



Lalla Hasnae ALAOUI

Lalla Safae ALAOUI

Lamyae Mellouk

Mohamed EL Kharchy

PLAN

INTRODUCTION

- Principes de la gestion de services informatiques

1. Présentation de la norme ISO 20000

- Historique
- Définition

2. Les processus de la norme

3. Intérêts et enjeux de cette certification

Conclusion

La gestion des services informatiques (1/2)

- ITSM: "Information Technology Service Management"
- Une des bases de l'ITIL.
- Regroupe l'ensemble des solutions technologiques et méthodes facilitant le management de services informatiques.
- En opposition avec les approches axées purement sur les technologies.
- Prend en compte 4 perspectives importantes (les 4P):
 - les Processus, les Personnes, les Produits et les Partenaires .

La gestion des services informatiques (2/2)

- Depuis les années 90,
 - méthodes et bonnes pratiques plus formalisées,
 - sous la forme d'un référentiel reconnu: ITIL.

- Plus récemment,
 - la certification ISO 20000
 - 13 processus (11 d'ITIL)
 - Fixer des exigences minimales, tout en apportant une dimension stratégique.

Historique



Définition (1/2)

- L'informatique est omniprésent dans les processus métiers et les services des Eses
- ISO 20000 est un consensus pr une qualité standard de cette gestion des services info
- La 1^{ère} et la seule Standard pour la ITSM
- ISO 20000 est un ens formel de spec et exigences que les fournisseurs devraient suivre.

Définition (2/2)

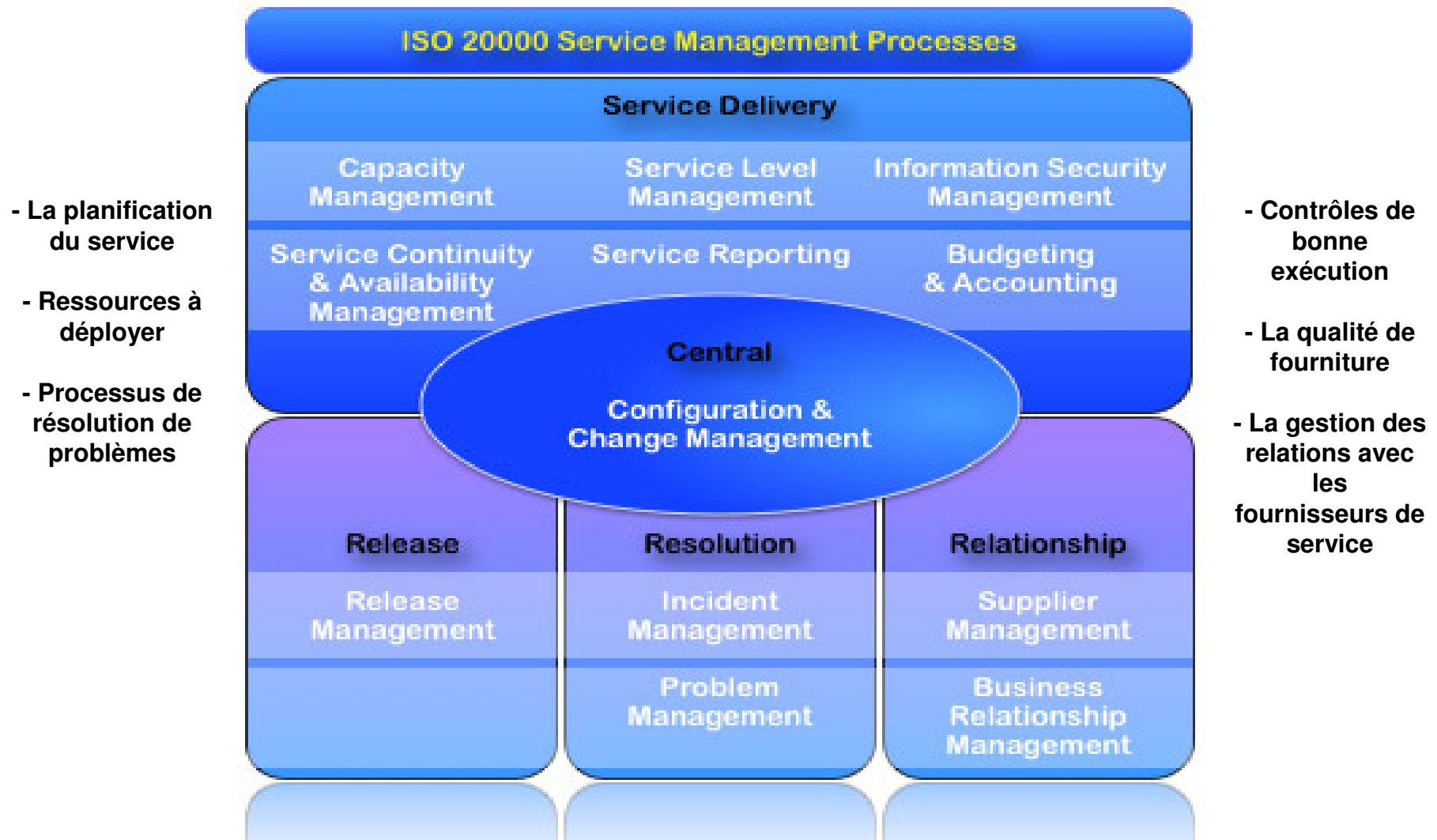
Ese concerné par la norme:

- Toute Ese qui utilise l'infor ds ces processus métier.
- plus précisément les fournisseurs ITSM (petit ou grand)

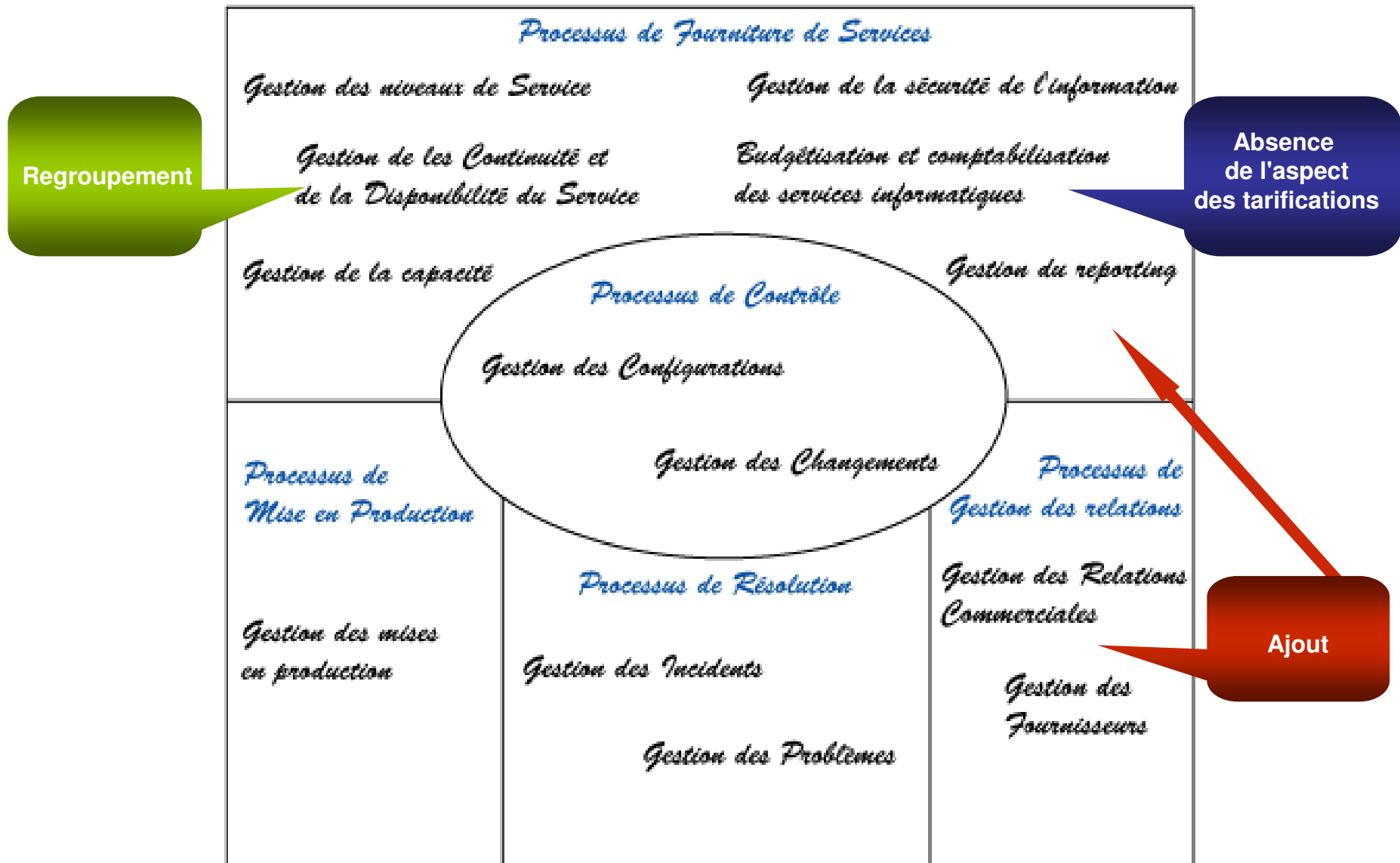
Notion et concept de base:

- basé sur la norme ISO 9001
- basé les bonnes pratique d'ITIL

Processus de la norme ISO 20000



un ensemble de processus de gestion informatique qui sont à la fois alignés et complémentaires des processus ITIL.



- Quelques déviations à des degrés de précision différents par rapport à ITIL
- Notons enfin que la norme ISO/IEC 20000 se focalise uniquement sur les processus et non sur les fonctions

Reconnaissance mondiale

Preuve → Qualité IT

Moyens d'exploitation efficaces
Pour les organisations

**Les Raisons
d'Implémentation**

IT → Entreprise → Client

Évaluation de la qualité et la
conformité des services IT

l'application des
processus de conformité

Les enjeux



Gestion des services informatiques



Mode de fonctionnement
→ fournisseurs de services



Appels d'offre
de sous-traitance



Fournir des services



Processus de surveillance

CONCLUSION

Importance du IT

Entreprise &
satisfaction Client

Importance des certifications



Bonne maîtrise des bonnes pratiques
→ Gestion des services

« Pratique »

« Théorique »