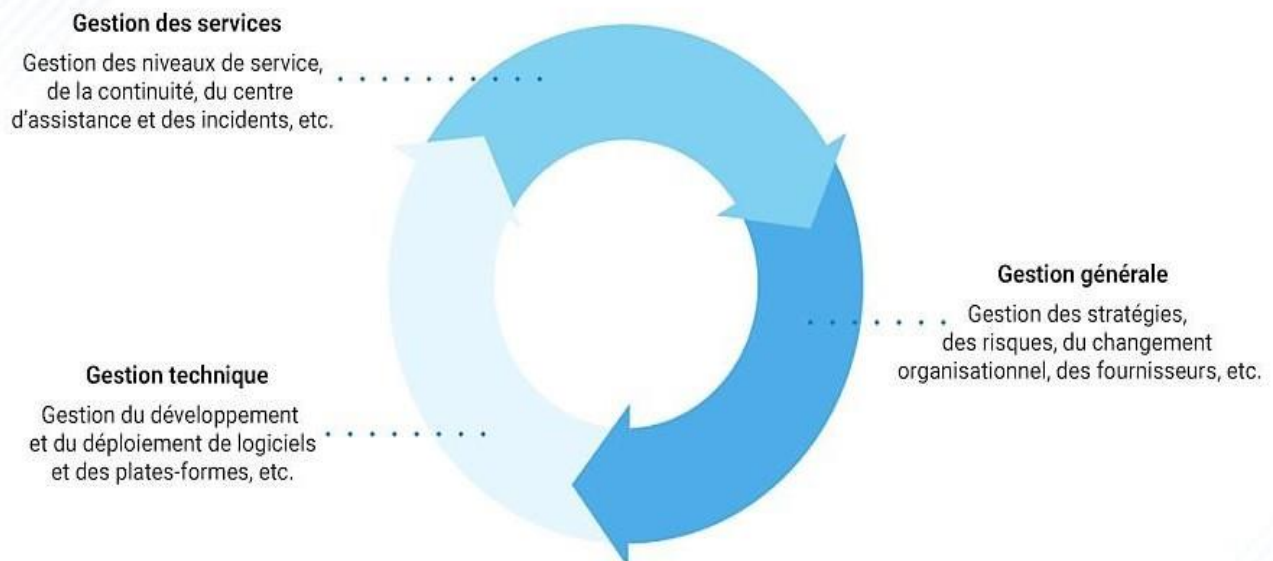


PRECIS : LES PRATIQUES ITIL4



Types de gestion ITIL



Pratiques générales de Gestion	Pratiques de gestion des services	Pratiques de gestion technique
1- Gestion de l'architecture	15- Gestion de la disponibilité	32- Gestion des déploiements
2- Amélioration continue	16- Analyse d'affaire	33- Gestion de l'infrastructure et des plateformes
3- Gestion de la sécurité de l'information	17- Gestion de la capacité et de la performance	34- Développement et gestion du logiciel
4- Gestion de la connaissance	18- Facilitation du changement	
5- Mesure et rapport	19- Gestion des incidents	
6- Gestion du changement organisationnel	20- Gestion des actifs TI	
7- Gestion de portefeuille	21- Gestion de la surveillance et des événements	
8- Gestion de projet	22- Gestion des problèmes	
9- Gestion des relations	23- Gestion des mises en production	
10- Gestion des risques	24- Gestion du catalogue de services	
11- Gestion financière des services	25- Gestion des configurations de service	
12- Gestion de la stratégie	26- Gestion de la continuité de service	
13- Gestion des fournisseurs	27- Conception des services	
14- Gestion des effectifs et des talents	28- Centre de service	
	29- Gestion des niveaux de service	
	30- Gestion des requêtes de service	
	31- Validation et test du service	

A. Pratiques de gestion générale

Gestion de l'architecture

Elle permet de comprendre l'**interdépendance des différents éléments d'une organisation et leur contribution à atteindre les objectifs commerciaux**. La gestion de l'architecture joue un rôle déterminant dans la préparation, l'amélioration, la conception et la transition des activités de la chaîne de valeur.

Amélioration continue

L'amélioration continue consiste à **aligner les services de l'organisation sur ses besoins**, ces derniers étant en constante évolution. Il faut donc améliorer les produits, les services et les pratiques à chaque étape de la prestation de services. Le modèle d'amélioration continue intervient sur plusieurs étapes :

- La vision de l'organisation
- Sa position actuelle
- Son objectif (ce qu'elle veut réaliser)
- Comment atteindre cet objectif
- Un bilan pour vérifier si elle a atteint cet objectif.

Gestion de la sécurité de l'information

Les organisations stockent un volume important de données confidentielles et sensibles telles que les coordonnées du client, les renseignements fournis sur les applications, etc. La compréhension des notions de confidentialité, de risque et d'intégrité est nécessaire afin de garantir la sécurité de ces données. L'organisation doit trouver l'équilibre entre:

- La mise en place de politiques de sécurité de l'information
- La réalisation d'audits réguliers de conformité aux normes internationales de sécurité des données
- La mise en œuvre de processus de gestion des risques
- La formation des employés sur l'importance de la sécurité de l'information.

Gestion des connaissances

Les connaissances d'une organisation comprennent des informations, des compétences, des pratiques et des solutions sous diverses formes. Afin de protéger cet atout organisationnel précieux, la pratique de gestion des connaissances (knowledge management) **maintient et améliore l'utilisation efficace des informations** dans toute l'organisation grâce à une approche structurée.

Mesure et rapports

Cette pratique permet **d'améliorer les prévisions et la prise de décision à tous les niveaux organisationnels**, de la planification jusqu'au service client. La pratique du reporting fournit des informations basées sur des faits, mesure les progrès et l'efficacité des produits, des processus, des services, des équipes, des individus et de l'organisation dans son ensemble. Les organisations utilisent des **facteurs de succès critiques** (CSF) et des **indicateurs de performance clés** (KPI) pour mesurer l'atteinte des résultats escomptés. Sur le plan du reporting, les données peuvent être collectées et présentées via des tableaux de bord, qui aident à prendre les bonnes décisions.

Gestion du changement organisationnel

Toute organisation prospère est appelée à subir de nombreux changements. Il peut s'agir de changements de façon de travailler, de comportement, de rôles, de structure organisationnelle ou de technologies utilisées. La pratique de gestion du changement organisationnel stipule que le changement dans l'organisation doit se faire en douceur, que l'individu concerné par ce changement le comprenne, l'accepte et soit formé pour l'appliquer. Enfin, pour que le changement organisationnel soit réussi, il est essentiel que les individus soient convaincus de la valeur ajoutée amenée par ce changement.

Gestion de portefeuille

La pratique de la gestion de portefeuille garantit que l'organisation puisse atteindre ses objectifs commerciaux tout en maîtrisant ses coûts sur les programmes, produits et services.

Gestion de projet

La pratique de gestion de projet implique **un ensemble de processus et d'activités généraux pour coordonner et mettre en œuvre des changements** au sein d'une organisation. Elle garantit que tous les projets de l'entreprise soient planifiés, délégués, suivis et livrés avec succès et dans les délais impartis. Les approches les plus courantes de la gestion de projet sont la **méthode en cascade** et la **méthode agile**. La première est utilisée lorsque les exigences sont bien connues et que le projet n'est soumis à aucun changement significatif, tandis que le second est utilisé lorsque les exigences peuvent changer et évoluer rapidement.

Gestion des relations

Cette pratique de gestion établit et entretient les liens entre l'organisation et ses parties prenantes à différents niveaux. Si l'organisation est un fournisseur de services, la plupart de ses efforts sont concentrés sur le maintien d'une bonne relation avec ses consommateurs. La pratique de la gestion des relations contribue à toutes les activités de la chaîne de valeur des services.

Gestion des risques

Les risques font partie intégrante de toute activité. Pour qu'une entreprise prospère sur le long terme, prendre des risques calculés est inévitable. Cependant, avant de prendre ces risques, il est essentiel de les analyser et de comprendre leurs impacts sur l'organisation. La pratique de la gestion des risques permet à une organisation à anticiper et gérer efficacement les risques.

Gestion financière des services

L'objectif principal de la pratique de gestion financière des services est de pouvoir prendre des décisions stratégiques en s'appuyant sur une logique financière. Il s'agit là d'identifier l'ensemble des coûts. Afin que cette gestion financière des services soit efficace, elle doit être alignée sur les pratiques de gestion de portefeuille et de gestion des relations de l'organisation.

Gestion de la stratégie

Il s'agit d'une pratique de gestion qui définit les objectifs de l'organisation, élabore son plan d'action ainsi que

l'allocation des ressources nécessaires afin d'atteindre ces objectifs. La gestion de la stratégie permet également de concentrer les efforts de l'organisation, de définir les priorités en fonction des objectifs et de montrer la direction à prendre.

Gestion des fournisseurs

La pratique de gestion des fournisseurs permet de s'assurer que les services rendus par les fournisseurs internes et externes sont en adéquation avec les attentes de l'organisation. La gestion des fournisseurs permet également de valoriser la prestation des fournisseurs et d'entretenir de bonnes relations avec eux.

Gestion des effectifs et des talents

L'objectif principal de la pratique de gestion des effectifs et des talents est de s'assurer que l'organisation dispose des personnes ayant les profils et les aptitudes appropriées pour les différents postes, conformément aux objectifs commerciaux de l'entreprise. Cette pratique comprend toutes les activités liées au recrutement, à l'intégration, à l'engagement des employés de l'organisation ainsi qu'à la mesure du rendement.

B. Pratiques de gestion de service

Gestion de la disponibilité

Au sein d'une organisation, pour une gestion des services efficace, les produits et services doivent être disponibles selon les besoins des parties prenantes. Le but de la pratique de gestion de la disponibilité est de s'assurer que les niveaux de disponibilité des services fournis atteignent ou dépassent les besoins convenus, actuels et futurs, et ce de manière rentable.

Analyse commerciale

Elle permet d'analyser une entreprise ou un élément de celle-ci, d'identifier les problèmes, de communiquer les besoins de changement de manière simple et de suggérer des solutions afin de résoudre ces problèmes. L'analyse commerciale revêt une grande importance dans la création de valeur pour les différentes parties prenantes d'une organisation.

Gestion de la capacité et de la performance

Le but du processus de gestion de la capacité et de la performance est de garantir que les performances actuelles du système d'information soient produites aux meilleurs coûts. En plus de satisfaire les demandes actuelles de l'entreprise, les services doivent également satisfaire ses besoins sur le long terme. Cela est assuré par la gestion de la capacité et de la performance.

Contrôle du changement

Alors que la gestion du changement se concentre sur le côté humain des changements mis en œuvre dans l'organisation, le contrôle du changement se concentre sur les changements mis en place dans les produits et services. Ces changements peuvent être causés par divers facteurs tels que l'informatique, les applications, les processus, les relations, etc.

Gestion des incidents

La pratique de gestion des incidents garantit que les plus hauts niveaux possibles de qualité de service et de disponibilité soient maintenus à tout moment. Cette pratique vise à rétablir le fonctionnement normal du service le plus rapidement possible, en plus de minimiser son impact négatif sur les opérations commerciales.

Gestion des actifs informatiques

L'ensemble des composants qui contribuent à la fourniture d'un service informatique sont appelés

« actifs informatiques ». La pratique de gestion des actifs informatiques permet de planifier et de gérer l'ensemble du cycle de vie de ces actifs, ce qui permet à l'organisation de gérer les coûts, les risques, à augmenter la valeur et à prendre de meilleures décisions d'achat.

Surveillance et gestion des événements

Permet d'observer les services au sein de l'organisation en permanence et d'enregistrer l'ensemble des événements associés. Ces événements sont essentiellement un changement qui a un impact sur le produit ou sur la prestation de services. La surveillance et la gestion des événements sont très utiles afin de détecter les événements, de leur donner une signification et de déterminer les réactions appropriées (automatique ou manuelle).

Gestion des problèmes

Le but de la gestion des problèmes est de minimiser les problèmes et les incidents qui en découlent tout en minimisant les incidents récurrents. La gestion des problèmes permet également de réduire au l'impact des incidents ne pouvant être empêchés. Cela peut se faire en identifiant les causes profondes d'un ou plusieurs incidents et en élaborant des solutions permettant de contourner les erreurs connues.

Gestion des révisions

La gestion des révisions vise à créer, tester et fournir de nouveaux services qui ont été modifiés et qui répondent aux nouvelles exigences permettant d'atteindre les objectifs. Cela assure la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes de l'organisation.

Gestion du catalogue de services

Le catalogue de services est une liste des services standard que les fournisseurs de service peuvent proposer à leurs clients. Ce catalogue est un sous-ensemble du portefeuille de services et ne comprend que les services actifs et approuvés au niveau de la stratégie de l'organisation.

Gestion de la configuration des services

Cette pratique de gestion implique la collecte et la gestion d'informations sur tous les éléments de configuration disponibles (CI) au sein de l'organisation. Les CI comprennent le matériel, les logiciels, les réseaux, les personnes, les fournisseurs, etc. La gestion de la configuration des services fournit des informations au sujet de la contribution des CI à l'entreprise et décrit la relation entre ces derniers.

Gestion de la continuité des services

Les organisations n'échappent pas aux catastrophes. Des événements imprévus peuvent causer des dommages importants, y compris l'incapacité de fournir un service commercial de façon rentable. La gestion de la continuité des services conseille l'organisation quant à la continuité des activités et garantit la reprise des services informatiques et des services client après une crise.

Conception des services

Une conception des produits et des services inadéquate ne permet pas de répondre aux besoins des clients. La pratique de gestion de la conception de services aide à concevoir des produits et des services qui sont adaptés à l'écosystème de l'organisation, qui facilitent la création de valeur et qui aident à atteindre les objectifs commerciaux. La conception des services comprend la planification et l'organisation des personnes, des partenaires, des fournisseurs, des services informatiques, de la communication et des processus.

Gestion du niveau de service

Les services fournis par une organisation doivent atteindre un niveau minimum de qualité. La pratique de la gestion du niveau de service permet de fixer des objectifs pour ces niveaux de qualité, et implique toutes les activités liées au suivi, à la mesure, à l'évaluation et à la gestion de la prestation de services par le biais d'accords sur le niveau de service (SLA).

Gestion des demandes de service

Les employés d'une organisation demandent des informations ou un service informatique chaque fois qu'ils en ont besoin. Ces demandes sont appelées « demandes de service ». Les demandes de réinitialisation de

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

Validation et test des services

Au sein d'une organisation, l'ensemble des nouveaux produits et services (ou qui ont été modifiés) doivent faire l'objet d'un contrôle qualité. Pour ce faire, ils doivent être soumis à des tests pour vérifier qu'ils sont conformes aux exigences.

Pratiques de gestion technique

Gestion des déploiements

En étroite collaboration avec la gestion des révisions et le contrôle des changements, la gestion des déploiements est d'assurer une planification de toutes les activités de mise en œuvre après un ou plusieurs changements. De ce fait, la gestion des déploiements permet de valider le contenu des lots de mise en production. Ses différentes approches comprennent le déploiement par phases, la livraison continue, le déploiement big bang et le déploiement dit « pull ».

Gestion de l'infrastructure et des plateformes

En ce qui concerne les technologies de l'information d'une organisation, la gestion de l'infrastructure et des plateformes facilite la gestion des ressources technologiques telles que le stockage, les réseaux, les serveurs, les logiciels, le matériel et les éléments de configuration utilisés par les clients. Elle comprend également les bâtiments et les installations que l'organisation utilise pour faire fonctionner son infrastructure informatique.

Développement et gestion de logiciels

Cette pratique consiste à développer des applications logicielles, allant d'un simple programme à des systèmes d'exploitation complets et des grandes bases de données. Elle est cruciale pour les organisations car elle permet de créer de la valeur pour les clients au sein des services informatiques. La gestion des logiciels est mise en place selon deux approches largement répandues : la méthode de la cascade et la méthode Agile.