

# [Gestion de projet] ITIL

## ITIL

- ITIL c'est un ensemble de bonnes pratiques.

L'objectif est de créer de la valeur pour les clients.

On distingue les fournisseurs de service et les consommateurs de service.

On doit adapter les services aux besoins du client.

Offre de service : description formelle d'un service

Catalogue des services : Catalogue regroupant les offres de service.

## Les pratiques ITIL

Pratique/Processus : Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution des tâches.

Amélioration continue

L'objectif c'est d'aligner les pratiques aux besoins du métier.

Il est important rédiger un plan des idées d'amélioration.

Il faut évaluer le rapport investissement/valeur pour chaque processus.

**Roue de Deming PDCA** : (Ré)Agir / Planifier / Réaliser / Vérifier

Il faut des objectifs mesurables et atteignables.

Les niveaux de services

- Déterminer le niveau à délivrer selon les cibles atteignables.
- Maintenir un suivi des objectifs.
- Définir les objectifs spécifiques.

**SLR** : Exigences de niveaux de service (expression des besoins de l'utilisateur).

**SLA** : Accord sur les niveaux de service entre le fournisseur et le client. Doit définir les objectifs et les responsabilités de chacun.

**KPI** : Indicateurs clés de performance.

## Gestion des configurations

L'objectif est d'assurer des actifs nécessaires pour fournir les services.

Actif : matériel ou logiciel (poste, licence).

**CI** : Élément de configuration.

**CMBD** : Base de données des actifs.

Centre de services

Définition : Interface opérationnelle entre l'informatique et l'utilisateur.

L'objectif est d'améliorer le rapport afin d'améliorer la qualité de service.

Gestion des évènements

Incident : Évènement qui peut entraîner une interruption ou une détérioration de la qualité du service.

Sources d'incidents :

- Utilisateurs
- Équipes d'exploitation
- Outils de supervision

Il existe 3 types d'évènements :

- Informations
- Alarme
- Anomalie

## Gestion des demandes de services

Définition : Demande d'un utilisateur pour un élément normal de la fourniture de service.

## Gestion des problèmes

### **Problème**

Définition : Cause d'un ou plusieurs incidents.

### **Solution de contournement**

Définition : Méthode qui permet de réduire ou éliminer l'impact d'un incident pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible.

### **Changement**

Définition : Addition, modification ou suppression d'un service.

---

Revision #3

Created 26 July 2023 12:29:52 by Elieroc

Updated 11 September 2023 17:15:11 by Elieroc