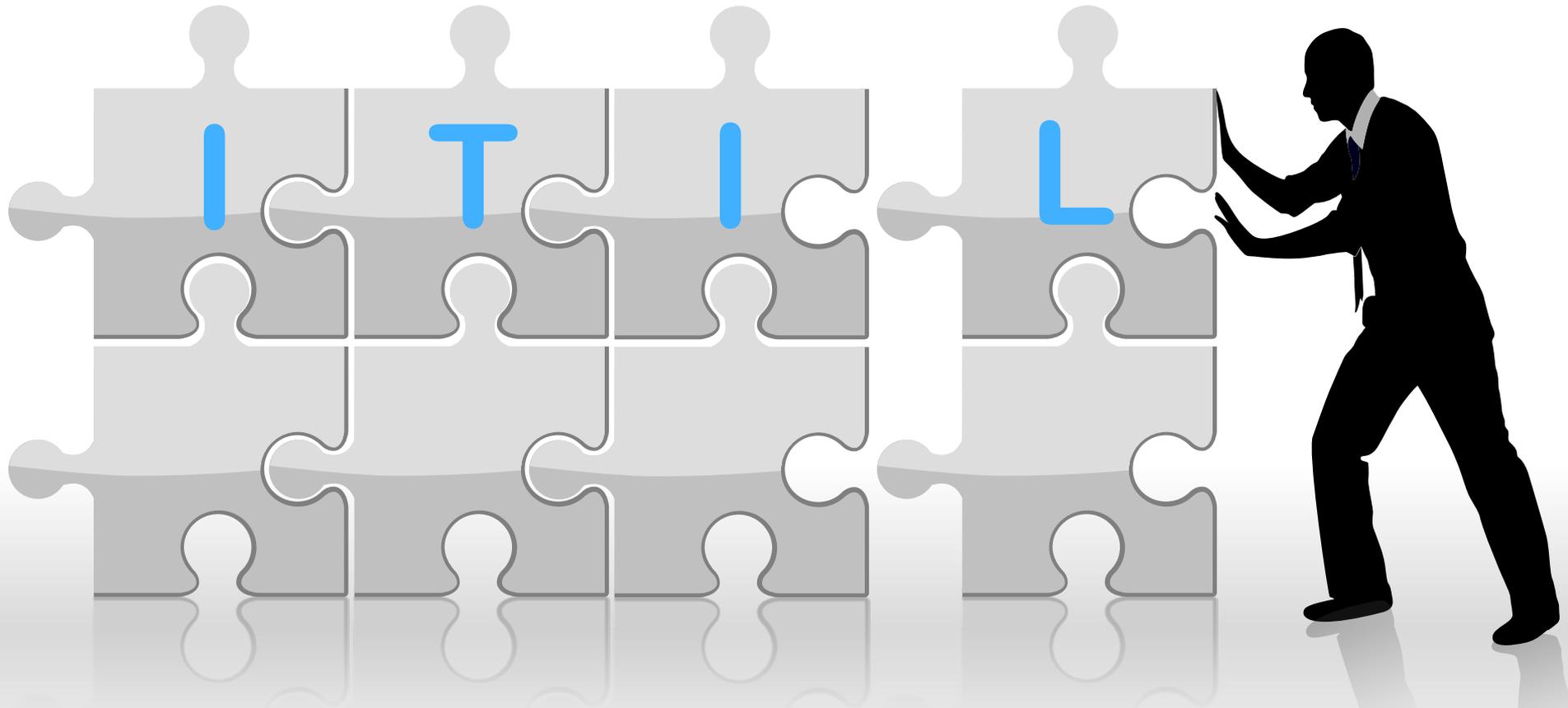


Information **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary



Management de Projet – MASTER 2 MIAGE NTDP

Abdelmounajja Zakaria - Betty Yurivilca -Driss Essika – Olfa Bennasr

Plan

Présentation

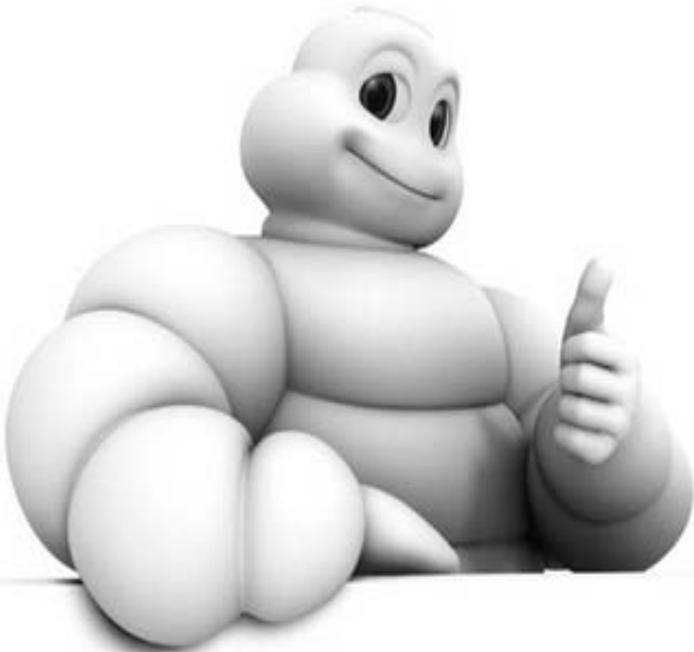
Objectifs &
Intérêts

Processus

Conclusion



Présentation



► **G**uide des meilleures pratiques

Présentation



▶ **5** livres de procédures, de pratiques
et de méthodes

- ✓ Stratégie
- ✓ **Conception**
- ✓ Exploitation
- ✓ **Amélioration**
- ✓ Transition

HISTORIQUE

VERSION

1



VERSION

2



VERSION

3



1980

1995

...

2004

...

2009

**Gouvernement
Britannique**

**Standardisation
internationale
certifiée ISO 20 000**

Révision majeure

Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

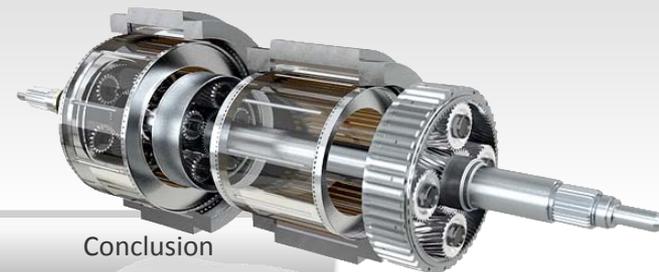
Conclusion

Présentation



▶ **C** concepts fondamentaux

- ✓ Prise en compte de l'attente du client
- ✓ **Mise en place dès le lancement du projet**
- ✓ Processus interdépendants
- ✓ **Qualité de service**



Présentation



▶ 3 principes de sa philosophie

- ✓ L'orientation client
- ✓ **Industrialisation des services**
- ✓ Optimisation des ressources



Utilisation

► **E**ntreprise avec service informatique conséquent

► **S**ouplesse des processus

► **L**es multinationales



Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

Concr

Objectifs



► **R**éduction des coûts

- ✓ Contrôle des coûts
- ✓ **Prise en compte de l'attente du client**
- ✓ Qualité du service
- ✓ **Réponse aux besoins**

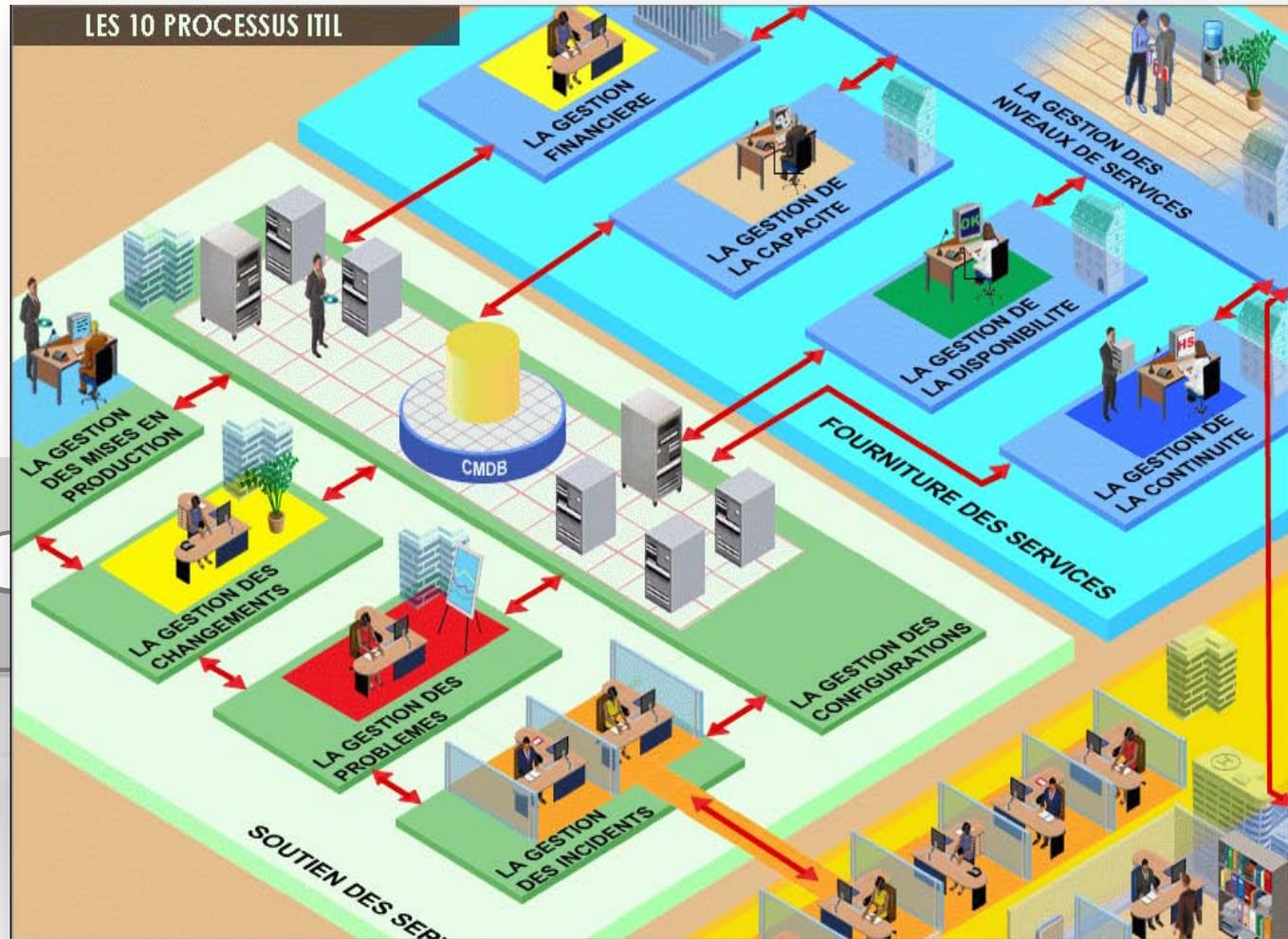


Intérêts

- ▶ ITIL: 20 ans d'expérience.
- ▶ Méthode publique, standard, évolution constante.
- ▶ Un marché qui se développe autour d'ITIL :
Formation – Conseil - Proiciel



Les processus ITIL



Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

Conclusion

Les processus ITIL



Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

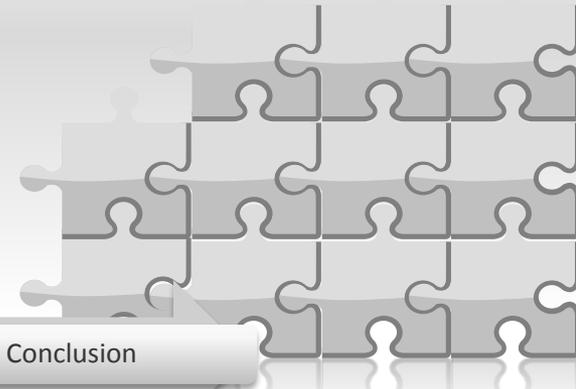
Conclusion

Les processus ITIL : **Gestion des Incidents**



- Événement anormal
- Interruption du service
- Détérioration de la qualité du service.

Exemple : demande d'information, de conseil ou de documentation, oubli d'un mot de passe



Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

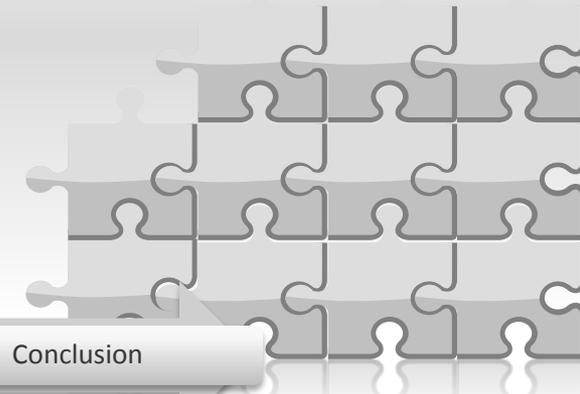
Conclusion

Les processus ITIL : **Gestion des Incidents**



Objectifs

- Rétablir rapidement la bonne fonction des services
- Minimiser l'impact négatif sur les activités métiers
- Maintien du niveau de qualité de service et de disponibilité



Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

Conclusion

Les processus ITIL : **Gestion des Problèmes**



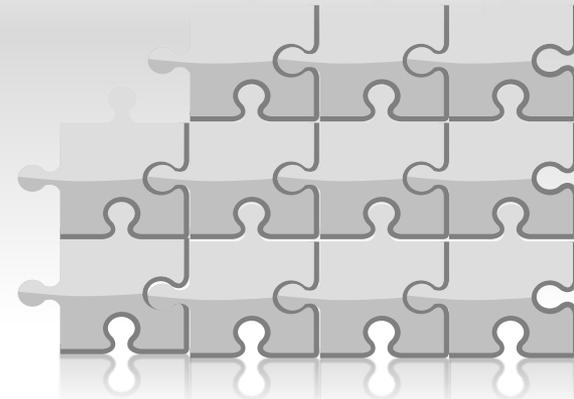
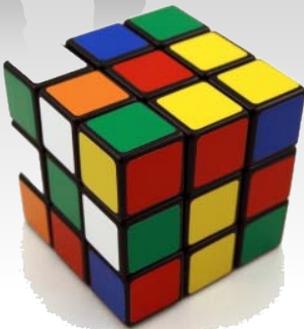
- Cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents

Objectifs

- Minimiser les répercussions d'incidents
- Empêcher l'apparition d'incidents via des dispositions proactive
- Fournir des solutions permanentes

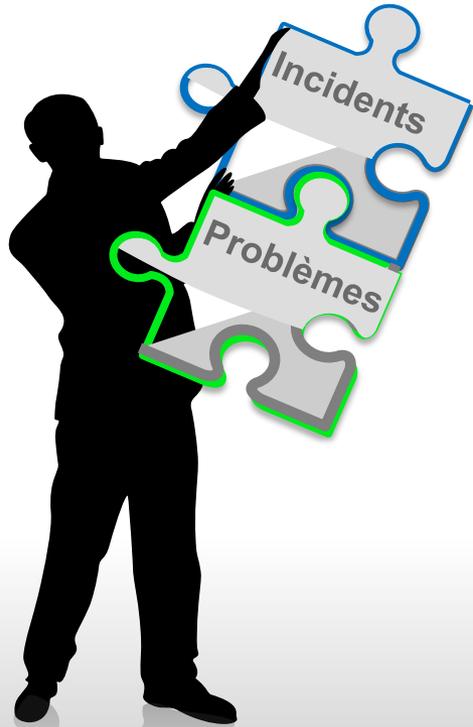
✓ Activités

- Contrôle des problèmes
- **Contrôle des erreurs**
- Prévention dynamique et pro-active
- **Reuves des problèmes**

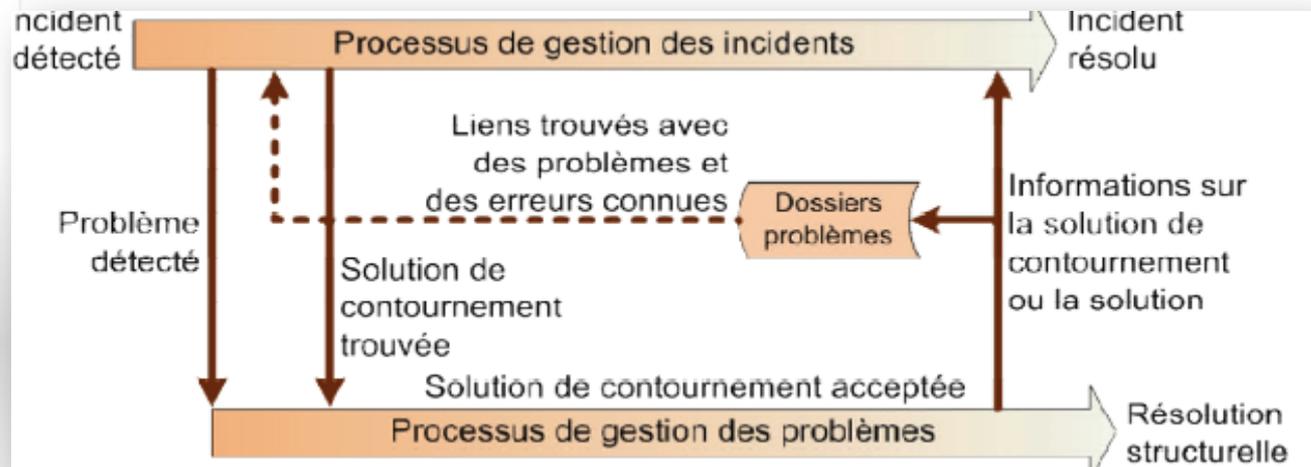


Les processus ITIL : Intéraktion

Gestion des Incidents - Gestion des Problèmes



- Complexité
- Maitriser
- Séparation des deux processus



Les processus ITIL : **Gestion des configs.**

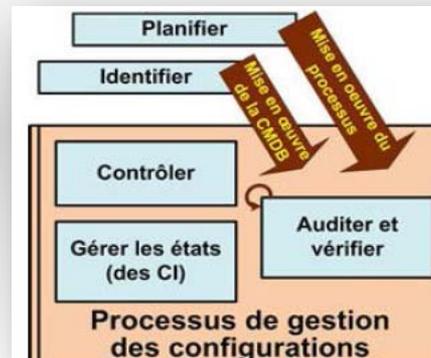


Objectifs

- Rendre des comptes à l'organisation
- Fournir des bases solides
- Analyse, comparaison des données

✓ Concept basique

- EC
- CMDB
- DLS



Les processus ITIL : **Gestion de disponibilité**



- But.
- Coût d'indisponibilité.
- Que prévoir?
- Arrêts planifiés !

Cycle de vie d'un incident : :

Apparition - Détection - Diagnostic - Réparation du composant -
Restauration du composant - Restauration du composant -
Restauration du système - Vérification



Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

Conclusion

Les processus ITIL : **Gestion de la capacité**



- Pourquoi ?
- Périmètre : Matériels, logiciels et ressources humaines.
- Bénéfices
- Problèmes potentiels
- Facteurs de succès.

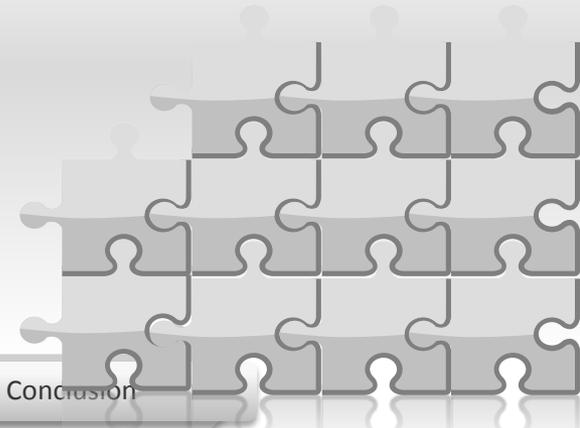


Présentation

Objectifs & Intérêts

Modèle

Conclusion



Conclusion



- ▶ Selon Chris MURRAY, analyste senior, ITIL n'est pas un remède miracle
- ▶ La mise en place de la méthode ITIL coûte beaucoup en temps, en argent et en ressources humaines



Merci pour votre attention

ITIL c'est très ITIL

