



**ITIL® 4 Specialist :  
surveiller, soutenir et exécuter**

# Glossaire



Matériel de formation officiel



## alerte

Une notification indiquant qu'une action doit être entreprise, qu'un seuil a été atteint, que quelque chose a changé ou qu'une défaillance s'est produite.

## chaîne de valeur des services ITIL

Modèle opérationnel pour les fournisseurs de services, qui couvre toutes les activités clés requises pour gérer efficacement les produits et services.

## événement

Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI).

## facteur de réussite de la pratique

Composant fonctionnel complexe d'une pratique nécessaire pour que la pratique atteigne son but.

## flux de valeur

Suite d'étapes qu'une organisation entreprend pour créer et fournir des produits et services aux consommateurs.

## fournisseur

Partie prenante responsable de la fourniture des services utilisés par une organisation.

## fournisseur de services

Rôle exercé par une organisation dans le cadre d'une relation de service, afin de fournir des services à des consommateurs.

## fourniture de service

Activités effectuées par une organisation afin de fournir des services et/ou des marchandises. La fourniture de service inclut :

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

## information et technologie

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Cela inclut les informations et connaissances utilisées pour fournir des services, ainsi que les informations et technologies utilisées pour gérer tous les aspects d'un système de valeur des services.

## livrable

Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible.

## métrique

Mesure ou calcul faisant l'objet d'une surveillance ou d'un rapport à des fins de gestion et d'amélioration.

## modèle d'amélioration continue d'ITIL

Un modèle qui fournit aux organisations une approche structurée pour l'implémentation des améliorations.

## modèle de maturité d'ITIL

Un outil que les organisations peuvent utiliser pour évaluer de manière objective et complète leurs capacités de gestion des services et la maturité de leur système de valeurs de service.

## organisation

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

## organisations et personnes

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Elle consiste à s'assurer que la structure et le mode de gestion d'une organisation, ainsi que ses rôles, responsabilités et systèmes d'autorisation et de communication, sont correctement définis et soutiennent correctement sa stratégie globale et son modèle opérationnel.

## partenaires et fournisseurs

Il s'agit de l'une des quatre dimensions de la gestion des services. Celle-ci englobe les relations qu'une organisation peut avoir avec d'autres organisations impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la fourniture, le support et/ou l'amélioration continue des services.

## partie prenante

Personne ou organisation qui a un intérêt ou une participation dans une organisation, un produit, un service, une pratique ou une autre entité.

## pratique

Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif. Ces ressources sont regroupées dans les quatre dimensions de la gestion des services.

## principes directeurs d'ITIL

Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, les types de tâche ou la structure de gestion.

## processus

Ensemble d'activités interdépendantes ou interagissantes qui transforment des entrées en livrables. Un processus prend une ou plusieurs entrées définies et les transforme en livrables définis. Les processus définissent la séquence des activités et leurs dépendances.

## quatre dimensions de la gestion des services

Il s'agit des quatre perspectives essentielles pour faciliter de façon efficace et efficiente la création de valeur sous la forme de produits et services pour les clients et les autres parties prenantes.

## relation de service

Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services. Les relations de service comprennent la fourniture de service, la consommation de service et la gestion des relations de service. Les relations peuvent être de type basique, coopératif ou collaboratif (également connues sous le nom de partenariat).

## seuil

La valeur d'une métrique qui déclenche une réponse prédéfinie.

## surveillance

Observation répétée d'un système, d'une pratique, d'un processus, d'un service ou d'une autre entité afin de détecter des événements et de s'assurer que son état actuel est connu.

## système de valeur des services

Modèle montrant la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble pour faciliter la création de valeur.

## utilisateur

Rôle qui utilise des services.

## valeur

Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément.

## Notes

