

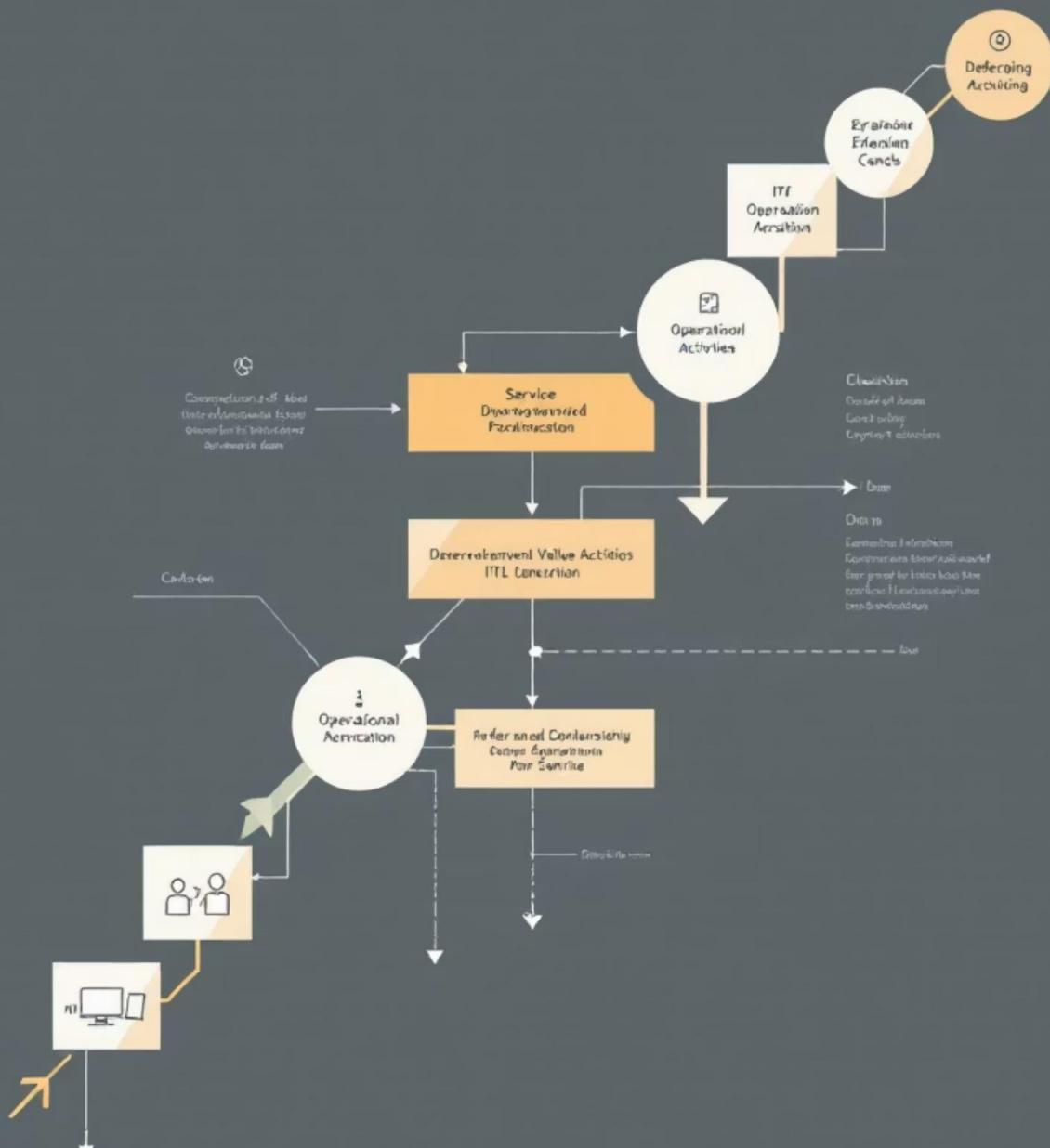


# Petit précis : ITIL®4 Create, Deliver & Support

*Le cœur opérationnel de la gestion des services IT*

# ITIL Service Value Chain Diagram

Operations saors their coraling 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.*

Culture orientée service

*Chaque collaborateur comprend sa contribution à la valeur business*

Leadership adaptatif

*Encourager l'innovation, la collaboration inter-équipes, la transparence*

Travail collaboratif

*Importance des pratiques DevOps, Lean et Agile pour réduire les silos*

**Approche**

**Focus**

**Avantages**

**Limites**

*IT traditionnel*

*Processus rigides*

*Fiabilité, conformité*

*Lenteur, rigidité*

*Agile/DevOps*

*Équipes auto-organisées*

*Rapidité, innovation*

*Risque de désalignement*

*ITIL4 CDS*

*Intégration holistique*

*Alignement, valeur*

*Nécessite changement culturel*

# 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

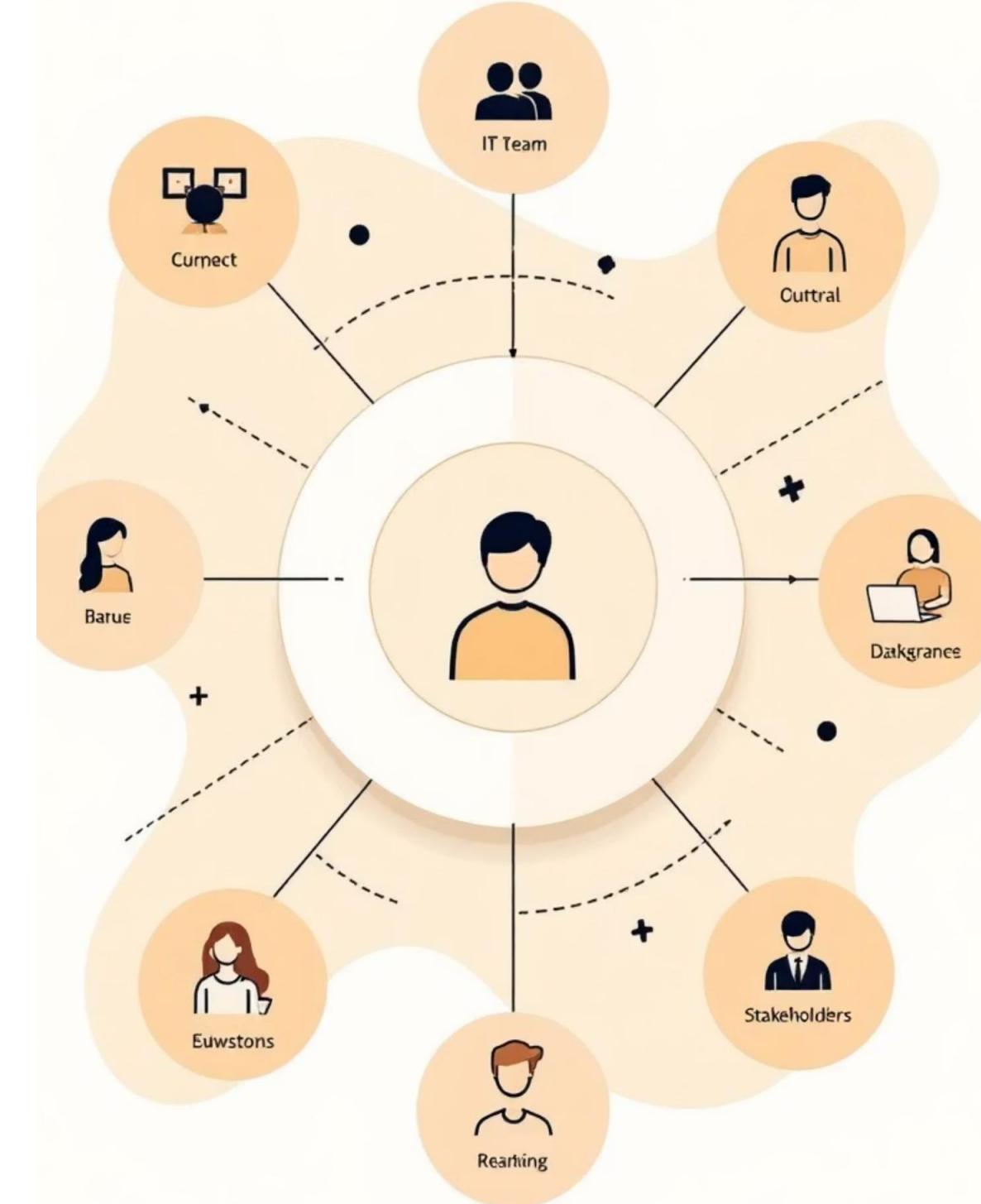


*Besoins et attentes spécifiques de chaque partie prenante*

## 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***

## Pratique

**Incidents**

**Changements**

**Actifs/Config**

## Objectif

**Restaurer vite**

**Réduction des risques**

**Visibilité**

## Exemple concret

***Ticket prioritaire résolu en 15 min***

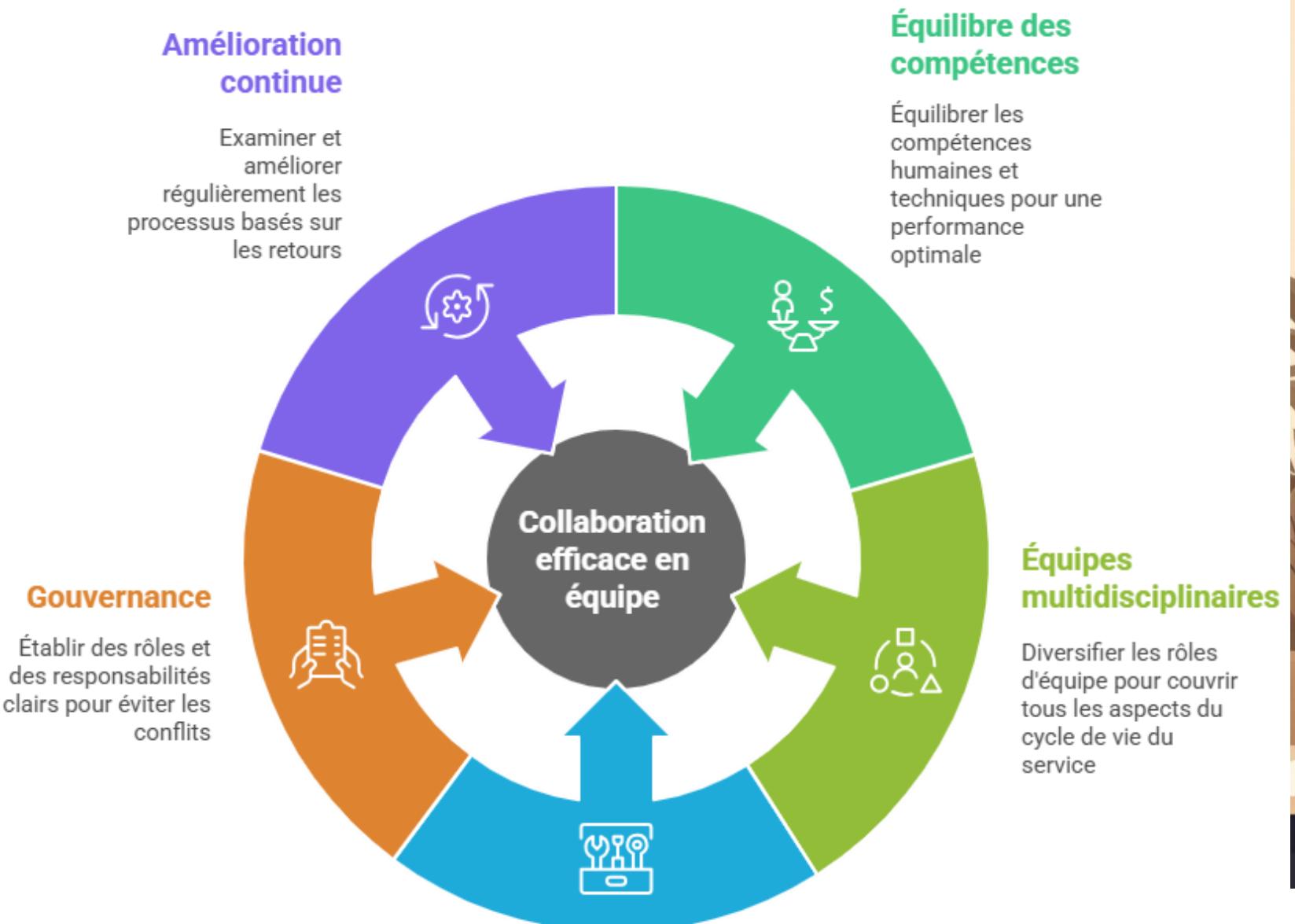
***CAB approuve une mise à jour***

***CMDB identifie serveurs impactés***

# 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)**



# Outils et technologies

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

Automatisation

*CI/CD, scripts, bots de support*

Monitoring intelligent

*IA, observabilité*

Knowledge management

*Capitaliser sur l'expérience*

**Bénéfices de l'automatisation :**

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

# 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*

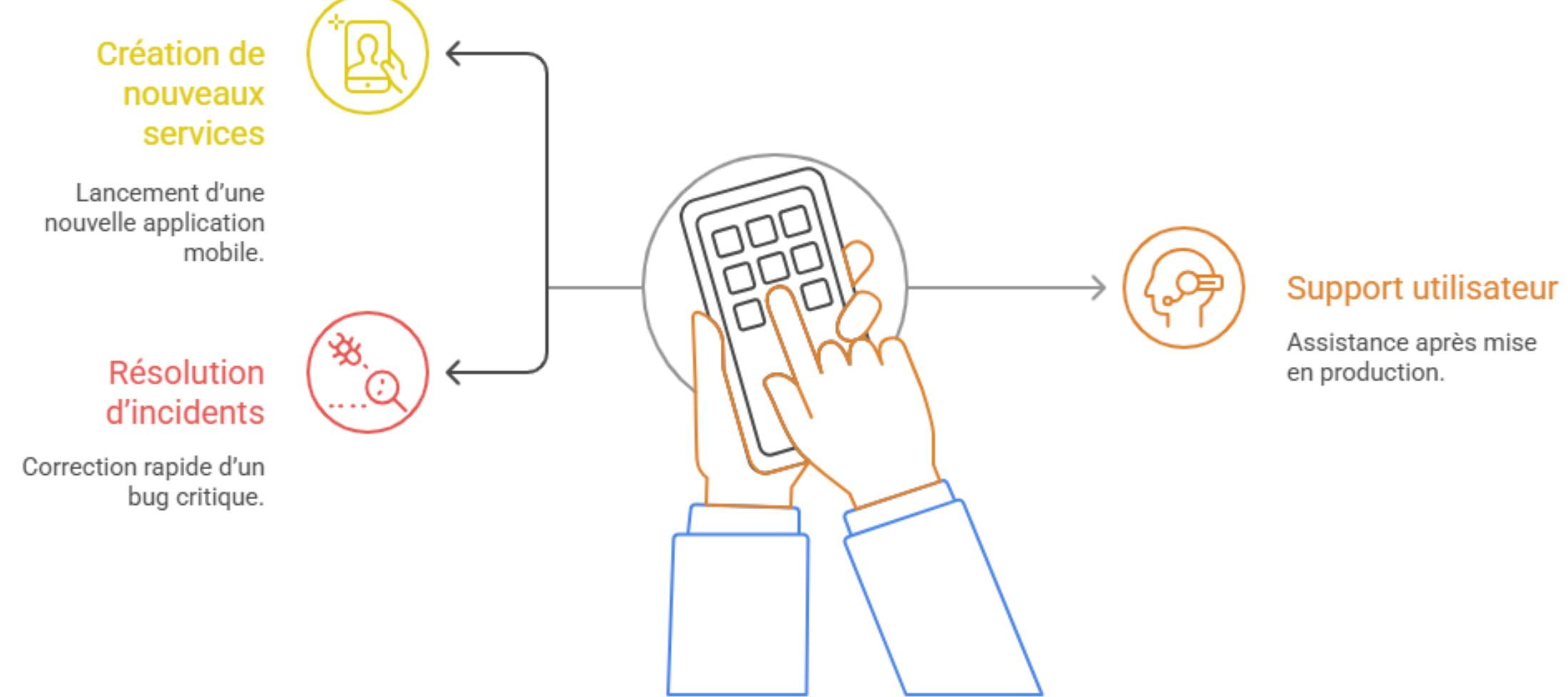
## Support

*Assistance utilisateur*

## Feedback

*Retour d'expérience*

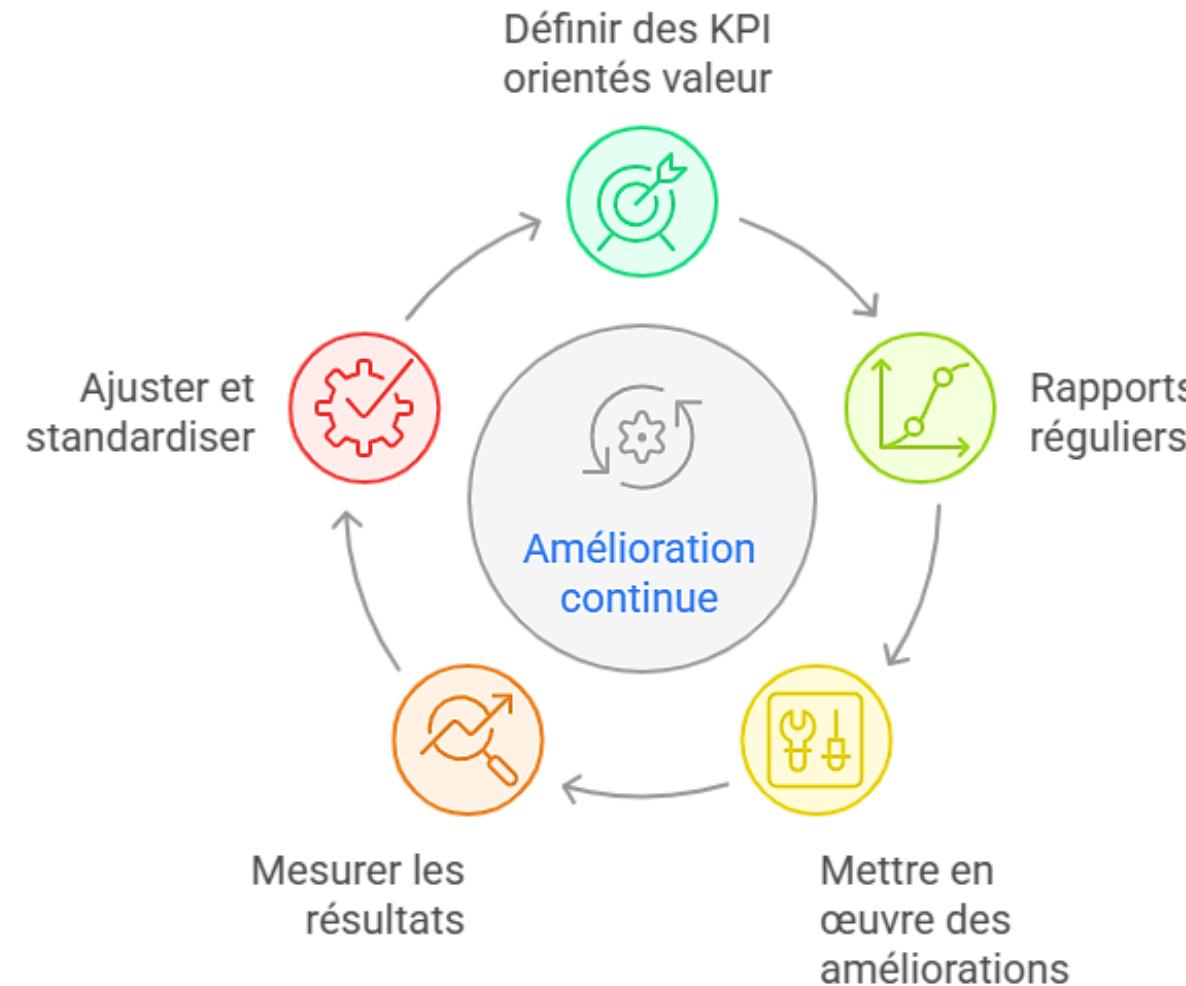
## Types de flux de valeur



**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 :**



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

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