits et services nouveaux et modifiés

Les connaissances et les informations sur les produits et services nouveaux et modifiés de l'activité obtenir/construire ;

Notes

Notes

Activités de la chaîne de valeur : obtenir et construire

Le but de l'activité de la chaîne de valeur « obtenir/construire » consiste à s'assurer que les composants de service sont **disponibles quand et où** ils sont requis, et qu'ils répondent aux **spécifications convenues**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le but de l'activité de la chaîne de valeur « obtenir/construire » a pour consister à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.

Il ne s'agit pas simplement de choisir entre acheter ou construire, mais plutôt de décomposer la question « devons-nous construire ? » en questions telles que « quelle est l'importance de ces fonctionnalités pour le résultat que nous recherchons ? ». S'ils sont critiques, nous devrons peut-être le construire. Toutefois, si nous avons 18 mois de retard dans le développement, nous serons probablement perdants en ajoutant une nouvelle tâche à la liste, alors que nous pourrions acheter une solution prête à l'emploi qui ferait 80 % de ce dont nous avons besoin presque immédiatement, quel que soit l'intérêt qu'elle présente.

Les principales entrées de cette activité de chaîne de valeur sont les suivantes :

- Les exigences et les spécifications ;
- Les contrats et les ententes

D'autres entrées proviendront des autres activités de la chaîne de valeur.

Les principaux livrables de cette activité de chaîne de valeur sont les suivants :

- Dans les composants de service
- Les connaissances et les informations sur les composants de service nouveaux et modifiés pour toutes les activités de la chaîne de valeur ;

Notes

Activités de la chaîne de valeur : fournir et soutenir

Le but de l'activité de la chaîne de valeur « fournir et soutenir » est de s'assurer que les **services sont fournis et soutenus** conformément aux **spécifications convenues** et aux **attentes** des parties prenantes.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le but de l'activité de la chaîne de valeur « fournir et soutenir » consiste à s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.

Les principales entrées de cette activité de la chaîne de valeur sont les tâches de support aux utilisateurs. D'autres entrées proviendront des autres activités de la chaîne de valeur.

Les principaux livrables de cette activité de chaîne de valeur sont les suivants :

- les services fournis aux clients et aux utilisateurs ;
- l'achèvement des tâches de support aux utilisateurs.

Notes

Tâche du groupe

Dans vos groupes, lisez les six activités de la chaîne de valeur, discutez-en et présentez-les au groupe :

- planifier
- améliorer
- impliquer
- conception et transition
- obtenir/construire
- fournir et soutenir.

Vous pouvez prendre des notes dans votre manuel de l'apprenant

Reportez-vous aux informations figurant sur le site dans votre manuel de l'apprenant



Dans votre présentation, indiquez la signification de chaque activité, les entrées spécifiques et un exemple de lien avec votre organisation/rôle.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Présentations & consolidation

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Dans vos groupes, lisez le manuel de l'apprenant, discutez et présentez au groupe les six activités de la chaîne de valeur :

- planifier
- améliorer
- impliquer
- conception et transition
- obtenir/construire
- fournir et soutenir.

Dans votre présentation, indiquez la signification de chaque activité, les entrées spécifiques et un exemple de lien avec votre organisation/rôle.

Vous pouvez présenter votre travail au format Microsoft Word, PowerPoint ou flipchart (en fonction de la méthode de livraison). Vous devez être prêt à parler au reste du groupe de vos découvertes et de leur lien avec votre organisation/rôle.

Vous disposez de 10 minutes pour effectuer des recherches et préparer le matériel.

Chaque présentation durera cinq minutes par activité de la chaîne de valeur. Bonne chance.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage



La chaîne de valeur des services ITIL comprend six activités:

- planifier
- améliorer
- impliquer
- conception et transition
- obtenir/construire
- fournir et soutenir.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Activité : Chaîne de valeur de haut niveau

Tâche

30 minutes



Dessinez une chaîne de valeur de haut niveau montrant comment la valeur est obtenue à partir de l'opportunité ou de la demande initiale.

Vous pouvez prendre des notes dans votre manuel de l'apprenant

Essayez d'appliquer les activités du flux de valeur à des situations de votre propre contexte.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Notes



Quiz

Question :

Quelle dimension de la gestion des services prend en compte la gouvernance, la gestion et la communication ?

- A. Organisations et personnes
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus

_____ a pour but de s'assurer que l'organisation co-crée continuellement de la valeur avec toutes les parties prenantes, conformément aux objectifs de l'organisation.

- A. Le principe directeur « privilégier la valeur »
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. Le système de valeur des services
- D. La pratique « gestion des demandes de service »

Quelles considérations influencent la stratégie fournisseurs d'une organisation ?

- A. Les contrats et les accords
- B. Le type de coopération avec les fournisseurs
- C. La culture d'entreprise de l'organisation
- D. Le niveau de formalité

Quelle activité de la chaîne de valeur communique l'état actuel des quatre dimensions de la gestion des services ?

- A. améliorer
- B. impliquer
- C. obtenir/construire
- D. planifier

Comment les activités de la chaîne de valeur transforment-elles les intrants en livrables ?

- A. En déterminant la demande de services
- B. En utilisant une combinaison de pratiques
- C. En utilisant une seule équipe fonctionnelle
- D. En implantant l'automatisation des processus

Réponses :

Quelle dimension de la gestion des services prend en compte la gouvernance, la gestion et la communication ?

- A. **Organisations et personnes**
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus

A. Correct. Il est important de s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel. Réf. 3.1

_____ a pour but de s'assurer que l'organisation co-crée continuellement de la valeur avec toutes les parties prenantes, conformément aux objectifs de l'organisation.

- A. Le principe directeur « privilégier la valeur »
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. **Le système de valeur des services**
- D. La pratique « gestion des demandes de service »

C. Correct. Le but du SVS est de s'assurer que l'organisation et toutes les parties prenantes créent continuellement de la valeur en collaboration, par le biais de l'utilisation et la gestion de produits et de services.

Quelles considérations influencent la stratégie fournisseurs d'une organisation ?

- A. Les contrats et les accords
- B. Le type de coopération avec les fournisseurs
- C. **La culture d'entreprise de l'organisation**
- D. Le niveau de formalité

C. Correct. Culture d'entreprise : certaines organisations ont une préférence historique pour une approche plutôt qu'une autre. Il est difficile de changer les préjugés culturels de longue date sans motif impérieux.

Quelle activité de la chaîne de valeur communique l'état actuel des quatre dimensions de la gestion des services ?

- A. améliorer
- B. impliquer
- C. obtenir/construire
- D. **planifier**

D. Correct. Le but de l'activité de la chaîne de valeur « planifier » est d'assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et une direction des améliorations pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation. Réf. 4.5.1

Comment les activités de la chaîne de valeur transforment-elles les intrants en livrables ?

- A. En déterminant la demande de services
- B. **En utilisant une combinaison de pratiques**
- C. En utilisant une seule équipe fonctionnelle
- D. En implantant l'automatisation des processus

B. Correct. Pour convertir les entrées en livrables, les activités de la chaîne de valeur utilisent différentes combinaisons de pratiques ITIL.

Découvrez des contenus
exclusifs avec un abonnement
PeopleCert

Module 4

Les principes directeurs

4.1 Introduction aux principes
directeurs

4.2 Utiliser les principes
directeurs



4.1 Introduction aux principes directeurs

Programme de formation

2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services
2.1 Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux
2.2 Expliquer l'utilisation des principes directeurs :
a) Privilégier la valeur
b) Commencer là où vous êtes
c) Avancer par itération avec des retours
d) Collaborer et promouvoir la visibilité
e) Penser et travailler de façon holistique
f) Opter pour la simplicité et rester pratique
g) Optimiser et automatiser

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Que sont les principes directeurs ?

Un principe directeur est une **recommandation** pouvant **guider** une organisation en **toutes circonstances**, quels que soient les changements apportés à ses buts, à ses stratégies, à son type de tâche ou à sa structure de gestion. Un **principe directeur** est **universel** et **immuable**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Comprendre ce qu'est un principe directeur
- Expliquer l'utilisation des principes directeurs

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Vue d'ensemble des principes directeurs



Consultez le tableau 4.1 « Vue d'ensemble des principes directeurs » dans votre manuel de l'apprenant.

Les principes directeurs définis ici incarnent les messages fondamentaux d'ITIL et de la gestion de services en général, et soutiennent les actions réussies et les bonnes décisions de tout type et à tous les niveaux. Ils peuvent être utilisés pour guider les organisations dans leur travail lorsqu'elles adoptent une approche de gestion des services, et adaptent les conseils ITIL à leurs besoins et circonstances spécifiques. Les principes directeurs encouragent et soutiennent les organisations dans l'amélioration continue à tous les niveaux. Votre organisation peut ne pas les qualifier de principes directeurs. Vous trouverez plus de détails sur ces principes directeurs dans le manuel de l'apprenant.

Notes

Privilégier la valeur

Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes.

Privilégier la valeur

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses clients et les autres parties prenantes.

Cependant, un service contribue également à la valeur pour l'organisation et les autres parties prenantes. Cette valeur peut prendre plusieurs formes, comme les revenus, la fidélité du client, la réduction des coûts ou les possibilités de croissance. Les recommandations suivantes peuvent être adaptées en fonction des différents groupes de parties prenantes et la valeur créée pour eux par l'organisation.

Comment la valeur est-elle perçue ?



Demandez-vous **qui** est le **consommateur** et **ce qu'il** trouve **d'utile**

- coût
- délai
- qualité
- complexité

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Prenons le cas d'un consommateur d'un service. Qu'est-ce qui les intéresserait dans ce service ?

Notes

Privilégier la valeur



Les **recommandations** suivantes peuvent être adaptées en fonction des différents groupes de **parties prenantes** et la valeur **créée** pour eux par l'organisation.

1. Identifier et comprendre le **consommateur de services**
2. Les **perspectives du client** quant à la **valeur**
3. Cartographie de la **valeur** en fonction des **Résultats** escomptés, qui **changent avec le temps**
4. Comprendre **l'expérience client (CX)** et **l'expérience utilisateur (UX)**

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Pour aborder les parties prenantes et la valeur créée pour elles par l'organisation, vous pouvez suivre les quatre étapes présentées ici. Pour ce faire, posez-vous les questions suivantes :

- Qui est le consommateur de services ?
- Quelle est leur perspective en matière de valeur ?
- Comment les résultats escomptés correspondent-ils à cette valeur ?
- Comment les expériences du client et de l'utilisateur ajoutent-elles à cette valeur ?

CX et UX



- **L'expérience client (CX)** est la **somme** des interactions fonctionnelles et émotionnelles avec un **service et un fournisseur de services**, telles que les perçoit le **client**.
- **L'expérience utilisateur (UX)** se concentre sur les **personnes** qui interagissent avec un **service** et sur **l'expérience** qu'elles retirent de cette **interaction**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



L'expérience client (CX) peut être définie comme l'ensemble des interactions qu'un client a avec une organisation et ses produits. Cette expérience peut déterminer ce que pense le client de l'organisation et de ses produits et services. La CX est à la fois objective et subjective.

L'expérience utilisateur (UX) se concentre sur la manière dont les gens interagissent avec un service et sur l'expérience qu'ils retirent de cette interaction. Elle peut être décrite quantitativement ou qualitativement.

Notes

Notes

Comment appliqueriez-vous ce principe ?

Savoir comment les consommateurs utilisent chaque service

Encourager l'ensemble du personnel à mettre l'accent sur les valeurs.

Mettre l'accent sur la valeur à chaque étape de toute initiative d'amélioration.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Pour appliquer avec succès le principe de concentration sur la valeur, il convient de tenir compte des points clés suivants :

- Savoir comment les consommateurs de services utilisent chaque service**
Comprenez les résultats escomptés, dans quelle mesure chaque service contribue à les atteindre, et comment les consommateurs de services perçoivent le fournisseur de services. Recueillez les retours sur la valeur de façon continue, et pas seulement au début de la relation de service.
- Encourager tous les membres du personnel à privilégier la valeur.** Apprenez au personnel à connaître ses clients et à comprendre ce qu'est la CX.
- Privilégier la valeur lors des activités opérationnelles normales, ainsi que lors des initiatives d'amélioration** L'organisation dans son ensemble contribue à la valeur que le client perçoit. Par conséquent, chaque membre de l'organisation doit maximiser la valeur qu'il crée. La création de valeur ne doit pas être réservée uniquement aux personnes qui travaillent sur des projets stimulants et des nouveautés.
- Privilégier la valeur à chaque étape de toute initiative** d'amélioration. Quiconque participe à une initiative d'amélioration doit comprendre quels résultats l'initiative tente de faciliter, comment la valeur est mesurée et de quelle manière elle doit contribuer à la co-création de cette valeur.

Notes

Nouvelles technologies d'Axle

Su : Responsable produit, Axle Car Hire

Le retrait et la restitution des véhicules est un aspect de notre service que nous envisageons. Ce processus reste très gourmand en main-d'œuvre. Certaines de nos agences locales continuent d'utiliser des formulaires papier pour enregistrer les clients. Les clients ne veulent pas perdre de temps à remplir des formulaires pour d'identification alors que ces informations ont déjà été fournies lors du processus de réservation en ligne.

Pour améliorer le processus d'identification du client, Axle pourrait utiliser la technologie biométrique pour identifier nos clients.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Axle Car Hire envisage d'introduire plusieurs nouvelles technologies dans ses voitures. Ce faisant, il est important qu'ils examinent comment cette nouvelle technologie crée de la valeur à la fois pour Axle et pour ses clients.

Notes

Commencer là où vous êtes

Commencer là où vous êtes



Alors que l'on supprime les méthodes ou services vétustes ou qui n'ont pas réussi et que l'on crée quelque chose de mieux, la tentation peut être grande d'éliminer ce qui a été fait par le passé et de construire quelque chose de complètement nouveau. Il est très rare que cette décision soit nécessaire ou sage.

Cette approche peut être source d'un gaspillage important, non seulement en termes de temps, mais aussi en raison de la perte des services, processus, personnes, outils existants qui pourraient avoir une valeur importante dans l'effort d'amélioration. Ne repartez pas de zéro sans d'abord envisager d'exploiter ce qui est déjà disponible et qui peut être mis à profit.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le message clé du principe de commencer là où vous êtes est : « Ne repartez pas de zéro et ne construisez pas quelque chose de nouveau sans envisager d'exploiter ce qui est déjà disponible et qui peut être mis à profit. Il est probable qu'il y ait beaucoup de choses dans les services et les processus actuels, les programmes, les projets et les personnes qui peuvent être utilisés pour créer le résultat souhaitable. »

Alors que l'on supprime les méthodes ou services vétustes ou qui n'ont pas réussi et que l'on crée quelque chose de mieux, la tentation peut être grande d'éliminer ce qui a été fait par le passé et de construire quelque chose de complètement nouveau. Il est très rare que cette décision soit nécessaire ou sage. Cette approche peut être source d'un gaspillage important, non seulement en termes de temps, mais aussi en raison de la perte des services, processus, personnes, outils existants qui pourraient avoir une valeur importante dans l'effort d'amélioration. Ne repartez pas de zéro sans d'abord envisager d'exploiter ce qui est déjà disponible et qui peut être mis à profit.

Un bon principe est de « ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain! ». Vous devez savoir clairement d'où vous partez ; quel est le bébé que vous devez préserver et quelle est l'eau du bain que vous devez vider ?

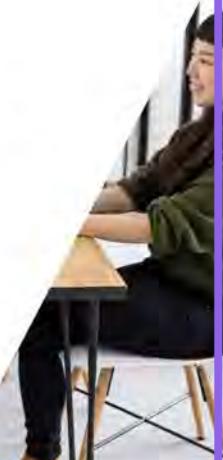
Imaginez le scénario suivant : Vous dirigez une entreprise qui passe de petite à moyenne taille et vous souhaitez remplacer votre ancienne approche en matière de services. Vous disposez d'une ligne d'assistance téléphonique à laquelle répond la personne qui se trouve être libre, et qui envoie généralement quelqu'un directement au bureau de la personne qui éprouve des difficultés. Vous pratiquez également une politique de la porte ouverte, qui permet à quiconque de se présenter au département informatique pour demander de l'aide. Vous allez passer à un modèle de centre de services, avec ticketing. Que voudriez-vous rejeter, et y a-t-il des éléments de l'ancien système qui méritent d'être conservés ?

Notes

Évaluer là où vous êtes

- Les **services et méthodes** déjà en place doivent être mesurés et **observés directement** pour bien comprendre leur **état actuel** et ce qui peut en être réutilisé.
- Demandez à une **personne** ayant peu ou pas de **connaissances** préalables d'observer, car elle n'a pas d'**idées préconçues** et peut voir des choses qui échapperaient à ceux qui sont **impliqués** de près
- Se méfier des rapports (reporting) inexacts/biaisés en obtenant les **données** à la source
- Lorsque vous **observez** une activité, **n'ayez pas peur** de poser des questions « **stupides** »
- Baser les **décisions** sur des informations précises

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente quelques approches qui peuvent s'avérer efficaces pour évaluer votre état actuel. Obtenir des données à la source permet d'éviter les hypothèses qui, lorsqu'elles s'avèrent infondées, peuvent avoir un effet désastreux sur les délais, les budgets, et la qualité des résultats. Une personne ayant peu ou pas de connaissances préalables du service participe à l'observation peut parfois être bénéfique, car elle abordera le service sans idées préconçues et sera plus susceptible de repérer des éléments que ceux plus étroitement impliqués pourraient manquer.

Notes

Utiliser les **mesures** pour faciliter et non remplacer l'analyse des données **observées**, car une dépendance excessive à l'égard des **analyses/rapports** introduit des biais/risques dans la prise de décision.

Bien que certaines **choses** ne puissent être **comprises** qu'en **mesurant** leur effet, l'observation directe est toujours l'option **privilégiée**

Le fait de **mesurer** peut affecter les **résultats et les rendre** imprécis

Par conséquent, les métriques doivent être **pertinentes** et **directement** liées au **résultat** souhaité.

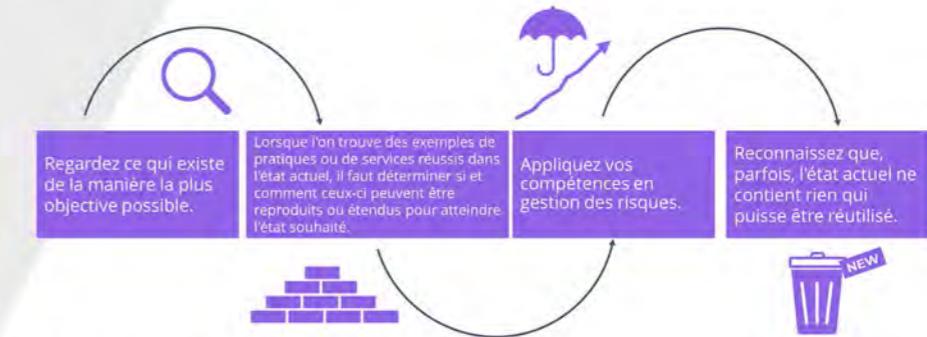
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente quelques approches qui peuvent soutenir la mesure. Trop souvent, les données existantes sont utilisées sans prendre en compte l'investigation personnelle directe. Le fait même de mesurer peut rendre les résultats inexacts. Les gens trouvent des moyens de satisfaire aux critères par lesquels ils sont évalués. Les métriques doivent donc être mesurables et avoir un lien direct avec les résultats et les désirabilités souhaitées. « Lorsqu'une mesure devient une cible, elle cesse d'être une bonne mesure. » Loi de Goodhart

Soyez conscient de la facilité avec laquelle les données peuvent être obtenues. L'analyse d'une quantité excessive de données peut entraver vos efforts au lieu d'être bénéfique. En fin de compte, les données doivent toujours être axées sur la valeur.

Notes

Appliquer le principe



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Comment appliqueriez-vous le principe « Commencer là où vous êtes » ?

Avoir une bonne compréhension de l'état actuel des services et méthodes est important afin de sélectionner les éléments à réutiliser, à modifier ou à exploiter. Pour appliquer ce principe avec succès, prenez en compte ces conseils :

- Examinez ce qui existe aussi objectivement que possible en utilisant le client ou le résultat souhaité en tant que point de départ. Les éléments de l'état actuel sont-ils adaptés au besoin et à l'utilisation ? Il y a probablement beaucoup d'éléments dans les services, pratiques, projets et compétences actuels qui peuvent être utilisés pour créer l'état futur souhaité, à condition que les personnes exerçant ce jugement soient objectives.
- Lorsque l'on trouve des exemples de pratiques ou de services réussis dans l'état actuel, il faut déterminer si et comment ceux-ci peuvent être reproduits ou étendus pour atteindre l'état souhaité. Dans la grande majorité des cas, exploiter ce qui existe déjà réduira la quantité de travail nécessaire pour passer de l'état actuel à l'état souhaité. L'accent doit être mis sur l'apprentissage et l'amélioration, et pas seulement sur la reproduction et l'expansion.
- Appliquez vos compétences en gestion des risques. La réutilisation de pratiques et de processus existants comporte des risques, tels que le fait de persister dans les vieux comportements qui nuisent au service. Il y a également des risques associés à la création de quelque chose de nouveau, par exemple, de nouvelles procédures, qui ne sont pas effectuées correctement. Ces risques doivent être considérés comme faisant partie du processus de prise de décision. Les risques qui découlent de la mise en place ou non d'un changement doivent, quant à eux, être évalués afin de déterminer la meilleure ligne de conduite à adopter.
- Reconnaissez que, parfois, l'état actuel ne contient rien qui puisse être réutilisé. Même s'il peut être souhaitable de réutiliser, d'affecter à un nouvel usage et de recycler voire de revaloriser, dans certains cas le seul moyen d'obtenir le résultat souhaité sera de repartir complètement de zéro. Cependant, il convient de noter que ces situations sont très rares.

Notes

Avancer par itération avec des retours

Avancer par itération avec des retours

Résistez à la tentation de tout faire en même temps. Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon itérative. En organisant le travail en sections plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le message clé du principe de progression itérative avec retours est le suivant : « n'essayez pas de tout faire en même temps ». Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon itérative. En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées en temps opportun, il est plus facile de cibler chaque effort.

Les itérations d'amélioration peuvent être séquentielles ou simultanées, en fonction des exigences de l'amélioration et des ressources qui sont disponibles. Chaque itération individuelle doit être à la fois gérable et gérée, de façon à ce que des résultats tangibles soient livrés en temps opportun et que l'on puisse s'y appuyer pour créer davantage d'améliorations. Une initiative ou un programme d'amélioration majeur peut être organisé en plusieurs initiatives d'amélioration significatives, et chacune d'entre elles peut, à son tour, comprendre des initiatives d'amélioration moindres. L'ensemble de l'initiative ou du programme, ainsi que les itérations qui le composent, doivent être continuellement réévalués et potentiellement révisés pour refléter les changements de circonstances et s'assurer que l'accent mis sur la valeur ne soit pas perdu. Cette réévaluation doit se servir d'un large éventail de canaux et de méthodes de retour pour s'assurer que le statut de l'initiative et sa progression sont bien assimilés.

Un bon principe à cet égard est le suivant : « Comment manger un éléphant ? Une bouchée à la fois ». L'éléphant entier est un repas qu'aucun d'entre nous ne peut gérer. Essayez de penser à une grande initiative qui doit être entreprise ou qui est en cours dans votre organisation. Réfléchissez à la manière dont les éléments de cette initiative peuvent être décomposés et à la manière dont ces éléments plus petits peuvent être testés en toute sécurité.

Notes

Le rôle des retours

Collaborer et promouvoir la visibilité

Avancer par itération avec des retours

Commencer là où vous êtes

Privilégier la valeur

RETOURS

Penser et travailler de façon holistique

Opter pour la simplicité et rester pratique

Optimiser et automatiser

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Qu'il s'agisse d'améliorer un service, un groupe de services, une pratique, un processus, un environnement technique, ou un autre élément de gestion des services, aucune itération d'amélioration ne se produit en vase clos. Pendant que l'itération est en cours, les circonstances peuvent changer et de nouvelles priorités peuvent survenir, et la nécessité de l'itération peut donc être réduite, ou même éliminée. Rechercher et utiliser les retours avant, pendant et après chaque itération permettra de s'assurer que les actions sont ciblées et appropriées, même en cas de changement des circonstances. Les retours peuvent provenir de n'importe où et à n'importe quelle heure.

Notes

L'utilisation de boucles de retours

Les **boucles de retours** sont une technique permettant l'utilisation des **livrables** d'une partie d'un **système** en tant qu'**entrées** pour cette même partie de **système**.

- Réévaluer **en permanence** les initiatives et les itérations qui les composent pour tenir compte de l'évolution des **circonstances**, en recherchant et en utilisant **le retour d'information** avant, pendant et après chaque **itération**.
- Les boucles de **retours** entre les participants les aident à savoir **d'où** vient le travail, où vont les **livrables** et comment leurs **actions** affectent **les résultats**

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le terme boucle des retours est souvent utilisé pour désigner une situation où une partie du livrable d'une activité est utilisée pour une nouvelle entrée. Dans une organisation qui fonctionne bien, les retours sont activement recueillis et traités tout au long de la chaîne de valeur.

Le rôle des retours

- **Rechercher** et utiliser **les retours** avant, pendant et après chaque itération afin de **s'assurer que les actions sont ciblées et appropriées**
- **Recueillir** et traiter activement les **retours** d'information tout au long de la chaîne de valeur pour bien fonctionner
- Utiliser de bons mécanismes de **retours** d'information pour faciliter la compréhension des principales données **subjectives et objectives** sur **l'environnement** dans lequel **l'organisation** travaille
- Identifier et analyser les **retours** d'information et identifier les **améliorations**, les risques et les enjeux

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Des mécanismes de retours bien construits facilitent une meilleure compréhension :

- de perception de l'utilisateur final et du client quant à la valeur créée ;
- de l'efficience et de l'efficacité des activités de la chaîne de valeur ;
- de l'efficacité de la gouvernance des services, ainsi que des contrôles de gestion ;
- des interfaces entre l'organisation et son réseau de partenaires et de fournisseurs ;
- de la demande pour les produits et les services.

Notes

Notes

Associer itération et retours

- Travailler dans un **bloc de temps** avec des boucles des **retours** intégrées dans les **processus**
- Pour plus de **flexibilité**, de **réactivité** aux besoins des clients/de l'organisation, d'aptitude à détecter les **défaillances** et à y **répondre** plus tôt, et pour une meilleure **qualité**
- Avoir des boucles de **retours** entre les **participants** aux activités
- Pour les **aider** à voir d'où vient leur travail, où vont leurs livrables, et comment leurs **actions** et leurs **livrables** affectent les **résultats**, pour une meilleure prise de décisions

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Travailler dans un bloc de temps avec boucles des retours intégrées dans le processus permet :

- d'obtenir une meilleure flexibilité ;
- d'apporter des réponses plus rapides au client et aux besoins du business ;
- de découvrir et de réagir plus tôt en cas de défaillance ;
- d'obtenir une amélioration globale de la qualité.

Disposer de boucles des retours appropriées entre les participants d'une activité leur permet de mieux comprendre d'où provient leur travail, où vont leurs livrables, et comment leurs actions et leurs livrables affectent les résultats, ce qui leur permet de prendre de meilleures décisions.

Notes

L'application Axle : progresser de manière itérative

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axle Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cela fait maintenant trois mois qu'Axle a mis en production la première itération de sa nouvelle application. Nous avons commencé par la rendre disponible uniquement à nos clients VIP de confiance. Nous avons utilisé leurs retours pour affiner le processus de réservation.

L'application Axle : progresser de manière itérative

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'application est désormais facilement configurable, ce qui permet à Axle d'ajouter rapidement de nouvelles fonctionnalités et caractéristiques en fonction des retours des clients.

Notes

L'application Axe : progresser de manière itérative

Su : Responsable produit, Axe Car Hire



Nous avons appris que l'application devait être flexible afin de pouvoir apporter des changements facilement en fonction des exigences des clients en constante évolution. Par exemple, les clients de notre entreprise souhaitaient que l'application enregistre automatiquement la distance parcourue. En collaborant avec notre équipe produits, nous avons pu facilement ajouter cette fonctionnalité.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Appliquer le principe



Comprendre le tout, mais faire quelque chose



L'écosystème étant en perpétuel changement, les retours d'information sont essentiels.



Rapide ne signifie pas incomplet



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Comment appliquez-vous le principe de progression itérative avec retours ?

Pour appliquer ce principe avec succès, prenez en compte ces conseils :

- Comprendre le tout, mais faire quelque chose. Comprendre la situation globale, mais faire quelque chose. Parfois, le pire ennemi de la progression par itérations est la volonté de tout comprendre et de tout justifier. Cela peut entraîner ce que l'on appelle parfois la « paralysie par analyse », c'est-à-dire que l'on passe tellement de temps à analyser la situation, que rien n'est fait pour y remédier. Comprendre la situation dans son ensemble est important, mais faire des progrès l'est également.
- L'écosystème est en constante évolution, les retours sont donc essentiels. Le changement est constant, il est donc important de rechercher et d'utiliser les retours à tout moment et à tous les niveaux.
- Rapidité ne signifie pas incomplet. Le fait qu'une itération soit assez petite pour être effectuée rapidement ne signifie pas qu'elle ne doit pas inclure tous les éléments nécessaires à sa réussite. Chaque itération doit être générée en suivant le concept du produit minimum viable. Un produit minimum viable est une version du produit final qui permet d'avoir le maximum d'apprentissages validés avec le moins d'efforts possible.

Notes

Notes

Collaborer et promouvoir la visibilité



Collaborer et promouvoir la visibilité

Lorsque les initiatives impliquent les bonnes personnes dans les bons rôles, les efforts bénéficient d'une meilleure adhésion, d'une plus grande pertinence (car de meilleures informations sont disponibles pour les prises de décisions) et d'une probabilité accrue de succès à long terme.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le message clé du principe de collaborer et promouvoir la visibilité est « Lorsque les initiatives impliquent les bonnes personnes dans les bons rôles, les efforts bénéficient d'une meilleure adhésion, d'une plus grande pertinence (car de meilleures informations sont disponibles pour les prises de décisions) et d'une probabilité accrue de succès à long terme. »

Des solutions créatives, des contributions enthousiastes, et des perspectives importantes peuvent provenir de sources inattendues. L'inclusion est donc généralement une meilleure politique que l'exclusion. La coopération et la collaboration sont préférables au travail isolé que l'on désigne souvent par le terme « activité en silo ». Les silos peuvent se produire par le comportement des individus et des équipes, mais aussi par des causes structurelles. Cela arrive généralement lorsque les fonctions ou les unités opérationnelles dans une organisation sont incapables ou ne sont pas en mesure de collaborer, car leurs processus, systèmes, documentations et communications sont conçus pour répondre uniquement aux besoins d'une partie spécifique de l'organisation. Appliquer le principe directeur « penser et travailler de façon holistique » peut aider les organisations à éliminer les obstacles entre les silos de travail. La reconnaissance du besoin d'une véritable collaboration fut l'un des facteurs déterminants de l'évolution de ce qu'on appelle désormais DevOps. Sans une collaboration efficace, les techniques Agile, les techniques Lean, les autres référentiels et méthodes ITSM ne fonctionneront pas.

Un bon principe à cet égard est que « l'inclusion est toujours préférable à l'exclusion ». Plus nous sommes nombreux à participer à une décision, meilleure est la décision et meilleur est le résultat final en général, et plus le niveau d'adhésion est élevé. La réalité concomitante est un processus probablement plus long, en particulier si nous recherchons un consensus. Toutefois, il n'est pas nécessaire de rechercher le consensus, mais seulement d'indiquer clairement que nous apprécions la contribution des personnes, sans leur garantir un accord avec le résultat.

Notes

Communication et visibilité



Communiquer pour dans le cadre d'une amélioration !

Accroître l'urgence par la visibilité :

- comprendre le flux des travaux en cours ;
- identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ;
- déceler les gaspillages.

Quelles sont les méthodes actuelles que vous utilisez pour traiter ce problème dans votre propre organisation ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La contribution à l'amélioration de chaque partie prenante à chaque niveau doit être comprise. Il est également important de définir les méthodes les plus efficaces pour s'impliquer auprès d'eux. Par exemple, la contribution des clients à l'amélioration d'un service cloud public peut se faire par l'intermédiaire d'un sondage ou d'une liste de contrôles comprenant les options de différentes fonctionnalités. Pour un groupe de clients internes, la contribution à l'amélioration peut se faire sous la forme de retours sollicités via un atelier ou un outil de collaboration sur l'intranet de l'organisation.

Lorsque les parties prenantes (qu'elles soient internes ou externes) ont une faible visibilité sur la charge de travail et la progression du travail, on risque alors de donner l'impression que le travail n'est pas une priorité. Si une initiative est communiquée à une équipe, à un département, ou à une autre organisation, puis n'est jamais ou rarement mentionnée à nouveau, la perception sera que le changement n'est pas important. De même, lorsque des membres du personnel tentent de prioriser le travail d'amélioration par rapport à d'autres tâches quotidiennes urgentes, celui-ci peut sembler être une activité de faible priorité, sauf si son importance a été rendue transparente et qu'il est appuyé par le management de l'organisation. Une visibilité insuffisante du travail entraîne une mauvaise prise de décision, et ceci a un impact sur la faculté de l'organisation à améliorer ses aptitudes internes.

Pour éviter cela, l'organisation doit effectuer des activités d'analyse critiques telles que :

- comprendre le flux des travaux en cours ;
- identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ;
- déceler les gaspillages.

Réfléchissez aux méthodes que vous utilisez actuellement pour traiter ce problème dans votre propre organisation.

Notes

Paires de collaborations clés

Les personnes et les perspectives nécessaires à une collaboration réussie se trouvent dans toutes les parties prenantes



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Voici quelques exemples de paires de collaborations clés. En tant que fournisseur, votre but principal est de faciliter l'obtention des résultats souhaités par les clients. Cependant, le niveau de collaboration approprié avec les clients conduira, en fin de compte, à de meilleurs résultats pour l'organisation, ses clients et les autres parties prenantes. Les développeurs peuvent collaborer avec d'autres équipes pour s'assurer que ce qui est développé peut être exploité de manière efficiente et efficace, et pour s'assurer que ces équipes sont prêtes, désireuses et capables d'assurer la transition des services nouveaux ou modifiés vers l'exploitation et même de participer aux tests ; les développeurs peuvent travailler avec les équipes opérationnelles pour identifier des défauts ou appliquer des correctifs. Les fournisseurs peuvent collaborer avec l'organisation pour définir les besoins et réfléchir à des solutions, et avec d'autres fournisseurs pour examiner les processus partagés et identifier les opportunités d'optimisation et d'automatisation potentielle.

Promouvoir la visibilité

Rendre le travail transparent pour:

- Permettre une bonne compréhension de la priorisation.
- Soutenir une bonne prise de décision.
- Faciliter la communication et la transmission des messages.

Assurer la fluidité du travail en :

- Comprenant le flux des travaux en cours ;
- Identifiant les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ;
- Détectant les gaspillages.

Améliorer le travail

Travail quotidien



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Une visibilité insuffisante du travail entraîne une mauvaise prise de décision, et ceci a un impact sur la faculté de l'organisation à améliorer ses aptitudes internes. Il sera alors difficile de piloter les améliorations, puisqu'il sera difficile de déterminer clairement lesquelles auront l'impact positif le plus important sur les résultats. Pour éviter cela, l'organisation doit effectuer des activités d'analyse critiques telles que :

- comprendre le flux des travaux en cours ;
- identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire ;
- déceler les gaspillages.

Notes

Notes

Appliquer le principe



Communiquer de façon à ce que le public puisse entendre



Les décisions ne peuvent être prises qu'à partir de données visibles.



Comment appliqueriez-vous le principe de collaboration et de promotion de la visibilité ?

Pour appliquer ce principe avec succès, prenez en compte ces conseils :

- Expliquez que la collaboration n'est pas synonyme de consensus. Collaboration n'est pas synonyme de consensus. Il n'est pas toujours nécessaire, ni même judicieux, d'obtenir un consensus auprès de toutes les personnes impliquées dans une initiative avant de continuer. Certaines organisations sont tellement soucieuses d'obtenir un consensus qu'elles essaient de satisfaire tout le monde et finissent par ne rien faire ou par produire quelque chose qui ne répond véritablement au besoin de personne.
- Communiquer de façon à ce que le public puisse entendre Communiquer de façon à ce que le public puisse entendre. Dans le souci d'intégrer différentes parties prenantes dans la boucle de retours, de nombreuses organisations utilisent des méthodes de communication très traditionnelles, ou utilisent la même méthode pour toutes les communications. Sélectionner la méthode et le message appropriés pour chaque public est essentiel à la réussite.
- Expliquez que les décisions ne peuvent être prises qu'à partir de données visibles. Prendre des décisions en l'absence de données est risqué. Des décisions doivent être prises sur quelles données sont requises, et donc sur le travail qui doit être rendu visible. Collecter les données peut entraîner un coût, et l'organisation doit établir un équilibre entre ce coût et les bénéfices, ainsi que l'utilisation prévue des données.

Notes

Penser et travailler de façon holistique

Penser et travailler de façon holistique



Aucun service, processus, département, fournisseur ou aucune pratique n'évolue en vase clos. Les livrables que l'organisation fournit à elle-même, à ses clients et aux autres parties prenantes souffriront, à moins que l'organisation ne fonctionne de façon intégrée pour gérer l'ensemble de ses activités, plutôt que des parties distinctes. Toutes les activités de l'organisation doivent se focaliser sur la fourniture de valeur.

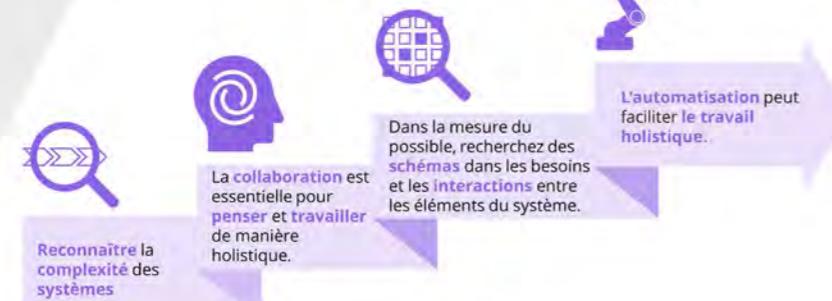
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Le message clé du principe de la pensée et du travail holistiques est le suivant : « aucun service, aucune pratique, aucun processus, aucun département, aucun fournisseur ne fonctionne en vase clos. Les livrables que l'organisation fournit à elle-même, à ses clients et aux autres parties prenantes souffriront, à moins que l'organisation ne fonctionne de façon intégrée pour gérer l'ensemble de ses activités, plutôt que des parties distinctes. Toutes les activités de l'organisation doivent se focaliser sur la fourniture de valeur. »

Les services sont fournis aux consommateurs de services internes et externes grâce à la coordination et l'intégration des quatre dimensions de la gestion des services. Pour adopter une approche holistique de la gestion des services, il convient d'établir une compréhension de la façon dont les parties d'une organisation collaborent de façon intégrée. Une visibilité de bout en bout sur la façon dont la demande est capturée et transformée en résultats est requise. Dans un système complexe, la modification d'un élément peut avoir un impact sur les autres et, le cas échéant, ces impacts doivent être identifiés, analysés et planifiés. Un bon principe à cet égard consiste à « acquérir une compréhension systémique ». Les composants que nous pouvons examiner font partie d'un ensemble plus vaste, et nous devons garder cet ensemble en perspective et tenir compte de l'impact de ce que nous faisons sur le système dans son ensemble. Dans l'optique du développement organisationnel, cela s'appelle la « pensée systémique », et il y a beaucoup de choses à lire à ce sujet après le programme.

Notes

Appliquer le principe



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Comment appliqueriez-vous le principe de la pensée et du travail holistiques ?

Pour appliquer ce principe avec succès, prenez en compte ces conseils :

- Reconnaître la complexité des systèmes Reconnaître la complexité des systèmes. Les différents niveaux de complexités nécessitent différentes heuristiques pour la prise de décision. Appliquer des méthodes et des règles conçues pour un système simple peut s'avérer inefficace ou même néfaste dans un système complexe, où les relations entre les composants sont compliquées et changent plus souvent.
- La collaboration est essentielle pour penser et travailler de manière holistique. La collaboration est un élément clé pour penser et travailler de façon holistique. Si les mécanismes appropriés sont mis en place pour que toutes les parties prenantes concernées collaborent de manière opportune, il est alors possible de traiter toute difficulté de façon holistique sans être indûment retardée.
- Dans la mesure du possible, recherchez des schémas dans les besoins et les interactions entre les éléments du système. Le cas échéant, rechercher des tendances dans les besoins des éléments du système et les interactions entre ces éléments. Appuyez-vous sur les connaissances dans chaque domaine pour identifier ce qui est essentiel à la réussite, et quelles relations entre les éléments influencent les résultats. Ces informations permettent de prévoir les besoins, d'établir des normes et d'obtenir un point de vue holistique.
- L'automatisation peut faciliter le travail holistique. L'automatisation peut faciliter le travail holistique. Si l'opportunité se présente et que les ressources suffisantes sont disponibles, l'automatisation peut soutenir la visibilité de bout en bout de l'organisation et fournir des moyens efficaces de gestion intégrée.

Notes

Opter pour la simplicité et rester pratique



Opter pour la simplicité et rester pratique

Utilisez toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. Un raisonnement axé sur les résultats devrait être utilisé afin de produire des solutions pratiques qui vont mener à des résultats utiles. Si un processus, un service, une action ou une métrique ne parvient pas à produire de la valeur ou un résultat utile, alors vous devez l'éliminer. Bien que ce principe puisse sembler évident, il est souvent ignoré, ce qui se traduit par des méthodes de travail excessivement complexes qui maximisent rarement les résultats ou minimisent rarement les coûts.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le message clé du principe de la pensée et du travail holistiques est le suivant : « aucun service, aucune pratique, aucun processus, aucun département, aucun fournisseur ne fonctionne en vase clos. Les livrables que l'organisation fournit à elle-même, à ses clients et aux autres parties prenantes souffriront, à moins que l'organisation ne fonctionne de façon intégrée pour gérer l'ensemble de ses activités, plutôt que des parties distinctes. Toutes les activités de l'organisation doivent se focaliser sur la fourniture de valeur. »

Les services sont fournis aux consommateurs de services internes et externes grâce à la coordination et l'intégration des quatre dimensions de la gestion des services. Pour adopter une approche holistique de la gestion des services, il convient d'établir une compréhension de la façon dont les parties d'une organisation collaborent de façon intégrée. Une visibilité de bout en bout sur la façon dont la demande est capturée et transformée en résultats est requise. Dans un système complexe, la modification d'un élément peut avoir un impact sur les autres et, le cas échéant, ces impacts doivent être identifiés, analysés et planifiés. Un bon principe à cet égard consiste à « acquérir une compréhension systémique ». Les composants que nous pouvons examiner font partie d'un ensemble plus vaste, et nous devons garder cet ensemble en perspective et tenir compte de l'impact de ce que nous faisons sur le système dans son ensemble. Dans l'optique du développement organisationnel, cela s'appelle la « pensée systémique », et il y a beaucoup de choses à lire à ce sujet après le programme.

Notes

Opter pour la simplicité et rester pratique

Nous éliminons tout ce qui ne fournit aucune valeur, nous utilisons le nombre minimum d'étapes pour atteindre les objectifs et nous nous appuyons sur une réflexion basée sur les résultats pour trouver des solutions pratiques et obtenir des résultats.

- Établissez une perspective globale du travail de l'organisation
- Commencez par une approche simple, puis ajoutez des éléments par la suite
- Essayez de créer une solution pour chaque exception
- Ne perdez pas de vue les objectifs contradictoires

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Tentez de fournir une solution pour chaque exception conduit souvent à une complication excessive. Les concepteurs doivent avoir les exceptions en tête lorsqu'ils créent un processus ou un service, mais ils ne peuvent pas toutes les couvrir. Il faudrait plutôt concevoir des règles qui peuvent être utilisées pour traiter les exceptions d'une manière générale.

Déterminer ce qu'il faut garder

- Lorsque vous analysez une pratique, un processus, un service, une métrique ou une autre cible d'amélioration, demandez-vous toujours si elle contribue à la création de valeur.
- Lors de la conception ou de l'amélioration de la gestion des services, il est préférable de commencer par une approche simple, puis d'ajouter soigneusement des contrôles, des activités ou des métriques lorsqu'ils sont vraiment nécessaires.
- Il est nécessaire d'établir et de communiquer une vue holistique du travail de l'organisation afin que les équipes ou les groupes individuels puissent réfléchir de manière holistique sur la façon dont leur travail est influencé par les autres et a de l'influence à son tour.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Pour que la gestion des services reste simple et pratique, il est essentiel de comprendre exactement comment quelque chose contribue à la création de valeur. Par exemple, une étape d'un processus peut être perçue par le personnel opérationnel concerné comme du temps perdu. Toutefois, du point de vue de l'entreprise, la même étape peut être importante pour garantir une conformité réglementaire, et donc apporter de la valeur d'une manière indirecte, néanmoins importante. Cette diapositive présente quelques conseils clés à prendre en compte pour déterminer ce qu'il faut conserver.

Notes

Objectifs contradictoires

- Lorsque vous concevez, gérez ou exploitez des pratiques, soyez attentif aux objectifs contradictoires - l'organisation doit convenir d'un équilibre entre ses objectifs contradictoires.
- Lorsque vous créez un processus ou un service, tenez compte des exceptions, mais sachez que vous ne pouvez pas toutes les couvrir. Concevez donc des règles générales pour gérer les exceptions.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Lorsque vous concevez, gérez ou exploitez des pratiques, soyez attentif aux objectifs contradictoires. Par exemple, il se peut que l'équipe de management d'une organisation souhaite recueillir de larges quantités de données afin de prendre des décisions, alors que les individus qui doivent tenir les registres souhaitent suivre un processus plus simple qui ne requiert pas autant de saisie de données. À travers l'application de ce principe et des autres principes directeurs, l'organisation doit convenir d'un équilibre entre ses objectifs contradictoires. Dans cet exemple, cela peut signifier que les services doivent uniquement générer des données qui apporteront véritablement de la valeur au processus de prise de décision, et que la tenue des registres doit être simplifiée et automatisée le cas échéant pour maximiser la valeur et réduire le travail qui n'apporte aucune valeur.

Appliquer le principe



Comment appliqueriez-vous le principe de simplicité et de praticité ?

Pour appliquer ce principe avec succès, prenez en compte ces conseils :

- S'assurer qu'il y ait de la valeur. Chaque activité doit contribuer à la création de valeur.
- La simplicité est le summum de la sophistication. La simplicité est la sophistication ultime. Cela peut paraître plus compliqué de simplifier, mais c'est souvent plus efficace.
- Faire moins de choses, mais les faire mieux. Minimiser les activités pour n'inclure que celles qui ont une valeur pour une ou plusieurs parties prenantes. Les parties prenantes pourront ainsi se concentrer sur la création de la plus grande valeur possible à partir de ces activités.
- Respecter le temps des personnes impliquées. Un processus trop compliqué et bureaucratique est l'exemple d'une mauvaise utilisation du temps des personnes impliquées.
- Plus facile à comprendre, plus susceptible d'être adoptée. Pour intégrer une pratique, vérifiez qu'elle est simple à suivre.
- La simplicité est le meilleur moyen d'obtenir des gains rapides. Qu'il s'agisse d'un projet ou de l'amélioration d'activités d'exploitation quotidiennes, les gains rapides (quick wins) permettent aux organisations de démontrer les progrès réalisés et de gérer les attentes des parties prenantes. Travailler de façon itérative avec des retours permettra de livrer rapidement une valeur incrémentale à intervalles réguliers.

Notes

Optimiser et automatiser



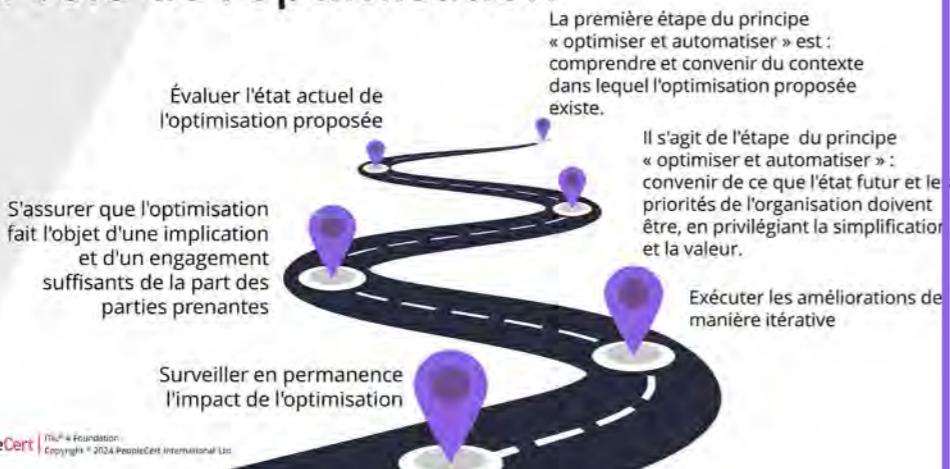
Le message clé du principe d'optimisation et d'automatisation est le suivant : « les organisations doivent maximiser la valeur du travail effectué par leurs ressources humaines et techniques ». Le modèle à quatre dimensions, fournit une vision holistique des différentes contraintes, des types de ressources et des autres domaines qui doivent être pris en considération lors de la conception, de la gestion ou de l'exploitation d'une organisation. La technologie peut aider les organisations prendre de l'expansion et à assumer des tâches fréquentes et répétitives, ce qui permet d'utiliser les ressources humaines pour des prises de décisions plus complexes. Cependant, il n'est pas conseillé de s'en remettre systématiquement à la technologie, sans intervention humaine, parce qu'automatiser dans le simple but d'automatiser peut entraîner une hausse des coûts, tout en fragilisant l'organisation et en limitant sa résilience.

L'objectif de l'optimisation est de rendre quelque chose aussi efficace et utile qu'il le faut. Avant qu'une activité ne puisse être automatisée avec efficacité, elle doit être optimisée dans la mesure du possible et du raisonnable. Il est essentiel de définir des limites en matière d'optimisation des services et des pratiques, car ceux-ci existent au sein d'un ensemble de contraintes qui peuvent inclure des limites financières, des exigences de conformité, des contraintes de temps et la disponibilité des ressources.

Une définition utile de l'automatisation consiste à « faire faire par la technologie ce qu'un être humain faisait auparavant », mais nous pourrions également considérer qu'il s'agit de « donner des limites aux gens », en ce sens que si, par exemple, vous souhaitez demander un smartphone, vous passerez par une série de procédures de qualification (êtes-vous un manager, avez-vous besoin d'accéder à certains systèmes) de sorte que le processus soit objectif et répétable, plutôt que subjectif et facile à remettre en question.

Notes

La voie de l'optimisation



Quelles que soient les techniques spécifiques, la voie de l'optimisation suit ces étapes de haut niveau :

- La première étape du principe « optimiser et automatiser » est : comprendre et convenir du contexte dans lequel l'optimisation proposée existe. Cela inclut de convenir de la vision globale et des objectifs de l'organisation.
- Évaluer l'état actuel de l'optimisation proposée. Cela permettra de comprendre où elle peut être améliorée et quelles opportunités d'amélioration sont susceptibles d'avoir l'impact positif le plus important.
- Il s'agit de l'étape du principe « optimiser et automatiser » : convenir de ce que l'état futur et les priorités de l'organisation doivent être, en privilégiant la simplification et la valeur. Cela implique aussi généralement la standardisation des pratiques et des services, ce qui simplifiera davantage l'automatisation ou l'optimisation ultérieurement.
- S'assurer que l'optimisation fait l'objet d'une implication et d'un engagement suffisants de la part des parties prenantes
- Exécuter les améliorations de manière itérative. Exécuter les améliorations de manière itérative. Utilisez les métriques et autres retours pour vérifier la progression, rester sur la bonne voie et ajuster l'approche de l'optimisation le cas échéant.
- Surveiller continuellement l'impact de l'optimisation. Cela permettra d'identifier les opportunités afin d'améliorer les méthodes de travail.

Notes

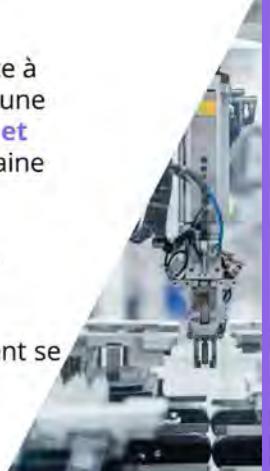
Utiliser l'automatisation



L'automatisation fait généralement référence à l'utilisation de **technologies** pour effectuer une **étape** ou une série d'étapes **correctement et uniformément** avec une intervention humaine limitée ou inexistante.

Standardisation et de **rationalisation** des tâches manuelles.

Les **opportunités d'automatisation** peuvent se trouver partout **au sein de l'organisation**.



L'automatisation fait généralement référence à l'utilisation de technologies pour effectuer une étape ou une série d'étapes correctement et uniformément avec une intervention humaine limitée ou inexistante. Par exemple, pour les organisations qui adoptent le déploiement continu, cela fait référence à la mise en production automatique et continue du code, du développement jusqu'à la production. Cependant, sous sa forme la plus simple, l'automatisation peut également se traduire par la standardisation et la rationalisation des tâches manuelles, comme la définition des règles d'une partie d'un processus afin de permettre une prise de décision « automatique ».

L'efficience peut être considérablement améliorée en réduisant la nécessité d'une intervention humaine pour interrompre et évaluer chaque partie d'un processus. Les opportunités d'automatisation peuvent se trouver partout au sein de l'organisation. Rechercher des opportunités d'automatiser les tâches standard et répétitives peut contribuer à réduire les coûts de l'organisation, à réduire les erreurs humaines, ainsi qu'à améliorer l'expérience des employés.

Notes

Appliquer le principe

Simplifier et/ou optimiser avant d'automatiser.

Définir les métriques.

Utiliser les autres principes directeurs lors de l'application de celui-ci

- Avancer par itération avec des retours
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Privilégier la valeur
- Commencer là où vous êtes

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Comment appliquez-vous le principe d'optimisation et d'automatisation ?

Pour appliquer ce principe avec succès, prenez en compte ces conseils :

- **Simplifier et/ou optimiser avant d'automatiser** Tenter d'automatiser un élément complexe ou sous-optimal ne permettra probablement pas d'atteindre le résultat souhaité. Prenez le temps d'identifier les processus standard et répétitifs dans la mesure du possible, et rationalisez le cas échéant (optimisez). À partir de ce moment, vous pouvez commencer à automatiser.
- **Définir vos métriques** Le résultat escompté et le résultat réel d'une optimisation doivent être évalués à l'aide d'un ensemble de métriques approprié. Utilisez les mêmes métriques pour définir la base de référence et mesurer les accomplissements. Vérifiez que les métriques sont basées sur le résultat et axées sur la valeur.
- **Utiliser les autres principes directeurs lorsque vous appliquez ce principe** Lors de l'optimisation et de l'automatisation, il est judicieux de suivre également les autres principes :
 - **Avancer par itération avec des retours.** L'optimisation et l'automatisation itératives rendront visibles les progrès et augmenteront l'adhésion des parties prenantes pour les itérations futures.
 - **Opter pour la simplicité et rester pratique.** Il est possible que quelque chose soit simple sans être optimisé, utilisez donc ces deux principes ensemble lorsque vous sélectionnez des améliorations.
 - **Privilégier la valeur.** Le choix des éléments à optimiser et à automatiser et la façon de le faire doivent dépendre de ce qui créera le plus de valeur pour l'organisation.
 - **Commencer là où vous êtes** La technologie déjà disponible au sein de l'organisation peut disposer de caractéristiques et de fonctionnalités actuellement inexploitées ou sous-utilisées. Utilisez ce qui existe déjà pour implémenter des opportunités d'optimisation et d'automatisation rapidement et à moindre coût.

Notes

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

- Un **principe directeur** est une **recommandation** pouvant guider une organisation en toutes circonstances.
- Toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la **valeur** pour elle-même.
- Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon **itératrice**.
- S'assurer que les **bonnes personnes** sont impliquées dans les initiatives.
- Aucun service, processus, département, fournisseur ou aucune pratique n'est autonome.
Travailler de façon holistique.
- Opter pour la **simplicité** et utilisez toujours le **nombre minimum d'étapes** pour atteindre un objectif.
- Les organisations doivent **maximiser la valeur** du travail effectué par leurs ressources humaines et techniques.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

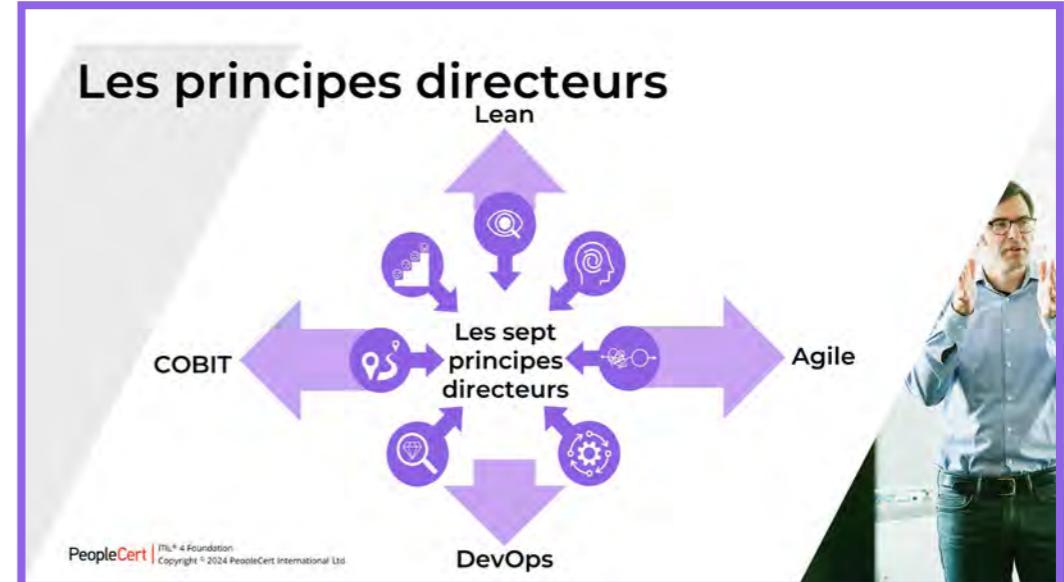
4.2 Utilisation des principes directeurs

Programme de formation

2. Comprendre comment les principes directeurs d'ITIL peuvent aider une organisation à adopter et à adapter la gestion des services

- 2.1 Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux
- 2.2 Expliquer l'utilisation des principes directeurs :
 - a) Privilégier la valeur
 - b) Commencer là où vous êtes
 - c) Avancer par itération avec des retours
 - d) Collaborer et promouvoir la visibilité
 - e) Penser et travailler de façon holistique
 - f) Opter pour la simplicité et rester pratique
 - g) Optimiser et automatiser

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Les principes directeurs se retrouvent également dans de nombreux autres référentiels, méthodes, standards, philosophies et/ou corpus de connaissances, tels que Lean, Agile, DevOps et COBIT. Cela permet aux organisations d'intégrer avec efficacité l'utilisation de plusieurs méthodes dans une approche globale de la gestion des services. Les principes directeurs sont applicables à pratiquement toutes les initiatives et à toutes les relations avec des groupes de parties prenantes. Par exemple, le premier principe, « privilégier la valeur », peut (et doit) être appliqué non seulement aux consommateurs de services, mais aussi à toutes les parties prenantes concernées et à leurs définitions respectives de la valeur.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Décrire la nature et l'utilisation de ces principes directeurs, et les interactions entre eux

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Les principes directeurs vos exemples

- Quels sont les obstacles à l'application des principes directeurs ?
- Comment pouvez-vous surmonter ces obstacles ?

10 minutes



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Réfléchissez à votre propre organisation et aux obstacles que vous pourriez rencontrer dans l'application des principes directeurs. Que pourriez-vous faire pour surmonter ces obstacles ?

Les principes directeurs: tâche

30 minutes

À l'aide du document sur les principes directeurs, réfléchissez à un projet ou à une situation similaire au travail où vous avez appliqué ou auriez pu appliquer ces principes.

- Réfléchissez à la manière dont cela a été ou aurait pu être bénéfique.
- Quels ont été les résultats des circonstances dans lesquelles les principes ont été appliqués ?

Préparez-vous à discuter/réfléchir sur vos résultats avec le groupe pour partager/évaluer les connaissances, les expériences et les applications pratiques.

Reportez-vous
à
votre manuel
de l'apprenant

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Application des principes directeurs



Les principes directeurs **encouragent** et **soutiennent** les organisations dans l'**amélioration continue** à tous les niveaux. Les principes directeurs sont **applicables** à pratiquement toutes les initiatives et à toutes les relations avec des groupes de parties prenantes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un principe directeur est universel et immuable. Elles sont applicables à toute circonstance, situation ou décision à prendre, et pas seulement dans le contexte de la gestion des services. Réfléchissez à la manière dont vous pourriez appliquer les principes à une situation réelle, telle que l'achat de vêtements pour une occasion formelle.

Notes

Notes

Interaction des principes

Les principes directeurs interagissent et dépendent les uns des autres.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

En plus de connaître les principes directeurs d'ITIL, il est aussi important de reconnaître qu'ils interagissent entre eux et dépendent les uns des autres. Par exemple, si une organisation s'engage à avancer par itération avec des retours, elle doit aussi penser et travailler de façon holistique afin de s'assurer que chaque itération d'une amélioration comprend tous les éléments nécessaires pour livrer des résultats tangibles. De même, utiliser des retours appropriés est essentiel à la collaboration, et privilégier ce qui a véritablement de la valeur pour le client permet de rendre les choses plus simples et pratiques.

Les organisations ne doivent pas uniquement utiliser un ou deux principes, mais prendre en compte la pertinence de tous les principes et la façon dont ils s'appliquent ensemble. Tous les principes ne seront pas critiques dans une situation donnée, mais ils doivent tous être passés en revue dès que l'occasion se présente afin de déterminer dans quelle mesure ils sont appropriés.

Notes

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

Les sept principes directeurs :

- Privilégier la valeur
- Commencer là où vous êtes
- Avancer par itération avec des retours
- Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de façon holistique
- Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Quiz de vérification et de réflexion

Question :

1. Que sont les principes directeurs ?
2. Enumérez les sept principes directeurs
3. Que ne faut-il **pas** faire avec les principes directeurs individuels?
4. Achevez le mot manquant.
La [?] de l'optimisation
5. Achevez les mots manquants.
Augmentation de [?] à [?].

Réponses :

1. Un principe directeur est une recommandation pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses buts, à ses stratégies, à son type de tâche ou à sa structure de gestion. Un principe directeur est universel et immuable.
2. Les sept principes directeurs :
 1. Privilégier la valeur
 2. Commencer là où vous êtes
 3. Avancer par itération avec des retours
 4. Collaborer et promouvoir la visibilité
 5. Penser et travailler de façon holistique
 6. Opter pour la simplicité et rester pratique
 7. Optimiser et automatiser
3. Utilisez-les de manière isolée.
4. La **voie** de l'optimisation
5. Accroître l'**urgence** par la **visibilité**.

Quiz - Exemples de questions

Question :

Quelle dimension de la gestion des services est axée sur les activités et la façon dont elles sont coordonnées ?

- A. Organisations et personnes
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus

Quel principe directeur recommande de prendre en considération les quatre dimensions de la gestion des services ?

- A. Penser et travailler de façon holistique
- B. Avancer par itération avec des retours
- C. Privilégier la valeur
- D. Opter pour la simplicité et rester pratique

Quel principe directeur recommande de collecter les données avant de déterminer ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Opter pour la simplicité et rester pratique
- D. Avancer par itération avec des retours

Quelle activité de la chaîne de valeur permet de s'assurer que les personnes comprennent la vision de l'organisation ?

- A. améliorer
- B. planifier
- C. livrer
- D. obtenir/construire

Quel concept ITIL décrit la gouvernance ?

- A. Les sept principes directeurs
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. La chaîne de valeur des services
- D. Le système de valeur des services

Réponses :

Quelle dimension de la gestion des services est axée sur les activités et la façon dont elles sont coordonnées ?

- A. Organisations et personnes
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus**

Quel principe directeur recommande de prendre en considération les quatre dimensions de la gestion des services ?

- A. Penser et travailler de façon holistique**
- B. Avancer par itération avec des retours
- C. Privilégier la valeur
- D. Opter pour la simplicité et rester pratique

Quel principe directeur recommande de collecter les données avant de déterminer ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes**
- C. Opter pour la simplicité et rester pratique
- D. Avancer par itération avec des retours

Quelle activité de la chaîne de valeur permet de s'assurer que les personnes comprennent la vision de l'organisation ?

- A. améliorer
- B. planifier**
- C. livrer
- D. obtenir/construire

Quel concept ITIL décrit la gouvernance ?

- A. Les sept principes directeurs
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. La chaîne de valeur des services
- D. Le système de valeur des services**

Justification :

1. Quelle dimension de la gestion des services est axée sur les activités et la façon dont elles sont coordonnées ?
A. Incorrect. La dimension « organisations et personnes » décrit les rôles et responsabilités, les structures organisationnelles formelles, la culture, ainsi que les compétences et le personnel requis. Réf. 3.1

B. Incorrect. La dimension « information et technologie » comprend les informations et les connaissances nécessaires à la gestion des services, ainsi que les technologies requises, et les informations créées, gérées et utilisées dans le cadre de la fourniture et de la consommation de services, ainsi que les technologies qui supportent et rendent possible ce service. Réf. 3.2

C. Incorrect. La dimension « partenaires et fournisseurs » englobe les relations d'une organisation avec d'autres organisations, impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services. Elle intègre également les contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs. Voir 3.3

D. Correct. La dimension « flux de valeur et processus » est axée sur les activités que l'organisation entreprend et sur la façon dont elles sont organisées, mais aussi sur la façon dont l'organisation favorise la création de valeur pour toutes les parties prenantes de manière efficace et efficiente. Réf. 3.4

2. Quel principe directeur recommande de prendre en considération les quatre dimensions de la gestion des services ?

A. Correct. Le principe directeur « penser et travailler de façon holistique » recommande de tenir compte de tous les aspects d'une organisation lorsqu'il s'agit de fournir de la valeur sous forme de services. Cela inclut les quatre dimensions de la gestion des services (organisations et personnes, information et technologie, partenaires et fournisseurs, flux de valeur et processus). Les services sont fournis aux consommateurs de services internes et externes grâce à la coordination et l'intégration des quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.5

B. Incorrect. Le principe directeur « avancer par itérations avec des retours » vise à diviser les initiatives en parties gérables pouvant être exécutées plus facilement. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.3

C. Incorrect. Le principe directeur « privilégier la valeur » s'assure que tout ce qu'entreprend l'organisation revient à offrir de la valeur aux consommateurs des services. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.1

D. Incorrect. Le principe directeur « opter pour la simplicité et rester pratique » consiste à simplifier les choses en réduisant la complexité et en éliminant toute étape ou activité inutile. Il ne s'intéresse pas principalement aux quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.3.6

3. Quel principe directeur recommande de collecter les données avant de déterminer ce qui peut être réutilisé ?

A. Incorrect. Le principe directeur « privilégier la valeur » stipule que toutes les activités menées par l'organisation doivent revenir, directement ou indirectement, à de la valeur pour elle-même, ses

clients et les autres parties prenantes. Réf. 4.3.1

B. Correct. Le principe directeur de « Commencer là où vous êtes» recommande que «Les services et méthodes déjà en place doivent être mesurés et/ou observés directement pour bien comprendre leur état actuel et ce qui peut en être réutilisé... Obtenir des données à la source permet d'éviter les hypothèses qui, lorsqu'elles s'avèrent infondées, peuvent avoir un effet désastreux sur les délais, les budgets, et la qualité des résultats. » Réf. 4.3.2

C. Incorrect. Le principe directeur « opter pour la simplicité et rester pratique » stipule qu'une organisation doit utiliser toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif. Réf. 4.3.6

D. Incorrect. Le principe directeur « avancer par itérations avec des retours » stipule qu'en organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées dans un délai convenable, l'accent mis sur chaque petite amélioration est plus précis et plus facile à maintenir. Réf. 4.3.3

4. Quelle activité de la chaîne de valeur permet de s'assurer que les personnes comprennent la vision de l'organisation ?

A. Incorrect. L'activité de la chaîne de valeur « améliorer » a pour but de s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services. Réf. 4.5.2

B. Correct. Le but de l'activité de la chaîne de valeur « planifier » est d'assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et une direction des améliorations pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation. Réf. 4.5.1

C. Incorrect. Le but de l'activité de la chaîne de valeur « fournir et soutenir » est de s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes. Réf. 4.5.6

D. Incorrect. Le but de l'activité de la chaîne de valeur « obtenir/construire » consiste à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues. Réf. 4.5.5

5. Quel concept ITIL décrit la gouvernance ?

A. Incorrect. Les sept principes directeurs sont « privilégier la valeur », « commencer là où vous êtes », « avancer par itération avec des retours », « collaborer et promouvoir la visibilité », « penser et travailler de façon holistique », « opter pour la simplicité et rester pratique » et « optimiser et automatiser ». Réf. 4.3

B. Incorrect. Les quatre dimensions de la gestion des services sont « organisations et personnes », « information et technologie », « partenaires et fournisseurs » et « flux de valeur et processus ». Réf. 3.1-3.4

C. Incorrect. Les activités de la chaîne de valeur des services sont « planifier », « améliorer », « impliquer », « conception et transition », « obtenir/construire » et « fournir et soutenir ». Réf. 4.5

D. Correct. Les composants du système de valeur des services sont « principes directeurs », « gouvernance », « chaîne de valeur des services », « pratiques » et « amélioration continue ». Réf. 4.1

Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert

Module 5

Pratiques de gestion d'ITIL 4

5.1 But des pratiques ITIL

5.2 Vue d'ensemble des huit pratiques ITIL

5.3 Pratiques de management essentielles - Partie 1

5.4 Pratiques de management essentielles - Partie 2

5.5 Pratiques de management essentielles - Partie 3



5.1 But des pratiques de l'ITIL

Programme de formation

6. Connaitre le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes :

- a) La gestion de la sécurité de l'information
- b) La gestion des relations
- c) La gestion des fournisseurs
- d) La gestion des actifs informatiques
- e) La surveillance et gestion des événements
- f) La gestion des mises en production
- g) La gestion de la configuration des services
- h) La gestion des déploiements
- i) L'amélioration continue
- j) Habilitation des changements
- k) Gestion des incidents
- l) La gestion des problèmes
- m) Gestion des demandes de service
- n) Centre de services
- o) La gestion des niveaux de service

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Pratiques de gestion

Une pratique de gestion est un ensemble de **ressources organisationnelles** conçues pour l'**exécution de tâches** ou la **réalisation d'un objectif**.

Pratiques de gestion générales
Pratiques de gestion des services
Pratiques de gestion technique

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Dans le cadre d'ITIL, une pratique de gestion est un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. Comme le montre le diagramme, les pratiques peuvent être classées en trois grandes catégories, mais il existe des chevauchements entre elles.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes :

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

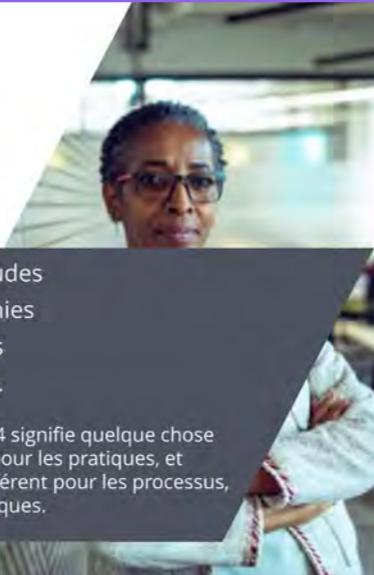
Pratiques de gestion

Comment les pratiques peuvent-elles être appelées autrement dans une organisation ?

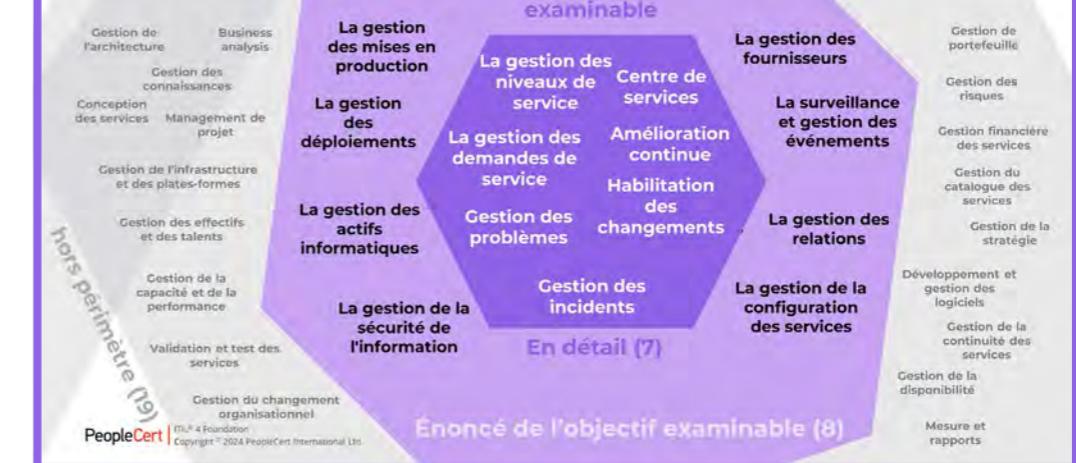
- aptitudes
- hiérarchies
- processus
- procédures.

Cependant, ITIL 4 signifie quelque chose de très spécifique pour les pratiques, et quelque chose de différent pour les processus, qui font partie des Pratiques.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Les 34 pratiques de gestion d'ITIL



Les pratiques peuvent être appelées capacités, hiérarchies, processus ou procédures dans différentes organisations. Certaines organisations peuvent même désigner les pratiques comme des équipes ou des départements, ce qui contribue à créer des silos et à limiter la collaboration. C'est une erreur, car les pratiques sont censées interagir et créer des synergies, plutôt que d'être limitées à des groupes de personnes spécifiques. ITIL 4 désigne quelque chose de très spécifique par le terme Pratiques, et quelque chose de différent et de très spécifique pour les Processus, qui sont un sous-ensemble des Pratiques. Il convient de noter que dans ITIL v3, les pratiques étaient appelées processus. Il est important de ne pas confondre ces termes dans le contexte dans lequel ils sont utilisés dans ITIL 4.

Cette diapositive présente les 34 pratiques ITIL. 19 de ces pratiques ne sont pas incluses dans l'examen Foundation et donc dans cette formation.

15 pratiques ITIL sont requises pour l'examen ITIL 4 Foundation. Huit d'entre elles sont examinables mais ne nécessitent que la connaissance de l'énoncé de l'objectif, et les sept autres sont les pratiques de gestion clés, examinables en profondeur. Des informations sur les 19 pratiques qui ne sont pas couvertes par l'examen sont disponibles sur PeopleCert+, accessible après l'examen.

Pratiques de gestion générales

Amélioration continue

Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services.

Les principales activités qui constituent les pratiques d'amélioration continue sont les suivantes :

```
graph LR; A[encourager l'amélioration continue à travers l'organisation] --> B[obtenir le temps et le budget nécessaires à l'amélioration continue]; B --> C[identifier et enregistrer les opportunités d'amélioration]; C --> D[évaluer et prioriser les opportunités d'amélioration]; D --> E[élaborer des dossiers business pour les actions d'amélioration]; E --> F[planifier et implémenter les améliorations]; F --> G[mesurer et évaluer les résultats de l'amélioration]; G --> H[coordonner les activités d'amélioration à travers l'organisation]; H --> A
```

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services.

Les principales activités qui constituent les pratiques d'amélioration continue sont les suivantes :

- encourager l'amélioration continue à travers l'organisation ;
- obtenir le temps et le budget nécessaires à l'amélioration continue ;
- identifier et enregistrer les opportunités d'amélioration ;
- évaluer et prioriser les opportunités d'amélioration ;
- élaborer des dossiers business pour les actions d'amélioration ;
- planifier et implémenter les améliorations ;
- mesurer et évaluer les résultats de l'amélioration ;
- coordonner les activités d'amélioration à travers l'organisation.

Le champ d'application de la pratique d'amélioration continue englobe le développement de méthodes et de techniques liées à l'amélioration et la diffusion d'une culture d'amélioration continue à travers l'organisation, conformément à sa stratégie globale. L'engagement envers l'amélioration continue et sa pratique doivent être ancrés dans chaque rouage de l'organisation pour éviter que des problèmes d'exploitation quotidienne n'apparaissent et que le travail des grands projets n'éclipse les efforts d'amélioration continue.

L'icône « pratique détaillée » sur la diapositive indique qu'il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront traitées en détail dans un autre sujet. Cette icône sera utilisée tout au long de ce sujet pour mettre en évidence les autres pratiques détaillées.

Notes

La gestion de la sécurité de l'information

- Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités.
- Comprendre et gérer les risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations. Cela comprend également d'autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer que quelqu'un est bien celui qu'il prétend être) et la non-répudiation (s'assurer que quelqu'un ne peut pas nier avoir fait quelque chose).

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de gestion de la sécurité de l'information est de protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités. Comprendre et gérer les risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations. Cela comprend également d'autres aspects de la sécurité de l'information tels que l'authentification (s'assurer que quelqu'un est bien celui qu'il prétend être) et la non-répudiation (s'assurer que quelqu'un ne peut pas nier avoir fait quelque chose). La sécurité requise est établie au moyen de politiques, de processus, de comportements, de la gestion des risques et de contrôles, qui doivent maintenir l'équilibre entre :

- **Prévention** S'assurer que des incidents de sécurité ne se produisent pas.
- **Détection** Déetecter avec rapidité et fiabilité les incidents qui ne peuvent être évités.
- **Correction** Reprendre après les incidents une fois qu'ils sont détectés.

Notes

La gestion des relations

Le but de la pratique de **gestion des relations** est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. Elle inclut l'**identification, l'analyse, la surveillance et l'amélioration continue** des relations avec et entre les parties prenantes.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

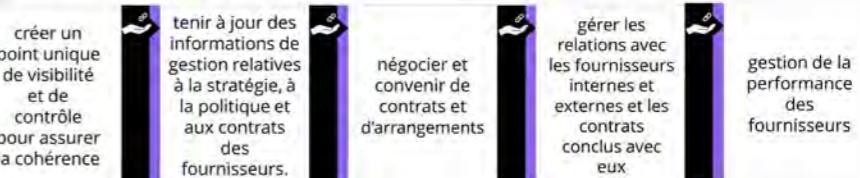
Le but de la pratique de gestion des relations est d'établir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques. Elle inclut l'**identification, l'analyse, la surveillance et l'amélioration continue** des relations avec et entre les parties prenantes.

La pratique de gestion des relations permet de s'assurer que :

- les besoins et les motivations des parties prenantes sont compris et que les produits et les services sont priorisés de manière appropriée ;
- la satisfaction des parties prenantes est élevée et qu'une relation constructive entre l'organisation et les parties prenantes est établie et maintenue ;
- les priorités des clients en matière de produits et services nouveaux ou modifiés, conformément aux résultats opérationnels souhaités, sont établies et articulées efficacement ;
- toute plainte et escalade des parties prenantes sont convenablement traitées grâce à un processus à la fois agréable et formel ;
- les produits et les services facilitent la création de valeur pour les consommateurs de services ainsi que pour l'organisation ;
- l'organisation facilite la création de valeur pour toutes les parties prenantes, conformément à sa stratégie et à ses priorités ;
- les exigences contradictoires des parties prenantes font l'objet d'une médiation appropriée.

La gestion des fournisseurs

Le but de la pratique de **gestion des fournisseurs** est de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée afin de **supporter l'approvisionnement** en **produits et services de qualité**, parfaitement intégrés. Cela implique de créer des relations plus étroites et collaboratives avec les fournisseurs clés afin d'identifier les opportunités de création de **valeur** et réduire le **risque d'échec**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de gestion des fournisseurs est de s'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée afin de **supporter l'approvisionnement** en **produits et services de qualité**, parfaitement intégrés. Cela implique de créer des relations plus étroites et collaboratives avec les fournisseurs clés afin d'identifier les opportunités de création de **valeur** et réduire le **risque d'échec**.

Les activités fondamentales de cette pratique incluent :

- Créer un point unique de visibilité et de contrôle pour assurer la cohérence.** Cela doit englober l'ensemble des produits, des services, des composants de service et des procédures fournis ou exploités par les fournisseurs internes et externes, y compris les clients agissant comme fournisseurs.
- Négocier et convenir de contrats et d'arrangements.** Les accords doivent être alignés sur les besoins de l'organisation et les cibles des services. Les contrats avec les fournisseurs externes nécessiteront peut-être d'être négociés ou convenus par l'intermédiaire des fonctions juridiques, d'acquisition, commerciales ou contractuelles de l'organisation. Un accord interne est passé lorsque l'organisation fait appel à un fournisseur interne.
- Gérer des relations et des contrats avec les fournisseurs internes et externes.** Cette activité doit être effectuée pendant les phases de planification, de construction, d'organisation, de transition et d'exploitation des produits et des services en travaillant étroitement avec la gestion de l'approvisionnement et de la performance.
- Gérer la performance des fournisseurs.** La performance des fournisseurs doit être surveillée pour s'assurer qu'ils respectent les modalités, conditions et cibles de leurs contrats et accords tout en visant à accroître l'optimisation des ressources obtenues des fournisseurs et des produits et services qu'ils fournissent.

Notes

Notes

Pratiques de gestion des services

Habilitation des changements



Le but de la pratique d'**habilitation des changements** est de **maximiser** le nombre de **changements apportés avec succès aux services et aux produits**, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements.

Le périmètre de l'habilitation des changements est défini par chaque organisation. Généralement, il inclut l'ensemble de l'infrastructure informatique, des applications, de la documentation, des processus, des relations avec les fournisseurs, et tout autre élément qui peut avoir un impact direct ou indirect sur un produit ou un service.

Il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront abordées en détail dans un autre sujet.

Gestion des incidents



Le but de la pratique de **gestion des incidents** est de **réduire l'impact négatif** des incidents en **restaurant le fonctionnement normal des services** aussi rapidement que possible.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible.

La gestion des incidents peut avoir un impact considérable sur la satisfaction du client et de l'utilisateur, et sur la façon dont les clients et les utilisateurs perçoivent le fournisseur de services. Chaque incident doit être enregistré et géré afin de veiller à ce qu'il soit résolu dans un délai conforme aux attentes du client et de l'utilisateur.

Il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront abordées en détail dans un autre sujet.

Gestion des actifs informatiques



Le but de la pratique de **gestion des actifs informatiques** est de **planifier** et de **gérer le cycle de vie** complet de tous les actifs informatiques, afin d'aider l'organisation.



maximiser la valeur

Gestion des problèmes



Le but de la pratique de **gestion des problèmes** est de **réduire la probabilité et l'impact** des incidents en **identifiant leurs causes réelles ou potentielles** et en **gérant les solutions de contournement** et les **erreurs connues**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le but de la pratique de gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.

Chaque service contient des erreurs, des défauts ou des vulnérabilités qui peuvent provoquer des incidents et intégrer des erreurs dans les quatre dimensions de la gestion des services. De nombreuses erreurs sont identifiées et résolues avant la mise en production d'un service. Cependant, certaines restent inconnues ou non résolues et peuvent représenter un risque pour les services en production. Dans ITIL, on appelle ces erreurs des problèmes, et ceux-ci sont traités par la pratique de gestion des problèmes.

Il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront abordées en détail dans un autre sujet.

Gestion des mises en production



Le but de la pratique de **gestion des mises en production** est de **mettre à disposition** des services et des fonctionnalités **nouveaux ou modifiés**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le but de la pratique de gestion des mises en production est de mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés. Une mise en production peut se composer de plusieurs composants d'infrastructure et d'application qui fonctionnent ensemble pour fournir une fonctionnalité nouvelle ou modifiée. Elle peut aussi comprendre de la documentation, une formation (pour les utilisateurs ou le personnel informatique), des processus ou des outils mis à jour, ainsi que d'autres composants qui sont requis. Chaque composant d'une mise en production peut être développé par le fournisseur de services ou obtenu auprès d'une tierce partie et intégré par le fournisseur de services.

Notes

Notes

Gestion de la configuration des services



Le but de la pratique de **gestion de la configuration des services** est de s'assurer que **des informations exactes et fiables** sur la configuration des services des fournisseurs, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont **disponibles au moment et à l'endroit requis**.

Cela inclut les informations sur la manière dont les CI sont configurés et les relations entre eux.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Centre de services



La pratique du **centre de services** a pour but de **capturer les demandes de résolution d'incidents et les demandes de service**.

Elle doit également être le point d'entrée et le **point de contact unique** pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de gestion de la configuration des services est de s'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services des fournisseurs, et sur les éléments de configuration qui les supportent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. Cela inclut les informations sur la manière dont les CI sont configurés et les relations entre eux.

La gestion de la configuration des services collecte et gère les informations sur un large éventail d'éléments de configuration, généralement incluant le matériel, les logiciels, les réseaux, les bâtiments, le personnel, les fournisseurs et la documentation. Les services sont également traités comme des CI, et la gestion des configurations aide l'organisation à comprendre de quelle manière les nombreux CI qui contribuent à chaque service fonctionnent ensemble. En règle générale, il existe une relation de travail étroite entre la gestion de la configuration des services et la gestion des actifs informatiques.

La pratique du centre de services a pour but de capturer les demandes de résolution d'incidents et les demandes de service. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs.

Les centres de services fournissent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. La façon dont cette pratique est gérée et fournie peut aller d'une équipe de personnes travaillant par quarts, en passant par un ensemble distribué de personnes connectées virtuellement, jusqu'à des technologies automatisées et des robots. La fonction et la valeur restent les mêmes, quel que soit le modèle.

Il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront abordées en détail dans un autre sujet.

Notes

Notes

Gestion des niveaux de service



Le but de la pratique de 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.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Gestion des demandes de service



Le but de la pratique de gestion des **demandes de service** est de **supporter la qualité convenue** d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par **l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Le but de la pratique de 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.

La gestion des niveaux de service fournit une visibilité de bout en bout sur les services de l'organisation. Pour y parvenir, la gestion des niveaux de service :

- établit une perspective partagée des services et des niveaux de service cibles avec les clients ;
- s'assure que l'organisation respecte les niveaux de service définis grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la publication des métriques pertinentes pour les services identifiés ;
- effectue des revues sur les services afin de s'assurer que l'ensemble des services actuel continue à répondre aux besoins de l'organisation et de ses clients ;
- capture et crée des rapports sur les difficultés de service, en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis.

Il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront abordées en détail dans un autre sujet.

Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace.

L'exécution des demandes de service peut inclure des changements au niveau des services ou de leurs composants ; il s'agit généralement de changements standard. Les demandes de service font partie intégrante de la fourniture de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service, lesquelles sont traitées comme des incidents.

Il s'agit de l'une des sept pratiques qui seront abordées en détail dans un autre sujet.

Gestion des déploiements



Le but de la pratique de **gestion des déploiements** est de **déplacer** du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre **composant nouveaux ou modifiés** vers des **environnements de production**.

Elle peut aussi intervenir dans le déploiement de composants dans d'autres environnements à des fins de tests et de simulation.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Le but de la pratique de gestion des déploiements est de déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production. Elle peut aussi intervenir dans le déploiement de composants dans d'autres environnements à des fins de tests et de simulation.

La gestion des déploiements travaille en étroite collaboration avec la gestion des mises en production et l'habilitation des changements, mais il s'agit d'une pratique distincte. Dans certaines organisations, le terme « fourniture » désigne le déploiement d'une infrastructure, et « déploiement » désigne uniquement les déploiements logiciels, mais, dans le cas présent, le terme « déploiement » désigne ces deux choses.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage



- Les **pratiques de gestion** sont un ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.
- Il y a **34 pratiques au total**, qui couvrent les rubriques de ressources ci-dessus. Seules **15 d'entre elles** doivent faire l'objet d'une compréhension à deux niveaux de détail au niveau de **Fondation**.
- Les pratiques ITIL de gestion sont les suivantes :
 - Pratiques de gestion **générales**
 - Pratiques de gestion **des services**
 - Pratiques de gestion **technique**

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

5.2 Vue d'ensemble des huit pratiques ITIL

Programme de formation

6. Connaitre le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes :
a) La gestion de la sécurité de l'information
b) La gestion des relations
c) La gestion des fournisseurs
d) La gestion des actifs informatiques
e) La surveillance et gestion des événements
f) La gestion des mises en production
g) La gestion de la configuration des services
h) La gestion des déploiements
6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants :
a) Actif informatique
b) Évènement
c) Élément de configuration

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Rappeler le but des huit pratiques ITIL
- Rappeler les définitions de certains termes clés liés aux pratiques ITIL.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Gestion de la sécurité de l'information

Qu'est-ce-que la gestion de la sécurité de l'information ?

La sécurité requise est établie au moyen de politiques, de processus, de comportements, de la gestion des risques et de contrôles, qui doivent maintenir l'équilibre entre :

- Prévention** S'assurer que des incidents de sécurité ne se produisent pas.
- Détection** Déetecter avec rapidité et fiabilité les incidents qui ne peuvent être évités.
- Correction** Reprendre après les incidents une fois qu'ils sont détectés.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de « gestion de la sécurité de l'information » est décrit dans la diapositive 251

La sécurité requise est établie au moyen de politiques, de processus, de comportements, de la gestion des risques et de contrôles, qui doivent maintenir l'équilibre entre :

- Prévention S'assurer que des incidents de sécurité ne se produisent pas.
- Détection Déetecter avec rapidité et fiabilité les incidents qui ne peuvent être évités.
- Correction Reprendre après les incidents une fois qu'ils sont détectés.

Par ailleurs, il est important d'atteindre un équilibre entre le fait de protéger l'organisation contre les menaces, et lui permettre d'innover. Des contrôles de sécurité de l'information trop stricts peuvent s'avérer plus dommageables que bénéfiques ou peuvent être contournés par des personnes qui ne veulent pas compliquer leur travail. Ces contrôles doivent tenir compte de tous les aspects de l'organisation et s'aligner sur son appétit du risque.

Réfléchissez au niveau de contribution que vous pensez que la gestion de la sécurité de l'information apporte à l'ensemble de la chaîne de valeur des services (CVS).

L'exemple suivant rappelle la nature quadridimensionnelle des pratiques ITIL : les praticiens de la sécurité créent toujours des couches de sécurité, de sorte que si l'une d'entre elles échoue, une autre est en attente. Une approche défensive en profondeur de la sécurité vous donne le temps de faire face à une attaque de sécurité sérieuse avant qu'elle ne devienne une brèche. Prenons l'exemple d'une organisation qui dépense des centaines de milliers de dollars en mesures de sécurité, mais qui n'investit pas dans la formation de son personnel. De nombreux outils de sécurité sont donc en place, mais ils peuvent tous être annulés par un seul utilisateur qui est la proie d'une attaque par hameçonnage et transmet son nom d'utilisateur et son mot de passe à une personne extérieure, qui n'a alors plus besoin de s'occuper des mesures de sécurité d'une valeur de plusieurs centaines de milliers de dollars.

Notes

La gestion de la sécurité de l'information d'Axle ?

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Notre application de transport stocke de grands volumes de données sensibles, y compris des informations sur les clients et les cartes de crédit. Notre rôle est de nous assurer que ces données sont sécurisées.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les services d'Axle Car Hire utilisent de nombreuses données sensibles concernant leurs clients. Il est important que ces données soient conservées en toute sécurité.

La gestion de la sécurité de l'information d'Axle ?

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axle Car Hire



Une partie des données est également stockée et traitée par nos partenaires qui nous ont aidés à développer l'application et continuent à en assurer le soutien pour nous.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

La gestion de la sécurité de l'information d'Axle ?

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire



Nous utilisons les données pour analyser la demande des clients et l'utilisation de notre parc automobile, surveiller l'état de nos véhicules et analyser les préférences de nos clients afin de créer des offres sur mesure.

“ ”

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La gestion de la sécurité de l'information d'Axle ?

Henri : DSI, Axle Car Hire



En tant que directeur des systèmes d'information, je veille à ce que les employés et partenaires d'Axle soient conscients de l'importance de la sécurité de l'information et respectent les politiques et les procédures d'Axle en matière de gestion de la sécurité de l'information.

“ ”

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La gestion de la sécurité de l'information d'Axle ?

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Nos consommateurs sont en droit de savoir que leurs données sont en sécurité et ne seront pas utilisées à mauvais escient. Nous effectuons régulièrement des audits externes pour garantir la sécurité des données auprès des parties prenantes et veiller au respect des réglementations nationales et internationales.

“ ”

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

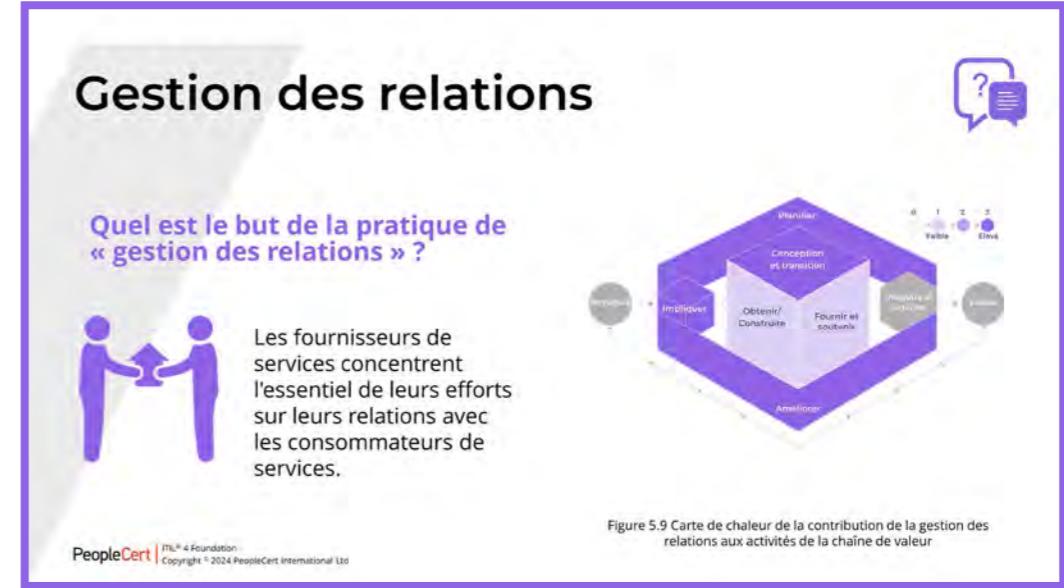


Des figures sous forme de cartes thermiques sont incluses pour chacune des huit pratiques de gestion de ce thème. Les cartes thermiques sont intrinsèquement subjectives et il est important de noter que les valeurs peuvent varier d'une organisation à l'autre.

Cette carte thermique illustre la contribution à la gestion des relations dans la chaîne de valeur des services, celle-ci étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- Planifier** La sécurité de l'information doit être prise en compte dans toutes les activités de planification et doit être intégrée à toutes les pratiques et à tous les services.
- Améliorer** La sécurité de l'information doit être prise en compte dans l'ensemble des activités d'amélioration de la chaîne de valeur pour éviter l'introduction de vulnérabilités lorsque des améliorations sont apportées.
- Impliquer** Les exigences en matière de sécurité de l'information pour les services nouveaux et modifiés doivent être bien comprises et consignées. Tous les niveaux d'implication, de opérationnelle à stratégique, doivent soutenir la sécurité de l'information et encourager les comportements nécessaires. L'ensemble des parties prenantes, y compris les clients, les utilisateurs, les fournisseurs, doivent contribuer à la sécurité de l'information.
- Conception et transition** La sécurité de l'information doit être prise en compte tout au long de cette activité de la chaîne de valeur en concevant des contrôles efficaces qui sont transitionnés en production. La conception et la transition de tous les services doivent tenir compte des aspects de la sécurité de l'information ainsi que de toutes les autres exigences d'utilité et de garantie.
- Obtenir/construire** La sécurité de l'information doit être intégrée à tous les composants en fonction de l'analyse des risques, des politiques, des procédures et des contrôles définis par la gestion de la sécurité de l'information. Cela s'applique aux composants qu'ils soient conçus en interne ou obtenus auprès de fournisseurs.
- Fournir et soutenir** La détection et la correction des incidents de sécurité de l'information doivent faire partie intégrante de cette activité de la chaîne de valeur.

Notes



Le but de la pratique de « gestion des relations » est décrit dans la diapositive 252 En ce qui concerne la gestion des relations, il est nécessaire d'établir/de maintenir des relations entre l'organisation et ses parties prenantes. Les fournisseurs de services concentrent tout naturellement l'essentiel de leurs efforts sur leurs relations avec les consommateurs de services (sponsors, clients et utilisateurs).

La figure 5.9 illustre la contribution de la gestion des relations dans la chaîne de valeur des services , celle-ci étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- Planifier** La gestion des relations fournit des informations sur les exigences et les attentes des clients internes et externes. Elle appuie également l'évaluation et la priorisation stratégique entre les portefeuilles ainsi que l'évaluation des marchés actuels et futurs, aspects essentiels de la planification.
- Améliorer** La gestion des relations vise à harmoniser et coordonner les différentes relations organisationnelles avec les clients internes et externes afin de réaliser les bénéfices visés par l'amélioration continue .
- Impliquer** La gestion des relations est la pratique responsable de l'implication auprès des clients internes et externes pour comprendre leurs exigences et leurs priorités.
- Conception et transition** La gestion des relations joue un rôle clé dans la coordination des retours des clients internes et externes dans le cadre de la conception. Elle permet également d'éviter et de réduire les impacts négatifs sur les clients pendant la transition.
- Obtenir/construire** La gestion des relations fournit les exigences et les priorités des clients pour aider à choisir les produits, les services ou les composants de service à obtenir ou concevoir.
- Fournir et soutenir** La gestion des relations est responsable de s'assurer qu'un niveau élevé de satisfaction des clients et une relation constructive entre l'organisation et ses clients sont établis et maintenus.

Notes



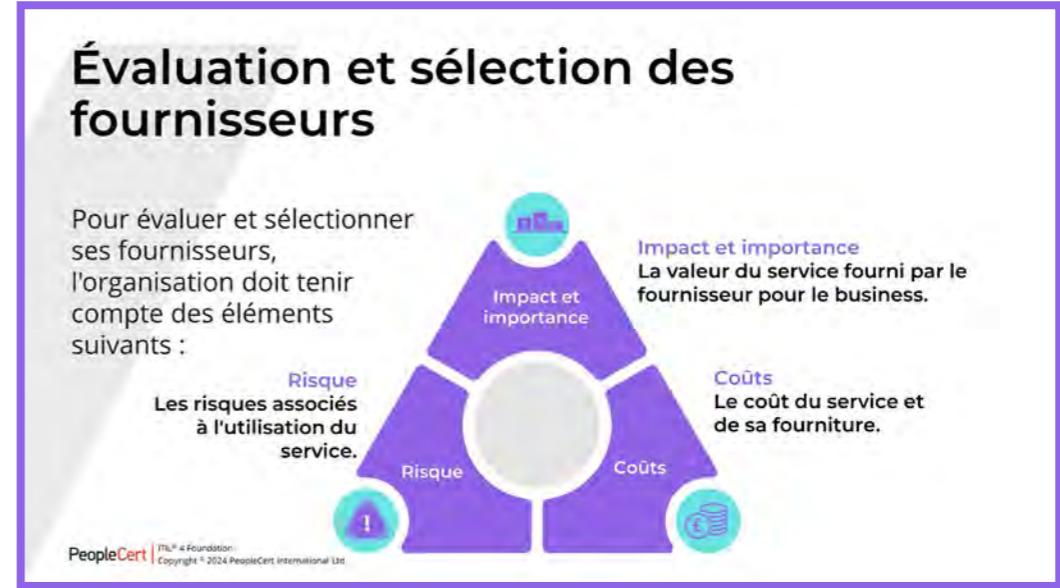
Le but de la pratique de gestion des fournisseurs est présenté dans la diapositive 253.

Les activités centrales de la pratique sont :

- créer un point unique de visibilité et de contrôle pour assurer la cohérence
- négocier et convenir de contrats et d'arrangements
- gérer les relations avec les fournisseurs internes et externes et les contrats conclus avec eux
- gérer la performance des fournisseurs.

Il existe différents types de relations entre une organisation et ses fournisseurs, lesquels sont à prendre en compte dans le cadre de la stratégie d'approvisionnement. Ceux-ci peuvent inclure :

- internalisation
- externalisation
- source unique ou partenariat
- multi-fournisseurs



Pour évaluer et sélectionner ses fournisseurs, l'organisation doit tenir compte des éléments suivants :

- **Importance et impact** La valeur du service fourni par le fournisseur pour le business .
- **Risque** Les risques liés à l'utilisation du service, ainsi que tout risque lié à l'organisation du fournisseur elle-même.
- **Coûts** Le coût du service et de sa fourniture.

Il est également important de tenir compte d'autres facteurs, tels que la volonté ou la faisabilité d'un fournisseur à personnaliser son offre ou à coopérer dans un environnement à fournisseurs multiples, le degré d'influence de l'organisation ou de l'intégrateur de services sur la performance du fournisseur et le degré de dépendance d'un fournisseur envers d'autres fournisseurs.

Contribution de la gestion des fournisseurs à la SVC

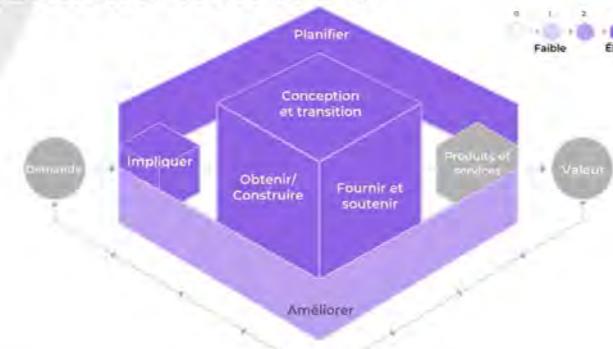


Figure 5.13 Carte de chaleur de la contribution de la gestion des fournisseurs aux activités de la chaîne de valeur

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La figure 5.13 illustre la contribution de la gestion des fournisseurs dans la chaîne de valeur des services, celle-ci étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- **Planifier** La gestion des fournisseurs fournit la stratégie et le plan d'approvisionnement approuvés par l'organisation.
- **Améliorer** Cette pratique identifie les opportunités d'amélioration avec les fournisseurs existants, est impliquée dans le processus d'évaluation et de sélection de nouveaux fournisseurs et fournit une gestion continue de la performance des fournisseurs.
- **Impliquer** La gestion des fournisseurs a la responsabilité d'impliquer tous les fournisseurs, d'évaluer et de sélectionner des fournisseurs, de négocier et de conclure des contrats et des accords ainsi que de la gestion continue des relations avec ces derniers.
- **Conception et transition** La gestion des fournisseurs est responsable de la définition des exigences en termes de contrats et d'accords portant sur des produits ou des services nouveaux ou modifiés, conformément aux besoins et aux cibles de service de l'organisation .
- **Obtenir/construire** La gestion des fournisseurs appuie l'approvisionnement ou l'obtention de produits, de services et de composants de service auprès de tiers .
- **Fournir et soutenir** La performance des fournisseurs de services opérationnels est gérée par cette pratique afin de s'assurer qu'ils respectent les modalités, les conditions et les cibles de leurs contrats et accords.

Pouvez-vous citer des exemples personnels de gestion des fournisseurs tirés de votre propre expérience ?

Notes

Gestion des actifs informatiques



Qu'est-ce que la gestion des actifs informatiques ?

Actif informatique

Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Service informatique

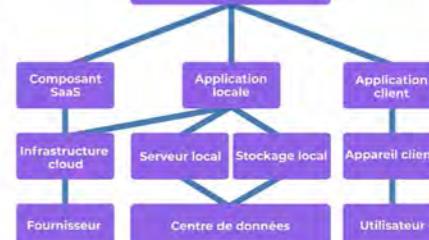


Figure 5.29 Modèle de service simplifié pour un service informatique classique

Le but de la pratique de la gestion des actifs informatiques a été abordé dans la diapositive 257.

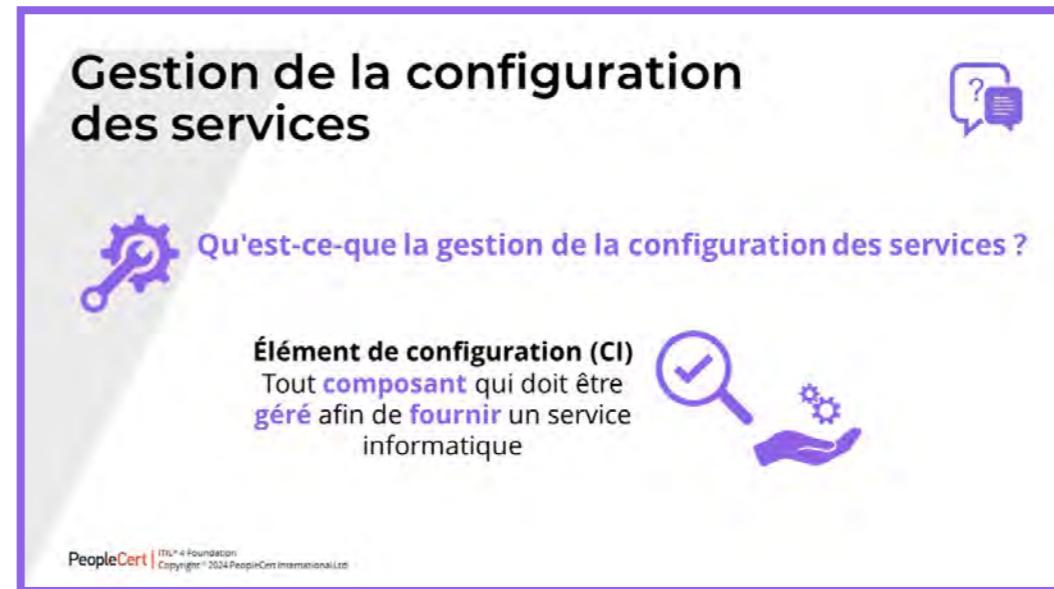
Un actif informatique est un composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques. Le périmètre de la gestion des actifs informatiques inclut en général l'ensemble des logiciels, du matériel, du réseau, des services cloud et des appareils client. Dans certains cas, elle peut également inclure des actifs non informatiques, tels que des bâtiments ou des informations lorsque ceux-ci ont une valeur financière et qu'ils sont nécessaires à la fourniture d'un service informatique.



La figure 5.21 illustre la contribution de la gestion des actifs informatiques à la chaîne de valeur des services, la pratique étant appliquée principalement dans les activités de la chaîne de valeur « conception et transition » et « obtenir/construire » :

- Planifier** La plupart des politiques et des recommandations sur la gestion des actifs informatiques sont issus de la pratique de gestion financière des services. Certaines politiques de gestion des actifs sont guidées par la gouvernance et d'autres sont guidées par des pratiques différentes, telles que la gestion de la sécurité de l'information. La gestion des actifs informatiques peut être considérée comme une pratique stratégique qui aide l'organisation à comprendre et à gérer le coût et la valeur.
- Améliorer** Cette activité de la chaîne de valeur doit prendre en compte l'impact sur les actifs informatiques, et certaines améliorations impliqueront directement la gestion des actifs informatiques pour aider à comprendre et à gérer les coûts.
- Impliquer** Il peut y avoir de la demande de la part des parties prenantes en matière de gestion des actifs informatiques. Par exemple, il est possible qu'un utilisateur signale la perte ou le vol d'un téléphone portable, ou qu'un client ait besoin de rapports sur la valeur de ses actifs informatiques.
- Conception et transition** Cette activité de la chaîne de valeur modifie l'état des actifs informatiques et stimule donc la plupart de l'activité de gestion des actifs informatiques.
- Obtenir/construire** La gestion des actifs informatiques soutient l'approvisionnement en actifs afin de s'assurer que les actifs sont traçables depuis le début de leur cycle de vie.
- Fournir et soutenir** La gestion des actifs informatiques permet de localiser les actifs informatiques, de tracer leurs mouvements et de contrôler leur statut au sein de l'organisation.

Notes



La But (ou finalité) de la pratique de Management de la configuration des services a été abordée sur la diapositive 261.

La définition d'un élément de configuration (CI) est tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique. La gestion de la configuration des services collecte et gère les informations sur un large éventail d'éléments de configuration, généralement incluant le matériel, les logiciels, les réseaux, les bâtiments, le personnel, les fournisseurs et la documentation. Les services sont également traités comme des CI, et la gestion des configurations aide l'organisation à comprendre de quelle manière les nombreux CI qui contribuent à chaque service fonctionnent ensemble. L'image à l'écran est un diagramme simplifié qui illustre comment de nombreux CI contribuent à un service informatique.

Certains éléments peuvent être à la fois des éléments de configuration et des actifs informatiques, tandis que d'autres ne sont spécifiquement que des actifs ou des éléments de configuration. Il n'existe pas de règle unique quant à la manière de les définir. Le fait qu'un élément soit considéré comme un actif informatique ou un élément de configuration n'est pas une propriété inhérente à cet élément. Qui fait cette distinction ? Non pas ITIL, mais le client, ce qui en fait une conversation quelque peu subjective. Une chaise est un actif, mais n'est jamais vraiment considérée comme un CI, alors qu'un ordinateur portable sera toujours un CI. Mais qu'en est-il d'une baie de serveurs ? Est-ce un actif ? Il y aura peut-être une étiquette dessus, mais il y aura certainement une liste indiquant que nous en sommes les propriétaires. Nous pourrions penser que le rack n'est qu'une unité de stockage verrouillable et qu'il n'est donc qu'un actif. Cependant, si vous avez la responsabilité de ce qui entre dans le rack, si vous disposez d'un document de conception et d'une configuration de la manière dont ce rack est censé être, il s'agit alors d'un élément de configuration. Aucune de ces perspectives n'est erronée, et des décisions doivent être prises pour déterminer ce qui entre dans telle ou telle catégorie.

Notes

Contribution de la gestion des configurations des services à la SVC

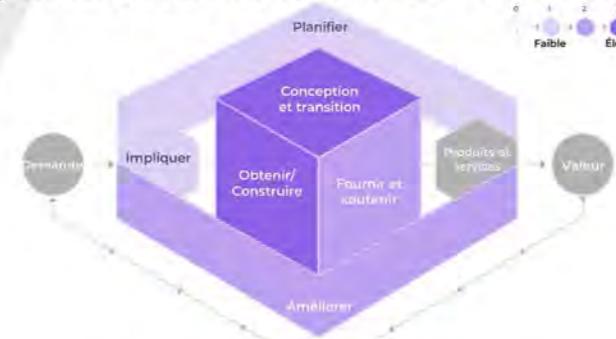


Figure 5.30 Carte thermique de la contribution de la gestion de la configuration des services aux activités de la chaîne de valeur

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La figure 5.30 illustre la contribution de la gestion des configurations à la chaîne de valeur des services, la pratique étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- **Planifier** La gestion des configurations est utilisée pour planifier des services nouveaux ou modifiés.
- **Améliorer** La gestion des configurations, comme tout autre aspect de la gestion des services, doit faire l'objet de mesures et d'améliorations continues. Puisque la valeur de la gestion des configurations provient généralement de sa façon de faciliter les autres pratiques, il est important de comprendre l'utilisation que font ces pratiques des informations de configuration, puis d'identifier comment cela peut être amélioré.
- **Impliquer** Certaines parties prenantes (partenaires et fournisseurs, consommateurs, régulateurs, etc.) peuvent avoir besoin d'informations de configuration et les utiliser, ou fournir leurs informations de configuration à l'organisation.
- **Conception et transition** La gestion des configurations documente la façon dont les actifs fonctionnent ensemble pour créer un service. Ces informations sont utilisées pour soutenir de nombreuses activités de la chaîne de valeur, et sont mises à jour dans le cadre de l'activité de transition.
- **Obtenir/construire** Les enregistrements de configuration peuvent être créés lors de cette activité de la chaîne de valeur , qui décrit les services et les composants nouveaux ou modifiés. Parfois, des enregistrements de configuration sont utilisés pour créer le code ou l'artefact en cours de construction.
- **Fournir et soutenir** Les informations sur les CI sont essentielles pour soutenir le rétablissement des services. Les informations de configuration sont utilisées pour soutenir les activités des pratiques de gestion des incidents et de gestion des problèmes .

Surveillance et gestion des événements



Qu'est-ce-que la surveillance et gestion des événements ?

Un événement



Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique surveillance et gestion des événements est décrit dans la diapositive 258.

Un événement est un changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance. La pratique de surveillance et de gestion des événements gère les événements tout au long de leur cycle de vie afin d'empêcher, de minimiser ou d'éliminer leur impact négatif sur le business. La partie surveillance de la pratique se concentre sur l'observation systématique des services et des CI qui soutiennent les services afin de détecter des conditions potentiellement significatives. La partie gestion des événements se concentre sur l'enregistrement et la gestion de ces changements d'état surveillés qui sont définis par l'organisation en tant qu'événement, la détermination de leur importance ainsi que l'identification et le déclenchement d'une action de contrôle appropriée pour les gérer.

Notes

Notes



La figure 5.22 illustre la contribution de la surveillance et gestion des événements à la chaîne de valeur des services, la pratique étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur, sauf dans l'activité « planifier » :

- Améliorer** La pratique de surveillance et de gestion des événements est essentielle pour observer l'environnement de près afin d'évaluer et d'améliorer de façon proactive son état général et sa stabilité.
- Impliquer** La surveillance et la gestion des événements peuvent être la source d'un engagement interne à faire quelque chose.
- Conception et transition** Les données de surveillance éclairent les décisions en matière de conception. La surveillance est un composant essentiel de la transition : elle fournit des informations sur le succès de la transition dans tous les environnements.
- Obtenir/construire** La pratique de surveillance et gestion des événements soutient les environnements de développement, assurant ainsi leur transparence et leur facilité de gestion.
- Fournir et soutenir** La pratique guide la façon dont l'organisation gère le support interne des événements identifiés et déclenche d'autres pratiques le cas échéant.

Dans quelle mesure la surveillance est-elle suffisante ? Les professionnels de l'informatique aiment tirer le meilleur parti des ressources qui leur sont offertes. Vous pouvez installer un système open source pour surveiller le processeur du serveur, l'utilisation de la mémoire, les routeurs, etc. Si vous n'avez pas créé de seuil pour les notifications, vous risquez de recevoir plus de 600 emails de votre système vous avertissant de choses qui ne sont en fait pas un problème pour votre système. Si vous ne réglez pas cette problématique de seuil, vos analystes ne tarderont pas à créer des règles de boîte de réception pour placer les notifications dans une boîte de réception séparée afin de les consulter plus tard, et elles ne seront jamais consultées. Plus tard, un serveur peut tomber en panne et vous risquez de ne pas le voir parce que le signal s'est perdu dans le bruit des 600 à 800 notifications quotidiennes. En fait, vous avez peut-être manqué tous les signes avant-coureurs pendant la période précédant la défaillance pour la même raison. Votre solution de surveillance doit vous avertir des choses qui comptent réellement, plutôt que de toutes les choses possibles. Vous devez identifier la quantité de surveillance qui générera la valeur dont vous avez besoin.

Notes



Le but de la pratique de gestion des déploiements a été abordée dans la diapositive 266. La gestion des déploiements travaille en étroite collaboration avec la gestion des mises en production et l'habilitation des changements, mais il s'agit d'une pratique distincte. Dans certaines organisations, le terme « fourniture » désigne le déploiement d'une infrastructure, et « déploiement » désigne uniquement les déploiements logiciels, mais, dans le cas présent, le terme « déploiement » désigne ces deux choses. Nous déployons dans un environnement, alors que nous mettons en production les choses entre les mains des utilisateurs. Mise en production : nous déployons d'abord tous les éléments du service, puis nous le mettons en production entre les mains des utilisateurs.

Dans la méthode en cascade, nous déployons tout en une seule fois, puis nous procédons à la mise en production. Si quelque chose ne va pas ou n'est pas tout à fait correct, l'ensemble du déploiement ou de la mise en production est interrompu. Agile décompose ces services et ces fournitures et nous permet de déployer chaque partie lorsqu'elle est prête, même si c'est avant les autres parties. En outre, il n'est pas nécessaire de tout mettre en production en une seule fois ; nous pouvons effectuer un petit test avec quelques utilisateurs, qui pourrait même se dérouler en parallèle avec les mises en production complètes d'autres parties, alors que le déploiement de certains des autres services est toujours en cours. Nous préférerions que ce temps soit le plus court possible, mais nous avons la flexibilité de le faire d'une manière qui convienne à nos ressources, sans pour autant interrompre le projet.

Notes

Approches pour le déploiement

The diagram illustrates four distinct deployment approaches:

- déploiement progressif**: Shows a linear flow from a stack of three boxes to a single monitor.
- déploiement continu**: Shows a circular loop between a stack of boxes and a monitor.
- déploiement en big bang**: Shows a large explosion icon between boxes and a monitor.
- déploiement à flux tiré**: Shows a dashed arrow pointing from a stack of boxes to a monitor.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Il existe un certain nombre d'approches distinctes qui peuvent être utilisées pour le déploiement. De nombreuses organisations associent plusieurs approches selon les spécificités de leurs services et leurs exigences ainsi que la taille, le type et l'impact de la mise en production.

- Déploiement progressif : Les composants nouveaux ou modifiés sont déployés dans une seule partie de l'environnement de production à la fois (aux utilisateurs d'une succursale ou d'un pays par exemple). Cette opération est répétée autant de fois que nécessaire jusqu'à ce que le déploiement soit terminé.
- Fourniture continue : Les composants sont intégrés, testés et déployés lorsqu'ils sont nécessaires, favorisant ainsi les possibilités de fréquentes boucles de retours client.
- Déploiement en big bang : Les composants nouveaux ou modifiés sont déployés vers toutes les cibles au même moment. Cette approche est parfois nécessaire lorsque des dépendances empêchent une utilisation simultanée des anciens et des nouveaux composants. Par exemple, une modification d'un schéma de base de données pourrait ne pas être compatible avec les versions antérieures de certains composants.
- Déploiement à flux tiré : Le logiciel nouveau ou modifié est mis à disposition dans un référentiel contrôlé, et les utilisateurs téléchargent le logiciel sur les appareils des clients quand ils le souhaitent. Cela permet aux utilisateurs de contrôler le moment des mises à jour et d'intégrer le déploiement à la gestion des demandes de services pour leur permettre de solliciter le logiciel uniquement en cas de besoin.

Notes

La gestion des déploiements d'Axle

Marco: Responsable de la fourniture des services informatiques, Axle Car Hire

Nous déployons des changements groupés en utilisant une approche "big bang" pour notre application de réservation dans un environnement de test. Après des tests approfondis des nouvelles fonctionnalités, nous déployons cette version dans notre environnement de production pour la mettre à la disposition de tous nos utilisateurs et clients le jour de la mise en service via le magasin d'applications de leur appareil. Travailler ainsi en cascade nous limite à un ou deux déploiements en moyenne par trimestre. Il arrive fréquemment que le retard d'une fonctionnalité entraîne le retard de l'ensemble de la nouvelle version planifiée.

Nous avons toutefois réalisé qu'il serait plus efficient pour nous de déployer les changements apportés à notre appli de réservation sur une base continue. Les nouvelles fonctionnalités modifications peuvent être déployées individuellement plutôt que dans le cadre d'une offre groupée. Cela nous permet également d'être plus réactifs aux besoins de nos clients!

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Alors qu'Axle Car Hire met en production de nouvelles fonctionnalités pour son application de réservation, elle doit réfléchir à la manière dont elle déploie ces changements.

La gestion des déploiements d'Axle

Su: Responsable produit, Axle Car Hire

Au moment du lancement, nous étions prêts. Le jour même, nos véhicules étaient disponibles à la location. La mise en place d'attentes pendant le déploiement et la réalisation de ces attentes au moment de la mise en production évitent l'insatisfaction des clients. Et le fait de réduire le temps entre le déploiement et la mise en production nous permet de commencer plus rapidement à générer des revenus par rapport au coût de l'investissement dans les nouveaux modèles hybrides.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

La gestion des déploiements d'Axle

Radhika: Analyste business en informatique, Axe Car Hire



Récemment, nous nous sommes rendu compte que nous pouvions utiliser la même logique pour certains de nos services et composants non numériques. Le mois dernier par exemple, nous avons introduit deux tout nouveaux modèles de véhicules hybrides à la location dans certaines grandes villes. Nous avons créé une offre de service promotionnelle pour ces nouvelles voitures, mis à jour nos supports marketing, formé nos techniciens à travailler avec ces nouveaux modèles, et tout a été déployé à l'avance, y compris les véhicules. Ce déploiement s'est produit avant même que le constructeur ne lance officiellement ces voitures hybrides. Bien entendu, nous avons fait cela avec son autorisation. Cette approche de déploiement progressif servira de base aux déploiements futurs dans d'autres villes.

**PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.**

La gestion des déploiements d'Axle

Henri: DSI, Axe Car Hire



Ce partenariat avec notre constructeur nous a permis de bien préparer et d'assurer la réussite du lancement, qui a fait le buzz auprès de nos clients et des leurs.

**PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.**

Notes

Contribution de la gestion des déploiements à la SVC

Figure 5.37 Carte thermique de la contribution de la gestion des déploiements aux activités de la chaîne de valeur

**PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.**

La figure 5.37 illustre la contribution de la gestion des déploiements dans la chaîne de valeur des services, cette pratique s'appliquant principalement aux activités de la chaîne de valeur « conception et transition » et « obtenir/construire », mais aussi « améliorer » :

- Améliorer** Certaines améliorations peuvent nécessiter le déploiement de composants avant leur fourniture, et ceux-ci doivent être planifiés et gérés de la même manière que tout autre déploiement.
- Conception et transition** La gestion des déploiements transfère les composants nouveaux et modifiés vers les environnements de production. Il s'agit donc d'un élément essentiel de cette activité de la chaîne de valeur.
- Obtenir/construire** Les changements peuvent être déployés par incréments dans le cadre de cette activité de la chaîne de valeur. Cela s'applique particulièrement aux environnements DevOps utilisant une chaîne d'outils complète automatisée pour une intégration, une fourniture et un déploiement continu .

Notes

Gestion des mises en production

Qu'est-ce-que la gestion des mises en production ?



Mise en production
Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour utilisation.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Mises en production chez Axle Car Hire

Radhika : analyste business en informatique,
Axe Car Hire



Certains changements peuvent nécessiter un support supplémentaire ou l'introduction de nouveaux composants. Par exemple, Axle Aware a été mis en production avec un nouveau manuel de l'utilisateur pour expliquer le système. Nous nous sommes également assurés que le système Aware pouvait se synchroniser à l'application de réservation Axle avant de l'avoir mis en production.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de gestion des mises en production a été abordé sur la diapositive 260.

La définition d'une mise en production est une version d'un service ou d'une autre CI, ou d'une collection de CI, qui est mise à disposition pour utilisation. Une mise en production peut se composer de plusieurs composants d'infrastructure et d'application qui fonctionnent ensemble pour fournir une fonctionnalité nouvelle ou modifiée. Elle peut aussi comprendre de la documentation, une formation (pour les utilisateurs ou le personnel informatique), des processus ou des outils mis à jour, ainsi que d'autres composants qui sont requis.

Mises en production chez Axle Car Hire

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axe Car Hire



Lorsque nous mettons en production des mises à jour sur notre application de réservation, nous veillons à ce qu'elles soient accompagnées par des campagnes de sensibilisation des utilisateurs et marketing pour nos utilisateurs, nos clients et nos équipes. Nous fournissons une formation spécifique pour le centre de services et les équipes de support internes et externes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Mises en production chez Axle Car Hire

Henri : DSI, Axe Car Hire



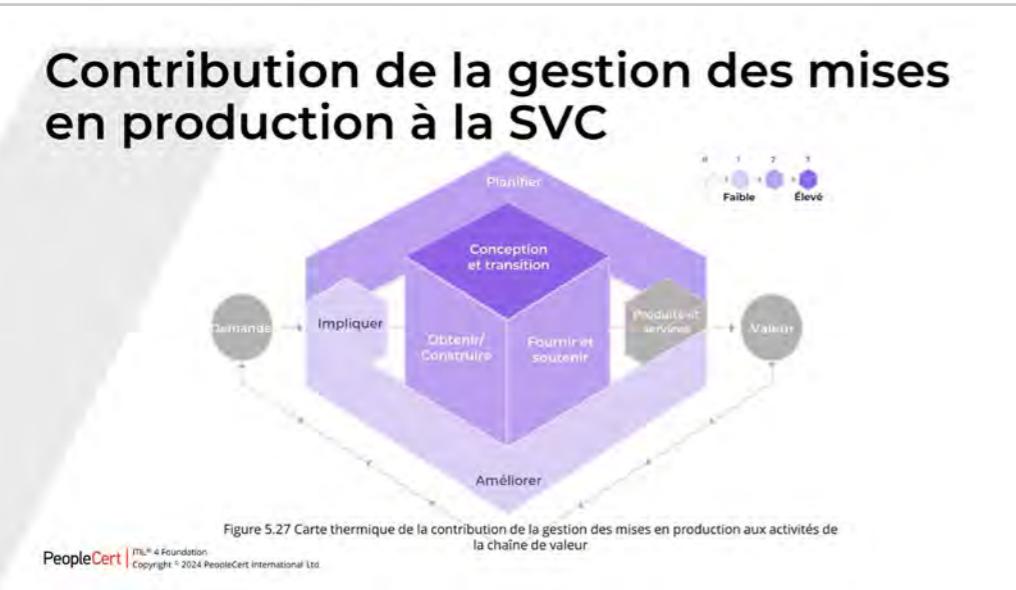
Le support apporté pour la nouvelle application et Axle Aware a réellement contribué à la mise en production de ces deux nouvelles offres, ce qui permet d'obtenir une très bonne première impression et un niveau d'adhésion élevé parmi nos utilisateurs et nos clients, ainsi que nos propres équipes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

À mesure qu'Axe Car Hire introduit de nouvelles mises en production dans son appli de réservation, elle doit s'assurer que ces mises en production sont correctement gérées.

Notes

Notes



La figure 5.27 illustre la contribution de la gestion des mises en production à la chaîne de valeur des services, la pratique étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- **Planifier** Les politiques, les recommandations et les délais des mises en production sont guidés par la stratégie organisationnelle et le portefeuille de services. La taille, le périmètre et le contenu de chaque mise en production doivent être planifiés et gérés.
- **Améliorer** Des mises en production nouvelles ou modifiées sont requises pour fournir des améliorations, et ces améliorations doivent être planifiées et gérées de la même façon que n'importe quelle autre mise en production.
- **Impliquer** Le contenu et le rythme des mises en production doivent être conçus pour répondre aux besoins et aux attentes des clients et des utilisateurs.
- **Conception et transition** La gestion des mises en production s'assure que les services nouveaux ou modifiés sont mis à la disposition des clients de façon contrôlée.
- **Obtenir/construire** Les changements apportés aux composants sont généralement inclus dans une mise en production et fournis de façon contrôlée.
- **Fournir et soutenir** Les mises en production peuvent avoir un impact sur la fourniture et le support. La formation, la documentation, les notes de mise en production, les erreurs connues, les manuels de l'utilisateur, les scripts de support, etc. sont fournis par cette pratique pour faciliter la restauration du service.

Notes

Récapitulatif: Points clés de l'apprentissage

Vous devez connaître le but des **huit pratiques ITIL** que nous venons d'aborder. Les sujets seront inclus dans votre examen.

Définition des termes clés :

- **Actif informatique** : Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.
- **Événement** : tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance.
- **Élément de configuration**: Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

5.3 Pratiques de management essentielles - Partie 1

Programme de formation

6. Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes :
k) Gestion des incidents
m) Gestion des demandes de service
n) Centre de services
6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants :
e) Incident

7. Comprendre 7 pratiques ITIL
7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services :
c) Gestion des incidents
e) Gestion des demandes de service
f) Centre de services

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation | Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Gestion des incidents

Le but de la pratique de gestion des incidents est de _____ l'impact _____ des incidents en restaurant l'exploitation _____ des services aussi rapidement que possible.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation | Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Expliquer en détail trois des sept pratiques (gestion des incidents, gestion des demandes de service et centre de services), y compris la manière dont elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services.
- Rappeler les définitions des termes clés liés aux pratiques ITIL.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation | Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Gestion des incidents



Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de gestion des incidents est de réduire l'impact négatif des incidents en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible.

La gestion des incidents peut avoir un impact considérable sur la satisfaction du client et de l'utilisateur, et sur la façon dont les clients et les utilisateurs perçoivent le fournisseur de services. Chaque incident doit être enregistré et géré afin de veiller à ce qu'il soit résolu dans un délai conforme aux attentes du client et de l'utilisateur. Les délais cibles de résolution sont convenus, documentés et communiqués afin de s'assurer que les attentes sont现实的. Les incidents sont priorisés selon une classification convenue qui permet de s'assurer que les incidents ayant le plus d'impact business sont résolus en premier.

Qu'est-ce qu'un incident ?



La définition d'un incident est une interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un incident est une interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.

Les organisations doivent concevoir leur propre pratique de gestion des incidents pour apporter une gestion et une allocation de ressources appropriées aux différents types d'incidents. Les incidents à faible impact doivent être gérés avec efficience afin de veiller à ce qu'ils ne consomment pas trop de ressources. Les incidents à impact plus large peuvent nécessiter davantage de ressources et une gestion plus complexe. En général, des processus distincts existent pour gérer les incidents majeurs, ainsi que les incidents de sécurité de l'information.

Notes

Notes

Gestion des incidents

Concevoir pour différents types d'incidents	Incidents basés sur un impact variable Incident majeur Incidents liés à la sécurité de l'information
Priorisation des incidents	Basée sur une classification convenue Résoudre d'abord les incidents ayant un impact plus important sur l'organisation
Utiliser un outil robuste pour enregistrer et gérer les incidents	Liaison avec les éléments de configuration, les changements , les problèmes, les erreurs connues et les connaissances, et automatisation de la mise en correspondance des incidents avec les incidents , les problèmes ou les erreurs connues connexes

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'outil et le processus de gestion des incidents doivent être adaptés aux différents types d'incidents. Par exemple, l'urgence et le processus de gestion d'un incident majeur doivent être différents de ceux d'un bourrage d'imprimante. En matière de priorisation, il est essentiel de disposer d'algorithmes de priorisation clairs, convenus et fondés sur des données. Votre outil ITSM doit vous permettre de « remonter la chaîne » entre les CI, les changements, les problèmes, les erreurs connues et les articles de connaissance liés. Il devrait également fournir des capacités de comparaison automatisée des incidents. Prenez le temps de réfléchir à vos outils et à vos processus. Voyez-vous ce conseil à l'œuvre chez eux ?

Outils de gestion des incidents

Que doit faire un outil de gestion des incidents ?

Quels liens pouvez-vous inclure pour soutenir la gestion des incidents ?

- informations sur les incidents
- enregistrements d'incidents.

Les outils modernes peuvent également :



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'outil et le processus de gestion des incidents doivent être adaptés aux différents types d'incidents. Par exemple, l'urgence et le processus de gestion d'un incident majeur doivent être différents de ceux d'un bourrage d'imprimante. En matière de priorisation, il est essentiel de disposer d'algorithmes de priorisation clairs, convenus et fondés sur des données. Votre outil ITSM doit vous permettre de « remonter la chaîne » entre les CI, les changements, les problèmes, les erreurs connues et les articles de connaissance liés. Il devrait également fournir des capacités de comparaison automatisée des incidents. Prenez le temps de réfléchir à vos outils et à vos processus. Voyez-vous ce conseil à l'œuvre chez eux ?

Notes

Notes

Mise à jour des incidents

De bons outils de collaboration peuvent être nécessaires pour assurer une collaboration efficace entre toutes les personnes travaillant sur un incident.



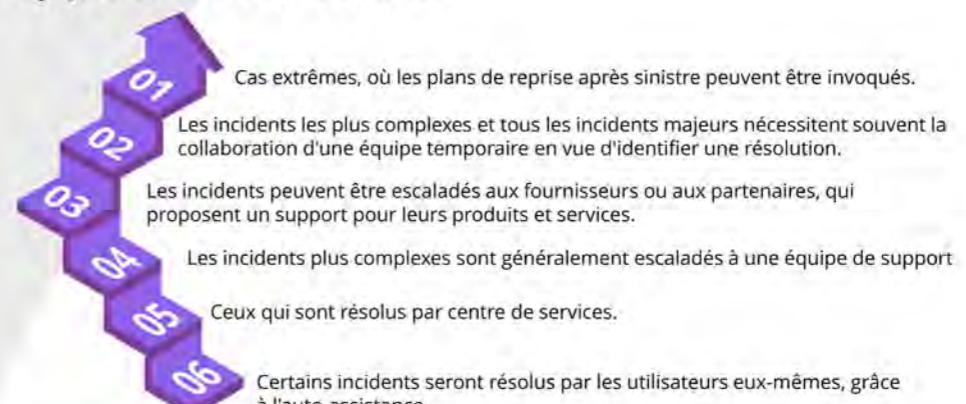
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Il est important que les personnes qui travaillent sur un incident fournissent des mises à jour de qualité en temps voulu. Comme le montre le schéma, ces mises à jour devraient comprendre :

- informations sur les symptômes
- impact sur l'organisation
- CI affectés
- actions achevées
- actions planifiées.

Chacune d'elle doit disposer d'un horodatage et d'informations sur les personnes impliquées, afin que ces personnes ou que celles intéressées puissent être tenues informées. De bons outils de collaboration peuvent également s'avérer nécessaires afin que les personnes qui travaillent sur un incident puissent collaborer avec efficacité.

Types d'incidents

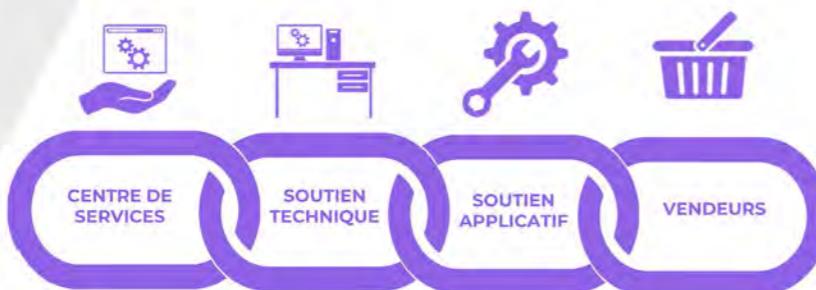


PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Il existe de nombreux types d'incidents. Les incidents peuvent être diagnostiqués et résolus par des individus appartenant à des groupes différents, en fonction de la complexité de la difficulté ou du type d'incident. Tous ces groupes doivent comprendre le processus de gestion des incidents, ainsi que la façon dont leur contribution permet de gérer la valeur, les résultats, les coûts et les risques des services fournis :

- Certains incidents seront résolus par les utilisateurs eux-mêmes, grâce à l'auto-assistance. L'utilisation des enregistrements d'auto-assistance doit être capturée pour être utilisée dans les activités de mesure et d'amélioration (c'est aussi appelé niveau 0).
- Certains incidents seront résolus par le centre de services (niveau 1). La résolution des incidents au niveau 0 ou au niveau 1 est également connue sous le nom d'approche « shift left ».
- Les incidents plus complexes sont généralement escaladés à une équipe de support pour une résolution. Généralement, l'acheminement dépend de la catégorie de l'incident, laquelle devrait permettre en principe d'identifier l'équipe appropriée.
- Les incidents peuvent être escaladés aux fournisseurs ou aux partenaires, qui proposent un support pour leurs produits et services.
- Les incidents les plus complexes et tous les incidents majeurs nécessitent souvent la collaboration d'une équipe temporaire en vue d'identifier une résolution. Cette équipe peut se composer des représentants de nombreuses parties prenantes, notamment le fournisseur de services, les fournisseurs, les utilisateurs, etc.
- Dans certaines situations extrêmes, la résolution d'un incident requiert le déclenchement de plans de reprise après une catastrophe. La reprise après catastrophe est décrite dans la pratique de gestion de la continuité des services.

Collaboration



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Une gestion efficace des incidents requiert souvent un haut degré de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières. Celles-ci peuvent inclure :

- centre de services
- support technique
- support applicatif
- vendeurs.

La collaboration peut faciliter le partage d'informations et l'apprentissage, et aider à résoudre l'incident de façon plus efficiente et efficace.

Swarming

- La **collaboration** facilite le partage d'informations et l'apprentissage, et aide à résoudre l'incident de façon plus **efficiente** et **efficace**.
- Certaines **organisations** utilisent une technique appelée **swarming** pour aider à **gérer les incidents**.
- Le **swarming** implique que de nombreuses parties prenantes **differentes** travaillent ensemble dans un premier temps **jusqu'à ce** qu'il soit possible de déterminer exactement celle qui est la mieux placée pour poursuivre et celles qui peuvent **passer** à d'autres tâches.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le swarming est une technique de gestion des incidents où de nombreuses parties prenantes différentes travaillent ensemble dans un premier temps jusqu'à ce qu'il soit possible de déterminer exactement celle qui est la mieux placée pour poursuivre et celles qui peuvent passer à d'autres tâches. Une autre technique apparentée est le système de commandement de l'incident pour les technologies de l'information, qui permet à des équipes auto-similaires et auto-organisées de s'agrandir et de se réduire rapidement, comme dans le cas des pompiers qui luttent contre les incendies de forêt ; ces deux techniques sont le plus souvent appliquées dans des situations de gestion d'incidents majeurs.

Notes

Notes

Produits et services tiers

Que faudra-t-il mettre en place pour accéder aux produits et services de tiers qui sont utilisés comme composant d'un service ?

Accords
Les produits et services tiers utilisés en tant que composants d'un service nécessitent des contrats de supports qui alignent les obligations du fournisseur sur les engagements pris par le fournisseur de services envers les clients. La gestion des incidents peut nécessiter des interactions fréquentes avec ces fournisseurs.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les produits et services tiers utilisés en tant que composants d'un service nécessitent des contrats de supports qui alignent les obligations du fournisseur sur les engagements pris par le fournisseur de services envers les clients.

La gestion des incidents peut nécessiter une interaction fréquente entre ces fournisseurs, et la gestion routinière de cet aspect des contrats fournisseurs fait souvent partie de la pratique de gestion des incidents. Un fournisseur peut également agir en tant que centre de services, en consignant et en gérant tous les incidents et en les escaladant à des experts en la matière ou à d'autres parties le cas échéant.

Notes



La figure 5.20 illustre la contribution de la gestion des incidents à la chaîne de valeur des services, la pratique étant appliquée principalement dans les activités de la chaîne de valeur « impliquer » et « fournir et soutenir ». Les autres activités, à l'exception de l'activité « planifier », peuvent utiliser des informations sur les incidents afin d'aider à définir des priorités :

- **Planifier :** Les enregistrements d'incidents sont une entrée essentielle des activités de planification au niveau tactique et opérationnel.
- **Améliorer :** Les enregistrements d'incidents sont une entrée essentielle des activités d'amélioration **et** sont priorisés à la fois en termes de fréquence et de sévérité des incidents.
- **Impliquer :** Les incidents sont visibles pour les utilisateurs, et les incidents significatifs **sont également** visibles pour les clients. Une bonne gestion des incidents nécessite **une communication régulière** pour comprendre les difficultés, définir les attentes, **fournir des rapports d'état** et convenir de la résolution de la difficulté afin qu'il puisse être clos.
- **Conception et transition :** Les incidents peuvent avoir lieu dans des environnements de test, **ainsi** que lors de la mise en production et du déploiement du service. Cette pratique **permet de s'assurer que les** incidents sont résolus en temps opportun et de façon contrôlée.
- **Obtenir/construire :** Les incidents peuvent avoir lieu dans les environnements de développement. La pratique de gestion des incidents permet de s'assurer que les incidents sont résolus **en** temps opportun et de façon contrôlée.
- **Fourniretsoutenir:** La gestion des incidents apporte une **contribution importante** au support. Cette activité de la chaîne de valeur comprend **la résolution des incidents** et des problèmes.

Notes

Que fait Axle Car Hire en matière de gestion des incidents ?

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire



Axle fait face à de nombreux incidents potentiels, informatiques et autres. Les voitures peuvent tomber en panne, des accidents de la route peuvent survenir, ou nos clients peuvent être confrontés à un code de la route qu'ils ne connaissent pas.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Que fait Axle Car Hire en matière de gestion des incidents ?

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire



Nous devons aussi nous assurer que ces cas sont suivis par une investigation et des améliorations.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Axle Car Hire fait face à de nombreux incidents potentiels, informatiques et autres. Il est important de les traiter correctement.

Que fait Axle Car Hire en matière de gestion des incidents ?

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axle Car Hire



Une réservation de voiture peut être affectée par une erreur dans notre application, ou par un utilisateur qui se perd à cause d'une erreur de navigation dans notre logiciel. Lorsque des incidents se produisent, nous devons être prêts à restaurer un service normal dès que possible. Nous devons aussi nous assurer que notre équipe sait comment et quand passer des procédures de reprise prédefinies au swarming et à l'analyse collective.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Que fait Axle Car Hire en matière de gestion des incidents ?

Henri : DSI, Axle Car Hire



Axle a développé des processus clairs pour tous types d'incidents, avec des solutions de contournement disponibles pour les cas qui reviennent souvent, comme la crevaison d'un pneu ou la perte de connectivité Internet.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

Notes

Que fait Axele Car Hire en matière de gestion des incidents ?

Radhika : analyste business en informatique, Axele Car Hire



Nos équipes collaborent avec nos fournisseurs et nos partenaires pour assurer une réponse aux incidents rapide et efficace. Nous développons et testons des procédures de reprise avec les partenaires impliqués dans les incidents que nous subissons.

“ Nos équipes collaborent avec nos fournisseurs et nos partenaires pour assurer une réponse aux incidents rapide et efficace. Nous développons et testons des procédures de reprise avec les partenaires impliqués dans les incidents que nous subissons. ”

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Gestion des demandes de service



Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de supporter la **qualité** convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et **initiées par l'utilisateur**, de manière conviviale et efficace.



Initiation → Approbation → Exécution
Gestion

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Gestion des demandes de service

Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de supporter _____ convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et _____, de manière conviviale et efficace.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Essayez de vous rappeler du but de la pratique de gestion des demandes de service en complétant les mots manquants.

Notes

Le but de la pratique de gestion des demandes de service est de supporter la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace.

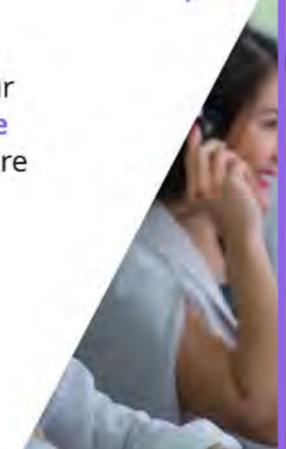
Notes

Qu'est-ce-qu'une demande de service ?

Demande d'un **utilisateur** ou d'un **représentant autorisé** d'un utilisateur qui déclenche une **action de service convenue** dans le cadre de la fourniture normale des services.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Une demande de service est une demande d'un utilisateur ou du représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.

Sur la base de vos connaissances et de votre expérience, pouvez-vous donner des exemples de types de demandes ?

Chaque demande de service peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants :

- une demande concernant une action de fourniture des services (par exemple, fournir un rapport ou remplacer une cartouche d'imprimante) ;
- une demande d'information (par exemple, comment créer un document ou quelles sont les heures d'ouverture de bureau) ;
- une demande de fourniture d'une ressource ou d'un service (par exemple, fournir un téléphone ou un ordinateur à un utilisateur, ou un serveur virtuel à une équipe de développement) ;
- une demande d'accès à une ressource ou à un service (par exemple, fournir l'accès à un fichier ou à un dossier) ;
- les retours, les compliments et les plaintes (par exemple, les plaintes au sujet d'une nouvelle interface ou les compliments à l'attention d'une équipe de support).

Les étapes de l'exécution de la demande

Pensez-vous qu'il existe des lignes directrices et des bonnes pratiques pour traiter avec succès les demandes de service, et qu'est-ce que les gens devraient savoir ?

1. Les étapes doivent être bien connues et avoir fait leurs preuves, convenir des temps d'exécution et fournir une communication claire de l'état d'avancement
2. Les demandes de service et leur exécution doivent être normalisées et automatisées le plus possible.
3. Des politiques doivent être établies pour déterminer quelles demandes de service seront exécutées avec des approbations supplémentaires limitées, voire aucune approbation supplémentaire, afin que cette exécution puisse être rationalisée.
4. Les attentes des utilisateurs vis-à-vis des délais d'exécution doivent être clairement définies, en fonction de ce que l'organisation peut fournir de manière réaliste.
5. Les opportunités d'amélioration doivent être identifiées et implémentées afin de générer des temps d'exécution plus courts et d'exploiter l'automatisation.
6. Les politiques et les flux de travail incluses pour documenter et rediriger les demandes soumises en tant que demandes de service, mais qui doivent en réalité être gérées en tant qu'incidents ou changements.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Notes

Notes

Processus et procédures de demandes

La gestion des demandes de service dépend de processus et de procédures bien conçus, qui sont rendus opérationnels à l'aide d'outils de suivi et d'automatisation pour maximiser l'efficience de la pratique.

Les flux de demandes de service peuvent être simples ou complexes

Le fournisseur de services convient des temps de réalisation et fournit un état clair aux utilisateurs

Quelle que soit la complexité, les étapes pour exécuter la demande doivent être connues et éprouvées.

Certaines demandes de service peuvent être entièrement exécutées via l'automatisation, de la soumission à la clôture, ce qui procure une expérience en libre-service complète.

Lorsque de nouvelles demandes de service doivent être ajoutées au catalogue des services, les modèles de flux de travail existants doivent être mis à profit chaque fois que cela est possible.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Nous abordons ici la nature des processus et des procédures de Management des demandes de service et nous donnons quelques conseils sur la manière de les mettre en place pour qu'ils soient couronnés de succès. Notez le conseil dans l'encadré en bas à droite : pour les demandes souvent répétées, il est essentiel de « passer à gauche » vers le libre-service en amont et l'automatisation en aval pour assurer l'uniformité et l'efficience du traitement des demandes et une bonne expérience client et utilisateur.

Contribution de la gestion des demandes de service à la SVC



Figure 5.35 Carte thermique de la contribution de la gestion des demandes de service aux activités de la chaîne de valeur

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La figure 5.35 illustre la contribution de la gestion des demandes de service à la chaîne de valeur des services, la pratique étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur des services, sauf dans l'activité « planifier » :

- **Améliorer** La gestion des demandes de service peut fournir un canal **pour les initiatives d'amélioration, les compliments et les plaintes des utilisateurs**. Elle contribue également à l'amélioration en fournissant des informations sur les tendances, la qualité et les retours à propos de l'exécution des demandes.
- **Impliquer** La gestion des demandes de service comprend la **communication régulière** pour recueillir les exigences propres à l'utilisateur, définir des attentes et fournir des rapports d'état d'avancement.
- **Conception et transition** Les composants de service standard peuvent être **transférés vers** l'environnement de production via l'**exécution de la demande** de service.
- **Obtenir/construire** L'acquisition de composants de service approuvés préalablement peut **être** exécutée via les demandes de service.
- **Fournir et soutenir** La gestion des demandes de service apporte **une contribution importante** à la fourniture des services normale. Cette activité de la chaîne de valeur se préoccupe principalement de s'assurer que les utilisateurs continuent à **être productifs**, ce qui dépend parfois fortement de l'exécution de **leurs demandes**.

Notes

Notes

Méthodes d'exécution des demandes

Comment les demandes de service peuvent-elles être satisfaites par l'automatisation ?

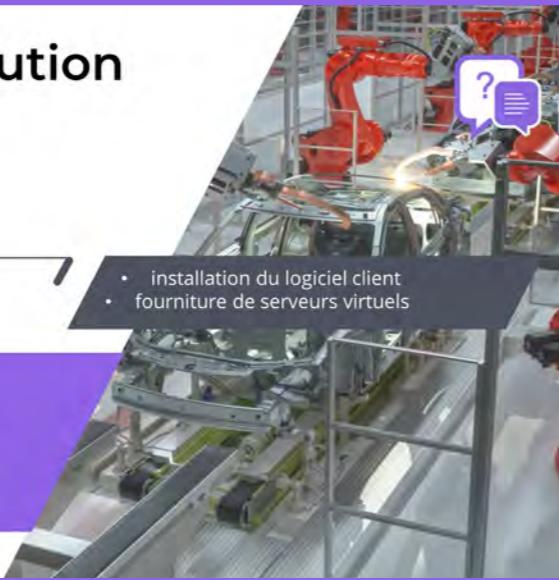
- installation du logiciel client
- fourniture de serveurs virtuels



Catalogue des services

Informations structurées sur tous les services et offres de services d'un fournisseur de services, destinées à un public cible spécifique.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Certaines demandes de service peuvent être entièrement exécutées via l'automatisation, de la soumission à la clôture, ce qui procure une expérience en libre-service complète. L'installation du logiciel client ou la fourniture de serveurs virtuels en sont des exemples.

Centre de services

La pratique du « centre de services » a pour but de capturer les _____ d'incidents _____ et les demandes de service. Elle doit également être le point d'entrée et le point de _____ pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs.



Essayez de vous rappeler du but de la pratique du centre de services en complétant les mots manquants.

Notes

Centre de services

La pratique du « centre de services » a pour but de capturer les **demandes de résolution** d'incidents et les demandes de service. Elle doit également être le point d'entrée et le point de **contact** unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs.



La pratique du centre de services a pour but de capturer les demandes de résolution d'incidents et les demandes de service. Elle doit également être le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs. Dans certaines organisations, le centre de services peut également être appelé help desk, tech support, ou simplement support informatique. Le centre de services fournit bien plus qu'une simple aide aux utilisateurs : en fait, il fournit un service. C'est la raison pour laquelle ce changement de langage a eu lieu. Expliquer que les centres de services fournissent aux utilisateurs un moyen clair de signaler des difficultés, des questions ou des demandes, ainsi que d'obtenir confirmation de leur réception, de les classer, d'en être propriétaires et d'y donner suite. La façon dont cette pratique est gérée et fournie peut aller d'une équipe de personnes travaillant par quarts, en passant par un ensemble distribué de personnes connectées virtuellement, jusqu'à des technologies automatisées et des robots. La fonction et la valeur restent les mêmes, quel que soit le modèle. De nombreuses carrières dans le domaine des technologies de l'information débutent dans le centre de services, de sorte que les analystes peuvent être relativement inexpérimentés. Nous pourrions commettre l'erreur, en conséquence, de sous-estimer leur importance. En réalité, ils sont le visage du fournisseur de services informatiques et les interlocuteurs des utilisateurs. S'ils n'effectuent pas de bonnes performances, toute l'énergie que nous fournissons en coulisses peut produire une expérience client désastreuse. Si les utilisateurs considèrent que le service d'assistance manque de compétences ou n'est pas utile, ils essaieront de le contourner .

Automatisation



Automatisation :

- capture et redirige les difficultés hors périmètre
- fournit un guichet unique pour les demandes simples ou complexes
- crée une bonne expérience client.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Avec l'automatisation accrue et la suppression graduelle de la dette technique, le centre de services se focalise sur la fourniture d'un support pour les personnes et le business plutôt que sur les questions purement techniques. Une partie de ce rôle consiste à saisir et à réorienter les difficultés qui ne relèvent pas de leur périmètre. Ils doivent être un guichet unique afin que les utilisateurs se sentent à l'aise de les approcher pour tout ce dont ils ont besoin, qu'il s'agisse d'une requête très complexe ou d'une demande de smartphone. Pour créer une bonne expérience client, ils ont besoin de bons processus pour traiter les difficultés qui ne sont pas les leurs. Par exemple, si le service d'assistance reçoit un appel indiquant qu'il n'y a plus de papier dans les toilettes du troisième étage, il peut simplement dire à l'appelant d'appeler la Maintenance. Ils peuvent également proposer de contacter la maintenance de l'organisation, de régler la difficulté et de leur demander s'ils souhaitent des retours. En étant prêt à le faire, le centre de services augmente considérablement ses chances d'être perçu comme utile, et recevra donc toutes les demandes qui sont dans son périmètre, et qui seraient autrement perdues.

Notes

Aspects clés d'un bon centre de services



Quels sont les aspects essentiels d'un bon centre de services ?

Quels sont les services qu'un bon centre de services doit fournir ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les centres de services sont de plus en plus utilisés pour arranger, expliquer et coordonner les différents aspects, plutôt que de se contenter de réparer une technologie défectueuse. Le centre de services est devenu une partie essentielle de l'exploitation des services. Le centre de services est devenu un élément essentiel de toute exploitation (ou opération) de services.

Il est également essentiel de comprendre que le centre de services a une influence majeure sur l'expérience utilisateur et sur la façon dont le fournisseur de services est perçu par les utilisateurs. Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique du contexte business plus large, des processus business et des utilisateurs. Les centres de services apportent une valeur ajoutée en comprenant et en agissant sur les actions de l'organisation. Le centre de services doit fournir un lien empathique et informé entre le fournisseur de services et ses utilisateurs.

Aspects clés d'un bon centre de services

Quels sont les aspects essentiels d'un bon centre de services ?

- Il est également essentiel de comprendre que le centre de services a une influence majeure sur l'expérience utilisateur et sur la façon dont le fournisseur de services est perçu par les utilisateurs.

Quels sont les services qu'un bon centre de services doit fournir ?

- Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique du contexte business plus large, des processus business et des utilisateurs.

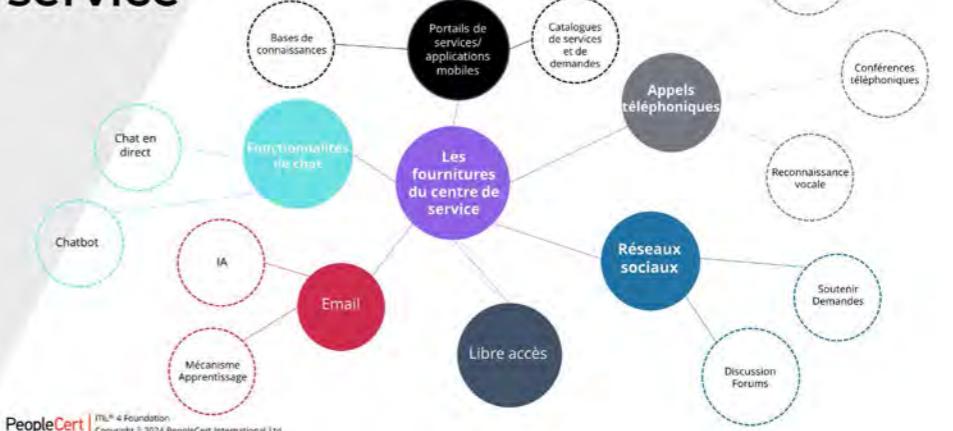
- Centre de services:
 - Apporter une valeur ajoutée en comprenant et en agissant sur les actions de l'organisation
 - Le centre de services doit faire office de lien empathique et informé entre le fournisseur de services et ses utilisateurs.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les centres de services sont de plus en plus utilisés pour arranger, expliquer et coordonner les différents aspects, plutôt que de se contenter de réparer une technologie défectueuse. Le centre de services est devenu une partie essentielle de l'exploitation des services. Le centre de services est devenu un élément essentiel de toute exploitation (ou opération) de services.

Il est également essentiel de comprendre que le centre de services a une influence majeure sur l'expérience utilisateur et sur la façon dont le fournisseur de services est perçu par les utilisateurs. Une autre caractéristique clé d'un bon centre de services est sa compréhension pratique du contexte business plus large, des processus business et des utilisateurs. Les centres de services apportent une valeur ajoutée en comprenant et en agissant sur les actions de l'organisation. Le centre de services doit fournir un lien empathique et informé entre le fournisseur de services et ses utilisateurs.

Prestations du centre de service



Le centre de services fournit plusieurs canaux d'accès. Ceux-ci peuvent inclure :

- Les appels téléphoniques, qui peuvent comprendre une technologie spécialisée, comme un serveur vocal interactif (IVR), des appels de conférence, la reconnaissance vocale, etc. ;
- Les portails des services et les applications mobiles, pris en charge par le catalogue des services et des requêtes, ainsi que les bases de connaissance ;
- La discussion, via live chat et chatbots ;
- Les e-mails pour enregistrer et mettre à jour ainsi que les enquêtes de suivi et les confirmations. Les e-mails non structurés peuvent être difficiles à traiter, mais les technologies émergentes basées sur l'intelligence artificielle et sur l'apprentissage automatique, commencent à traiter ce point ;
- Les centres de services en libre accès deviennent plus répandus dans certains secteurs, comme l'éducation supérieure, où les pics d'activité élevés exigent une présence physique ;
- Les messages texte et les messageries des réseaux sociaux, qui sont utiles pour partager des notifications en cas d'incidents majeurs, et pour contacter des groupes de parties prenantes spécifiques, mais qui peuvent également être utilisés pour permettre aux utilisateurs de demander du support ;
- Les réseaux sociaux d'entreprise et publics, ainsi que les forums de discussion, pour contacter le fournisseur de services et le support entre les pairs.

Notes

Notes

Support fournit par le centre de services

- des systèmes de téléphonie intelligents, qui incorporent l'intégration ordinateur-téléphonie, l'IVR, et la distribution d'appels automatique ;
- des systèmes de flux de travail pour l'acheminement et l'escalade ;
- des systèmes de gestion des effectifs et de planification des ressources ;
- une base de connaissances ;
- un enregistrement des appels et un contrôle de la qualité ;
- des outils d'accès à distance ;
- un tableau de bord et des outils de surveillance ;
- des systèmes de gestion des configurations.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Certains centres de services disposent d'une fenêtre de support limitée où une couverture de services est disponible (par exemple, entre 8 h 00 et 20 h 00 du lundi au vendredi). Par conséquent, le personnel doit travailler par roulement afin de fournir des niveaux de support uniformes. Dans certains cas, le centre de services est une équipe physique qui travaille dans un même endroit. Un centre de services centralisé nécessite des technologies de support, comme :

- des systèmes de téléphonie intelligents, qui incorporent l'intégration ordinateur-téléphonie, l'IVR, et la distribution d'appels automatique ;
- des systèmes de flux de travail pour l'acheminement et l'escalade ;
- des systèmes de gestion des effectifs et de planification des ressources ;
- une base de connaissances ;
- un enregistrement des appels et un contrôle de la qualité ;
- des outils d'accès à distance ;
- un tableau de bord et des outils de surveillance ;
- des systèmes de gestion des configurations.

Dans d'autres cas, un centre de services virtuel permet d'avoir des agents dispersés géographiquement, qui travaillent depuis plusieurs endroits. Un centre de services virtuel nécessite une technologie de support plus sophistiquée, impliquant un acheminement et une escalade plus complexes : ces solutions sont souvent basées sur le cloud.

Compétence en matière de centre de services

Quelles compétences doit posséder le personnel du centre de services ?

- excellentes compétences en matière de service à la clientèle
 - empathie
 - l'analyse des incidents et leur priorisation
 - une communication efficace
 - l'intelligente émotionnelle.

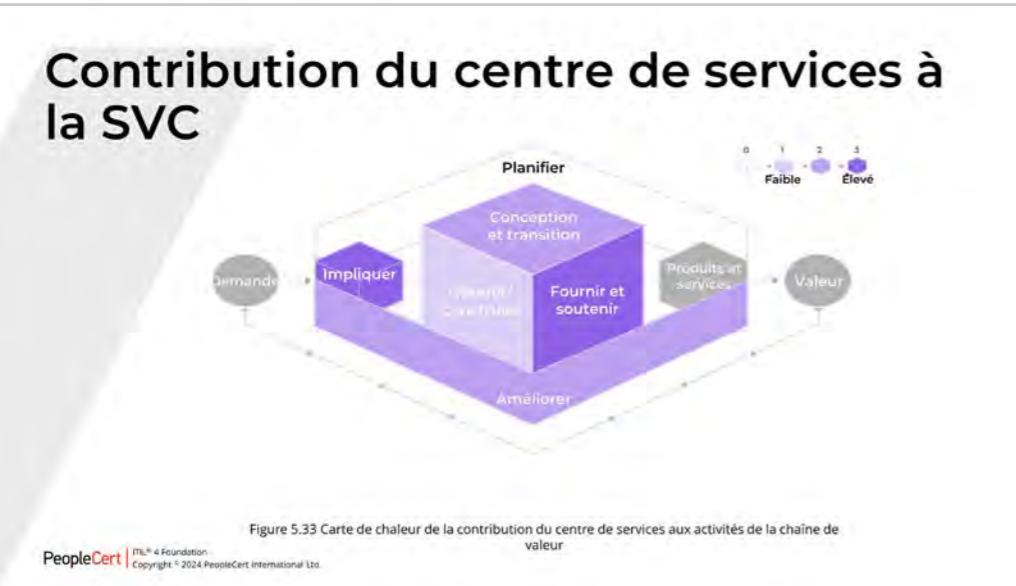
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



- excellentes compétences en matière de service à la clientèle
- empathie
- l'analyse des incidents et leur priorisation
- une communication efficace
- l'intelligente émotionnelle.

Notes

Notes



La figure 5.33 illustre la contribution du centre de services à la chaîne de valeur des services, la pratique étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur, sauf dans l'activité « planifier » :

- **Améliorer** Les activités du centre de services sont constamment surveillées et évaluées afin de soutenir l'amélioration continue, l'alignement et la création de valeur. Les retours des utilisateurs sont recueillis par le centre de services pour soutenir l'amélioration continue.
- **Impliquer** Le centre de services est le canal principal pour l'implication tactique et opérationnelle avec les utilisateurs.
- **Conception et transition** Le centre de services fournit un canal pour communiquer avec les utilisateurs sur les services nouveaux et modifiés. Le personnel du centre de services participe à la planification de la mise en production, aux tests et au support des premières phases.
- **Obtenir/construire** Le personnel du centre de services peut être impliqué dans l'acquisition des composants de service utilisés pour satisfaire les demandes de service et résoudre les incidents.
- **Fournir et soutenir** Le centre de services est le point de coordination pour gérer les incidents et les demandes de service.

Notes



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

5.4 Pratiques de management essentielles - Partie 2

Programme de formation

6. Connaître le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes :
i) L'amélioration continue
ii) La gestion des problèmes
6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants :
f) Un problème
g) Une erreur connue
7. Comprendre 7 pratiques ITIL
7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services :
a) L'amélioration continue
b) La gestion des problèmes

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Gestion des problèmes

Quel est le but de la pratique de gestion des problèmes ?

Le but de la pratique de **gestion des problèmes** est la **réduction** de la **probabilité** et de l'**impact** des incidents en **identifiant les causes réelles et potentielles** des incidents et en **gérant des solutions de contournement** et des **erreurs connues**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Expliquer en détail deux des sept pratiques de management des services (gestion des problèmes et amélioration continue), en précisant comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services.
- Rappeler les définitions des termes clés liés aux pratiques ITIL.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

Signification de « Problème »

Qu'est-ce qu'un problème ?

Un **problème** est une **cause** réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs **incidents**.

Qu'est-ce qu'une erreur connue ?

Une erreur connue est un **problème** ayant été **analysé**, mais **non résolu**.

! 

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un problème est une cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents.

Une erreur connue est un problème ayant été analysé, mais non résolu.

Un incident peut être révélateur d'un problème de trois manières différentes et nécessiter une analyse des causes profondes. En tant que professionnel de l'informatique ou fournisseur de services, vous pouvez remarquer que quelque chose ne va pas du tout et nécessite une enquête approfondie. La seconde est que votre client pourrait reconnaître la même chose et vous le faire savoir. Il peut s'agir d'incidents majeurs, qui ont eu un impact important sur les clients, qui ont suscité suffisamment de préoccupations pour que le fournisseur de services souhaite procéder à une analyse approfondie, ou qui nécessitent une analyse des causes profondes en raison de leur degré de gravité.

Ces deux voies sont orientées vers l'homme et requièrent une sagesse humaine.

Troisièmement, un outil peut vous aider. Imaginons par exemple que votre centre de services compte 100 analystes. Chacun d'entre eux est témoin d'un incident aujourd'hui, et pour chacun d'entre eux, leur incident ne semble pas grave, parce qu'il n'y en a eu qu'un seul. Toutefois, si vous pouviez examiner l'ensemble de leurs 100 incidents, vous pourriez constater qu'il s'agit en fait de 100 incidents présentant des facteurs communs - une interprétation très différente de celle que chaque analyste a eue individuellement. Les analyses des causes profondes et l'ouverture d'un problème surviennent généralement à la suite d'incidents récurrents ou d'incidents majeurs. Les plus importants d'entre eux ont un tel impact que tout le monde veut qu'ils soient corrigés. Les incidents récurrents peuvent être résolus par une solution de contournement, mais si nous avons eu 100 incidents aujourd'hui et que nous risquons d'en avoir 100 demain, il est probablement moins coûteux de plonger en profondeur et d'enregistrer un problème.

Notes

Les phases de la gestion des problèmes

Identification des problèmes → Contrôle des problèmes → Contrôle des erreurs

Figure 5.23 Les phases de la gestion des problèmes

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Chaque service contient des erreurs, des défauts ou des vulnérabilités qui peuvent provoquer des incidents et intégrer des erreurs dans les quatre dimensions de la gestion des services. De nombreuses erreurs sont identifiées et résolues avant la mise en production d'un service. Cependant, certaines restent inconnues ou non résolues et peuvent représenter un risque pour les services en production. Dans ITIL, on appelle ces erreurs des problèmes, et ceux-ci sont traités par la pratique de gestion des problèmes. La gestion des problèmes implique trois phases distinctes.

Identification des problèmes, contrôle des problèmes, contrôle des erreurs. Nous examinerons chaque phase tour à tour dans les diapositives suivantes.

Notes

Effet SLA pastèque

- L'**effet « SLA pastèque »** fait référence aux cas où le SLA peut **sembler vert à l'extérieur** mais est **rouge** à l'intérieur.
- Prenons le cas où **l'indisponibilité du système est acceptable selon l'accord de niveau de service**, mais où un processus important est en cours ; cela signifie que la **satisfaction du client/de l'utilisateur sera faible**, même si **l'accord de niveau de service a été respecté**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Les activités d'identification des problèmes permettent d'identifier et d'enregistrer les problèmes. Ceux-ci peuvent inclure :

- d'effectuer une analyse de tendance fondée sur les enregistrements des incidents ;
- de détecter des difficultés dupliquées ou récurrentes par les utilisateurs, le centre de services et le personnel de support technique ;
- durant la gestion d'un incident majeur, d'identifier un risque qu'un incident se produise à nouveau ;
- d'analyser des informations envoyées par les fournisseurs et les partenaires ;
- d'analyser des informations envoyées par les équipes internes de développeurs de logiciels, de test et de projet.

Contrôle des problèmes



Analyse des problèmes



Documenter les solutions de contournement



Erreurs connues

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les activités comprennent :

- analyse des problèmes
- documenter les solutions de contournement
- erreurs connues.

Les problèmes sont classés par ordre de priorité à des fins d'analyse selon le risque qu'ils posent, puis gérés en tant que risque selon leur impact potentiel et leur probabilité. En général, les incidents ont de nombreuses causes interdépendantes, et les corrélations entre ces causes peuvent être complexes. Le contrôle des problèmes doit tenir compte de tous les facteurs contributifs, notamment les causes qui ont contribué à la durée et à l'impact des incidents, ainsi que celles qui en sont à l'origine. Il est important d'analyser les problèmes depuis la perspective des quatre dimensions de la gestion des services.

Lorsqu'un problème ne peut être résolu rapidement, il est souvent utile de trouver et de documenter une solution de contournement en cas d'incident futur, basée sur la compréhension du problème. Les solutions de contournement sont documentées dans les enregistrements de problèmes. Cela peut se faire à n'importe quelle phase, il n'est pas nécessaire d'attendre que l'analyse soit terminée. Si une solution de contournement a été documentée tôt lors du contrôle des problèmes, alors elle doit être examinée et améliorée une fois l'analyse des problèmes terminée. L'activité « contrôle des erreurs » réévalue régulièrement le statut des erreurs connues qui n'ont pas encore été résolues, notamment l'impact général sur les clients, la disponibilité et le coût des résolutions permanentes, ainsi que l'efficacité des solutions de contournement. L'efficacité des solutions de contournement doit être évaluée à chaque fois qu'une solution de contournement est utilisée, car elle peut être améliorée en fonction de l'évaluation.

Notes

Notes

Solution de contournement



Qu'est-ce qu'une solution de contournement ?



Une **solution de contournement** est une **solution** qui **réduit** ou **élimine l'impact** d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement **réduisent la probabilité** que des incidents ne surviennent.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent.

Une solution de contournement efficace pour un incident peut devenir un moyen permanent de traiter certains problèmes lorsque la résolution du problème ne s'avère ni viable, ni rentable. Dans ce cas de figure, le problème conserve le statut d'erreur connue et la solution de contournement documentée s'applique en cas d'incidents successifs. Chaque solution de contournement documentée doit comprendre une définition claire des symptômes auxquels elle s'applique. Dans certains cas, l'application d'une solution de contournement peut être automatisée. Certaines de ces causes profondes sont irrémédiables. Il s'agit peut-être d'une difficulté sur un produit commercial de série, que nous ne pouvons que contourner. Parfois, il s'agit de notre propre code, et nous devons alors peser le coût d'une correction permanente par rapport au coût de l'absence de correction. S'il n'est pas faisable ou si le coût de la réparation n'est pas justifié, une solution de contournement peut être la meilleure.

Contrôle des erreurs



Selon vous, quelles sont les principales activités de cette phase ?

- gérer les erreurs connues, c'est-à-dire les problèmes pour lesquels une analyse initiale a été achevée
- identifier des solutions permanentes potentielles
- réévaluer régulièrement l'état des erreurs connues
- évaluer l'impact sur les clients
- identifier la disponibilité et le coût des résolutions permanentes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

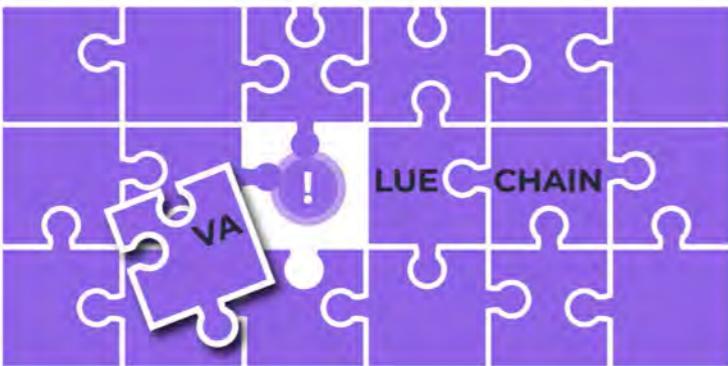
Pour les autres problèmes, il convient de trouver un moyen de corriger l'erreur. Cela fait partie du contrôle des erreurs. Les activités de contrôle sont les suivantes :

- gérer les erreurs connues, c'est-à-dire les problèmes pour lesquels une analyse initiale a été achevée
- identifier des solutions permanentes potentielles
- réévaluer régulièrement l'état des erreurs connues
- évaluer l'impact sur les clients
- identifier la disponibilité et le coût des résolutions permanentes.

Notes

Notes

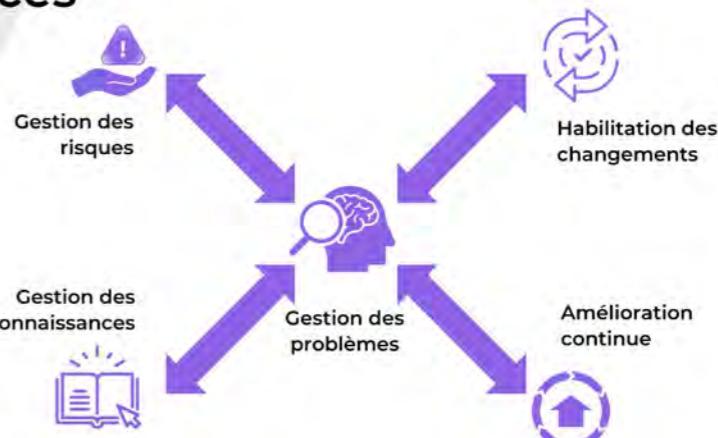
Liens vers d'autres pratiques



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les activités de gestion des problèmes sont très étroitement associées à la gestion des incidents. Les pratiques doivent être conçues pour fonctionner ensemble au sein de la chaîne de valeur. Les activités de ces deux pratiques peuvent se compléter (par exemple, identifier les causes d'un incident est une activité de la gestion des problèmes qui peut entraîner la résolution d'un incident), mais elles peuvent également entrer en conflit (par exemple, investiguer sur l'origine d'un incident peut retarder les actions nécessaires pour restaurer le service).

Interfaces



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les activités de gestion des problèmes ont des liens avec d'autres pratiques telles que:

- gestion des risques
- habilitation des changements
- gestion des connaissances
- amélioration continue.

Les activités de gestion des problèmes peuvent être organisées comme un cas spécifique de gestion des risques. But : identifier, évaluer et contrôler les risques dans l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Il est utile d'adopter des outils et des techniques de gestion des risques pour la gestion des problèmes.

L'implémentation de la résolution des problèmes dépasse souvent le périmètre de la gestion des problèmes. La gestion des problèmes initialise généralement la résolution via l'habilitation des changements et participe à la revue post-mise en œuvre. Approuver et implémenter des changements n'entre toutefois pas dans le champ d'application de la pratique de la gestion des problèmes.

Le livrable issu de la pratique de gestion des problèmes comprend les informations et la documentation concernant les solutions de contournement et les erreurs connues. En outre, la gestion des problèmes peut utiliser les informations d'un système de gestion des connaissances pour investiguer, diagnostiquer et résoudre les problèmes.

Les activités de gestion des problèmes permettent d'identifier les opportunités d'amélioration dans les quatre dimensions de la gestion des services. Dans certains cas, des solutions peuvent être traitées comme des opportunités d'amélioration afin qu'elles soient incluses dans un registre d'amélioration continue (CIR), et des techniques d'amélioration continue sont utilisées pour les prioriser et les gérer, parfois dans le cadre d'un backlog du produit (product backlog).

Notes

Notes

Axle : gestion des problèmes

Henri : DSi, Axe Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Axle participe aux programmes de retour avec tous nos constructeurs automobiles. Nous partageons les données de maintenance et de réparation avec eux pour les aider à continuellement améliorer leurs services. En retour, ils nous alertent sur les problèmes potentiels au niveau de nos véhicules.

Axle Car Hire doit être prêt à faire face à tout problème lié à ses services.

Axle : gestion des problèmes

Su : Responsable produit, Axe Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Heureusement, elle a été découverte avant qu'Axle ne subisse des incidents. Ils auraient pu avoir lieu cependant. Il s'agissait donc d'un problème auquel nous devions faire face.

Axle : gestion des problèmes

Radhika : analyste business en informatique, Axe Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Récemment, nous avons été alertés d'un problème potentiel dans notre parc automobile. Un constructeur automobile a rappelé un modèle populaire dans notre parc afin de corriger une erreur découverte dans le système d'activation de l'airbag.

Axle : gestion des problèmes

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axe Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Nous suivons une pratique similaire pour nos autres systèmes et services, y compris tous les composants informatiques que nous utilisons.

Notes

Notes

Axle : gestion des problèmes

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire



La pratique de gestion des incidents d'Axle est l'une de nos sources d'informations les plus importantes sur les erreurs contenues dans nos systèmes. Tout incident majeur que nous subissons est suivi par une investigation sur les causes possibles. Cela nous conduira parfois à trouver et à corriger des erreurs dans les systèmes. Nous identifions souvent des méthodes permettant de diminuer le nombre d'incidents que connaîtra Axle à l'avenir.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



La figure 5.24 illustre la contribution de la gestion des problèmes à la chaîne de valeur des services, la pratique étant appliquée principalement dans les activités de la chaîne de valeur « améliorer » et « fournir et soutenir » :

- **Améliorer** Il s'agit du domaine d'intervention principal pour la gestion des problèmes. Une gestion des problèmes efficace fournit la compréhension nécessaire pour réduire le nombre d'incidents et l'impact des incidents qui ne peuvent pas être évités.
- **Impliquer** Les problèmes qui ont un impact significatif sur les services seront visibles pour les clients et les utilisateurs. Dans certains cas, il est probable que les clients souhaitent être impliqués dans la priorisation des problèmes. Le statut et les plans permettant de gérer les problèmes doivent alors être communiqués. Les solutions de contournement sont souvent présentées aux utilisateurs via un portail de services.
- **Conception et transition** La gestion des problèmes fournit des informations qui contribuent à l'amélioration des tests et de transfert des connaissances.
- **Obtenir/construire** Les défauts des produits peuvent être identifiés grâce à la gestion des problèmes : ils sont ensuite gérés dans le cadre de cette activité de la chaîne de valeur.
- **Fournir et soutenir** La gestion des problèmes apporte une contribution importante en empêchant la répétition des incidents et en soutenant une résolution des incidents en temps voulu.

Notes

Notes

Amélioration continue



Quel est le but de l'amélioration continue ?



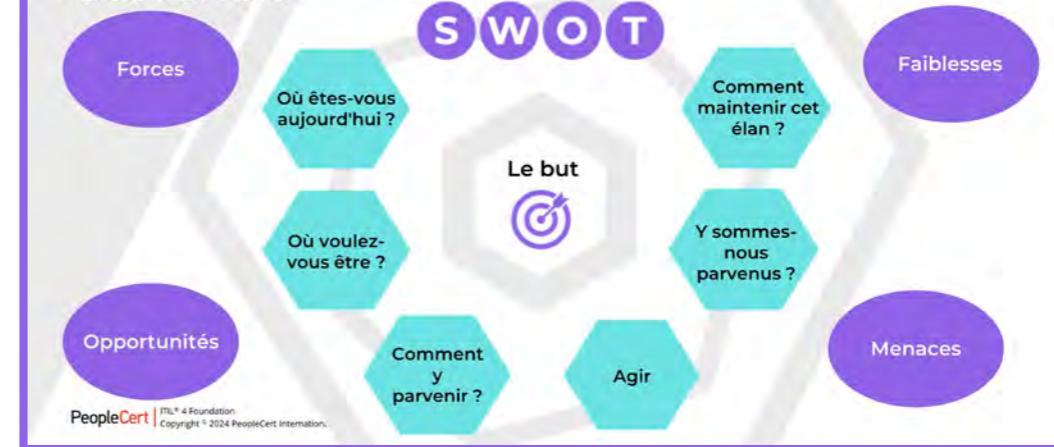
Le but de l'amélioration continue la pratique consiste à aligner les pratiques de l'organisation et les services avec les changements des besoins de l'organisation par le biais des améliorations continues des produits, des services et pratiques, ou tout élément impliqué dans la gestion des produits et services.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique d'amélioration continue est d'aligner les pratiques et les services de l'organisation sur les besoins business évolutifs via l'amélioration continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services. Le champ d'application de la pratique d'amélioration continue englobe le développement de méthodes et de techniques liées à l'amélioration et la diffusion d'une culture d'amélioration continue à travers l'organisation, conformément à sa stratégie globale. L'engagement envers l'amélioration continue et sa pratique doivent être ancrés dans chaque rouage de l'organisation pour éviter que des problèmes d'exploitation quotidienne n'apparaissent et que le travail des grands projets n'éclipse les efforts d'amélioration continue.

Notes

Mettre en œuvre l'amélioration continue



The diagram illustrates the SWOT analysis process for continuous improvement. It features a central hexagon labeled "Le but" (The goal) with a target icon. Surrounding the hexagon are four purple circles representing the four quadrants of a SWOT matrix: "Forces" (top left), "Opportunités" (bottom left), "Faiblesses" (top right), and "Menaces" (bottom right). Between these circles are six teal hexagons containing questions: "Où êtes-vous aujourd'hui ?" (Where are you today?), "Où voulez-vous être ?" (Where do you want to be?), "Comment maintenir cet élan ?" (How to maintain this momentum?), "Y sommes-nous parvenus ?" (Have we reached it?), "Comment y parvenir ?" (How to achieve it?), and "Agir" (Act).

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le processus d'amélioration continue peut s'appliquer à n'importe quelle situation.

Notes

Modèle d'amélioration continue



Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

L'amélioration continue figure dans le SVS à titre stratégique, c'est une activité tactique de la SVC, et c'est une pratique à mettre en œuvre quotidiennement ou opérationnellement. Afin de maximiser l'efficacité des services, chaque personne qui contribue à fournir un service doit garder l'amélioration continue à l'esprit et doit toujours rechercher des opportunités d'amélioration. Le modèle d'amélioration continue s'applique au SVS dans sa totalité, ainsi qu'à tous les produits, services, composants de service et à toutes les relations de l'organisation.

Le modèle d'amélioration continue d'ITIL peut être utilisé en tant que guide général pour soutenir les initiatives d'amélioration. L'utilisation du modèle augmente les chances de réussite des initiatives de gestion des services informatiques (ITSM), met fortement l'accent sur la création de valeur pour les clients et fait en sorte que les efforts d'améliorations reflètent la vision de l'organisation. Le modèle soutient une approche itérative à l'amélioration, divisant ainsi le travail en éléments gérables avec des objectifs distincts qui peuvent être atteints progressivement.

Modèle d'amélioration continue

- **S'applique** au SVS de l'organisation et à tous **les produits, services, composants et relations**
- Un guide **haut niveau** pour soutenir les initiatives **d'amélioration**
- Le périmètre et les détails des **étapes** varient en fonction du sujet et du type d'**amélioration**
- Les étapes ne sont pas nécessairement **linéaires**; il convient de **réévaluer** et de revenir si nécessaire



Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

Le modèle d'amélioration continue est une approche structurée des améliorations que vous pouvez utiliser pour augmenter les chances de réussite de vos initiatives, car il met l'accent sur la valeur pour le client et s'assure que les efforts d'amélioration peuvent être liés à ce qui a précédé. Utilisez-le comme un flux de travail et un rappel de haut niveau pour vous assurer que les améliorations sont correctement gérées, qu'elles sont liées aux buts et aux priorités et qu'elles produisent des résultats durables.

Le modèle d'amélioration continue d'ITIL peut être utilisé en tant que guide général pour soutenir les initiatives d'amélioration. L'utilisation du modèle augmente les chances de réussite des initiatives de gestion des services informatiques (ITSM), met fortement l'accent sur la création de valeur pour les clients et fait en sorte que les efforts d'améliorations reflètent la vision de l'organisation. Le modèle soutient une approche itérative à l'amélioration, divisant ainsi le travail en éléments gérables avec des objectifs distincts qui peuvent être atteints progressivement.

Notes

Notes

Quelle est la vision ?

Cette étape met l'accent sur :

- La vision et les objectifs de l'organisation doivent être traduits pour l'unité opérationnelle, le département, l'équipe ou l'individu concernés, afin que le contexte, les objectifs et les limites de l'initiative d'amélioration soient compris par chacun.
- Une vision de haut niveau pour l'amélioration planifiée doit être créée.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

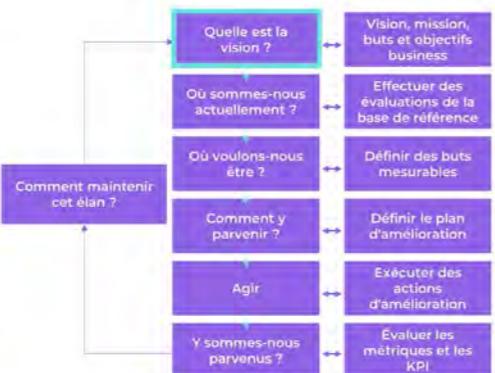


Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

Où voulons-nous être ?

- Comprend une analyse des écarts concernant le périmètre et la nature de la distance à parcourir entre l'état actuel et l'état futur souhaitable
- Effectue la définition des objectifs d'amélioration, ainsi que des facteurs critiques de succès (CSF) et des indicateurs clés de performance (KPI)

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

Étape 1 : Quelle est la vision ? Quelle amélioration envisagez-vous et comment soutient-elle la vision, les stratégies et les objectifs de l'organisation ? Cette étape consiste à expliquer comment l'initiative soutient la vision et les objectifs de l'organisation et à créer une vision de haut niveau pour l'amélioration. Si cette étape est ignorée, les améliorations risquent de n'être optimisées que pour les personnes ou les équipes impliquées, plutôt que pour l'ensemble de l'organisation, ou les améliorations risquent de porter exclusivement sur des activités sans valeur ajoutée.

Où sommes-nous actuellement ?

Une évaluation de l'état actuel de :

- la perception par les utilisateurs de la valeur reçue
- les compétences et les aptitudes du personnel
- les processus et les procédures
- les capacités en matière de solutions techniques
- culture organisationnelle, qui indique le niveau de gestion du changement organisationnel nécessaire

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

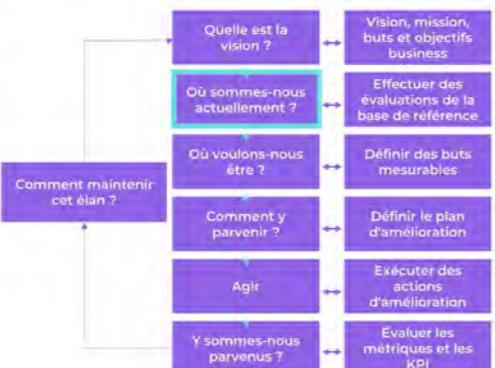


Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

L'étape 2 est la suivante : « Où en sommes-nous aujourd'hui ? » L'amélioration est un voyage de l'état actuel (point A) vers un état futur (point B) ; cette étape définit clairement à quoi ressemble l'état actuel en évaluant, par exemple, les services, la perception par les utilisateurs de la valeur reçue, les compétences et les aptitudes du personnel, la culture, les processus et les procédures, ainsi que les capacités des solutions technologiques disponibles. Si vous sautez cette étape, il vous sera difficile de montrer votre progression, car vous n'aurez pas de base de référence à laquelle vous pourrez vous comparer.

Notes

CSFs et KPIs

Facteur critique de succès (CSF)

- Condition préalable nécessaire à l'obtention des résultats escomptés.



Indicateur clé de performance (KPI)

- Métrique importante utilisée pour évaluer le succès de l'atteinte d'un objectif.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

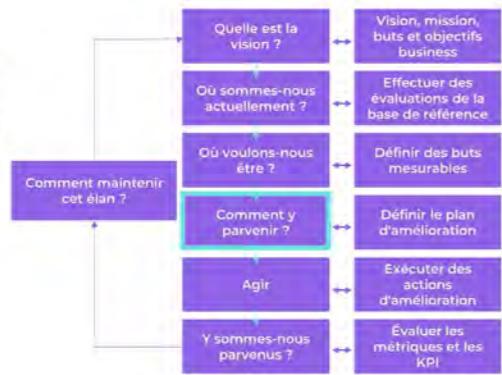


Les facteurs critiques de succès (CSF) sont des éléments sans lesquels une chose n'existe pas. Pour faire pousser un chêne, par exemple, les CSF comprennent un gland, la lumière du soleil, l'eau et la terre. Les indicateurs clés de performance (KPI) sont des métriques qui relèvent de chaque CSF, par exemple : quelle quantité de soleil et d'eau ? Quel doit être le pH du sol ? Identifiez les CSF pour vos initiatives afin de savoir ce que vous devez avoir pour réussir, et les KPI pour chacun d'entre eux afin de comprendre à quoi ressemblera le succès.

Notes

Comment y parvenir ?

- En se fondant sur la compréhension de la **vision** de l'amélioration, et de l'état actuel et de l'état cible et en combinant ces connaissances à une **expertise en la matière**, créer un plan pour relever les **défis** de l'initiative peut être créé.



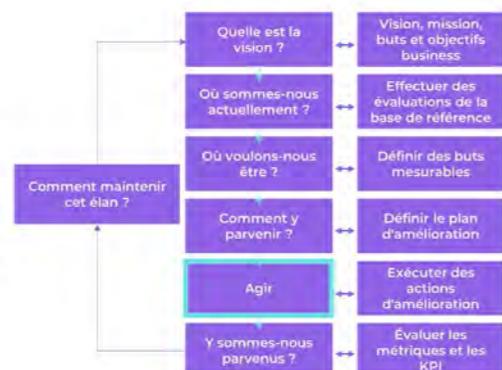
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

L'étape 4, « Comment y arriver ? », consiste à convenir d'un itinéraire spécifique du point A au point B et à créer un plan pour y parvenir. Le Plan peut être simple et direct, ou plus complexe. Vous devrez peut-être concevoir des tests pour tester les meilleures options. Il peut s'avérer plus efficace de travailler de manière itérative. Avec chaque itération, il est possible de vérifier la progression, de réévaluer l'approche et de changer de direction le cas échéant. Si vous sautez cette étape, vous risquez d'échouer et de ne pas réaliser vos objectifs, ce qui rendra plus difficile l'obtention d'un support pour de futures améliorations.

Agir

- Le plan d'amélioration de l'étape 5 est mis à **œuvre**.
- Cela pourrait nécessiter une approche **traditionnelle** de type **cascade**, mais il pourrait être plus **approprié** de suivre une approche **agile** en **expérimentant**, en itérant, en **changeant** de direction ou **même** en revenant aux étapes **précédentes**.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

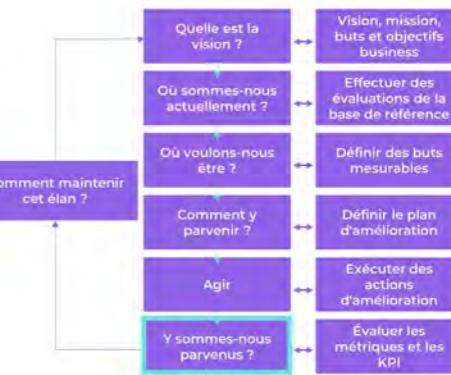
Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

L'étape 5 consiste à « passer à l'action », c'est-à-dire à implémenter le plan. Restez concentré sur l'objectif et ouvert au changement dans la manière de l'atteindre, plutôt que d'adhérer de manière rigide au plan. Au cours de l'amélioration, l'accent doit être mis continuellement sur la mesure de la progression vers la réalisation de la vision et la gestion des risques, ainsi que d'assurer la visibilité et la connaissance globale de l'initiative. Pour ce faire, il convient de s'inspirer des pratiques de l'ITIL, par exemple la gestion des changements organisationnels, les mesures et les rapports, la gestion des risques. Lorsque l'étape est terminée, si vous réussissez, vous serez à la fin du voyage, dans le nouvel état actuel.

Notes

Y sommes-nous parvenus ?

- Vérifier la **destination** du voyage pour s'assurer que l'on est bien arrivé au point souhaitable
- Vérifier les **objectifs**, les CSF et les **indicateurs de performance clés (KPI)**



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd

L'Étape 6 est celle du contrôle, « Y sommes-nous arrivés ? » où l'on valide la réussite et où l'on vérifie et confirme la progression (par rapport aux objectifs initiaux) et la pertinence continue de la valeur escomptée de l'initiative. Si vous n'avez pas réalisé le résultat souhaitable, vous pouvez sélectionner des actions supplémentaires, ce qui donne lieu à une nouvelle itération. Si vous sautez cette étape, il vous sera difficile de savoir si vous avez réalisé les résultats souhaités ou promis, et vous perdrez les leçons tirées de cette itération qui vous permettraient de soutenir les corrections de trajectoire.

Notes

Comment maintenir cet élan ?

Dans cette étape :

- **Faites connaître et célébrer** les réussites
- **Renforcer** toute nouvelle méthode
- Intégrer les changements dans l'**organisation**

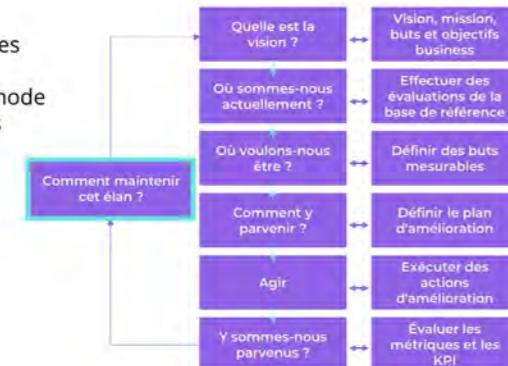


Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La septième étape, « Comment maintenir l'élan ? », consiste à faire connaître les réussites et à renforcer les nouvelles méthodes, afin de s'assurer que les progressions ne sont pas perdues et qu'il existe un support pour les initiatives futures. La gestion du changement organisationnel et les pratiques de gestion des connaissances doivent être utilisées pour intégrer les changements dans l'organisation et s'assurer que les améliorations et les comportements modifiés ne risquent pas de revenir en arrière. Si vous n'avez pas obtenu les réalisations attendues, expliquez aux parties prenantes pourquoi et communiquez les leçons apprises. Si vous sautez cette étape, les progressions réalisées seront perdues au fil du temps et il pourrait être difficile d'obtenir un support pour les initiatives futures.

Amélioration de Axle Car Hire

Henri : DSI, Axle Car Hire



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Chez Axle, nous visons l'amélioration continue à tous les niveaux. L'un de nos objectifs est d'être une entreprise plus écologique et d'intégrer des principes de développement durable dans chacune de nos décisions commerciales. Mon équipe souscrit pleinement à cette initiative. Dans le cadre de notre modèle de relation de service, nos partenaires et fournisseurs y participent également.

Méthodes d'amélioration continue



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

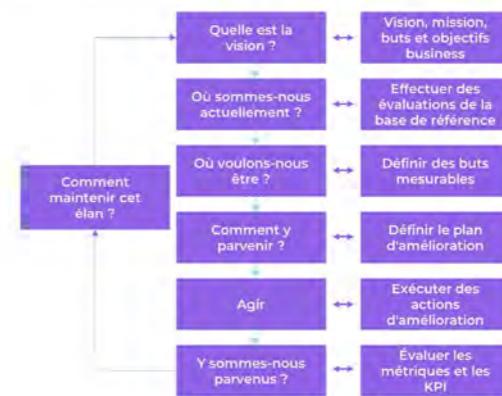
De nombreuses méthodes, modèles et techniques peuvent être employés pour apporter des améliorations. Il n'est pas exigé d'une organisation qu'elle utilise spécifiquement le modèle d'amélioration continue ITIL 4. Différents types d'améliorations peuvent nécessiter différentes méthodes d'amélioration. Par exemple, certaines améliorations peuvent être mieux organisées en un projet à phases multiples, tandis que d'autres se prêtent mieux à seul effort rapide.

Bien qu'il existe de nombreuses méthodes ou techniques (dont beaucoup sont contenues dans d'autres sources de leadership éclairé en matière de gestion des services, telles que Lean, Agile et DevOps), il n'y a pas non plus d'exigence pour qu'une organisation les applique toutes. La théorie des contraintes de Lean nous aide à voir où nous devons nous concentrer ; nous concentrons nos ressources sur ce qui nous contraint en premier. Si nous gérons un atelier de réparation de chariots, et qu'un chariot arrive en faisant un bruit de grincement, nous voulons l'améliorer. Si nous disposons d'une petite quantité de graisse, nous l'appliquerons traditionnellement à la roue qui fait le plus de bruit (la roue qui grince reçoit la graisse), mais en fait, nous devrions identifier la roue qui freine le plus la charrette, et graisser cette roue, même si la roue la plus grinçante continue de grincer. ITIL 4 est très agnostique en ce qui concerne les référentiels, donc emprunter des idées de Lean est bien ; nous ne réinventons pas la roue (grinçante ou autre) si un référentiel existe déjà pour faire ce dont nous avons besoin.

Implémentation : une organisation ne devrait implémenter que les méthodes et techniques d'amélioration continue les plus compatibles avec ses propres besoins, ses méthodes de travail et les types d'amélioration à entreprendre.

Notes

Activité d'amélioration continue



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Figure 4.3 Le modèle d'amélioration continue

Suivi

Comment les organisations suivent-elles les idées et les projets d'amélioration continue ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Suivi

Comment les organisations suivent-elles les idées et les projets d'amélioration continue ?

- utiliser une base de données ou un document structuré appelé registre d'amélioration continue (CIR)
- plusieurs CIR peuvent être gérés à différents niveaux organisationnels ou un CIR principal peut être utilisé
- les idées sont également saisies au cours de l'exécution des projets ou des activités de développement du logiciel.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Amélioration continue : responsabilités

Qui est responsable de l'amélioration continue dans les organisations ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Amélioration continue : responsabilités

Qui est responsable de l'amélioration continue dans les organisations ?

- les plus hauts niveaux de l'organisation
- dirigeants
- tout le monde.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Expliquer :

Les plus hauts échelons de l'organisation doivent assumer la responsabilité d'intégrer l'amélioration continue à la façon de penser et de travailler des employés. Sans leur leadership et leur engagement visible envers l'amélioration continue, les attitudes, les comportements et la culture n'évolueront pas suffisamment de façon à ce que les améliorations soient prises en compte dans tout ce qui est fait à tous les niveaux. Les membres du personnel devraient bénéficier de formation et d'autres formes d'aide pour les aider à se sentir prêts à contribuer à l'amélioration continue. La plupart des gens diraient qu'il est de la responsabilité de chacun de s'améliorer continuellement et d'apporter sa contribution d'une manière ou d'une autre. Mais il devrait y avoir au moins une petite équipe dédiée à temps plein à la conduite d'efforts d'amélioration continue et à la promotion de la pratique à travers l'organisation.

Notes

Notes



Contribution de l'amélioration continue à la SVS

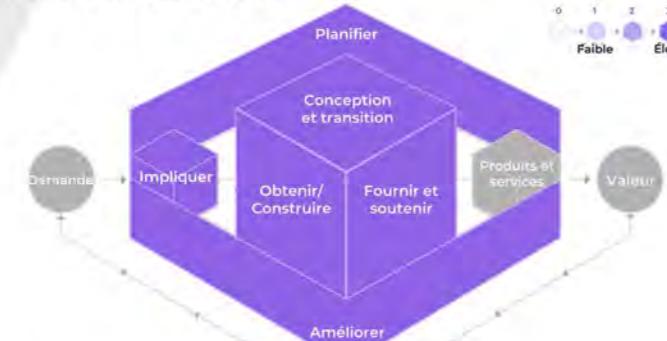


Figure 5.2 Carte de chaleur de la contribution de l'amélioration continue aux activités de la chaîne de valeur
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La figure 5.2 illustre le rôle de l'amélioration continue dans la chaîne de valeur des services, cette pratique étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- Planifier** La pratique d'amélioration continue est appliquée aux activités, méthodes et techniques de planification pour s'assurer qu'elles sont alignées sur les objectifs et le contexte actuels de l'organisation.
- Améliorer** La pratique d'amélioration continue est un élément clé de cette activité de la chaîne de valeur. Elle permet de structurer les ressources et les activités et favorise l'amélioration à tous les niveaux de l'organisation et du SVS.
- Impliquer, conception et transition, obtenir/construire, fournir et soutenir** Chacune de ces activités de la chaîne de valeur fait l'objet d'une amélioration continue et la pratique d'amélioration continue est appliquée à chacune d'entre elles.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

- Le **but** de la pratique de **gestion des problèmes** est de **réduire** la **probabilité** et l'**impact** des **incidents** en identifiant leurs causes **réelles** ou **potentielles** et en gérant les **solutions de contournement** et les **erreurs connues**.
- Un **problème** est une **cause** réelle ou **potentielle** d'un ou de plusieurs incidents.
- Une **erreur connue** est un **problème** ayant été **analysé**, mais **non résolu**.
- Le **but** de la **pratique d'amélioration continue** est d'**aligner** les **pratiques et les services** de l'organisation sur les **besoins business évolutifs** via l'**amélioration** continue des produits, des services, des pratiques et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Notes

5.5 Pratiques de management essentielles - Partie 3

Programme de formation

6. Connaitre le but et les termes clés de 15 pratiques ITIL
6.1 Rappeler le but des pratiques ITIL suivantes :
j) Habilitation des changements
o) La gestion des niveaux de service
6.2 Rappeler la définition des termes ITIL suivants :
d) Changement
7. Comprendre 7 pratiques ITIL
7.1 Expliquer en détail les pratiques ITIL suivantes, sans expliquer comment elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services :
b) Habilitation des changements
g) Gestion des niveaux de service

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Ce que vous apprendrez

D'ici la fin de ce sujet, vous serez en mesure de :

- Expliquer en détail deux des sept pratiques de gestion des services (gestion des niveaux de service et habilitation des changements), y compris la manière dont elles s'intègrent dans la chaîne de valeur des services.
- Rappeler les définitions des termes clés liés aux pratiques ITIL.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Cette diapositive présente les principaux points d'apprentissage abordés dans ce module.

Notes

Gestion des niveaux de service

Quel est le but (ou la finalité) de la gestion des niveaux de service ?

Le but de la pratique de gestion des **niveaux de services** 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.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le but de la pratique de 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.

Qu'entend-on exactement par niveau de service ?

Qu'est-ce qu'un niveau de service ?

Une ou plusieurs **métriques** qui **définissent la qualité de service attendue ou réalisée**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La définition d'un niveau de service se définit comme une ou plusieurs métriques qui définissent la qualité de service attendue ou réalisée.

Notes

La gestion des niveaux de service



établit une perspective partagée des services et des niveaux de service cibles avec les clients ;

s'assure que l'organisation respecte les niveaux de service définis grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la publication des métriques pertinentes pour les services identifiés ;

effectue des revues sur les services afin de s'assurer que l'ensemble des services actuel continue à répondre aux besoins de l'organisation et de ses clients ;

capture et crée des rapports sur les difficultés de service, en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

La gestion des niveaux de service fournit une visibilité de bout en bout sur les services de l'organisation. Pour y parvenir, la gestion des niveaux de service :

- établit une perspective partagée des services et des niveaux de service cibles avec les clients ;
- s'assure que l'organisation respecte les niveaux de service définis grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la publication des métriques pertinentes pour les services identifiés ;
- effectue des revues sur les services afin de s'assurer que l'ensemble des services actuel continue à répondre aux besoins de l'organisation et de ses clients ;
- capture et crée des rapports sur les difficultés de service, en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis.

La pratique requiert une approche holistique, axée sur l'ensemble du service, et pas seulement sur les éléments constitutifs ; par exemple, des métriques individuelles simples (telles que le pourcentage de disponibilité du système) ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du service.

Notes

Activité : compétences requises pour la gestion des niveaux de service sur le site



Quelles sont les compétences requises pour une gestion efficace des niveaux de service ?



La gestion des relations



Business analysis



Liaison avec les organisations



La gestion commerciale/
des fournisseurs



Une approche pragmatique

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les compétences nécessaires à la gestion des niveaux de service sont les suivantes :

- gestion des relations
- liaison avec les organisations
- business analysis
- gestion commerciale/des fournisseurs
- approche pragmatique.

Les accords sur les niveaux de service

Que signifie un accord de niveau de service ?



Un accord de niveau de service est un **accord** documenté entre un **fournisseur de services** et un **client**, qui identifie les **services requis** ainsi que les **niveaux de service attendus**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Exigences clés en matière d'accords de niveau de service

Liés à un service

Liés à des résultats de service définis clairement, et pas seulement à des métriques opérationnelles

Reflètent un accord entre le fournisseur de services et le consommateur de services

Rédigés clairement et sont faciles à comprendre par toutes les parties.



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un accord de niveau de service est un accord documenté entre un fournisseur de services et un client , qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus. Les accords de niveaux de service (SLA) sont depuis longtemps utilisés en tant qu'outil pour mesurer la performance des services du point de vue du client, et il est important de les définir dans un contexte business plus large. Utiliser des SLA peut poser de nombreux défis. Souvent, ils ne reflètent pas complètement la performance des services au sens large, ni l'expérience de l'utilisateur. Les accords de niveau de service ne peuvent être créés qu'avec la collaboration des clients, sinon vous ne faites que les imposer. Cela signifie que vous définissez le succès et que vous le faites peut-être d'une manière complètement différente de celle de votre client. Vous pourriez respecter vos accords de niveau de service (SLA) à tout moment et décevoir constamment votre client. Il s'agit d'accords de niveau de service de type « pastèque » ; ils apparaissent en vert sur votre tableau des accords de niveau de service, mais si le client n'est pas satisfait de ce que vous lui fournissez, ils sont rouges à l'intérieur. Si vos clients se présentent aux réunions SLA sans vouloir parler, vous pouvez leur poser deux très bonnes questions. « Racontez-moi votre pire journée » et « Racontez-moi votre meilleure journée ». À mesure qu'ils décrivent ce qui peut mal tourner pour eux et ce qui se passe quand tout va bien, vous pouvez commencer à comprendre et à examiner comment vos services peuvent contribuer à fournir ces bons jours et à éviter les mauvais, et à fixer des accords de niveau de service en conséquence.

Nous voyons ici la définition des « accords de niveau de service (ou SLA) » en haut, et quatre exigences clés pour des SLA réussis en bas. Les accords de niveaux de service (SLA) sont depuis longtemps utilisés en tant qu'outil pour mesurer la performance des services du point de vue du client, et il est important qu'ils soient convenus dans un contexte business plus large. Utiliser des SLA peut poser de nombreux défis. Souvent, ils ne reflètent pas complètement la performance des services au sens large, ni l'expérience de l'utilisateur. Il est important de se rappeler que les accords de niveau de service sont un moyen de parvenir à une fin, et que cette fin consiste à définir de bonnes attentes et à obtenir une bonne perception de la part des clients et des utilisateurs. Les documents et pratiques en matière d'accords de niveau de service qui sont devenus une formalité de routine et qui ne répondent pas aux besoins du client doivent être repensés et ajustés en conséquence.

Effet SLA pastèque

- L'**effet « SLA pastèque »** fait référence aux cas où le SLA peut **sembler vert à l'extérieur** mais est **rouge à l'intérieur**.
- Prenons le cas où **l'indisponibilité du système est acceptable selon l'accord de niveau de service**, mais où un processus important est en cours ; cela signifie que la **satisfaction du client/de l'utilisateur sera faible**, même si **l'accord de niveau de service a été respecté**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Nous voyons ici une définition de l'effet pastèque du SLA. Par exemple, la disponibilité du système peut avoir respecté un engagement de 99,6 %, avec une indisponibilité acceptable de seulement 0,4 %. Toutefois, cette occurrence de 0,4 % pourrait se produire juste au moment où un processus clé est en cours (par exemple, lorsqu'une transaction commerciale clé est en cours, qu'une salle d'opération est utilisée ou que des terminaux de point de vente sont en service). Dans ce cas, la satisfaction du client/ de l'utilisateur sera faible, même si l'accord de niveau de service a été respecté. Il s'agit de l'effet pastèque, où le fournisseur pense qu'il fait du bon travail (les rapports sont verts à l'extérieur, comme la peau d'une pastèque), mais où les clients sont frustrés par le service (c'est le rouge à l'intérieur). Pour éviter cela, il convient d'identifier et d'utiliser des métriques et des mesures qui reflètent fidèlement l'expérience réelle du client et son niveau de satisfaction à l'égard de l'ensemble du service ; la seule façon de les connaître est de s'adresser directement aux clients.

Implication des clients

Que demanderiez-vous à un client lorsqu'il établit ses besoins afin de comprendre le niveau de service requis ?

- Qu'est-ce que votre travail implique ?
- Comment la technologie vous aide-t-elle ?
- Quels sont vos délais, domaines, personnes et activités business essentiels ?
- Qu'est-ce qui distingue une bonne journée d'une mauvaise pour vous ?
- Laquelle de ces activités est la plus importante pour vous ?
- Quels sont vos buts, vos objectifs et vos mesures pour cette année ?
- Quelle est la meilleure mesure de votre réussite ?
- Sur quoi basez-vous votre opinion et votre évaluation d'un service ou de l'informatique/d'une technologie ?
- Comment pouvons-nous vous aider davantage ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



La gestion des niveaux de service comprend le regroupement et l'analyse des informations issues de plusieurs sources. Prenons l'exemple de l'implication des clients . Pour établir et définir des SLA avec de les clients, cela implique l'écoute initiale active, la découverte et la capture d'informations sur lesquelles baser les métriques, les mesures et les discussions régulières sur les progrès . L'écoute active est utilisée dans le cadre du management des niveaux de service pour comprendre et non simplement entendre ce qui est dit. L'écoute active est également requise pour une réussite optimale dans l'exemple décrit sur la diapositive précédente.

Notes

Notes

Retours des clients

Recueillis auprès de plusieurs sources, tant formelles qu'informelles, y compris :

- Sondages
- Principales mesures associées au business



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un autre facteur clé contribuant à l'accord sur le niveau de service est le retour d'information de la part des clients. Dans l'idéal, ils sont recueillis auprès de plusieurs sources, à la fois formelles et informelles, notamment les suivantes :

- **Sondages** Ils peuvent fournir des retours immédiats, via notamment des **questions de suivi** sur les incidents, ou via d'autres sondages périodiques davantage axés sur la réflexion **qui** évaluent les retours sur l'expérience de service globale. Ces deux types de sondage sont axés **sur les événements**.
- **Principales mesures** associées au business Il s'agit des mesures **convenues entre** le fournisseur de services et son client, en fonction de **ce qui importe pour le client**. Il peut s'agir d'un ensemble de **métriques** SLA sur une activité business très spécifique, comme une transaction de vente, l'achèvement d'un projet ou une fonction opérationnelle (par exemple, faire venir une **ambulance** sur les lieux d'un accident en x minutes).

Notes

Métriques

Dans ce cas, il y a deux types de métriques à prendre en compte :



Les métriques opérationnelles
Indicateurs de bas niveau de diverses activités opérationnelles. Il peut s'agir de la disponibilité, des temps de réponse et de résolution.

Les métriques business
Il peut s'agir de n'importe quelle activité business que le client considère comme utile ou importante et qui est utilisée comme moyen pour évaluer la réussite d'un service.

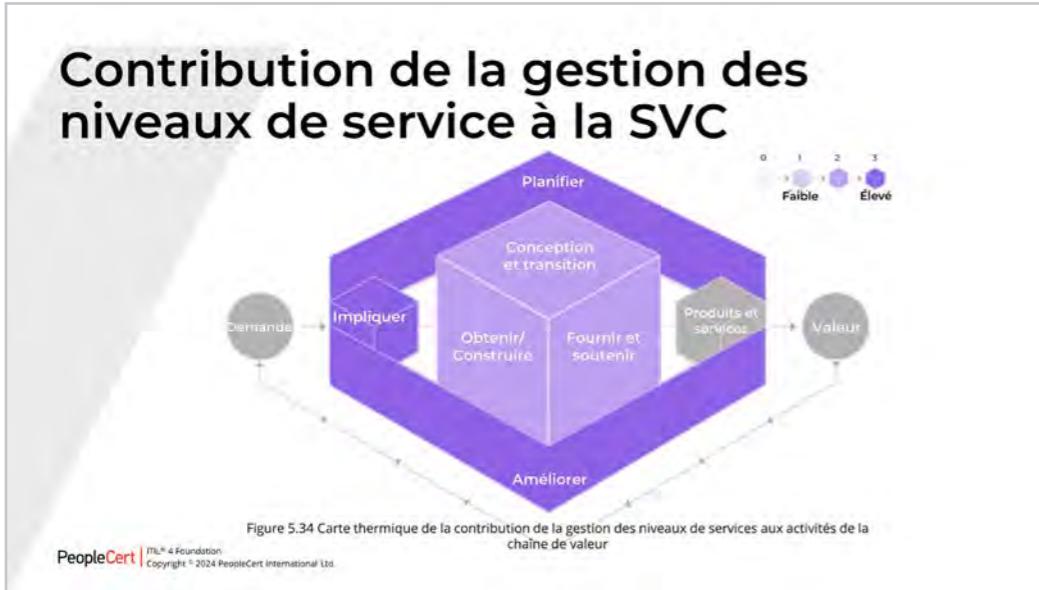
PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Dans ce cas, il y a deux types de métriques à prendre en compte.

- **Métriques Opérationnelles** Il s'agit des indicateurs de bas niveau de **diverses activités opérationnelles**. Il peut s'agir de la disponibilité du système, des délais de **réponse et de résolution des incidents**, des délais de traitement des changements et des demandes, **et des délais de réponse du système**.
- **Métriques business** Il peut s'agir de n'importe **quelle activité** business que le client considère comme utile ou importante et qui est **utilisée comme** moyen pour évaluer la réussite d'un service. Elles peuvent varier des **simples** mesures binaires transactionnelles, comme la **disponibilité des terminaux** bancaires (ATM) ou de point de vente (POS) lors des heures de bureau (9 h 00 - 17 h 00 tous les jours) à **l'achèvement réussi** des activités business, telles que l'enregistrement des passagers.

Une fois que ces retours sont recueillis et rassemblés pour une revue continue, ils peuvent être utilisés en tant qu'entrée pour concevoir des modèles et des pratiques de mesures et de rapports appropriés. Les accords de niveau de service doivent être compréhensibles pour toutes les parties concernées, ce qui signifie qu'ils doivent être rédigés de manière à être adaptés aux clients. Par conséquent, les métriques basées sur les services ou sur l'organisation sont plus pertinentes à inclure dans les accords de niveau de service. Les métriques opérationnelles sont le plus souvent utilisées par les fournisseurs de services informatiques pour gérer les conditions qui soutiennent le succès tel qu'il est défini par les métriques basées sur les services ou sur l'organisation.

Notes



La figure 5.34 illustre la contribution de la gestion des niveaux de service à la chaîne de valeur des services, la pratique s'appliquant principalement aux activités « planifier » et « impliquer » :

- Planifier** La gestion des niveaux de service soutient la planification des offres du portefeuille de produits et de services en fournissant des informations **sur la** performance et les tendances réelles des services.
- Améliorer** Les retours des utilisateurs concernant les services, ainsi que les exigences des **clients**, peuvent être une force motrice pour l'amélioration des services.
- Impliquer** La gestion des niveaux de service assure une implication **continue auprès des clients** et des utilisateurs via le traitement des retours et **la revue continue** des services.
- Conception et transition** La conception et le développement des services nouveaux et modifiés bénéficiait de l'entrée de cette pratique, **à la fois via l'interaction** avec les clients et dans le cadre de la boucle des retours **dans la transition**.
- Obtenir/construire** La gestion des niveaux de service fournit des objectifs **pour la** performance des composants et des services, ainsi que pour **les** aptitudes de mesure et de rapports des produits et services.
- Fournir et soutenir** La gestion des niveaux de service **communique aux équipes de support et d'exploitation des objectifs sur la performance des services** et recueille leurs retours en tant qu'entrée pour l'amélioration du service.

Notes

Gestion des niveaux de service chez Axle Car Hire

Su : Responsable produit, Axle Car Hire

Nous rassemblons régulièrement des retours de nos clients pour analyser leurs exigences et leurs besoins, et mettons à jour nos offres de service pour répondre à leurs attentes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Axle Car Hire recueille régulièrement les retours de ses clients pour s'assurer que les accords de niveau de service sont respectés.

Gestion des niveaux de service chez Axle Car Hire

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire

Nous ne pouvons pas intégrer les attentes de chacun de nos clients dans nos accords de location. Cependant, nous nous soucions d'eux et faisons notre possible pour les satisfaire.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

Gestion des niveaux de service chez Axle Car Hire

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Nous surveillons également la qualité des services fournis par nos partenaires et fournisseurs, comme le travail effectué par Craig's Cleaning pour nous. Ce faisant, nous devons nous assurer que la qualité de chaque partie de nos services répond aux attentes de nos utilisateurs ou les dépasse.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Habilitation des changements

Quel est le but de l'habilitation des changements ?



Le but de la pratique d'**habilitation des changements** est de **maximiser** le nombre de **changements apportés avec succès aux services et aux produits**, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Le but de la pratique d'habilitation des changements est de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits, en s'assurant que les risques ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements. La plupart du temps, les gens préfèrent ne pas changer. Le changement donne souvent l'impression d'être imposé aux gens, qui considèrent qu'il complique leur vie et leur rend la tâche plus difficile, en ajoutant des contraintes et des règles. Une étude réalisée il y a quelque temps a identifié que 80 % des incidents subis par les organisations étudiées étaient le résultat d'un changement non autorisé. Il en ressort que l'habilitation des changements peut avoir un impact positif considérable.

Notes

Notes

Habilitation des changements



Bénéfice pour les clients et les utilisateurs de changements et de bénéfices rapides

Protéger les clients et les utilisateurs des effets néfastes des changements

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'habilitation des changements doit concilier le besoin d'apporter des changements bénéfiques qui fourniront de la valeur supplémentaire avec le besoin de protéger les clients et les utilisateurs des effets indésirables des changements. Tous les changements doivent être évalués par des personnes en mesure de comprendre les risques et les bénéfices escomptés. Les changements doivent alors être autorisés avant d'être déployés. Néanmoins, cette évaluation ne doit pas entraîner de retards inutiles.

Définir le changement



Que signifie le changement pour vous et comment définiriez-vous l'habilitation des changements ?

Un changement correspond à l'**ajout, la modification ou la suppression** de tout ce qui pourrait avoir un **effet direct ou indirect** sur les services.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Un changement correspond à l'ajout, la modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.

Notes

Périmètre de l'habilitation des changements

Chaque organisation définit son périmètre de changement, souvent sous la forme suivante :

Infrastructure	Application	Documentation	Processus
Relations avec les fournisseurs	Tout ce qui impacte directement ou indirectement un produit ou un service		

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Quel est le périmètre de la pratique d'habilitation des changements ? Par exemple, si vous souhaitez réindexer une base de données, s'agit-il d'un changement qui nécessite une Requête de Changement (RFC) et de passer par le processus de changement, ou s'agit-il d'une simple « maintenance » ? Notez que le périmètre suggéré comprend non seulement l'infrastructure et les applications concernées, mais aussi des éléments tels que la documentation et les processus. Il s'agit ici de « penser de manière holistique » et de ne pas, par exemple, apporter un changement à l'infrastructure du réseau et négliger la mise à jour de la documentation du réseau.

Notes

Périmètre de l'habilitation des changements

Il convient de distinguer l'**habilitation des changements** de la gestion du **changeement organisationnel**.

La **gestion des changements** organisationnels gère les **dimensions humaines** des changements.

L'**habilitation des changements** est axée sur les **changements apportés aux produits et services**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le périmètre de l'habilitation des changements est défini par chaque organisation. Généralement, il inclut l'ensemble de l'infrastructure informatique, des applications, de la documentation, des processus, des relations avec les fournisseurs, et tout autre élément qui peut avoir un impact direct ou indirect sur un produit ou un service. Il convient de distinguer l'habilitation des changements de la gestion du changement organisationnel. La gestion du changement organisationnel gère les aspects humains des changements, afin de veiller à ce que les améliorations et les initiatives de transformation organisationnelle soient implémentées avec succès.

En général, l'habilitation des changements est axée sur les changements apportés aux produits et services.

Autorité de changement

La **personne** ou le **groupe** qui **autorise** un **changeement** est connu sous le nom de **autorité de changement**

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



La personne ou le groupe qui autorise un changement est appelé autorité de changement. Il est essentiel d'assigner l'autorité de changement appropriée à chaque type de changement afin d'assurer l'efficacité et l'efficience de l'habilitation de changements. Dans les organisations à haute vitesse, il est courant de décentraliser l'approbation des changements, ce qui rend l'examen par les pairs l'un des meilleurs indicateurs de haute performance.

Nous pouvons simplifier considérablement les changements de routine si nous reconnaissons ceux qui présentent des fonctionnalités similaires et si nous les délégons, par exemple pour la gestion des niveaux de service, avec un ensemble de règles claires. Ceci permet de concentrer l'habilitation des changements sur les changements qui requièrent réellement leurs compétences. Le transfert de cette autorité de changement nécessite toutefois un ensemble de règles et de conditions très soigneusement énoncées afin de ne pas créer une toute nouvelle fonction d'habilitation des changements ailleurs, mais de permettre à l'autre pratique de simplement traiter la pensée et les normes que l'habilitation des changements a créées.

Notes

Notes

Types de changement

Il existe trois types de changement, qui sont tous gérés de façon différente.

Changements standard
Les changements préautorisés à

Changements normaux
Les changements devant être planifiés et évalués

Changements urgents
Les changements qui doivent être implémentés rapidement

Il existe trois types de changement, qui sont tous gérés de façon différente :

- Le changement standard
- Le changement normal
- Le changement urgent

Demandez-leur quelles sont, selon eux, les caractéristiques de chacun de ces types de changement

Les types de changement sont les suivants :

- **Changements standard** Il s'agit de changements préautorisés, à faible risque, qui sont bien compris et intégralement documentés et qui peuvent être implémentés sans nécessiter d'autorisation supplémentaire. Ceux-ci sont souvent initiés en tant que demandes de service, mais il peut également s'agir de changements opérationnels. Lorsque la procédure pour un changement standard est créée ou modifiée, elle doit être accompagnée d'une évaluation complète des risques et d'une autorisation comme pour tout autre changement. L'évaluation des risques n'a pas besoin d'être répétée à chaque fois qu'un changement standard est implémenté ; elle ne doit être répétée que si l'y a une modification dans la façon dont elle est effectuée.
- **Changements normaux** Il s'agit de changements devant être planifiés, évalués et autorisés en suivant un processus. Les modèles de changement fondés sur le type de changement déterminent les rôles chargés de l'évaluation et de l'autorisation. Certains changements normaux présentent un faible risque, et leur autorité de changement est en général quelqu'un qui peut prendre des décisions rapides, en utilisant souvent l'automatisation pour accélérer le changement. D'autres changements normaux sont très importants et l'autorité de changement peut être aussi élevée que le conseil d'administration (ou l'équivalent). L'initialisation d'un changement normal est déclenchée par la création d'une demande de changement. Elle peut être créée manuellement, mais les organisations qui disposent d'un pipeline automatisé pour l'intégration continue et le déploiement continu automatisent souvent la plupart des étapes du processus d'habilitation des changements.

Notes

• **Changements urgents** Il s'agit des changements qui doivent être implémentés le plus tôt possible, par exemple, pour résoudre un incident ou implémenter un correctif de sécurité. Les changements urgents ne sont généralement pas inclus dans un calendrier des changements et les processus d'évaluation et d'autorisation sont accélérés pour assurer qu'il soient implémentés rapidement. Dans la mesure du possible, les changements urgents doivent être soumis aux mêmes tests, évaluations et autorisations que les changements normaux. Cependant, il peut être acceptable de reporter certains éléments de documentation jusqu'à ce que le changement ait été implémenté et, parfois, il peut s'avérer nécessaire d'implémenter le changement avec moins de tests en raison des impératifs de temps. Il peut également y avoir une autorité de changement distincte pour les changements urgents, qui se compose en général de quelques hauts dirigeants qui comprennent les risques encourus au niveau du business.

Programmation

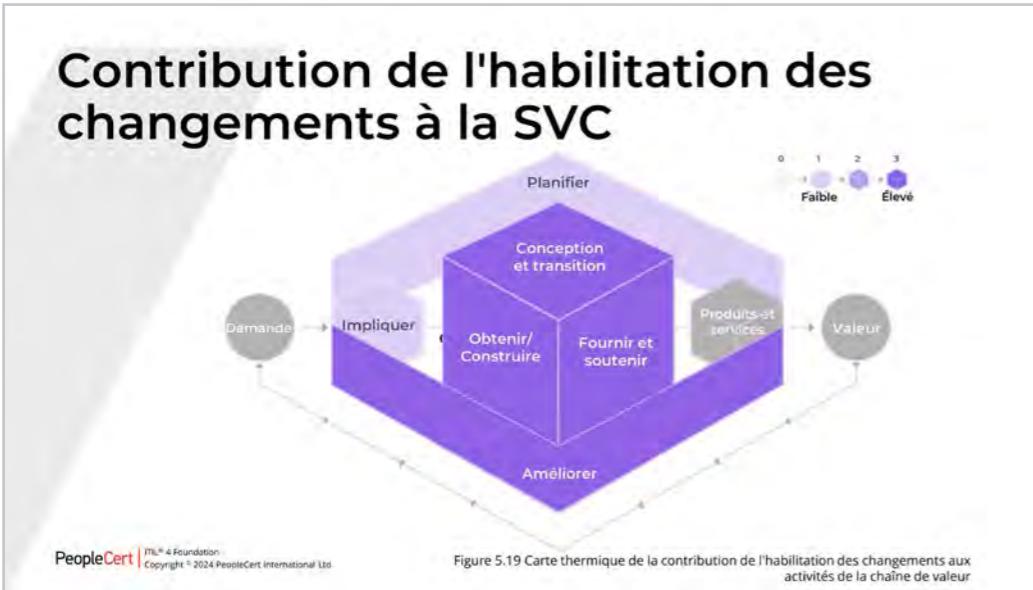
Dans quel but un calendrier des changements est-il utilisé ?

- Aider à la planification des changements
- Aider à la communication
- Éviter des conflits
- Affecter des ressources
- Il peut également être utilisé après le déploiement des changements afin de fournir les informations nécessaires à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et à la planification des améliorations.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le calendrier des changements est utilisé pour aider à planifier des changements, soutenir la communication, éviter les conflits et assigner des ressources. Il peut également être utilisé après le déploiement des changements afin de fournir les informations nécessaires à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et à la planification des améliorations.

Notes



La figure 5.19 illustre la contribution de l'habilitation des changements à la chaîne de valeur des services, celle-ci étant impliquée dans toutes les activités de la chaîne de valeur :

- **Planifier** Les changements apportés aux portefeuilles de produits et de services, aux politiques **et aux pratiques** nécessitent tous un certain niveau de contrôle, et la pratique d'habilitation des changements est utilisée pour le fournir.
- **Améliorer** De nombreuses améliorations nécessiteront que des changements soient **apportés**. Ces derniers doivent être évalués et autorisés de la même manière que tous les **autres changements**.
- **Impliquer** Les clients et les utilisateurs devront peut-être être consultés ou **informés** des changements, en fonction de la nature de ces derniers.
- **Conception et transition** De nombreux changements sont initiés à la suite des services **nouveaux ou** modifiés. L'activité d'habilitation des changements est une **contribution majeure** à la transition.
- **Obtenir/construire** Les changements apportés aux composants sont soumis à **l'habilitation des changements**, qu'ils soient conçus en interne ou obtenus **auprès de fournisseurs**.
- **Fournir et soutenir** Les changements peuvent avoir un impact sur la fourniture **et le support**, et les informations sur les changements doivent être communiquées **au personnel** qui effectue cette activité de la chaîne de valeur. Ces derniers ont **peut-être également** un rôle à jouer dans l'évaluation et l'autorisation des changements.

Notes

L'habilitation des changements de Axle car Hire

“

Le secteur de la location de voitures se développe plus vite que jamais. Pour nous assurer qu'Axle répond aux demandes des clients et exploite les opportunités, nous devons accélérer la mise sur le marché et expérimenter de nouvelles idées. Nos nouvelles offres de service subiront de nombreux changements au sein d'Axle. Certaines équipes devront doubler leur effectif, alors que d'autres seront peut-être amenées à le réduire. Nous devons nous assurer de la participation de tous les membres d'Axle.”

Henri : DSI, Axle Car Hire

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Pour s'assurer que Axle répond aux demandes des clients et tire parti des opportunités, l'organisation doit se positionner de manière à permettre le changement là où il est demandé.

L'habilitation des changements de Axle car Hire

“

La pratique d'habilitation des changements chez Axle veille à ce que nos services trouvent le juste équilibre entre flexibilité et fiabilité.

Radhika : analyste business en informatique, Axle Car Hire

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Notes

L'habilitation des changements de Axle car Hire

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axle Car Hire



Certains de nos processus sont très automatisés et conçus pour déployer rapidement les changements. Ils conviennent parfaitement pour apporter des changements à notre application de réservation et à certains de nos systèmes informatiques.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'habilitation des changements de Axle car Hire

Marco : responsable de la fourniture des services informatiques, Axle Car Hire



Pour ces changements, la priorité est que nous agissons de façon sécurisée et que nous respectons les réglementations en vigueur. C'est plus important que le délai de mise sur le marché.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

L'habilitation des changements de Axle car Hire

Su : Responsable produit, Axle Car Hire



Dans d'autres situations, lorsque nous mettons à jour nos véhicules, nous utilisons une combinaison de tests manuels et automatisés. Par exemple, le système de surveillance et de sécurité sur la route Axle Aware doit faire l'objet d'une consultation et d'une autorisation avant qu'on ne puisse le mettre à jour.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Récapitulatif : Points clés de l'apprentissage

- Le **but** de la **pratique de 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.
- Le but de la **pratique d'habilitation des changements** est de **maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services** et aux **produits**, en **s'assurant** que les **risques** ont été correctement **évalués**, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements.
- Un **changement** correspond à **l'ajout, la modification ou la suppression** de tout ce qui pourrait avoir un **effet direct ou indirect** sur les **services**.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Notes

Notes

Notes



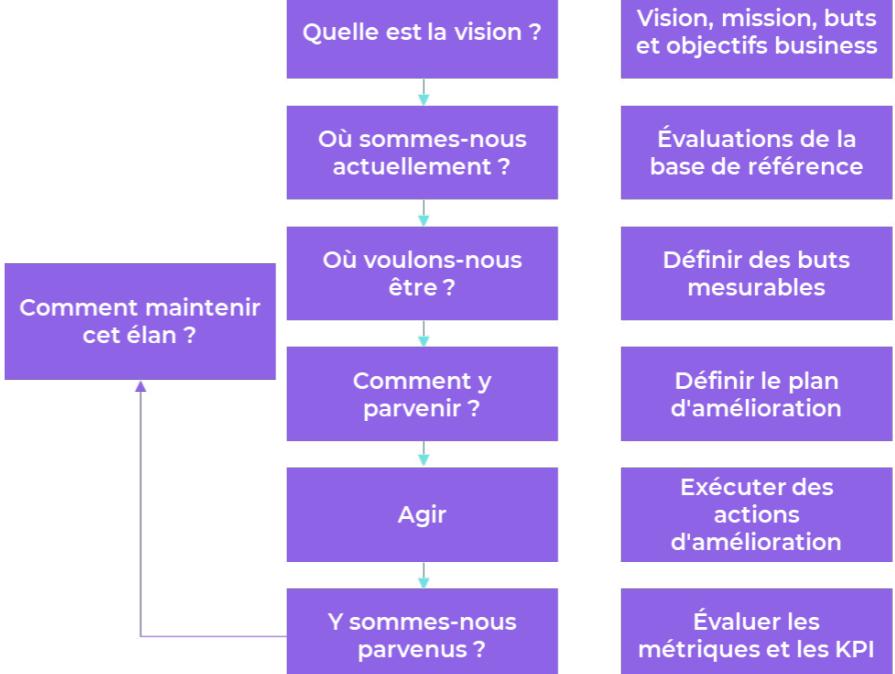
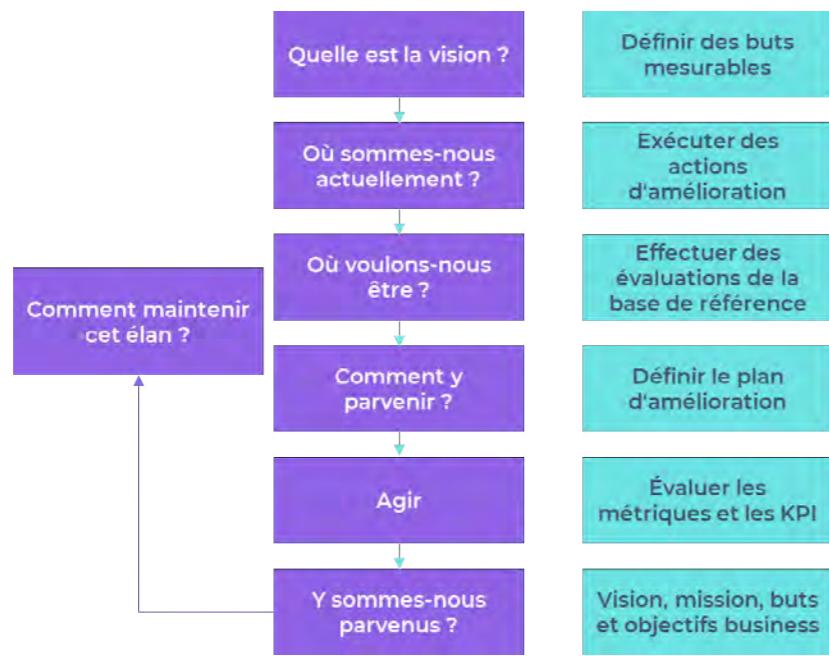
Quiz

Question :

1. Complétez les mots manquants
Le but de la pratique d'habilitation des changements est de [...] le nombre de changements apportés [...] aux services et aux produits , en s'assurant que [...] ont été correctement évalués , en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements.
2. Quelles sont les compétences que doit posséder le personnel du centre de services ?
3. Complétez les mots manquants
La définition d'un incident est une [...] interruption d'un service ou une [...] dans la [...] d'un service.
4. Quels sont les trois phases de la gestion des problèmes ?
résolution des incidences
identification des problèmes
contrôle des problèmes
contrôle des erreurs
résolution des problèmes.
5. Dans le modèle d'amélioration continue, reliez les éléments afin de placer les activités correctes pour chaque séquence.

Réponses :

1. Le but de la pratique d'habilitation des changements est de **maximiser** le nombre de changements apportés avec **succès** aux services et aux produits, en s'assurant que les **risques** ont été correctement évalués, en autorisant les changements et en gérant le calendrier des changements.
2. Personnel du service de services doit afficher toutes ces compétences.
 - l'analyse des incidents et leur priorisation
 - une communication efficace
 - empathie
 - excellentes compétences en matière de service à la clientèle
 - l'intelligente émotionnelle.
3. La définition d'un incident est une **interruption** non planifiée d'un service ou **réduction** de la **qualité** d'un service.
4. Les trois phases distinctes de la gestion des problèmes sont:
 - des difficultés
 - **identification des problèmes**
 - **contrôle des problèmes**
 - **contrôle des erreurs**
 - compétences en matière de résolution des problèmes.
5. Dans le modèle d'amélioration continue relier les éléments pour placer correctement les activités pour chaque séquence.



Découvrez des contenus
exclusifs avec un abonnement
PeopleCert

Module 6

Revue du cours



Qu'avez-vous appris ?

Récapitulation des termes et concepts clés

- Les quatre dimensions de la gestion des services
- Le système de valeur des services
- La chaîne de valeur des services
- Principes directeurs
- Pratiques de gestion d'ITIL

Vous aurez également l'opportunité de vous préparer à la certification en réalisant un échantillon de tests et/ou en passant un examen blanc officiel.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les quatre dimensions de la gestion des services



Figure 3.1 Les quatre dimensions de la gestion des services

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Les quatre dimensions de la gestion des services

Quelles sont les quatre dimensions de la gestion des services ?

Quelles sont les fonctions de quatre dimensions de la gestion des services ?

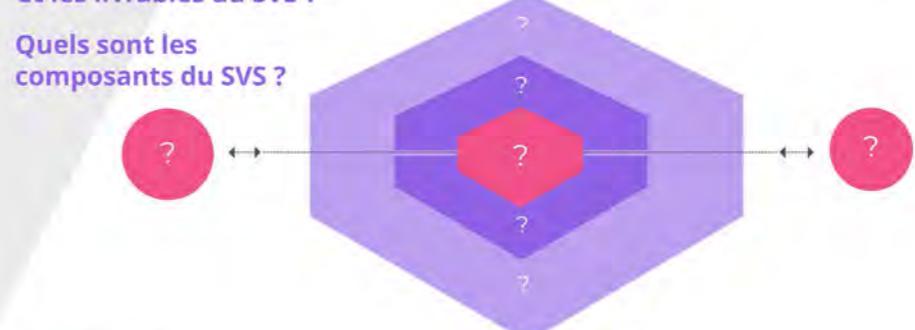
Facteurs
Chaque dimension est influencée par plusieurs facteurs

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Le système de valeur des services

Quelles sont les entrées et les livrables du SVS ?

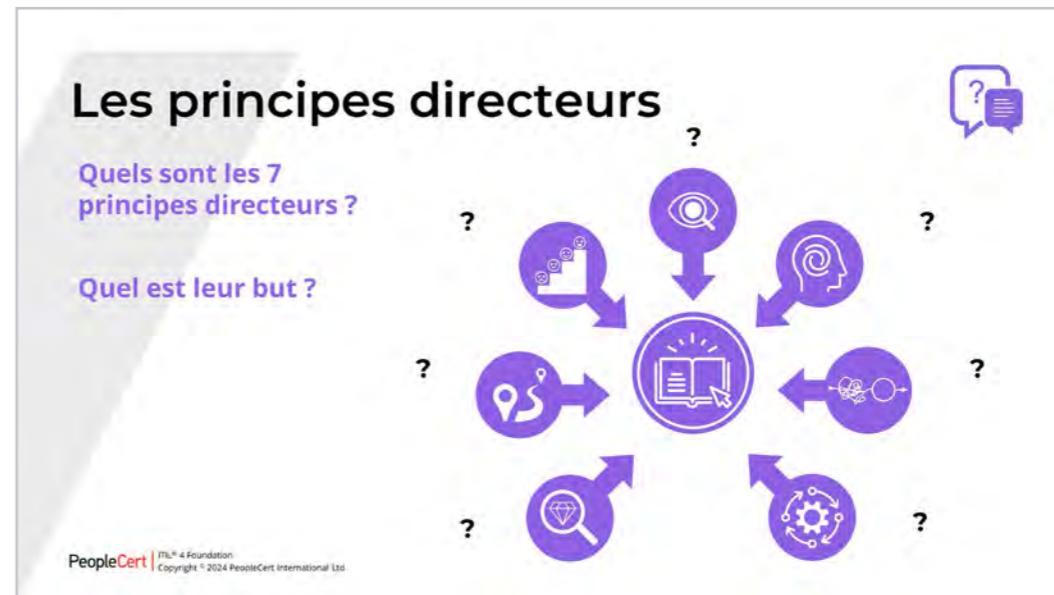
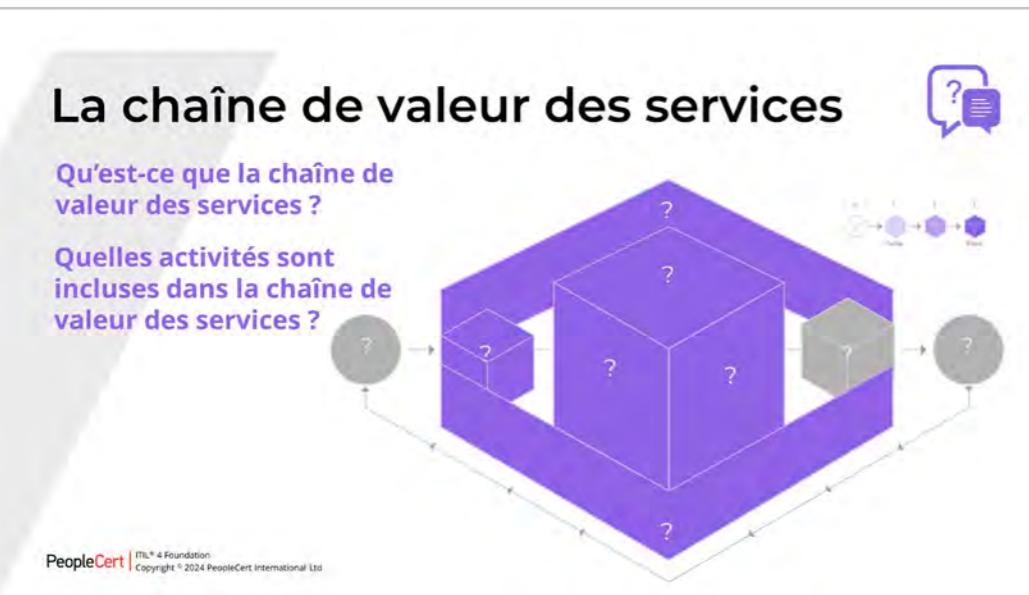
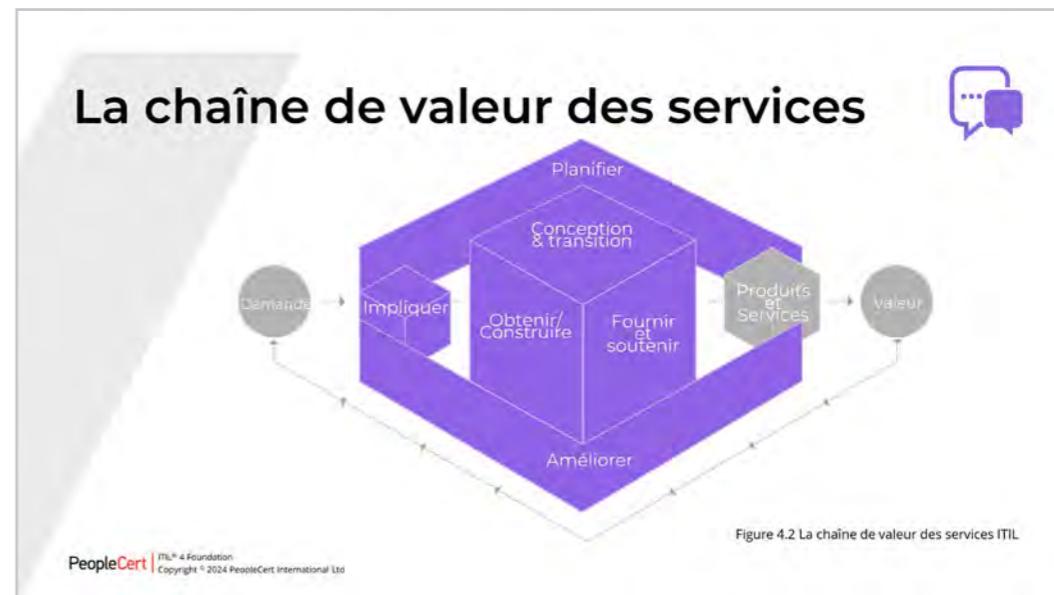
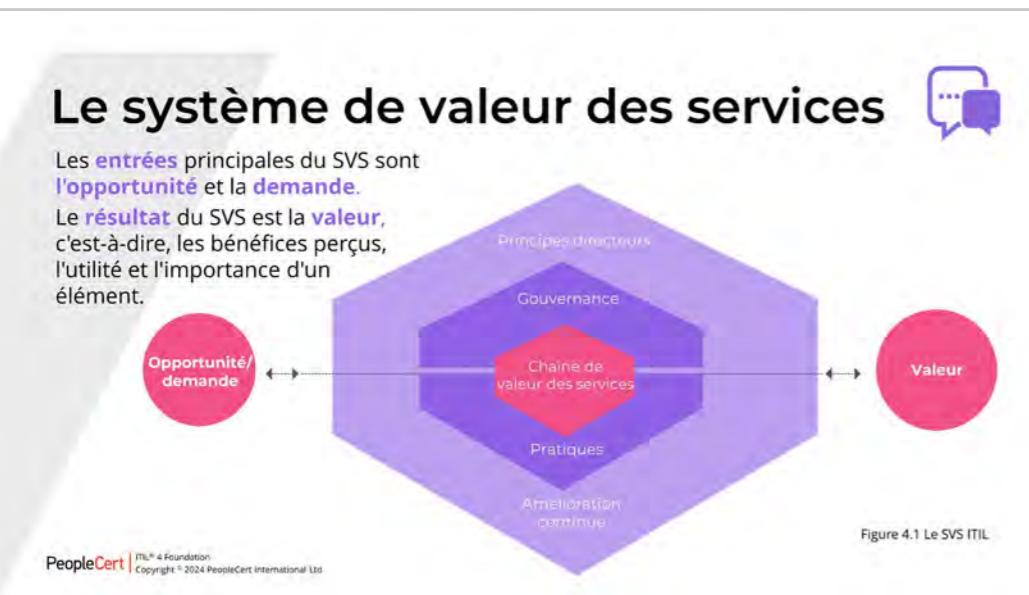
Quels sont les composants du SVS ?



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

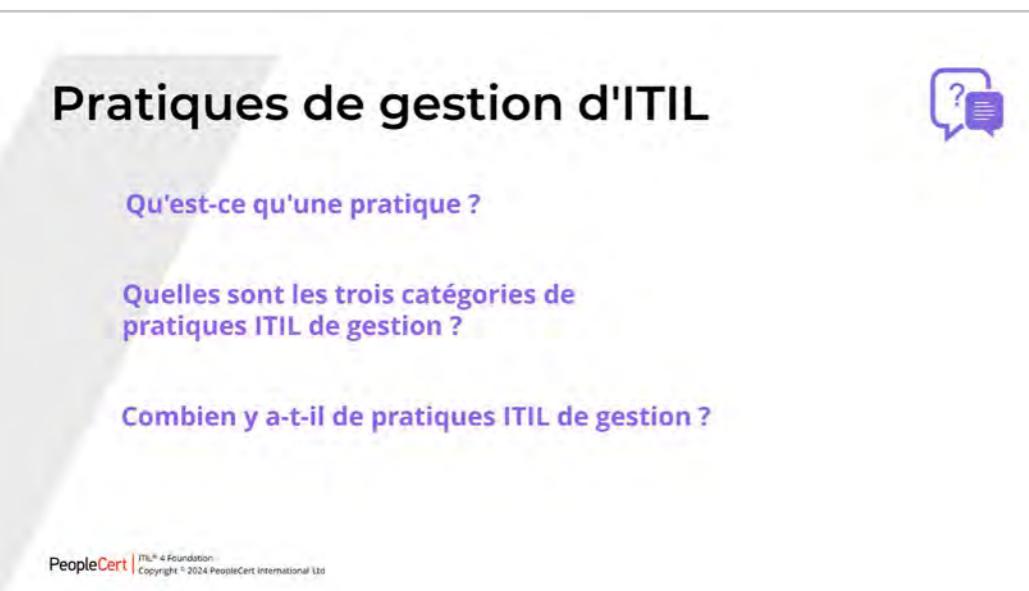
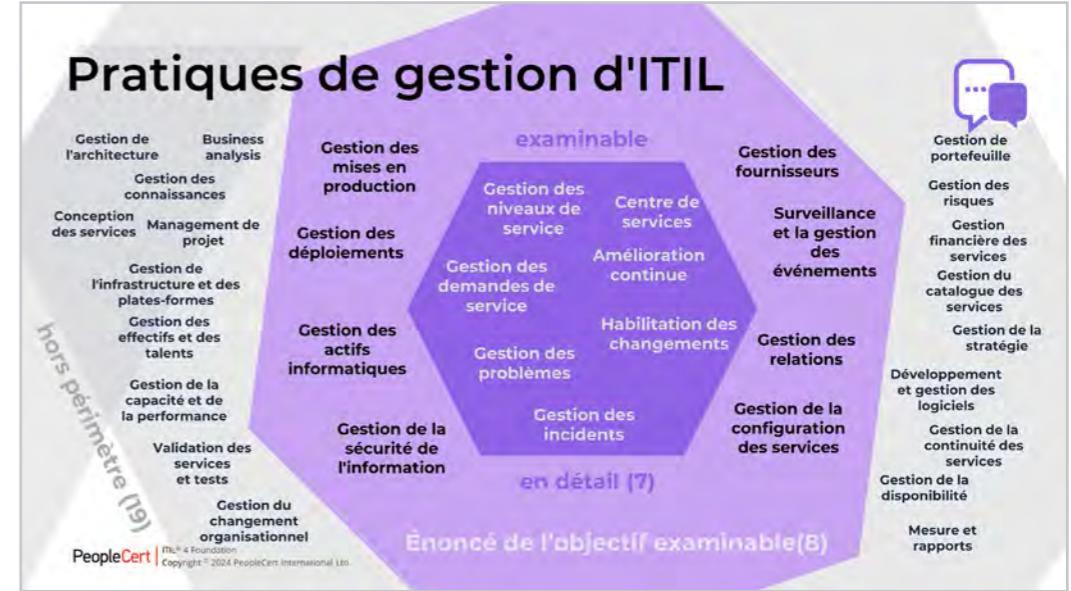
Notes

Notes



Notes

Notes



Notes

Notes

Quelle est la prochaine étape ?

Échantillons d'examen

- choix de deux échantillons d'examen d'une durée d'une heure
- questions à choix multiples (une seule réponse par question)
- veuillez utiliser un crayon
- livre fermé (ne pas utiliser de notes ou de ressources)
- auto-marqué
- lors de l'examen proprement dit, vous devrez obtenir un score correct de 26 questions sur 40 pour réussir

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

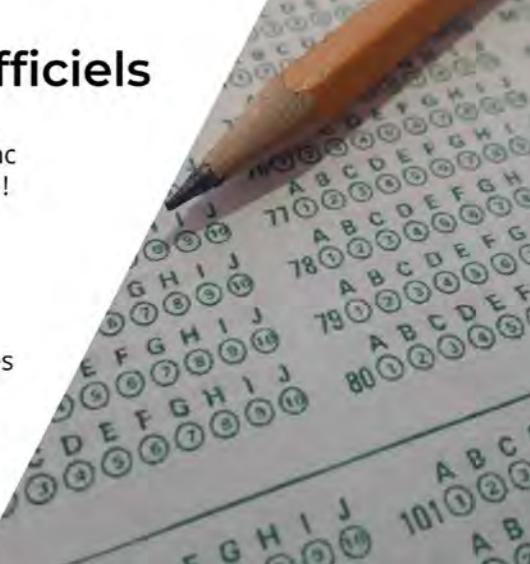


Examens blancs officiels

Vous pouvez essayer un examen blanc officiel avant de passer l'examen réel !

- Choix de deux examens blancs d'une durée d'une heure.
- Questions à choix multiples (une seule réponse par question).
- À livre fermé (n'utilisez pas de notes ni de ressources).
- Vous pouvez vérifier votre score directement !

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Information concernant l'examen

Les spécifications de l'examen ITIL® 4 Foundation sont les suivantes :

- À livre fermé
- 60 minutes
- 40 questions
- 65 % de réussite (26/40)
- À choix multiples

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Notes

Take²

- L'option d'examen de rattrapage de PeopleCert
- Une solution abordable qui vous permet de repasser un examen non réussi sans avoir à l'acheter à nouveau au prix fort
- Planifiez votre nouvelle tentative à votre convenance.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Pour une plus grande tranquillité d'esprit, PeopleCert offre la possibilité de repasser l'examen.

Take² vous offre ce qui suit :

- vous donne la possibilité de repasser un examen exigeant, ce qui vous permet de vous prémunir contre d'éventuels revers inattendus
- vous donne jusqu'à six mois à compter de la date de l'examen initial, s'assurant ainsi que vous disposez de tout le temps nécessaire pour vous préparer.
- vous permet de repasser un examen auquel vous n'avez pas réussi à un tarif fixe et attractif, à une fraction du coût, sans avoir à l'acheter à nouveau au prix fort
- vous permet de programmer l'examen de rattrapage au moment qui vous convient le mieux et de le passer dans le confort de votre domicile ou de votre bureau

Demandez plus d'informations à votre organisme de formation ou connectez-vous à votre compte PeopleCert pour l'acheter.

Principaux enseignements

- Quelles sont les trois choses que vous rapporterez à votre travail ?
- Quelles sont les trois choses que vous ferez à votre retour ?

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



Ce cours ne vous sera d'aucune utilité si vous ne mettez pas en place un plan d'action pour utiliser ce que vous avez appris. Vous êtes probablement, et à juste titre, préoccupé par la réussite de l'examen si vous vous y êtes inscrit. Mais prenez le temps de réfléchir et de planifier des actions rapides à mettre en œuvre lorsque vous reprendrez le travail. Demandez-vous ce que vous avez appris et que vous aimeriez partager avec d'autres membres de votre organisation. Prenez le temps de mettre par écrit vos engagements personnels quant à la manière dont vous appliquerez ce que vous avez appris lorsque vous reprendrez le travail. Vous serez heureux de l'avoir fait. Vous vous en félicitez.

Notes

Notes

Quelle est la prochaine étape ?

- Enregistrez-vous pour l'examen
- Réclamez votre badge numérique dans PeopleCert+
- Enregistrez vos points de Développement Professionnel Continu (CPD)
- Appliquez vos connaissances dans votre travail quotidien
- En savoir plus sur ITIL



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

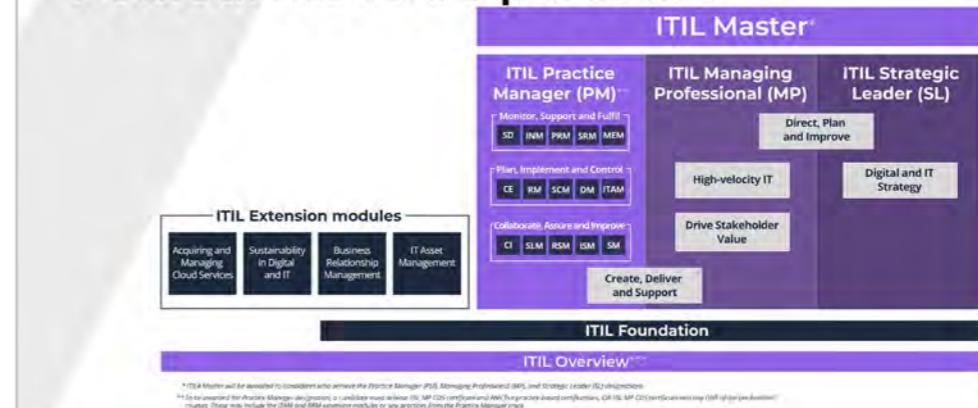
Enregistrez-vous pour votre examen si vous ne l'avez pas encore fait. Une fois que vous aurez réussi votre examen, n'oubliez pas de réclamer votre badge numérique sur MyAxelos. Il vous suffit de vous connecter à votre compte PeopleCert pour réclamer votre abonnement gratuit à PeopleCert+. Votre badge numérique est votre moyen de démontrer votre réussite et votre certification à l'ère numérique. Vous pouvez utiliser votre badge numérique sur toutes les plateformes en ligne, y compris vos médias sociaux et votre signature de courriel, pour mettre en valeur vos qualifications.

De plus, cette formation donne droit à des points de développement professionnel continu MyAxelos, qui sont nécessaires pour conserver votre badge numérique. N'oubliez pas de vous enregistrer pour faire valoir vos points au fur et à mesure de votre progression dans le parcours ITIL.

Enfin, merci d'avoir pris le temps d'apprendre avec nous !

Notes

Poursuivez votre parcours



ITIL Master will be awarded to candidates who achieve the Practice Manager (PM), Managing Professional (MP) and Strategic Leader (SL) milestones.
ITIL Overview is not assessed and is not required to receive ITIL Practice Manager (PM).
ITIL Overview is not assessed and is not required to receive ITIL Managing Professional (MP).
ITIL Overview is not assessed and is not required to receive ITIL Strategic Leader (SL).

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Poursuivez votre parcours ITIL au-delà du cours ITIL 4 Foundation.

Voici le schéma de certification ITIL 4.

Vous envisagez d'autres parcours ?



La vaste gamme de certifications recherchées de PeopleCert permet aux professionnels de donner un coup de fouet à leur carrière et de réaliser leurs ambitions dans la vie.



Améliorer le flux de travail entre les développeurs de logiciels et les professionnels de l'exploitation (ou des opérations) informatiques.



Améliorer continuellement la valeur apportée par les organisations informatiques.
Un référentiel agile qui aide les équipes à travailler ensemble pour développer, livrer et gérer des produits complexes.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Si vous envisagez de diversifier vos compétences, le portefeuille de certifications très recherchées de PeopleCert peut vous intéresser. La liste ci-dessus énumère les certifications qui conviennent parfaitement au praticien ITIL.

Pour voir l'ensemble du portefeuille de certifications de PeopleCert, veuillez consulter le site : <https://www.peoplecert.org/browse-certifications>

Notes

Soutien pour les étapes suivantes

- [I got certified in ITIL 4 Foundation - what next? \("J'ai obtenu la certification ITIL 4 Foundation - quelle est la suite ?"\)](#)
Article de Royce Dsouza - Division IT Directeur, Mirion Technologies, dans lequel il répond à l'une des questions les plus fréquemment posées par les personnes débutant leur parcours ITIL.
- **Modèles ITIL**
Des outils de travail, préparés en collaboration avec les experts de PeopleCert, pour vous aider à tirer le meilleur parti de l'utilisation d'ITIL sur votre lieu de travail.

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

Voici quelques recommandations de lecture et des outils utiles pour vous aider à poursuivre votre parcours ITIL.

Profitez dès maintenant de votre accès complémentaire à PeopleCert+ pour accéder à ces ressources et bien plus encore en vous enregistrant sur votre compte PeopleCert pour réclamer l'abonnement gratuit.

Support continu

PeopleCert+ :



PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.



En tant que candidat ITIL ayant réussi, vous avez désormais accès au support continu de PeopleCert pour votre développement professionnel.

En tant que membre de la plateforme communautaire de PeopleCert, vous pouvez :

- Accéder à un large éventail de livres blancs ITIL, ainsi qu'à d'autres documents du Portefeuille des Meilleures Pratiques
- Obtenir des conseils avisés en matière de développement de carrière
- Recevoir des invitations à des webinaires sur les sujets d'actualité qui touchent la communauté
- Accéder à des échantillons d'examen pour vous aider à vous préparer pour vos examens.

Tout cela a pour but de vous aider à réussir votre parcours ITIL.

Il vous suffit de vous connecter à votre compte PeopleCert pour réclamer votre abonnement gratuit à PeopleCert+.

Notes

Notes

Retours



Le cours vous plaît ?
Vous avez quelque chose à dire ?



Envoyez-nous vos commentaires à :
academic@peoplecert.org

PeopleCert | ITIL® 4 Foundation
Copyright © 2024 PeopleCert International Ltd.

C'est l'opportunité de donner à PeopleCert des retours sur le matériel de cours. Vous pouvez choisir d'envoyer un email directement à l'équipe de PeopleCert ou de scanner le code QR avec votre téléphone et renseigner l'enquête.

Notes



Quiz

Question :

1. La valeur est : les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont [?].
 - A. inhérents
 - B. perçus
 - C. objectifs
 - D. marketés
2. Une organisation est : [?] ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.
 - A. organisation ou entreprise
 - B. entité à but lucratif ou non lucratif
 - C. personne ou groupe de personnes
 - D. communauté ou société
3. Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour [?].
 - A. fournir des biens et un accès aux ressources et réaliser des actions
 - B. fournir et consommer des services
 - C. mener des activités
 - D. co-créer de la valeur
4. Sélectionnez la MEILLEURE réponse. Un consommateur est une organisation qui [?] des services.
 - A. utilise
 - B. fournit
 - C. autorise les budgets pour
 - D. reçoit
5. Trois rôles spécifiques sont impliqués dans la consommation de services : les clients qui [?], les utilisateurs qui utilisent les services et les sponsors qui [?].
 - A. payent pour les services, promouvoient les services
 - B. définissent les exigences, autorisent les budgets
 - C. utilisent les services, définissent les exigences et autoriser les budgets
 - D. définissent les exigences et autorisent les budgets, promouvoir les services
6. Clients, utilisateurs et sponsors
 - A. Il ne peut s'agir de la même personne ou de la même organisation
 - B. Ne peuvent avoir les mêmes attentes en matière de services
 - C. Il ne peut s'agir que de personnes et non d'organisations
 - D. Les attentes en matière de services peuvent être différentes, voire contradictoires
7. [?] est : la configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.
 - A. Offre de service
 - B. Un système de gestion des services
 - C. Service
 - D. Un produit
8. [?] est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre.
 - A. Offre de service
 - B. Un système de gestion des services
 - C. Service
 - D. Un produit
9. [?] est une description d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible.
 - A. Offre de service
 - B. Un système de gestion des services
 - C. Service
 - D. Un produit

Réponses :

1. La valeur est : les bénéfices, l'utilité et l'importance d'un élément, tels qu'ils sont [?].
 - A. inhérents
 - B. perçus**
 - C. objectifs
 - D. marketés
2. Une organisation est : [?] ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.
 - A. organisation ou entreprise
 - B. entité à but lucratif ou non lucratif
 - C. personne ou groupe de personnes**
 - D. communauté ou société
3. Les relations de service sont établies entre une ou plusieurs organisations pour [?].
 - A. fournir des biens et un accès aux ressources et réaliser des actions
 - B. fournir et consommer des services
 - C. mener des activités
 - D. co-créer de la valeur**
4. Sélectionnez la MEILLEURE réponse. Un consommateur est une organisation qui [?] des services.
 - A. utilise
 - B. fournit
 - C. autorise les budgets pour
 - D. reçoit**
5. Trois rôles spécifiques sont impliqués dans la consommation de services : les clients qui [?], les utilisateurs qui utilisent les services et les sponsors qui [?].
 - A. payent pour les services, promouvoient les services
 - B. définissent les exigences, autorisent les budgets**
 - C. utilisent les services, définissent les exigences et autoriser les budgets
 - D. définissent les exigences et autorisent les budgets, promouvoir les services
6. Clients, utilisateurs et sponsors
 - A. Il ne peut s'agir de la même personne ou de la même organisation
 - B. Ne peuvent avoir les mêmes attentes en matière de services
 - C. Il ne peut s'agir que de personnes et non d'organisations
 - D. Les attentes en matière de services peuvent être différentes, voire contradictoires**
7. [?] est : la configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.
 - A. Offre de service
 - B. Un système de gestion des services
 - C. Service
 - D. Un produit**
8. [?] est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre.
 - A. Offre de service
 - B. Un système de gestion des services
 - C. Service**
 - D. Un produit
9. [?] est une description d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible.
 - A. Offre de service**
 - B. Un système de gestion des services
 - C. Service
 - D. Un produit

Annexe 1

Documents à distribuer / Fiches d'activité

Axle Car Hire

Les concepts clés d'ITIL

La chaîne de valeur des services

Activités de la chaîne de valeur

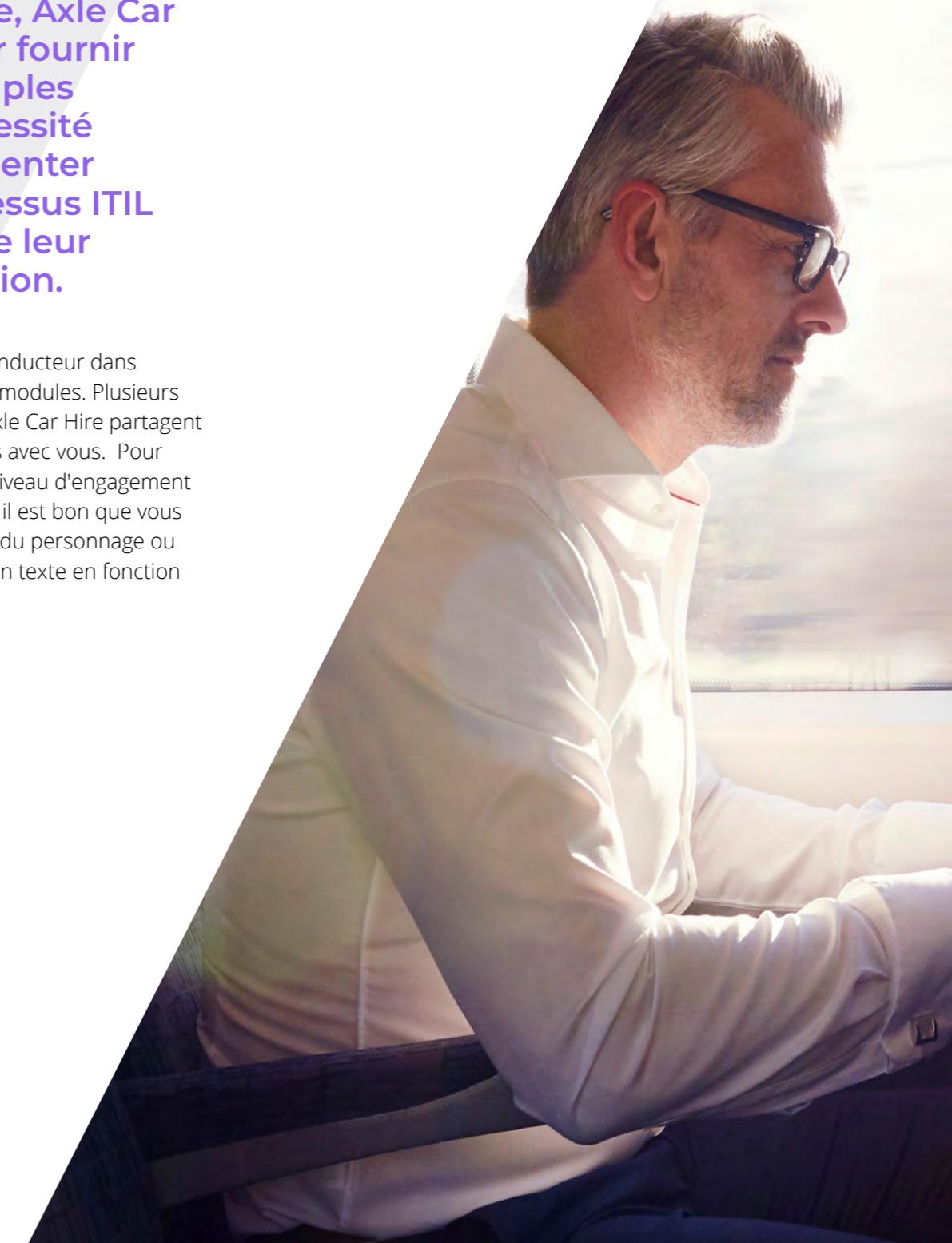
Les principes directeurs

Pratiques de gestion
d'ITIL



Tout au long de la formation, nous utilisons une entreprise, Axe Car Hire, pour fournir des exemples de la nécessité d'implémenter des processus ITIL au sein de leur organisation.

Cela sert de fil conducteur dans presque tous les modules. Plusieurs personnages d'Axe Car Hire partagent leurs expériences avec vous. Pour maintenir votre niveau d'engagement et de convivialité, il est bon que vous endossiez le rôle du personnage ou que vous lisiez son texte en fonction du contexte.



Pour en savoir plus, rendez-vous sur [my.axelos.com](#)



Axle Car Hire

Voici un peu de contexte sur Axe Car Hire et sa situation :

Axle Car Hire est une multinationale dont le siège social est situé à Seattle, aux États-Unis. Axle a été fondée il y a 10 ans et emploie environ 400 personnes en Europe, aux États-Unis et en Asie-Pacifique. Dans un premier temps, elle a connu une forte croissance et affichait un niveau de satisfaction client élevé et constant. Les six premières années, les clients réguliers représentaient environ 30 pour cent de l'ensemble des réservations. Les actionnaires pouvaient s'attendre à de généreux dividendes trimestriels. L'entreprise connaît cependant un ralentissement depuis quatre ans. Le niveau de satisfaction des clients ne cesse de diminuer, et les clients réguliers se font rares. Les concurrents offrent des options de location nouvelles et novatrices. Le partage de véhicule, le covoiturage et les véhicules sans conducteur ont beaucoup de succès. Désormais, les clients s'attendent également à ce que les entreprises de location proposent des interfaces en ligne et à travers des applications. Dans ce marché en pleine évolution, Axe Car Hire est confrontée à un avenir incertain.

Le conseil d'administration est soucieux d'améliorer le niveau de satisfaction des clients. Il souhaite attirer et fidéliser des clients et redresser le résultat net de l'entreprise. Elle a nommé Henri en tant que nouveau directeur des systèmes d'information (CIO). Il a été choisi pour son expérience dans la numérisation des services et ses performances en matière de transformations informatiques à grande échelle. Il sait à quel point l'offre de services numériques est importante, autant pour la satisfaction des clients que pour la rétention des employés. Sa solide expérience d'ITIL et de l'ITSM montre qu'il attache de l'importance à la certification ITIL, comme en témoigne sa politique de recrutement. Ayant déjà appliqué les méthodologies de réflexion conceptuelle (design thinking), de DevOps et d'Agile, il estime nécessaire d'aborder l'ITSM de façon mixte pour garantir la durabilité des activités.

Henri est soucieux de voir comment son équipe pourra redéfinir l'expérience de location de véhicules et s'assurer que le choix des clients nouveaux et existants se porte d'abord sur Axe Car Hire.

Employés d'Axle Car Hire

Comme indiqué précédemment, plusieurs membres de cette équipe partagent leurs expériences tout au long du cours. Ils fournissent des exemples concrets et une opportunité de discussion entre apprenants. C'est une autre raison pour laquelle il est bon que les apprenants lisent le texte à haute voix. Voici les quatre membres clés de l'équipe :

Henri est le nouveau CIO d'Axle Car Hire. Dirigeant d'entreprise accompli, il est prêt à faire bouger les choses. Il prône une approche intégrée de l'ITSM.

Su est responsable produit dédiée à l'expérience de voyage et travaille chez Axle depuis cinq ans. Perspicace et méticuleuse, Su a une passion pour l'environnement.

Radhika est analyst business spécialisée dans l'informatique. Son travail consiste à comprendre les exigences des utilisateurs, qu'il s'agisse du personnel ou des clients d'Axle Car Hire. Curieuse et dynamique, elle s'efforce d'entretenir une relation positive avec l'ensemble des clients internes et externes. Son travail se concentre sur la découverte et la planification, plutôt que sur les opérations informatiques. Elle n'hésite pas à poser des questions et repère rapidement les modèles et les tendances.

Marco est le responsable de la fourniture des services informatiques chez Axle Car Hire. Il accorde beaucoup d'importance aux processus et se réfère régulièrement au référentiel ITIL pour veiller à ce que les relations de service soient aussi positives que possible. En revanche, il est peu familiarisé avec l'approche mixte ou collaborative à l'égard de la gestion des services.



Henri,
Axe Car Hire



Su,
Chef de projet pour Axe Car Hire



Radhika,
Axe Car Hire IT Organisation Analyst (Analyste business en informatique)



Marco,
Marco est le responsable de la fourniture des services informatiques chez Axle Car Hire.



Les concepts clés d'ITIL

Analyse PESTLE

Sur la base de votre propre organisation, effectuez une analyse PESTLE d'un fournisseur de services ou d'un fournisseur potentiel. Vous ne devez pas divulguer de détails confidentiels.

Préparez-vous à partager votre analyse avec le groupe. Faire des recherches sur le concept de PESTLE si nécessaire. Vous pouvez prendre des notes dans la section ci-dessous.

C'est à vous



La chaîne de valeur des services

Dessinez une chaîne de valeur de haut niveau montrant comment la valeur est obtenue à partir de l'opportunité ou de la demande initiale.

Vous pouvez utiliser comme référence la Figure 4.2 La chaîne de valeur des services d'ITIL, reproduite ici, ainsi que les annexes pertinentes du Livre Officiel d'ITIL pour vous aider.

Essayez d'appliquer les activités du flux à des situations de votre propre contexte et sur la base de vos propres expériences.

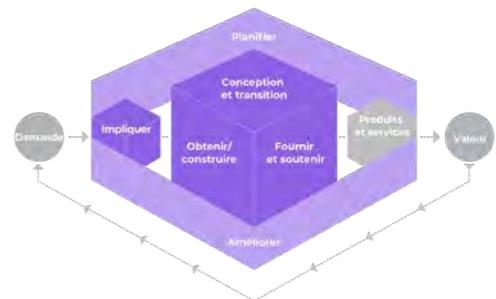


Figure 4.2 La chaîne de valeur des services ITIL

C'est à vous



Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert



Vous disposez de 10 minutes pour effectuer des recherches et préparer le matériel.

La chaîne de valeur des services

Lire, discuter et présenter

Lire, discuter et créer une présentation sur les six activités de la chaîne de valeur :

- planifier
- améliorer
- impliquer
- conception et transition
- obtenir/construire
- fournir et soutenir

Dans votre présentation, indiquez la signification de chaque activité, les entrées spécifiques et un exemple de lien avec votre organisation/rôle.

Vous pouvez créer votre travail au format Microsoft Word, PowerPoint ou flipchart (selon la méthode de formation).

Si vous êtes dans une salle de classe, vous devez être prêt à parler au reste du groupe de vos constatations et de leur lien avec votre organisation/rôle. Chaque présentation durera cinq minutes par activité de la chaîne de valeur. Vous pouvez utiliser la zone ci-dessous pour prendre des notes. Vous trouverez des ressources sur chaque activité de la chaîne de valeur dans les pages suivantes.

C'est à vous



Activités de la chaîne de valeur

Planifier

Les principales **entrées** de cette activité sont les suivantes :

- les politiques, exigences et contraintes fournies par l'organe de direction de l'organisation
- les demandes consolidées et les opportunités fournies par l'activité impliquer
- les informations sur la performance de la chaîne de valeur, les rapports sur le statut d'amélioration, ainsi que les initiatives de l'activité améliorer
- les connaissances et les informations sur les produits et services nouveaux et modifiés issus des activités conception et transition et obtenir/construire
- les connaissances et les informations sur les composants de service des tierces parties issues de l'activité impliquer.

Les principaux **livrables** de cette activité sont les suivants :

- les plans stratégiques, tactiques et opérationnels
- les décisions de portefeuille pour l'activité conception et transition
- les architectures et politiques pour l'activité conception et transition
- les opportunités d'amélioration pour l'activité améliorer
- un portefeuille de services et de produits pour l'activité impliquer
- les exigences en matière de contrats et d'accords pour l'activité impliquer.

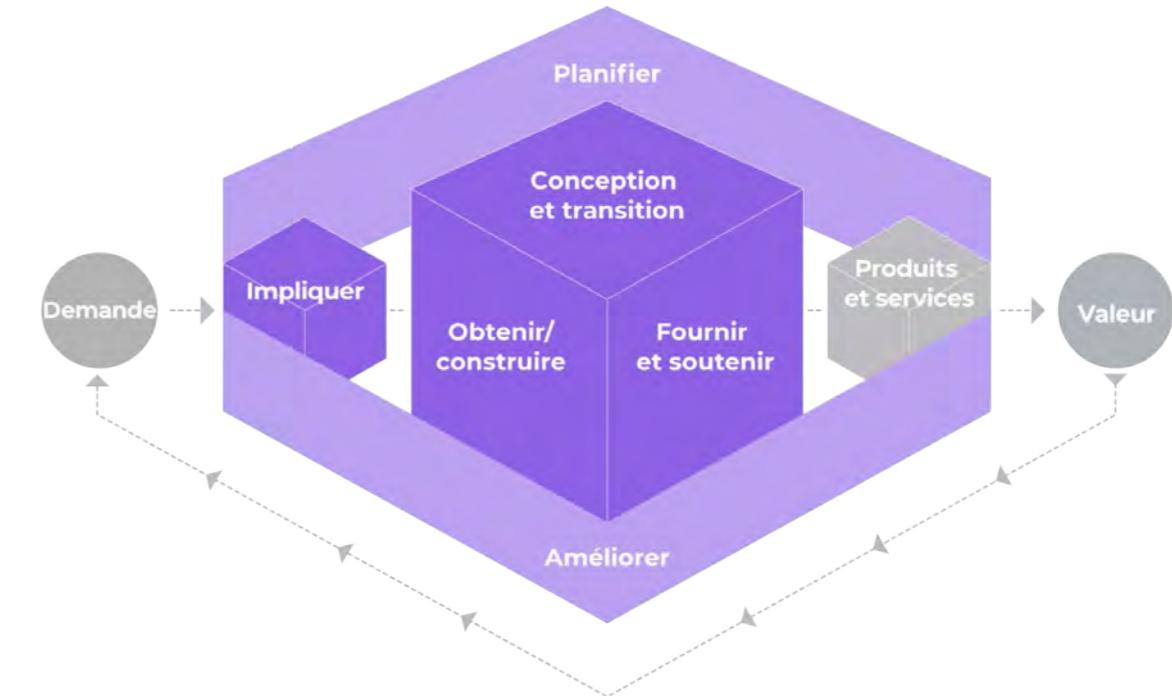


Figure 4.2 La chaîne de valeur des services ITIL



Le but de l'activité de la chaîne de valeur "planifier" est d'assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et une direction des améliorations pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation.



Améliorer

Les principales **entrées** de cette activité sont les suivantes :

- les informations sur la performance des produits et des services fournies par l'activité fournir et soutenir
- les retours des parties prenantes fournis par l'activité impliquer
- les informations sur la performance et les opportunités d'amélioration fournies par toutes les activités de la chaîne de valeur
- les connaissances et les informations sur les produits et services nouveaux et modifiés issues des activités conception et transition et obtenir/construire
- les connaissances et les informations sur les composants de service des tierces parties issues de l'activité impliquer.

Les principaux **livrables** de cette activité sont les suivants :

- les initiatives d'amélioration pour toutes les activités de la chaîne de valeur
- les informations sur la performance de la chaîne de valeur pour l'activité planifier et l'organe de direction
- les rapports sur le statut d'amélioration pour toutes les activités de la chaîne de valeur
- les exigences en matière de contrats et d'accords pour l'activité impliquer
- les informations sur la performance des services pour l'activité conception et transition.



L'activité de la chaîne de valeur "améliorer" a pour but de s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et des pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services.

Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert

Activités de la chaîne de valeur

Impliquer

Les principales **entrées** de cette activité sont les suivantes :

- un portefeuille de produits et de services fourni par l'activité planifier
- la demande à haut niveau pour les services et les produits fournis par les clients internes et externes
- les exigences détaillées pour les services et les produits fournis par les clients
- les demandes et retours des clients
- les incidents, les demandes de service et les retours des utilisateurs
- les informations sur la réalisation des tâches de support aux utilisateurs de l'activité fournir et soutenir
- les opportunités marketing découlant des clients et des utilisateurs actuels et potentiels
- les opportunités de coopération et les retours fournis par les partenaires et fournisseurs
- les exigences en matière de contrats et d'accords provenant de toutes les activités de la chaîne de valeur.

Les principaux **livrables** de cette activité sont les suivants :

- les demandes consolidées et les opportunités pour l'activité planifier
- les exigences pour les produits et les services pour l'activité conception et transition
- les tâches de support aux utilisateurs pour l'activité fournir et soutenir
- les opportunités d'amélioration et les retours des parties prenantes pour l'activité améliorer
- les demandes de changement ou d'initiation de projet pour l'activité obtenir/construire
- les contrats et accords avec les fournisseurs externes et internes, ainsi que les partenaires, pour toutes les activités conception et transition et obtenir/construire
- les connaissances et les informations sur les composants de service des tierces parties pour les activités de la chaîne de valeur
- les rapports sur la performance des services pour les clients.



Le but de l'activité de la chaîne de valeur "impliquer" est de fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence et de l'implication continue ainsi que de bonnes relations avec toutes les parties prenantes.





Activités de la chaîne de valeur

Conception et transition

Les principales **entrées** de cette activité sont les suivantes :

- les décisions de portefeuille fournies par l'activité planifier
- les architectures et les politiques fournies par l'activité planifier
- les exigences de produits et de services fournies par l'activité impliquer
- les initiatives d'amélioration fournies par l'activité améliorer
- les rapports sur le statut d'amélioration fournis par l'activité améliorer
- les informations sur la performance des services fournies par les activités fournir et soutenir et améliorer
- les composants de service issus de l'activité obtenir/construire
- les connaissances et les informations sur les composants de service des tierces parties issues de l'activité impliquer
- les connaissances et les informations sur les produits et services nouveaux et modifiés de l'activité obtenir/construire
- les contrats et les accords avec des fournisseurs internes et externes et des partenaires fournis par l'activité impliquer.

Les principaux **livrables** de cette activité sont les suivants :

- les exigences et les spécifications pour l'activité obtenir/construire
- les exigences en matière de contrats et d'accords pour l'activité impliquer
- les produits et services nouveaux et modifiés pour l'activité fournir et soutenir
- les connaissances et les informations sur les produits et services nouveaux et modifiés pour toutes les activités de la chaîne de valeur
- les informations sur la performance et les opportunités d'amélioration pour l'activité améliorer.



Le but de l'activité de la chaîne de valeur « conception et transition » consiste à s'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché.



Activités de la chaîne de valeur

Obtenir/Construire

Les principales **entrées** de cette activité sont les suivantes :

- les architectures et les politiques fournies par l'activité planifier
- les contrats et les accords avec des fournisseurs internes et externes et des partenaires fournis par l'activité impliquer
- les biens et les services fournis par les fournisseurs externes et internes, ainsi que les partenaires
- les exigences et les spécifications fournies par l'activité conception et transition
- les initiatives d'amélioration fournies par l'activité améliorer
- les rapports sur le statut d'amélioration fournis par l'activité améliorer
- les demandes d'initiation de projet ou de changement fournies par l'activité impliquer
- les demandes de changement fournies par l'activité fournir et soutenir
- les connaissances et les informations sur les produits et services nouveaux et modifiés de l'activité conception et transition
- les connaissances et les informations sur les composants de service des tierces parties issues de l'activité impliquer.

Les principaux **livrables** de cette activité sont les suivants :

- les composants de service pour l'activité fournir et soutenir
- les composants de service pour l'activité conception et transition
- les connaissances et les informations sur les composants de service nouveaux et modifiés pour toutes les activités de la chaîne de valeur
- les exigences en matière de contrats et d'accords pour l'activité impliquer
- les informations sur la performance et les opportunités d'amélioration pour l'activité améliorer.



Le but de l'activité de la chaîne de valeur "obtenir/construire" a pour consigne s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.



Activités de la chaîne de valeur

Fournir et soutenir

Les principales **entrées** de cette activité sont les suivantes :

- les produits et services nouveaux et modifiés fournis par l'activité conception et transition
- les composants de service fournis par l'activité obtenir/construire
- les initiatives d'amélioration fournies par l'activité améliorer
- les rapports sur le statut d'amélioration fournis par l'activité améliorer
- les tâches de support aux utilisateurs fournies par l'activité impliquer
- les connaissances et les informations sur les composants de service nouveaux et modifiés des activités conception et transition et obtenir/construire
- les connaissances et les informations sur les composants de service des tierces parties issues de l'activité impliquer.

Les principaux **livrables** de cette activité sont les suivants :

- les services fournis aux clients et aux utilisateurs
- les informations sur la réalisation des tâches de support aux utilisateurs pour l'activité impliquer
- les informations sur la performance des produits et des services pour les activités impliquer et améliorer
- les opportunités d'amélioration pour l'activité améliorer
- les exigences en matière de contrats et d'accords pour l'activité impliquer
- les demandes de changement pour l'activité obtenir/construire
- les informations sur la performance des services pour l'activité conception et transition.



 Le but de l'activité de la chaîne de valeur « fournir et soutenir » consiste à s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.

Les principes directeurs



Tâche

À l'aide de la Vue d'ensemble des principes directeurs du tableau 4.1 (Livre officiel) à la page suivante, réfléchissez à un projet ou à une situation similaire au travail où vous avez appliqué ou auriez pu appliquer ces principes.

- Réfléchissez à la manière dont cela a été ou aurait pu être bénéfique.
- Quels ont été les résultats des événements où les principes ont été appliqués ?

Si vous êtes dans une salle de classe, préparez-vous à discuter de vos résultats avec le groupe afin de partager vos connaissances, expériences et applications pratiques.



Vous disposez de 10 minutes pour préparer votre exemple.

C'est à vous



Principe directeur	Description
Privilégier la valeur	Toute initiative de l'organisation doit être liée, directement ou indirectement, à la valeur qu'elle dégage pour les parties prenantes. Le principe « privilégier la valeur » englobe plusieurs perspectives, notamment l'expérience des clients et des utilisateurs.
Commencer là où vous êtes	Ne repartez pas de zéro et ne construisez pas quelque chose de nouveau sans envisager d'exploiter ce qui est déjà disponible et qui peut être mis à profit. Il y a probablement beaucoup d'éléments dans les services, processus, programmes, projets et personnes qui peuvent être utilisés pour créer le résultat souhaité. L'état actuel doit être examiné et observé directement afin de veiller à ce qu'il soit clairement compris.
Avancer par itération avec des retours	Ne tentez pas de tout faire à la fois. Même les initiatives de grande envergure doivent être accomplies de façon itérative. En organisant le travail en parties plus petites et gérables qui peuvent être exécutées et terminées en temps opportun, il est plus facile de mieux cibler chaque effort. Utiliser les retours avant, pendant et après chaque itération permettra de s'assurer que les actions sont axées et appropriées, même si les circonstances changent.
Collaborer et promouvoir la visibilité	Collaborer par-delà les frontières génère des résultats qui suscitent une meilleure adhésion, sont plus pertinents par rapport aux objectifs et accroissent la probabilité de réussite à long terme. L'atteinte des objectifs requiert de l'information, de la compréhension et de la confiance. Le travail et ses conséquences doivent être visibles, les motivations cachées doivent être évitées et les informations doivent être partagées dans toute la mesure du possible.
Penser et travailler de façon holistique	Aucun service ou élément utilisé pour fournir un service n'est autonome. Les résultats atteints par le fournisseur de services et le consommateur de services en souffriront à moins que l'organisation ne travaille sur le service dans son ensemble, et pas uniquement sur ses parties. Les résultats sont livrés aux clients internes et externes grâce à une gestion efficiente et efficace, ainsi qu'à l'intégration dynamique de l'information, de la technologie, de l'organisation, des personnes, des pratiques, des partenaires et des accords, qui doivent tous être coordonnés pour fournir une valeur définie.
Opter pour la simplicité et rester pratique	Si un processus, un service, une action ou une métrique ne fournissent pas de valeur ou ne produisent pas un résultat utile, vous devez l'éliminer. Dans un processus ou une procédure, utilisez le nombre minimum d'étapes nécessaires pour atteindre le ou les objectifs. Adoptez toujours un raisonnement axé sur les résultats pour produire des solutions pratiques qui fournissent des résultats.
Optimiser et automatiser	Les ressources de tout type, en particulier les ressources humaines, doivent être utilisées du mieux possible. Éliminez tout ce qui est véritablement inutile et utilisez la technologie pour réaliser ses objectifs. L'intervention humaine doit avoir lieu uniquement si elle apporte réellement de la valeur.

Tableau 4.1 Vue d'ensemble des principes directeurs



Les principes directeurs

Études de cas

Cette section examinera diverses études de cas afin d'illustrer la manière dont les principes directeurs peuvent être appliqués.

Veuillez répondre aux questions posées à la fin de chaque étude de cas et prendre des notes dans l'espace fourni.

Étude de cas 1

Le directeur des ventes et les gestionnaires d'une entreprise de chaussures identifient le besoin d'un nouveau site Web qui permet aux clients de concevoir et de commander des chaussures personnalisées. Le directeur des ventes et le BRM discutent du nouveau site Web et conviennent d'étudier la valeur, les résultats, les coûts et les risques de sa mise en place afin d'en déterminer la faisabilité.

La création du nouveau service est discutée, et les coûts et les risques des différentes approches sont identifiés. L'opportunité est priorisée par rapport à d'autres tâches afin de décider si les ressources sont disponibles pour la réaliser. Les coûts et les risques potentiels des différentes approches sont discutés et une entrée est fournie à la gestion de portefeuille.

Les coûts et les risques potentiels des différentes approches sont discutés et une

entrée est fournie à la gestion de portefeuille. Le directeur des ventes et le BRM discutent de la valeur, des résultats, des coûts et des risques escomptés pour le nouveau service et conviennent qu'ils souhaitent poursuivre.

Le chef de projet et le gestionnaire du développement commencent à planifier le travail nécessaire pour créer le nouveau service. Des personnes sont assignées pour entreprendre le travail requis.

L'équipe de développement logiciel compile un backlog, identifie le produit minimum viable et développe suffisamment de fonctionnalités pour permettre au business de les examiner.

- *Quels principes directeurs sont (ou peuvent être) appliqués ici ?*
- *Comment ces principes permettront-ils de créer de la valeur pour les clients et les autres parties prenantes ?*

C'est à vous



Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert



Élément de l'étude de cas	Principe directeur	Justification



Étude de cas 2

Plusieurs services informatiques doivent être mis à jour afin de respecter les nouvelles exigences réglementaires. Les nouvelles exigences réglementaires sont abordées et la création d'un projet pour gérer l'implémentation est convenue.

La planification commence. Des personnes sont assignées au travail. Un plan de communication est créé et l'ensemble du personnel qui a besoin d'être impliqué est averti.

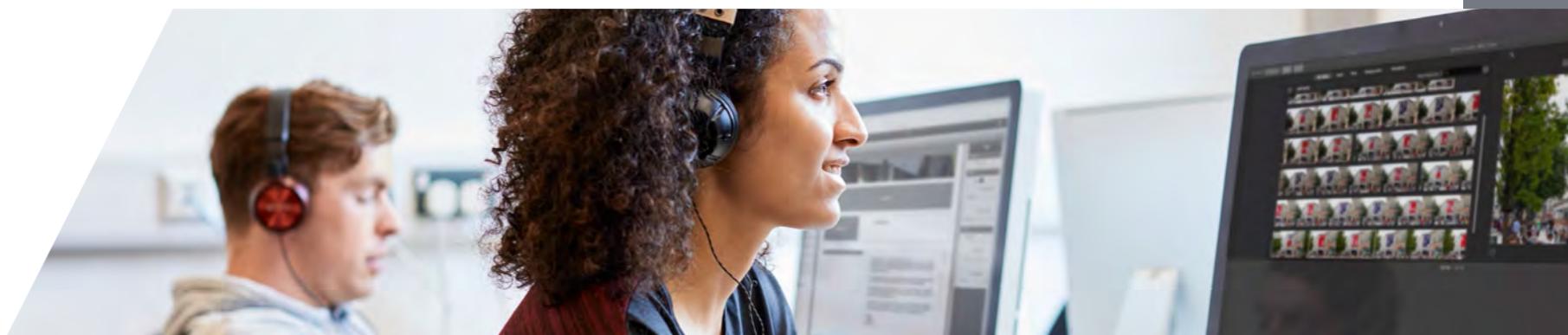
Chaque équipe logicielle gère un backlog et développe un code pour les domaines qui lui sont assignés. Chaque équipe développe également des tests d'intégration dans le pipeline automatisé. L'ensemble du code est intégré et testé automatiquement deux fois par jour, ce qui permet de s'assurer que le code rédigé par différentes équipes fonctionne ensemble.

Le déploiement du nouveau logiciel est déclenché dès qu'il est prêt. Les demandes de changement individuelles ne sont pas requises dans ce cas, car l'évaluation des risques a été effectuée plus tôt. De plus, l'automatisation permet de s'assurer que le code est déployé exactement comme prévu. Les données de configuration sont utilisées pour encourager le déploiement. Ainsi, aucune activité distincte n'est nécessaire pour les mettre à jour.

- *Quels principes directeurs sont (ou peuvent être) appliqués ici ?*
- *Comment ces principes permettront-ils de créer de la valeur pour les clients et les autres parties prenantes ?*

Élément de l'étude de cas	Principe directeur	Justification

C'est à vous



Pratiques de gestion d'ITIL

Activité de mise en correspondance des termes et des définitions

Associez chaque terme à sa définition. Si vous êtes dans une salle de classe, vous pouvez en discuter avec d'autres apprenants.

Toutefois, essayez de ne pas vous référer à des notes ou à des publications.

Pour vous aider dans votre apprentissage, vous pouvez tracer des lignes pour relier les termes à leur définition.

C'est à vous



Actif informatique	Interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.
Pratique	Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour utilisation.
Élément de configuration	Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.
Un événement	Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.
Mettre en production	Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent.
Demande	Cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents.
Un incident	Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique.
Problème	Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI). Les événements sont généralement reconnus par des notifications créées par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance.
Solution de contournement	Une ou plusieurs métriques définissant la qualité de service attendue ou obtenue.
La gestion des niveaux de service	Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.
Accord sur les niveaux de service	Ensemble de ressources conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.
Habilitation des changements	Accord documenté entre un fournisseur de services et un client, qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus.



Pratiques de gestion d'ITIL

Étude de cas

Une erreur du logiciel tiers génère des incidents pour un utilisateur.

Dans vos groupes, lisez l'étude de cas et discutez des points suivants :

Quelles pratiques appliqueriez-vous pour traiter cette incidence ?

Comment utiliser au mieux ces pratiques pour garantir le succès ?

Enregistrez en détail vos décisions et leur justification et préparez-vous à présenter vos réflexions et vos conclusions au reste du groupe.

Dans cet exemple, un utilisateur découvre un incident en utilisant une application. Le fournisseur dispose d'un correctif qui doit être installé pour corriger la situation. Remarque : cet incident prend un chemin très différent à travers la chaîne de valeur des services, et est soutenu par un équilibre de pratiques différent par rapport à l'incident précédent.

C'est à vous

Activité de la chaîne de valeur Entrée/résultats	Pratiques	Rôles	Activités
Demande		Assistant administratif	Un assistant administratif n'arrive pas à saisir un rendez-vous dans son calendrier, à cause d'un bogue au niveau du logiciel utilisé. Le logiciel refuse l'utilisation d'un caractère non standard dans le nom d'une salle.
Impliquer	Centre de services, gestion des incidents	Assistant administratif, agent du centre de services	L'assistant administratif appelle le centre de services et décrit l'incident. Il est convenu qu'il s'agit d'un incident de priorité 3. L'assistant administratif est notifié du délai de résolution prévu. Les informations relatives à cet incident sont enregistrées par l'agent du centre de services.
Fournir et soutenir	Gestion des incidents	Agent du centre de services	L'agent du centre de services effectue une recherche sur le site Web du fournisseur et découvre que cet incident spécifique est résolu dans la dernière version du logiciel client.
Fournir et soutenir, obtenir/construire, impliquer	Gestion des incidents, gestion des demandes de services, gestion des déploiements, validation et tests de services	Deuxième niveau de support, assistant administratif	Le deuxième niveau de support contacte l'utilisateur et prend les dispositions nécessaires pour qu'il teste la nouvelle version du logiciel client afin de voir si cela résout l'incident. Ensuite, il ajoute cette version au portail des services afin que l'utilisateur puisse l'installer.

Découvrez des contenus exclusifs avec un abonnement PeopleCert



Activité de la chaîne de valeur Entrée/résultats	Pratiques	Rôles	Activités
Fournir et soutenir	Gestion des incidents, validation et tests de services, gestion des demandes de services	Assistant administratif, centre de services	L'utilisateur installe la nouvelle version du logiciel en utilisant le portail des services et effectue des tests pour voir si cela résout l'incident. Le centre de services s'assure que cette solution satisfait l'utilisateur.
Valeur		Assistant administratif	À présent, le logiciel fonctionne correctement et l'utilisateur peut ajouter des rendez-vous au calendrier en utilisant des caractères non standard dans les noms de salle.
Impliquer, améliorer	Centre de services, gestion des incidents, amélioration continue	Assistant administratif, gestionnaire du centre de services	Une brève enquête de satisfaction est envoyée par e-mail à l'assistant administratif, qui la complète et la renvoie. Les scores sont utilisés pour identifier les tendances, et les commentaires sont transmis au gestionnaire du centre de services pour qu'il en prenne connaissance.
Améliorer	Amélioration continue, validation et tests de services, gestion des demandes de services, gestion des mises en production, gestion des déploiements	Deuxième niveau de support	Le deuxième niveau de support effectue des tests plus poussés de la nouvelle version du logiciel client avant de la mettre à disposition de tous les utilisateurs via le portail des services. La mise à niveau permettant de remplacer la version antérieure est alors déployée de façon contrôlée.

Découvrez des contenus
exclusifs avec un abonnement
PeopleCert

Annexe 2

Ressources

Programme de formation du
candidat

Échantillons d'examen :
Réponses et justifications

Glossaire



Glossaire

accord sur les niveaux de service (SLA)

Accord documenté entre un fournisseur de services et un client, qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus.

actif informatique

Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques.

action de service

Action requise pour fournir un livrable de service à un utilisateur. Les actions de service peuvent être effectuées par une ressource d'un fournisseur de services, par des utilisateurs du service, ou conjointement.

Agile

Terme générique désignant un ensemble de référentiels et de techniques permettant à des équipes et à des individus de travailler selon une méthode caractérisée par la collaboration, la priorisation, la fourniture incrémentielle et itérative, et la gestion par timeboxing (bloc de temps). Il existe plusieurs méthodes spécifiques (ou référentiels) classées comme Agile, tels que Scrum, Lean et Kanban.

améliorer

Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer de l'amélioration continue des produits, services et pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et les quatre dimensions de la gestion des services.

analyse d'impact business (BIA)

Activité clé de la pratique de gestion de la continuité des services, qui identifie les fonctions business vitales (métier/organisation/entreprise, etc.) et leurs dépendances.

approvisionnement

Activité qui consiste à planifier et à obtenir des ressources provenant d'un type de source spécifique qui peut être interne ou externe, centralisé ou distribué, ouvert ou propriétaire.

aptitude

Capacité d'une organisation, d'une personne, d'un processus, d'une application, d'un élément de configuration ou d'un service informatique à mener à bien une activité.

architecture de service

Vue de tous les services fournis par une

organisation. Cela inclut les interactions entre les services et les modèles de service qui décrivent la structure et la dynamique de chaque service.

autorité de changement

Personne ou groupe responsables d'autoriser un changement.

base de données de gestion des configurations (CMDB)

Base de données servant à stocker les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Elle permet également de maintenir les relations entre les enregistrements de configuration.

base de référence

Rapport ou métrique qui servent de point de départ permettant d'évaluer un changement ou une progression.

biens

Ressources tangibles transférées, ou pouvant être transférées par un fournisseur de services à un consommateur de services. Ce transfert inclut la propriété et les droits et responsabilités associés.

big data

Utilisation de volumes très importants de données, structurées et non structurées provenant d'une variété de sources, afin d'obtenir des perspectives nouvelles.

boucle des retours

Technique permettant l'utilisation des livrables d'une partie d'un système en tant qu'entrées pour cette même partie de système.

calendrier des changements

Calendrier affichant les changements planifiés et l'historique des changements effectués.

cas d'utilisation

Technique qui consiste à utiliser des scénarios pratiques réalistes pour définir des exigences fonctionnelles et concevoir des tests.

catalogue des requêtes

Vue du catalogue des services qui fournit des détails sur les demandes de services pour les services nouveaux et existants, et qui est mise à la disposition de l'utilisateur.

catalogue des services

Informations structurées sur tous les services et offres de services d'un fournisseur de services, destinées à un public cible spécifique.

catastrophe

Événement soudain et imprévu, qui crée des dégâts importants ou entraîne des pertes élevées

pour une organisation. Suite à une catastrophe, l'organisation ne peut plus fournir des fonctions d'affaire essentielles pendant un temps minimum prédéterminé.

centre d'appel/de contact

Organisation ou unité opérationnelle qui gèrent un nombre important d'appels entrants et sortants, ainsi que d'autres interactions.

centre de coûts

Unité opérationnelle ou projet auxquels les coûts sont affectés.

centre de services

Point de communication entre le fournisseur de services et l'ensemble de ses utilisateurs.

chaîne de valeur des services ITIL

Modèle opérationnel pour les fournisseurs de services, qui couvre toutes les activités clés requises pour gérer efficacement les produits et services.

changement

Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services.

changement standard

Changement préautorisé, à faible risque, qui est bien compris et intégralement documenté, et qui peut être implémenté sans nécessiter d'autorisation supplémentaire.

changement urgent

Changement qui doit être introduit dès que possible.

client

Rôle qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.

client externe

Client qui travaille pour une organisation différente de celle du fournisseur de services.

client interne

Client travaillant dans la même organisation que celle du fournisseur de services.

conception et transition

Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché.

confidentialité

Objectif de sécurité qui garantit que les informations ne sont pas mises à la disposition

ou divulguées à des entités non autorisées.

configuration

Organisation d'éléments de configuration (CI) ou d'autres ressources, qui fonctionnent ensemble pour fournir un produit ou un service. Ce terme peut aussi être utilisé pour décrire les réglages des paramètres d'un ou de plusieurs CI.

conformité

Le fait de s'assurer qu'une norme ou un ensemble de lignes directrices sont suivis, ou que des méthodes comptables ou d'autres pratiques appropriées et cohérentes sont appliquées.

consommation de service

Activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. Cela inclut la gestion des ressources du consommateur nécessaires pour l'utilisation du service, les actions de service exécutées par les utilisateurs et la réception (acquisition) de biens (le cas échéant).

contrôle

Les moyens permettant de gérer un risque, en s'assurant qu'un objectif business est atteint ou qu'un processus est suivi.

contrôle des erreurs

Activités de gestion des problèmes permettant de traiter des erreurs connues.

coût

La somme dépensée pour une activité ou une ressource spécifique.

critères d'acceptation

Liste des exigences minimales qu'un service ou composant de service doit satisfaire pour qu'il soit acceptable par les parties prenantes clés.

culture

Ensemble de valeurs partagées par un groupe de personnes, y compris les attentes quant à la manière dont les gens doivent se comporter, leurs idées, croyances et pratiques.

cycle de vie

Ensemble complet de phases, transitions et statuts associés à un service, un produit, une pratique ou une autre entité et ce, tout au long de sa vie.

débit

Mesure de la quantité de travail effectuée par un produit, un service ou autre système pendant une période donnée.

défaillance

Perte de l'aptitude à fonctionner selon les spécifications, ou à produire le livrable ou le résultat requis.

délai moyen de restauration du service (MTRS)

Métrique révélant à quelle vitesse un service est restauré après une défaillance.

demande

Entrée effectuée dans le système de valeur des services, basée sur les opportunités et les besoins des parties prenantes internes et externes.

demande de changement (RFC)

Description d'un changement proposé, utilisée pour déclencher l'habilitation des changements.

demande de service

Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services.

déploiement

Déplacement d'un composant de service dans un environnement donné.

déploiement continu

Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour déployer des changements logiciels au sein de l'environnement de production. Ces changements logiciels ont déjà été soumis à des tests automatisés prédefinis.

dette technique

Totalité du travail de refonte (backlog) accumulé du fait d'avoir opté pour des solutions de contournement plutôt que des solutions système, qui prendraient plus de temps.

DevOps

Culture organisationnelle visant à améliorer le flux de valeur vers les clients. DevOps se concentre sur les aspects suivants : Culture, Automatisation, Lean, Mesure et Solidarité (CALMS).

disponibilité

Aptitude d'un service informatique ou d'un autre élément de configuration à réaliser sa fonction convenue lorsqu'il est sollicité.

dossier business (business case)

Justification de l'utilisation des dépenses organisationnelles, qui fournit des informations sur les coûts, les bénéfices, les options, les risques et les difficultés.

efficacité

Mesure permettant de savoir si les objectifs d'une pratique, d'un service ou d'une activité ont été atteints.

efficience

Mesure permettant de déterminer si une pratique, un service ou une activité ont utilisé la quantité de ressources adéquate.

élément de configuration (CI)

Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique.

en production

Fait référence à un service ou tout autre élément de configuration fonctionnant en environnement de production.

enregistrement

Document faisant état des résultats obtenus et fournissant les preuves des activités effectuées.

enregistrement d'une configuration

Enregistrement contenant les détails d'un élément de configuration (CI). Chaque enregistrement de configuration documente le cycle de vie d'un seul élément de configuration. Les enregistrements de configuration sont stockés dans une base de données de gestion des configurations.

environnement

Sous-ensemble de l'infrastructure informatique utilisé dans un but particulier, par exemple un environnement de production ou de test. Il peut également s'agir des conditions externes qui affectent ou influent sur un élément.

environnement de développement

Environnement servant à créer ou à modifier des applications ou des services informatiques.

environnement de production

Environnement contrôlé utilisé pour la fourniture de services informatiques à des consommateurs.

environnement de test

Environnement contrôlé établi pour tester des produits, des services et autres éléments de configuration.

équipe de support

Équipe dont la responsabilité est de maintenir le cours normal des opérations, de gérer les demandes des utilisateurs et de résoudre les incidents et problèmes relatifs à des produits, services ou autres éléments de configuration spécifiques.

erreur

Défaut ou vulnérabilité pouvant entraîner des incidents.

erreur connue

Problème ayant été analysé, mais non résolu.

escalade

Acte de partage d'informations ou de transfert de la propriété d'une difficulté ou d'un élément de travail.

évaluation des risques

Activité qui consiste à identifier, analyser et évaluer des risques.

événement

Changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration.

exigences de garantie

Il s'agit généralement d'exigences non fonctionnelles, capturées en tant qu'entrées fournies par les parties prenantes principales et d'autres pratiques.

exigences d'utilité

Exigences fonctionnelles définies par le client et propres à un produit spécifique.

expérience client (CX)

Somme des interactions fonctionnelles et émotionnelles avec un service et un fournisseur de services, telles que les perçoit le consommateur du service.

expérience utilisateur (UX)

Somme des interactions fonctionnelles et émotionnelles avec un service et un fournisseur de services, telle que perçue par un utilisateur.

exploitation

Fonctionnement et gestion routinière d'une activité, d'un produit, d'un service ou de tout autre élément de configuration.

externalisation

Processus par lequel des fournisseurs externes livrent des produits et services auparavant fournis en interne.

facteur critique de succès (CSF)

Condition préalable nécessaire à l'obtention des résultats escomptés.

facturation

Activité qui consiste à affecter un prix à des services.

fiabilité

Capacité d'un produit, service ou autre élément de configuration à effectuer sa fonction prévue pendant une période ou un nombre de cycles déterminés.

flux de valeur

Suite d'étapes qu'une organisation effectue pour créer et fournir des produits et des services à des consommateurs.

flux de valeur et processus

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cette dimension définit les activités, flux de travail, contrôles et procédures requis pour atteindre les objectifs convenus.

fournir et soutenir

Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.

fournisseur

Partie prenante responsable de la fourniture des services utilisés par une organisation.

fournisseur de services

Rôle exercé par une organisation dans le cadre d'une relation de service, afin de fournir des services à des consommateurs.

fourniture de service

Activités effectuées par une organisation afin de fournir des services. Cela inclut la gestion des ressources du fournisseur configurées pour fournir le service, le fait d'assurer l'accès à ces ressources pour les utilisateurs, l'exécution des actions de service convenues, la gestion des niveaux de service et l'amélioration continue. Cela peut également comprendre la fourniture de biens.

gain rapide (quick win)

Amélioration censée fournir un retour sur investissement à court terme, avec relativement peu d'efforts et à faible coût.

garantie

Assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues. La garantie peut se résumer aux « performances du service » et peut être utilisée pour déterminer si le service est « adapté à l'utilisation ». La garantie porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs de ces services. Elle peut être basée sur un accord formel ou il peut s'agir d'un message marketing ou d'une image de marque. En général, la garantie porte sur différents domaines tels que la disponibilité du service, sa capacité, ses niveaux de sécurité et sa continuité. Un service peut être considéré comme fournissant un degré d'assurance acceptable, ou « garantie », si l'ensemble des conditions définies et convenues est respecté.

gestion des incidents

Pratique qui consiste à réduire l'impact négatif d'un incident, en restaurant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible.

gestion des relations de service

Activités effectuées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la co-création continue de valeur, basée sur des offres de service disponibles et convenues.

gestion des services

Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées permettant de créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

gestionnaire des relations d'affaire (BRM)

Rôle responsable du maintien de bonnes relations avec un ou plusieurs clients.

gouvernance

Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation.

identité

Nom unique utilisé pour identifier un utilisateur, une personne ou un rôle, afin de lui accorder des droits d'accès au système.

impliquer

Activité de la chaîne de valeur qui fournit une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence, de l'implication continu et de bonnes relations avec toutes les parties prenantes.

incident

Interruption non planifiée d'un service ou réduction de la qualité d'un service.

incident majeur

Incident ayant un impact business significatif et qui requiert une résolution coordonnée immédiate.

indicateur clé de performance (KPI)

Métrique importante utilisée pour évaluer le succès de l'atteinte d'un objectif.

information et technologie

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cela inclut les informations et connaissances utilisées pour fournir des services, ainsi que les informations et technologies utilisées pour gérer tous les aspects d'un système de valeur des services.

informatique en nuage (cloud computing ou infonuagique)

Modèle permettant l'accès à la demande, via le réseau, à un ensemble partagé de ressources informatiques configurables, qui peuvent être rapidement fournies, en limitant les efforts de gestion ou les interactions avec le fournisseur.

infrastructure informatique

Tous les éléments (matériel, logiciels, réseaux, installations, etc.) nécessaires pour développer, tester, fournir, surveiller, gérer et soutenir des services informatiques.

instruction de travail

Description détaillée à suivre pour effectuer une activité.

intégration continue/fourniture continue

Ensemble intégré de pratiques et d'outils utilisés pour fusionner les codes des développeurs, créer le logiciel, le tester, puis générer un package afin de le déployer.

intégrité

Objectif de sécurité qui consiste à s'assurer que les informations ne sont modifiées que par des activités et un personnel autorisés.

Internet des objets

Interconnexion, via internet, d'appareils qui, traditionnellement, n'étaient pas considérés comme des actifs informatiques, mais qui incluent désormais des fonctions informatiques intégrées et une connectivité au réseau.

intervalle moyen entre les défaillances (MTBF)

Métrique déterminant l'intervalle entre deux défaillances d'un service ou d'un autre élément de configuration.

ITIL

Guide de meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques.

Kanban

Méthode permettant de visualiser les tâches, d'identifier les obstacles et conflits de ressources éventuels, et de gérer les travaux en cours.

Lean

Approche ciblant l'amélioration des flux de travail, via l'optimisation de la valeur grâce à l'élimination du gaspillage.

les partenaires et les fournisseurs

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Celle-ci englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services.

livrable

Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible.

maintenabilité

Facilité avec laquelle un service ou une autre entité peut être réparé ou modifié.

maturité

Mesure de la fiabilité, de l'efficience et de l'efficacité d'une organisation, d'une pratique ou d'un processus.

meilleures pratiques

Méthode de travail qui a fait ses preuves auprès de multiples organisations.

mesure et rapports

Pratique qui consiste à appuyer un processus décisionnel avisé et l'amélioration continue, en réduisant les niveaux d'incertitude.

méthode en cascade

Approche de développement linéaire et séquentielle, avec des objectifs distincts pour chaque phase de développement.

métrique

Mesure ou calcul faisant l'objet d'une surveillance ou d'un rapport à des fins de gestion et d'amélioration.

mettre hors service

Acte qui consiste à supprimer de façon permanente l'utilisation d'un produit, d'un service ou de tout autre élément de configuration.

mise en production

Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour leur utilisation.

mission

Description brève, mais complète, du but et des intentions généraux d'une organisation.

modèle

Représentation d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou de toute autre entité qui est utilisée pour comprendre et anticiper son comportement et ses relations.

modèle de changement

Approche reproductible pour la gestion d'un type de changement spécifique.

modélisation

Activité qui consiste à créer, maintenir et utiliser des modèles.

motivation

Élément qui influence une stratégie, des objectifs ou des exigences.

niveau de service

Une ou plusieurs métriques définissant la qualité de service attendue ou obtenue.

norme

Document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui prévoit l'utilisation courante et répétée, les exigences obligatoires, les lignes directrices, ou les caractéristiques concernant son sujet.

objectif de point de reprise (RPO)

Point auquel les informations utilisées par une activité doivent être restaurées, afin que cette activité puisse fonctionner lors de la reprise.

objectif de temps de reprise (RTO)

Durée maximale acceptable qui peut s'écouler suite à une interruption de service avant que l'absence des fonctionnalités business n'ait un impact considérable sur l'organisation.

obtenir/construire

Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.

offre de service

Une description d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible. Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service.

organisation

Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs.

organisations et personnes

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Elle consiste à s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel.

partenariat

Relation entre deux organisations qui implique un travail en étroite collaboration afin d'atteindre des buts et des objectifs communs.

partie prenante

Personne ou organisation qui a un intérêt ou une participation dans une organisation, un produit, un service, une pratique ou une autre entité.

pensée systémique

Approche holistique d'analyse, qui se concentre sur la façon dont les parties d'un système fonctionnent, collaborent et interagissent au fil du temps, dans le contexte d'autres systèmes.

performance

Mesure de ce qui est accompli ou fourni par un système, une personne, une équipe, une pratique ou un service.

pilote

Implémentation de test d'un service, avec un périmètre limité, dans un environnement de production.

planification de la capacité

Activité qui consiste à créer un plan de gestion des ressources pour répondre à la demande en termes de services.

planifier

Activité de la chaîne de valeur qui consiste à s'assurer d'une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation des améliorations concernant les quatre dimensions, ainsi que tous les produits et services à travers une organisation.

plans de reprise après une catastrophe

Ensemble de plans clairement définis portant sur la méthode qui permettra à une organisation de reprendre son activité après une catastrophe et de revenir à l'état dans lequel elle se trouvait avant cette dernière, les quatre dimensions de la gestion des services étant prises en compte.

politique

Attentes et intentions de la gestion qui sont formellement documentées, et utilisées pour orienter les décisions et les activités.

politique de sécurité de l'information

Politique régissant l'approche d'une organisation en matière de gestion de la sécurité de l'information.

portefeuille de services

Ensemble complet de produits et de services gérés par une organisation tout au long de leur cycle de vie.

pratique

Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif.

pratique d'amélioration continue

Pratique qui consiste à aligner les pratiques et services d'une organisation sur les besoins business évolutifs, via l'identification et l'amélioration continues de tous les éléments impliqués dans la gestion efficace des produits et services.

pratique de business analysis

Pratique qui consiste à analyser une organisation ou un élément d'une organisation, à définir ses besoins et à recommander des solutions afin de répondre à ces besoins et/ou de résoudre un problème business, et de créer de la valeur pour les parties prenantes.

pratique de conception des services

Pratique qui consiste à concevoir des produits et des services adaptés au besoin, adaptés à l'utilisation, et qui peuvent être fournis par l'organisation et son écosystème.

pratique de développement et de gestion des logiciels

Pratique qui consiste à s'assurer que les applications répondent aux besoins des parties prenantes en termes de fonctionnalités, de fiabilité, de maintenabilité, de conformité et de vérifiabilité.

pratique de gestion de l'architecture

Pratique qui consiste à détailler l'ensemble des éléments constituant une organisation, ainsi que les interactions entre ces éléments.

pratique de gestion de l'infrastructure et des plates-formes

Pratique de supervision de l'infrastructure et des plates-formes utilisées par une organisation. Cela permet la surveillance des solutions technologiques disponibles, y compris celles de tierces parties.

pratique de gestion de la configuration des services

Pratique qui consiste à s'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis.

pratique de gestion de la continuité des services

Pratique qui consiste à s'assurer que la disponibilité et les performances des services sont maintenues à un niveau suffisant en cas de catastrophe.

pratique de gestion de la disponibilité

Pratique qui consiste à garantir que les services fournissent les niveaux de disponibilité convenus, afin de répondre aux besoins des clients et des utilisateurs.

pratique de gestion de la stratégie

Pratique qui consiste à formuler les objectifs d'une organisation, à adopter la marche à suivre et à procéder à l'allocation des ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs.

pratique de gestion de la sécurité de l'information

Pratique qui consiste à protéger une organisation en comprenant et en gérant les risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations.

pratique de gestion de portefeuille

Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose d'une combinaison adéquate de programmes, projets, produits et services pour exécuter sa stratégie dans le respect des contraintes liées à son financement et à ses ressources.

pratique de gestion des actifs informatiques

Pratique qui consiste à planifier et gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques.

pratique de gestion des connaissances

Pratique qui consiste à maintenir et à améliorer l'utilisation efficace, efficiente et pratique des informations et connaissances à tous les niveaux d'une organisation.

pratique de gestion des demandes de service

Pratique qui consiste à soutenir la qualité convenue d'un service en gérant l'ensemble des demandes de service prédefinies et initiées par l'utilisateur, et ce, de manière conviviale et efficace.

pratique de gestion des déploiements

Pratique qui consiste à déplacer des processus, documentations, logiciels et matériels nouveaux ou modifiés, ou tout autre composant de service, vers des environnements de production.

pratique de gestion des effectifs et des talents

Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation dispose des bonnes personnes avec les compétences et connaissances appropriées, occupant les bons rôles, afin de soutenir ses objectifs business.

pratique de gestion des fournisseurs

Pratique qui consiste à s'assurer que les fournisseurs d'une organisation et leurs niveaux de performances sont gérés de manière appropriée, afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés.

pratique de gestion des mises en production

Pratique qui consiste à mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés.

pratique de gestion des niveaux de service

Pratique qui consiste à 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.

pratique de gestion des problèmes

Pratique qui consiste à réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.

pratique de gestion des projets

Pratique qui consiste à s'assurer que l'ensemble des projets d'une organisation sont fournis avec succès.

pratique de gestion des relations

Pratique qui consiste à établir et à entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.

pratique de gestion des risques

Pratique qui consiste à s'assurer qu'une organisation comprend et gère les risques de manière efficace.

pratique de gestion du catalogue des services

Pratique qui consiste à fournir une source unique d'informations cohérentes sur l'ensemble des services et offres de services, et à s'assurer qu'elle est disponible pour le public ciblé.

pratique de gestion du changement organisationnel

Pratique qui consiste à s'assurer que les changements au sein d'une organisation sont mis en œuvre sans heurts et avec succès, et que des bénéfices durables sont atteints en gérant les aspects humains de ces changements.

pratique de gestion financière des services

Pratique qui consiste à soutenir les stratégies et plans d'une organisation relatifs à la gestion des services, en s'assurant que les ressources et investissements financiers sont utilisés de manière efficace.

pratique d'habilitation des changements

Pratique qui consiste à s'assurer que les risques sont correctement évalués, à autoriser les changements et à gérer un calendrier des changements, afin de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits.

pratique de la gestion de la capacité et de la performance

Pratique qui consiste à s'assurer que les services atteignent les niveaux de performance attendus et convenus, répondant à la demande actuelle et future de manière rentable.

pratique de surveillance et de gestion des événements

Pratique qui consiste à observer systématiquement des services et composants de service, et à enregistrer et signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements.

pratique de validation et de test de services

Pratique qui consiste à s'assurer que les produits et services nouveaux et modifiés répondent aux exigences définies.

pratique du centre de services

Pratique qui consiste à capturer la demande de résolution d'incidents et les demandes de service.

principes directeurs d'ITIL

Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, les types de tâche ou la structure de gestion.

problème

Cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents.

procédure

Démarche documentée pour exécuter une activité ou un processus.

processus

Ensemble d'activités interdépendantes ou interagissantes qui transforment des entrées en livrables. Les processus définissent la séquence des activités et leurs dépendances.

produit

Configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.

produit minimum viable (MVP)

Produit offrant juste assez de fonctionnalités pour satisfaire les premiers clients et fournir des retours pour le développement futur du produit.

programme

Ensemble de projets et d'activités associés, et structure organisationnelle créée pour les piloter et les superviser.

projet

Structure temporaire créée dans le but de fournir un ou plusieurs livrables (ou produits) selon un dossier business convenu.

propriétaire de service

Rôle assumant l'imputabilité de la fourniture d'un service spécifique.

quatre dimensions de la gestion des services

Il s'agit des quatre perspectives essentielles pour faciliter de façon efficace et efficiente la création de valeur sous la forme de produits et services pour les clients et les autres parties prenantes.

réflexion conceptuelle (design thinking)

Approche pratique, centrée sur l'être humain, qu'adoptent les concepteurs de services et de produits pour résoudre des problèmes complexes, et trouver des solutions pratiques et créatives, afin de répondre aux besoins d'une organisation et de ses clients.

registre des actifs

Base de données ou liste des actifs qui recueille les attributs clés, par exemple la propriété et la valeur financière.

relation de service

Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services. Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service.

reprise

Activité qui consiste à rétablir le fonctionnement normal d'un élément de configuration suite à une défaillance.

résilience organisationnelle

Capacité d'une organisation à anticiper les influences externes imprévues, à s'y préparer, à y réagir et à s'y adapter.

résolution

Action qui consiste à résoudre un incident ou un problème.

ressource

Personnel, matériel, finances ou autre entité nécessaire à l'exécution d'une activité ou à la réalisation d'un objectif. Les ressources utilisées par une organisation peuvent appartenir à l'organisation ou être utilisées conformément à un accord avec le propriétaire de la ressource.

résultat

Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables.

revue post-implémentation (PIR)

Revue effectuée après l'implémentation d'un changement, afin d'en évaluer le succès et d'identifier les opportunités d'amélioration.

risque

Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs. Peut également être défini comme l'incertitude du résultat, et peut être utilisé dans le cadre de la mesure de la probabilité de résultats positifs ainsi que des résultats négatifs.

service

Moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre, sans qu'ils n'aient à gérer les coûts et risques spécifiques.

service informatique

Service reposant sur l'utilisation de technologies de l'information.

solution de contournement

Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible. Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent.

spécification

Description documentée des propriétés d'un produit, d'un service ou d'un autre élément de configuration.

sponsor

Rôle qui autorise le budget pour la consommation de service. Il peut également s'agir d'une organisation ou d'un individu qui fournit son soutien, financier ou autre, dans le cadre d'une initiative.

statut

Description des statuts spécifiques d'une entité à un moment donné.

surveillance

Observation répétée d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou d'une autre entité afin de détecter des événements et de s'assurer que son état actuel est connu.

système

Combinaison d'éléments en interaction, organisés et maintenus de manière à atteindre un ou plusieurs buts établis.

système de gestion

Eléments interdépendants ou en interaction, qui définissent la politique et les objectifs et permettent la réalisation de ces objectifs.

système de gestion des configurations (CMS)

Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour soutenir la gestion de la configuration des services.

système de valeur des services (SVS)

Modèle montrant la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble pour faciliter la création de valeur.

tableau de bord

Représentation graphique des données, en temps réel.

technologie opérationnelle

Solutions matérielles et logicielles qui détectent ou entraînent des changements au sein des processus physiques, via une surveillance et/ou un contrôle direct sur les appareils physiques (soupapes, pompes, etc.).

tierce partie

Partie prenante externe à une organisation.

transaction

Unité de travail qui consiste en un échange entre deux ou plusieurs participants ou systèmes.

transformation numérique

Évolution des modèles business traditionnels pour répondre aux besoins de clients très autonomes, la technologie jouant un rôle moteur.

utilisateur

Rôle qui utilise des services.

utilité

Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier. L'utilité peut se résumer à « ce que fait ce service » et peut être utilisée pour déterminer si le service est « adapté au besoin ». Pour être utile, un service doit soutenir les performances du consommateur ou supprimer les contraintes pour ce dernier. De nombreux services atteignent ces deux objectifs.

valeur

Les bénéfices, l'utilité et l'importance perçus d'un élément.

validation

Confirmation que le système, produit, service ou autre entité répond aux spécifications convenues.

vélocité organisationnelle

Vitesse, efficacité et efficience du fonctionnement d'une organisation. La vélocité organisationnelle influence le délai de commercialisation, la qualité, la sécurité, les coûts et les risques.

vision

Aspiration définie de ce qu'une organisation souhaite devenir à l'avenir.

Découvrez des contenus
exclusifs avec un abonnement
PeopleCert

Index



A

actif informatique, 203, 205

action de service, 234

Agile, 10, 78, 142, 159, 209, 271

améliorer, 2, 5–6, 10, 61, 84, 86–87, 95, 97, 101, 105, 109, 114, 118–119, 135, 139, 143, 145, 154–155, 166–167, 169, 208, 213, 261, 270–271, 275

appel, 179, 240, 243–244

aptitude, 16, 77, 103, 143, 145, 266

Autorité de changement, 295–296

B

base de référence, 156, 266

biens, 36–38, 48–49, 67, 324, 326

boucle de retours, 146

BRM, 54

Business analysis, 104, 281

C

catastrophe, 225

centre de services, 103–104, 130, 187, 225–226, 228, 238–244, 246, 250, 252, 304

chaîne de valeur des services ITIL, 85, 101

changement, 92, 105, 123, 133–135, 141, 143, 165, 180, 183, 189–190, 207, 209, 211, 213, 216, 222–223, 235, 239, 257, 268–269, 287, 291–299, 304–305

changement standard, 296

changement urgent, 296

client, 10, 15–16, 26, 33–34, 41–42, 44, 46, 52, 54, 61, 66–67, 71–72, 77, 82, 91, 102, 104–105, 110, 113, 125–129, 133, 137–138, 143–144, 147, 149, 162, 169, 178–179, 181–182, 188, 195, 198–199, 203–205, 210, 216, 220, 228–229, 236, 238–240, 250, 253, 255, 261, 264–265, 280, 282–289, 292, 298–299, 324–327

confidentialité, 177

configuration, 32–33, 46, 186, 205–207, 244, 325, 327

conformité, 85, 96, 150, 153

consommation de services, 168, 324, 326

contrôle, 36, 71, 85, 96, 98, 137, 143, 177, 194, 198, 200, 207, 244, 253, 255, 269, 298, 304–305

contrôle des erreurs, 253, 255, 304–305

coût, 16, 33–34, 46, 53, 56, 58, 60, 66–67, 83, 111, 125, 146, 153, 155–156, 182, m201, 204, 225, 253–255, 316

CSF, 59, 267

culture, 73–76, 83, 98, 118–119, 168, 176, 262, 266, 275

CX, 127–128

cycle de vie, 182, 204, 207

D

défaillance, 58, 60, 138, 183, 189, 208, 235

demande, 2, 54, 83, 95, 97, 101–103, 110, 118–119, 137, 147, 149, 187, 189, 204, 210, 232–240, 246, 287, 296, 299

demande de service, 118–119, 234

déploiement, 81, 155, 168, 190, 209–210, 213, 229, 249, 296–297

déploiement continu, 155, 213, 296

dette technique, 240

développement et gestion des logiciels, 104

DevOps, 10, 142, 159, 213, 271

disponibilité, 2, 58, 60, 153, 177, 253, 255, 280, 284, 287

E

efficacité, 2, 28, 73, 75, 137, 153, 159, 224, 253, 264, 295

efficience, 72, 86, 137, 155, 221, 236, 295

Élément de configuration, 205, 207

en production, 104–105, 155, 184–185, 190, 198, 209–211, 214, 216, 229, 246

enregistrements, 2, 206, 225, 229, 252–253

environnement, 83, 135, 190, 201, 208–210, 213, 229, 237

environnement de production, 210, 237

équipe de support, 225, 234

erreur, 105, 155, 174, 184, 216, 222–223, 239, 249–250, 253–255, 257, 304–305

erreur connue, 250, 254

escalade, 178, 244

événement, 183

expérience client, 10, 127, 236, 239–240

expérience utilisateur, 86, 127, 242

externalisation, 200

F

fiabilité, 2, 177, 194

flux de valeur, 10, 32, 71–72, 84–86, 98, 105–106, 118–119, 166–169

flux de valeur et processus, 32, 71–72, 85, 118–119, 166–169

fournir et soutenir, 101, 113–114, 169, 229, 261

fournisseur, 16, 18, 22–23, 25, 28, 32, 35–36, 41–44, 47–54, 56, 58–59, 61, 66–67, 71–72, 77, 81–83, 85, 102–103, 105, 118–119, 128, 137, 144, 147, 149, 166–169, 179–181, 185–187, 198–202, 205–206, 220, 225, 228, 239, 242–243, 250, 250, 252, 281–282, 284, 286–287, 294, 315

fournisseur de services, 16, 23, 25, 28, 36, 41, 43–44, 47, 49, 54, 56, 66–67, 82, 102, 128, 181, 185, 187, 220, 225, 228, 239, 242–243, 250, 282, 286

fourniture de services, 91, 189, 203, 235

G

garantie, 2, 60–61, 66–67, 198

gestion de la continuité des services, 225

gestion de la sécurité de l'information, 177, 194, 198, 204

gestion des actifs informatiques, 182, 186, 203–204

Gestion des connaissances, 257, 269

gestion des demandes de service, 103, 118–119, 189, 210, 232–233, 237

gestion des fournisseurs, 103, 179, 200, 202

gestion des incidents, 181, 206, 219–223, 225, 227–229, 256, 297

gestion des mises en production, 104, 185, 190, 209, 214, 216

gestion des niveaux de service, 48, 188, 279–281, 285, 288, 295

gestion des problèmes, 184, 206, 249, 256–257, 261, 297, 304–305

gestion des relations, 47, 49, 66–67, 103, 178, 198–199, 281

gestion des relations de service, 47, 49, 66–67

gestion des risques, 133, 177, 194, 257, 268

gestion des services, 3, 6, 10, 12, 14–64, 66–68, 70–72, 79, 81, 85, 109, 118–119, 124, 135, 147, 149–150, 159, 166–169, 180, 184, 206, 253, 257, 264–265, 271, 325, 327

Gestion du changement organisationnel, 269, 294

gestion financière des services, 204

gestionnaire des relations d'affaire (BRM), 54

gouvernance, 92–93, 96, 118–119, 137, 166–167, 169, 204

H

habilitation des changements, 180, 190, 209, 257, 291–296, 298, 304–305

I

implication, 105, 110, 154, 198–199, 246, 285

incident, 110, 177, 181, 183–184, 187, 189, 194, 198, 206, 219–230, 235, 239, 243, 245–246, 249–250, 252–254, 256, 261, 286, 291, 296–297, 304–305

incident majeur, 222–223, 252

Index, 3

infrastructure, 180, 183, 185, 190, 209, 214, 293–294

infrastructure informatique, 180, 294

intégrité, 177

K

KPI, 267

L

l'information et la technologie, 72, 79

La gestion de la configuration des services, 186, 205

La gestion des déploiements, 190, 209, 213

La surveillance et gestion des événements, 208

Lean, 10, 142, 159, 271

livrable, 54–55, 66–67, 79, 86, 101, 103, 108–113, 118–119, 136, 138, 147, 149, 257

M

10–11, 16–18, 22–26, 32–33, 41–46, 48–50, 54, 56, 71–75, 77–78, 80–85, 91–99, 101–102, 105, 108, 114, 118–119, 123–128, 134, 136–137, 142–149, 151–156, 159–160, 162, 165–169, 174, 176–180, 182, 186, 188, 190, 194, 198–202, 204–210, 221, 224, 235, 239–240, 242, 262, 264–266, 269, 271, 275–276, 280–281, 287, 291, 294–296, 299, 317, 324–327

organisations et personnes, 71, 118–119, 166–169

P

partenaires et fournisseurs, 71–72, 81, 118–119, 166–169, 206

partenariat, 43, 82, 200

partie prenante, 21, 54, 143

pensée systémique, 147, 149

performance, 60, 84, 94, 96, 108–109, 179, 188, 200–202, 239, 267, 279–280, 282–283, 295

pilote, 105

plan, 108, 202, 225, 261, 268, 272, 317

plans de reprise après une catastrophe, 225

politique, 72, 83, 96, 130, 142, 177, 194, 198, 204, 216, 235

portefeuille de services, 216

pratique, 2–3, 5, 7, 10, 26, 44, 66–67, 71, 77, 79, 85, 93–94, 96, 98, 103–105, 109, 118–119, 133, 135, 147, 149–154, 156, 162, 165–170, 172–305, 321, 328

pratique d'amélioration continue, 176, 262, 276

principes directeurs d'ITIL, 98, 162

problème, 85, 143, 176, 184, 206, 208, 222–223, 229, 249–250, 252–258, 261–262, 297, 304–305

procédure, 85, 133, 153, 174, 179, 198, 235–236, 266

processus, 11, 32, 71–72, 85–86, 96, 103, 118–119, 130, 133, 135, 138, 142, 144, 147, 149–153, 155–156, 166–169, 174, 177–178, 180, 183, 185, 190, 194, 202, 214, 221–223, 225, 236, 240, 242, 263, 266, 284, 293–294, 296

produit, 2, 25, 32–33, 35, 45–46, 54–55, 60, 67, 71, 84–85, 92–93, 95–97, 101, 103–105, 108–111, 119, 127, 135, 137, 141, 169, 176, 178–180, 199, 202–203, 225, 228, 254, 257, 261–262, 264, 288, 291, 294, 298, 304–305, 325, 327

programme, 3, 5–6, 10, 14, 130, 134, 147, 149

projet, 2, 128, 130, 133, 152, 176, 209, 252,

262, 271, 286

Q

quatre dimensions de la gestion des, 3, 68, 70, 72, 109, 118–119, 147, 149, 166–169, 184, 253, 257

R

relation de service, 18, 22–23, 47, 50, 56, 59, 77, 128

résolution, 187, 220, 225, 229, 239, 253–257, 261, 304–305

ressource, 3, 5–6, 23, 32–33, 36–38, 46, 48–49, 52–53, 56, 59, 67, 81, 83, 94, 103–104, 134, 148, 153, 173, 179, 208–209, 221, 234, 244, 271, 276, 297, 320, 324–327

résultat, 16, 26, 33, 46, 53–55, 57, 59–61, 66–67, 82, 85–86, 95–97, 112, 126, 128, 130–134, 138, 142, 144–145, 147–149, 156, 162, 169, 176, 178, 225, 265, 267, 269, 291, 325, 327

RFC, 293

risque, 16, 33–34, 46, 53, 57–60, 66–67, 82, 133, 143, 177, 179–180, 182, 184, 194, 198, 201, 225, 252–253, 257, 268, 291–292, 296, 305

S

service, 3, 12, 15–16, 18, 21–24, 26, 28, 31–33, 35–36, 38, 42–54, 56, 58–61, 66–67, 72, 77, 87, 93, 102–103, 110, 112, 118–119, 125, 127–128, 131, 133, 135, 143, 147, 149–150, 168–169, 179–180, 182–184, 186–189, 199, 201–203, 205–207, 209, 214, 216, 221, 228–229, 232–240, 245–246, 256, 264, 279–289, 294–296, 304–305, 324–327

service informatique, 182, 203, 205, 207

services, 3, 5–6, 10, 12, 14–64, 66–68, 70–72, 79–82, 84–85, 87, 90–93, 95–98, 100–105, 108–111, 113, 118–119, 124, 126–128, 130, 133, 135, 137, 139, 144, 147, 149–151, 153–154, 159, 166–169, 176, 178–189, 194–195, 198–199, 201–210, 213, 216, 220, 225–226, 228–229, 234–235, 237–244, 246, 250, 252–253, 257–258, 261–262, 264–266, 270–271, 276, 279–280, 282–283, 286–288, 291–292, 294, 298, 304–305, 324–328

solution de contournement, 249–250, 253–254

spécification, 112–113, 169

sponsor, 26, 44, 199, 324–327

surveiller, 154, 208

SVS, 71–72, 79, 85, 91–92, 95, 97–98, 102, 119, 264, 272, 276

système, 3, 68, 73, 75, 78, 85, 90–91, 102, 118–119, 130, 142, 147–149, 153, 166–167, 169, 208, 227, 235, 244, 257, 280, 284, 287, 325, 327

systèmes de gestion des configurations, 244

T

tableau de bord, 244

tierce partie, 185

transaction, 284, 286

transformation numérique, 2, 10

U

utilisateur, 26, 32, 36, 42, 44, 46, 48–49, 86, 105, 110, 113, 126–127, 137, 181, 185, 187, 189, 194, 198–199, 204, 209–210, 214, 216, 220, 225, 229, 233–237, 239–240, 242–243, 246, 252, 261, 266, 282–284, 288, 292, 298, 324–327

utilité, 16, 60–61, 66–67, 95, 97, 198, 317, 324, 326

UX, 127

V

valeur, 3, 5, 10, 12, 14–18, 21–22, 25–26, 28, 32–33, 40–42, 46, 49–50, 56, 58, 60, 66–68, 71–73, 75–77, 84–86, 90–93, 95, 97–98, 100–106, 108–114, 116, 118–119, 125–126, 128–130, 132, 134, 136–137, 147, 149–154, 156, 159, 162, 165–169, 178–179, 182, 187, 194, 198–199, 201–204, 206, 208, 213, 216, 225, 229, 237, 239, 242, 246, 256, 261, 264–266, 269, 276, 288, 292, 298, 318, 324–328

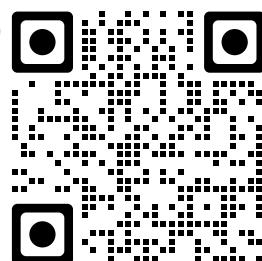
validation, 104

vision, 60, 108, 119, 153–154, 166–167, 169, 264–266, 268

PeopleCert

**Merci d'avoir
complété le cours
ITIL® 4 Foundation.**

Veuillez prendre quelques minutes pour nous faire part de vos retours sur les expériences et les leçons tirées du cours en achevant l'enquête d'évaluation en ligne ici.



**Favoriser
les meilleures
pratiques**