

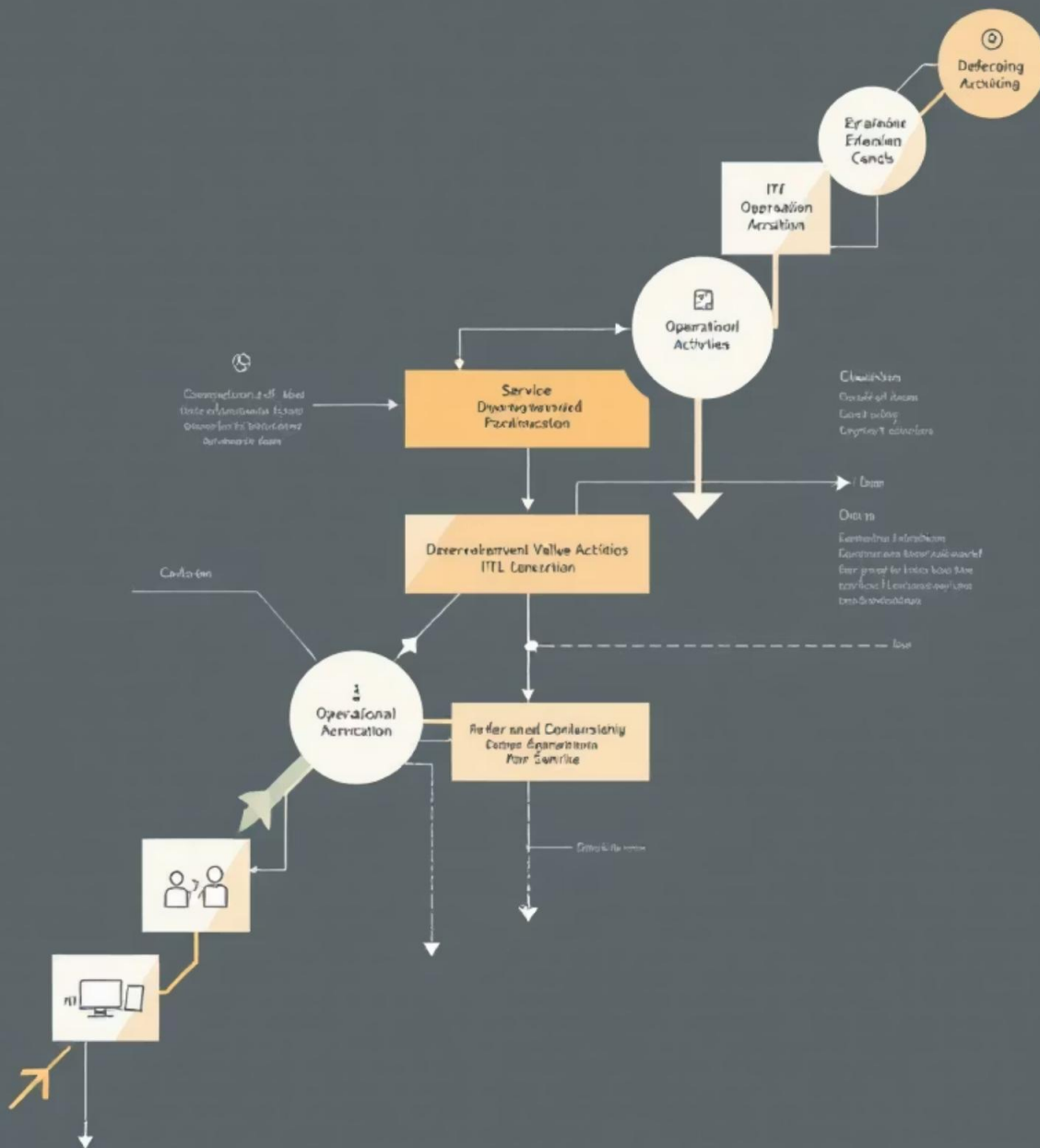


# Petit précis : ITIL<sup>®</sup>4 Create, Deliver & Support

*Le cœur opérationnel de la gestion des services IT*

# ITIL Service Value Chain Diagram

Operations safora thar coralding sevied



## Introduction à ITIL®4 CDS

### Objectifs du module

- **Comprendre la valeur de la chaîne de valeur des services**
- **Intégrer les pratiques ITIL dans la création et le support**
- **Développer une culture orientée service**
- **Assurer fiabilité, qualité et amélioration continue**

### Positionnement

**Module de la voie Managing Professional centré sur les activités opérationnelles pour créer, livrer et supporter les services IT.**

**CDS = cœur opérationnel entre la planification et l'amélioration**

# Culture et Leadership

*Un service IT performant repose avant tout sur les **personnes et la culture**.*

<p>Culture orientée service</p> <p><i>Chaque collaborateur comprend sa contribution à la valeur business</i></p>	<p>Leadership adaptatif</p> <p><i>Encourager l'innovation, la collaboration inter-équipes, la transparence</i></p>	<p>Travail collaboratif</p> <p><i>Importance des pratiques DevOps, Lean et Agile pour réduire les silos</i></p>
--	--	---

<i>Approche</i>	<i>Focus</i>	<i>Avantages</i>	<i>Limites</i>
<i>IT traditionnel</i>	<i>Processus rigides</i>	<i>Fiabilité, conformité</i>	<i>Lenteur, rigidité</i>
<i>Agile/DevOps</i>	<i>Équipes auto-organisées</i>	<i>Rapidité, innovation</i>	<i>Risque de désalignement</i>
<i>ITIL4 CDS</i>	<i>Intégration holistique</i>	<i>Alignement, valeur</i>	<i>Nécessite changement culturel</i>

# Gestion des parties prenantes

*Les services IT ne sont pas créés en vase clos. ITIL4 CDS insiste sur :*

## Identification

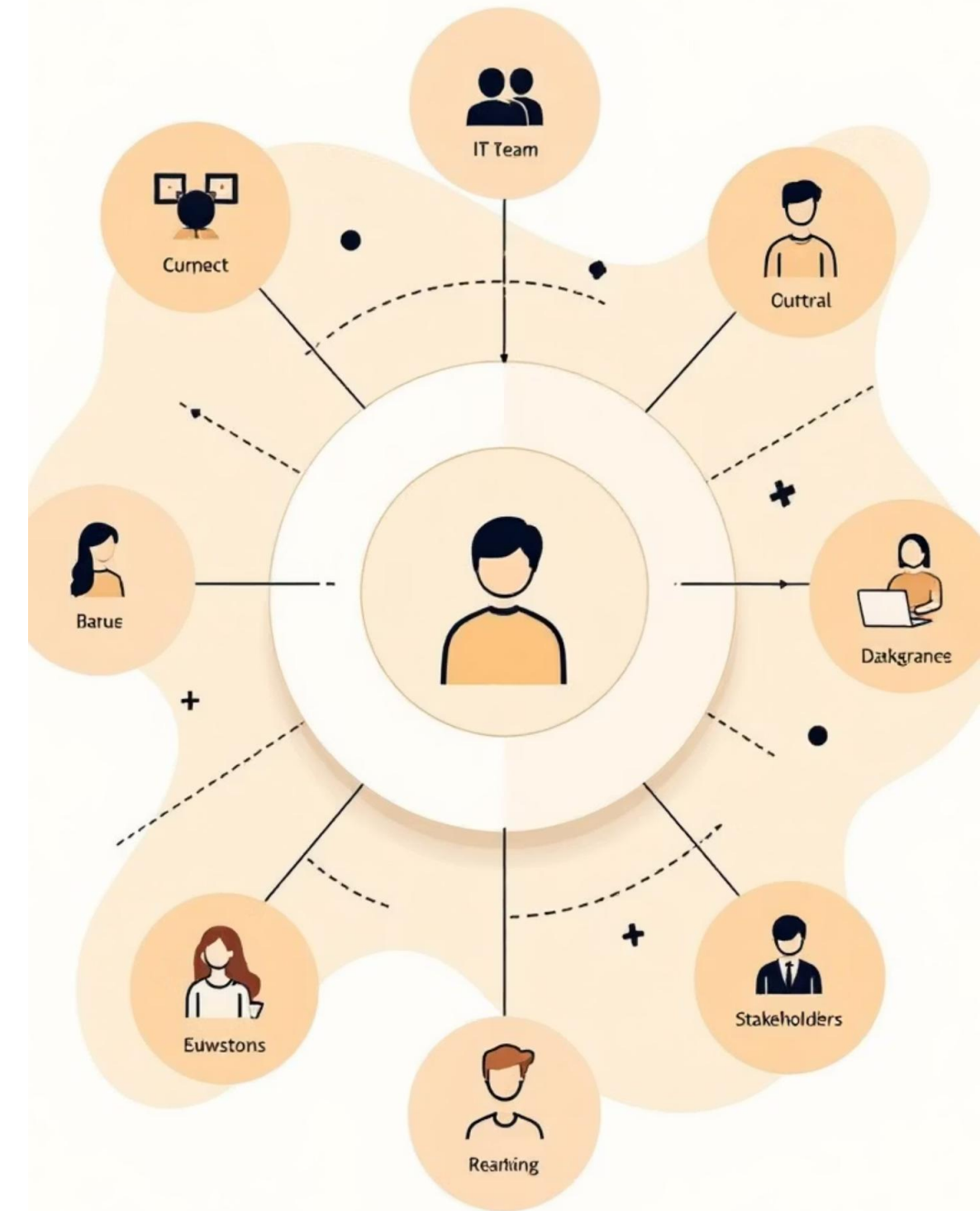
*Clients, utilisateurs finaux, fournisseurs, équipes internes*

## Cartographie

*Besoins et attentes spécifiques de chaque partie prenante*

## Communication

*Bidirectionnelle pour garantir satisfaction et alignement*



# La Chaîne de Valeur des Services (SVC)

*La SVC est au cœur d'ITIL4. Elle relie toutes les activités nécessaires pour générer de la valeur.*



*Exemple de flux : Demande client → Conception → Construction → Livraison → Support → Amélioration*

# Pratiques ITIL essentielles dans CDS

*ITIL4 définit 34 pratiques. CDS en mobilise plusieurs de manière critique :*



Gestion des incidents  
*Restaurer rapidement le service normal*



Gestion des changements  
*Assurer un déploiement contrôlé*



Gestion des actifs  
*CMDB, visibilité claire*



Gestion des problèmes  
*Identifier et éliminer les causes racines*



Gestion des niveaux de service  
*Suivre la satisfaction client*



Surveillance des événements  
*Anticipation proactive*

<i>Pratique</i>	<i>Objectif</i>	<i>Exemple concret</i>
<i>Incidents</i>	<i>Restaurer vite</i>	<i>Ticket prioritaire résolu en 15 min</i>
<i>Changements</i>	<i>Réduction des risques</i>	<i>CAB approuve une mise à jour</i>
<i>Actifs/Config</i>	<i>Visibilité</i>	<i>CMDB identifie serveurs impactés</i>



# Gestion des équipes et collaboration

**CDS souligne l'importance de la gestion des équipes :**

- **Ressources humaines et techniques doivent être équilibrées**
- **Les équipes doivent être multidisciplinaires (Dev, Ops, Support)**
- **Collaboration renforcée via outils (Jira, Teams, ServiceNow)**

## Amélioration continue

Examiner et améliorer régulièrement les processus basés sur les retours

## Équilibre des compétences

Équilibrer les compétences humaines et techniques pour une performance optimale

## Équipes multidisciplinaires

Diversifier les rôles d'équipe pour couvrir tous les aspects du cycle de vie du service



## Gouvernance

Établir des rôles et des responsabilités clairs pour éviter les conflits



# Outils et technologies

*ITIL4 CDS reconnaît que la technologie est un levier clé :*

<b>Automatisation</b> <i>CI/CD, scripts, bots de support</i>	<b>Monitoring intelligent</b> <i>IA, observabilité</i>	<b>Knowledge management</b> <i>Capitaliser sur l'expérience</i>
---	---	--

*Bénéfices de l'automatisation :*

<i>Processus</i>	<i>Avant</i>	<i>Après automatisation</i>
<i>Création compte utilisateur</i>	<i>3 jours</i>	<i>2h</i>
<i>Déploiement applicatif</i>	<i>1 semaine</i>	<i>20 min</i>
<i>Support incidents simples</i>	<i>1h</i>	<i>2 min (chatbot)</i>



# Value Streams (flux de valeur)

***Un Value Stream est un enchaînement d'activités créant de la valeur pour le client.***

## Demande

*Réception et qualification*

## Validation

*Approbation et priorisation*

## Développement

*Création ou modification*

## Tests

*Validation qualité*

## Déploiement

*Mise en production*

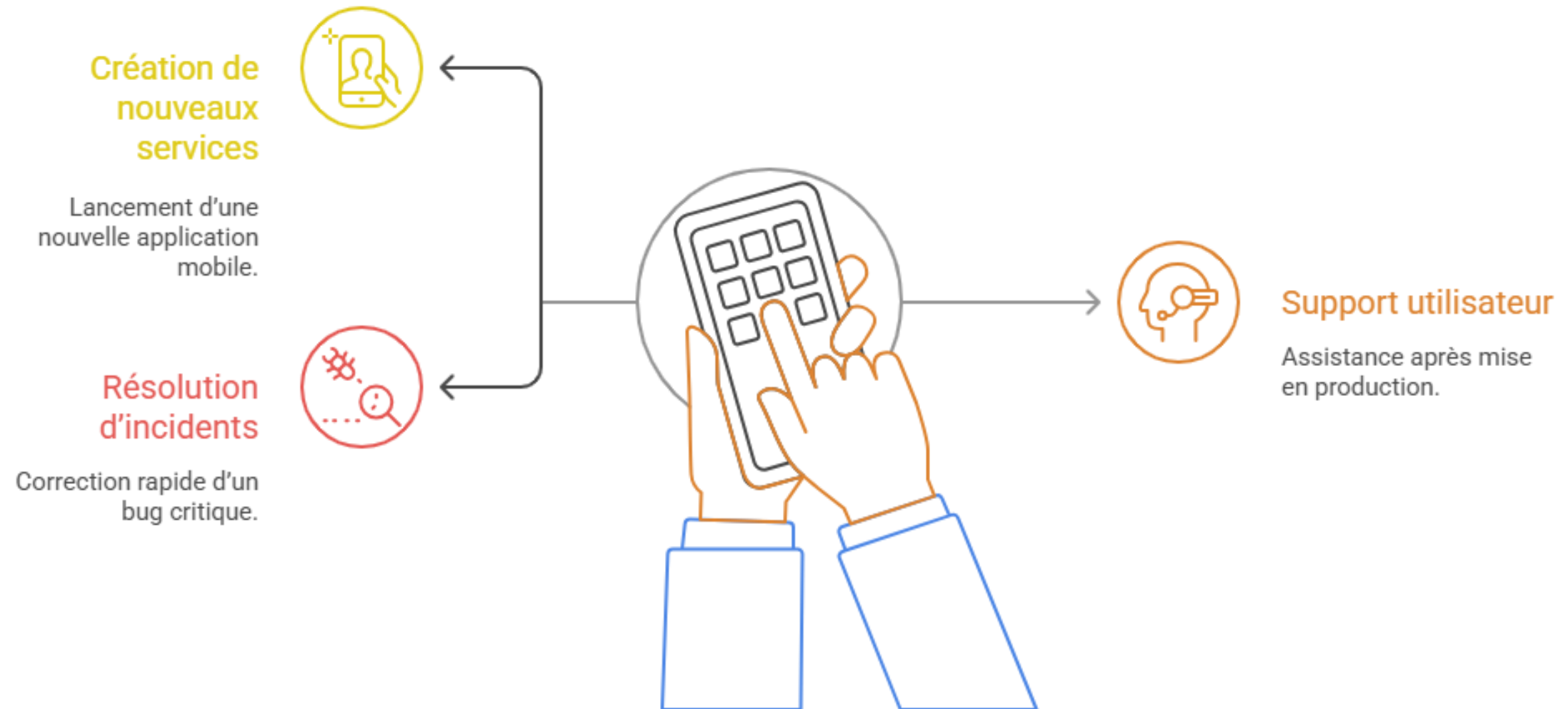
## Support

*Assistance utilisateur*

## Feedback

*Retour d'expérience*

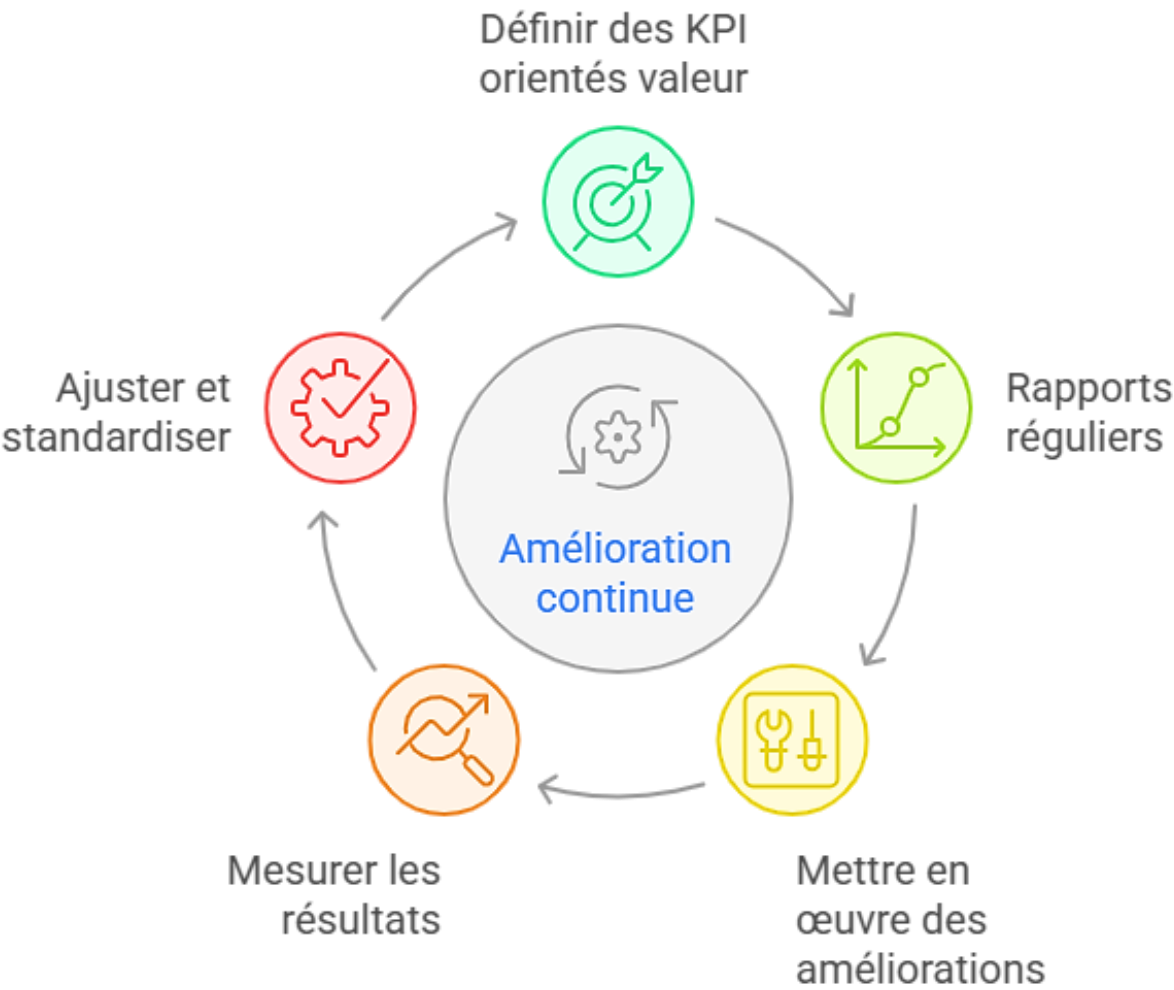
## Types de flux de valeur



***ITIL4 CDS fournit des Value Streams types : création de nouveaux services, support utilisateur, résolution d'incidents.***

# Mesure et Amélioration continue

*Un service non mesuré ne peut pas s'améliorer. CDS recommande :*



<i><b>KPI</b></i>	<i><b>Définition</b></i>	<i><b>Objectif</b></i>
<i><b>MTTR</b></i>	<i><b>Mean Time To Restore</b></i>	<i><b>&lt; 1h</b></i>
<i><b>% SLA respectés</b></i>	<i><b>Services conformes</b></i>	<i><b>&gt; 95%</b></i>
<i><b>CSAT</b></i>	<i><b>Satisfaction client</b></i>	<i><b>&gt; 4/5</b></i>

*La valeur ne vient pas de la technologie seule, mais de la combinaison des personnes, processus et outils, intégrés dans une culture orientée service.*