

GESTION DES SERVICES INFORMATIQUES ITIL® édition 2011



ITIL® est une marque déposée de AXELOS Limited

LES FONDAMENTAUX

Support de cours version 3.2
Syllabus 5.5

FCT Solutions - 13, Bd Voltaire 75011 Paris - Tél.: +33 (0) 1 43 67 32 52 - www.ftsolutions.com - contact@ftsolutions.com

© 2014 Copyright of FCT Solutions. All rights reserved. Unless otherwise stated.

- **ITIL®** est une marque déposée de AXELOS Limited
- Le « swirl logo » ™ est une marque de AXELOS Limited
- Le logo 'Accredited Training Organization' est une marque de AXELOS limited
- Le logo 'Approved Examination Organization' est une marque de AXELOS limited



Sommaire détaillé



- **Slide 5 : Introduction & déroulement du cours**
- **Slide 15 : ITIL Présentation**
 - Slide 16 : Introduction à ITIL
 - Histoire, succès, publications
- **Slide 22 : Généralités**
 - **Slide 23 : La Gestion des Services comme pratique**
 - Slide 24 : Service & Service IT
 - Slide 25 : Les Parties prenantes
 - Slide 27 : Clients, Utilisateurs, Fournisseurs
 - Slide 31 : Résultats et sorties
 - Slide 32 : Relationship entre Parties prenantes
 - Slide 34: Gestion des services & Gestion des Services IT
 - Slide 37: Gouvernance
 - Slide 39 : Processus, fonctions, rôles et RACI
 - Slide 46 : Rôles majeurs de la gestion des services
 - **Slide 51 : Cycle de vie des services**
 - Slide 52 : Phases et publications
 - Slide 53 : Objectifs clé des phases du cycle de vie
 - Slide 58 : Phases et processus
 - Slide 60 : Automatisation
- **Slide 66 : L'Amélioration Continue des Services**
 - **Slide 68 : Introduction**
 - **Slide 71 : Edward Deming & Le cycle de Deming**
 - **Slide 73 : Le modèle d'amélioration en 6 étapes**
 - **Slide 74 : Indicateurs et mesures**
 - **Slide 77 : Le processus d'amélioration continue en 7 étapes**
 - **Slide 79 : Le registre CSI**
- **Slide 81 : La Stratégie des Services**
 - **Slide 82 : Introduction et concepts**
 - Slide 83 : Introduction à la phase
 - Slide 87 : Concept de 'valeur'
 - Slide 89 : Modèles d'Activités Métier
 - Slide 90 : Types de services
 - Slide 94 : Types de fournisseurs
 - **Slide 96 : Gestion du Portefeuille des services**
 - **Slide 100 : Gestion de la Relation Métier**
 - **Slide 104 : Gestion Financière des services**



- **Slide 111 : La Conception des Services**
 - **Slide 112 : Introduction et aspects clé**
 - Slide 111 : Introduction à la phase
 - Slide 116 : Les 4 P's de la conception
 - Slide 117 : The 5 aspects majeurs de la phase
 - Slide 118 : Le package de conception de service
 - **Slide 120 : Coordination de la conception**
 - **Slide 124 : Gestion du catalogue des services**
 - **Slide 130 : Gestion des niveaux de service**
 - **Slide 142 : Gestion des fournisseurs**
 - **Slide 147 : Gestion de la capacité des services**
 - **Slide 151 : Gestion de la disponibilité des services**
 - **Slide 160 : Gestion de la continuité des services**
 - **Slide 167 : Gestion de la sécurité des services**
- **Slide 175 : La Transition des Services**
 - **Slide 176 : Introduction à la phase**
 - **Slide 179 : Planification et soutien de la transition**
 - **Slide 182 : Gestion des actifs de service et des configurations**

- **Slide 190 : Gestion des changements**
- **Slide 204 : Gestion des mises en production et des déploiements**
- **Slide 211 : Gestion des connaissances**
- **Slide 221 : l'Exploitation des Services**
 - **Slide 222 : Introduction à la phase**
 - **Slide 225 : les Fonctions**
 - Slide 227 : le Centre de Services
 - Slide 232 : la Gestion Technique
 - Slide 233 : la Gestion des Applications
 - **Slide 235 : Gestion des événements**
 - **Slide 240 : Gestion des incidents**
 - **Slide 249 : Gestion, des problèmes**
 - **Slide 258 : Exécution des requêtes**
 - **Slide 263 : Gestion des accès**
- **Slide 269 : Annexes**
 - Contenu d'un package de conception de service
 - Syllabus
 - Test blanc (questions / réponses)
 - Grilles de réponses

Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- **Introduction et déroulement du cours**
- **Présentation d'ITIL**
- **Généralités et concepts**
- **L'Amélioration Continue des Services**
- **La Stratégie des Services**
- **La Conception des Services**
- **La Transition des Services**
- **L'Exploitation des Services**
- **Annexes**



● Horaires du cours

- ▶ 9h00 - 17h30
 - Dernier jour : fin ~16h30
- ▶ Nombre de journées (incluant la session de certification): 3
- ▶ Nombre d'heures de formation
 - 21 heures
 - Dont questionnaires d'entraînement et préparation examen, 1 pause matinée et après-midi
 - Non compris travail personnel, préparation logistique de la session d'examen, durée de la session d'examen et pauses déjeuners



● Logistique

- ▶ Salle
- ▶ Restauration & pauses
- ▶ Mesures de sécurité (code d'accès, horaires d'accès à la salle, fermeture, ...)
- ▶ Autres items logistiques (wifi, ...)



6

● Administration

- ▶ Signature quotidienne de la feuille de présence
- ▶ Questionnaire d'évaluation en fin de session
- ▶ Réception des résultats
 - Etape 1: **Avant l'examen**, inscription du stagiaire sur le portail EXIN
 - Etape 2: Envoi d'un email au stagiaire lui permettant de



Pensez à éteindre vos portables ou à les positionner sur « **SILENCIEUX** ». Merci !



l'envoi de

7

● Format de l'examen

- ▶ Examen individuel, sans support, notes ou autres ressources
- ▶ QCM de 40 questions
- ▶ Choix d'une seule réponse par question lors de l'examen
- ▶ Obtention de la certification: 26 points au minimum sur 40
- ▶ Entraînement par examens blancs durant la session

● Langue de l'examen

- ▶ Français

● Horaires de l'examen

- ▶ Dernier jour: ~15 h 00
- ▶ Durée: 1h (+15 mn supplémentaires si le français n'est pas la langue maternelle)
 - Avec la possibilité d'utiliser un dictionnaire unilingue

● Pré-requis au démarrage de l'examen

- ▶ Présenter une pièce d'identité officielle
- ▶ Disposer d'un stylo noir



● Support

- ▶ 1 Section Théorique
- ▶ Des annexes
 - Le SDP – Package de conception de service
 - Révision : l'enchaînement (basique) du cycle de vie des services
 - Syllabus (Programme de cours) de référence de cette session
 - Un test blanc
 - Des grilles de réponses aux tests projetés

● Glossaire ITIL 2011 à télécharger

- www.fctsolutions.com
- http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/ITILGlossaries_2.aspx

● Support électronique

- ▶ Disponible, accessible au format « pdf » en adressant un mail à  supportdecours@fctsolutions.com
- ▶ Délai d'envoi du support électronique : 72h

● Public

- ▶ Tout public, partie-prenante dans une démarche ITIL au sein d'une entreprise ou de celle de ses clients

● Pré requis à la formation

- ▶ La connaissance des principes d'un système d'informations et/ou d'un système qualité et/ou une culture informatique d'entreprise est recommandée

● Pré requis à la certification

- ▶ Aucun.



10

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Acteurs de cette session

● AXELOS Limited

- ▶ Auteur et détenteur des droits des Publications ITIL
- ▶ Développe le schéma de certification ITIL, les programmes de cours (Syllabus) et les examens



● EXIN www.exin-exams.com

- ▶ EXIN : Examination Institute for Information Science (Amsterdam)
- ▶ Fournisseur global, indépendant de certifications en informatique
- ▶ Livre et corrige les examens de certification créés par APMG
- ▶ Adresse les résultats et les diplômes aux stagiaires



● FCT Solutions www.fctsolutions.com

- ▶ Centre Accrédité de Formation et de Certification ITIL
- ▶ 1er Centre ITIL Français, Top 3 des Centres ITIL Européens
- ▶ Agréé FAFIEC pour les Actions Collectives ITIL
- ▶ Auteur des manuels stagiaires
- ▶ Site Pilote des examens en langue française
- ▶ Formateurs accrédités



11

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

- **Quelques mots sur votre formateur**

- ▶

- **Quelques mots sur vous**

- ▶ Votre rôle
- ▶ Votre niveau de découverte ITIL
 - 1er contact ou non avec La Gestion des services et/ou une démarche qualité
 - Le cas échéant, dans quelle version des publications ITIL



12

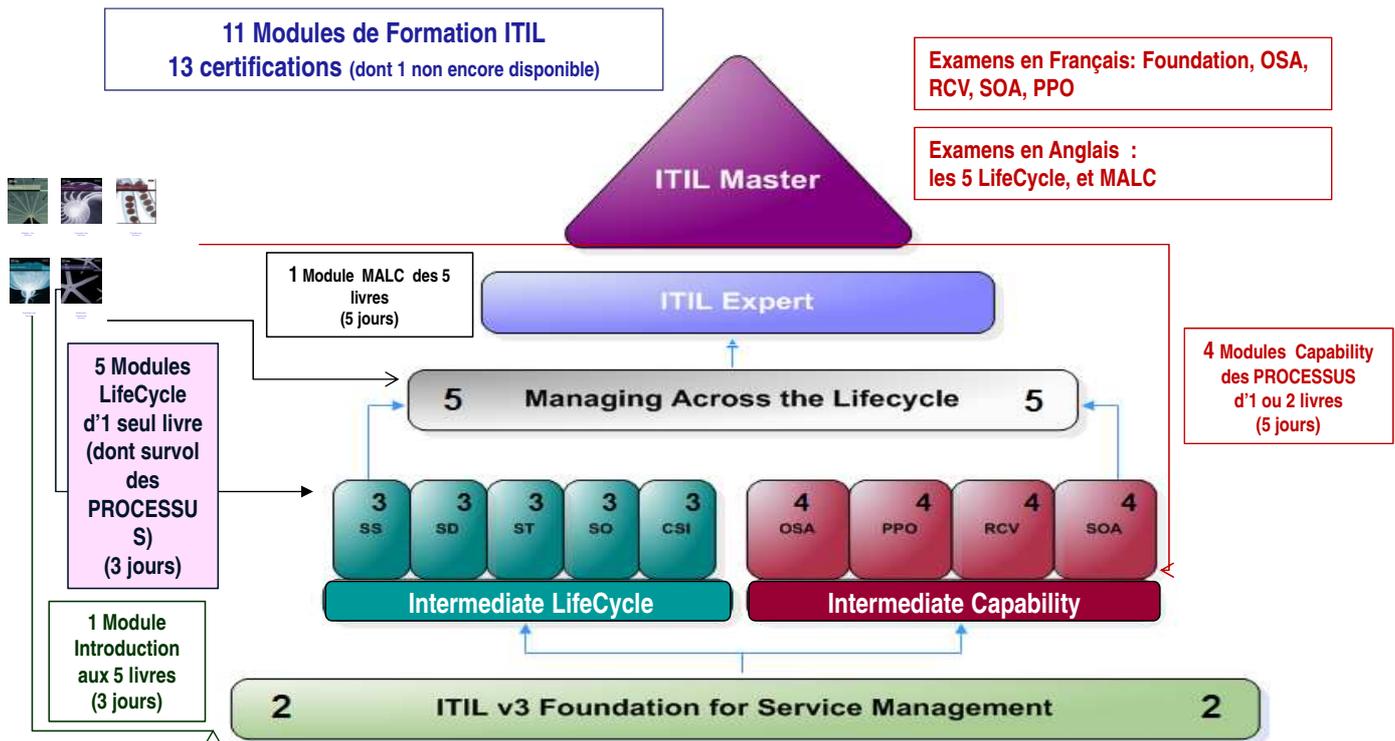
Objectif du cours

- **Connaître la terminologie ITIL**
- **Connaître les publications ITIL**
- **Identifier /comprendre les objectifs, activités, rôles et relations des processus ITIL**
- **Se préparer à l'examen de certification ITIL les fondamentaux**



13

Positionnement de la session dans le schéma de certification ITIL



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

14

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- **Présentation d'ITIL**
- Généralités et concepts
- L'Amélioration Continue des Services
- La Stratégie des Services
- La Conception des Services
- La Transition des Services
- L'Exploitation des Services
- Annexes



15

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

► Introduction à ITIL

- Qu'est ce qu'ITIL ?
- Historique
- Succès
- Publications ITIL

P

G

A

S

C

T

E

Introduction à ITIL

● Information Technology Infrastructure Library



P

G

A

S

C

T

E

- **Référentiel international (public) de Gestion des Services informatiques**
- **Forme**
 - ▶ Un ensemble d'ouvrages (Livres – CD – Intranet)
- **Contenu**
 - ▶ Basé sur les meilleures pratiques
- **Auteurs**
 - ▶ Experts internationaux publics et privés

P

G

A

S

C

T

E

Historique

- **1989-1992**
 - ▶ ITIL V1, au total plus de 40 ouvrages
 - ▶ 1989: Premières publications en Grande Bretagne
 - ▶ 1991: Première certification
- **2002-2006**
 - ▶ ITIL V2 en 8 ouvrages de référence
- **Mai 2007**
 - ▶ Lancement de la version 3 de ITIL
 - ▶ 5 ouvrages de référence (version anglaise)
- **2008 à 2010**
 - ▶ Publication d'ouvrages complémentaires
- **Juillet 2011 : (V3) Edition 2011**
 - ▶ Version corrigée des 5 Ouvrages de référence publiés en Juin 2007

P

G

A

S

C

T

E

● Neutralité

- ▶ Ces meilleures pratiques ne sont pas liées à une technique ou une plate-forme, ni à aucune 'solution commerciale'

● Non normatif / Non prescriptif

- ▶ Pratiques éprouvées et matures
- ▶ Applicables à tous les types d'organisations
 - de tous secteurs
 - de toutes tailles
- ▶ Répondent aux besoins des clients

● Meilleures pratiques

- ▶ ITIL = Retours d'expériences issus des fournisseurs de services les plus expérimentés dans ce domaine
- ▶ Sources de pratiques: Normes, Pratiques du marché/de l'industrie, Expérience interne, Recherche fondamentale, Formation et éducation
- ▶ Facilitateurs de pratiques: Employés, Clients, Fournisseurs, Conseillers, Technologies

20

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Périmètre et composants de la bibliothèque ITIL

● ITIL Edition 2011

- ▶ **Stratégie des Services** (Service Strategy)
- ▶ **Conception des Services** (Service Design)
- ▶ **Transition des Services** (Service Transition)
- ▶ **Exploitation des Services** (Service Operation)
- ▶ **Amélioration continue des Services** (Continual Service Improvement)



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

● Publications

- **Auteur: AXELOS Limited**
- **Glossaire ITIL** (sur le CD joint à votre manuel de cours)

● Programme de ce cours

- **Auteur: AXELOS Limited**
- **Syllabus de Référence** (dans votre manuel de cours)

21

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- **Généralités et concepts**
- L'Amélioration Continue des Services
- La Stratégie des Services
- La Conception des Services
- La Transition des Services
- L'Exploitation des Services
- Annexes



Sommaire

- ▶ **La Gestion des Services comme pratique**
 - Services
 - Parties-prenantes
 - Fournisseurs de services et Clients
 - Résultats & sorties Métier
 - Relations entre parties prenantes (accords et contrats)
 - Gestion des services, Ressources & aptitudes
 - Gestion des services IT
 - Gouvernance
 - Processus, fonctions et rôles
 - Rôles génériques de la gestion des services
- ▶ Cycle de vie des services
 - Ouvrages, phases et leur principaux objectifs
 - Automatisation

Le service

- ▶ Un Service est **l'ensemble des moyens** mis en œuvre pour produire de la **valeur pour un client**, et **faciliter l'obtention des résultats qu'il souhaite obtenir**, sans qu'il prenne en charge les coûts spécifiques ni les risques.
- ▶ Il est souvent assimilé au « **service de base** » (Core service)

Le service IT

- ▶ Fournit par **le fournisseur de services IT**
- ▶ Combinaison de
 - Technologies de l'information
 - Personnes
 - Processus.



Les Parties prenantes

- ▶ Elles participent aux projets et/ou aux services
- ▶ Ce sont les **Equipes & les Fonctions*** liées à l'IT, unités Métier, projets, partenaires
- ▶ Toute personne, groupe IT, fournisseur ou unité Métier intéressés par
 - les activités
 - les cibles
 - les ressources
 - la fourniture

des services par la gestion des services.

***Fonction** (cf. diapo 39):

Une fonction est une unité (partie) d'une organisation qui est dimensionnée pour réaliser un travail donné. S'appuie sur un ou plusieurs groupes.

Exemple : le Centre de services

● 3 catégories d'acteurs

▶ Le Client

- Terme générique
- Fait référence au client Métier

▶ L'Utilisateur

- Celui qui a « les mains sur le clavier »
 - Il « consomme le service »

▶ Le Fournisseur de services

- Interne à l'organisation
- Travaille avec des FOURNISSEURS EXTERNES/TIERS (Third party)
 - *infogérants, hébergeurs, etc.*



P

G

A

S

C

T

E

● Le Fournisseur de services (Provider)

- ▶ Organisation informatique qui fournit les services informatiques (DSI, DOI, DTI,)

● Le Fournisseur externe (Supplier)

- ▶ **Acteurs « externes »** (Third party) à l'organisation, responsables de la fourniture de produits et de services qui sont indispensables à la fourniture des services IT.
 - Hébergeurs, info gérants, fournisseurs télécom, ...

P

G

A

S

C

T

E

● Client interne

- ▶ Personne ou organisation, appartenant à la même organisation que le fournisseur de services qui
 - demande le service à l'informatique,
 - participe à sa définition et à sa validation
 - en assume le financement (budget, facture-imputation)
- ▶ **Autorisé à signer** avec l'organisation informatique un accord portant sur la fourniture des Services informatiques.

● Client externe

- ▶ Client qui travaille pour une organisation différente de celle du fournisseur de services
 - Achète les services via un contrat
 - *Exemple : contrat avec un fournisseur d'équipements réseau*

28

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

P
G
A
S
C
T
E

● L'Utilisateur

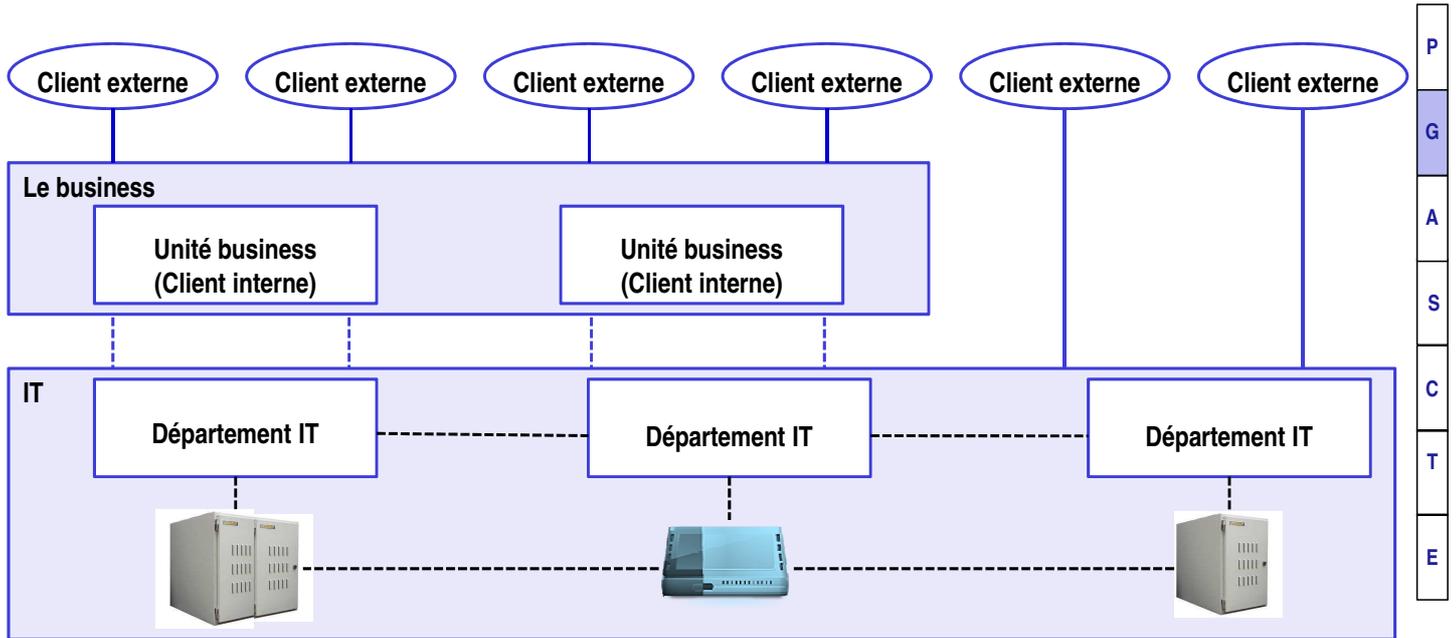
- ▶ Utilise les services **au quotidien**
- ▶ **Différent du Client**
 - Tous les Clients n'utilisent pas les services IT qu'ils ont acheté pour leurs « utilisateurs »
 - *Exemple : Le métier « Banque détails » achètent le service « banque en ligne » pour ses clients (utilisateurs externe)*
- ▶ **L'utilisateur d'un client externe** est souvent appelé « **consommateur** »



29

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

P
G
A
S
C
T
E



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

30

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Résultats – Outcomes

● Résultat – Outcome

- ▶ Fait référence aux **bénéfices attendus** et/ou actuels des Métiers et des clients externes, issus :
 - de l'**exécution** d'une activité et/ou d'un processus
 - De la **fourniture** d'un service IT
 - Ce résultat peut être :
 - Interne
 - Externe
- ▶ **Base de la définition d'un service**
 - Exemple : établir une offre de prêt dans un délai de 3 jours
- ▶ **Différent d'une « Sortie » (OUTPUT) Métier**
 - La « **Sortie** » est ce qui est fourni par le Fournisseur
 - livraison d'un rapport
 - Le « **Résultat** » est ce que le Client fait de la sortie
 - Utiliser le rapport pour faire un inventaire

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

31

Accords & contrats

Valident et régissent les relations entre les différentes parties-prenantes

- **Service Level Requirements (SLR, Service Level Requirement)**

Exigences/Besoins de niveaux de service

- **Accord sur les Niveaux de Service (SLA, Service Level Agreement)**

Accords signés entre un fournisseur de services IT et un client. Le SLA décrit le service IT, documente les cibles de niveau de service et spécifie les responsabilités du fournisseur de services des TI et du client.

Un seul SLA peut couvrir plusieurs services IT pour plusieurs clients

- **Accord sur les Niveaux Opérationnels (OLA, Operational level Agreement)**

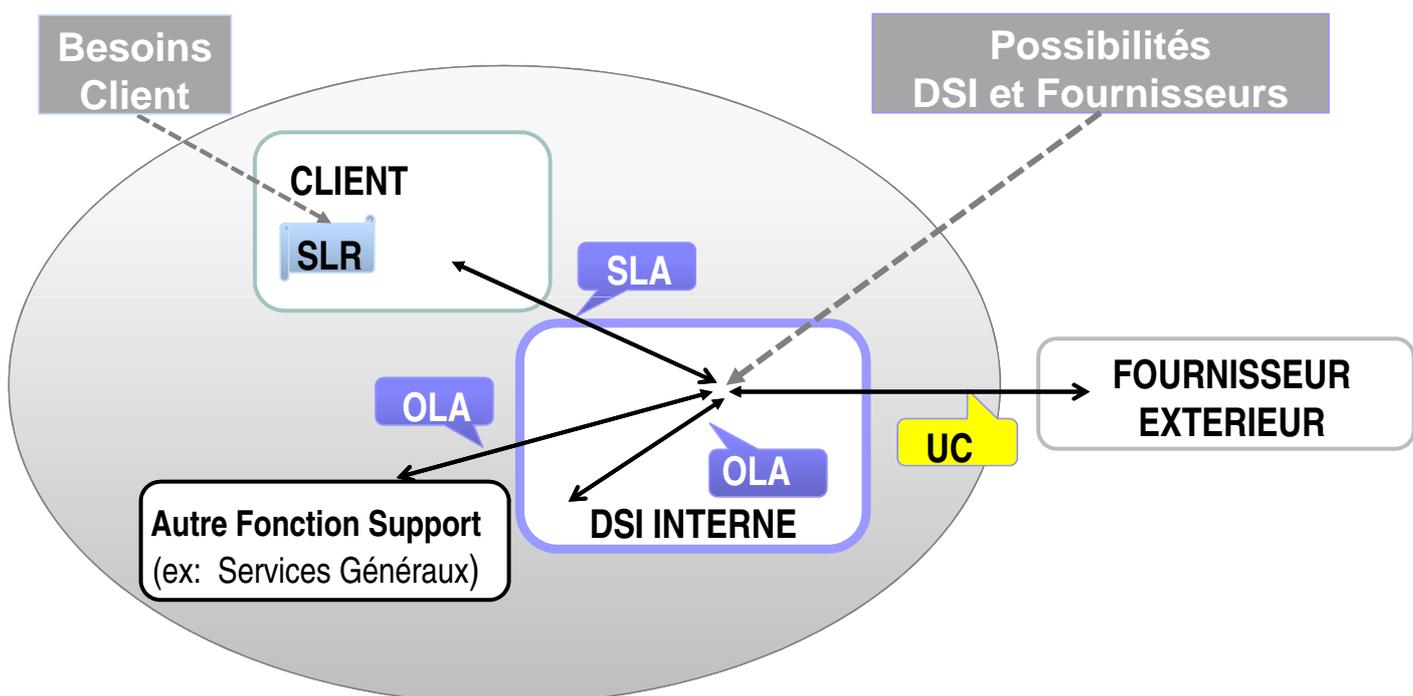
Accords signés entre un fournisseur de services IT et une autre partie de la même organisation. L'OLA définit les biens ou les services qui seront fournis et les responsabilités des deux parties.

Par exemple, un OLA entre le fournisseur de Services et le Centre de Services, l'équipe réseau

- **Contrat Fournisseur (UC, Underpinning Contract)**

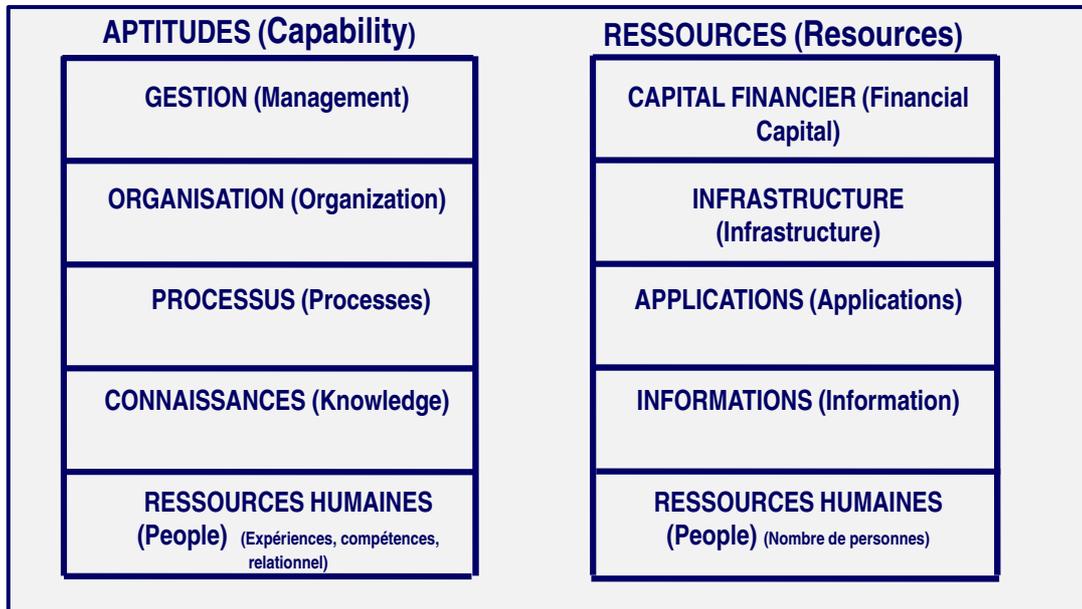
Mais aussi contrat de maintenance négocié avec un fournisseur externe

Relations entre les parties prenantes



● Gestion des services

- ▶ Ensemble d'**Aptitudes permettant de coordonner, contrôler, déployer des Ressources** afin de fournir de la Valeur aux Clients sous la forme de Services



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

34

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

La Gestion des Services IT

● Objectif

- ▶ **Implantation et gestion des services IT* de qualité**
 - Répondant aux besoins des Métiers
 - Délivrés par un fournisseur de service IT **grâce à une combinaison appropriée** de
 - Personnels
 - Processus
 - Technologies de l'information (IT)

* Gestion des services IT ou Information Technology Service Management, ITSM

35

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

- **S'aligner sur le bon repère : les Services aux utilisateurs**
 - ▶ L'utilisateur perçoit la qualité globale des services (de bout en bout)
 - ▶ Il n'est pas intéressé par les différentes composantes techniques et applicatives du service (transparence)
- **Accompagner les Métiers de l'entreprise**
 - ▶ Les Métiers cherchent à améliorer leur efficacité et leur productivité
 - ▶ L'entreprise a besoin de valoriser ses informations, de les partager et de les rendre accessibles.
- **Faire évoluer le SI pour soutenir la stratégie**

□ Maîtriser l'essentiel pour donner au stratégique son plein effet de levier □

36

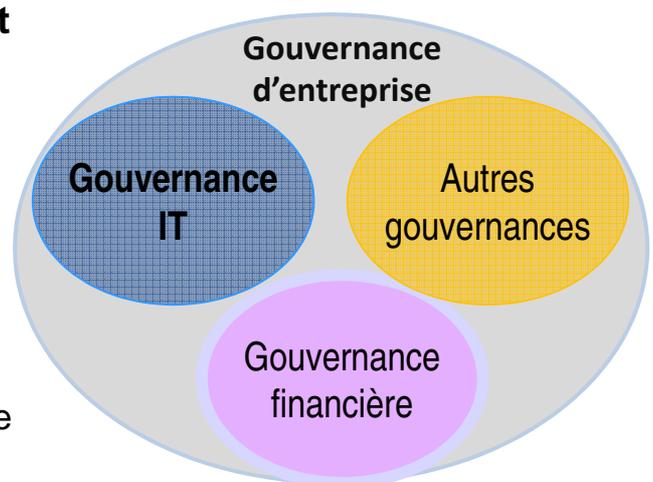
P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des services & Gouvernance

- **Différence entre Gouvernance du SI et Gestion des services IT**

- ▶ La **Gouvernance**
 - Définit des **directions, politiques et règles** communes.
 - S'assure que la stratégie et les politiques sont bien **mises en œuvre et suivies**
 - 'Relie' l'IT et le Métier
 - S'assure que l'organisation est capable d'exécuter ce que la stratégie exige
 - **Mesure**, rapporte et **initie/prend des actions** pour résoudre les problèmes identifiés
- ▶ la **Gestion des services IT met en œuvre et gère les activités permettant d'atteindre les objectifs de la Gouvernance**



Mots clés pour la gouvernance :
Politiques & orientations
respect des règles & des normes
bonne gestion ,transparence

Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

37

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Contenu

▶ Ensemble de stratégies, de politiques et de plans

- Définir une **stratégie claire**
- Définir **des politiques** permettant la réalisation des stratégies
 - Limites : Ex: les services IT ne seront pas délivrés à des clients externes
 - Structures de décision (niveau, périmètre)
- Définir **des plans d'actions** pour l'exécution de la stratégie dans les limites définies par les politiques



Processus, fonction et rôles

● Processus

- ▶ Un processus est un **ensemble d'activités** organisées pour réaliser un **objectif défini**, et fournissant de la valeur à un client ou une partie prenante
- ▶ Un processus prend une ou plusieurs entrées définies et les transforme en sorties prédéfinies.

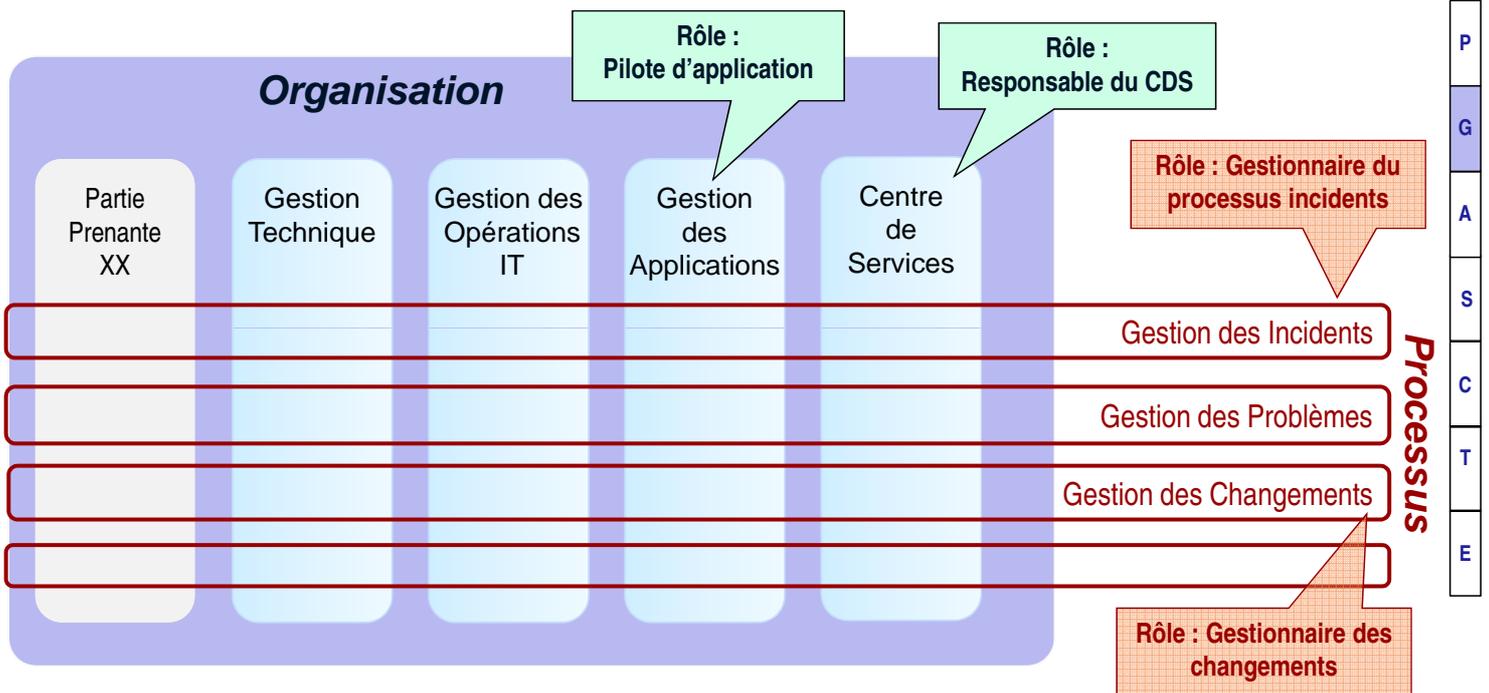
● Fonction

- ▶ Une fonction est une **unité (partie) d'une organisation** qui est dimensionnée pour réaliser un travail donné. Elle est responsable d'une production définie.
 - ➔ dimensionnée signifie : **aptitudes, performances, méthodes et outils**
- ▶ La définition des fonctions est un bon moyen de structurer les organisations pour la mise en œuvre de la spécialisation des tâches.

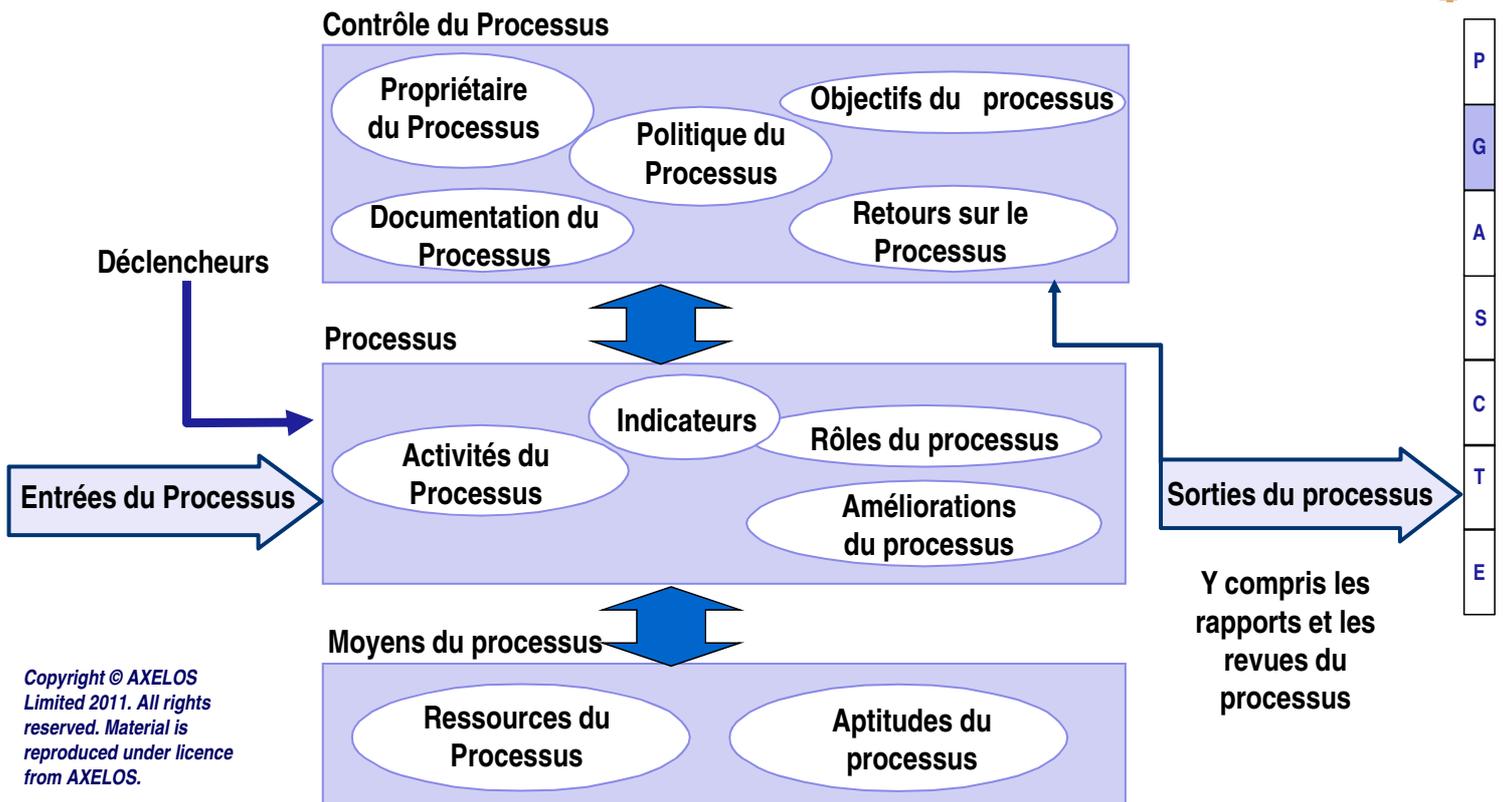
● Rôle

- ▶ Ensemble de **responsabilités, activités et autorités** données à une personne ou une équipe (défini au sein d'un processus ou d'une fonction).

Fonctions, processus et rôles (Le Management Matriciel)



Processus : Modélisation



● Mesurables

- ▶ Un processus est piloté par la performance. Le contrôle du processus réclame la mesure des coûts, de la qualité et de tous les paramètres définis. Le fonctionnement du processus est concerné par la productivité et les délais de production.

● Sorties (résultats spécifiques) prédéfinies

- ▶ Le processus existe pour délivrer un résultat attendu. Ce résultat doit être identifiable et mesurable.

● Clients et/ou parties prenantes prédéfinis du processus

- ▶ La sortie produite par le processus est à destination d'un client, qui peut être interne ou externe. Le résultat doit répondre aux attendus du client et/ou des parties prenantes

● Déclencheurs

- ▶ Même s'il est itératif ou continu, la mise en œuvre du processus doit répondre à un déclencheur identifié.

P

G

A

S

C

T

E

● Une fonction

- ▶ est une équipe ou un groupe de personnes associés aux outils et aux autres ressources dont ils ont besoin pour intervenir dans une ou plusieurs processus et/ou activités
- ▶ Dans de grandes organisations, une fonction peut être répartie sur des groupes de différents départements ou au contraire, rassemblée dans une même partie d'organisation
- ▶ Dans des organisations plus petites, une personne ou un groupe peut couvrir plusieurs fonctions
- ▶ *Exemples de fonction:*
 - *le Centre de Services*
 - *La Gestion Technique*

P

G

A

S

C

T

E

● Un rôle

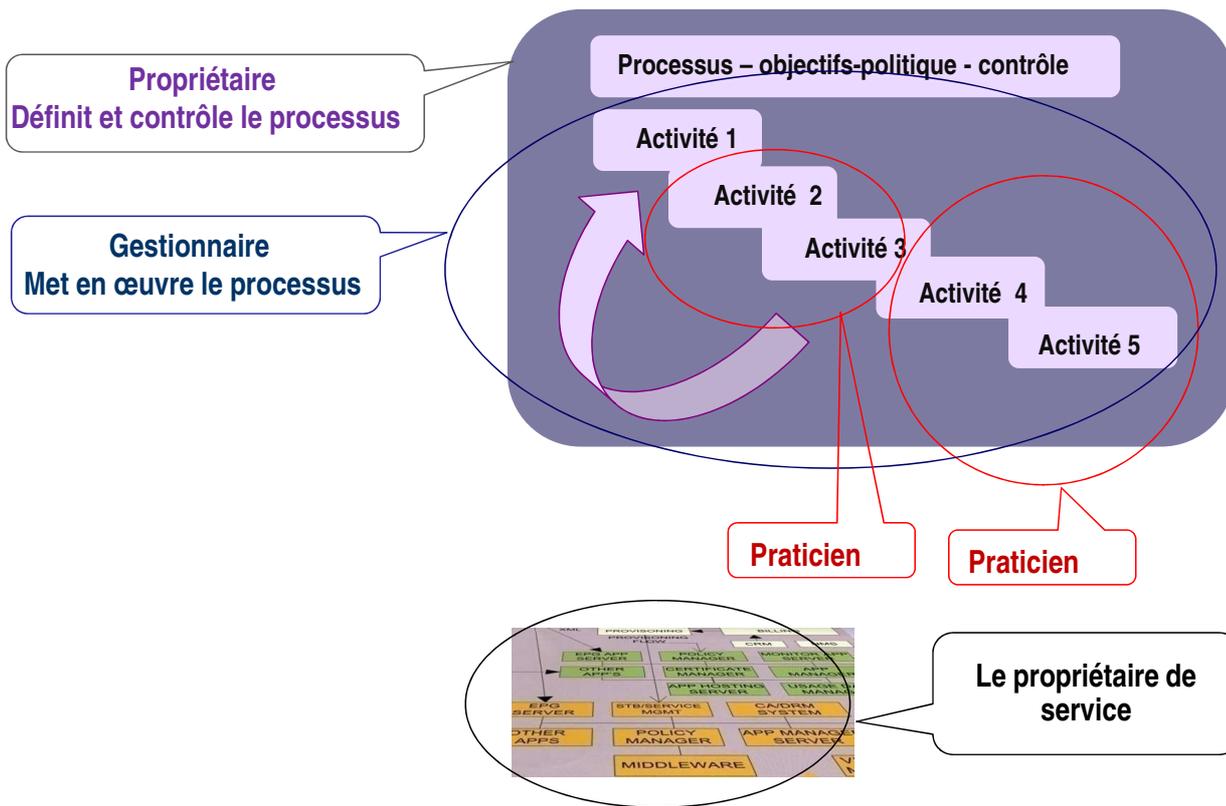
- ▶ Est un ensemble de responsabilités, d'activités et de niveaux d'autorité attribués à une personne ou une équipe.
- ▶ Est défini pour un processus ou pour une fonction
- ▶ Une personne ou une équipe peuvent hériter d'un ou plusieurs rôles
 - **Exemple** : les rôles de gestionnaire des changements et de gestionnaire des configurations pourraient être attribués à la même personne.

Documentation des rôles : Modèle RACI (ou Matrice d'autorité)

● Modèle RACI

Outil simple et compact d'aide à la documentation des ROLES : définition des niveaux d'autorité **pour un processus, une activité** ou une tâche

- ▶ **R = Responsable (au sens « réaliser »)**
Responsible (UK), responsable d'exécuter correctement un processus, une activité ou une tâche.
Au moins 1 « R » par processus, activité, tâche.
- ▶ **A = Redevable / Garant / Répondant**
Accountable (UK), « propriétaire » de la qualité et du résultat final du processus, de l'activité ou de la tâche
1 et 1 seul « A » par processus, activité, tâche.
- ▶ **C = Doit être consulté**
Consulted (UK), impliqué dans le processus, l'activité ou la tâche en tant que fournisseur d'informations ou de connaissances
0 ou plus de « C » par processus, activité, tâche.
- ▶ **I = Doit être informé**
Informed (UK), destinataire d'un ou plusieurs éléments d'information sur le processus, l'activité ou la tâche, leur déroulement, leur résultat ou leur mesure.
Il peut y avoir 0 ou plus « I » par processus, activité, tâche.



Rôle et responsabilités du propriétaire du Processus

● Pour un processus donné

- ▶ « **Accountable** » pour son processus (s'assure qu'il est adapté au besoin et performant)
- ▶ Soutient, finance et garantit (« **sponsoring**») la conception et les changements du processus et de ses métriques
- ▶ Définit la **stratégie et la politique du processus** et les revoit régulièrement
- ▶ **Définit les indicateurs clé de performance (KPIs)** du processus
- ▶ **Communique les informations** sur le processus ou ses changements
- ▶ **Fournit les ressources** pour soutenir les activités du processus
- ▶ S'assure de la **validité et de la disponibilité de la documentation** du processus
- ▶ S'assure du **bon dimensionnement des ressources** nécessaires au processus, de leur compétence et des formations indispensables
- ▶ Identifie les **opportunités d'amélioration** et les inclut dans le registre de l'amélioration continue des services, le registre CSI (CSI Register)

● Pour un processus donné

- ▶ A en **charge et garantit la gestion opérationnelle** du processus
- ▶ Avec le propriétaire de processus, planifie et coordonne les activités
- ▶ **Affecte les personnes** aux activités du processus
- ▶ S'assure de l'**exécution correcte des activités**
- ▶ **Gère les ressources** du processus
- ▶ **Surveille et reporte** sur les performances du processus
- ▶ Identifie les **opportunités d'amélioration** et les inclus dans le registre de l'amélioration continue (*Cf. slide 79, Amélioration Continue des Services*)
- ▶ **Met en œuvre les améliorations** pour le processus

P

G

A

S

C

T

E

● Pour un processus donné

- ▶ A en charge **une ou plusieurs activités**
- ▶ Doit **comprendre la contribution** de son rôle à la fourniture du service et à la création de valeur pour les Métiers
- ▶ Travaille **avec les autres parties prenantes**, telles que les managers, collègues, utilisateurs et clients, et s'assure que sa contribution est efficace
- ▶ S'assure que les entrées/sorties et interfaces de ses **activités sont correctes**
- ▶ **Assure la traçabilité de ses activités**

P

G

A

S

C

T

E

● Pour un service donné

- ▶ **Garant (« Accountable ») du service**
- ▶ **S'assure** que la **fourniture et le support** du service **répondent aux besoins** convenus du Métier
- ▶ Participe à la **négociation des Accords** sur les Niveaux de services (SLA) et sur les niveaux Opérationnels (OLA)
- ▶ **Représente le service au travers de l'organisation**, en particulier:
 - Dans les activités de La Gestion du **changement**
 - Aux **réunions** internes, techniques ou processus, avec le client
- ▶ Est un des destinataires **des escalades** pour les incidents majeurs
- ▶ Identifie les / participe aux **propositions d'amélioration** du service, à leur priorisation, et est responsable de la bonne **mise en œuvre** des améliorations validées

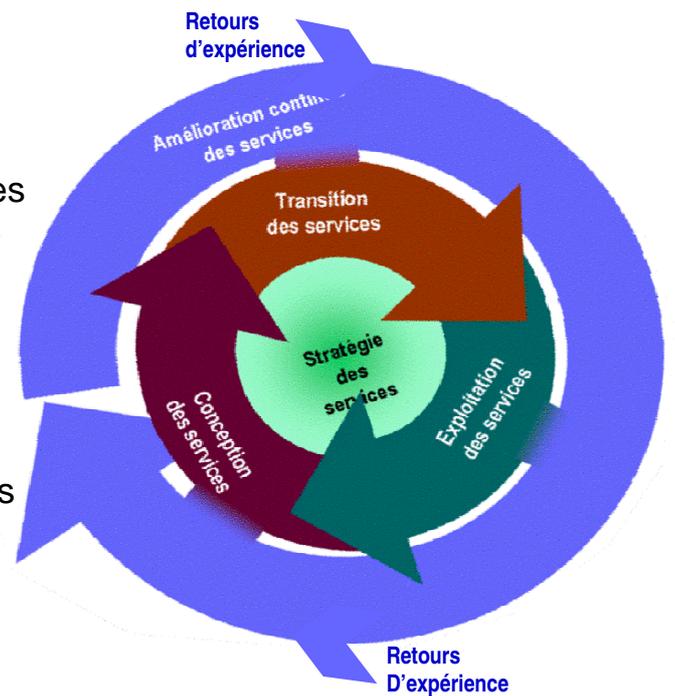
Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- ▶ La Gestion des Services comme pratique
 - Services
 - Parties-prenantes
 - Fournisseurs de service et Clients
 - Résultats & sorties Métier
 - Relations entre parties prenantes (accords et contrats)
 - Gestion des services, Ressources & aptitudes
 - Gestion des services IT
 - Gouvernance
 - Processus, fonctions et rôles
 - Rôles génériques de la gestion des services
- ▶ Cycle de vie des services
 - Ouvrages, phases et leur principaux objectifs
 - Automatisation

- **Cinq ouvrages de référence*** décrivent les phases du cycle de vie des Services
- **Chaque publication** fournit une partie des recommandations pour la mise en œuvre de la norme ISO-IEC 20000
- **Des ouvrages complémentaires** fournissant des conseils et des recommandations complémentaires pour des secteurs spécifiques de l'industrie et des types d'organisations, modèles ou architectures spécifiques

* Publications/ouvrages de référence ou « core publications »



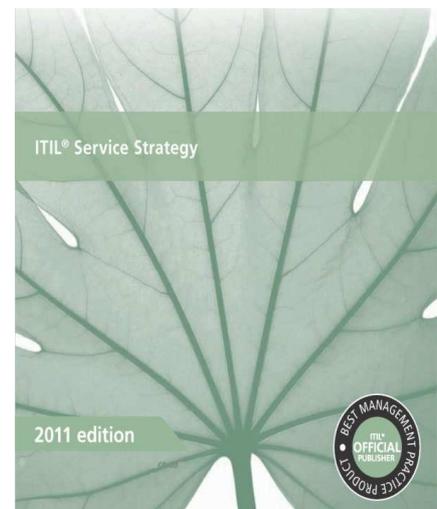
Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

52

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

- **Objectifs principaux**
 - ▶ Par la **compréhension des objectifs de l'organisation et des besoins des Métiers**, définir
 - la vision
 - Les services
 - les aptitudes organisationnelles, les compétences
 - les plans et pratiques
- ...de la Gestion des services, nécessaires à l'obtention des résultats métiers de l'organisation
- ▶ Définir comment **apporter de la valeur** aux clients et à leurs unités métier



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

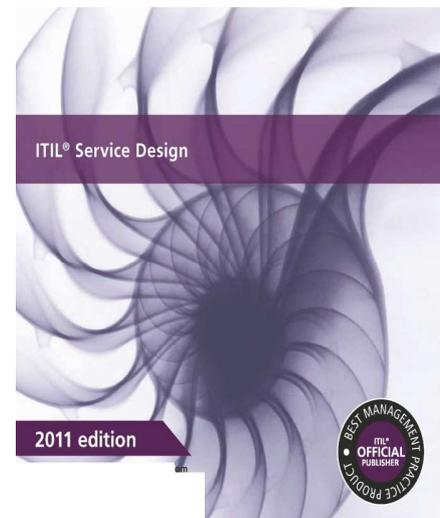
53

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Objectifs principaux

- ▶ **Concevoir les services**, les processus, pratiques (et leurs évolutions) en cohérence avec la Stratégie,
- ▶ **Faciliter leur mise en œuvre** et maximiser l'efficacité et l'efficacité de leur cycle de vie
- ▶ Prendre en compte et impliquer toutes les **parties prenantes, internes et externes** à l'entreprise



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

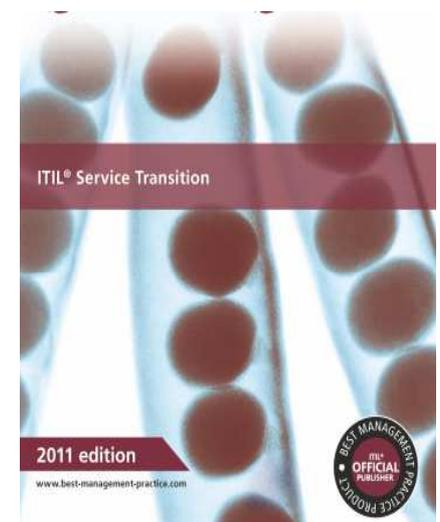
54

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Objectifs principaux

- ▶ **Prévoir et gérer** les ressources nécessaires à la mise en œuvre des évolutions ou des nouveaux services tels qu'ils sont documentés en Stratégie et en Conception
- ▶ **Mettre en service**, les services nouveaux ou modifiés, conformément aux besoins des métiers et **avec un impact minimal** sur les opérations métier
- ▶ S'assurer que **la valeur est bien mise en œuvre** et peut être fournie/réalisée en phase Opération



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

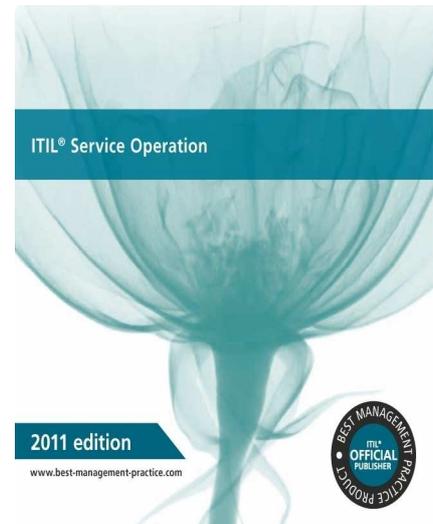
55

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Objectifs principaux

- ▶ **Coordonner et exécuter** les processus et activités requis pour fournir et gérer les services aux niveaux de service convenus avec les clients
- ▶ **Gérer** les opérations IT et la technologie au **quotidien**
- ▶ **Produire les données** utiles à l'amélioration des services



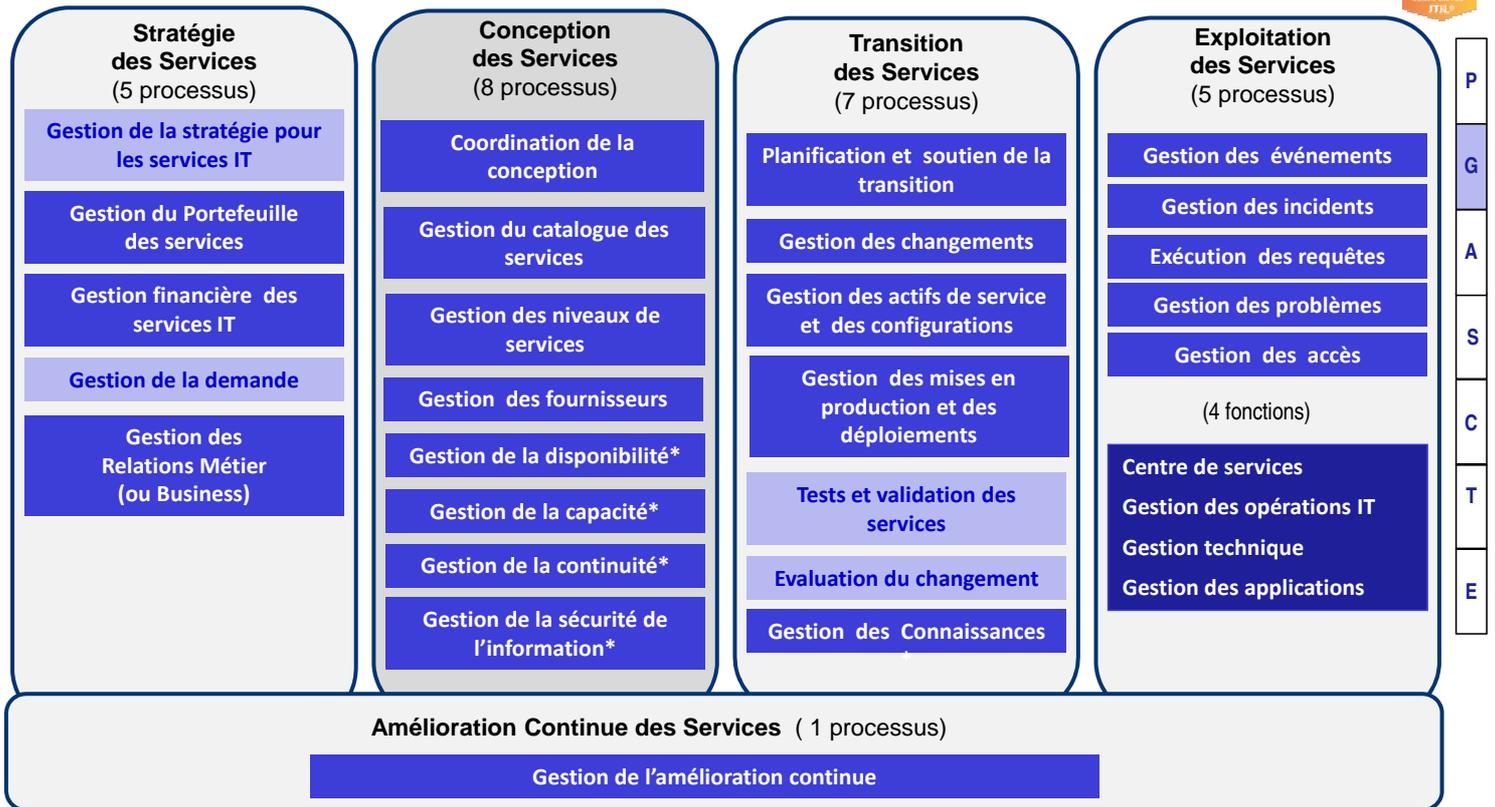
Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

● Objectifs principaux

- ▶ **Aligner les services IT avec les besoins des Métiers** en constante évolution, en identifiant et mettant en œuvre des améliorations sur les services IT soutenant les processus métier
- ▶ Améliorer **l'efficacité**, maximiser **l'efficience** et optimiser les coûts des services et des processus
- ▶ Implémenter des mesures et métriques
- ▶ S'assurer que la qualité est maintenue en permanence et est une **préoccupation permanente**



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.



* Lire « des services »

58

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Pour ne négliger aucun des aspects du cycle de vie des Services.....

- ▶ Mesurer **les performances** pour toutes les étapes,
- ▶ Mettre en œuvre **du reporting** pour tous les accords existants (SLA, OLA, contrats de sous-traitance, fournisseurs...)
 - Indicateurs, tableaux de bord doivent donner de l'information y compris sur les défauts de fonctionnement,
- ▶ Faciliter les aspects qui permettent **de prendre des décisions**,
- ▶ Faire apparaître le **coût des Services** pour chaque client,
- ▶ **Intégrer les Métiers** dans tous les aspects pertinents de la Gestion des Services
- ▶ Ne pas négliger le processus de gestion **du Portefeuille des Services**,
- ▶ Mettre en œuvre un **système de gestion des configurations (CMS)**,
- ▶ Mettre en œuvre un véritable système de **Gestion des Connaissances des services (SKMS)**...

59

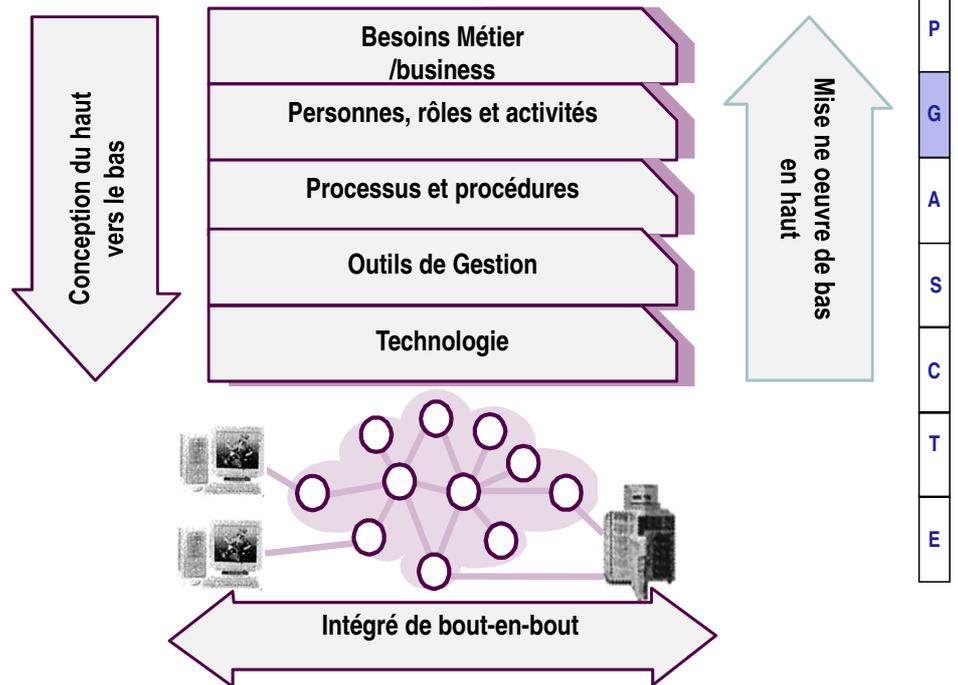
© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Bénéfices /Avantages:

- Accélération
- Pas de restrictions d'accès liées au temps
- Elimination facteur humain
- Normaliser /industrialiser
- Garantir les standards
- Fiabilisation
- Optimisation
- Capture de la connaissance

Exemples de domaines d'application:

- Modélisation / Simulation
- Partage d'information
- Détection
- Monitoring/supervision
- Workflows
- Reporting



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

60

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Etude des phases du cycle de vie

● Notre approche pédagogique pour l'étude du cycle de vie des services

- ▶ En commençant par les deux leviers du cycle de vie

1. Amélioration Continue des Services.
2. Stratégie des Services

- ▶ Poursuivant sur les phases de mises en œuvre et de soutien

3. Conception des Services
4. Transition des Services
5. Exploitation des Services

61

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

- **ITIL Ed.2011, un référentiel international**
 - ▶ Non normatif/non prescriptif
 - ▶ basé sur les meilleures pratiques des fournisseurs de services
 - ▶ N'est pas lié à la technologie
 - ▶ Pour tous les types d'organisations
- **Services et Gestion des Services**
 - ▶ Création de valeur avec des services adaptés aux besoins des métiers
 - ▶ Services et services IT (de bout en bout)
- **Les Acteurs**
 - ▶ Parties prenantes - Client (interne /externe) – Utilisateur / consommateur – Fournisseur de services et fournisseur externe
- **Gestion des relations entre les parties-prenantes**
 - ▶ SLA (Accords sur les niveaux de service)
 - ▶ OLA (Accords sur les niveaux opérationnels)
 - ▶ UC (Contrats de sous-traitance)



62

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

- **Ressources et aptitudes : actifs de services**
- **Gouvernance**
 - ▶ Politiques, orientations, bonne gestion, honnêteté, transparence
- **Fonctions – Processus – Rôles**
- **Modèle de processus**
 - ▶ Entrées – activités – sorties – contrôle – métriques – Amélioration Continue
 - ▶ 4 Caractéristiques principales :
 - piloté par la performance, mesurable
 - répond à un déclencheur
 - produit des sorties prédéfinies
 - pour des clients et/ou des parties-prenantes prédéfinies

63

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Définition des rôles d'un processus : la matrice RACI

- ▶ Au moins 1 « R » par activité
- ▶ 1 et 1 seul « A » par activité
- ▶ De 0 à n « C » ou « I » selon l'activité
 - C : devant être consulté
 - I : devant être informé

● Rôles du processus

- ▶ **Propriétaire de processus** : garant de la définition du processus...
- ▶ **Gestionnaire de processus** : en charge de l'ensemble des activités opérationnelles du processus...
- ▶ **Praticien du processus** : en charge d'une ou plusieurs activités opérationnelles du processus



64

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Propriétaire de service : garant du service - représente le service

● Cycle de vie des Services

- ▶ 5 phases, 26 processus, 4 fonctions

● Description des phases du cycle de vie

- ▶ Stratégie des services,
- ▶ Conception des services
- ▶ Transition des services,
- ▶ Exploitation des services
- ▶ Amélioration Continue des services

● Automatisation



65

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- Généralités et concepts
- **L'Amélioration Continue des Services**
- La Stratégie des Services
- La Conception des Services
- La Transition des Services
- L'Exploitation des Services
- Annexes



P

G

A

S

C

T

E

L'Amélioration Continue des Services

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Edward Deming et la roue de Deming
- ▶ Le modèle de la démarche en 6 étapes
- ▶ Les facteurs clés de succès et Indicateurs
- ▶ Les types d'indicateurs
- ▶ Le processus d'amélioration continue en 7 étapes
- ▶ Le registre de l'amélioration continue des services

P

G

A

S

C

T

E

● But

- ▶ **Aligner continuellement les services IT avec les besoins des Métiers par des :**
 - Améliorations soutenant les 4 autres phases du cycle de vie des services
 - Améliorations de l'efficacité et l'efficience et optimisation des coûts des services et des processus.
- ▶ A tous les niveaux : **vérifier les alignements Métier**, « apprendre à apprendre » (apprentissage)
- ▶ S'assurer que la qualité est maintenue et est une **préoccupation permanente (CSI n'est pas un effort ponctuel, mais un effort continu)**

* Continual Service Improvement CSI

68

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

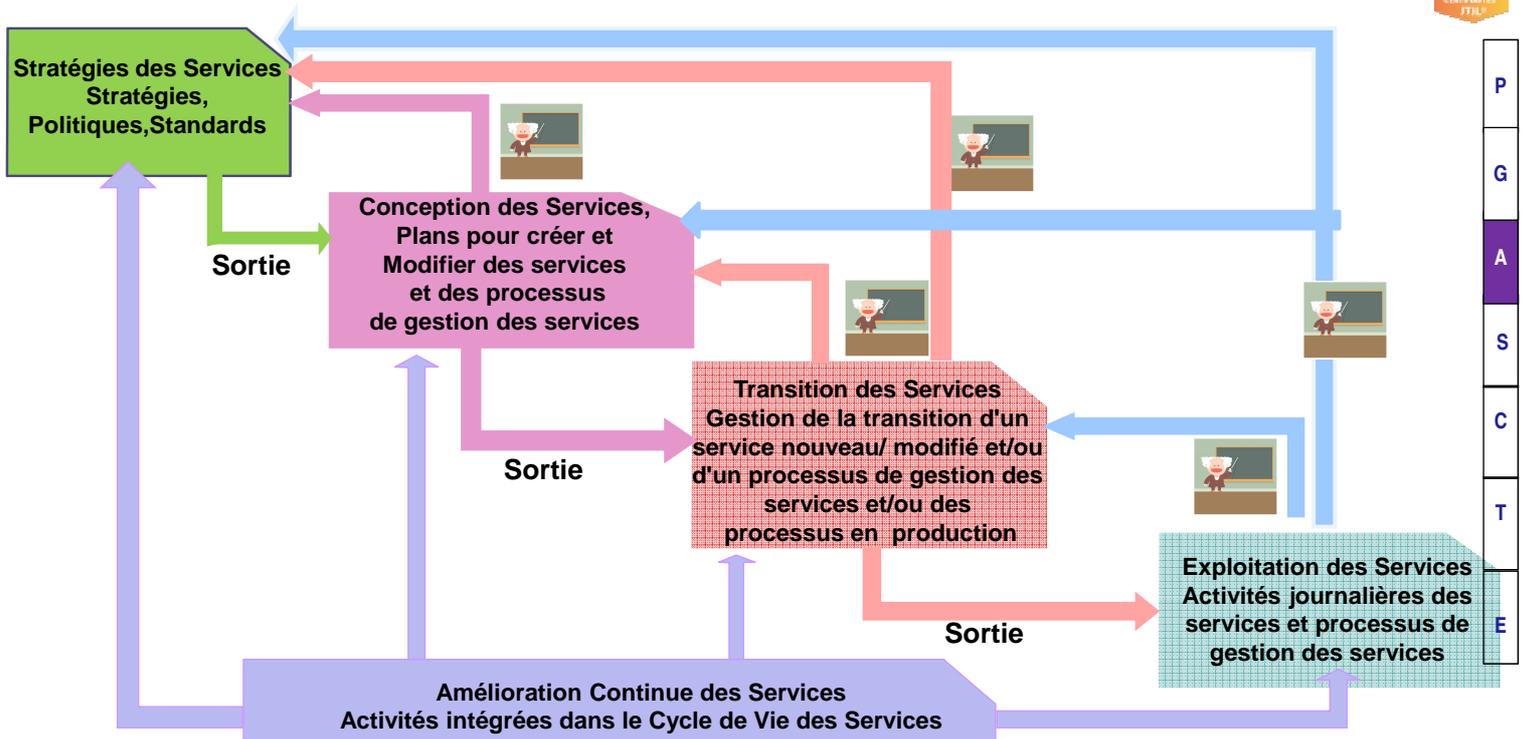
● Valeur ajoutée aux Métiers

- ▶ **Amélioration continue de la qualité** là où c'est justifié
- ▶ **Alignement** entre les exigences du métier et les services IT
- ▶ **Surveillance et reporting** pour identifier des améliorations dans toutes les phases du cycle de vie des services et dans tous les processus
- ▶ **Identification d'opportunités** d'amélioration

69

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Les phases et l'amélioration continue du cycle de vie des services



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.



70

Edward DEMING

W. Edward DEMING (1900-1993)

assistant de Walter Shewhart

« Nous avons appris à vivre dans un monde d'erreurs et de produits défectueux comme s'ils étaient nécessaires à la vie. Il est temps d'adopter une nouvelle philosophie ... »

Walter Shewhart (1891, 1967)

considéré comme le père du Contrôle Statistique, théorise en particulier une démarche initialement en 3 étapes:

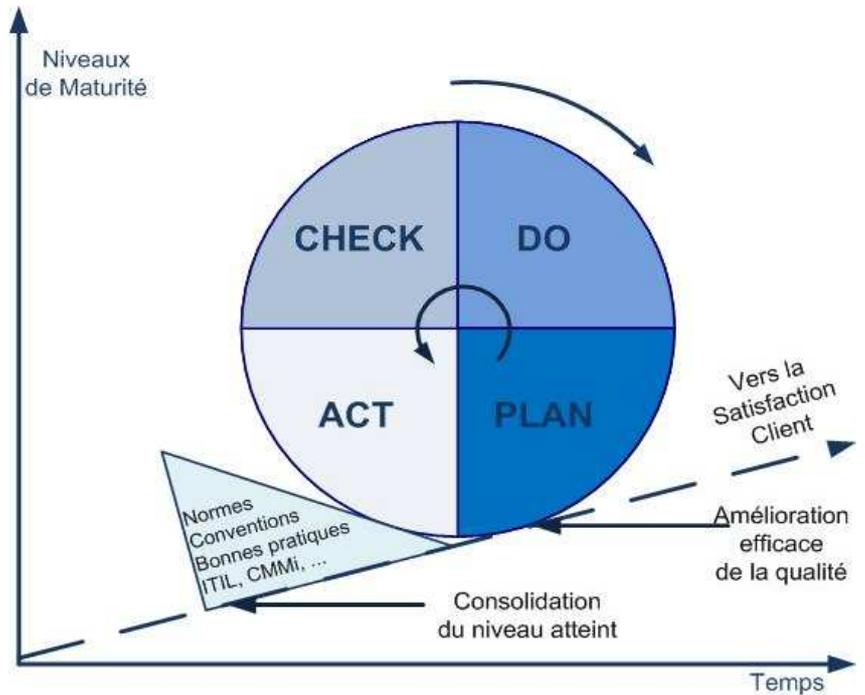
- « 1 - Concevoir une hypothèse,
- 2 - Mener une expérience,
- 3 - Tester une hypothèse ».

Deming le popularisera sous le nom de Cycle de Shewhart, qui plus tard sera appelé Cercle de Deming en 4 étapes.



71

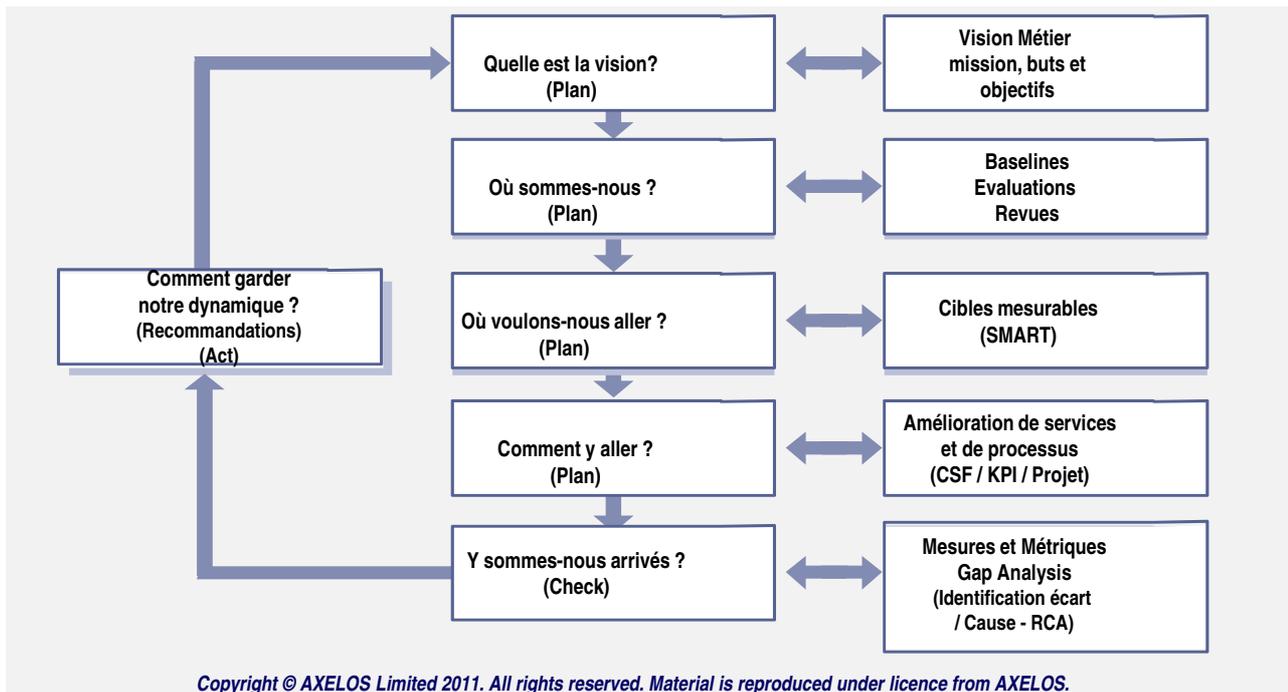
- **(to plan) Concevoir - Planifier**
 - ▶ Établir les objectifs et les processus nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences des clients et aux politiques de l'organisme.
- **(to do) Faire - Réaliser**
 - ▶ Mettre en œuvre le plan et gérer les processus
- **(to check) Vérifier - Evaluer**
 - ▶ Surveiller et mesurer les processus et le produit par rapport aux politiques, objectifs et exigences du produit et rendre compte des résultats.
- **(to act) Agir**
 - ▶ Entreprendre les actions pour améliorer en permanence les performances des processus.



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

P
G
A
S
C
T
E

Démarche d'amélioration, le modèle en 6 étapes



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

Vision

Description de ce qu'une organisation souhaite devenir dans le futur. Une vision est générée par la direction et sert à influencer la culture et la planification stratégique.

P
G
A
S
C
T
E

● Critical Success Factors (CSF)

Facteurs clé de succès

- ▶ Jalons au sens objectifs points de passage identifiés sur le chemin de la réussite

● Key Performance indicators (KPI)

Indicateurs clé de performance

- ▶ Métriques utilisées pour aider à la gestion d'un service IT, d'un processus, d'un plan, d'un projet, d'une activité
- ▶ Permettent de mesurer efficacité , efficience , satisfaction
- ▶ Définis dans les phases de conception et de transition
- ▶ Justifiant **l'atteinte des objectifs** définis au travers **des CSF**
- ▶ Qualitatif (*Exemple : note de satisfaction utilisateur*)
ou quantitatif (*Exemple : nombre d'incidents résolus*)
- ▶ Servent de base à l'Amélioration Continue



P

G

A

S

C

T

E

74

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Base de référence (Baseline)

- ▶ Une mesure ou image servant **de point de référence**.

Par exemple, pour une mesure :

- Une base de référence peut servir de **point de départ pour mesurer** l'effet d'un Plan d'Amélioration du Service.
- Une base de référence de performance peut servir à **mesurer l'évolution des performances** dans le temps d'un service des TI.

P

G

A

S

C

T

E

75

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● 3 types génériques d'indicateurs de performance

▶ Technique (Technologique)

- Métrique de composant performance, ..., disponibilité → technique

▶ Processus

- Sous la forme de CSFs, KPIs, métriques d'activités pour les processus de la gestion des services (*ITSM*)
- Détermine la santé d'un processus (maturité, ...)
- Mesure:
 - La qualité, la performance
 - La valeur, la conformité, la progression, l'efficacité, l'efficacité, etc.

▶ Service

- Service de bout-en-bout
- Calculé à partir de métriques techniques et processus entre autres

P

G

A

S

C

T

E

76

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Le processus d'amélioration continue en 7 étapes

● But

- ▶ Identifier et gérer les étapes nécessaires pour identifier, définir, collecter, analyser, présenter et implémenter des améliorations

● Objectifs

- ▶ **Identifier des opportunités d'amélioration** des services, des processus, des outils, ...
- ▶ **Réduire les coûts de fourniture des services** en garantissant le soutien par les services IT de l'atteinte des résultats Métier
- ▶ **Identifier les besoins** de mesures, d'analyse et de reporting pour identifier et mettre en place les opportunités d'amélioration
- ▶ **Comprendre** quoi mesurer, pourquoi mesurer et définir le résultat attendu
- ▶ **Garantir la justification** de toute initiative d'amélioration

P

G

A

S

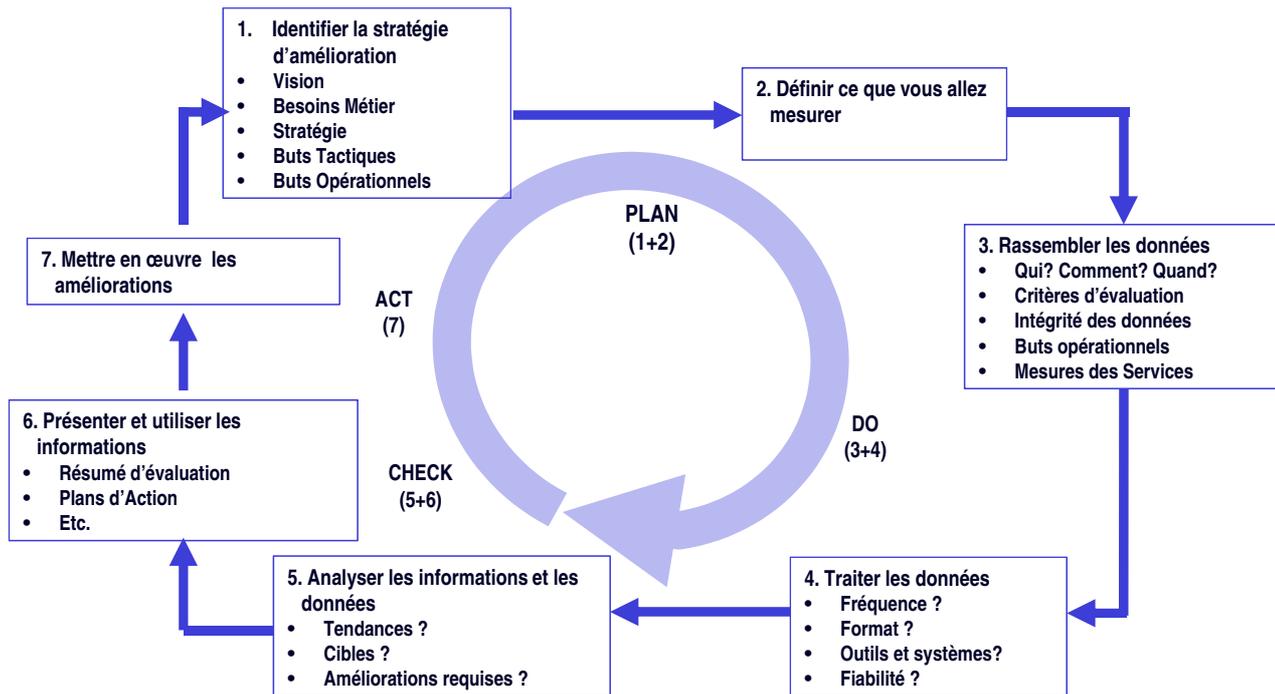
C

T

E

77

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

- **Soutien de l'amélioration continue par le registre de l'amélioration continue / registre CSI**
 - ▶ **Description** de toutes les opportunités d'amélioration
 - ▶ **Catégorisation** en impact petit, moyen et fort de ces améliorations
 - ▶ **Groupement de ces améliorations** en initiatives (projets) d'amélioration
 - À court, moyen et long terme
 - Définition des bénéfices attendus par la mise en œuvre de chacune des initiatives
 - Production d'une liste priorisée des initiatives d'amélioration

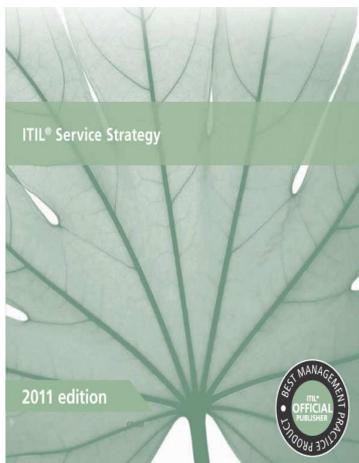
- **Objectifs de l'Amélioration Continue:**
 - ▶ Identifier les évolutions des Services nécessaires aux évolutions Métier, tout au long du cycle de vie
 - ▶ S'assurer de la rentabilité - Améliorer l'efficacité et l'efficience des services et des processus
- **La roue de Deming (PDCA)**
 - ▶ Plan, Do, Check, Act (Planifier, Faire, Vérifier, Agir)
- **La démarche / le modèle CSI en 6 étapes**
- **Facteurs clés de succès (CSF) et indicateurs de performance (KPIs) – Qualitatifs & quantitatifs**
- **Mesures / Bases de Référence (Base Line)**
- **Les 3 types de métriques** : techniques (composant), processus, service (de « bout-en-bout »)
- **Le processus d'amélioration continue** : Le modèle en 7 étapes
- **Le registre d'amélioration continue des services/ registre CSI**



Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- Généralités et concepts
- L'Amélioration Continue des Services
- **La Stratégie des Services**
- La Conception des Services
- La Transition des Services
- L'Exploitation des Services
- Annexes



Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Gestion du Portefeuille des Services
- ▶ Gestion de la Relation Métier/Business
- ▶ Gestion Financière des Services IT

P

G

A

S

C

T

E

Stratégie des Services

● But

- ▶ Définir la perspective, la position, les plans et les modèles que le fournisseur de services doit exécuter pour satisfaire des résultats métiers.

Grand principe de la Stratégie: **Création de Valeur**

**« Tout dans la stratégie est très simple,
mais cela ne signifie pas que tout soit très facile »**
*Carl von Clausewitz **

*Carl Philipp Gottlieb von Clausewitz (01/06/1780 – 16/11/1831)
officier prussien et théoricien militaire, auteur d'un traité majeur de
stratégie militaire : De la guerre*

P

G

A

S

C

T

E

- **Proposer des réponses aux questions telles que :**
 - ▶ **Quels Services** offrons-nous et/ou devrions-nous offrir **et à qui** ?
 - ▶ Comment créons-nous réellement de **la valeur pour nos clients** ?
 - ▶ Notre portefeuille de services contient-il les **bonnes opportunités** ?
 - ▶ Est-ce que chaque service est bien conçu pour **soutenir les résultats** (outcomes) métier ?
 - ▶ Qu'est ce qui **nous différencie** des offres/alternatives concurrentes ?

- **Objectifs**
 - ▶ **Comprendre la stratégie** dans un objectif « Métier »
 - ▶ Décrire comment la **valeur ajoutée est créée** et fournie
 - ▶ Identifier les opportunités de fournir des services et définir comment les exploiter
 - ▶ Fournir un **modèle de fourniture des services**, décrivant comment ces services sont délivrés et pour quel objectif
 - ▶ **Comprendre** les besoins en terme de **capacité organisationnelle** pour soutenir la stratégie
 - ▶ **Documenter et coordonner comment les actifs de services sont utilisés** pour fournir les services et comment optimiser leur performance
 - ▶ **Définir les services et les processus permettant l'exécution de la stratégie**, et le niveau d'investissement nécessaire

● Valeur ajoutée

Principalement,

- ▶ Permettre de relier les activités du fournisseur de services **aux résultats des clients**
- ▶ **Comprendre types et niveaux de service** requis pour la satisfaction des clients et une organisation efficace
- ▶ **Répondre aux besoins** Métier et à leurs évolutions
- ▶ **Communiquer** de façon claire et efficace avec les Métiers pour une bonne compréhension de ce qui est requis et de la manière dont ce sera fourni

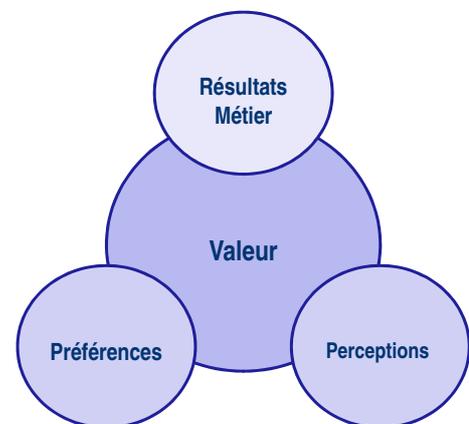
Concept de stratégie

● Gestion des Services

- ▶ Fournit de la **Valeur** sous la forme de **Services**

● Valeur

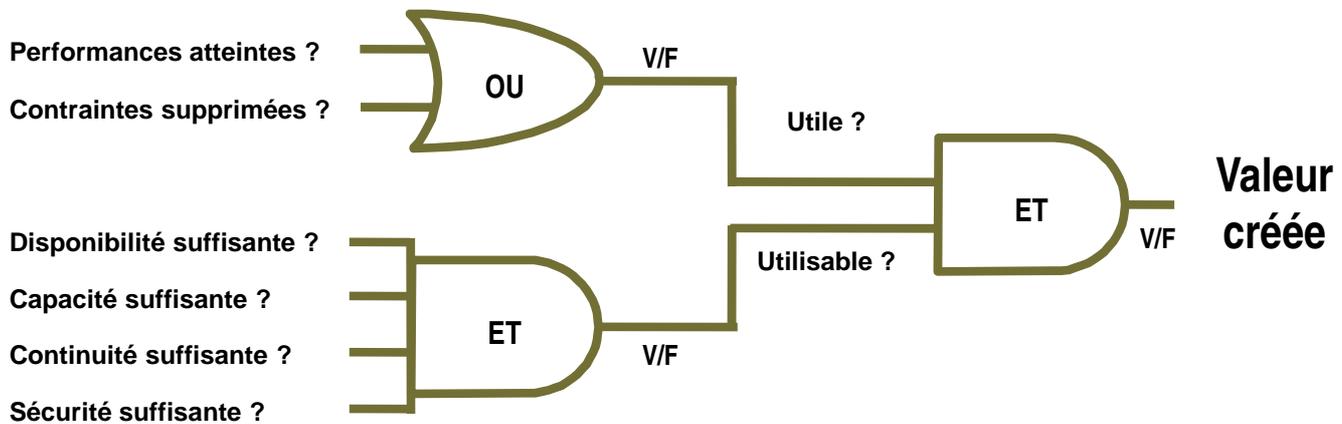
- ▶ **Définie** en termes Métier / business
- ▶ Dépendant de la **Perception** qu'en a le Client et de ses Préférences
 - **Perception influencée** par :
 - ses attentes, ses expériences passées et ressenties, les caractéristiques des services offerts
- ▶ **Valeur créée** par :
 - **l'Utilité et la Garantie du Service**



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

● Utilité et garantie

Utilité : ce que le client /utilisateur obtient



V: Vrai
F: Faux

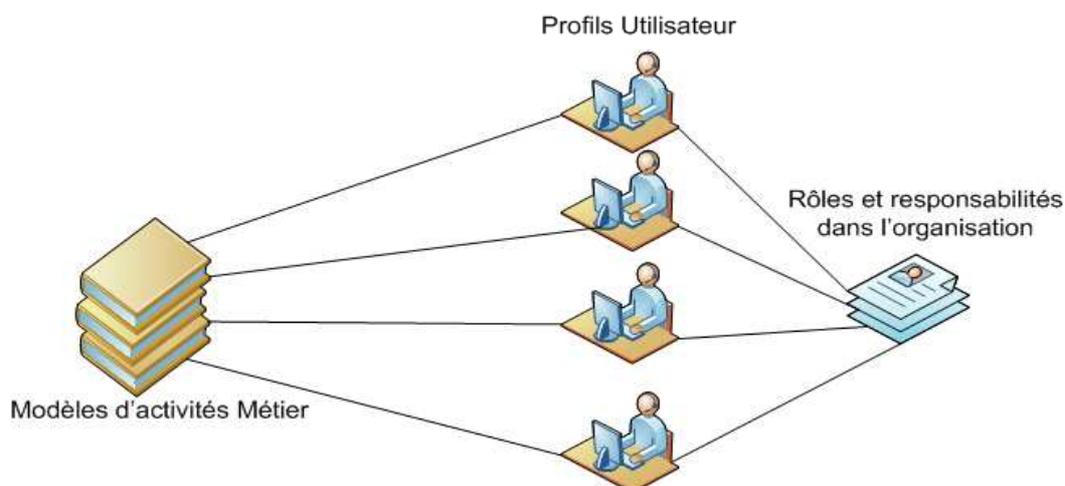
Garantie : comment le service est fourni

Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

P
G
A
S
C
T
E

● Les modèles d'activités Métier (PBA, Patterns of Business Activity)

- ▶ Ce sont 'les dynamiques' des Métiers (utilisation des services et comment elle varie dans le temps)
- ▶ Etudier les Métiers pour **identifier, analyser les profils de consommation** des services, et **les codifier** au travers de Modèles d'Activités Métier
 - Ce sont les modèles d'activités Métier qui **gènèrent la demande**



P
G
A
S
C
T
E

● 3 types de Services IT

1. **Service « au contact des clients internes »** (Internal customer-facing service)
 - Délivré à des clients internes
 - Supportant directement des processus Métier d'un ou plusieurs clients internes à l'organisation du fournisseur de services
2. **Service « au contact des clients externes »** (External customer-facing service)
 - Supportant directement des processus Métier d'un ou plusieurs clients externes à l'organisation du fournisseur de services
3. **Service « de soutien »** (Supporting service)
 - Pas utilisé directement par le Métier
 - Nécessaire au fournisseur de services pour fournir les services « au contact client » ou d'autres services « de soutien »

● 3 types de Services IT: Exemples

Types de service	Exemple	Types de service	Exemples de services
Service « au contact des clients INTERNES »	Service de reporting générant des rapports Métiers pour les agents d'une banque	Services Soutien	Service de gestion d'annuaires
Service « au contact des clients EXTERNES »	Consultation en ligne de comptes bancaires par les clients d'une banque		Services de communication

● Classification

- ▶ selon leur liens entre eux et avec les clients
 - **Service de base (Core service)**
 - Délivre les résultats de base (*U+G - basic outcomes*) désirés par le/les métiers
 - Représente ce que veut le client et ce qu'il est prêt à payer
 - **Service « permettant » (Enabling service)**
 - Service utile à la fourniture d'un service de base
 - Visible ou non du client
 - **Service « améliorant » (Enhancing service)**
 - Service ajouté au service de base pour le rendre plus attirant/alléchant pour le client
 - Pas nécessaire pour fournir le service de base

● Classification: Exemples

Exemples de service	Core	Enabling	Enhancing
Production de documents	Traitement de texte	Téléchargement et installation de mises à jour	Publication de brochures de qualité professionnelle
Suivi de décompte de points de retraite	Calcul du décompte annuel de points	Portail de consultation de son décompte de points	Outil de simulation du montant d'une future retraite

● Etre performant et concurrentiel

- ▶ Certains aspects de La gestion des services (performance des résultats métiers, concurrence,...) nécessitent de travailler avec différents types de fournisseurs.

● Identification de 3 types principaux de fournisseurs de services

- ▶ **Type I - Prestataire de service interne / *internal service provider***
Intégré dans l'unité Métier.
- Intérêt: Bonne connaissance du Business / bonne intégration avec le Client
- ▶ **Type II - Unité de services partagés / *shared services unit***
Ce prestataire interne fournit des services partagés à une ou plusieurs unités Métier
- Intérêt: Services communs – réduction / étalement des coûts sur une base plus large
- ▶ **Type III - Un prestataire de services externe / *external service provider***
Il fournit des services IT à des clients externes
- Intérêt: Flexibilité – Compétences - Echelle (donc coûts partagés avec autres clients)

Risque

● Risque

- ▶ Un **événement possible** pouvant causer une déficience ou une perte, ou affecter la possibilité d'atteindre des objectifs
- ▶ Un risque se mesure par **la probabilité** d'une menace, la **vulnérabilité** d'un actif à cette menace et **l'impact** qu'il aurait s'il se produisait.
- ▶ Les risques doivent être identifiés, analysés (incluant la manière de les traiter), puis gérés

● Gestion des risques

- ▶ Une fois que les risques ont été identifiés et documentés, ensemble avec leurs plans d'actions, la gestion des risques doit être revue régulièrement
- ➔ **Objectif** : s'assurer que les actions appropriées ont bien été prises et mises en œuvre comme il a été décidé



Sommaire

- ▶ Introduction de la phase
- ▶ Gestion du Portefeuille des services
- ▶ Gestion de la Relation Métier/Business
- ▶ Gestion Financière des Services IT

P

G

A

S

C

T

E

Gestion du Portefeuille des Services

● Buts

- ▶ S'assurer que le fournisseur de services a trouvé **le juste équilibre entre les services et les investissements IT** pour atteindre au mieux les attentes Métier
- ▶ **En travaillant avec les autres processus**, s'assurer que ces services sont **clairement définis** et bien liés à des résultats Métiers et que les retours (sur investissement) sont cohérents avec les résultats attendus

● Objectifs

- ▶ Fournir **un processus et des mécanismes** permettant d'investiguer et de décider des services à fournir
- ▶ **Maintenir le portefeuille**, tracer les investissements tout au long du cycle de vie, évaluer l'aptitude des services à mettre en œuvre la stratégie
- ▶ Analyser les **services non viables** à retirer

P

G

A

S

C

T

E

● Périmètre

- ▶ **Tous les services** que le fournisseur de services délivre / va délivrer y compris ceux en obsolescence

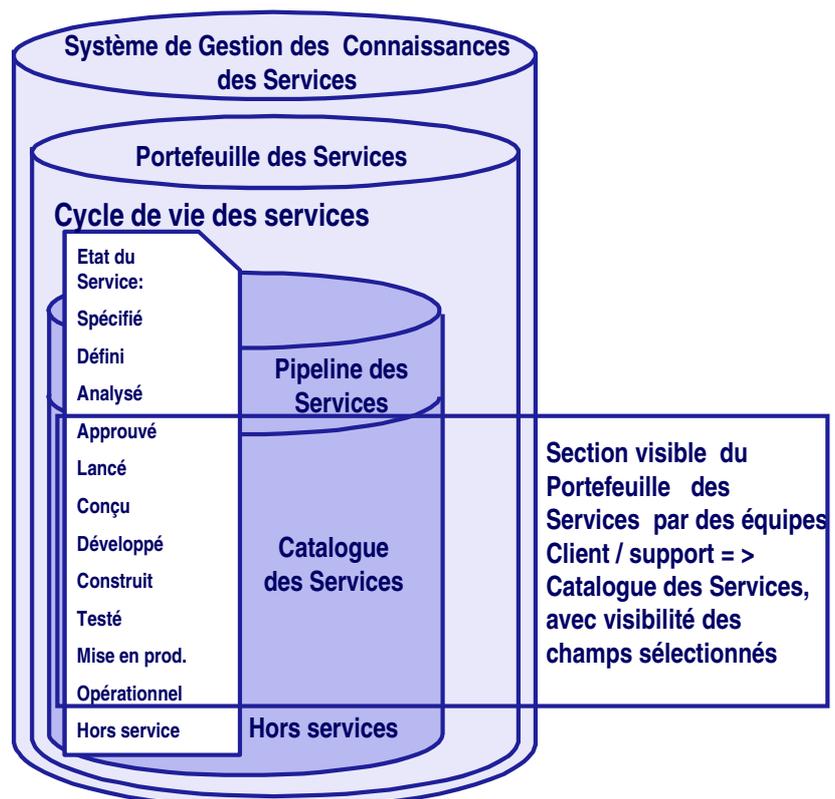
● Intérêts

- ▶ Permettre au fournisseur de service de **vérifier la création de valeur** portée par les services en:
 - ▶ **Traçant les investissements** et en les comparant aux résultats Métier désirés
 - ▶ Comparant **la valeur** des nouveaux services qui remplacent ceux qui sont retirés

● Le Portefeuille des services

.... & son contenu

- Tous services fournis (y/c ceux fournis par les fournisseurs extérieurs)
- Décrit les services en termes de valeur business
- Représente les investissements et engagements du fournisseur de services
- Représente les ressources actuellement engagées ou sur le point de l'être au cours des différentes étapes du cycle de vie



Sommaire

- ▶ Introduction de la phase
- ▶ Gestion du Portefeuille des Services
- ▶ Gestion de la Relation Métier/Business
- ▶ Gestion Financière des Services IT

P

G

A

S

C

T

E

100

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion de la Relation Métier

● Buts

- ▶ **Etablir et maintenir la « relation client »** avec le fournisseur de services, basé sur la compréhension du Métier et de ses besoins
- ▶ Assurer le **plus haut niveau de satisfaction** du Client
- ▶ Identifier les besoins client
- ▶ S'assurer que **le fournisseur est capable répondre aux besoins client** et de s'adapter aux évolutions Métier
- ▶ Assister le Métier dans la définition de la valeur de service
- ▶ S'assurer que
 - les attentes du client n'excèdent pas ce qu'il est capable de payer
 - le fournisseur est également capable de répondre à ces attentes avant de s'engager à délivrer le service

P

G

A

S

C

T

E

101

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Objectifs

- ▶ S'assurer que le fournisseur de services
 - a compris les perspectives des clients
 - fournit des services répondant aux exigences Métiers
- ▶ **Créer et entretenir une relation de qualité** Client – Fournisseur de services
- ▶ Identifier
 - les changements dans l'environnement des Métiers et leurs impacts potentiels
 - les évolutions techniques pouvant impacter le type, le niveau ou l'utilisation des services fournis
- ▶ Définir les **exigences Métier** et leurs articulations pour les nouveaux services ou des évolutions
- ▶ S'assurer de la **création de valeur** par les services
- ▶ Assurer le **rôle de médiateur** dans les conflits d'exigences de services
- ▶ Établir le processus formalisé de traitements des **compliments, des plaintes** officielles et des procédures d'escalade pour le client.

P

G

A

S

C

T

E

102

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ Le **respect des exigences Métier** par les services
- ▶ La compréhension et la communication sur :
 - Les **sorties et résultats** Métier
 - Les services actuellement offerts aux clients et leur utilisation
 - La manière dont les services sont offerts incluant:
 - qui en est responsable, quels niveaux de services sont validés et tout changement anticipé
 - Les **impacts** que pourraient avoir les évolutions technologiques
 - Les niveaux de satisfaction
 - Les **plans d'actions** mis en place face aux dysfonctionnements
 - **Comment optimiser les services** dans le futur
- ▶ La Gestion de la Relation Métier dépend d'un certain nombre d'autres processus de gestion des services, mais les relations et frontières entre eux doivent être clairement définies.

P

G

A

S

C

T

E

103

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

- ▶ Introduction de la phase
- ▶ Gestion du Portefeuille des Services
- ▶ Gestion de la Relation Métier/Business
- ▶ Gestion Financière des Services IT

P

G

A

S

C

T

E

104

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion financière des Services IT

● Buts

- ▶ Le but de ce processus est de **garantir le financement** des services afin de les concevoir, les développer et les délivrer conformément à la stratégie de l'organisation.
- ▶ C'est également un **contrôleur** qui s'assure que le fournisseur de services ne valide pas des services qu'il ne pourrait pas produire.
- ▶ Il identifie et maintient le **juste équilibre**
 - entre le coût et la qualité de service
 - entre l'offre et la demande entre Fournisseur et Client

P

G

A

S

C

T

E

105

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Objectifs (1/2)

- ▶ **Définir et maintenir un référentiel** pour identifier, gérer et communiquer le coût de fourniture des services
- ▶ **Mettre en œuvre les politiques et pratiques** financières dans la gestion des services
- ▶ **Obtenir les financements** pour fournir les services et soutenir la gestion des services
- ▶ Evaluer l'**impact financier** des nouvelles stratégies ou de leurs évolutions sur le fournisseur de services
- ▶ **Prévoir les besoins de financement (budget)** pour satisfaire les engagements et la conformité avec les exigences réglementaires et légales
- ▶ **Contrôler et rendre compte des dépenses** conformément aux politiques des parties-prenantes de l'organisation

Objectifs (2/2)

- ▶ Aider à quantifier/**estimer financièrement la valeur d'un service**
- ▶ Comprendre la relation dépenses / recettes et **en assurer l'équilibre** conformément à la politique financière
- ▶ Si c'est applicable, définir un cadre de facturation au client

Périmètre

- ▶ « **Budgetisation** » : Prévion et contrôle des revenus et des dépenses d'argent à travers un cycle périodique de négociation (en général annuel) et contrôle / surveillance et rapports mensuels
- ▶ **Comptabilité**: Comptabilisation de l'argent dépensé et de la manière dont il est dépensé – Identification des coûts par client, service, activité....
- ▶ **Imputation** : Imputation – voire facturation – aux clients, des services fournis

Concepts

► Dossier Métier (Business Case)

- **Définition** : Outil de décision et de planification qui projette / documente les conséquences probables d'une action Métier
- **But**: Identifier les impératifs ou opportunités d'un investissement dépendant de la Gestion des services, et les conséquences sur le Métier :

► ROI (Return on Investment - Retour sur Investissement)

- Pré-programmé: Analyse quantitative avant conception – rendement prévu
- Post-programmé: Analyse rétroactive après mise en œuvre – rendement réel

Concepts

► Exemple de structure d'une Etude de cas Métier (Business case)

Structure d'une étude de besoin Métier

- Introduction**
Présentation des objectifs Métier (PBA) adressés par le service
- Méthodes et hypothèses**
Définition des limites du besoin Métier, telle que la période de temps d'engagement des coûts et des bénéfices attendus
- Impacts Métiers**
Le résultat du besoin Métier financier et non financier
- Risques et contingences**
La probabilité que le résultat alternatif se produira
- Recommandations**
Actions spécifiques recommandées

● Objectifs de la Stratégie des Services

- ▶ Transformer La Gestion des services en actif stratégique -Concepts Stratégie
- ▶ Création de valeur d'un Service
 - Utilité (intérêt, aspect « utile » du service) Garantie (Niveaux de service en termes de Capacité, Disponibilité, Continuité, Sécurité)
- ▶ Types de service : Interne – externe – soutien
- ▶ Classification des services : base, permettant, améliorant
- ▶ Profils utilisateurs et Modèles d'activités Métier
- ▶ Gestion des risques

● Les processus

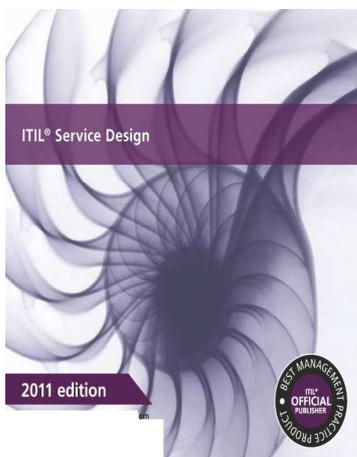
- ▶ Le Portefeuille des Services
 - Pipeline + Catalogue + Hors Service – Equilibre services / investissements
- ▶ La Gestion de la Relation Métier
 - Comprendre les métiers, la fourniture et le soutien des services, Identifier les besoins vs fourniture des services, assurer relation client, maintenir la satisfaction client
- ▶ La Gestion Financière
 - Politiques financières - Obtenir, gérer, contrôler les budgets - Business Case -ROI



Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- Généralités et concepts
- L'Amélioration Continue des Services
- La Stratégie des Services
- **La Conception des Services**
- La Transition des Services
- L'Exploitation des Services
- Annexes



Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

112

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

P
G
A
S
C
T
E

● But

▶ Concevoir

- les services (et leurs évolutions)
- les processus et leurs politiques
- les pratiques de gouvernance

...en tenant compte de / et pour réaliser la **Stratégie** d'entreprise et des besoins Métier.

...et de telle sorte à faciliter la mise en œuvre de ces services et ainsi assurer la **qualité**, la **satisfaction** du client, et un **coût de fourniture efficient**

113

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

P
G
A
S
C
T
E

● Objectif

- ▶ Concevoir des services de bonne qualité pour qu'ils aient le moins besoin d'évolutions au cours de leur cycle de vie

● Périmètre

- ▶ Les services et leurs évolutions tels que les besoins, actuels et futurs, ont été validés par les Métiers.
- ▶ La conception des services prend en considération tous les aspects du cycle vie des services

P

G

A

S

C

T

E

114

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Valeur ajoutée aux Métiers

L'adoption d'une approche standard de conception permettra de:

- ▶ Améliorer la **qualité et la performance** des services
- ▶ Faciliter la **transition et l'exploitation** des services
- ▶ Améliorer la **gouvernance IT** et sa mise en œuvre (*construction/intégration de contrôles dans les conceptions*)
- ▶ Améliorer l'**efficacité et l'efficience** de la gestion des services (*conception de processus efficaces et efficients*)
- ▶ Améliorer la **gestion de l'information** et les systèmes de **prises de décision** (*à travers la conception de métriques*)
- ▶ Améliorer l'**alignement IT** avec les valeurs et les stratégies des clients
- ▶ **Réduire les coûts** des services (*tout le cycle de vie conçu dès la conception*)
- ▶ Améliorer la **cohérence** des services (*conceptions selon architecture et standards 'corporate'*)

P

G

A

S

C

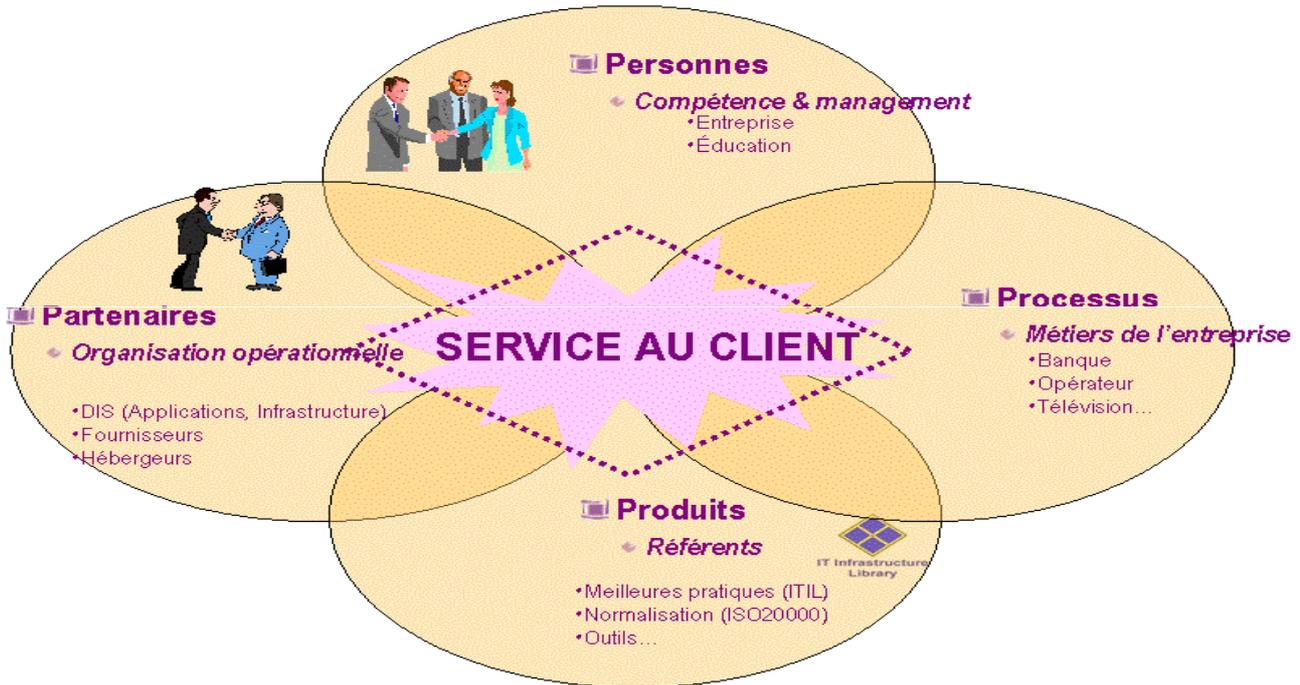
T

E

115

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Les 4 P



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

Les 5 aspects majeurs de la phase

- Élément-clé de la Conception
- Besoins fonctionnels
- Ressources
- Capacités requises et convenues
- Répondant aux besoins changeant du business

1 - Solution de Service

2 - Outils de gestion des services

Dont Portefeuille des Services
 But: gestion et contrôle du service pendant son cycle de vie

3 - Architectures

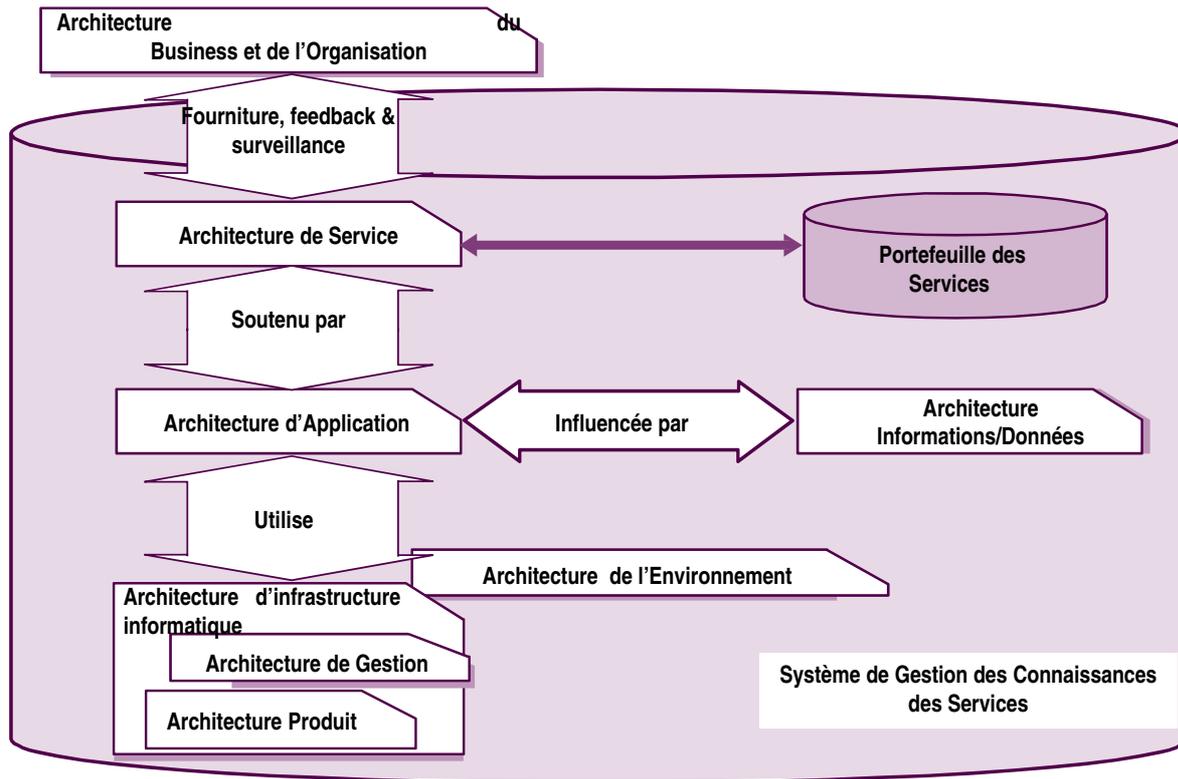
Requis pour fournir le service

4 - Processus ITSM

Requis pour le cycle de vie du service

5 - Systèmes de mesure

Requis pour les service et les actifs de service soutenant le service



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

Le package de conception de service

● Package de Conception de Service Service Design Package (SDP)

- ▶ Initié en phase de Conception des Services
- ▶ C'est un ou plusieurs document(s) définissant tous les **aspects et besoins** d'un service des TI, et ses exigences à toutes les étapes de son cycle de vie , y compris les **besoins en processus**.
- ▶ Produit et mise à jour pour chaque nouveau service et/ou service modifié
- ▶ *Exemple d'un contenu de SDP*



Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ **Coordination de la conception des services**
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

120

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Coordination de la conception des services

● But

- ▶ S'assurer que les buts et objectifs de la phase de Conception sont respectés **en fournissant et maintenant un seul point de coordination et de contrôle** pour toutes les **activités et processus de la phase**.

P

G

A

S

C

T

E

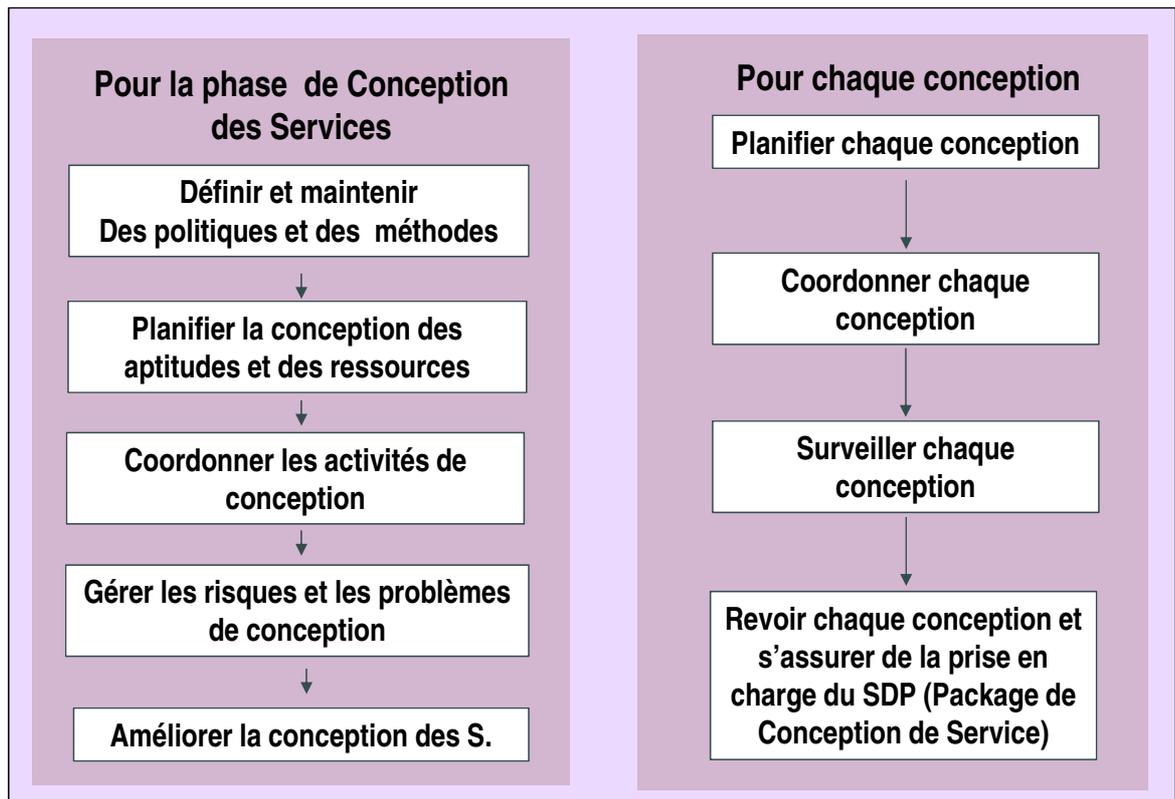
121

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Objectifs

- ▶ Garantir une conception cohérente et robuste satisfaisant **les exigences et les besoins en résultats actuels et futurs du Métier**
- ▶ **Coordonner toutes les activités de conception** entre projets, lors de changements, chez les fournisseurs, dans les équipes de soutien et gérer les calendriers, les ressources et les litiges si nécessaire
- ▶ **Planifier et coordonner les ressources et les aptitudes** nécessaires à la conception des services nouveaux et mis à jour
- ▶ Gérer les **critères de qualité, les exigences et les points de coordination** (handover points) entre la conception et la stratégie et transition
- ▶ Garantir la **conformité des conceptions** aux exigences stratégiques, architecturales, de gouvernance et autres exigences 'corporate'
- ▶ **Mesurer** les performances et **améliorer** l'efficacité et l'efficience des activités et des processus de conception des services

Activités



Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

124

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion du Catalogue des Services

● But

- ▶ S'assurer
 - que le **Catalogue des Services** est produit
 - qu'il contient des **informations pertinentes** sur tous les services produits ou planifiés en production
 - qu'il est maintenu sous une **forme unique**
 - qu'il est **largement accessible** à ceux qui sont autorisés à le consulter

P

G

A

S

C

T

E

125

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Objectifs

- ▶ Gérer l'information contenue dans le catalogue des services
- ▶ **Garantir la fiabilité du catalogue** des services et **son alignement** (détails, statuts, interfaces et dépendances des services décrits) avec **les services opérationnels** (ou en cours de préparation pour être opérationnels) **dans l'environnement de production**, en accord avec les politiques définies.
- ▶ **Garantir la disponibilité du catalogue** des services aux parties-prenantes autorisées
- ▶ **Garantir le soutien** dans le catalogue, **des besoins nouveaux et futurs d'informations** sur les services, nécessaires à tous les processus de la gestion des services (dont informations d'interfaces et de dépendances)

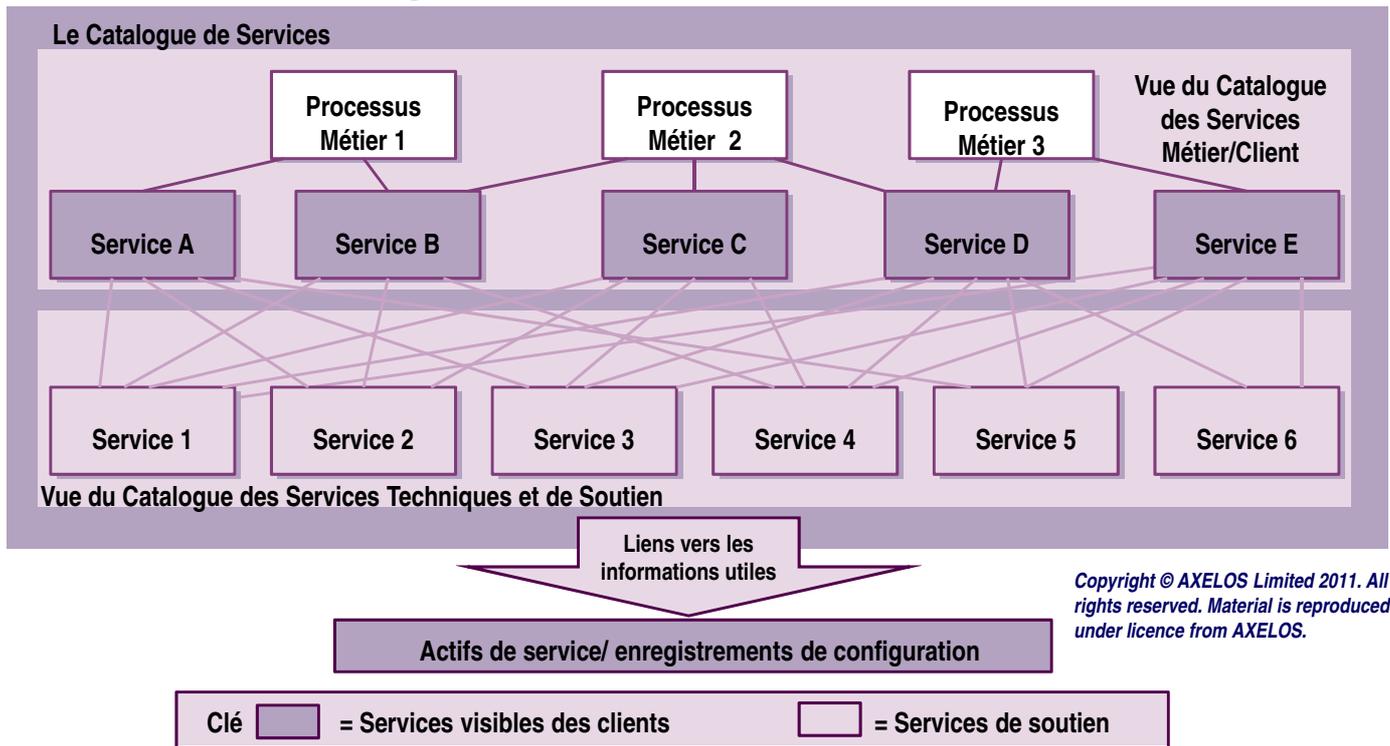
● Périmètre

- ▶ La fourniture et la maintenance des informations (justes et cohérentes) sur tous les **services en production ou en cours de mise en production**.

● Valeur pour les Métiers

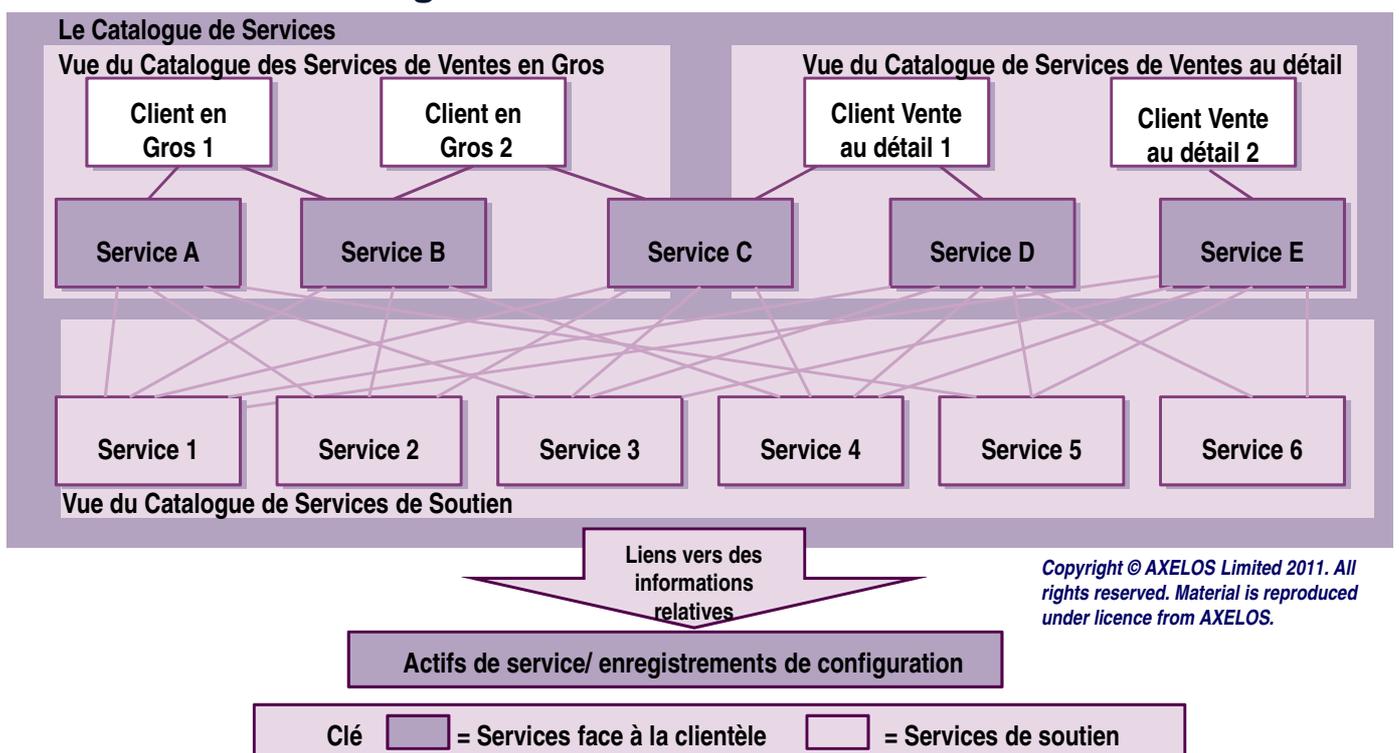
- ▶ **Outil de communication et de « marketing »**
 - Compréhension commune de services informatiques et des relations entre le client et le prestataire de services
 - Amélioration des connaissances sur la valeur métier des services
- ▶ **Centrage Métier**
 - Meilleure visibilité / connaissance des résultats métier attendus et de leurs liens avec les actifs des services et les activités du fournisseur de services
- ▶ Améliorer **l'efficacité et l'efficience des autres processus ITSM** en leur fournissant des informations justes et corrélées sur les services et les actifs de services

Structure d'un catalogue à 2 vues: Client et Soutien



P
G
A
S
C
T
E

Structure d'un catalogue à 3 vues: 2 vues Client et 1 IT



P
G
A
S
C
T
E

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

130

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des Niveaux de Service

● Buts

- ▶ Garantir que les services **actuels et planifiés** sont /seront fournis selon des cibles **atteignables et convenues**

● Objectifs

- ▶ **Définir, documenter, convenir, surveiller, mesurer, rapporter** et revoir les niveaux de service fournis et être à l'origine des **actions correctives**, si nécessaire
- ▶ Fournir et **améliorer la relation avec les Métiers et les Clients** en collaboration avec la Gestion de la Relation Métier
- ▶ S'assurer que des **cibles spécifiques et mesurables** sont conçues
- ▶ **Surveiller et améliorer la satisfaction client** en améliorant la qualité des services délivrés
- ▶ S'assurer que toutes **les parties-prenantes ont une compréhension claire** des objectifs définis
- ▶ S'assurer, même si les cibles des niveaux de service sont atteintes, qu'ils bénéficient de **l'amélioration continue à un coût acceptable**

P

G

A

S

C

T

E

131

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ La coopération avec la **Gestion de la Relation Métier**, y compris le développement des relations avec l'entreprise
- ▶ Négociation et validation des **accords pour les services existants**
- ▶ Négociation et validation des **besoins pour les services nouveaux ou modifiés**
- ▶ Négociation et validation **des accords avec les équipes internes**
- ▶ **Revue** des contrats fournisseurs (sous-traitance, maintenance)
- ▶ **Suivi et pilotage** de tous les accords existants
- ▶ **Prévention des erreurs possibles** ou des interférences avec les services disponibles
- ▶ **Identification, revue et priorisation des améliorations** dans le registre CSI

P

G

A

S

C

T

E

132

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Concepts

- ▶ **Exigences de niveaux de service (SLR, Service Level Requirement)**
 - Exigences/Besoins de niveaux de service
- ▶ **Accord sur les niveaux de service (SLA, Service Level Agreement)**
 - Tout type d'accord entre le fournisseur de services IT et son client
- ▶ **Accord sur les niveau opérationnels (OLA, Operational Level Agreement)**
 - Accord entre le fournisseur de services IT et une équipe de la même organisation contribuant à la fourniture des services IT offerts par le fournisseur de services IT à ses clients
- ▶ **Contrat de sous-traitance (UC, Underpinning Contract)**
 - Accord externe ou contrat entre le fournisseur de services IT et un fournisseur tiers contribuant à la fourniture des services IT
- ▶ **Le Plan d'amélioration des services (SIP, Service Improvement Plan)**
 - Plan global des actions d'amélioration priorisées
 - *englobe les services et les processus*
 - *inclut les impacts et les risques associés*

P

G

A

S

C

T

E

133

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Exemple de contenu d'un SLA

- Parties prenantes
- Service(s) couvert(s)
- Durée de l'accord
- Fréquence/date de révision
- Signataires

- Description du service
- Périmètre de l'accord
- Horaires du service
- Fonctionnalité (si approprié)
- Disponibilité du service
- Fiabilité
- Performance du service
- Délais de traitements des lots, tâches
- Continuité de service
- Sécurité
- Support client
- Points de contacts et escalade
- Gestion des changements
- Impression
- Responsabilités
- Facturation (si applicable)
- Rapports et revues de service
- Glossaire
- Feuille de relevé des amendements

Plusieurs approches pour organiser les SLAs

► Centré Service (Service-based SLA)

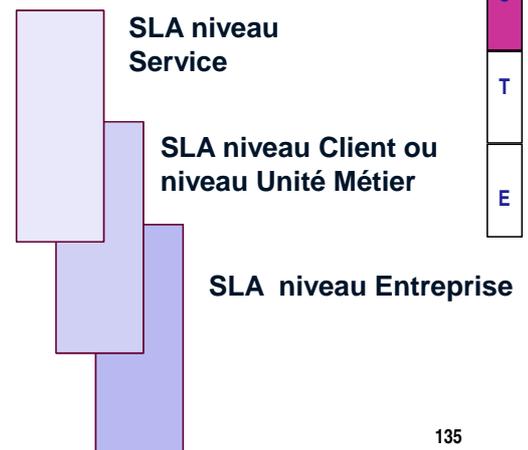
- Le SLA couvre un service pour tous les Clients (*par exemple, la messagerie*)

► Centré Client (Customer-based SLA)

- Le SLA s'adresse à un Client en particulier, et couvrant tous les services dont il a besoin (*par exemple, pour les RH, tous les Services dont ce groupe a besoin*)

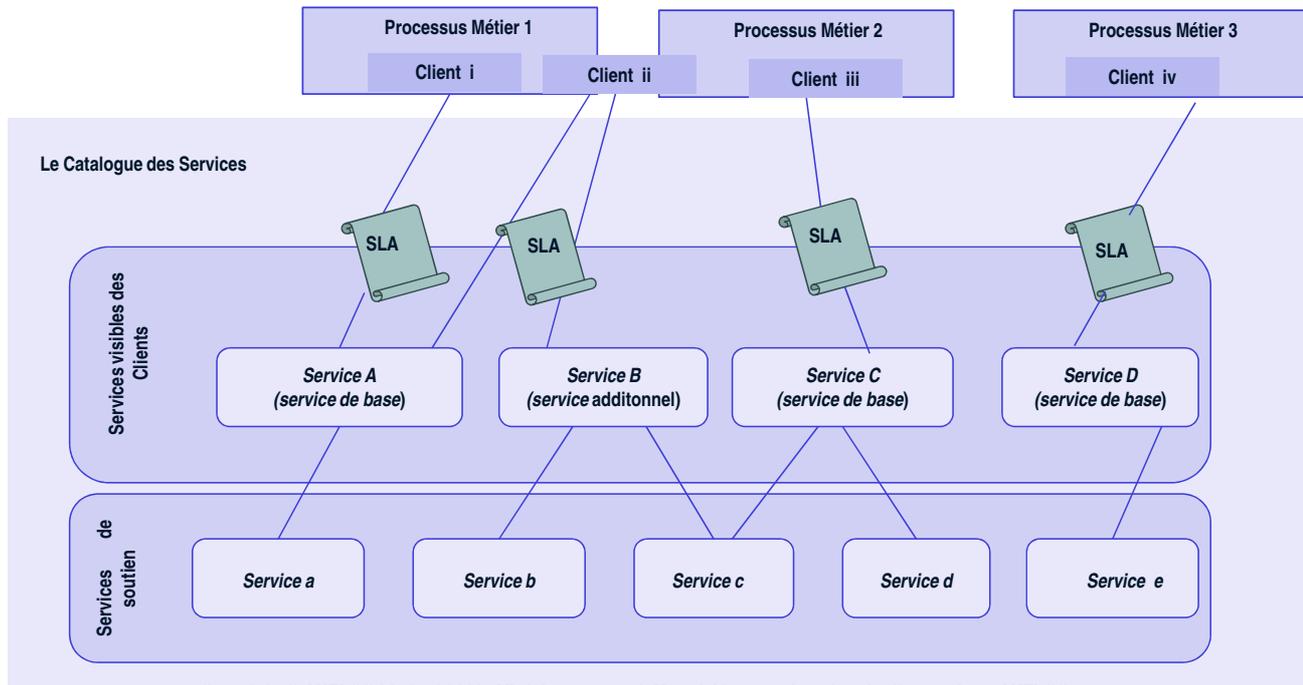
► Multi-niveaux (Multi-level SLA)

- Niveau Organisation /Entreprise (Corporate level)
- Niveau Client (Customer level)
- Niveau Service (Service level)



Attention : dans les tests « corporate » est parfois traduit par « corporatif »

Accords sur les niveaux de service et Catalogue



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

136

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Le contrôle (surveillance) des SLAs (SLAM, SLA Monitoring)

- ▶ Fait partie du rapport sur les SLAs
- ▶ Y inclure un diagramme de **contrôle des Services (SLAM)** en entête du rapport sur SLA permet de visualiser d'un seul coup d'œil les écarts entre les cibles du SLA et les mesures prises par les opérationnels pendant la période de fourniture des services
- ▶ Les rapports sur les SLAs (incluant les SLAM) sont produits aux Clients lors des **revues de service (Service reviews)**
 - ➔ Ces revues sont des réunions planifiées et organisées à l'avance, et régulièrement.

137

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● SLAM, SLA Monitoring: le diagramme de contrôle des services

Période Cible	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
A								
B								
C								
D								
E								
F								

Cible respectée

Cible non atteinte

Cible menacée

Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

138

P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Activités

- ▶ Concevoir les **référentiels SLA** (format, standards, types ...)
- ▶ Déterminer, documenter , **convenir des exigences** pour les nouveaux services , produire les SLRs et les transformer en SLAs négociés
- ▶ **Formaliser et signer** les SLAs et OLAs
- ▶ **Surveiller** la performance des services par rapport aux SLAs
- ▶ Produire les rapports de service
- ▶ Mener des **revues de service** et lancer des améliorations dans le cadre d'un SIP global
- ▶ Recueillir, mesurer et **améliorer la satisfaction client**
- ▶ Revoir et réviser SLAs, périmètre des services et accords de soutien
- ▶ Revoir et réviser OLAs, accords de soutien et périmètre des services
- ▶ **Développer les contacts et les relations** avec le business (avec le BRM)
- ▶ Prendre en charge les réclamations et les compliments

139

P
G
A
S
C
T
E

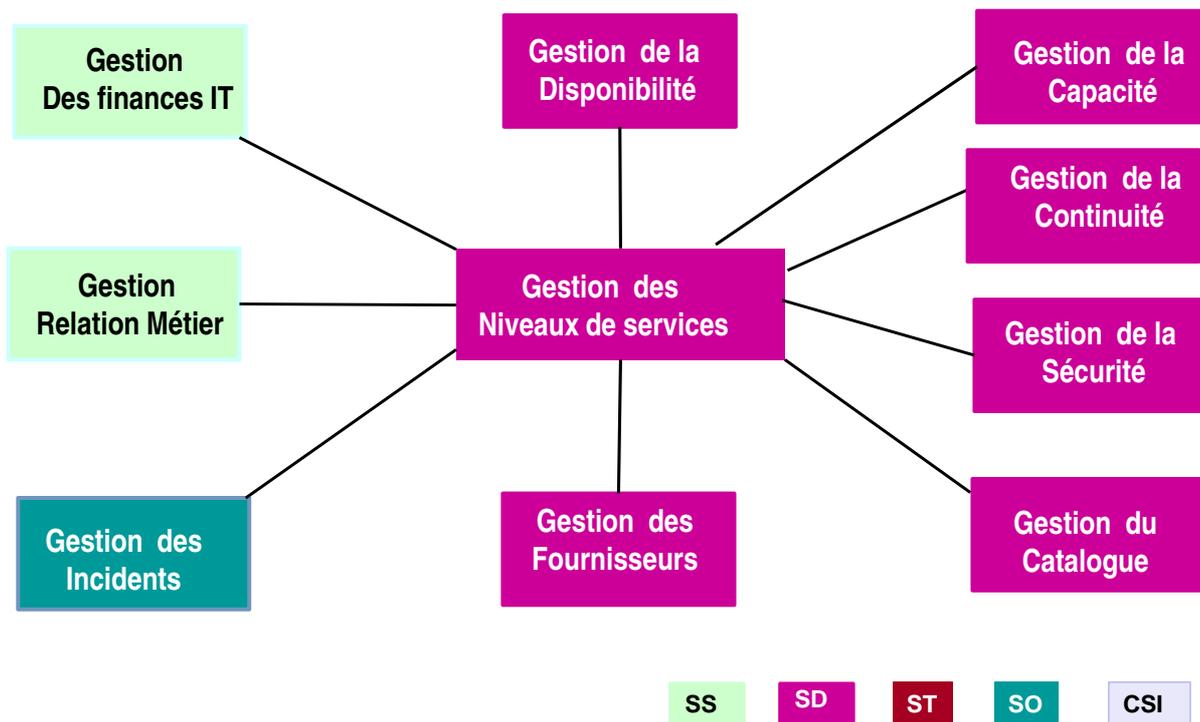
© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion de la Relation Métier vs la Gestion des Niveaux de Service

	La Gestion de la Relation Métier	La Gestion des Niveaux de services
Mission	<ul style="list-style-type: none"> • Créer et maintenir le relation entre le fournisseur de service et le client, • Identifier les besoins du client • s'assurer que le fournisseur est capable de répondre à ces attentes Métier 	<ul style="list-style-type: none"> • Négocier les niveaux de services • s'assurer que tous les accords sur les niveaux opérationnels et les contrats, sont cohérents avec les cibles des niveaux de services.
Focus	<p>Stratégique et tactique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relation entre le fournisseur de services et ses clients • quels services le fournisseur délivrera 	<p>Tactique et opérationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier l'atteinte des niveaux de service • Vérifier que ces services délivrés ont été conformes aux accords.
Mesures de base	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfaction client, • l'amélioration de l'intention du client à mieux utiliser et payer pour le service. • savoir si les clients recommanderaient ce service à d'autres clients (potentiels). 	<ul style="list-style-type: none"> • L'atteinte des niveaux de service (qui mène à la satisfaction client).

P
G
A
S
C
T
E

Interfaces clé du processus



P
G
A
S
C
T
E

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

142

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des Fournisseurs

● Buts

- ▶ **S'assurer que tous les contrats et accords externes** signés avec les fournisseurs **soutiennent les Métiers** conformément aux engagements contractuels et à l'argent investi

● Objectifs

- ▶ Garantir l'alignement entre les contrats avec les fournisseurs et les besoins Métier
- ▶ Garantir **le soutien et l'alignement des contrats avec les cibles convenues** dans les SLA
- ▶ Gérer les **relations avec les fournisseurs**
- ▶ Gérer la **performance des fournisseurs**
- ▶ **Négocier et convenir les contrats** avec les fournisseurs et les gérer durant leur cycle de vie
- ▶ **Maintenir une politique des fournisseurs** et un SCMIS (Système d'Information de Gestion des Fournisseurs et des Contrats)

P

G

A

S

C

T

E

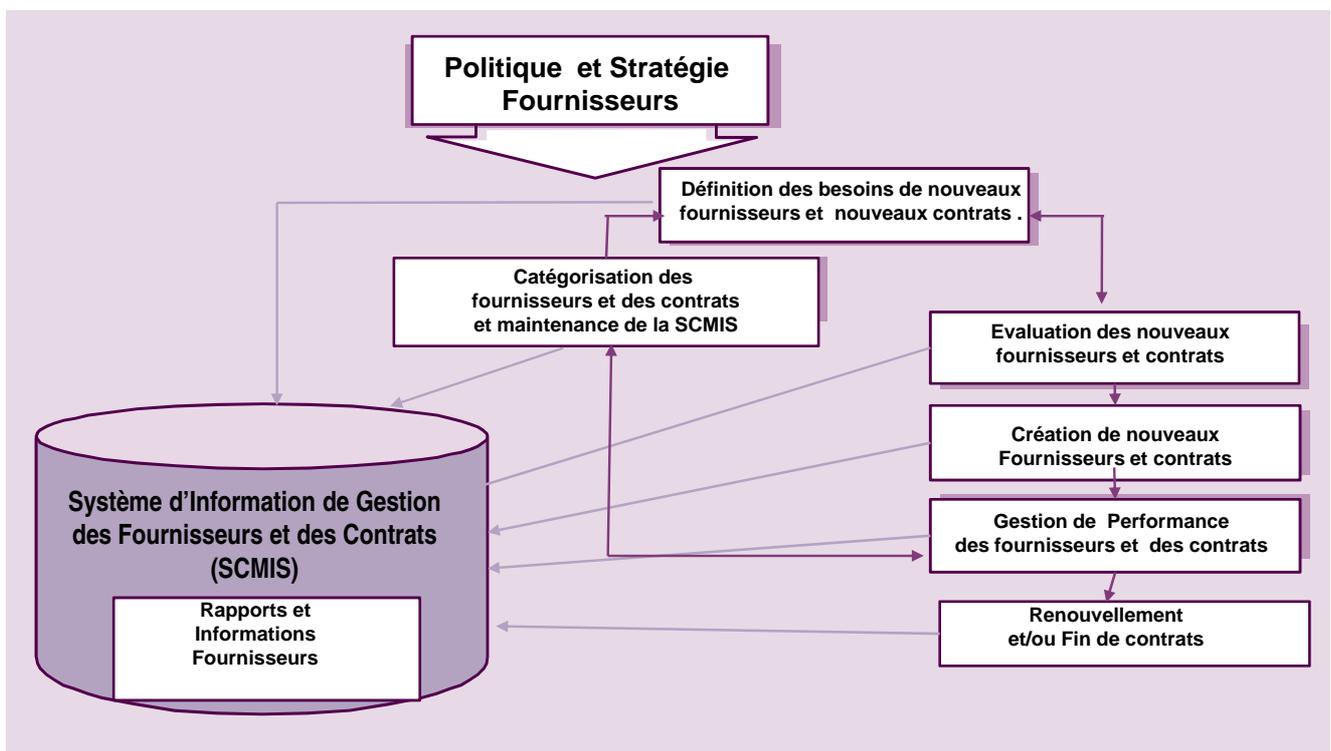
143

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

4 catégories de fournisseurs

Catégorie	Périmètre	Exemple
Fournisseur Stratégique	Partage des informations stratégiques et intervention sur le long terme	<i>Fournisseur de réseau qui fournit et soutient le réseau international</i>
Fournisseur Tactique	Intervention sur le cycle des activités Métier, pilotage et revues régulières	<i>Maintenance matérielle => intervention en cas de panne de serveur</i>
Fournisseur Opérationnel	Fournit des produits et/ou des services opérationnels	<i>Hébergeur d'un site internet à distance</i>
Fournisseur de consommables	Fournit des produits et/ou des services opérationnels	<i>Papier, cartouche d'encre,...</i>

Activités



● Contenu de base d'un contrat de sous-traitance

- ▶ **Les conditions et termes de base** : durée, parties signataires, localisation, informations commerciales de base
- ▶ **Description du service et périmètre** : fonctionnalités, contraintes de fourniture de services, etc.
- ▶ **Les mesures et niveaux de service de base**
- ▶ **Les charges de travail** liés aux services et **leurs tarifs**
- ▶ **Gestion des informations** : s'assurer de la qualité du reporting
- ▶ **Responsabilités et dépendances** : incluant les modes de communication, les contacts, les escalades
- ▶ **Les règles de type débit/crédit** (pénalités, « incentives »)
- ▶ **Tarifification**, règles de paiement
- ▶ **Autres aspects légaux**: propriété et droits intellectuels, confidentialité, résolution de conflits, droits et devoirs en fin de contrat...etc
- ▶ *(non exhaustif)*

P

G

A

S

C

T

E

146

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Conception des Services

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

147

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● But

- ▶ S'assurer que les **ressources matérielles, logicielles et organisationnelles** sont en phase avec les besoins présents et futurs pour un niveau de coût justifiable.

● Objectifs

- ▶ Élaborer et maintenir un **Plan de Capacité** prévoyant les ressources nécessaires pour répondre aux besoins métier
- ▶ S'assurer que les **performances sont alignées avec les cibles convenues**
- ▶ **Optimiser le partage des ressources** entre les différents services, pour assurer les SLA
- ▶ Fournir **assistance et support** sur les incidents et problèmes liés aux problématiques de capacité
- ▶ **Analyser l'impact des changements** sur le plan de capacité
- ▶ S'assurer que les mesures proactives visant à améliorer la capacité sont mises en œuvre à des coûts acceptables

● Concepts : Trois sous-processus

- ▶ **Capacité Métier (BCM, Business Capacity Management)**
 - Déterminer les tendances, prévisions, modèles, pour les besoins futurs de l'entreprise
- ▶ **Capacité Services (SCM, Service Capacity Management)**
 - Pilotage des performances des services pour assurer l'équilibre entre ce que les SLA exigent et les performances des services livrés
- ▶ **Capacité Composants (CCM, Component Capacity Management)**
 - Pilotage et modélisation des performances des composants, analyse des tendances technologiques, charge de travail, débit, etc.

● Activités réactives

- ▶ Surveillance, mesure et reporting sur les performances des services et des composants
- ▶ Investiguer et résoudre sur les **dépassements de seuil** de performance
- ▶ Apporter le **support** sur les incidents, les problèmes et les changements relatifs à la capacité et aux performances

● Activités proactives

- ▶ Produire et maintenir un **plan de capacité**
- ▶ **Conception** de la capacité
- ▶ Analyser et prévoir les **tendances** et les évolutions en matière de capacité
- ▶ Modéliser et analyser les **impacts** des changements et des nouveaux services
- ▶ Optimiser les **performances** des composants existants
- ▶ Rechercher et proposer les **améliorations** à apporter aux services en optimisant les coûts
- ▶ **Influencer** client et fournisseur dans la demande de nouveaux services
- ▶ Assurer la **veille technologique**

P

G

A

S

C

T

E

150

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

151

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Définition

- ▶ La disponibilité est le taux d'heures convenues pendant lesquelles le composant, le service ou le système d'information est accessible et utilisable

● La disponibilité doit être mesurable

$$\% \text{ disponibilité} = \frac{\text{Temps disponible} * 100}{\text{Temps convenu de service}}$$

où:

- ▶ Temps disponible = (Temps convenu de service – interruptions non planifiée)
- ▶ Temps convenu de service = temps convenu – les temps de maintenance autorisés

● But

- ▶ **S'assurer que les niveaux de disponibilité** délivrés pour tous les services informatiques répondent
 - **aux besoins** de disponibilité **convenus** des Métiers
 - À un **coût acceptable**
 - Au bon **moment**
- ▶ Pour les besoins de **disponibilité actuelle et future** des Métiers

● Objectifs

- ▶ Produire et **maintenir un plan de disponibilité** approprié et à jour reflétant les besoins actuels et futurs du business
- ▶ Assurer **l'alignement entre les résultats de la disponibilité et les cibles** convenues, en gérant la disponibilité des services et des ressources
- ▶ Aider au **diagnostic et la résolution des incidents et des problèmes** relatifs à la disponibilité
- ▶ Evaluer **l'impact de tout changement** sur le plan de disponibilité et sur la disponibilité des services et des ressources
- ▶ Garantir la **mise en œuvre d'actions proactives** d'amélioration de la disponibilité des services, à coûts justifiés

P

G

A

S

C

T

E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

154

● Périmètre

- ▶ Conception, implémentation, mesure, gestion et amélioration de la disponibilité des services et composants IT
- ▶ Participation active à l'évaluation et la gestion des risques

● Niveaux de gestion

- ▶ **Disponibilité des services**
 - Ce sont tous les aspects de disponibilité et d'indisponibilité des services et l'impact potentiel de la disponibilité ou de l'indisponibilité d'un composant
- ▶ **Disponibilité des composants**
 - Cela implique tous les aspects de leur disponibilité ou de leur indisponibilité sur les services

P

G

A

S

C

T

E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

155

● Concepts (1)

▶ Fiabilité (Reliability)

- C'est une mesure du temps de fonctionnement d'un service ou d'un composant SANS INTERRUPTION
 - ➔ *MTBF, Mean Time Between Failures*
- La fiabilité d'un service peut être améliorée en augmentant la fiabilité des composants individuellement, ou en augmentant la résilience (résistance) du service à la panne d'un composant individuel

▶ Résilience

- Capacité d'un élément de configuration ou d'un service des TI à résister à une panne ou à avoir une reprise rapide suite à une défaillance.

● Concepts (2)

▶ « Maintenabilité » (Maintainability)

- Mesure de temps qui permet de savoir dans quel délai et avec quelle efficacité un élément de configuration ou un service des TI peut être restauré pour retrouver un fonctionnement normal suite à une panne
 - ➔ *MTRS, Mean Time to Restore service*

▶ « Serviceabilité » (serviceability)

- La capacité d'un sous-traitant à satisfaire aux termes de son contrat
- Ce contrat doit inclure les niveaux convenus de fiabilité, « maintenabilité » et de disponibilité d'un élément de configuration.

● Concepts (3)

▶ VBF - Fonctions Vitales Métier (Vital Business Functions)

➤ *Exemple : l'authentification-affichage-distribution de billets*

- Composant/ partie de processus Métier critique
- Certaines VBF nécessitent une conception particulière, incorporant:
 - Haute disponibilité, voire continue
 - Tolérance aux pannes
 - Continuité opérationnelle

▶ Autres fonctions Métier moins critiques

➤ *Exemple : Affichage et gestion autres options offertes via le distributeur, édition du ticket de transaction, ...*

● Activités réactives

- ▶ Surveillance, mesure, analyse et reporting de la disponibilité des services et des composants
- ▶ Minimisation de la durée et de l'impact des incidents
- ▶ Analyse des défaillances des services (identification causes sous jacentes)

● Activités proactives

- ▶ Elaboration et maintien d'un **plan de disponibilité**
- ▶ Identification des fonctions vitales Métier (**VBF**)
- ▶ **Conception de la disponibilité** selon besoins Métier
- ▶ **Analyse et gestion des risques**
- ▶ Tests de **disponibilité et de résilience**
- ▶ **Maintenance** planifiée et préventive
- ▶ Analyse de l'impact de la défaillance d'un composant (CFIA)
- ▶ Identification des SPOF - Single Point Of Failure (point de défaillance unique)
- ▶ Revue et amélioration continue

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

160

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion de la Continuité des services IT

● But

- ▶ Soutenir l'ensemble de la gestion de la continuité Métier en gérant les risques qui pourraient affecter les services IT conformément aux engagements de niveaux de service.
 - En réduisant les **risques**
 - En concevant et en préparant les **plans de continuité**



P

G

A

S

C

T

E

161

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Objectifs

- ▶ **Produire et maintenir** un ensemble de **plans de continuité de services IT** pour soutenir les plans de continuité Métier
- ▶ Vérifier régulièrement **les impacts des pannes** sur les Métiers
- ▶ Revoir régulièrement les exercices **d'analyse de risque**
- ▶ Fournir **conseils et recommandations** sur les questions relatives à la continuité
- ▶ Garantir la mise en place de **mécanismes appropriés de continuité**
- ▶ Evaluer **l'impact des changements** sur les plans, méthodes et procédures de continuité des services IT
- ▶ Garantir la **mise en œuvre des actions proactives d'amélioration** de la continuité des services, à coûts justifiés
- ▶ **Négocier et convenir les contrats** avec les fournisseurs tiers contribuant à la fourniture de la continuité de services

P

G

A

S

C

T

E

162

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ La gestion de la continuité des services IT (ITSCM) se concentre sur les événements suffisamment significatifs pour être considérés comme des « **sinistres** »
- ▶ Les événements moins significatifs seront gérés dans le cadre du processus des incidents

P

G

A

S

C

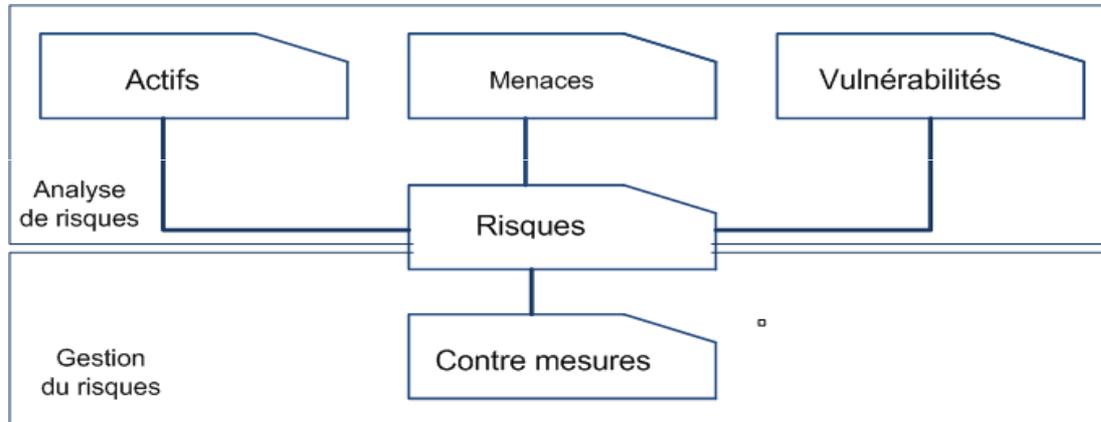
T

E

163

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Analyse et Gestion du risque

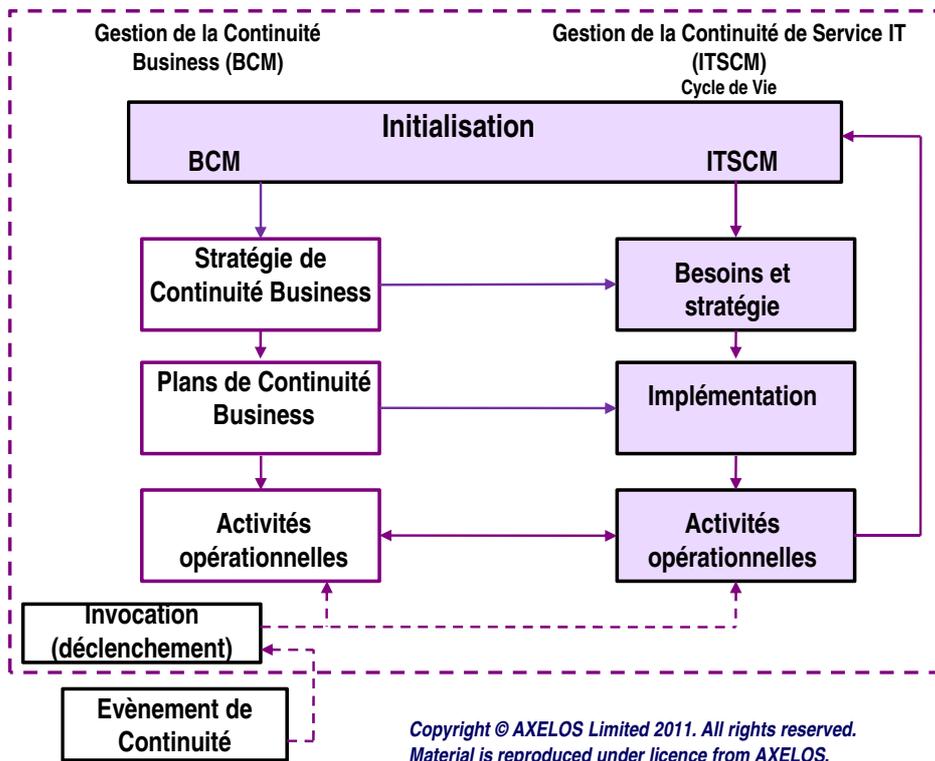


Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

● Analyse d'impact Métier (BIA, Business Impact Analysis)

- ▶ **But:** Quantifier l'impact (hard ou soft) sur le Métier, d'une perte de service
- ▶ **Il identifie**
 - La forme que le dommage ou la perte peut prendre pour les Métiers
 - *Exemple: perte de revenu, coûts supplémentaires, atteinte à la réputation*
 - Comment le degré de dommage ou de perte peut s'intensifier
 - La dotation en personnel, compétences, installations et services (y compris les services informatiques) nécessaires pour permettre une reprise acceptable
 - La priorité relative de reprise pour chacun des services IT

Cycle de vie du processus



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved.
Material is reproduced under licence from AXELOS.

En résumé... ITSCM

- Considère la **Stratégie (de continuité) Métier** (pour définition du périmètre IT)
- Inclut une **Analyse d'Impact Business** du sinistre
- Réalise une analyse et **Gestion des risques**
- Produit une **Stratégie** de continuité IT et des **Plans** (incluant opération et tests)

P
G
A
S
C
T
E

166

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Conception des Services

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - Buts et objectifs
 - Les 4P, les domaines à considérer
 - Les 5 aspects majeurs de la phase
 - Le package de conception de service
- ▶ Coordination de la conception des services
- ▶ Gestion du Catalogue des Services
- ▶ Gestion des Niveaux de Service
- ▶ Gestion des Fournisseurs
- ▶ Gestion de la Capacité des services IT
- ▶ Gestion de la Disponibilité des services IT
- ▶ Gestion de la Continuité des services IT
- ▶ Gestion de la Sécurité des services IT

P
G
A
S
C
T
E

167

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● But

- ▶ Aligner La Gestion de la Sécurité de l'Information IT (**ISM, Information Security Management**) sur les besoins de sécurité des Métiers.

● Objectifs

- ▶ Assurer les principes de :
 - **Confidentialité**
 - propriété d'une information d'être protégée contre une publication ou une interception non autorisées
 - **Intégrité**
 - propriété d'une information dont l'exactitude et la complétude sont garanties
 - **Disponibilité**
 - propriété d'une information d'être disponible quand on en a besoin
 - **Vie privée (Privacy)**
 - confidentialité + intégrité d'information appartenant à une personne particulière

168

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ La politique et les plans de sécurité des Métiers
- ▶ Les exigences légales et réglementaires
- ▶ Les obligations et responsabilités décrites dans les SLA
- ▶ Les activités et les risques informatiques et leur gestion
- ▶ **incident « sécurité de l'information »**
 - Toute atteinte délibérée ou accidentelle à la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité de l'information ou de son traitement

169

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Politiques

- ▶ Elles devraient :
 - Bénéficiaire du soutien total de la Direction (IT et idéalement Métier)
 - Couvrir toutes les activités de La Gestion de sécurité sur lesquelles se concentrer
 - Etre appropriées aux besoins des Métiers
 - Etre revues au moins une fois par an
 - **Etre disponibles pour tous**

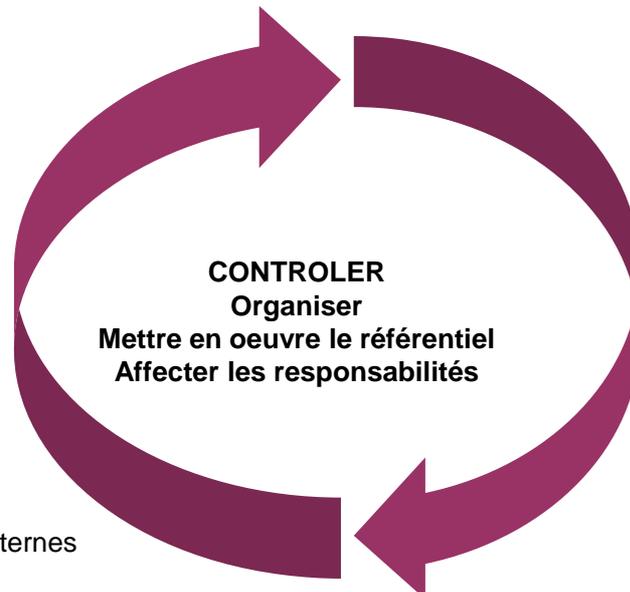
- ▶ *Exemples*
 - *Politique globale de sécurité informatique*
 - *Politique sur l'usage et le mauvais usage des actifs informatiques*
 - *Politique de contrôle d'accès*
 - *Politique de contrôle des mots de passe*
 - *Politique de messagerie informatique*

...

Clients - Exigences – Besoins Métier/Business

MAINTENIR

- Apprendre
- Améliorer
- Planifier
- Mettre en oeuvre



PLANIFIER

- SLA
- OLA
- Contrats
- Eléments de politique

EVALUER

- Audits internes / externes
- Auto évaluation
- Analyse des Incidents de sécurité

METTRE EN OEUVRE

- Sensibiliser
- Classifier et enregistrer
- Sécurité du personnel
- Sécurité physique
- Réseaux, applications, ordinateurs
- Gestion des droits d'accès
- Procédures d'incidents de sécurité

- **Objectifs de la Conception des Services:**
 - ▶ Concevoir les nouveaux services et les évolutions des services existants, en tenant compte des stratégies d'entreprise, et des exigences des Métiers
- **Les 4 Ps**
 - ▶ Personnes – Partenaires – Produits – Processus
 - = Ressources + Aptitudes
- **Les 5 aspects majeures de la Conception des Services**
 1. Solutions de Services
 2. Portefeuille des Services
 3. Architectures et Technologie
 4. Processus ITSM
 5. Systèmes de mesures, métriques, indicateurs
- **Le livrable de la phase**
 - ▶ le Package de Conception des Services (SDP)



172

- **Les processus de la Conception des Services**
 - ▶ La Gestion de la **Coordination de la conception des services**
 - Point unique de coordination de la phase de conception
 - Améliorer l'efficacité et l'efficience de toutes les activités et de tous les processus de la phase
 - ▶ La Gestion du **Catalogue** des Services
 - ▶ La Gestion **des Niveaux de Service**
 - SLA (Multi niveaux, service, client)
 - OLA, UC
 - SIP, plan d'amélioration des services
 - ▶ La Gestion **des Fournisseurs**
 - Système d'Information de Gestion des Fournisseurs et des Contrats (SCMIS)
 - Négociation et révision des UC avec le SLM



173

● Les processus de la Conception des Services

- ▶ La Gestion de la **Capacité des services IT**
 - BCM, SCM, CCM
 - Réactive et proactive
- ▶ La Gestion de la **Disponibilité des services IT**
 - Fiabilité, résilience, maintainabilité, serviceabilité
 - Réactive et proactive
- ▶ La Gestion de la **Continuité des services IT**
 - Stratégie Métier – BIA – Analyse/gestion des risques
 - Initialisation, Besoins & stratégie, Implémentation/Mise en œuvre, Exploitation courante / Activités opérationnelles
- ▶ La Gestion de la **Sécurité de l'Information des services IT**
 - Confidentialité, Intégrité, Disponibilité, Vie privée



174

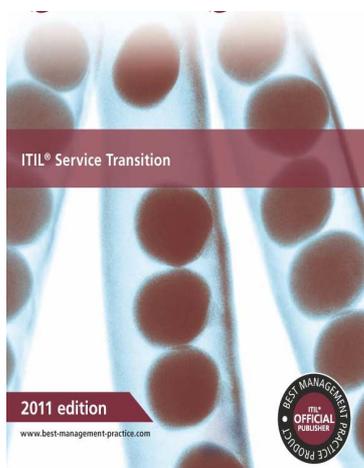
P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- Généralités et concepts
- L'Amélioration Continue des Services
- La Stratégie des Services
- La Conception des Services
- **La Transition des Services**
- L'Exploitation des Services
- Annexes



175

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

▶ Introduction à la phase

- But, objectifs, valeur
- ▶ Planification et soutien de la transition
- ▶ Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- ▶ Gestion des Changements
- ▶ Gestion des Mises en production et des Déploiements
- ▶ Gestion des Connaissances des Services

P

G

A

S

C

T

E

176

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Introduction à la phase

● But

- ▶ Assurer que les **services nouveaux, modifiés ou retirés** répondent **aux attentes** du Métier, telles que documentées dans les phases de stratégie et de conception des services du cycle de vie

● Objectifs

- ▶ **Planifier et gérer les changements** de service de manière efficace et efficiente
- ▶ **Gérer les risques** liés aux services nouveaux, modifiés et retirés
- ▶ **Déployer avec succès** les mises en production de service dans les environnements supportés
- ▶ Etablir des (bonnes) attentes relatives à l'utilisation et la performance des nouveaux services
- ▶ Assurer que les changements de service **créent la valeur Métier attendue**
- ▶ S'assurer que les services **pourront être exploités, gérés et utilisés**
- ▶ **Fournir des informations et des connaissances** de bonne qualité sur les services et les actifs de service

P

G

A

S

C

T

E

177

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Valeur ajoutée aux Métiers

- ▶ Permettre des **estimations plus fiables de coûts, temps, besoins de ressources et de risques** pour la phase de transition de services
- ▶ Augmenter le nombre de **changements réussis**
- ▶ Permettre le **partage et la réutilisation** d'actifs de transition entre projets et services
- ▶ **Réduire les délais** générés par les conflits et dépendances inattendus entre projets
- ▶ Améliorer la prise en compte des attentes des parties-prenantes
- ▶ Augmenter la confiance dans le fait que le service nouveau ou mis à jour soit fourni conformément aux attentes sans effets inattendus sur d'autres services ou d'autres parties-prenantes
- ▶ Assurer que le nouveau service soit maintenable et économiquement viable
- ▶ Améliorer le contrôle des actifs de service et des configurations

178

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - But, objectif, valeur
- ▶ Planification et soutien de la transition
- ▶ Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- ▶ Gestion des Changements
- ▶ Gestion des Mises en production et des Déploiements
- ▶ Gestion des Connaissances des Services

179

● But

- ▶ Fournir l'ensemble de la planification globale pour les services en phase de transition et coordonner les ressources dont ces services ont besoin

● Objectifs

- ▶ **Coordonner les activités** des équipes projets, fournisseurs
- ▶ **Déployer des services** nouveaux ou mis à jour dans les délais, coûts prévus et avec la qualité prévue
- ▶ Déployer des systèmes et outils ITSM (processus, systèmes de mesure, ...) conçus en conception
- ▶ Assurer l'**utilisation par toutes les parties-prenantes** de systèmes et processus de support réutilisables
- ▶ Fournir des **plans clairs de transition** permettant l'alignement avec les plans Métier
- ▶ Identifier, gérer et **contrôler les risques** liés à la transition
- ▶ **Surveiller et améliorer** la performance de la phase Transition des Services

● Périmètre

- ▶ **Maintenir des politiques**, standards et modèles pour les processus et activités de transition des services
- ▶ **Conduire chaque changement majeur** ou création de service à travers les processus de transition des services
- ▶ Coordonner les efforts nécessaires pour permettre **de gérer simultanément des transitions multiples**
- ▶ **Prioriser les exigences conflictuelles** de ressources de transitions de services
- ▶ Planifier **les ressources et les budgets** nécessaires aux transitions de services
- ▶ **Revoir et améliorer les activités** de planification et support de la transition de services
- ▶ Assurer la **coordination** entre la transition des services et la gestion des programmes et des projets

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - But, objectif, valeur
- ▶ Planification et soutien de la transition
- ▶ **Gestion des Actifs de Services et des Configurations**
- ▶ Gestion des Changements
- ▶ Gestion des Mises en production et des Déploiements
- ▶ Gestion des Connaissances des Services

Gestion des Actifs de Service et des Configurations *

● But

- ▶ Assurer le **contrôle des actifs nécessaires** pour fournir les services, et la disponibilité d'informations pertinentes et fiables sur ces éléments de configuration

● Objectifs

- ▶ Identifier, contrôler et prendre soin des actifs sous le contrôle de l'IT
- ▶ Identifier contrôler, enregistrer, rapporter, auditer et vérifier les services et autres éléments de configurations (CIs) (versions, attributs, relations....)
- ▶ Garantir et gérer l'intégrité des CIs durant leur cycle de vie en collaborant avec la Gestion des changements pour garantir que seuls des composants autorisés sont utilisés et que seuls les changements autorisés sont mis en œuvre
- ▶ Maintenir un système de gestion des configurations (CMS) fiable et complet
- ▶ Maintenir un historique fiable d'informations sur l'état historique, planifié et actuel des services et autres CIs
- ▶ Supporter de manière efficace et efficiente les autres processus ITSM par la fourniture d'informations de configuration fiables pour aider aux décisions

● Périmètre de la Gestion des Actifs de service

- ▶ **Suivi des actifs** qui sont **utilisés tout au long du cycle de vie** des Services

● Périmètre de la Gestion des Configurations

- ▶ S'assure que tous les composants des services ou des produits sont identifiés, maintenus et **rattachés à une configuration de référence** (vision des relations entre les composants) et que tous les changements portant sur ces composants sont gérés
- ▶ Apporte une **approbation formelle** à la disponibilité des nouvelles versions pour les environnements de production
- ▶ **Enregistre les relations** entre les actifs de service

● Concepts (1)

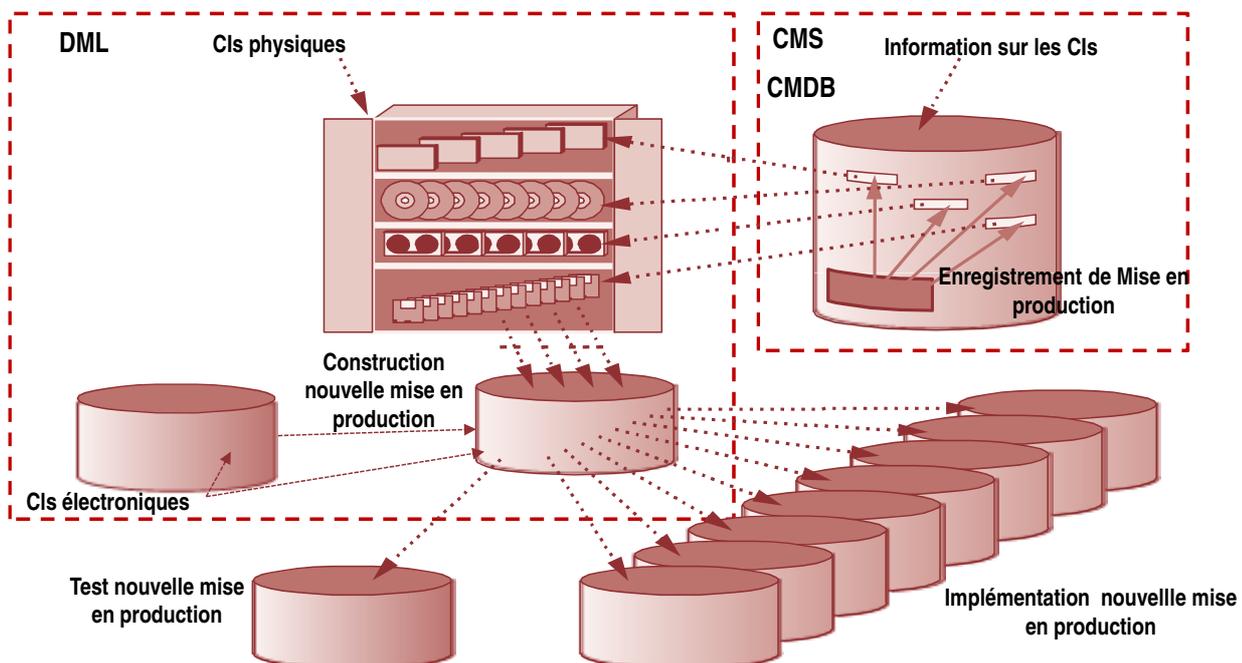
- ▶ **Élément de Configuration (CI, Configuration Item)**
 - Actif, service ou composant d'un service
 - Tout élément qui est contrôlé par La Gestion des Actifs de Service et des Configurations.
- ▶ **Base de Données de Gestion des Configurations (CMDB, Configuration Management Data Base)**
 - Base de données contenant l'ensemble des informations relatives aux CI, à leurs relations et à leurs historiques, y compris les Actifs des Services
 - Il peut y avoir une ou plusieurs CMDB
- ▶ **Bibliothèque des Supports Définitifs (DML, Definitive Media Library)**
 - Lieu(x) de stockage sécurisé(s) d'au moins 1 exemplaire de toutes les versions définitives et autorisées des
 - CI logiciels, CI documentaires, y compris les licences associées,

● Concepts (2)

▶ Système de Gestion des Configurations (CMS, Configuration Management System)

- Système de gestion des configurations qui intègre un ensemble de données sources (CMDB, base des Incidents, ...) associé à des couches d'intégration, de traitement et de présentation
- le CMS peut contenir des informations sur les incidents, problèmes, changements, mises en production....
- Le CMS est maintenu par le processus de gestion des actifs de service et des configuration mais **utilisé par tous les autres processus**
- Il n'y a qu'un seul CMS

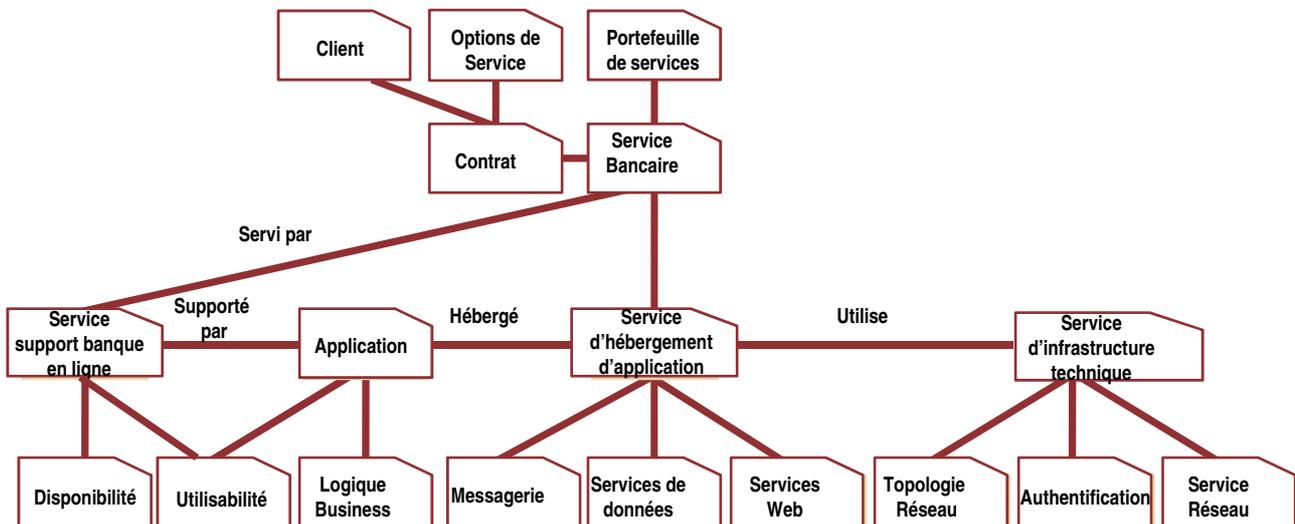
● Système de Gestion des Configurations (CMS) et DML



● Concepts (3)

▶ Modèle de configuration

- Mode de présentation des éléments de configuration d'un service et de leurs relations



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

188

● Concept (4)

▶ Configuration de référence ou configuration de base (Configuration baseline)

- Une configuration de référence est la **configuration d'un service**, d'un produit ou d'une infrastructure qui a été **formellement étudiée et validée**
- Elle ne peut être modifiée qu'au travers du processus de Gestion des changements
- Elle décrit la **structure, le contenu et les détails** d'une configuration au travers d'items de configuration et de leurs relations mutuelles.
- Elle sert de base pour des **comparaisons ultérieures** ou pour des **retours arrières**

189

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - But, objectif, valeur
- ▶ Planification et soutien de la transition
- ▶ Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- ▶ Gestion des Changements
- ▶ Gestion des Mises en Production et des déploiements
- ▶ Gestion des Connaissances des services

P

G

A

S

C

T

E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

190

Gestion des Changements

● But

- ▶ **Contrôler** le cycle de vie de tous les changements
- ▶ Permettre l'implantation des changements en **minimisant les perturbations** sur les services informatiques

● Objectifs

- ▶ **Répondre aux besoins de changements** Métier en maximisant la valeur, réduisant les incidents, les interruptions et le travail inutile
- ▶ Répondre aux demandes du Métier et des IT pour aligner les services avec les besoins Métier
- ▶ **Assurer que les changements** sur les éléments de configuration sont tracés dans le système de gestion des configuration (CMS)
- ▶ Garantir que les changements sont enregistrés, évalués, autorisés, priorisés, planifiés, testés, déployés, documentés et revus d'une manière contrôlée
- ▶ **Optimiser le risque** global business

P

G

A

S

C

T

E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

191

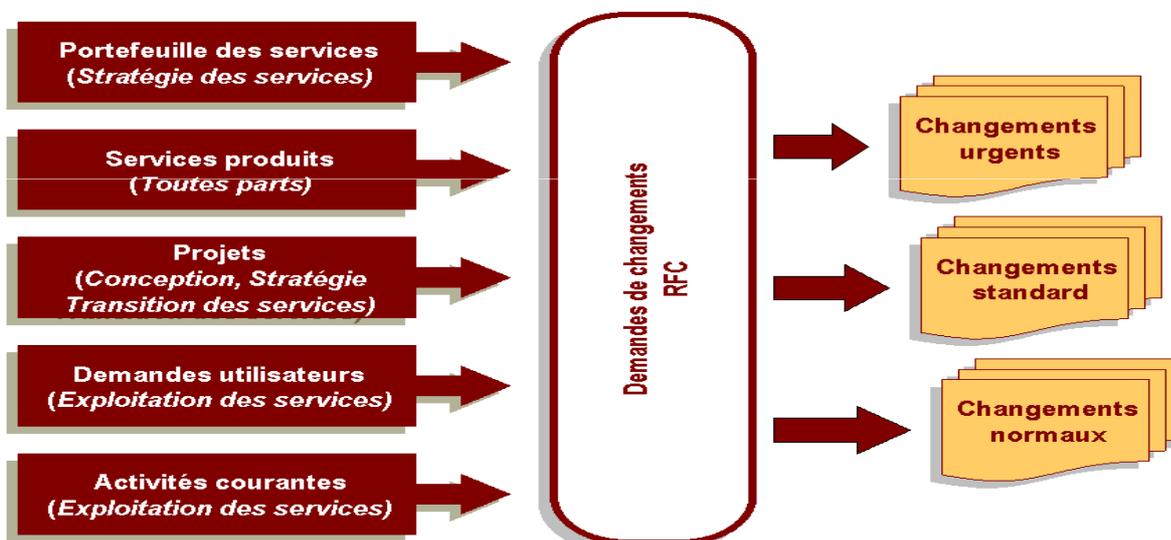
● Définition d'un changement

- ▶ l'addition, la modification ou la suppression d'un service autorisé (ou un de ses composants) produit ou prévu, et de la documentation associée

● Périmètre du processus

- ▶ Il couvre l'ensemble des éléments des Actifs de Services et des Eléments de Configuration au travers de tout le cycle de vie des services

● Demande de changement et types de changements



● Concepts (1)

▶ Proposition de changement (Change Proposal)

● Créée pour des changements majeurs

- Par la Gestion du Portefeuille des services le plus souvent
- Elle devrait contenir une description précise du projet de changement
 - *Résultats métiers soutenus, prévisions budgétaires, calendrier (dans ses grandes lignes), Identification des conflits potentiels (non exhaustif)*
- Soumise avant le passage en conception de sorte à revoir l'impact sur les autres services, les ressources et sur le planning général des changements
- Après approbation: utilisation RFC pour approbations suivantes

▶ Demande de changement (RFC, Request for change)

- **Proposition formalisée** (papier, électronique) de demande de changement
- Uniquement utilisée pour soumettre la demande de changement

● Concepts (2)

▶ Changement Normal

- Tout changement non standard et non urgent
- Type de changement par défaut

▶ Changement Urgent

- Changement qui doit **être introduit dès que possible.**
 - *Par exemple, pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Le processus de gestion des changements doit normalement avoir une procédure spécifique pour gérer les changements d'urgence*

▶ Changement Standard

- Changement **pré-approuvé**
 - présentant peu de risque, relativement commun
 - qui sera exécuté selon une procédure ou une instruction de travail.

● Concepts (3)

▶ Revue post implémentation (PIR, Post Implementation Review)

- Une revue qui se produit après qu'un changement ou un projet ait été implanté.
- Une PIR détermine si le changement ou le projet a été réussi et identifie les opportunités d'amélioration.

▶ Calendrier des changements (CS, Change Schedule)

- Document établissant la liste de tous les changements approuvés et leurs dates d'implantation prévues.
- Un calendrier des changements est parfois appelé calendrier prévisionnel des changements, bien qu'il contienne quand même des informations sur les changements déjà effectués

● Concepts (4)

▶ Comité Consultatif sur les Changements (CAB, Change Advisory Board)

- Groupe de personnes qui
 - Conseille et soutient les décisions sur les changements
 - Aide le gestionnaire des changements dans l'évaluation, la priorisation et la planification des changements
- Comité habituellement composé de représentants de toutes les branches au sein du fournisseur de services informatiques, du Métier et des tierces parties tels que les sous-traitants.

▶ Comité Consultatif sur les Changements Urgents (ECAB, Emergency CAB)

- Sous-ensemble du Comité Consultatif des Changements qui prend les décisions concernant les changements Urgents à fort impact.
- Les membres de l'ECAB peuvent être nommés au moment de la réunion et la composition de l'ECAB dépend de la nature du changement d'urgence.

Concepts (5)

Modèle du changement (Change model)

- Manière répétitive de traiter une catégorie de changements particulière.
- Etablit des étapes spécifiques prédéfinies qui seront suivies pour réaliser un changement de cette catégorie.
- Peut être très simple, sans qu'aucune validation ne soit nécessaire (par ex. la réinitialisation d'un mot de passe) ou très complexes avec plusieurs étapes nécessitant des validations (par ex. une mise en production logicielle majeure).

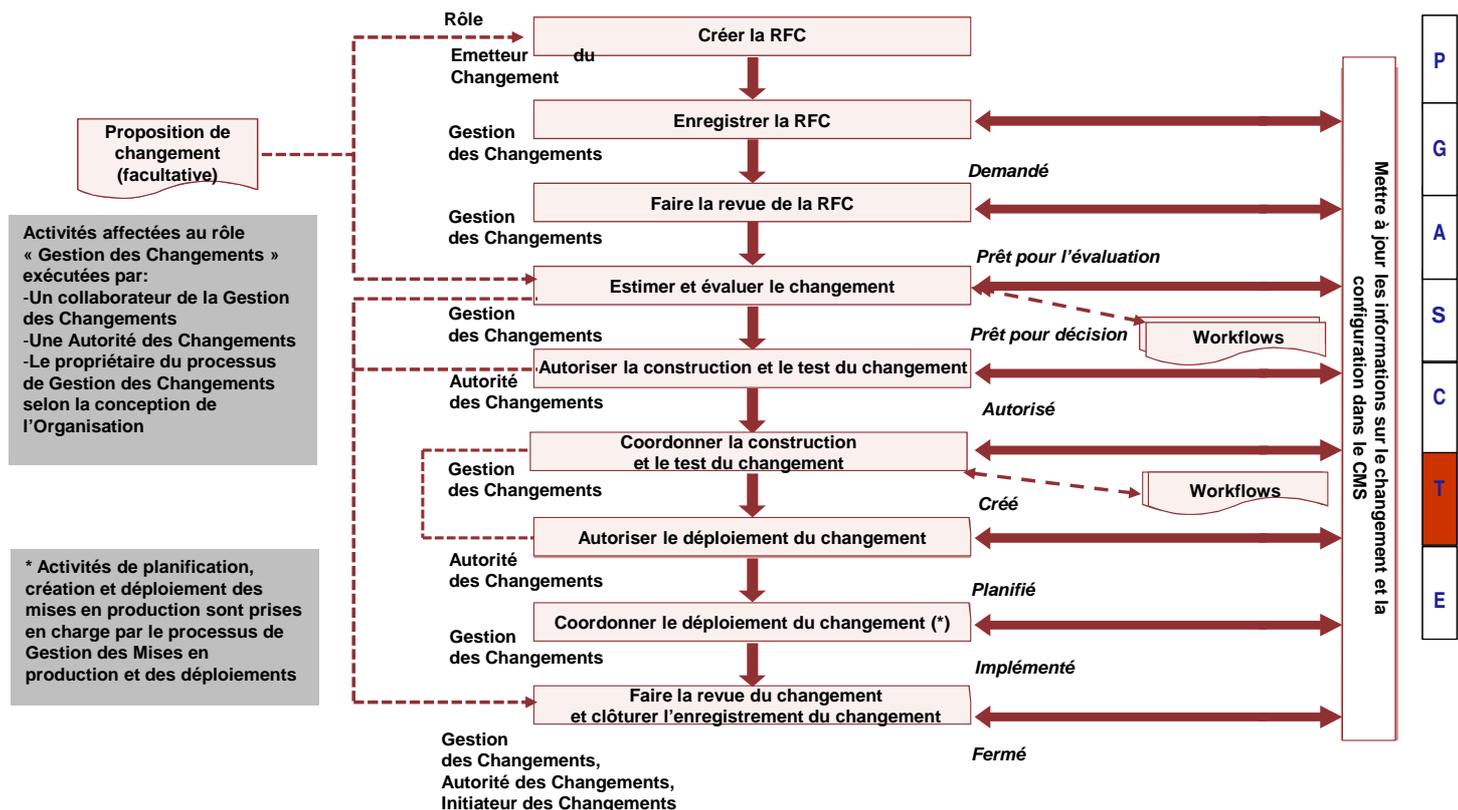
Rattrapage (Remediation planning)

- Mesure prise pour revenir à un état qui fonctionne après l'échec d'un changement
- Peut impliquer un 'retour arrière' ou le déclenchement du plan de continuité

➔ *Aucun changement ne devrait être approuvé sans réponse à la question: Que faire si le changement échoue ?*

P
G
A
S
C
T
E

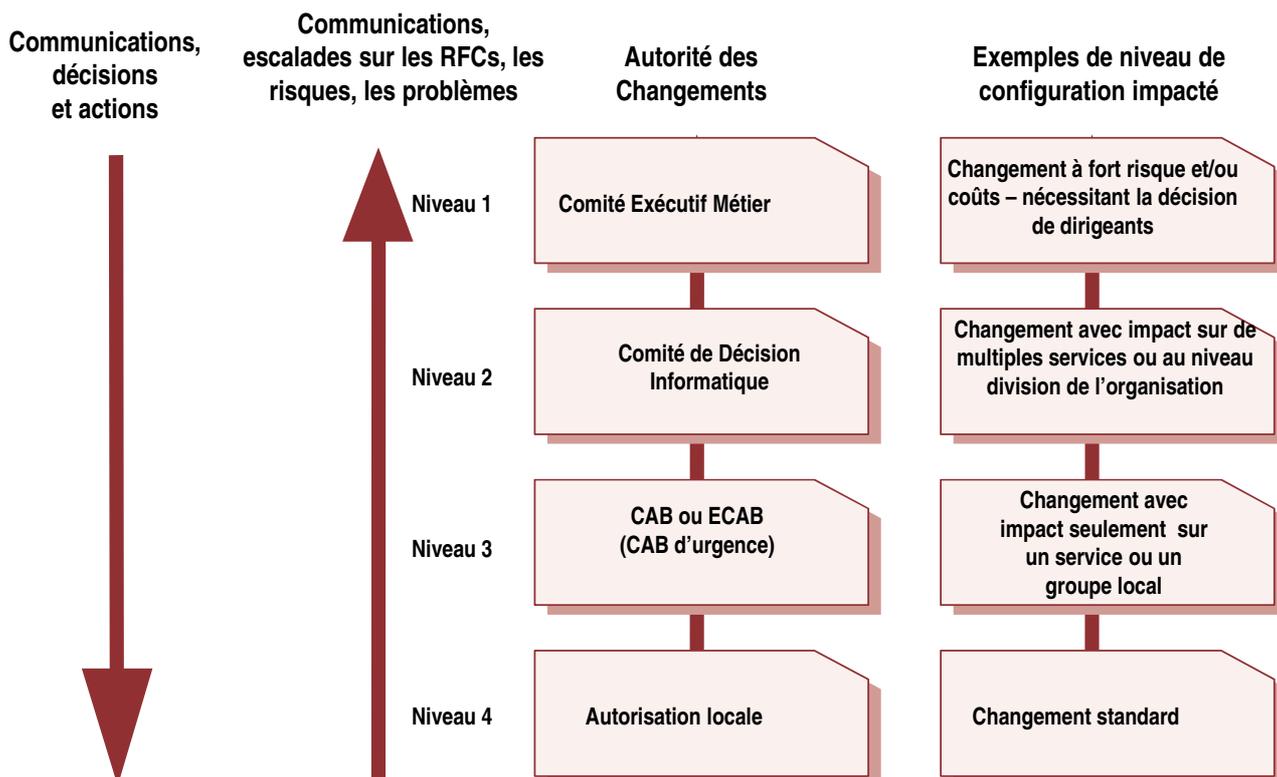
Flux (workflow) changement « normal »



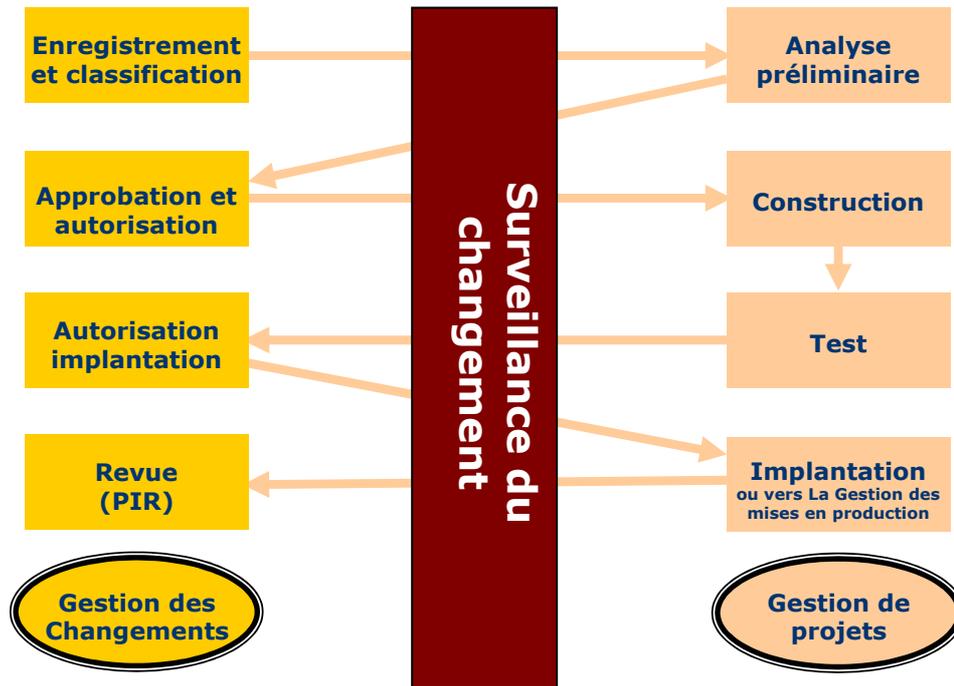
P
G
A
S
C
T
E

Activités

- ▶ **Enregistrer la RFC**
 - Rejeter les demandes incomplètes
- ▶ **Revoir la RFC**
 - Déterminer le Type: Normal, Standard, Urgent
 - Orienter la RFC vers la procédure adaptée
- ▶ **Estimer et Evaluer le Changement**
 - Estimer et évaluer l'impact, les coûts les bénéfices du changement ainsi que les risques et influence sur la disponibilité des Services
 - Avec l'assistance du CAB (Normal) ou de l'ECAB (Urgent)
- ▶ **Autoriser le Changement**
 - Obtenir les autorisations
- ▶ **Planifier la mise à jour**
 - Définir la fenêtre de mise à jour et mettre à jour le CS et le PSO
- ▶ **Coordonner l'implémentation du Changement**
 - Construire, tester, déployer le Changement
- ▶ **Revoir et fermer le Changement**
 - Réaliser la revue post-implémentation du changement (PIR, Post Implementation Review) et la documentation finale de la RFC

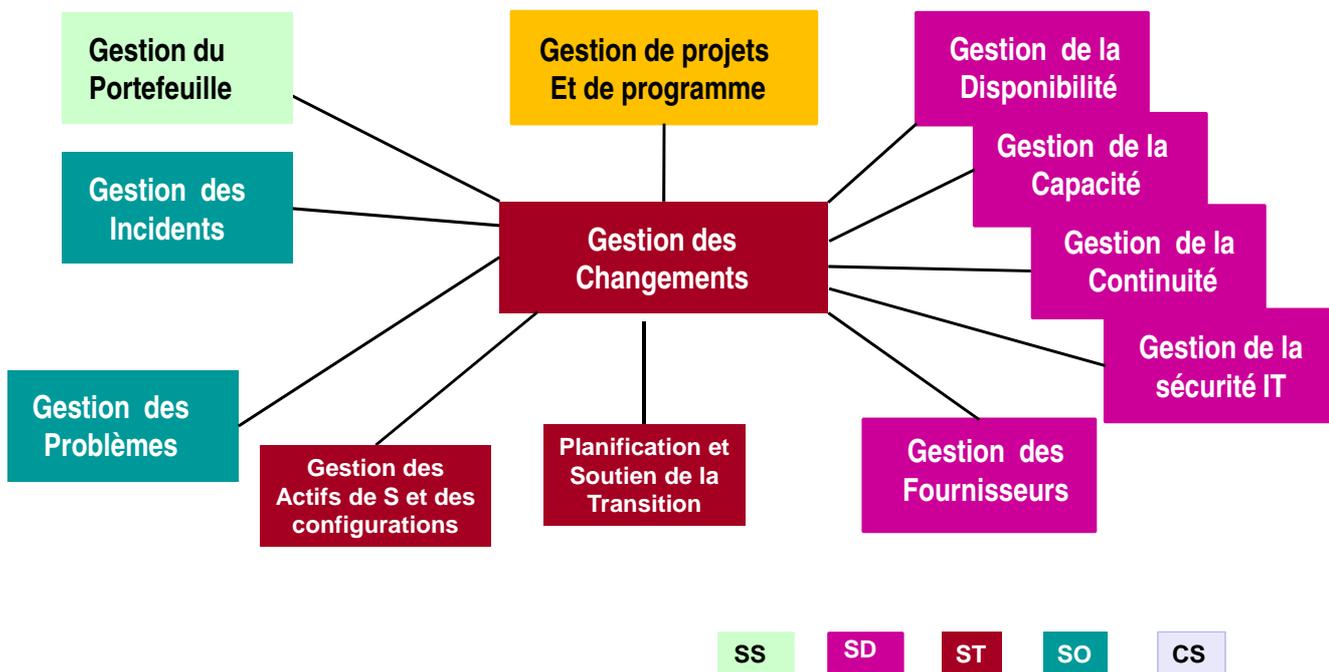


Interfaces Gestion des changement / Projets



Extracted from ITIL V2 documentation.

Relations dans la Gestion des Services



Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - But, objectif, valeur
- ▶ Planification et soutien de la transition
- ▶ Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- ▶ Gestion des Changements
- ▶ Gestion des Mises en production et des Déploiements
- ▶ Gestion des Connaissances des Services

P

G

A

S

C

T

E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

204

Gestion des Mises en production et des déploiements

- **But**
 - ▶ **Planifier, programmer et contrôler** la construction, les tests et le déploiement
 - répondant aux exigences de l'organisation
 - produisant les objectifs définis
 - en protégeant l'intégrité des services existants

P

G

A

S

C

T

E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

205

● Objectifs

- ▶ **Définir et convenir des plans** de gestion des mises en production et des déploiements
- ▶ **Créer, tester et déployer** les packages de mises en production constitués de CIs en relation et compatibles, en assurer l'intégrité
- ▶ **Assurer la traçabilité**, l'installation, le test, la vérification, la désinstallation si besoin, de tous les packages de mise en production
- ▶ **Assurer la gestion des changements/modifications d'organisation et de parties-prenantes** durant les activités du processus
- ▶ Assurer la fourniture de **l'utilité et la garantie convenues**
- ▶ **Enregistrer et gérer les écarts**, risques et difficultés rencontrés et mettre en œuvre les actions correctives
- ▶ **Assurer le transfert des connaissances** utiles à l'utilisation des services, au support des activités Métier et au support et à l'exploitation efficaces par les fonctions d'exploitation

P

G

A

S

C

T

E

206

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ Processus, outils et fonctions pour:
 - **Packager, construire, tester et déployer** une mise en production pour une utilisation en production
 - Mettre en œuvre le service tel que c'est **spécifié dans le package de conception de service (SDP)**
 - **Faire prendre en charge le service par** les fonctions d'exploitation des services
- ▶ Bien que le processus de mise en production et de déploiement soit responsable de s'assurer que les tests sont faits, les tests réels sont effectués dans le cadre du processus de tests et validation
- ▶ Le processus des mises en production et des déploiements n'autorise pas les changements

P

G

A

S

C

T

E

207

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Politique de Mise en production (Release policy)

- ▶ Elle définit principalement :
 - Les **normes et conventions** pour les différents types de mises en production
 - Les **rôles et les responsabilités** à chaque étape du processus
 - L'obligation de n'utiliser que des **logiciels de la DML**
 - L'approche pour le **regroupement** de mises en production,
 - La **fréquence des mises en production** selon leur type
 - Les mécanismes d'**automatisation** (construction, installation, distribution)
 - Comment **configurer les bases/configurations de références** (baseline)
 - Les **critères d'entrée/sortie**, l'autorité pour l'acceptation des mises en production pour chaque étape de la phase de transition

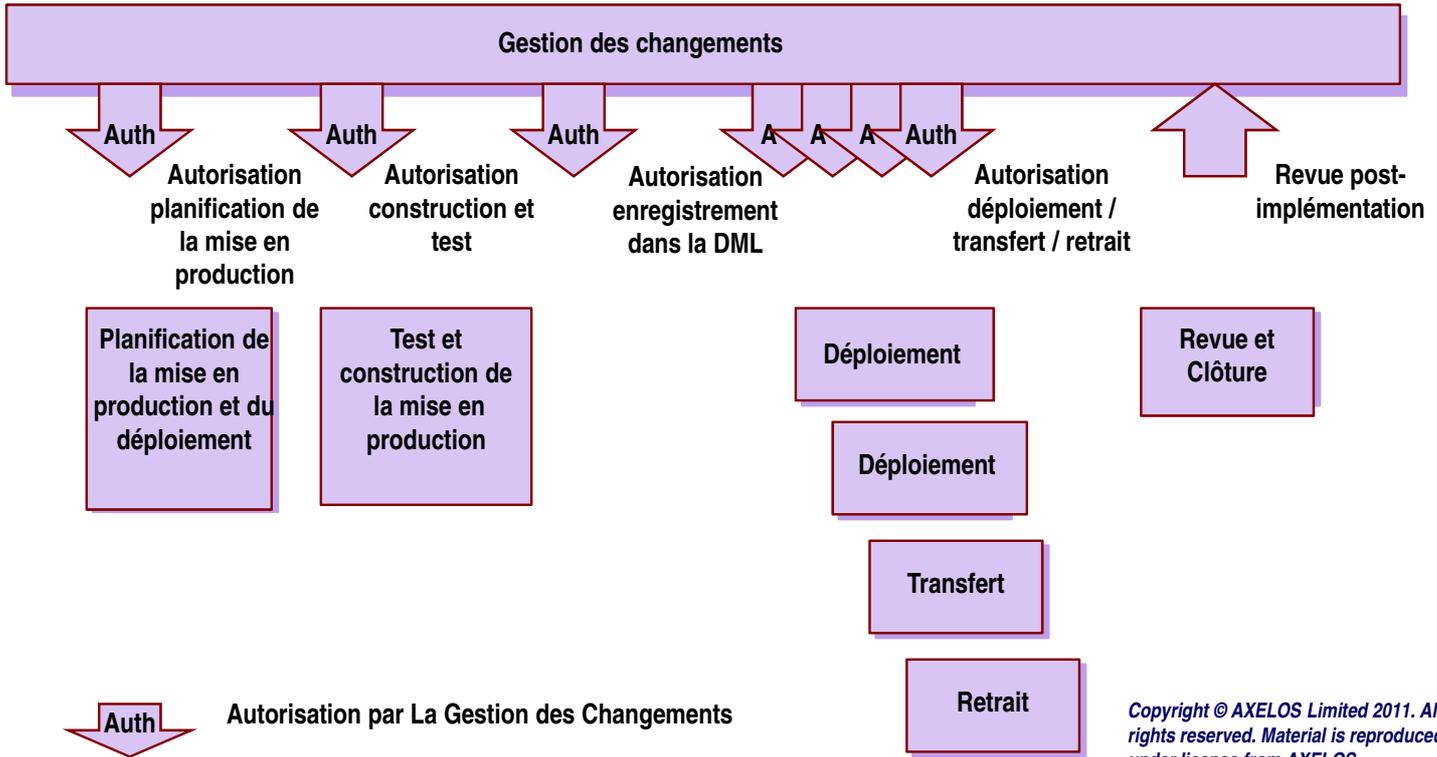
● Définitions

▶ Mise en production (Release)

- **Ensemble** de matériels, logiciels, documentations, processus et autres composants nécessaires pour déployer un ou plusieurs changements approuvés, dans les services des TI.
- Le contenu de chaque mise en production est géré, testé puis déployé comme une entité autonome.
- Une **mise en production peut être « groupée »** (Release Package)

▶ Déploiement

- **Activité en charge du déplacement** de tout matériel, logiciel, documentation processus, etc., nouveau ou modifié, dans son environnement réel.
- Fait partie du processus de gestion des mises en production et de déploiement



Transition des services

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
 - But, objectif, valeur
- ▶ Planification et soutien de la transition
- ▶ Gestion des Actifs de Service et des Configurations
- ▶ Gestion des Changements
- ▶ Gestion des Mises en production et des Déploiements
- ▶ Gestion des Connaissances des Services

● But

- ▶ **Partager** perspectives, idées, expériences, informations et garantir leur disponibilité au bon endroit et au bon moment
 - Pour permettre des **décisions informées**
 - Pour **améliorer l'efficience** en réduisant le temps nécessaire pour redécouvrir les connaissances

● Périmètre

- ▶ Processus couvrant (et utile à tout) le cycle de vie des services
- ▶ Gestion des connaissances et gestion des données et des informations à partir desquelles ces connaissances sont constituées
- ▶ Activités hors périmètre:
 - Responsabilité détaillée de capture, maintenance et utilisation des données de configuration
 - ➔ sous autorité de SACM

212

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

P
G
A
S
C
T
E

● Objectifs

- ▶ Assurer que les équipes aient **une compréhension claire et partagée** de la valeur apportée au business par les services et de la façon dont des bénéfices sont obtenus grâce à l'utilisation de ces services
- ▶ **Maintenir un Système de Gestion des connaissances (SKMS)** fournissant un accès contrôlé aux données, informations et connaissances adaptées à chaque public
- ▶ Rassembler, analyser, stocker, partager, utiliser et maintenir **des données, informations et connaissances** dans l'organisation du fournisseur de services

213

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

P
G
A
S
C
T
E

● D.I.K.W, Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom

▶ Objectif

- Etre en état de « Sagesse » (Wisdom), c'est-à-dire être apte à prendre des décisions pertinentes
- Une manière de comprendre les relations entre les données, les informations, les compétences et l'action prudente.
 - Le schéma DIKW montre comment chacun de ses éléments influe sur les autres.

*« Ceux qui n'apprennent rien de l'histoire sont condamnés à la répéter »
Georges Santayana*

● DIKW

▶ Données

- Faits, événements
- Stockage: outils de Gestion des Services, CMS, ...
- Challenge: Pouvoir les « capturer », les analyser, les transformer en information

▶ Information

- Donner du sens aux Données
- Stockage: Documents, emails, ...
- Challenge: Pouvoir les retrouver, les diffuser, en tirer des leçons

▶ Connaissance

- Idées, évaluations, jugements, gains d'expérience, analyses

▶ Sagesse

- Prise de décision argumentée, prise de position justifiée, ...

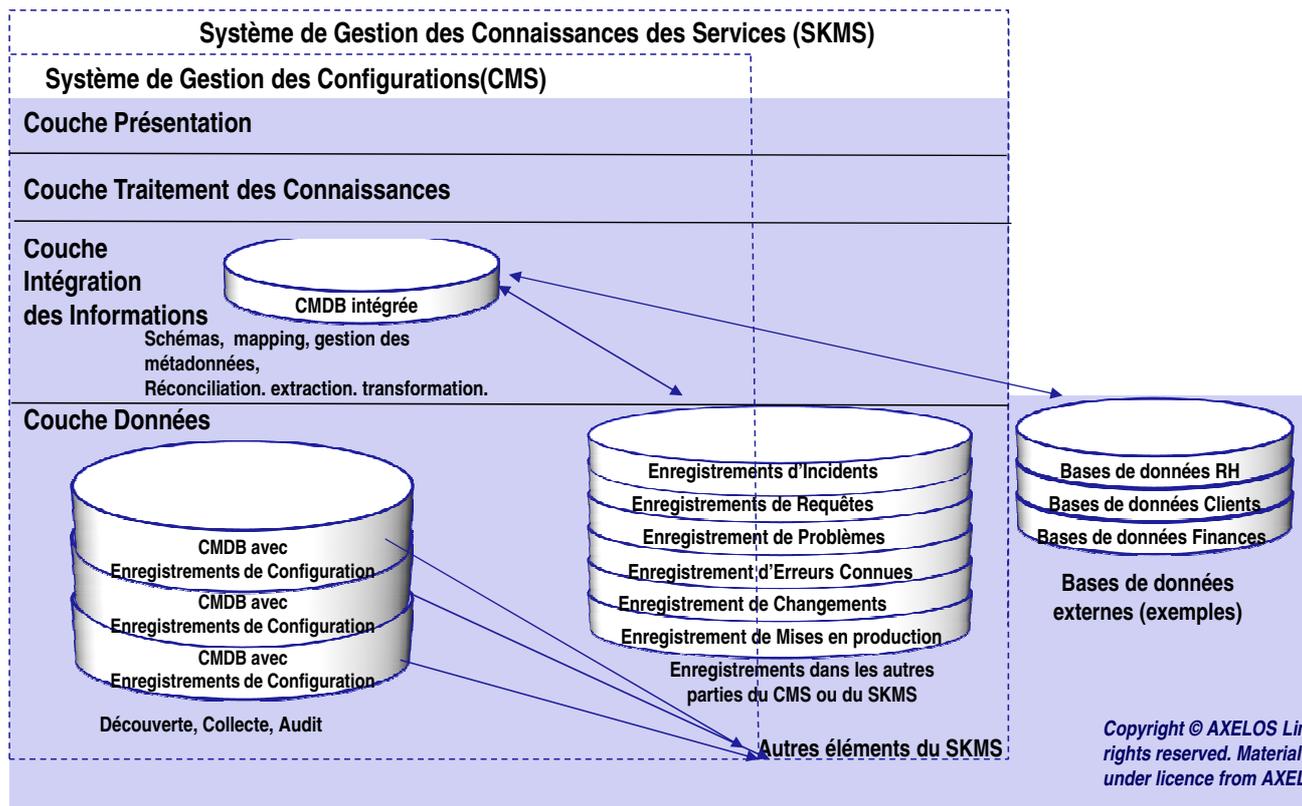
Le système de gestion, des connaissances des services (SKMS)

- ▶ Rassemble, stocke, gère, maintient, analyse et **présente les connaissances, les informations et les données** nécessaires à un fournisseur de services pour gérer le cycle de vie d'un service
- ▶ **Inclut le CMS** et d'autres outils et bases de données :

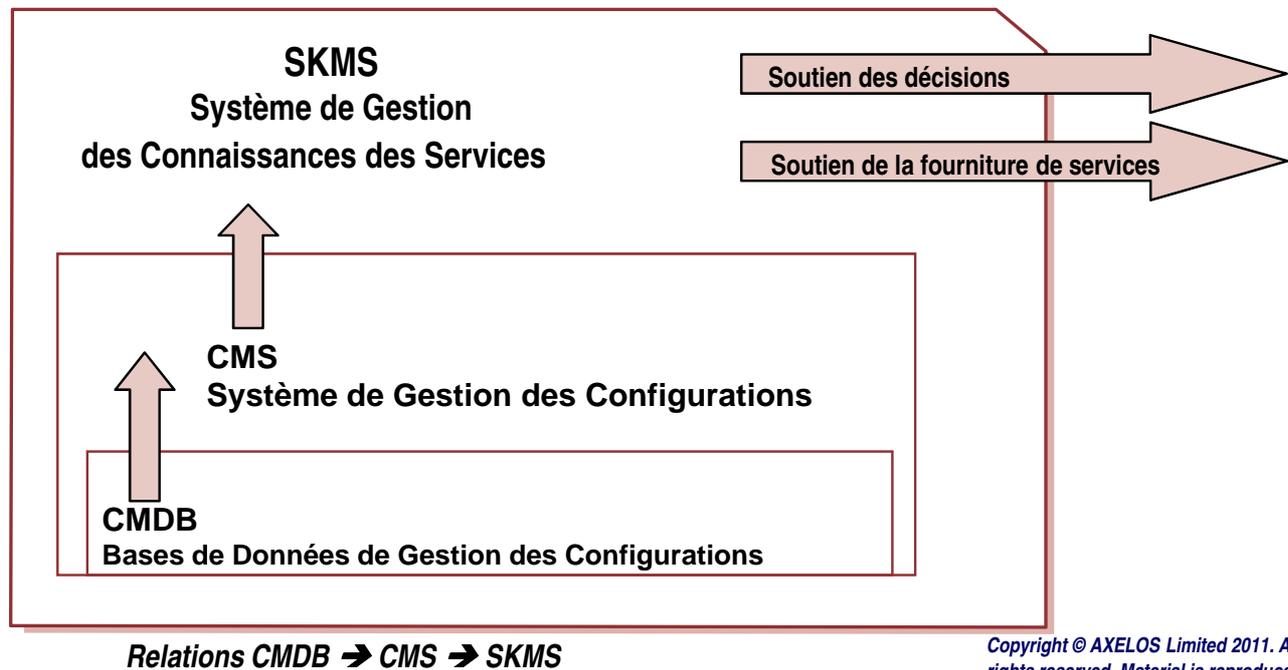
Exemples:

- ✓ Portefeuille des services
- ✓ DML
- ✓ SLAs et OLAs
- ✓ Politique Sécurité
- ✓ Procédures de continuité
- ✓ SCMS
- ✓ Registre CSI
- ✓ Scripts de diagnostics
- ✓ Plans Business
- ✓ Plan de capacité
- ✓ Plan de disponibilité
- ✓ Portefeuille des projets
- ✓ Registre de compétences
- ✓ Bulletins météo
- ✓ etc.etc...

Gestion des Connaissances



- **Système de gestion des connaissances des services (SKMS, Service Knowledge Management System)**



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS. 218

L'essentiel du chapitre (1)

- **Objectifs de la Transition des Services**

- ▶ Aider les organisations dans l'implantation des nouveaux services et s'assurer que les services nouveaux ou modifiés répondent aux besoins Métier

- **Valeur ajoutée aux Métiers**

- ▶ Augmentation du nombre de changements réussis - Confiance dans le fait que les changements seront fournis selon les spécification et sans effets inattendus sur d'autres services ou d'autres parties-prenantes



- **Gestion des Actifs de Service et des Configurations (SACM)**

- ▶ CI, relation (aide à l'analyse d'impact), attribut
- ▶ Modèle de Configuration
- ▶ CMS = CMDB(s) + informations sur les Cis intégrés, enrichi de la couche traitement puis présentation
- ▶ DML : lieux de stockages des versions définitives des logiciels, de leurs documentations et de la gestion des licences

● Gestion des Changements

- ▶ 3 types de changements : Normal (CAB), Urgent (ECAB), Standard (pré accepté, risque faible, 'procéduré')
- ▶ PIR, CS, Remédiation

● Gestion des Déploiements et des Mises en Production

- ▶ Planification – Construction – Test – Déploiement – Revue – Clôture
- ▶ Vérification et autorisation (par le processus des changements) à chaque étape
- Politique de mise en production et déploiement

● Gestion des Connaissances

- DIKW et SKMS
- CMDB => CMS => SKMS



220

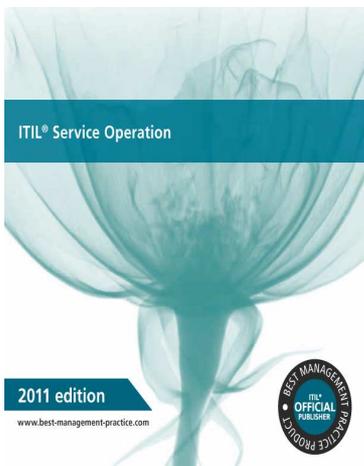
P
G
A
S
C
T
E

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des Services Informatiques

Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- Généralités et concepts
- L'Amélioration Continue des Services
- La Stratégie des Services
- La Conception des Services
- La Transition des Services
- **L'Exploitation des Services**
- Annexes



221

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Evénements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

P

G

A

S

C

T

E

222

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Introduction à la phase

- **But**
 - ▶ **Coordination et conduite des activités et des processus nécessaires pour fournir et gérer les services à des niveaux convenus aux clients et aux utilisateurs**
 - ▶ **Gestion opérationnelle de la technologie utile pour fournir et soutenir les services**
 - ▶ **Production de données utiles à l'amélioration des services**
- **Objectifs**
 - ▶ **Maintenir la satisfaction et la confiance des Métiers vis-à-vis des IT par la fourniture et le soutien efficace et efficient des services IT convenus**
 - ▶ **Minimiser l'impact des défaillances de service dans les activités Métier quotidiennes**
 - ▶ **S'assurer que l'accès aux services IT est réservé aux personnes autorisées**

P

G

A

S

C

T

E

223

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Valeur ajoutée aux Métiers

- ▶ **Réduction des charges de travail et des coûts** pour Business et l'IT par la réduction de la durée la fréquence et la gestion améliorée des défaillances de service et l'identification de leurs causes
- ▶ **Fourniture** de données et de résultats opérationnels
- ▶ Atteinte des **buts et objectifs de la politique sécurité** de l'organisation
- ▶ Fourniture d'un accès rapide aux services standard et ainsi amélioration de la productivité des Métiers
- ▶ Fourniture d'une base pour l'automatisation des activités opérationnelles (libérant des ressources pour des tâches plus innovantes)

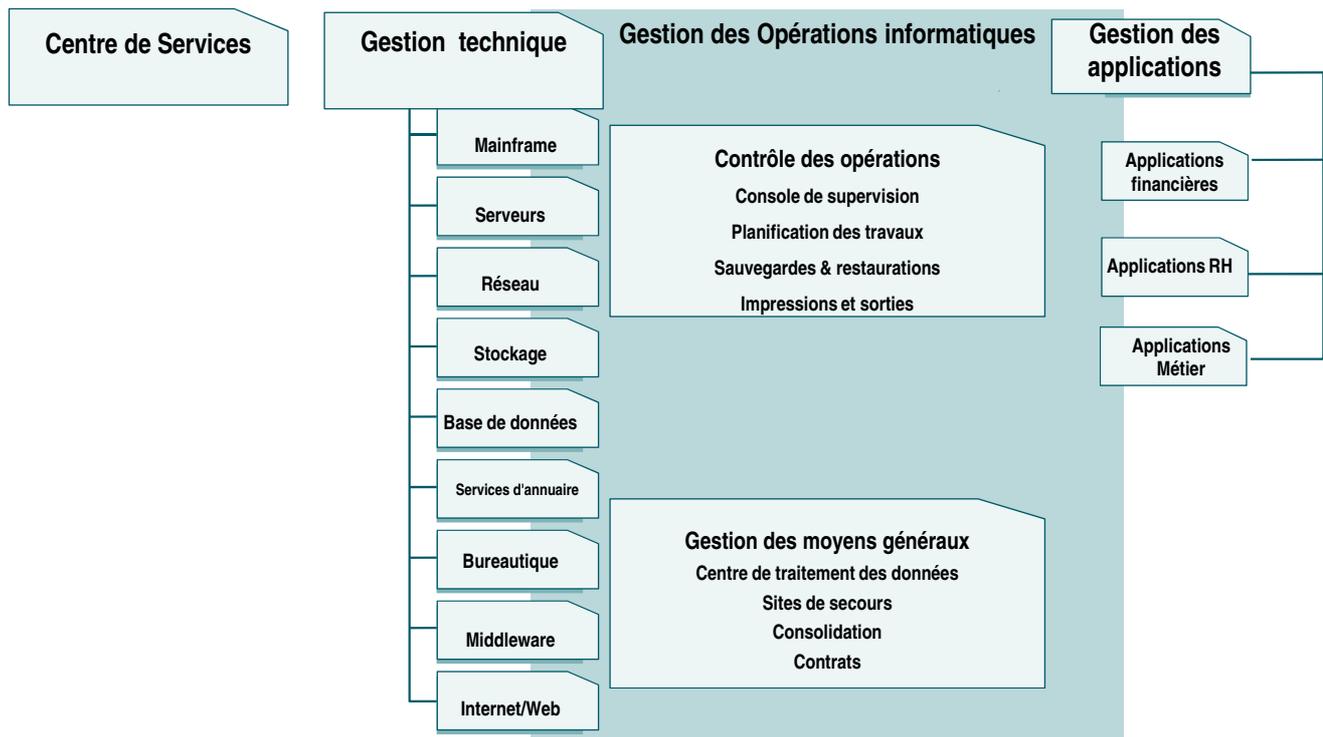
VALEUR D'UN SERVICE :
...Estimation en Stratégie – Modélisation en Conception...
Fournie/Réalisée, Constatée/Mesurée (par Client et Utilisateurs) en Exploitation

224

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Événements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

225



Copyright © AXELOS Limited 2011. All rights reserved. Material is reproduced under licence from AXELOS.

226

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

La fonction Centre de Services

● Définition

- ▶ C'est une unité fonctionnelle responsable de la prise en compte d'un certain nombre d'événements, souvent déclarés par téléphone, par une interface web ou par un automatisme.



● But

- ▶ Assurer le guichet unique pour les utilisateurs
- ▶ Assurer la restauration du service normal à l'utilisateur aussi vite que possible, aussi bien par la résolution d'un souci technique que par la réponse à une requête utilisateur

227

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

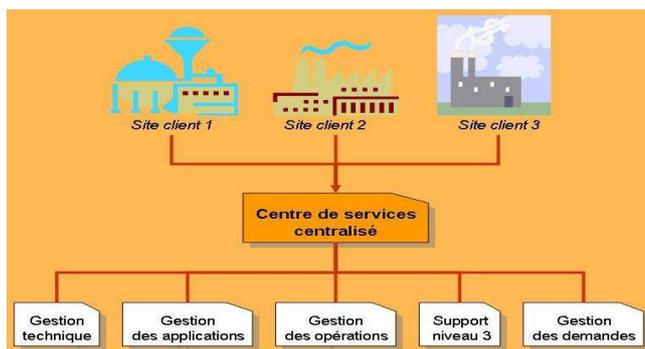
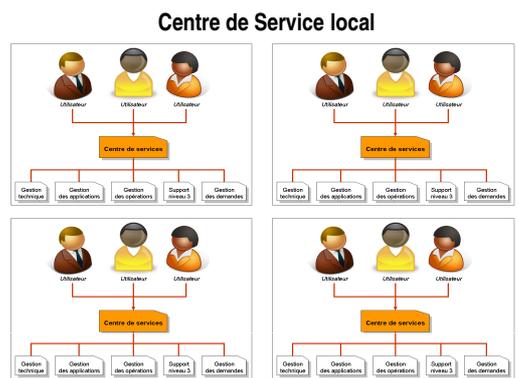
Activités principales

- ▶ Enregistrer tous les événements qui lui sont déclarés
- ▶ Catégoriser et prioriser
- ▶ Résoudre, réaliser si possible
- ▶ Déclencher les escalades en respectant les délais requis
- ▶ Tenir les utilisateurs informés de l'avancement
- ▶ Clôturer les enregistrements des événements traités
- ▶ Assurer les enquêtes de satisfaction utilisateurs
- ▶ Communication utilisateurs (changements, disponibilité, etc...)

...dans le respect des processus de Gestion des incidents, des événements et des requêtes utilisateurs ainsi que de tous les processus dans lesquels le Centre de Services à un rôle.

Typologies

- ▶ Centre de Services local
- ▶ Centre de Services centralisé
- ▶ Centre de Services virtuel
- Et son extension : le Centre de Services « follow the sun »



● Points importants

- ▶ **Service 24/24** ou sur une autre plage horaire définie dans le Catalogue des Services ou les SLA
 - « follow the sun »
- ▶ **Groupes spécialisés** du Centre de Services
 - Pour gérer des situations exceptionnelles, entre autres suite à des changements majeurs (mise en œuvre d'un ERP par exemple)
- ▶ Le Centre de Services porte **l'image de la qualité de service** pour l'utilisateur,
- ▶ La **satisfaction de l'utilisateur** est aussi importante que sa perception de la qualité de service
- ▶ La qualité du Centre de Services dépend de **l'équilibre compétences techniques (technologiques)/ fonctionnelles /sens du service**

● Rôle et objectifs

- ▶ **Assurer le Contrôle des Opérations**
 - planification et suivi des tâches – job scheduling
 - sauvegardes et restaurations
 - travaux d'impression
 - mise en œuvre et suivi de la supervision
 - activités de maintenance préventive
- ▶ **Assurer la Gestion des Moyens Généraux**
 - gestion d'un environnement physique de l'exploitation
 - gestion physique d'un Centre de traitement de données (Datacenter)
 - gestion d'un site principal ou de secours, de reprise
 - gestion des climatisations, sources d'énergie, ...

- **Groupes, départements ou équipes fournissant l'expertise technique et assurant la gestion globale de l'infrastructure informatique**
- **Rôle**
 - ▶ Gardien des connaissances et de l'expertise technique, requises pour concevoir, tester, gérer et améliorer les services IT
 - ▶ Fournit les ressources utiles au support du cycle de vie des services et garantit la formation et le déploiement de ces ressources pour la conception, la construction, la transition, l'exploitation et l'amélioration de la technologie utile à la fourniture et au soutien des services IT
- **Objectif**
 - ▶ Aider à planifier, implémenter et maintenir une infrastructure technique stable pour soutenir les processus de l'organisation

P
G
A
S
C
T
E

- **Groupes, départements ou équipes responsables de la gestion des applications durant leur cycle de vie**
- **Rôle**
 - ▶ Gardien des connaissances et de l'expertise technique relatives aux applications , pour concevoir, tester, gérer et améliorer les services IT
 - ▶ Fournit les ressources utiles au support du cycle de vie des services et garantit la formation et le déploiement de ces ressources.
 - ▶ Ne développe pas mais contribue à la décision d'achat vs. développement interne et s'assure que les fonctionnalités des applications correspondent aux besoins des Métiers
- **Objectif**
 - ▶ Aider à identifier les exigences fonctionnelles et d'exploitabilité des applications, puis participer à leur conception, déploiement et support

P
G
A
S
C
T
E

- **La communication**, a priori dans tous les domaines et **dans toutes les phases du cycle de vie** :

- ▶ Sur les opérations courantes
- ▶ Sur les performances
- ▶ Sur les projets
- ▶ Sur le suivi des changements
- ▶ Sur les défauts constatés
- ▶ Sur les urgences
- ▶ Sur la stratégie et la Conception des Services
- ▶ Formation sur les nouveaux Services ou les Services modifiés
- ▶ Vers les équipes d'exploitation

=> aura un impact fort sur la qualité de service

=> constatée en phase d'exploitation

P

G

A

S

C

T

E

Exploitation des services

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Evénements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

P

G

A

S

C

T

E

● Définition

- ▶ **Fait détectable ou identifiable** qui présente une importance pour La gestion des infrastructures ou la production d'un service, par exemple une notification issue de la supervision.

● But

- ▶ Gérer les événements tout au long de leur cycle de vie

● Objectifs

- ▶ **Surveiller**
 - Aider à la **supervision** par anomalie
 - Détecter des **changements significatifs d'état de CI** (services, composants)
- ▶ **Comparer**
 - **Comparer le comportement** réel d'un CI par rapport aux standards de conception
 - **Comparer la performance réelle** d'exploitation par rapport aux SLA
- ▶ **Contrôler**
 - **Agir** correctement en fonction de l'évènement détecté
 - **Déclencher les autres processus** d'exploitation (incidents, problèmes, ...)
 - **Déclencher les activités** de gestion des opérations IT (changements, ...)

● Périmètre

- ▶ Tout aspect de la gestion des services ayant besoin d'être contrôlé et pouvant être automatisé
 - CIs - éléments de configuration
 - Conditions d'environnement
 - Supervision des licences logicielles
 - Sécurité (y/c accès physiques)
 - Activités routinières
 - ...

● Concept: 3 Types d'Evénements

1. Information

- N'exige aucune action
- Ne représente pas une exception

2. Alarme/Avertissement

- Généré quand un service ou un équipement approche d'un seuil
- Utile pour informer pour permettre une action avant que l'évènement ne devienne une exception

3. Exception/Anomalie

- **Signifie le fonctionnement anormal d'un composant ou d'un service**
 - Métier impacté, SLA ou OLA non respecté
 - Panne totale ou fonctionnalité endommagée ou performance dégradée

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Événements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

P

G

A

S

C

T

E

240

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Gestion des Incidents

● Définition

- ▶ **Interruption non planifiée** d'un service informatique ou une **réduction de la qualité** d'un service informatique.
Et/ou
- ▶ **La défaillance** d'un élément de **configuration** qui **n'a pas encore eu d'impact sur le service** est aussi un incident.
 - *Par exemple, la défaillance d'un seul des disques d'un ensemble de disques miroirs.*

P

G

A

S

C

T

E

241

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● But

- ▶ **Minimiser l'impact des incidents** sur les Métiers **en restaurant** le service normal **le plus rapidement possible** et/ou en mettant en œuvre des solutions de contournement (service pouvant être dégradé)

● Objectifs

- ▶ **Mettre en œuvre des procédures et des méthodes standardisées**, pour de façon rapide et efficace, répondre, analyser, gérer, communiquer et faire des rapports sur les incidents
- ▶ **Prioriser, en fonction des priorités Métier**, les ressources et les activités IT de restauration des services IT
- ▶ **Améliorer** (pour le Métier & les équipes de support IT) la visibilité et la communication relatives aux incidents
- ▶ **Maintenir la satisfaction des utilisateurs** vis-à-vis de la qualité des services IT

P

G

A

S

C

T

E

242

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ Il a vocation à connaître **tous les incidents** survenant dans les infrastructures, aussi bien :
 - ▶ déclarés par les **utilisateurs**
 - ▶ que ceux constatés par les **équipes d'exploitation**
 - ▶ que ceux remontés par **les outils de supervision et de gestion des événements**.

P

G

A

S

C

T

E

243

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Concepts (1)

▶ Modèles d'incidents

- Développés pour des incidents courants
- **Étapes prédéfinies** associées à des procédures, des arbres de résolution
 - *Ex: Aide au diagnostic et à la résolution des incidents standard*

▶ Incidents majeurs

- Incidents à fort impact identifiés selon des critères explicités dans les SLA
- **Une procédure séparée de traitement** doit exister qui vise à l'optimisation des délais et de la qualité de leur résolution.

▶ Délais de résolution

- Délais limites définis (ou découlant des accords sur les niveaux de Services(SLA)) et reportés dans les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats fournisseurs

● Concepts (2)

▶ Établir des règles de priorité de traitement des incidents

- La **priorité (U+I)** détermine l'ordre de traitement des incidents en fonction de l'urgence, de l'impact (et aussi de la disponibilité des ressources)
 - L'**urgence** est l'évaluation par l'utilisateur de la rapidité avec laquelle l'incident doit être résolu
 - L'**impact** reflète l'effet de l'incident sur le fonctionnement de l'entreprise

Concepts (3)

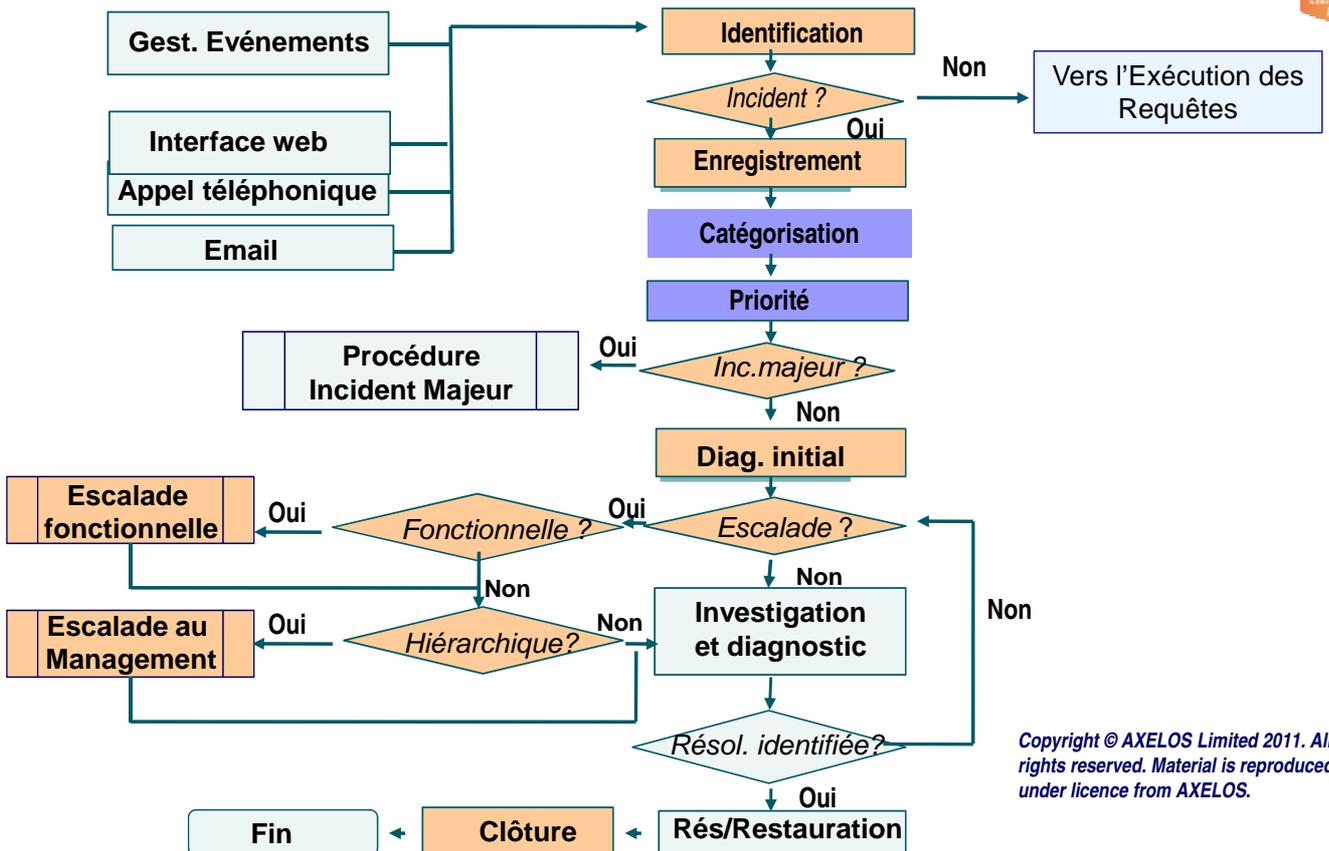
Escalade fonctionnelle (horizontale)

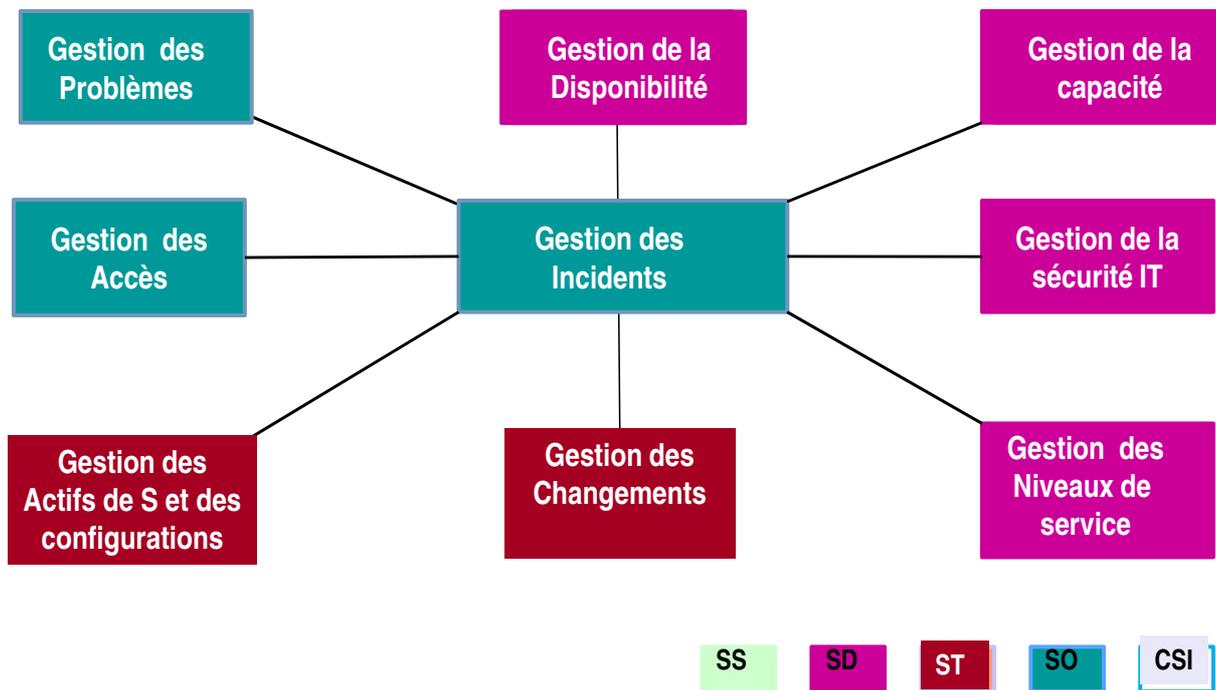
- Intervention d'un niveau d'expertise plus élevé lorsqu'un Incident ne peut être résolu dans les délais convenus par le niveau d'assistance inférieur
 - L'escalade est déterminée par
 - L'urgence de l'Incident (incapacité à résoudre l'Incident dans les délais convenus par les SLA)
 - Le niveau d'expertise requis
- Acheminement à un niveau d'assistance supérieur pour disposer de personnel plus spécialisé, plus proche, avec des privilèges d'accès supérieurs (droits administrateurs, niveaux d'autorité technique, ...)

Escalade hiérarchique (verticale)

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

Diagramme des activités





Exploitation des services

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Evénements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

● Définition

▶ Cause d'un ou plusieurs Incidents

- Cause non forcément connue au moment de l'enregistrement du problème
 - Le processus de gestion des problèmes est alors chargé des nouvelles investigations

P

G

A

S

C

T

E

250

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● But

- ▶ Gérer le cycle de vie de tous les problèmes
 - En **minimisant leur impact** sur les Métiers
 - En **prévenant de façon proactive la récurrence** des incidents
 - En **cherchant l'origine** des incidents

● Objectifs

- ▶ Empêcher les Problèmes et les Incidents liés de se produire
- ▶ Eliminer les Incidents récurrents
- ▶ Réduire autant que possible l'impact des Incidents ne pouvant être évités

P

G

A

S

C

T

E

251

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

▶ La Gestion réactive

- Résolution des problèmes en réponse à un ou plusieurs incidents

▶ La Gestion proactive

- Identifier et de résoudre les problèmes et les erreurs connues avant d'autres incidents liés ne se produisent à nouveau.

● Concepts (1)

▶ Solution de Contournement (Workaround)

- Mode opératoire prédéfini pour réduire ou éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible
- .Documentées dans les enregistrements d'Erreurs Connues

▶ Erreur Connue (Known Error)

- Problème ayant une cause première et une solution de contournement documentées.
- Créée et gérée tout au long de leur cycle de vie par La Gestion des p
- Problèmes

● Dans les faits Créée dès que cela est utile

- ▶ Sans obligatoirement attendre que le diagnostic ait été effectué et/ou que la cause et/ou la solution de contournement ne soit identifiée

● Concepts (2)

▶ Base de données des Erreurs Connues (KEDB)

- Base de données contenant tous les enregistrements des Erreurs Connues.
- Créée et administrée **sous l'autorité de La Gestion des Problèmes**
- **Utilisée par La Gestion des Incidents** et La Gestion des Problèmes.
- **Fait partie** du Système de Gestion des Connaissances des Services (SKMS)

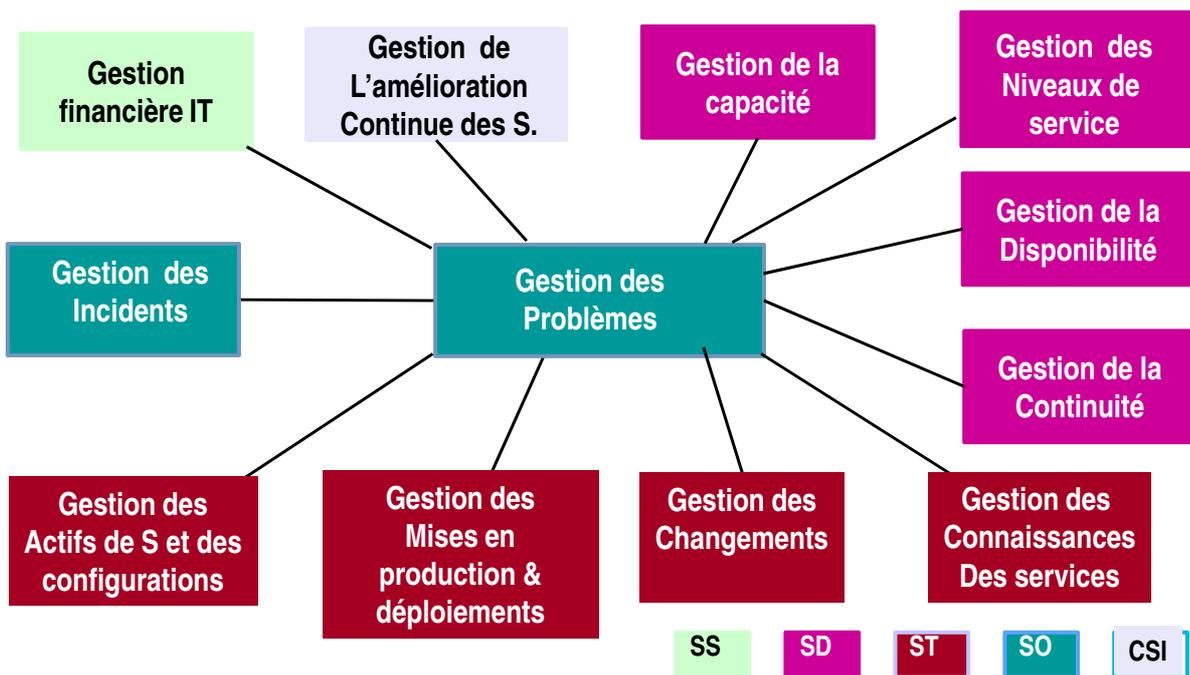
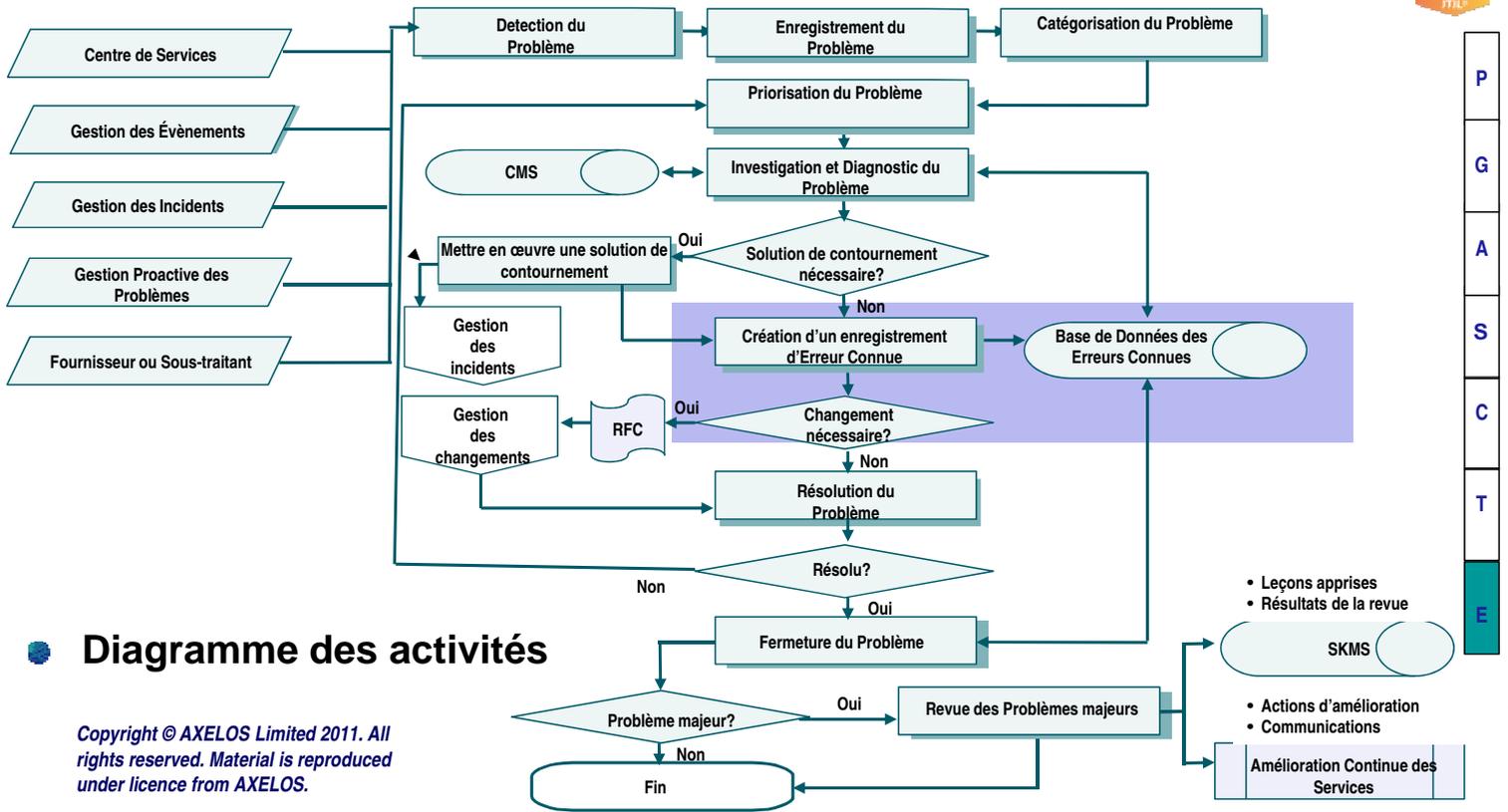
● Concepts (3)

▶ Problème majeur

- Problème à fort impact pour l'Organisation : ses critères de définition doivent être documentés.
- Il est « terminé » **après la revue du problème majeur** : elle contribue à l'amélioration continue en répondant à ces questions :
 - Le problème s'est-il terminé correctement ?
 - Que pouvons-nous améliorer ?
 - Comment éviter que cela ne se reproduise ?
 - Y a-t-il d'autres responsabilités ?
 - Doit-on mettre en place des actions de suivi ?

▶ Modèle de Problème

- Décrit les étapes prédéfinies et l'organisation pour traiter des types de problèmes déjà identifiés



Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Evénements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

P

G

A

S

C

T

E

258

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

Exécution des Requêtes

● Définition

- ▶ Les termes « **Exécution des Requêtes** » sont des termes génériques pour désigner :
 - principalement toutes les demandes de **changements standard** qui sont formulées directement par les utilisateurs
 - Mais aussi les demandes de travaux, de documentation, d'aide, de renseignements, les plaintes et les réclamations

P

G

A

S

C

T

E

259

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● But

- ▶ Gérer le cycle de vie **des demandes de services** venant des utilisateurs

● Objectifs

- ▶ **Maintenir la satisfaction client et utilisateur** en prenant en charge de manière professionnelle et optimisée les demandes de service standard (service request)
- ▶ **Fournir un point d'entrée de communication aux utilisateurs** pour demander et recevoir des services standard demandés avec un processus de qualification et d'autorisation préétabli
- ▶ **Approvisionner et fournir les composants** des services standard demandés (licences, logiciels, ...)
- ▶ **Fournir de l'information** aux utilisateurs et aux clients sur la disponibilité des services et la procédure pour les obtenir
- ▶ **Contribuer à la fourniture d'informations générales**, de réclamations et de commentaires

● Périmètre

- ▶ Demande de service dont le processus d'exécution peut être découpé en activités documentées dans un modèle de requête, modèle stocké dans le SKMS qui documente:
 - étapes, procédures, autorisations et circuits de validation identifiés pour faciliter la fourniture de la requête
- ▶ **Enregistrer, contrôler, coordonner et gérer** le cycle de vie des demandes de service standard
- ▶ Mettre en œuvre **une procédure d'autorisation** pour chaque demande de service
- ▶ **Définir un ensemble de critères** convenus de priorisation des demandes de service, alignés avec les objectifs de niveaux de service
- ▶ **Communiquer clairement** et de façon convenue sur les demandes de service et leur statut

■ Concept

▶ Auto assistance (« Self-Help »)

- utilisation de menus déroulants, correspondant à une liste de changements standard ou d'actions autorisés
- utilisation d'outil de téléchargement (certains changement standard)
- utilisation de logiciels pour exécuter des traitements prédéfinis et autorisés (décisionnel, par exemple)

Sommaire

- ▶ Introduction à la phase
- ▶ Les Fonctions
 - Présentation
 - Fonction Centre de services
 - Fonction Gestion des Opérations IT
 - Fonction Gestion Technique
 - Fonction Gestion des Applications
- ▶ Les processus
 - ▶ Gestion des Événements
 - ▶ Gestion des Incidents
 - ▶ Gestion des Problèmes
 - ▶ Exécution des Requêtes
 - ▶ Gestion des Accès

● But

- ▶ **Fournir les droits d'accès** dont les utilisateurs ont besoin pour utiliser un service ou un groupe de services.
- ▶ **Mettre en œuvre** les politiques et actions définies par La Gestion sécurité de l'informations IT.

● Objectif

- ▶ Gérer les accès aux services conformément aux politiques de la gestion de sécurité IT (ISM)
- ▶ Répondre de manière efficiente aux demandes d'octroi, modification, restriction de droits
- ▶ Surveiller l'usage des droits accordés

P

G

A

S

C

T

E

264

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Périmètre

- ▶ Mise en œuvre effective des politiques et obligations issues des processus de La Gestion de la sécurité de l'information et de La Gestion de la disponibilité.
- ▶ La Gestion des Accès s'assure que les droits sont donnés, mais pas de la disponibilité effective de ces données sur la période de couverture garantie
- ▶ Peut être exécuté par les fonctions de gestion technique et de gestion des applications ou via une fonction centralisée (centre de services ou gestion des opérations IT)

● Concepts

- ▶ Accès, identification, groupes, droits/habilitation...
- ▶ Circuits de validation, circuits RH (embauche, fin de contrat, etc.....)

P

G

A

S

C

T

E

265

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● But de l'Exploitation

- ▶ **Coordination et conduite** des activités et des processus nécessaires pour fournir et gérer les services à des niveaux convenus

● Les 4 Fonctions

- ▶ **Centre de Services:** local/central/virtuel/follow the sun
- ▶ **Fonction Gestion des Opérations IT**
 - Contrôle des opérations (supervision, job IT, ...)
 - Gestion des moyens généraux (Datacenter, environnements physiques, sites de secours, climatisations, ...)
- ▶ **Gestion Technique:** Fournit l'expertise technique et assure la gestion globale de l'infrastructure informatique – Gardien et garant des connaissances et de l'expertise technique
- ▶ **Gestion des Applications:** Responsable de la gestion des applications durant leur cycle de vie – Gardien et garant des connaissances et de l'expertise technique



● Processus

- ▶ **Gestion des Événements**
 - Fait / changement d'état significatif pour l'infrastructure et les services
 - Information / Alerte / Anomalie-exception
- ▶ **Gestion des Incidents**
 - **RETABLIR LE SERVICE**
 - Priorité=urgence + impact
- ▶ **Gestion des Problèmes**
 - **TROUVER LA CAUSE PREMIERE** et la **SOLUTION DEFINITIVE**
 - Erreur connue (dès que utile), Solution de contournement, KEDB
- ▶ **Exécution des Requêtes**
 - Demande de services standard - Modèle de requête – Self help
- ▶ **Gestion des Accès**
 - Droits – privilèges – habilitation



Sommaire

- Introduction et déroulement du cours
- Présentation d'ITIL
- Généralités et concepts
- L'Amélioration Continue des Services
- La Stratégie des Services
- La Conception des Services
- La Transition des Services
- L'Exploitation des Services
- Annexes



- ▶ **Liste des Annexes**
 - ▶ *Exemple de contenu de package de conception de service*
 - ▶ *Schéma de révision*
 - ▶ *Syllabus*
 - ▶ *Test blanc (questions /réponses)*
 - ▶ *Grilles de réponses*



● Besoins (issus de la Stratégie)

- ✚ Besoins fonctionnels 'high level'
- ✚ Applicabilité du Service (*qui ? où ? comment ?*)

● Design du service (Conception)

- ✚ Besoins fonctionnels détaillés
- ✚ SLR, Service Level requirement – expression des niveaux de service
- ✚ Besoins opérationnels
- ✚ Spécifications techniques détaillées
(*infrastructure, applications, métriques, processus, etc...*)
- ✚ Documentation
(*composants, transition, support, exploitation, utilisateur*)



270

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● « Evaluation » organisationnelle

(*Organisation readiness assesement*)

- ✚ Economies Métier
- ✚ Coûts / aspects financiers
- ✚ Aptitude de l'organisation à supporter le Service
(*toutes phases*)
- ✚ Besoins en compétences

● Plan Cycle de Vie

- ✚ Planning, coûts, ressources, outils, processus, objectifs, etc.
(*par phase*)
- ✚ Risques
- ✚ RACI
- ✚ Plans / besoins fournisseurs externes
- ✚ Interfaces avec autres Services
- ✚ Plans de formation et de communication



271

© 2014 Copyright of FCT Solutions unless otherwise stated

● Plan de Transition

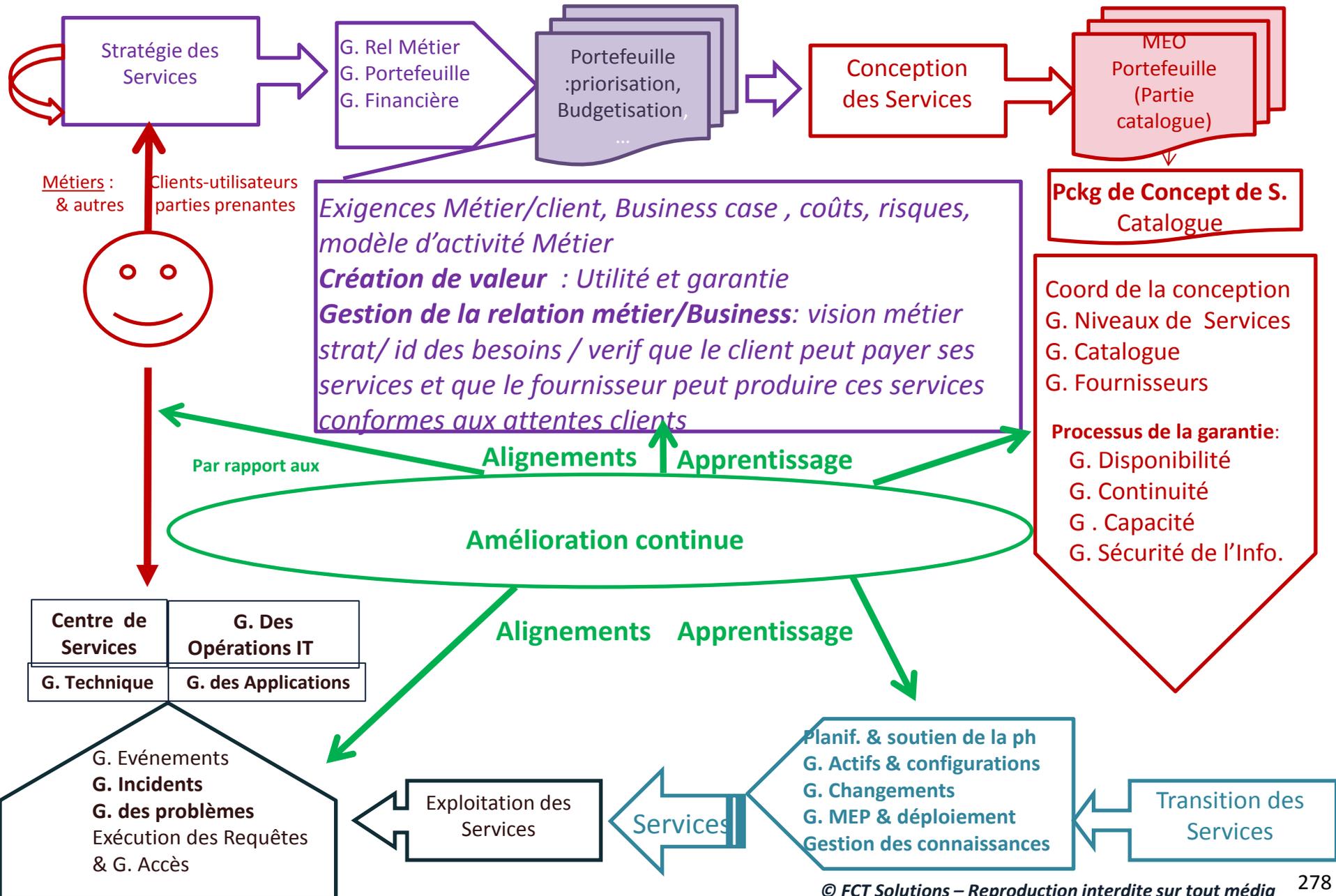
- ✚ Politique et plans de construction et de tests
- ✚ Politique et plan de déploiement
- ✚ Besoins (*HW, outils, technologies, méthodes, etc.*)

● Plan d'acceptation Opérationnelle

- ✚ Politique et plans
- ✚ Rapports, incidents résolus, erreurs connues, 'issue' / non conformités observées
(*c.a.d. tout ce que l'on connaît et qui sera utile à l'Exploitation*)

● Critères d'acceptation Opérationnelle du Service







Qualifications professionnelles pour

LES PRATIQUES ITIL[®] EN GESTION DES SERVICES

***Le Certificat ITIL Fondation
en gestion de services informatiques
PROGRAMME***

 **Official ITIL[®] Accreditor**

Le Swirl logo[™] est une marque commerciale du Cabinet Office
ITIL[®] est une marque commerciale du Cabinet Office

LE CERTIFICAT ITIL FONDATION EN GESTION DES SERVICES INFORMATIQUES

L'objectif du certificat ITIL Fondation en gestion de services informatiques est de certifier l'acquis des connaissances du candidat sur la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL et la compréhension des principes essentiels des pratiques ITIL pour la gestion des services.

Le certificat ITIL Fondation en gestion des services informatiques n'a *pas* pour but de permettre à ses détenteurs *d'appliquer* les pratiques ITIL pour la gestion des services sans conseil supplémentaire.

Le groupe cible

Le groupe cible du certificat ITIL Fondation en gestion des services informatiques est composé des :

- Individus ayant besoin d'une compréhension de base du cadre ITIL et de la façon dont il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la gestion des services informatiques au sein d'une organisation.
- Professionnels informatiques qui travaillent au sein d'une organisation ayant adopté et adapté ITIL et qui ont besoin d'être informés sur le sujet afin notamment de contribuer à un programme courant d'amélioration des services.

Ceci peut inclure, sans restriction, des professionnels de l'informatique, des gestionnaires business ou des propriétaires de processus business.

Objectifs d'apprentissage

À condition qu'ils complètent avec succès les différents composants de cet enseignement et de l'examen liés à la certification, les candidats peuvent s'attendre à acquérir la connaissance et une compréhension de :

- La pratique de la gestion des services (compréhension)
- Le cycle de vie des services ITIL (compréhension)
- Des concepts génériques et définitions (prise de connaissance)
- Les principes clés et modèles (compréhension)
- Les processus sélectionnés (prise de connaissance)
- Les fonctions sélectionnées (prise de connaissance)
- Les rôles sélectionnés (prise de connaissance)
- La technologie et l'architecture (prise de connaissance)
- Compétences et formation (prise de connaissance)

Le programme Fondation

Le programme accompagnera autant la conception, le développement et l'utilisation des supports de formation que l'orientation de la formation vers l'amélioration de la compréhension et de la compétence individuelle en gestion des services des TI, et ce comme décrit dans les publications *Stratégie des Services ITIL*, *Conception des Services ITIL*, *Transition des Services ITIL*, *Exploitation des Services ITIL*, *Amélioration Continue des Services ITIL*, *Introduction ITIL* et le *Glossaire ITIL*. Le programme a été conçu avec en tête la facilité de références, d'extension et d'actualisation.

Les candidats au certificat ITIL Fondation en gestion de services informatiques doivent compléter toutes les sections et passer avec succès l'examen correspondant pour réussir la certification.

Les prestataires de formation sont libres de structurer et d'organiser leurs cours de la façon qui leur semblent la plus appropriée, à condition que les sections ci-dessous soient traitées de façon suffisante. Il est fortement recommandé aux prestataires de formation de ne pas structurer leurs cours simplement en suivant l'ordre des sections de formation décrites dans ce document. Il a été conçu pour être flexible afin que les prestataires de formation puissent y ajouter de la valeur, selon le cas. Lorsque le cours est donné en classe, le nombre de jours d'étude recommandé est de 3, incluant possiblement l'examen final.

Les sections couvrent les sujets énumérés.

Partie	Contenu
ITILFND01	<p>La pratique de la gestion des services</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à définir le concept d'un <i>service</i> et à comprendre et expliquer le concept de gestion des services en tant que pratique.</p> <p>En particulier, les candidats doivent être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">01-1. Décrire le concept de meilleures pratiques dans le domaine public (SS 2.1.7, Fig 2.3)01-2. Décrire et expliquer pourquoi ITIL a du succès (SS 1.4)01-3. Définir et expliquer le concept de service (SS 2.1.1)01-4. Définir et expliquer le concept de clients internes et externes (SS 3.2.1.2)01-5. Définir et expliquer le concept de services internes et externes (SS 3.2.2.3)01-6. Définir et expliquer le concept de gestion des services (SS 2.1.2)01-7. Définir et expliquer le concept de gestion des services informatiques (SS 2.1.3)01-8. Définir et expliquer le concept de parties prenantes en gestion des services (SS 2.1.5)01-9. Définir processus et fonctions (SS 2.2.2, 2.2.3.1)01-10. Expliquer le modèle de processus et les caractéristiques des <i>processus</i> (SS 2.2.2, Fig 2.5) <p>La durée d'étude recommandée pour cette section est de 1h30 minimum.</p>
ITILFND02	<p>Le cycle de vie des services ITIL</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à comprendre la valeur du cycle de vie des services ITIL, comment les processus s'intègrent entre eux tout au long du cycle de vie et d'expliquer les objectifs, le périmètre et la valeur business pour chaque</p>

Partie	Contenu
	<p>phase du cycle de vie.</p> <p>En particulier, les candidats doivent être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> 02-2. Décrire la structure du cycle de vie des services (SS 1. Introduction jusqu'à 1.1, SS 1.2, Fig 1.1) 02-3. Rendre compte de l'objet, des objectifs et de la portée de la stratégie des services (SS 1.1.1, 1.1.2) 02-4. Expliquer brièvement quelle valeur apporte la stratégie des services au business (SS 1.1.4) 02-5. Rendre compte de l'objet, des objectifs et de la portée de la conception des services (SD 1.1.1, 1.1.2) 02-6. Expliquer brièvement quelle valeur apporte la conception des services au business (SD 1.1.4) 02-7. Rendre compte de l'objet, des objectifs et de la portée de la transition des services (ST 1.1.1, 1.1.2) 02-8. Expliquer brièvement quelle valeur apporte la transition des services au business (ST 1.1.4) 02-9. Rendre compte de l'objet, des objectifs et de la portée de l'exploitation des services (SO 1.1.1, 1.1.2) 02-10. Expliquer brièvement quelle valeur apporte l'exploitation des services au business (SO 1.1.4) 02-11. Rendre compte de l'objet principal, des objectifs et de la portée de l'amélioration continue des services (CSI 1.1.1, 1.1.2) 02-12. Expliquer brièvement quelle valeur apporte l'amélioration continue des services au business (CSI 1.1.4) <p>Il est recommandé que cet enseignement soit couvert au sein des autres sections.</p> <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 1 heure au minimum.</p>
ITILFND03	<p>Concepts génériques et définitions</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à définir certains termes clés et d'expliquer les concepts clés de la gestion des services.</p> <p>En particulier, les candidats doivent être capables de définir et d'expliquer les concepts clés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> 03-1. Utilité et garantie (SS 2.1.6) 03-2. Ressources, aptitudes et actifs (SS 2.2.1) 03-3. Portefeuille des services (SS 4.2.4.1, Fig 4.14) 03-4. Catalogue des services (types deux vues et trois vues) (SD 4.2.4.5, Fig 4.4, Fig 4.5) 03-5. Gouvernance (SS 2.3.1) 03-6. Dossier business (SS 3.6.1.1) 03-7. Gestion des risques (SS 5.6.5.1, 5.6.5.2) 03-8. Fournisseur de service (SS 2.1.4) 03-10. Fournisseur (SS 2.1.5) 03-11. Accord sur les niveaux de services (SLA) (SD 4.3.4) 03-12. Accord sur les niveaux opérationnels (OLA) (SD 4.3.4) 03-13. Contrat de sous-traitance (SD 4.8.4.2) 03-14. Package de conception de service (SD Appendice A) 03-15. Disponibilité (SD 4.4.4.3)

Partie	Contenu
	<p>03-16. Système de gestion des connaissances des services (SKMS) (ST 4.7.4.3) 03-17. Élément de configuration (CI) (ST 4.3.4.2) 03-18. Système de gestion des configurations (ST 4.3.4.3) 03-19. Bibliothèque des supports définitifs (DML) (ST 4.3.4.4) 03-20. Changement (ST 4.2.4.4) 03-21. Types de changements (standard, urgent et normal) (ST 4.2.4.3, 4.2.4.7, 4.2.5.11)</p> <p>03-24. Évènement (SO 4.1 1er paragraphe) 03-25. Alerte (Glossaire) 03-26. Incident (SO 4.2 1^{er} paragraphe) 03-27. Impact, urgence et priorité (SO 4.2.5.4) 03-28. Demande de service (SO 4.3 1^{er} paragraphe) 03-29. Problème (SO 4.4 1^{er} paragraphe) 03-30. Solution de contournement (SO 4.4.5.6) 03-31. Erreur connue (SO 4.4.5.7) 03-32. Base de données des erreurs connues (KEDB) (SO 4.4.7.2) 03-33. Le rôle de la communication dans l'exploitation des services (SO 3.6)</p> <p>03-35. Politique de mise en production (ST 4.1.4.2) 03-36. Types of services (SS 3.2.2.4, Tableau 3.5) 03-37. Propositions de changements (ST 4.2.4.6) 03-38. Registre CSI (CSI 3.4) 03-39. Résultats (SS 2.1.1) 03-40. Profils d'activité business (SS 4.4.5.2) 03-41. Clients et utilisateurs (SS 2.1.5) 03-42. Le Cycle de Deming (planifier, faire, vérifier, agir) (CSI 3.8, Fig 2.8)</p> <p>Il est recommandé que cet enseignement soit couvert au sein des autres sections.</p>
ITILFND04	<p>Principes clés et modèles</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à comprendre et à établir les principes clés et les modèles de gestion des services et de trouver l'équilibre entre certaines forces en opposition au sein de la gestion des services.</p> <p>En particulier, le candidat doit être capable de :</p> <p>Stratégie des services</p> <p>04-2. Décrire la création de valeur à travers les services (SS 3.2.3, 3.2.3.1, Fig 3.6, Fig 3.7, à l'exclusion de la section « Approche marketing »)</p> <p>Conception des Services</p> <p>04-3. Comprendre l'importance des personnes, des processus, des produits et des partenaires pour la gestion des services (SD 3.1.5, Fig 3.3) 04-4. Comprendre les cinq aspects majeurs de la conception des services (SD 3.1.1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solutions de services pour les services nouveaux ou modifiés • Systèmes de gestion de l'information et outils • Architectures technologiques et architectures de gestion • Les processus requis

Partie	Contenu
	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de mesures et métriques <p>Amélioration continue des services</p> <p>04-9. Expliquer l'approche d'amélioration continue des services (CSI 3.1, CSI 3.1.1, Fig 3.1)</p> <p>04-10. Comprendre le rôle de la mesure pour l'amélioration continue des services et expliquer les éléments clés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les relations entre les facteurs critiques de succès (CSF) et les indicateurs clés de performance (KPI) (CSI 5.5.1) • Bases de référence (CSI 3.9.1) • Types de métriques (métriques technologiques, métriques de processus, métriques de services) (CSI 5.5) <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 1h30 au minimum.</p>
ITILFND05	<p>Processus</p> <p>L'objet de cette partie est d'aider le candidat à comprendre comment les processus de gestion des services contribuent au cycle de vie des services, d'expliquer l'objet, les objectifs, le périmètre, les concepts de base, les activités et les interfaces pour quatre des processus principaux ainsi que d'énoncer l'objet, les objectifs et le périmètre de dix-huit des processus restants.</p> <p>La liste des activités à être incluses pour chaque processus est le minimum requis et ne doit pas être prise comme une liste exhaustive.</p> <p>En particulier, les candidats doivent être capable de :</p> <p>Stratégie des services</p> <p>05.2 Enoncer l'objet, les objectifs et le périmètre de :</p> <p>05-21. Gestion du portefeuille des services (SS 4.2.1, 4.2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le portefeuille des services (SS 4.2.4.1, Fig 4.14) <p>05-22. Gestion financière des services informatiques (SS 4.3.1, 4.3.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossier business (SS 3.6.1.1) <p>05-23. Gestion des relations business (SS 4.5.1, 4.5.2, Tableau 4.10)</p> <p>Conception des services</p> <p>05.3. Expliquer l'objet, les objectifs, le périmètre, les concepts de base, les activités de processus et les interfaces associés à :</p> <p>05-31. Gestion des niveaux de services (SLM) (SD 4.3.1, 4.3.2, 4.3.6.4)</p> <p>La liste suivante doit être évoquée :</p>

Partie	Contenu
	<ul style="list-style-type: none"> • SLA orientés service (SD 4.3.5.1) • SLA multi-niveaux (SD 4.3.5.1, Fig 4.7) • Exigences de niveau de service (SLR) (SD 4.3.5.2) • Tableau SLAM (SD 4.3.5.5, CSI Fig 4.4) • Revue de service (SD 4.3.5.6) • Plan d'amélioration des services (SIP) (SD 4.3.6.3) • La relation entre SLM et BRM (SD 4.3.2.1) <p>05.4 Enoncer l'objet, les objectifs et le périmètre de :</p> <p>05-41. Gestion du catalogue des services (SD 4.2.1, 4.2.2)</p> <p>05-42. Gestion de la disponibilité (SD 4.4.1, 4.4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du service (SD 4.4.4.2) • Disponibilité des composants (SD 4.4.4.2) • Fiabilité (SD 4.4.4.3) • Maintenabilité (SD 4.4.4.3) • Serviçabilité (SD 4.4.4.3) • Fonctions business vitales (VBF) (SD 4.4.4.3) <p>05-43. Gestion de la sécurité de l'information (ISM) (SD 4.7.1, 4.7.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique de sécurité de l'information (SD 4.7.4.1) <p>05-44. Gestion des fournisseurs (SD 4.8.1, 4.8.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catégories de fournisseurs (SD 4.8.5.3, Fig 4.28) <p>05-45. Gestion de la capacité (SD 4.5.1, 4.5.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacité (SD 4.5.6.3) • Gestion de la capacité business (SD 4.5.4.3) • Gestion de la capacité des services (SD 4.5.4.3) • Gestion de la capacité des composants (SD 4.5.4.3) <p>05-46. Gestion de la continuité des services informatiques (SD 4.6.1, 4.6.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objet de l'analyse d'impact sur le business (BIA) (SD 4.6.5.2) • Évaluation des risques (SD 4.6.5.2) <p>05-47 Coordination de la conception (SD 4.1.1, 4.1.2)</p> <p>Transition des Services</p> <p>05-05 Expliquer l'objet, les objectifs, le périmètre, les concepts de base, les activités de processus et les relations associés à :</p> <p>05-51. Gestion des changements (ST 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4.6, 4.2.6.5)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de demandes de changements (ST 4.2.4.3) • Modèles de changements (ST 4.2.4.5) • Planification de rattrapage (ST 4.2.4.8) • Comité consultatif sur les changements / comité consultatif sur les

Partie	Contenu
	<p>changements urgents (ST 4.2.5.10, 4.2.5.11)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cycle de vie d'un changement normal (ST 4.2.5, Fig 4.2) <p>05-06 Enoncer l'objet, les objectifs et le périmètre de :</p> <p>05-61. Gestion des déploiements et des mises en production (ST 4.4.1, 4.4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quatre phases de déploiement et mise en production (ST 4.4.5, Fig 4.23) <p>05-62. Gestion de la connaissance (ST 4.7.1, 4.7.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Données-vers-informations-vers-connaissances-vers-sagesse (DIKW) & SKMS (ST 4.7.4.2, 4.7.4.3, Fig 4.36) <p>05-63. Gestion des actifs de service et des configurations (SACM) (ST 4.3.1, 4.3.2)</p> <p>05-64. Planification et support à la transition (ST 4.1.1, 4.1.2)</p> <p>Exploitation des services</p> <p>05-7 Expliquer l'objet, les objectifs, le périmètre, les concepts de base, les activités de processus et les relations associés à :</p> <p>05-71. Gestion des incidents (SO 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4.2, 4.2.5, 4.2.6.4)</p> <p>05-72. Gestion des problèmes (SO 4.4.1, 4.4.2, 4.4.4.2, 4.4.5, 4.4.6.4), à l'exclusion de la section sur les techniques d'analyse des problèmes.</p> <p>05-08 Enoncer l'objet, les objectifs et le périmètre de :</p> <p>05-81. Gestion des évènements (SO 4.1.1, 4.1.2)</p> <p>05-82. Exécution des requêtes (SO 4.3.1, 4.3.2)</p> <p>05-83. Gestion des accès (SO 4.5.1, 4.5.2)</p> <p>Amélioration continue des services</p> <p>05-9 Enoncer l'objet, les objectifs et le périmètre de :</p> <p>05-91. Le processus d'amélioration en sept étapes (CSI 3.9.3.1, 4.1, 4.1.1, 4.1.2, Fig 3.4)</p> <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 10 heures 45 minutes au minimum.</p>
ITILFND06	<p>Fonctions</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à expliquer le rôle, les objectifs, les structures organisationnelles de la fonction centre des services et d'énoncer le rôle, les</p>

Partie	Contenu
	<p>objectifs et le chevauchement de trois autres fonctions.</p> <p>En particulier, les candidats doivent être capable de :</p> <p>06-1. Expliquer le rôle, les objectifs et les structures organisationnelles de</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fonction centre des services (SO 6.3, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, Figs 6.2, 6.3, 6.4) <p>06-2. Énoncer le rôle et les objectifs de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fonction gestion technique (SO 6.4.1, 6.4.2) • La fonction gestion des applications (SO 6.6.1, 6.6.2) avec le développement d'applications (SO 6.6.6.1, Tableau 6.2) • La fonction gestion des opérations informatiques (contrôle des opérations informatiques et gestion des moyens généraux (SO 6.5.1, 6.5.2) <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 1 heure au minimum.</p>
ITILFND07	<p>Rôles</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à établir et à être au courant des responsabilités de certains rôles clés de la gestion des services.</p> <p>En particulier, les candidats doivent être capable de :</p> <p>07-1. Établir le rôle et les responsabilités du</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propriétaire du processus (SD 6.3.2) • Gestionnaire du processus (SD 6.3.3) • Praticien du processus (SD 6.3.4) • Propriétaire du service (SD 6.3.1) <p>07-2. Reconnaître le modèle de responsabilités répondant, responsable, consulté, informé (RACI) et expliquer son rôle dans la création de la structure organisationnelle. (SD 3.7.4.1, tableau 3.2, pas RACI-VS ou RASCI)</p> <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 45 minutes au minimum.</p>
ITILFND08	<p>Technologie et architecture</p> <p>L'objectif de cette section est d'aider le candidat à</p> <p>08-2. Comprendre comment l'automatisation des services aide à accélérer les processus de gestion des services. (SS 7.1)</p> <p>Il est recommandé que cet enseignement soit couvert au sein des autres sections.</p>

Partie	Contenu
ITILFND09	<p>Compétences et formation</p> <p>09-1. Compétences et aptitudes en gestion des services (SD 6.5.1) 09-2. Cadre de compétences et aptitudes (SD 6.5.2) 09-3. Formation (SD 6.5.3)</p> <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 15 minutes au minimum.</p>
ITILFND10	<p>Examen blanc</p> <p>L'objet de cette section est d'aider le candidat à réussir l'examen ITIL Fondation.</p> <p>En particulier, les candidats doivent :</p> <p>10-1. Passer au minimum un examen blanc d'ITIL Fondation</p> <p>La durée d'étude recommandée pour cette partie est de 2 heures au minimum en incluant la période de révision.</p>

Format de l'examen

Ce programme est accompagné d'un examen pour lequel le candidat doit obtenir un score de passage pour réussir la certification d'ITIL Fondation en gestion de services informatiques.

Type	Choix multiples, 40 questions. Les questions sont sélectionnées à partir de la base de questions pour l'examen d'ITIL Fondation en gestion de services informatiques.
Durée	Maximum de 60 minutes pour tous les candidats dans leur langue respective
Dispositions donnant droit à un délai supplémentaire en vertu de critères linguistiques	Les candidats passant un examen : <ul style="list-style-type: none">• dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle ont 75 minutes pour terminer l'examen et sont autorisés à utiliser un dictionnaire
Prérequis	Une formation accréditée « ITIL Fondation » est fortement recommandée mais ce n'est pas une condition requise.
Surveillé	Oui
A livre ouvert	Non
Score pour réussir	65 % (26 sur 40)
Livraison	Cet examen est disponible en format en ligne ou sur papier.



ITIL® Examen Fondation

Échantillon d'examen B, version 5.1

Choix multiples

Instructions

1. Essayez de répondre aux 40 questions.
2. Vos réponses doivent être inscrites sur la grille de réponses fournie.
3. Vous avez 60 minutes pour compléter cet examen.
4. Vous devez donner au moins 26 bonnes réponses sur 40 (65 %) pour réussir cet examen.

© AXELOS Limited 2012
Tous droits réservés.

La reproduction de ce matériel nécessite l'autorisation d'AXELOS Limited.
Le logo la spirale TM (Swirl logo™) est une marque d'AXELOS Limited

ITIL® est une marque déposée d' AXELOS Limited

- 1 Lors de la négociation des accords sur les niveaux de service (SLA), la gestion des niveaux de service pourrait prendre en considération de l'information venant de quels processus ?
- a) Tous les autres processus ITIL
 - b) Seulement la gestion de la capacité et la gestion de la disponibilité
 - c) Seulement la gestion des incidents et la gestion des problèmes
 - d) Seulement la gestion des changements et la gestion des déploiements et des mises en production
- 2 Lequel des énoncés suivants sur les changements standards est INCORRECT ?
- a) Ils sont préautorisés par la gestion des changements
 - b) Ils suivent une procédure ou une instruction de travail
 - c) Leur risque est faible
 - d) Ils doivent être mis en œuvre le plus tôt possible
- 3 Parmi les énoncés suivants concernant le centre de services, lesquels sont CORRECTS ?
- 1. Il fournit un point de contact unique entre le fournisseur de service et les utilisateurs
 - 2. Il gère les incidents et les demandes de service
 - 3. Il s'agit d'un processus de gestion des services
 - 4. Le personnel du centre de services essaie de restaurer le service aussi rapidement que possible
- a) Tous ces énoncés
 - b) 1, 2 et 4 seulement
 - c) 2 et 4 seulement
 - d) 2 et 3 seulement

- 4 Parmi les énoncés suivants concernant les fonctions, lesquels sont CORRECTS ?
1. Ils peuvent inclure des outils
 2. Ce sont des groupes qui utilisent des ressources pour mener à bien une ou plusieurs activités
 3. Une personne ou un groupe peut remplir plusieurs fonctions
 4. Comparés aux processus, ils sont plus onéreux à mettre en œuvre
- a) 1, 2 et 3 seulement
 - b) 1, 2 et 4 seulement
 - c) Tous ces énoncés
 - d) Aucun
- 5 Parmi les descriptions suivantes, laquelle décrit LE MIEUX les activités effectuées par la gestion des moyens généraux (facilities management) ?
- a) La gestion des services informatiques considérés comme étant des « commodités », tels que les imprimantes ou l'accès au réseau
 - b) Des conseils et des recommandations aux opérations informatiques sur la méthodologie et les outils pour la gestion des services informatiques
 - c) La gestion de l'environnement informatique physique, tel qu'un centre de traitement de données ou une salle informatique
 - d) L'approvisionnement et l'entretien des outils utilisés par le personnel des opérations informatiques afin de maintenir l'infrastructure
- 6 Quel processus peut aider à identifier et résoudre des incidents et problèmes associés à la performance d'un service ou d'un composant ?
- a) La gestion de la capacité
 - b) La gestion des fournisseurs
 - c) La gestion de la technologie
 - d) La gestion des changements
- 7 Lequel des énoncés suivants concernant la base de données des erreurs connues (KEDB) est LE PLUS juste ?
- a) La KEDB est la même base de données que le système de gestion des connaissances des services (SKMS)
 - b) La KEDB devrait être utilisée pendant la phase de diagnostic des incidents afin d'accélérer le processus de résolution
 - c) Il faut prendre soin d'éviter la duplication des enregistrements dans la KEDB. Ceci peut être accompli en octroyant le droit de créer de nouveaux enregistrements à autant de techniciens que possible
 - d) L'accès à la KEDB devrait être limité au centre de services

- 8 Lesquels des énoncés suivants sur les indicateurs clés de performance (KPI) et les métriques sont CORRECTS ?
1. Les métriques de services mesurent un service de bout en bout
 2. Chaque KPI devrait être lié à un facteur critique de succès
 3. Des métriques peuvent être utilisées afin d'identifier des opportunités d'amélioration
 4. Les KPI peuvent être qualitatifs ou quantitatifs
- a) 1 seulement
 - b) 2 et 3 seulement
 - c) 1, 2 et 4 seulement
 - d) Tous les énoncés
- 9 Parmi les énoncés suivants, lequel maintient les relations entre tous les composants de service ?
- a) Le plan de capacité
 - b) La bibliothèque des supports définitifs
 - c) Le système de gestion des configurations
 - d) Un accord sur les niveaux de service
- 10 Une demande d'un client pour un nouveau service doit-elle TOUJOURS être satisfaite ?
- a) Oui – s'il s'agit d'un client externe car les clients externes paient pour le service
 - b) Non – s'il s'agit d'un client interne car les clients internes ne paient pas toujours pour le service
 - c) Non – il est de la responsabilité du fournisseur de service d'effectuer une vérification au préalable avant que les demandes ne soient satisfaites
 - d) Oui – le fournisseur de service doit s'assurer que toutes les demandes pour de nouveaux services sont satisfaites
- 11 Le(s)quel des énoncés suivants sont corrects ?
1. La gestion des problèmes peut soutenir le centre de services par la provision des erreurs connues afin d'accélérer la résolution des incidents
 2. La gestion des problèmes est la source unique d'informations pour la gestion des niveaux de services sur l'impact des changements
- a) 1 seulement
 - b) 2 seulement
 - c) Tous les deux
 - d) Aucun

- 12 Une panne se produisant sur un système est détectée par un outil de surveillance. Ce système soutient un service informatique en production. A quel moment devrait-on soumettre un incident ?
- a) Uniquement après que des utilisateurs aient remarqué la panne
 - b) Un incident ne devrait pas être soumis si les techniciens ont déjà constaté cette panne dans le passé et une solution de contournement existe
 - c) Uniquement si la panne provoque le non-respect d'un niveau de service
 - d) Immédiatement afin de limiter ou de prévenir un impact sur les utilisateurs
- 13 Parmi les éléments suivants, lesquels pourraient être considérés comme des parties prenantes dans le cadre d'un projet de gestion de services ?
- 1. Les utilisateurs
 - 2. Les clients
 - 3. Les fournisseurs
 - 4. Les fonctions
- a) 1 et 2 seulement
 - b) 3 et 4 seulement
 - c) 2 et 4 seulement
 - d) Tous
- 14 La gestion des actifs de service et des configurations doit assurer l'exécution desquelles des activités suivantes ?
- 1. Les éléments de configuration (CI) sont identifiés
 - 2. Les éléments de configuration (CI) ont des bases de références
 - 3. Les changements apportés aux éléments de configuration sont contrôlés
- a) Toutes
 - b) 1 et 2 seulement
 - c) 1 et 3 seulement
 - d) 2 et 3 seulement

- 15 Parmi les aspects ci-dessous de conception des services, lesquels doivent être envisagés lors de la conception d'une solution de service ?
1. Méthodes de mesure et métriques
 2. Outils et systèmes d'information de gestion
 3. Architectures technologiques
 4. Les processus requis
- a) 1 et 2 seulement
 - b) 2 et 3 seulement
 - c) 2, 3 et 4 seulement
 - d) Tous
- 16 Lequel des énoncés suivants est CORRECT pour TOUT processus ?
- a) La définition des fonctions fait partie de sa conception
 - b) Il délivre des résultats à un client ou à une partie prenante
 - c) Il est effectué par un fournisseur de services externe pour soutenir un client
 - d) Il est une unité organisationnelle responsable de résultats spécifiques
- 17 Quel processus est en premier lieu responsable de l'assemblage, de la construction, des tests et du déploiement des services ?
- a) La planification et support à la transition
 - b) La gestion des déploiements et des mises en production
 - c) La gestion des actifs de services et des configurations
 - d) La gestion du catalogue des services
- 18 Lequel des énoncés suivants est LE MEILLEUR exemple d'une solution de contournement ?
- a) Un technicien installe un script pour rediriger l'impression sur une imprimante de rechange jusqu'à ce qu'une solution permanente soit appliquée
 - b) Un technicien essaie différentes méthodes afin de résoudre l'incident. L'une d'elles réussit, bien qu'il ne sache pas laquelle
 - c) Après avoir informé le centre de services de l'incident, l'utilisateur travaille sur des tâches alternatives pendant que le problème est identifié et résolu
 - d) Un équipement fonctionne de façon intermittente, permettant à l'utilisateur de continuer de travailler à un niveau de performance dégradé pendant que le technicien diagnostique l'incident

- 19 La technologie pourrait aider lesquels des domaines suivants ?
1. La gestion des requêtes
 2. La gestion du catalogue des services
 3. La détection et la surveillance
 4. La conception et la modélisation
- a) 1, 2 et 3 seulement
 - b) 1, 3 et 4 seulement
 - c) 2, 3 et 4 seulement
 - d) Tous
- 20 Parmi les énumérations suivantes des quatre étapes du Cycle de Deming, laquelle est CORRECTE ?
- a) Planifier, Mesurer, Surveiller, Rapporter
 - b) Planifier, Vérifier, Réagir, Implémenter
 - c) Planifier, Faire, Agir, Auditer
 - d) Planifier, Faire, Vérifier, Agir
- 21 Quels sont les deux processus qui seront LE PLUS impliqués dans la négociation et l'accord sur les contrats pour la fourniture d'une capacité de reprise visant à appuyer les plans de continuité ?
- a) La gestion des niveaux de service et la gestion de la capacité
 - b) La gestion des fournisseurs et la gestion des niveaux de service
 - c) La gestion de la continuité des services informatiques et la gestion des niveaux de service
 - d) La gestion de la continuité des services informatiques et la gestion des fournisseurs
- 22 Quelle est LA MEILLEURE définition d'un modèle d'incident ?
- a) Le gabarit qui définit le formulaire de saisie d'incident afin de soumettre des incidents
 - b) Un type d'incident impliquant un type d'élément de configuration (CI) standard (ou modèle)
 - c) Un ensemble d'étapes prédéfinies à suivre lorsqu'il faut traiter un type connu d'incident
 - d) Un incident facile à résoudre

- 23 Quels rôles sont définis dans le modèle RACI ?
- a) Responsable, Imputable (Accountable), Consulté, Informé
 - b) Responsable, Atteignable, Consulté, Informé
 - c) Réaliste, Imputable (Accountable), Consulté, Informé
 - d) Responsable, Imputable (Accountable), Corrigé, Informé
- 24 Quelle phase du cycle de vie des services détermine quels services devraient être offerts, et à qui ?
- a) L'amélioration continue des services
 - b) L'exploitation des services
 - c) La conception des services
 - d) La stratégie des services
- 25 L'amélioration continue des services fournit des conseils sur lesquels des énoncés suivants ?
1. Comment améliorer l'efficacité et l'efficience des processus
 2. Comment améliorer des services
 3. L'amélioration de toutes les étapes du cycle de vie des services
- a) 1 et 2 seulement
 - b) 1 et 3 seulement
 - c) 2 et 3 seulement
 - d) Tous
- 26 Lequel des énoncés ci-dessous est un type d'accord de niveaux de service (SLA), tel que décrit dans le livre ITIL Conception des Services ?
- a) SLA orienté priorité
 - b) SLA orienté technologie
 - c) SLA orienté localisation
 - d) SLA orienté client

- 27 Lequel des énoncés suivants est la MEILLEURE définition d'un événement ?
- a) Une occurrence lors de laquelle un seuil de performance a été dépassé et un niveau de service convenu a été impacté
 - b) Un changement d'état qui est significatif pour la gestion d'un service informatique
 - c) Une défaillance système connue qui génère plusieurs rapports d'incidents
 - d) Une rencontre planifiée avec les clients et le personnel TI pour annoncer un nouveau service ou un programme d'amélioration
- 28 Parmi les parties prenantes suivantes, laquelle est LA MIEUX placée pour définir la valeur d'un service ?
- a) Les clients
 - b) Le senior management TI
 - c) La gestion financière des services informatiques
 - d) Les fournisseurs
- 29 Lequel des énoncés suivants devrait être traité en tant qu'incident ?
1. Un utilisateur ne peut pas accéder à un service pendant les heures de service
 2. Un membre autorisé du personnel TI ne peut pas accéder à un service pendant les heures de service
 3. Un composant du réseau tombe en panne mais l'utilisateur n'est pas conscient d'une perturbation de service
 4. Un utilisateur contacte le centre de services au sujet de la lenteur d'une application
- a) Tous
 - b) 1 et 4 seulement
 - c) 2 et 3 seulement
 - d) Aucun
- 30 Lequel des énoncés suivants à propos d'un modèle de changement est CORRECT ?
- a) Il ne devrait PAS être utilisé pour des changements urgents
 - b) Il devrait être construit lorsqu'un changement significatif est requis
 - c) Il définit les étapes qui devraient être suivies afin de traiter un type particulier de changement
 - d) Les procédures d'escalade sont exclues de la portée de celui-ci

- 31 L'approche d'amélioration continue des services (CSI) utilise un certain nombre de techniques. Laquelle des techniques suivantes aiderait LE MIEUX un business à comprendre « où sommes-nous maintenant ? » ?
- a) Revoir les facteurs critiques de succès
 - b) Comprendre la vision du business
 - c) Effectuer une évaluation de référence
 - d) Consulter le registre de l'amélioration continue des services (CSI)
- 32 Quels sont les processus de l'exploitation de services manquants dans la liste ci-dessous ?
- 1. La gestion des incidents
 - 2. La gestion des problèmes
 - 3. La gestion des accès
 - 4. ?
 - 5. ?
- a) La gestion des événements et l'exécution des requêtes
 - b) La gestion des événements et le centre de services
 - c) La gestion des moyens généraux (facilities management) et la gestion des événements
 - d) La gestion des changements et la gestion des niveaux de service
- 33 Laquelle des étapes du cycle de vie des services fournit un cadre afin d'évaluer les aptitudes de service et les profils de risque avant le déploiement de nouveaux services ou de services modifiés ?
- a) La stratégie des services
 - b) L'amélioration continue des services
 - c) La transition des services
 - d) L'exploitation des services

- 34 Lesquelles des activités suivantes est-ce qu'un propriétaire de service devrait prendre en charge ?
1. Représenter un service spécifique à travers l'organisation
 2. Mettre à jour le système de gestion des configurations (CMS) après un changement
 3. Aider à identifier des améliorations au service
 4. Représenter un service spécifique lors des réunions du comité consultatif sur les changements (CAB)
- a) 2, 3 et 4 seulement
 - b) Toutes
 - c) 1, 2 et 3 seulement
 - d) 1, 3 et 4 seulement
- 35 Lequel des énoncés suivants n'est PAS un objectif ou objet de la gestion de la disponibilité ?
- a) Surveiller et établir des rapports sur la disponibilité de composants
 - b) Assurer que la disponibilité des services correspond aux besoins convenus avec le business
 - c) Évaluer l'impact des changements sur le plan de disponibilité
 - d) Assurer que les plans de continuité business sont alignés sur les objectifs du business
- 36 Lequel des énoncés suivants est une description CORRECTE des « quatre P » de la conception des services ?
- a) Un processus de quatre étapes pour la conception d'une gestion des services efficace
 - b) Une définition des personnes et produits nécessaires à la réussite de la conception
 - c) Un ensemble de questions qui devraient être posées lors de la revue des spécifications de conception
 - d) Les quatre principaux domaines qui doivent être considérés dans la conception des services

- 37 Laquelle des descriptions suivantes décrit LE MIEUX une revue de problème majeur ?
- a) Animée par un gestionnaire des problèmes, une revue de problème majeur est destinée à attribuer la faute après avoir trouvé une solution au problème
 - b) Une revue de problème majeur est effectuée dans le cadre du comité consultatif sur les changements (CAB) par le gestionnaire des changements. Elle est menée après l'acceptation de la demande de changement (RFC) pour résoudre le problème
 - c) Une revue de problème majeur est animée par le gestionnaire du centre de services afin que des enseignements puissent être tirés après résolution d'un problème majeur.
 - d) Animée par le gestionnaire des problèmes, la revue est menée afin que des enseignements puissent être tirés du problème majeur et pour former et sensibiliser le personnel de support
- 38 Lequel des énoncés suivants à propos de la gestion des fournisseurs est INCORRECT ?
- a) La gestion des fournisseurs négocie les accords sur les niveaux opérationnels (OLA)
 - b) La gestion des fournisseurs s'assure que les fournisseurs atteignent les attentes du business
 - c) La gestion des fournisseurs conserve des informations dans un système d'information de gestion des fournisseurs et des sous-traitants
 - d) La gestion des fournisseurs négocie les accords externes pour soutenir la fourniture des services
- 39 Lequel des énoncés ci-dessous est un objet premier de la gestion des relations business ?
- a) Réaliser des activités opérationnelles pour soutenir les services
 - b) S'assurer que toutes les cibles contenues dans les accords sur les niveaux de service sont atteintes
 - c) Maximiser la valeur contractuelle et l'efficacité opérationnelle des services fournis
 - d) Comprendre les besoins du client et s'assurer qu'ils sont satisfaits
- 40 Lequel des énoncés suivants est un objectif du processus de coordination de la conception ?
- a) S'assurer que les cibles en matière de disponibilité des services sont atteintes
 - b) Définir, documenter, convenir, surveiller, mesurer et revoir les niveaux de service
 - c) Fournir et tenir à jour une seule source d'informations cohérentes sur tous les services opérationnels
 - d) Surveiller et améliorer la performance de l'étape du cycle de vie de conception des services

Réponses pour le Questionnaire ITIL 2011 - B

Question	Réponse Ok	Référence Support FCT	Commentaires	Référence publication ITIL
1	A	Conception - S (Slide) 130 SLM	le SLM a besoin de consulter tous les autres processus pour vérifier que les cibles sont réalistes et atteignables	SD 4.3.5.2
2	D	Gestion des Chgts, S 197	Le changement standard est simplement "pré autorisé"	ST 4.2.4.3
3	B	227 et suivants	Le centre de services est une FONCTION et non un processus	SO 6.3.2
4	A	Généralités, S 39 & 42	Les fonctions ne sont pas décrites comme étant plus onéreuses que les processus.	SS 2.2.3.1
5	C	Exploitation, les fonctions S 232	La gestion des moyens généraux fait référence à l'environnement physique IT : salle d'ordinateurs, datacenter	SO 6.5.1
6	A	Conception, gestion de la capacité, S 152	Les questions liées à la performance font partie du scope de la gestion de la capacité	SD 4.5.2
7	B	Exploitation, gestion des problèmes S 254	La KEDB fait partie du SKMS, oui mais elle est utilisée par les équipes de niveau 1 lors du diagnostic initial (Gestion des incidents)	SO 4.4.7.2
8	D	Amélioration continue, S 74,75,76	toutes ces propositions sont décrites dans le support	CSI 4.1.12
9	C	Gestion des Actifs de S. et des configurations, S 184 et suivantes	c'est le système de gestion des configurations qui maintient les relations entre les composants	ST 4.3.4.3
10	C	Généralités & stratégie, S 25 & 89	C'est au fournisseur de services de s'assurer qu'il peut fournir le service ou non tel qu'il est demandé par le client interne ou externe	SS 3.2.1.2
11	A	Exploitation, gestion des problèmes, S 250 et suivantes	La gestion des problèmes propose des changements (solutions de contournement ou correctifs) et va les suivre de bout en bout. Elle ne gère pas les changements issus d'autres processus	SO 4.4.6.4
12	D	Exploitation, gestion des incidents, S 240	Un incident est déclaré même s'il n'a pas encore d'impact sur les utilisateurs.	SO 4.2.5

Question	Réponse Ok	Référence Support FCT	Commentaires	Référence publication ITIL
13	D	Présentation, S 22	Les parties prenantes peuvent être internes ou externes. Ce sont des personnes, des groupes/équipes, des fonctions (centre de services par exemple) concernés dans le déroulement du processus (cibles, activités, etc)	SO 4.2.5
14	A	Transition, gestion des Actifs de S et des Conf., S 185	Toutes les affirmations sont vraies	ST 4.3.2
15	D	Conception, S 117	Ce sont les 5 aspects majeurs de la phase de conception	SD 3.1.1
16	B	Généralités, S 41	Tout processus délivre des résultats pour des clients ou des parties prenantes.Ce sont 2 des 4 caractéristiques d'un processus.	SS 2.2.2
17	B	Transition, gestion des MEP et des déploiements, S206	Toutes ces activités sont celles du processus des mises en production et des déploiements	ST 4.4.2
18	A	Exploitations, Gestion des incidents S 247 , Gestion des problèmes, S 254	cette réponse est un bon exemple de la mise en place d'une solution de contournement, qui dépanne même ponctuellement	SO 4.4.5.6
19	D	Généralités, S 61	la technique/technologie aide /facilite les activités de tous ces domaines	SS 7.1
20	D	Amélioration continue, S 72	C'est bien le PDCA,Planifier, faire, vérifier, agir	CSI 3.8
21	D	Conception, Gestion des fournisseur S 145 gestion de la continuité, S 164	La gestion des fournisseurs gère la négociation du contrat, la gestion de la continuité apporte l'expertise face au sous-traitant	SD 4.6.1
22	C	Exploitation, Gestion des Incidents S 244	un modèle d'incident décrit bien des étapes prédéfinies à mettre en œuvre	SO 4.2.4.2
23	A	Généralités, S 45	RACI, Responsable, Accountable, Consulted, Informed	SD 3.7.4.1
24	D	Stratégie, S 85	Décider quel service, à quel client fait bien partie de la stratégie des services	SS 1.1.1
25	D	Amélioration continue, S 68	Le CSI fait ses recommandations pour tous les processus et phases, elle identifie les améliorations etc.	CSI 1.1.1
26	D	Conception, Gestion des niveaux de services, S 138	Il n'y a que 3 types de SLAs : centré service, centre client, multi niveaux	SD 4.3.5.1

Question	Réponse Ok	Référence Support FCT	Commentaires	Référence publication ITIL
27	B	Exploitation, gestion des événements, S 236 et suivantes	A et la C sont plus des types d'événements. la D est fantaisiste.	SO 4.1
28	A	Stratégie, S 88	C'est le client qui exprime le besoin d'un nouveau service et ce qu'il en attend. En résumé, valeur définie en termes métiers, créée via l'utilité et la garantie	SS 3.2.3
29	A	Exploitation, gestion des incidents, S240	toutes ces propositions sont justes. Un incident peut être déclaré par tous, c'est aussi bien une panne qu'une altération importante de la performance, et dans tous les cas, même s'il n'y a pas d'impact encore pour les utilisateurs.	SO 4.2
30	C	Transition, gestion des changements, S 200	Un modèle de changement décrit bien des étapes prédéfinies à mettre en œuvre. Il est créé dès lors qu'une catégorie de changement revient régulièrement, quelque soit son type. Les procédures d'escalades y seront incluses.	ST 4.2.4.5
31	C	Amélioration continue, S 73	savoir "où nous sommes" (étape 2) c'est faire l'évaluation de référence (après avoir bien identifié la vision métier, étape 1)	CSI 3.1.1
32	A	Généralités, S 59	Il manque en effet : Evénements et requêtes. Attention, le centre de services est une fonction, les moyens généraux font partie de la fonction gestion des opérations. Les autres ne font partie de l'Exploitation des services	SO 4.1.1
33	C	Transition, S 178	Le déploiement d'un nouveau service fait partie du périmètre de la phase de Transition.	ST 1.1.1
34	D	Généralités, S 51	les 1, 3 et 4 sont justes pour le propriétaire de service. La prop. 2 est à la charge du processus de gestion des actifs et des configurations	SD 6.3.1.1
35	D	Conception, Gestion de la continuité, S 164	cette réponse est une responsabilité de la gestion de la continuité.	SD 4.4.1

Question	Réponse Ok	Référence Support FCT	Commentaires	Référence publication ITIL
36	D	Conception, S 116	Les 4p sont bien les domaines à considérer pour réussir la conception d'un service. Ce ne sont pas des processus ni des questions à se poser. La B décrit 2 des 4 seulement.	SD 3.1.5
37	D	Exploitation, gestion des problèmes, S 255	La revue du problème majeur a des fins d'amélioration continue, et est forcément menée par la gestion des problèmes.	SO 4.4.5.10
38	A	Conception, gestion des niveaux de services, S 132, gestions des fournisseurs, S 145	La gestion des fournisseurs gère les contrats. Les OLA font parties du périmètre de la gestion des niveaux de services.	SD 4.8.1
39	D	Stratégie, gestion de la relation métier, S 103	Le processus de gestion de la relation métier doit bien vérifier que le fournisseur de services peut fournir les services tels que les métiers en ont besoin	SS 4.5.1
40	D	Conception, coordination de la conception, S 122	Le processus coordination de la conception couvre la phase. La réponse A est liée à la gestion de la disponibilité, la B est liée à la gestion des niveaux de services, la C est liée à la gestion du catalogue	SD 4.1.1

GRILLE 1

GRILLE 2

Q	A	B	C	D	Rép.	1 ou 0		Q	A	B	C	D	Rép.	1 ou 0	
1								1							
2								2							
3								3							
4								4							
5								5							
6								6							
7								7							
8								8							
9								9							
10								10							
11								11							
12								12							
13								13							
14								14							
15								15							
16								16							
17								17							
18								18							
19								19							
20								20							
21								21							
22								22							
23								23							
24								24							
25								25							
26								26							
27								27							
28								28							
29								29							
30								30							
31								31							
32								32							
33								33							
34								34							
35								35							
36								36							
37								37							
38								38							
39								39							
40								40							
Total								Total							

GRILLE 3

GRILLE 4

Q	A	B	C	D	Rép.	1 ou 0		Q	A	B	C	D	Rép.	1 ou 0	
1								1							
2								2							
3								3							
4								4							
5								5							
6								6							
7								7							
8								8							
9								9							
10								10							
11								11							
12								12							
13								13							
14								14							
15								15							
16								16							
17								17							
18								18							
19								19							
20								20							
21								21							
22								22							
23								23							
24								24							
25								25							
26								26							
27								27							
28								28							
29								29							
30								30							
31								31							
32								32							
33								33							
34								34							
35								35							
36								36							
37								37							
38								38							
39								39							
40								40							
					Total								Total		