

ITIL V3 - version simplifiée

1. Présentation simplifiée ITIL V3

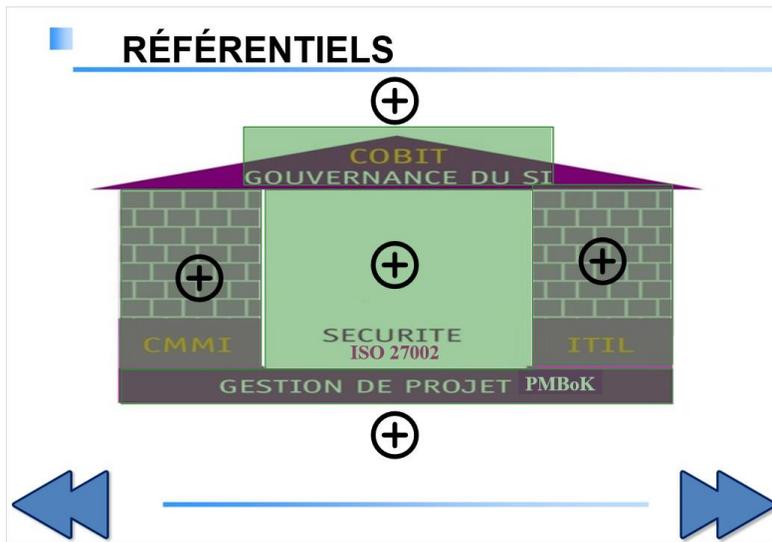
1.1 ITIL Version 3, Les fondamentaux



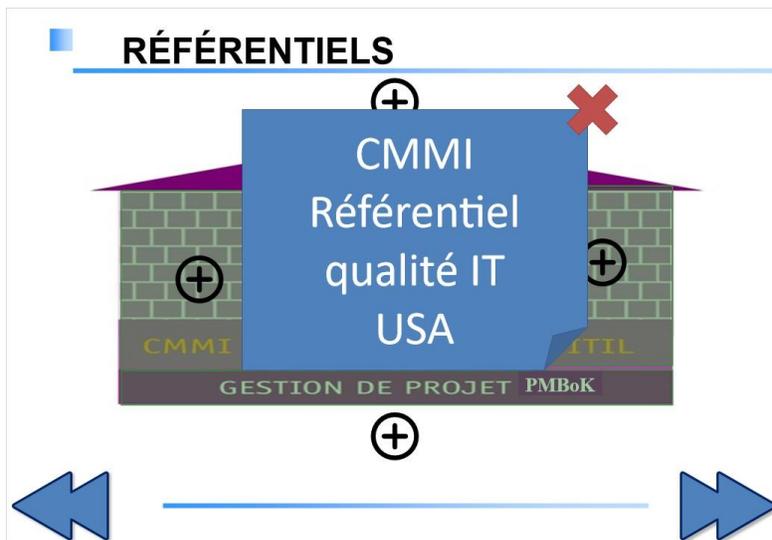
1.2 Gestion des services informatiques



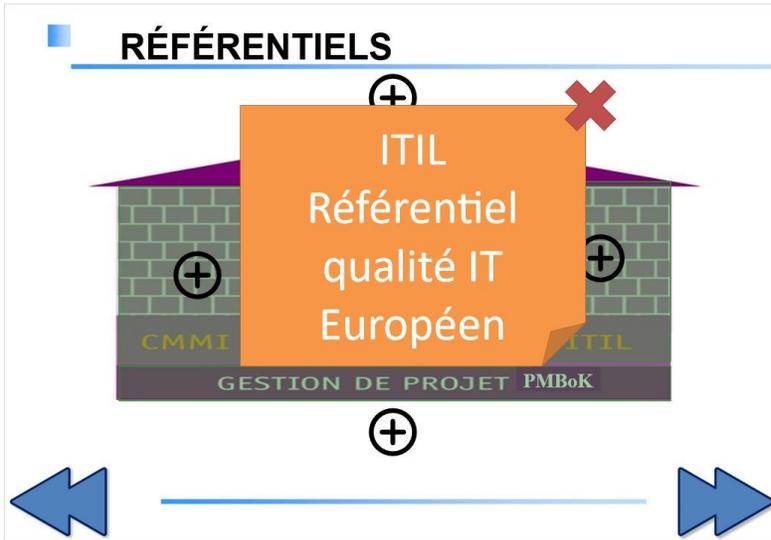
1.3 Référentiels



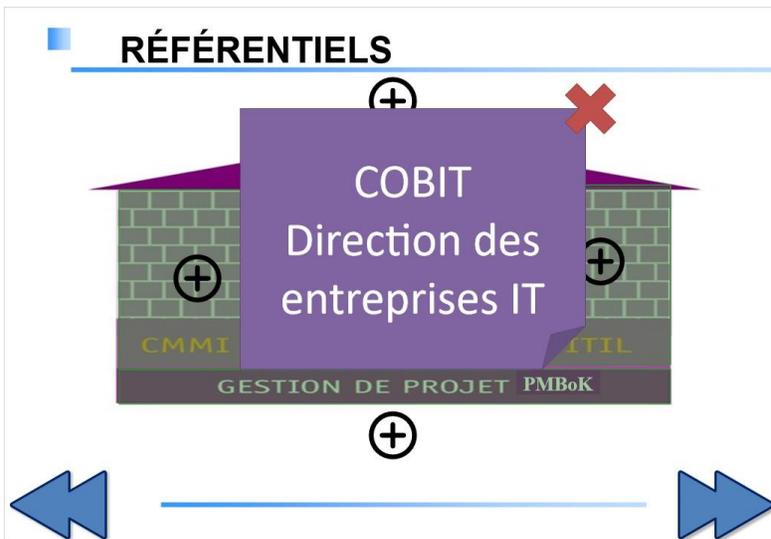
cmmi (Calque de diapositive)



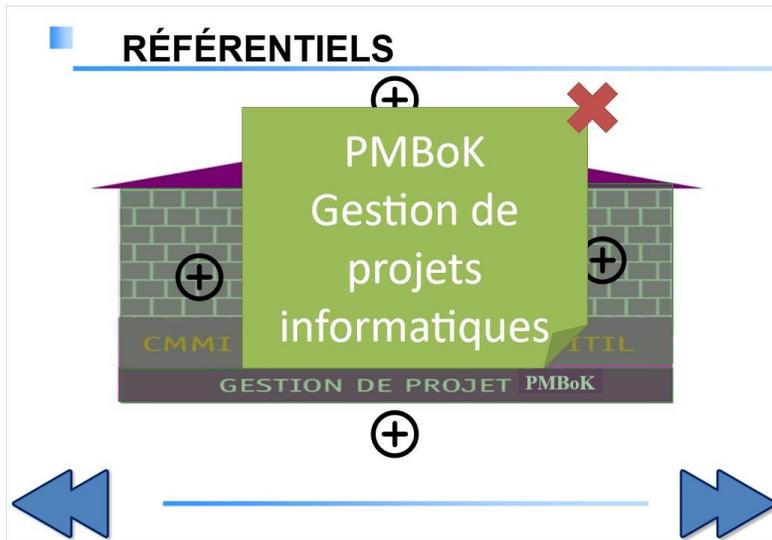
itil (Calque de diapositive)



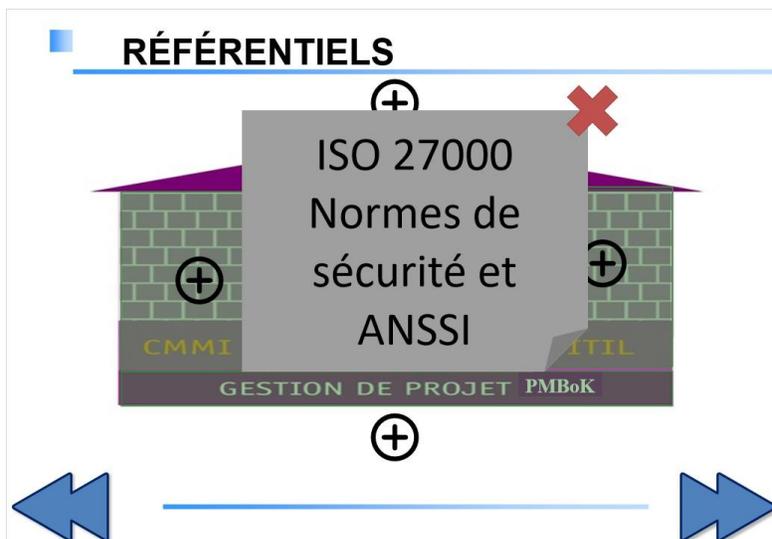
cobit (Calque de diapositive)



PMBok (Calque de diapositive)



Sécurité (Calque de diapositive)



1.4 ITIL

ITIL



➤ **5 manuels pour:**

- Recenser les bonnes pratiques autour de la gestion des services informatiques
- Définir un langage commun (facilite la communication)
- Éviter de réinventer la roue
- Éviter de tomber dans des pièges connus
- Être utilisés par les fournisseurs du marché comme référence

Est administrée au niveau international par l'itSMF



1.5 HISTORIQUE

HISTORIQUE



ITIL
Créée en 1989,
à partir d'une
initiative du
gouvernement
britannique

1989 2000 2002 2006 2007 2011 2019

1989 (Calque de diapositive)



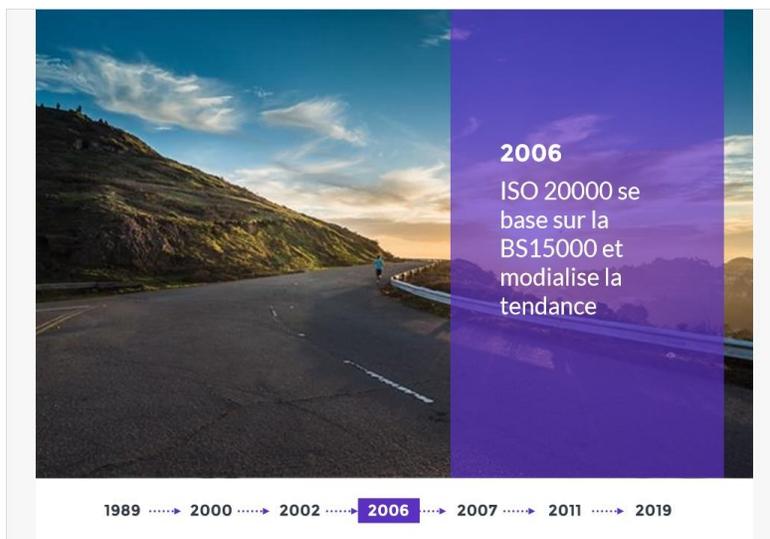
2000 (Calque de diapositive)



2002 (Calque de diapositive)



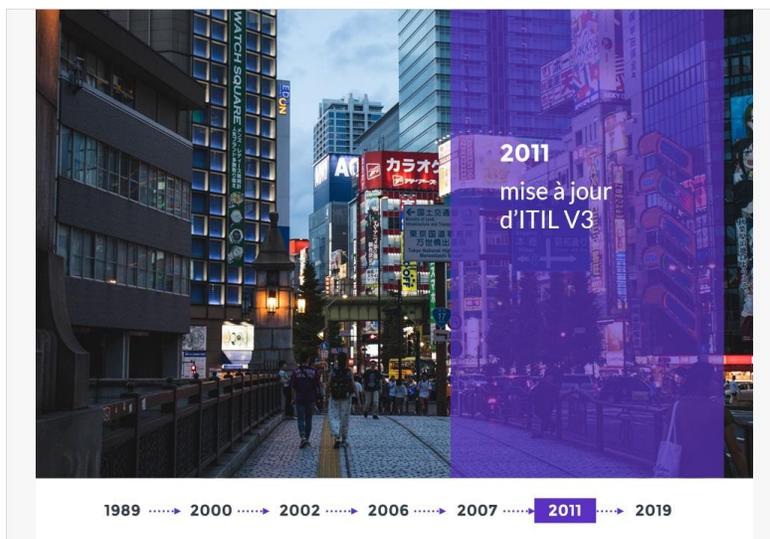
2006 (Calque de diapositive)



2007 (Calque de diapositive)



2011 (Calque de diapositive)



2019 (Calque de diapositive)



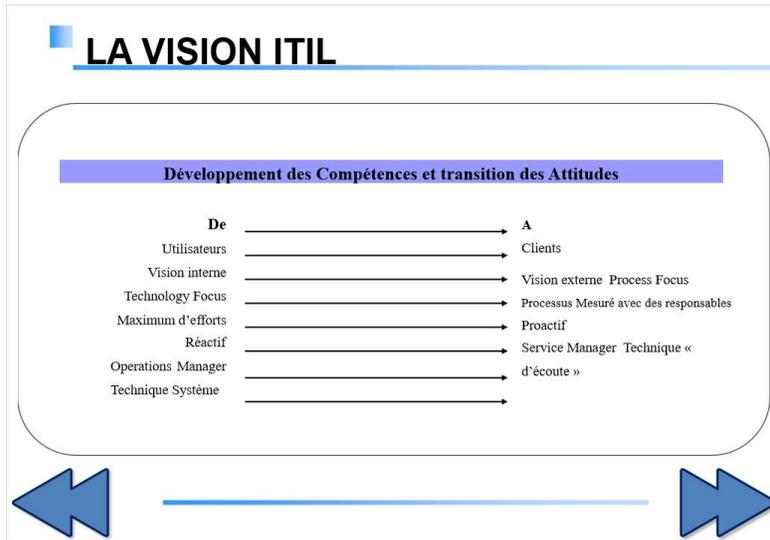
1.6 Objectifs de ITIL

■ Objectifs de ITIL

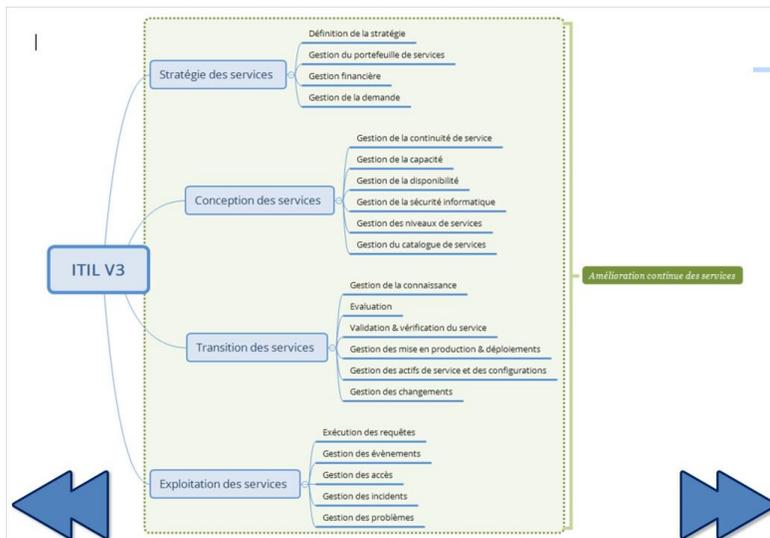
- Alignement métier, visibilité
- Qualité de service
- Maîtrise des dépenses
- Continuité du business
- Communication efficace
- Evolution sans révolution !



1.7 La Vision ITIL



1.8 Plan



1.9 La gestion des services

■ **LA GESTION DES SERVICES**

- Produire de la **VALEUR AJOUTEE** sous forme de services.
- C'est une **pratique professionnelle** qui s'appuie sur:
 - De la connaissance,
 - De l'expérience,
 - Du savoir-faire,
 - Des outils



1.10 Les acteurs

■ **LES ACTEURS**

- **Le Client**
 - Personne ou organisation qui paye la facture Il ou elle est autorisé à signer, avec l'organisation informatique, un contrat portant sur la fourniture de services informatiques.
- **L'Utilisateur**
 - Personne qui a « les mains sur le clavier » Elle utilise les services informatiques pour ses activités quotidiennes.
- **Le Fournisseur**
 - Organisation informatique qui fournit les services informatiques (DSI, DOI, DTI,) Il peut être interne à l'entreprise ou externe



1.11 Caractéristiques des processus

CARACTÉRISTIQUES DES PROCESSUS

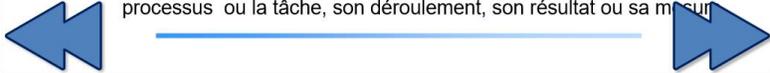
- **Mesurable**
- **Résultats attendus**
- **Clients**
- **Déclencheurs**



1.12 Modèle RACI

Modèle RACI

- Matrice RACI
 - R = **Responsable(s)** – celui (ceux) qui fait
 - Exécution correcte du processus ou de la tâche
 - A = **Autorité** (accountable, traduit par « imputable ») – Celui qui valide si c'est bon
 - Porteur de la définition des objectifs, de la qualité du résultat du processus ou de la tâche, de sa mesure et du résultat final (personne unique)
 - C = **Consulté** – donne son (leur) avis
 - Impliqué dans le processus ou la tâche en tant que fournisseur d'information ou de connaissance
 - I = **Informé**
 - Destinataire d'une ou de plusieurs éléments d'information sur le processus ou la tâche, son déroulement, son résultat ou sa mesure



1.13 Caractéristiques des processus

MATRICE RACI

Activités	Rôles			
	Sponsor	Chef de projet	Chef d'équipe	Développeur
Planning projet	A	R	C	I
Rédaction de la documentation technique	C	A	R	C
Développement		C	A	R
Tests unitaires		I	A	R

Activité (Calque de diapositive)

MATRICE RACI

Activités	Rôles			
	Sponsor	Chef de projet	Chef d'équipe	Développeur
Planning <small>Liste des tâches à réaliser dans le processus</small>	A	R	C	I
Rédaction de la documentation technique <small>1</small>	C	A	R	C
Développement <small>2</small>		C	A	R
Tests unitaires <small>3</small>		I	A	R

rôles (Calque de diapositive)

MATRICE RACI

Personnes impliquées dans votre processus

Activités	Rôles			
	Sponsor	Chef de projet	Chef d'équipe	Développeur
Planning projet	A	R	C	I
Rédaction de la documentation technique	C	A	R	C
Développement		C	A	R
Tests unitaires		I	A	R

Navigation: ← ————— →

responsabilités (Calque de diapositive)

MATRICE RACI

Responsabilité de la personne par rapport à la tâche concernée

Activités	Rôles			
	Sponsor	Chef de projet	Chef d'équipe	Développeur
Planning projet	A	R	C	I
Rédaction de la documentation technique		A	R	C
Développement		C	A	R
Tests unitaires		I	A	R

Navigation: ← ————— →

1.14 Comment déterminer le rôle de chacun ?

■ Comment déterminer le rôle de chacun ?

Voici des exemples de questions à se poser :

R - Qui est en charge de cette tâche ?

A - Quel est le décideur ? Qui peut trancher en cas de problème ? Qui valide les outputs ?

C - Qui détient une expertise dans le domaine ? Qui peut apporter son aide par de précieux conseils pour faire avancer la tâche ?

I - Qui est impacté par l'activité ? Qui doit être nécessairement informé



1.15 Comment déterminer le rôle de chacun ?

■ EXERCICE

45 mn

BÂTISSEZ EN BINÔME UNE MATRICE RACI D'UN PROCESSUS:

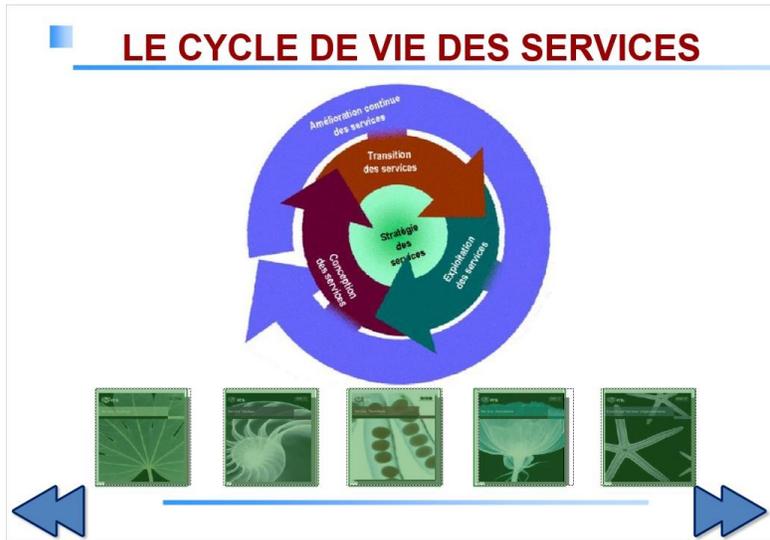
1. Choisissez un processus
2. Déterminez les tâches du processus
3. Identifiez les rôles de chacun
4. Affectez les responsabilités



Exemple: changer un HDD pour un utilisateur



1.16 Le cycle de vie des services



1.17 EXPLOITATION DES SERVICES

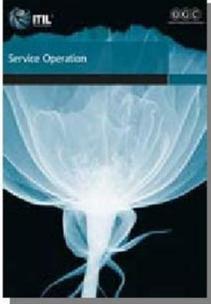


1.18 Exploitation des services

EXPLOITATION DES SERVICES

➤ Objectifs

- **Coordonner les processus garantissant** l'atteinte des **niveaux** de service définis
- Gérer les **opérations** au quotidien



← →

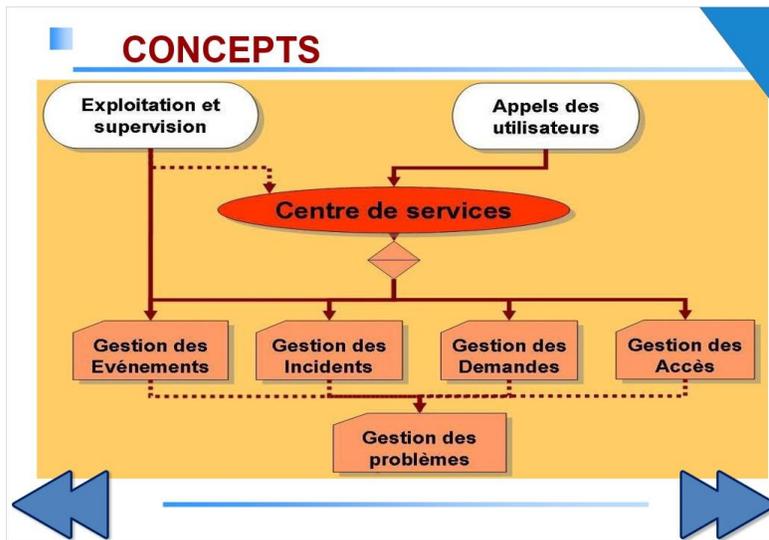
1.19 L'exploitation des services

L'EXPLOITATION DES SERVICES

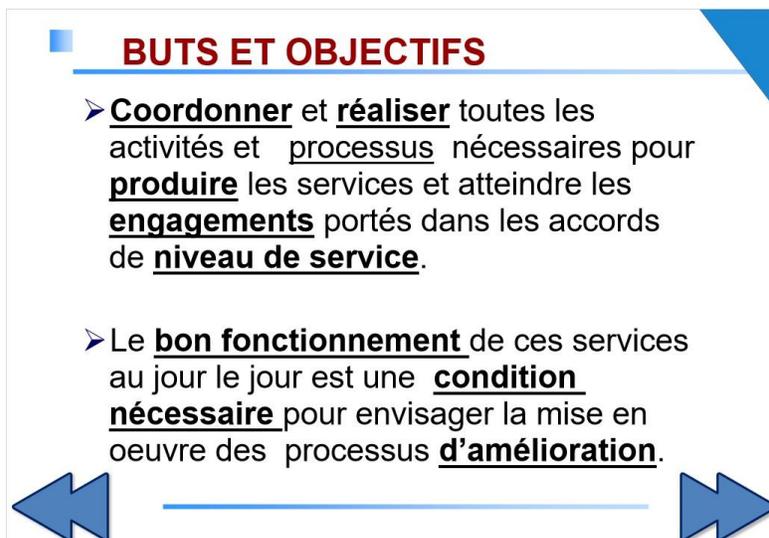
- Concepts et principes de base
- Le processus de gestion des événements
- **Le processus de gestion des incidents**
- Le processus de gestion des problèmes
- Le processus de gestion des demandes (requêtes internes)
- Le processus de gestion des accès
- Les rôles et fonctions

← →

1.20 Concepts



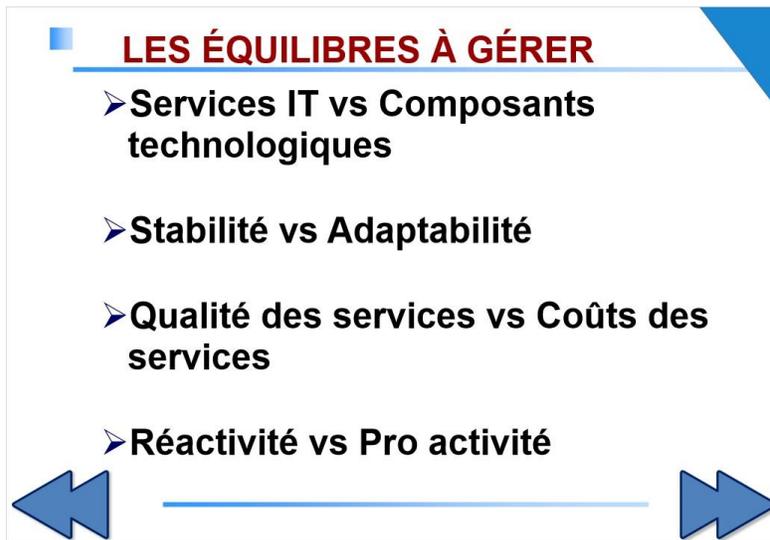
1.21 Exploitation des services, buts et objectifs



1.22 Les équilibres à gérer

LES ÉQUILIBRES À GÉRER

- Services IT vs Composants technologiques
- Stabilité vs Adaptabilité
- Qualité des services vs Coûts des services
- Réactivité vs Pro activité



1.23 L'importance de la communication

L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

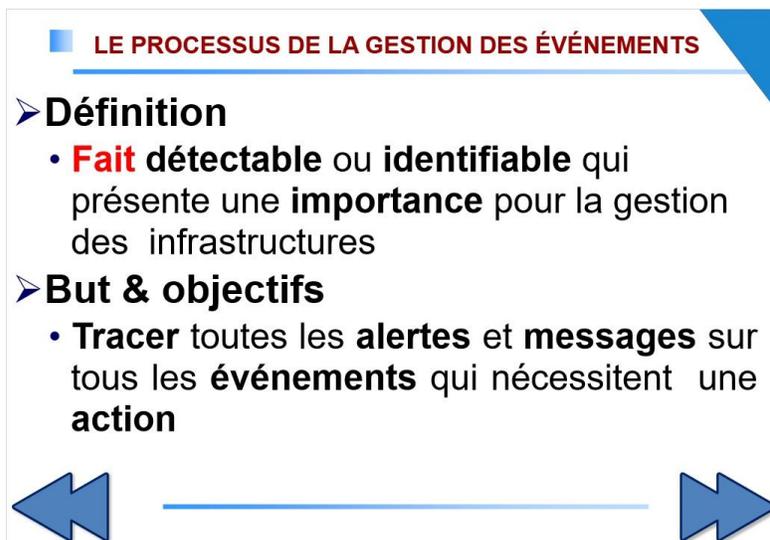
- Une communication apriori dans tous les domaines aura un impact fort :
 - Sur les opérations courantes
 - Sur les performances
 - Sur les projets
 - Sur le suivi des changements
 - Sur les défauts constatés
 - Sur les urgences
 - Sur la stratégie et la conception des services



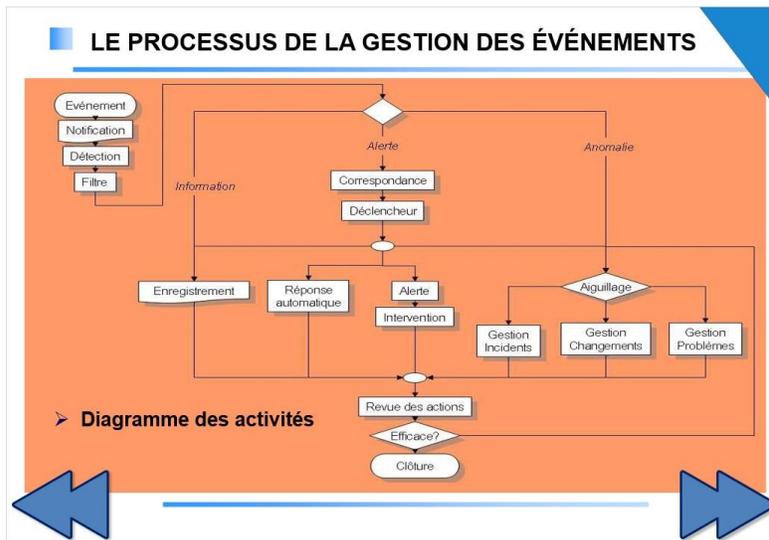
1.24 PROCESSUS DE GESTION DU EVENEMENTS



1.25 Le processus de la gestion des événements



1.26 Le processus de la gestion des événements



1.27 PROCESSUS DE GESTION

DES INCIDENTS



1.28 Le processus de la gestion des incidents

LE PROCESSUS DE LA GESTION DES INCIDENTS

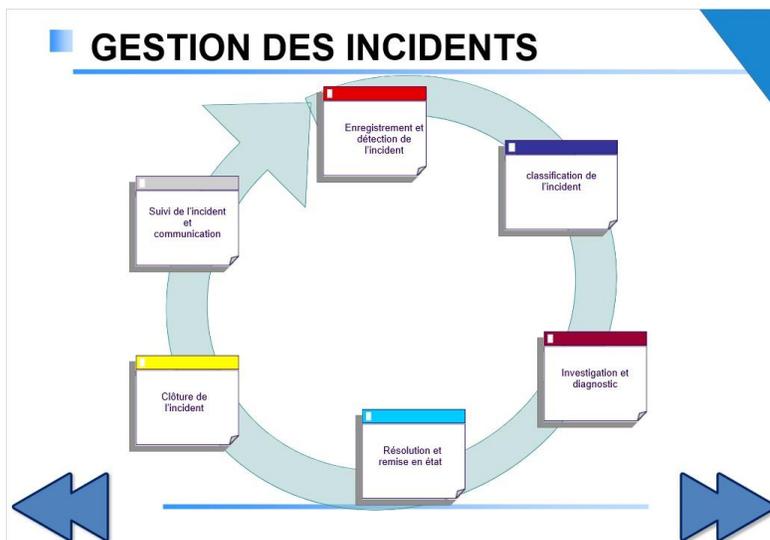
➤ **Définition**

- Tout **événement** qui ne fait **pas partie** des **opérations standard**, provoquant ou pouvant provoquer une **interruption de service** ou une **altération de sa qualité**.

➤ **Buts et objectifs**

- Mettre en oeuvre une **approche systématique** pour **identifier** et **traiter** tous les **incidents**
- **Minimiser l'impact** des incidents sur les **métiers** en **restaurant** le service nominal le plus **rapidement** possible ou en mettant en oeuvre des **solutions de contournement** (service dégradé)

1.29 Gestion des incidents

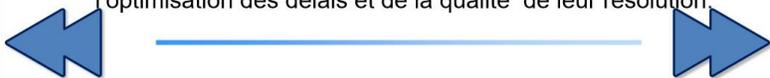


1.30 Le processus de la gestion des incidents

LE PROCESSUS DE LA GESTION DES INCIDENTS

➤ **Concepts**

- **Délais de résolution**
 - Délais limites définis ou découlant des SLA
- **Modèle d'incident**
 - Etapes – procédures – arbres de résolution.
 - Outils d'aide au diagnostic et à la résolution des incidents standard
- **Incidents majeurs**
 - Incidents à fort impact identifiés selon des critères explicités dans les SLA (ex: criticité = probabilité × gravité)
 - Une procédure séparée de traitement doit exister qui vise à l'optimisation des délais et de la qualité de leur résolution.



1.31 PROCESSUS DE GESTION

DES PROBLEMES

**PROCESSUS DE GESTION
DES PROBLEMES**



1.32 Le processus de la gestion des problèmes

LE PROCESSUS DE LA GESTION DES PROBLÈMES

➤ **Définitions**

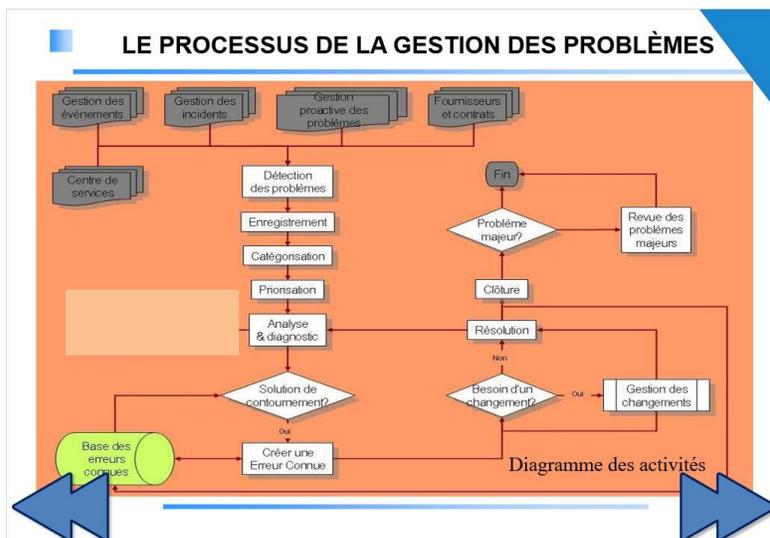
- Un problème est la **cause inconnue d'un incident significatif** ou de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes

➤ **But et objectifs**

- **Minimiser les répercussions** sur les métiers de l'entreprise des incidents et des problèmes **provenant d'erreurs dans l'infrastructure**, en **analysant** et en trouvant les **causes** premières des incidents et en apportant des **solutions** pour **prévenir** de nouveaux incidents.



1.33 Le processus de la gestion des problèmes



1.34 PROCESSUS DE GESTION

DES DEMANDES



1.35 Le processus de la gestion des demandes

LE PROCESSUS DE LA GESTION DES DEMANDES

➤ **Définitions**

- Le terme « demande » est un terme générique pour désigner toutes les demandes de **changements standards** qui sont formulées directement par les **utilisateurs**
- Mais aussi les demandes de **travaux**, de **renseignements**, les **plaintes** et les **réclamations**

➤ **Buts & objectifs**

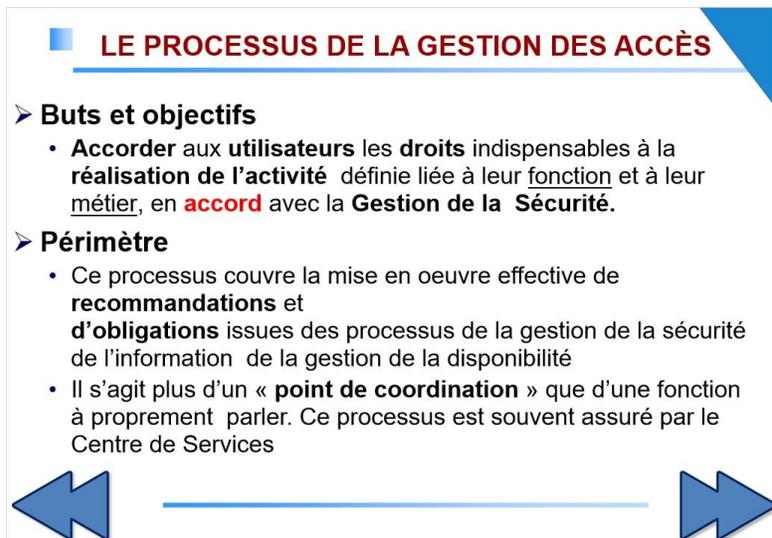
- **Proposer** aux utilisateurs un **circuit d'enregistrement**
- Assurer la **mise en oeuvre des changements standard**
- **Assurer la fourniture des informations d'ordre général**

1.36 PROCESSUS DE GESTION

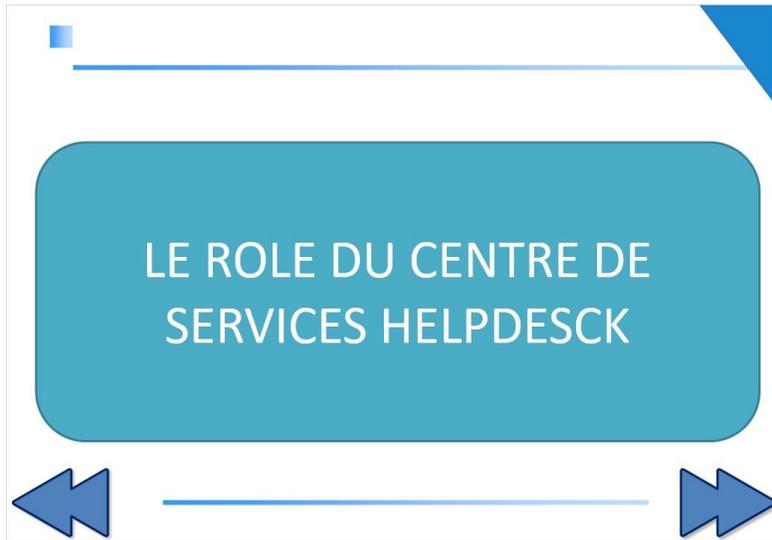
DES ACCES



1.37 Le processus de la gestion des accès



1.38 LE ROLE DU CENTRE DE SERVICES HELPDESCK



1.39 Le rôle essentiel du centre de services

A presentation slide with a white background and a blue decorative triangle in the top right corner. A horizontal blue line is positioned below the title. The title "LE RÔLE ESSENTIEL DU CENTRE DE SERVICES" is written in red. Below the title, there is a section header "Définition" with a right-pointing arrow. Underneath, there is a bulleted list of three points. At the bottom of the slide, there is a horizontal blue line with two blue arrows pointing outwards to the left and right.

LE RÔLE ESSENTIEL DU CENTRE DE SERVICES

➤ **Définition**

- Le centre de service est une unité fonctionnelle responsable de la **prise en compte d'un certain nombre d'événements**, souvent déclarés par téléphone, par une interface web ou par un automatisme.

• **C'est l'image de la DSI**

• **Il est un point de contact unique**

• **Le Centre de Services doit être face aux utilisateurs pour répondre à leurs besoins.**

1.40 Le centre de services

LE CENTRE DE SERVICES

➤ **Activités**

- Enregistrer tous les événements qui lui sont déclarés
- Catégoriser et prioriser
- Résoudre
- Déclencher les escalades
- Tenir les utilisateurs informés
- Clôturer les enregistrements
- Assurer les enquêtes de satisfaction
- Dans le respect des processus Gestion des incidents,

1.41 Le centre de services

LE CENTRE DE SERVICES

➤ **Typologies**

- Centre de services local
- Centre de services centralisé
- Centre de services virtuel

The diagram illustrates three types of service centers:

- Centre de services local:** A central box labeled 'Centre de services local' is connected to three user icons labeled 'Utilisateur'. Below the central box are five service function boxes: 'Gestion technique', 'Gestion des applications', 'Gestion des opérations', 'Support niveau 3', and 'Gestion des demandes'.
- Centre de services centralisé:** Three client site icons labeled 'Site client 1', 'Site client 2', and 'Site client 3' are connected to a central box labeled 'Centre de services centralisé'. Below the central box are five service function boxes: 'Gestion technique', 'Gestion des applications', 'Gestion des opérations', 'Support niveau 3', and 'Gestion des demandes'.
- Centre de services virtuel:** A central box labeled 'Centre de services virtuel' is connected to six global office locations: 'CSC Londres', 'CSC Paris', 'CSC Beijing', 'CSC New York', 'CSC Rome', and 'CSC Sydney'. A database icon labeled 'Système de Gestion de la Connaissance' is also connected to the central box.

1.42 transition des services



1.43 Transition des services (ressources)

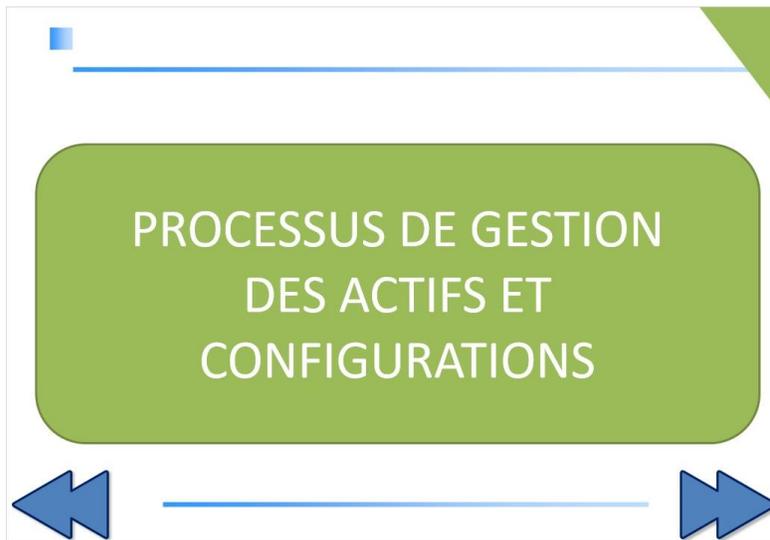
A slide titled "1.43 Transition des services (ressources)". The title is in red. Below the title, under the heading "Objectifs", there are two bullet points: "Prévoir et gérer les ressources nécessaire à la mise en œuvre des évolutions ou des nouveaux services" and "Garantir la qualité des services lors de leur mise en œuvre". To the right of the text is a small image of a seed pod with seeds. The slide is framed by a blue horizontal line at the top and bottom, with blue arrows pointing left and right at the bottom corners. A small blue square is in the top left corner, and a green triangle is in the top right corner.

TRANSITION DES SERVICES (RESSOURCES)

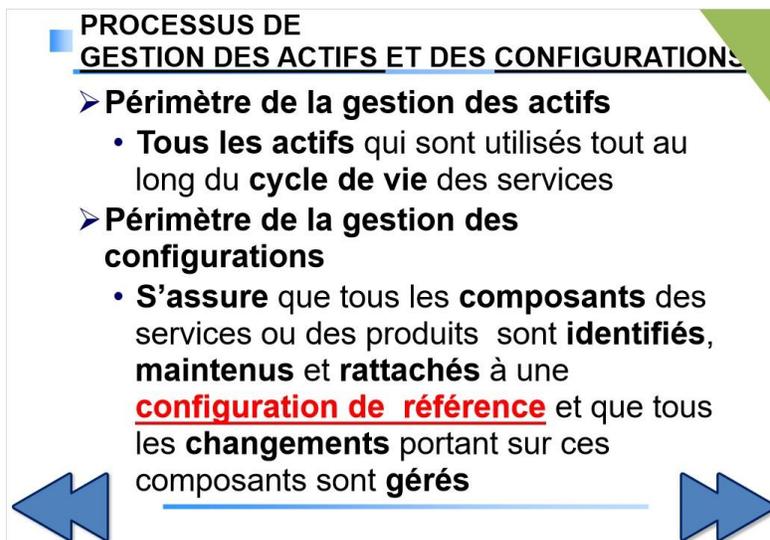
➤ **Objectifs**

- **Prévoir et gérer les ressources** nécessaire à la mise en œuvre des **évolutions** ou des **nouveaux services**
- **Garantir la qualité** des services lors de leur **mise en œuvre**

1.44 Diapositive sans titre



1.45 Processus de



1.46 Diapositive sans titre



1.47 Le processus de gestion des changements

A slide with a white background and a green decorative corner in the top right. A blue horizontal line is positioned near the top. Below the line, the text "LE PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS" is written in red, uppercase letters. Underneath, the text "Les 7 « R » de la gestion des changements" is written in blue. A bulleted list follows, with each item starting with a blue dot. At the bottom of the slide, there is a blue horizontal line with two blue arrows pointing outwards to the left and right.

LE PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS

Les 7 « R » de la gestion des changements

- Qui est l'émetteur? (requéreur)
- Pour quelle raison?
- Quel retour attend-on de sa mise en œuvre?
- Quels sont des risques?
- Quelles ressources sont nécessaires pour la mise en œuvre?
- Qui est responsable de la construction, des tests et de la mise en œuvre?
- Quelles relations y'a-t-il entre ce changement et les autres changements validés?

1.48 Processus de la gestion des changements

PROCESSUS DE LA GESTION DES CHANGEMENTS

➤ **Buts et Objectifs**

- **Anticiper** sur les **évolutions** des métiers
- **Répondre** aux **demandes** de changement (RFC)
- **S'assurer** que des **méthodes** et des **procédures** standardisées sont **utilisées**
- **Enregistrer** tous les changements dans la CMS
- Prendre en compte les **risques** liés à la mise en œuvre des changements



1.49 Processus de la gestion des changements

PROCESSUS DE LA GESTION DES CHANGEMENTS

➤ **Définition**

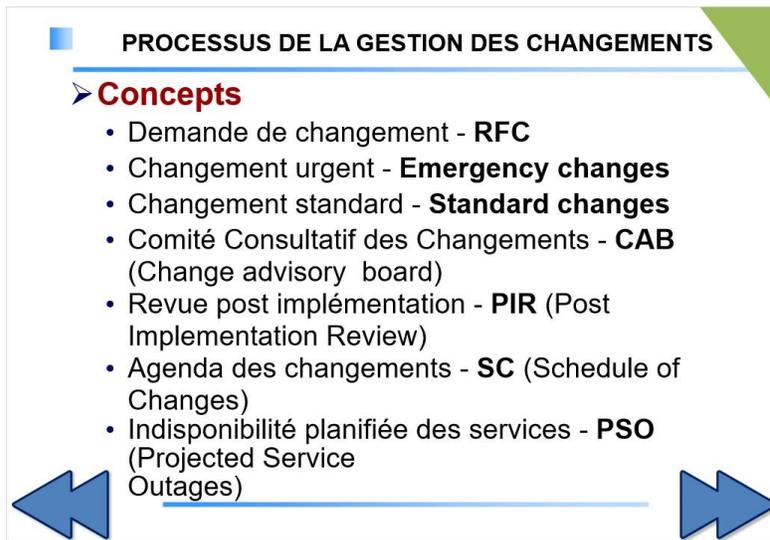
- Changement = **L'ajout, la modification ou la suppression** d'un service autorisé

➤ **Périmètre**

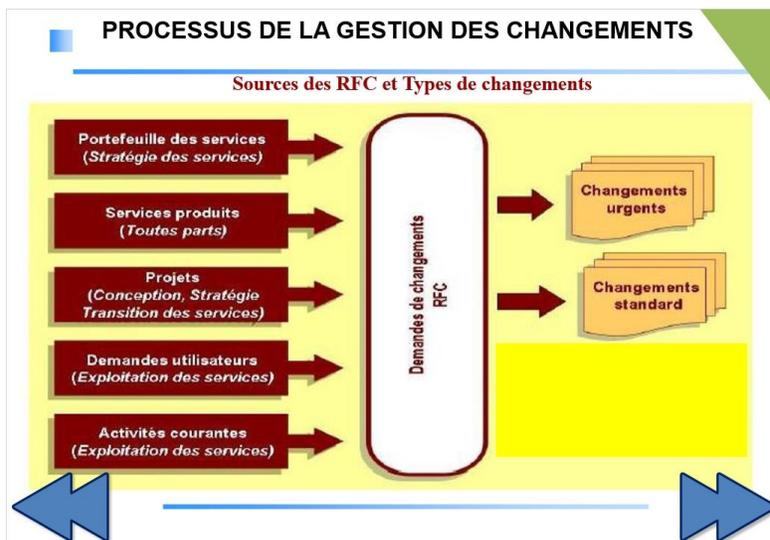
- Les changements dans la **fourniture** des services
- Les changements portant sur les **actifs** liés aux services
- Les changements portant sur tous les items de **configuration** en relation avec la fourniture des services



1.50 Processus de la gestion des changements



1.51 PROCESSUS DE LA GESTION DES CHANGEMENTS



1.52 Processus de la gestion des changements

■ PROCESSUS DE LA GESTION DES CHANGEMENTS

➤ **Rôles**

- Gestionnaire des changements
- Comité Consultatif des Changements (CAB)
- ECAB (Emergency CAB)

← →

1.53 PROCESSUS DE GESTION

DES MISES EN PRODUCTION

■

PROCESSUS DE GESTION
DES MISES EN PRODUCTION

← →

1.54 Processus de la gestion des mises en production et des déploiements

■ PROCESSUS DE LA GESTION DES MISES EN PRODUCTION ET DES DÉPLOIEMENTS

➤ **But et objectifs**

- Définir et valider les plans de déploiement avec les clients et les diverses parties prenantes
- S'assurer de la **compatibilité** de l'ensemble des **composants** de chaque mise en production
- S'assurer que la **qualité** des services délivrés n'est **pas interrompue ou perturbée** par la mise en oeuvre de composants du S.I. nouveaux ou modifiés
- S'assurer du **transfert des compétences** et des **connaissances**
- Disposer d'un **Processus Technique Industrialisé**



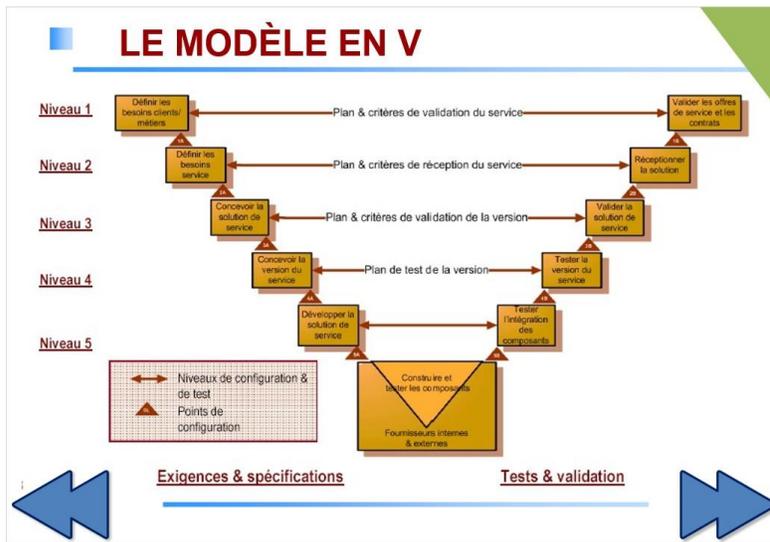
1.55 Processus de la gestion des mises en production et des déploiements

■ PROCESSUS DE LA GESTION DES MISES EN PRODUCTION ET DES DÉPLOIEMENTS

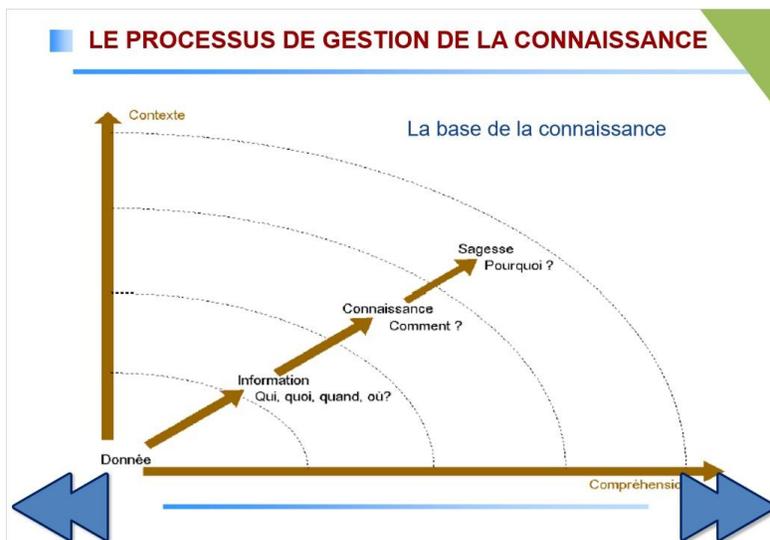
3 Schémas



1.56 Le modèle en V



1.57 LE PROCESSUS DE GESTION DE LA CONNAISSANCE



1.58 Processus de la gestion de la connaissance



1.59 amélioration continue



1.60 Amélioration continue des services

AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

➤ Objectifs

- **Identifier** et mettre en œuvre toutes les **actions** conduisant à l'**amélioration** des services
- Considérer aussi bien les aspects **efficacité** que **efficience**
- **Améliorer** les **coûts** de production des services



Diagram illustrating the ITIL Continual Service Improvement process, showing a cycle of planning, doing, checking, and acting, with a central focus on service improvement.



1.61 L'amélioration continue des services

L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES

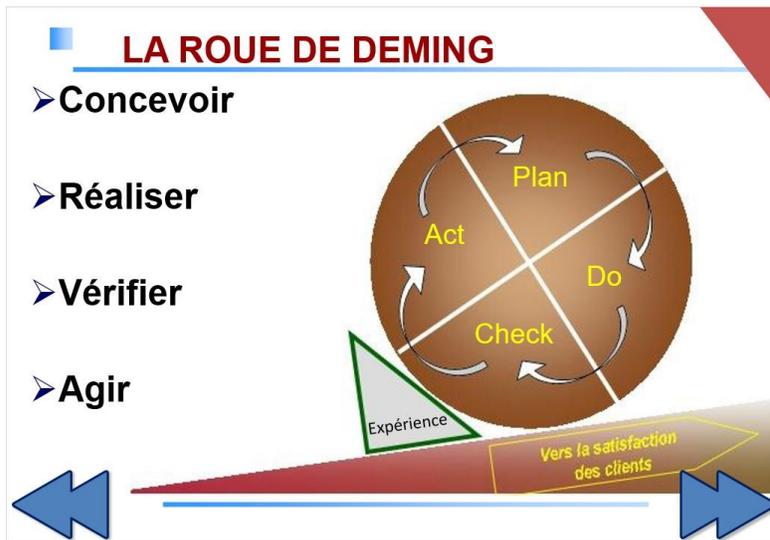
On ne peut pas gérer ce qui n'est pas contrôlé,
On ne peut pas contrôler ce qu'on ne mesure pas,
On ne peut pas mesurer ce qu'on ne connaît pas

➤ **Trois domaines** de prédilection

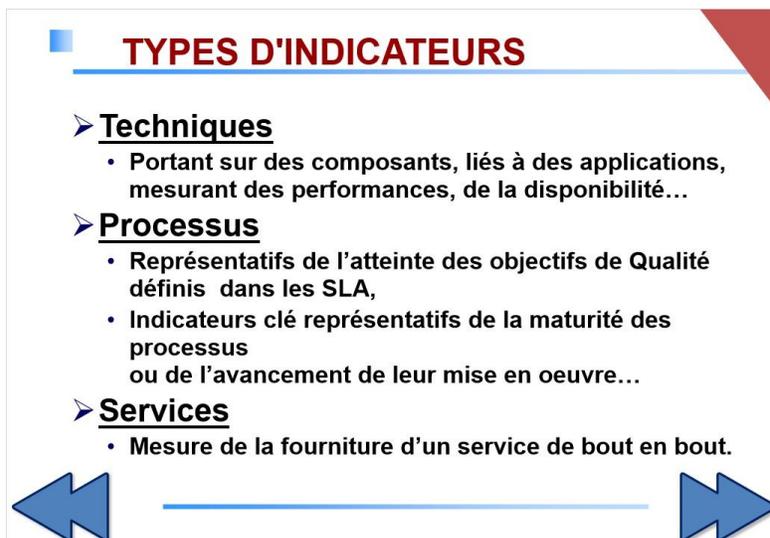
- Le **maintien** de la Gestion des services IT
- L'**alignement permanent** du portefeuille des services sur les **réalités** et les **évolutions métier**,
- L'**évolution de la maturité des processus** ITIL dans la gestion des services aux infrastructures



1.62 La roue de DEMING



1.63 Types d'indicateurs

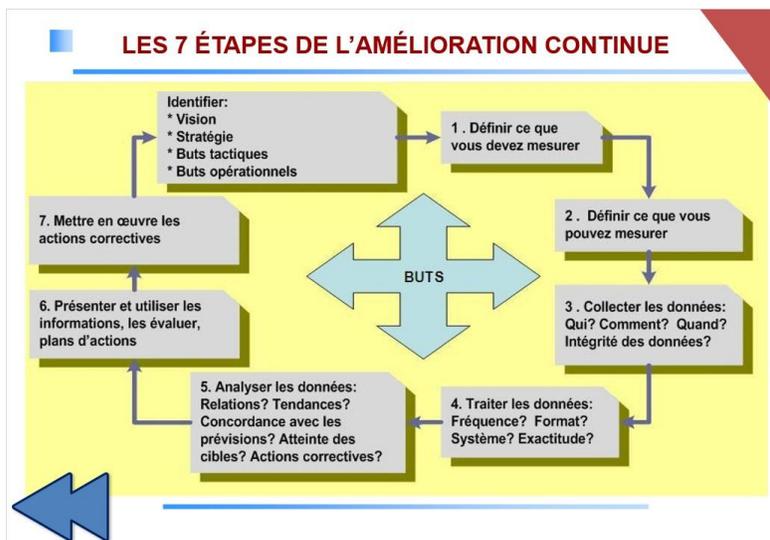


1.64 Indicateurs et mesures

INDICATEURS ET MESURES

- **Critical Success Factors (CSF)**
Facteurs clé de succès
 - Jalons, points de passage identifiés sur le chemin de la réussite
- **Key performance indicators (KPI)**
Indicateurs clé de performance
 - Définis dans les phases de conception et de transition
 - Justifiant l'atteinte des objectifs définis
 - Servant de base à l'amélioration continue
- **Baselines**
Mesures de référence
 - Points de départ constatés, permettant de mesurer

1.65 Les 7 étapes de l'amélioration continue



1.66 conception des services



1.67 Conception des services

■ **CONCEPTION DES SERVICES**

Buts et objectifs

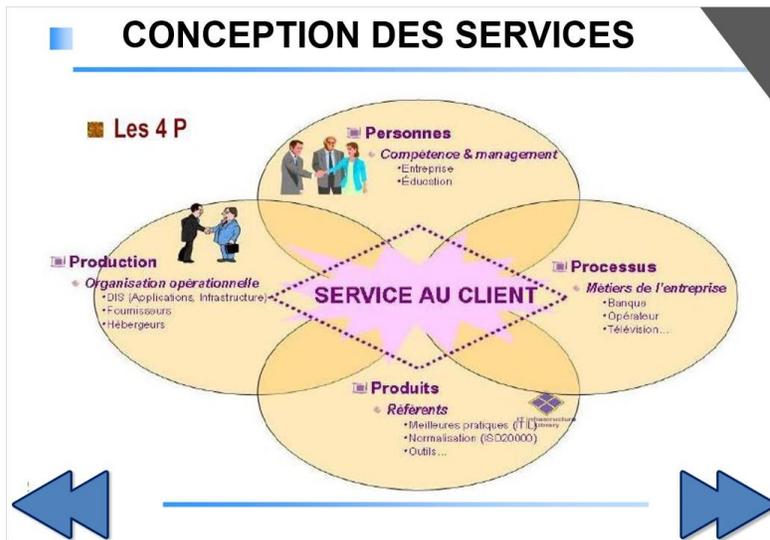
- **Concevoir les nouveaux services** et les **évolutions** des services existants, en tenant compte des **stratégies d'entreprise**, et des **exigences des métiers**.



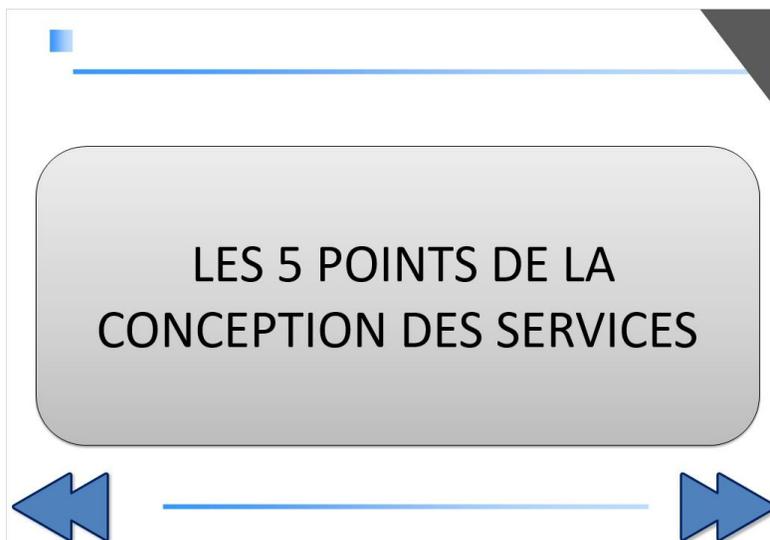
← →

This slide features a blue square bullet point in the top left corner, followed by the text 'CONCEPTION DES SERVICES' in bold red uppercase letters. Below this is a horizontal blue line. The main content includes the text 'Buts et objectifs' in blue, followed by a list item with a blue arrowhead: 'Concevoir les nouveaux services et les évolutions des services existants, en tenant compte des stratégies d'entreprise, et des exigences des métiers.' To the right of this text is a small image of a book cover titled 'Service Design' with a purple and white abstract design. At the bottom, there is a horizontal blue line with a blue arrow pointing left on the left side and a blue arrow pointing right on the right side.

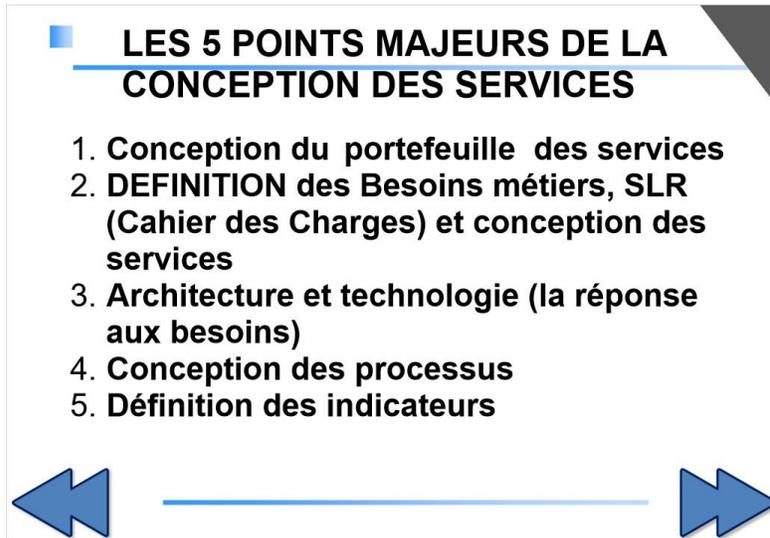
1.68 Conception des services



1.69 Diapositive sans titre



1.70 Les 5 points majeurs de la conception des services



■ **LES 5 POINTS MAJEURS DE LA CONCEPTION DES SERVICES**

1. Conception du portefeuille des services
2. **DEFINITION** des Besoins métiers, SLR (Cahier des Charges) et conception des services
3. Architecture et technologie (la réponse aux besoins)
4. Conception des processus
5. Définition des indicateurs

← ————— →

1.71 Diapositive sans titre



■

PROCESSUS DE GESTION DU CATALOGUE DES SERVICES

← ————— →

1.72 Processus de gestion du catalogue des services

 **PROCESSUS DE GESTION DU CATALOGUE DES SERVICES**

➤ **Objectifs**

- **S'assurer** que la **catalogue** des services est **produit** et **maintenu**, et contient des informations pertinentes sur tous les services produits

➤ **Concepts**

- **Catalogue des services métiers**
- **Catalogue des services techniques**



1.73 PROCESSUS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE



PROCESSUS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE



1.74 Processus de la gestion des niveaux de service

PROCESSUS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

➤ **But et objectifs internes**

- Définir , négocier et formaliser avec les **clients internes** de l'entreprise les **niveaux** de service
- S'assurer que toutes les parties ont une **compréhension claire des objectifs**
- S'assurer que ces services sont **maintenus et améliorés** en **permanence**
- Prendre les **dispositions** pour que tous les **contributeurs** à la réalisation de ces services **participent de ces niveaux de qualité**
- Assurer une véritable **relation client**



1.75 Processus de la gestion des niveaux de service

PROCESSUS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

➤ **Concepts**

- Service Level Requirement (SLR)
 - Expression des besoins utilisateurs
- Service Level Agreement (SLA)
 - Convention de niveau de service
- Operational Level Agreement (OLA)
 - Convention de niveau de service opérationnelle ou d'exploitation (déclinaison de la SLA en interne)
- Underpinning Contract (UC)
 - Contrat de sous-traitance
- Service Improvement Program (SIP)
 - Programme d'amélioration de la qualité de service



1.76 Processus de la gestion des niveaux de service

 PROCESSUS DE LA GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

➤ **Rôles du gestionnaire des niveaux de services**

- Il assure la **communication** entre les **Métiers/les Clients**
- Il **s'assure** que les **objectifs** sont **atteints** conformément aux engagements des **SLAs**
- Il s'assure que toutes les **suggestions** d'amélioration sont **prises en compte** et **étudiées**



1.77 PROCESSUS DE LA GESTION DE LA CAPACITÉ DES SERVICES



PROCESSUS DE LA GESTION DE
LA CAPACITÉ DES SERVICES



1.78 Processus de la gestion de la capacité des services

PROCESSUS DE LA GESTION DE LA CAPACITÉ

➤ **Objectifs**

- **S'assurer** que les **ressources** sont en **phase** avec les **besoins**
- Élaborer le **Plan de Capacité prévoyant** les **ressources**
- **Optimiser** le **partage des ressources** entre les différents **services**, pour assurer les SLA,
- Fournir **assistance** et **support** sur les **incidents** et **problèmes**
- **Analyser l'impact des changements** sur le plan de **capacité**
- **S'assurer** que les **mesures** visant à **améliorer la capacité** sont mises en œuvre



1.79 Processus de la gestion de la capacité

PROCESSUS DE LA GESTION DE LA CAPACITÉ

➤ **Activités réactives**

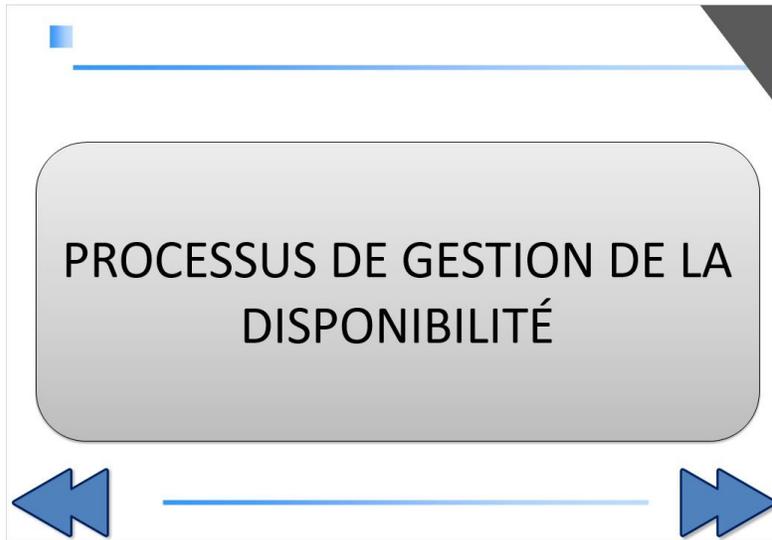
- **Surveillance**, mesure et reporting
- **Investiguer et résoudre** sur les dépassements de seuil
- Apporter le **support** sur les incidents,

➤ **Activités proactives**

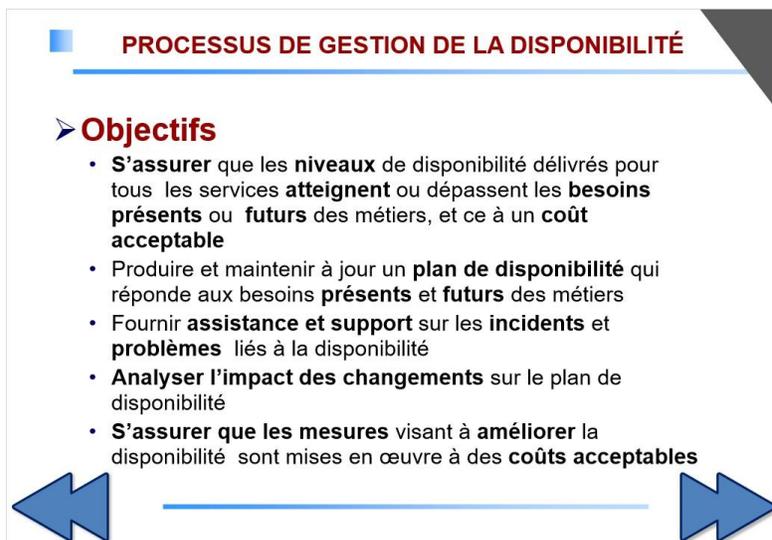
- **Analyser et prévoir** les tendances
- **Modéliser et analyser** les impacts
- **Optimiser** les performances
- Rechercher et proposer les **améliorations**
- **Influencer** client et fournisseur
- Assurer la **veille technologique**



1.80 PROCESSUS DE GESTION DE LA DISPONIBILITÉ



1.81 Processus de gestion de la disponibilité



1.82 Processus de gestion de la disponibilité

PROCESSUS DE GESTION DE LA DISPONIBILITÉ

➤ **Définitions**

- **Fiabilité:** Aptitude d'un équipement, logiciel, service à fonctionner durablement avec un nombre minimum d'interruptions ou d'incidents.
- **Maintenabilité:** Aptitude d'un service ou d'un équipement à être remis en ordre de marche rapidement.
- **Facilité de service:** Aptitude que l'on a à trouver des fournisseurs ou sous-traitants externes pour assurer la disponibilité, fiabilité et maintenabilité.
- **Recoverability:** Aptitude à s'auto reconfigurer jusqu'au niveau d'avant l'arrêt.
- **Résilience:** Aptitude à continuer à fonctionner même si un ou plusieurs composants sont hors de fonctionnement.
- **Security CID:** Confidentialité, Intégrité et Disponibilité des données.

A blue horizontal line with a left-pointing arrow on the left and a right-pointing arrow on the right.

1.83 PROCESSUS DE GESTION DE LA CONTINUITÉ

PROCESSUS DE GESTION DE LA CONTINUITÉ

A blue horizontal line with a left-pointing arrow on the left and a right-pointing arrow on the right.

1.84 Processus de la gestion de la continuité

PROCESSUS DE LA GESTION DE LA CONTINUITÉ

➤ **Buts et Objectifs**

- **Assurer** que les **infrastructures** informatiques et les services peuvent être **rétablis** dans les **délais convenus**
- **Assurer la reprise des métiers** de l'entreprise dans des **délais acceptables**.
- **Assurer la survie du business** en réduisant l'impact des « pannes majeures »,
- **Réduire les risques et la vulnérabilité** du SI par une **analyse** et une **gestion efficace des risques**,
- Élaborer les **plans de reprise** de l'activité suite à une panne majeure,
- **Maintenir la confiance des clients** et des utilisateurs.



1.85 PROCESSUS DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

PROCESSUS DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION



1.86 Processus de la gestion de la sécurité de l'information

PROCESSUS DE LA GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

➤ Objectifs et buts

- **Aligner la gestion de la sécurité** sur les **besoins de sécurité** métiers et **s'assurer** que la sécurité des données est **effective** pour **tous les services** produits et dans toutes les tâches de management.

Normes ISO 17799 et 27001



1.87 Processus de la gestion de la sécurité de l'information

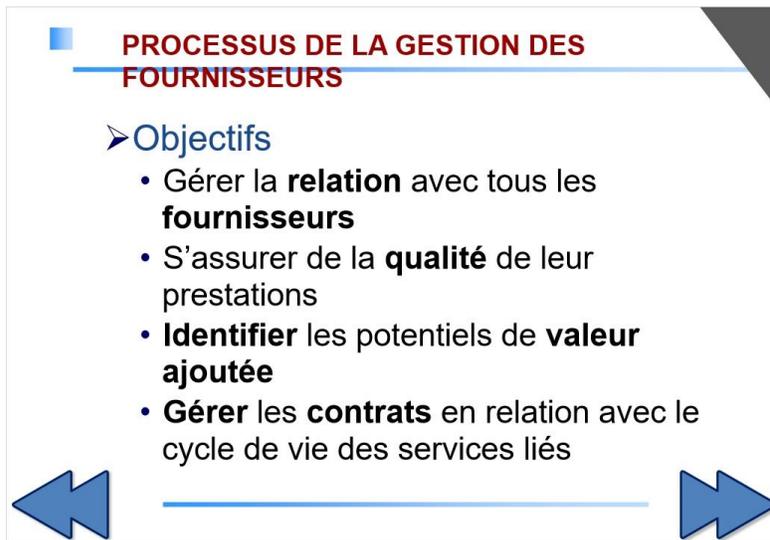
PROCESSUS DE LA GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

➤ Concepts

- **Confidentialité**: propriété d'une information d'être protégée contre une publication ou une interception non autorisées
- **Intégrité**: propriété d'une information dont l'exactitude et la complétude sont garanties
- **Disponibilité**: propriété d'une information d'être disponible quand on en a besoin
- **Incident « sécurité de l'information »**: toute atteinte délibérée ou accidentelle à la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité de l'information ou de son traitement
- **Intimité (privacy)**: confidentialité + intégrité d'information appartenant à une personne particulière



1.88 Processus de la gestion des fournisseurs



■ **PROCESSUS DE LA GESTION DES FOURNISSEURS**

➤ **Objectifs**

- Gérer la **relation** avec tous les **fournisseurs**
- S'assurer de la **qualité** de leur prestations
- **Identifier** les potentiels de **valeur ajoutée**
- **Gérer** les **contrats** en relation avec le cycle de vie des services liés

← →

1.89 PROCESSUS DE LA GESTION DES FOURNISSEURS

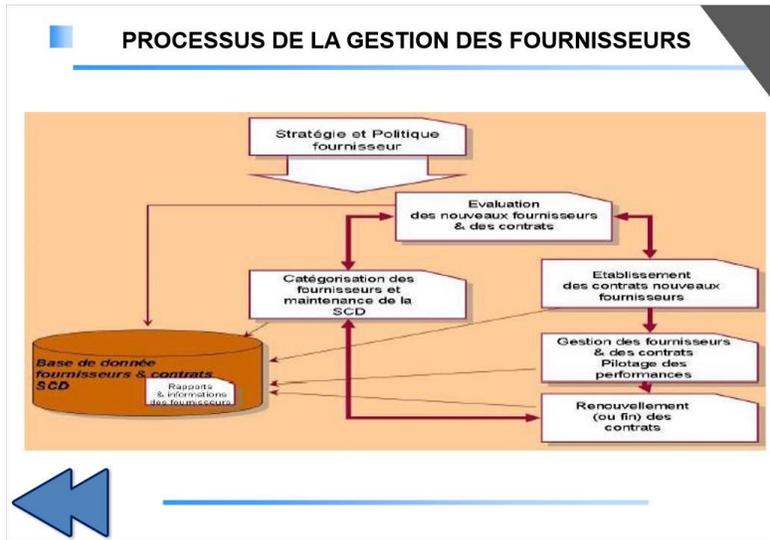


■

PROCESSUS DE LA GESTION DES FOURNISSEURS

← →

1.90 Processus de la gestion des fournisseurs



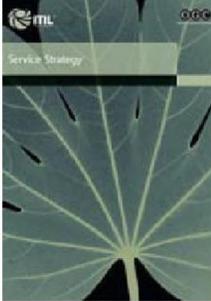
1.91 stratégie des services



1.92 Stratégie des Services

STRATÉGIE DES SERVICES

- Le processus de gestion du **portefeuille** des services
- Le processus de gestion de la **demande**
- Le processus de gestion **financière** des services IT



1.93 Stratégie des services

STRATÉGIE DES SERVICES

- Chaque **étape du cycle de vie** doit apporter une **réponse aux problématiques** **vision stratégique**.
- **Conseils aux entreprises:**
 - Modèles d'organisation
 - Portefeuille des services
 - Identification et définition des marchés
 - Développement des offres stratégiques
- Les **aspects financiers** et les relations entre l'entreprise et ses fournisseurs y sont abordés



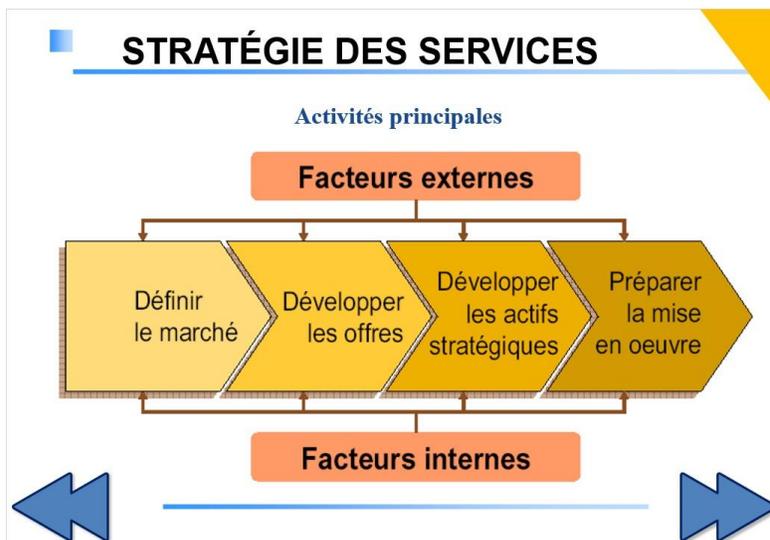
1.94 Stratégie des services

STRATÉGIE DES SERVICES

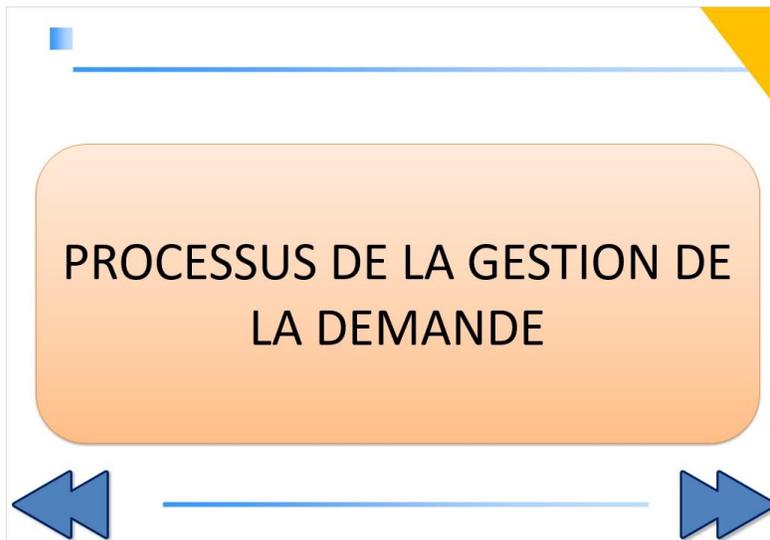
➤ Des questions quelquefois sans réponse...

- Quels services offrons nous et à quels clients ?
- offres concurrentes ?
- Comment capturons-nous la valeur de nos partenaires ?
- Investissements stratégiques ?
- gestion financière ?
- Comment définir la qualité de service ?
- Amélioration des services ?
- Comment répartir les ressources entre les services ?
- Comment résoudre les conflits entre les demandes pour les ressources partagées ?

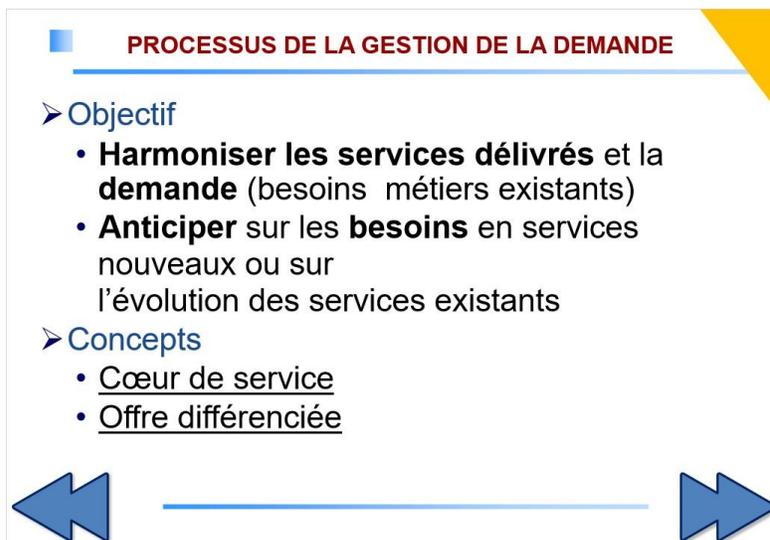
1.95 Stratégie des services



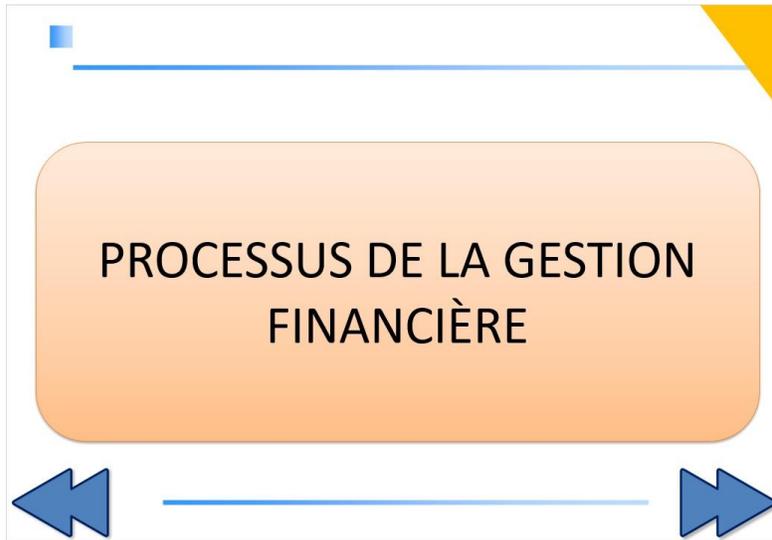
1.96 PROCESSUS DE LA GESTION DE LA DEMANDE



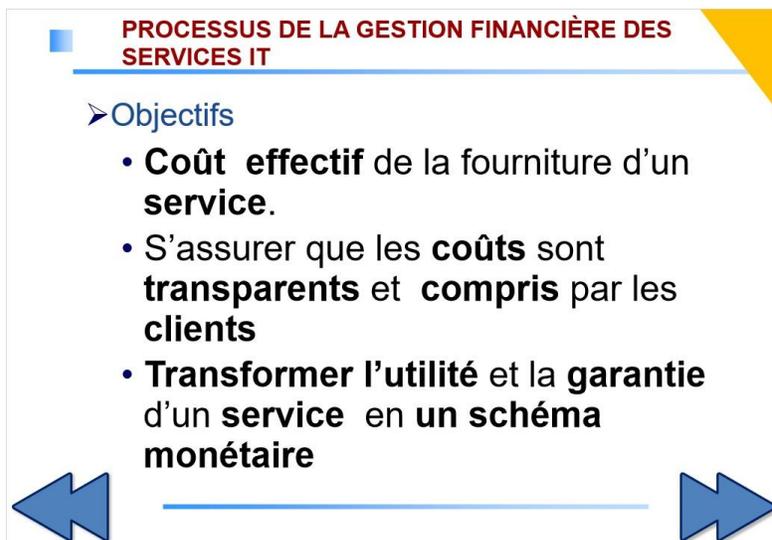
1.97 Processus de la gestion de la demande



1.98 PROCESSUS DE LA GESTION FINANCIÈRE



1.99 Objectifs



1.100 Processus de la gestion financière des services IT

■ PROCESSUS DE LA GESTION FINANCIÈRE
DES SERVICES IT

➤ **Concepts**

- La **valeur provisionnée** représentée par les **coûts directs et indirects**
 - Matériels, Logiciels, Locaux, Personnes
- La **valeur potentielle** du service
 - Valeur ajoutée **perçue**



1.101 Activités

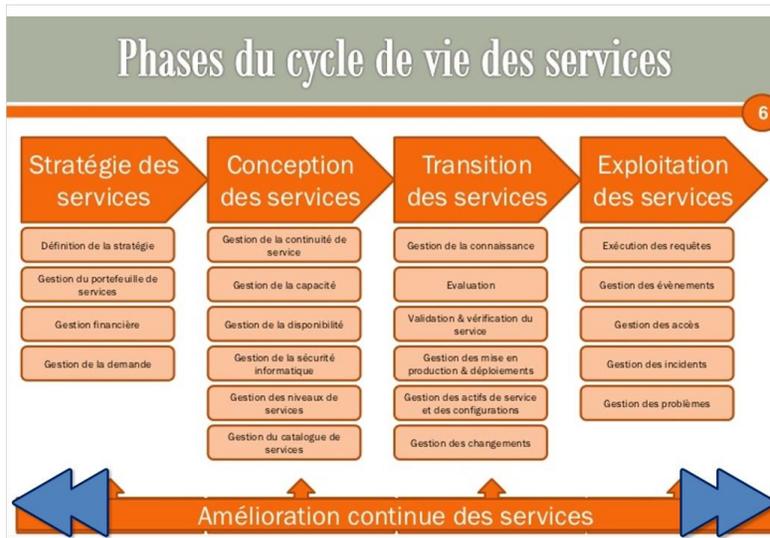
■ PROCESSUS DE LA GESTION FINANCIÈRE
DES SERVICES IT

➤ **Activités**

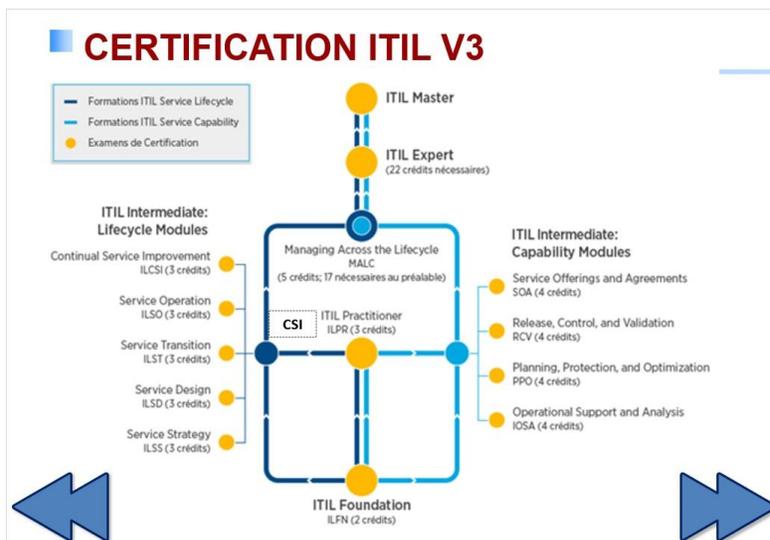
- Budgétisation
- Comptabilisation – imputation
- Analyser les impacts métier



1.102 cycle de vie des services



1.103 certifications



1.104 Employabilité et Certifications

EMPLOYABILITÉ ET CERTIFICATIONS	
CERTIFICATION	€/an
Certified in Risk and Information Systems Control (CRISC) :	119688 €
Certified ScrumMaster	93590 €
Cisco Certified Network Professional (CCNP) Routing and Switching :	89274 €
ITIL v3 Foundation	87799 €
VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV)	86846 €
Certified Novell Engineer (CNE)	86347 €
Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA)	77 667 €

1.105 Bibliographie

BIBLIOGRAPHIE

- <http://www.itilfrance.com/>
- <https://www.cegos.fr/formation-certification-itil-fondation/p-20176856-2017.htm>

un petit QUIZ 

QUITTER LE MODULE

2. Quiz

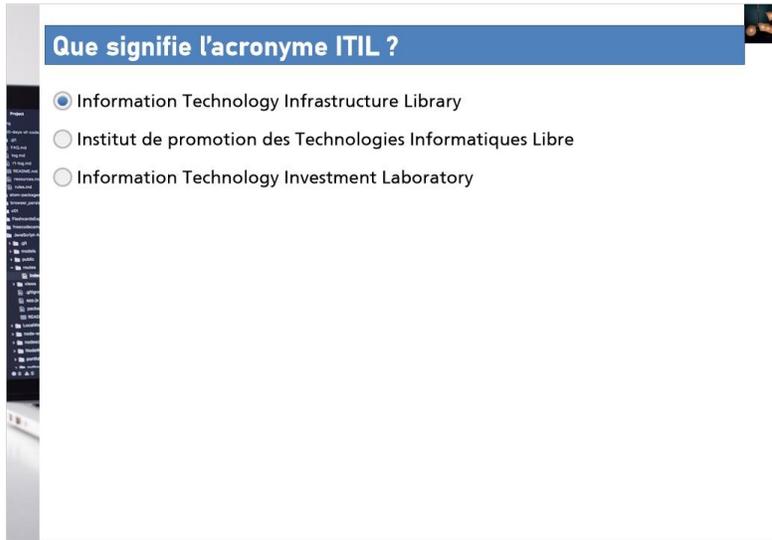
2.1 Quiz ITIL v3

Sélectionner 20 questions de manière aléatoire à partir de ITIL V3

1. ITIL V3

Q1.1 Que signifie l'acronyme ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	Information Technology Infrastructure Library
	Institut de promotion des Technologies Informatiques Libre
	Information Technology Investment Laboratory

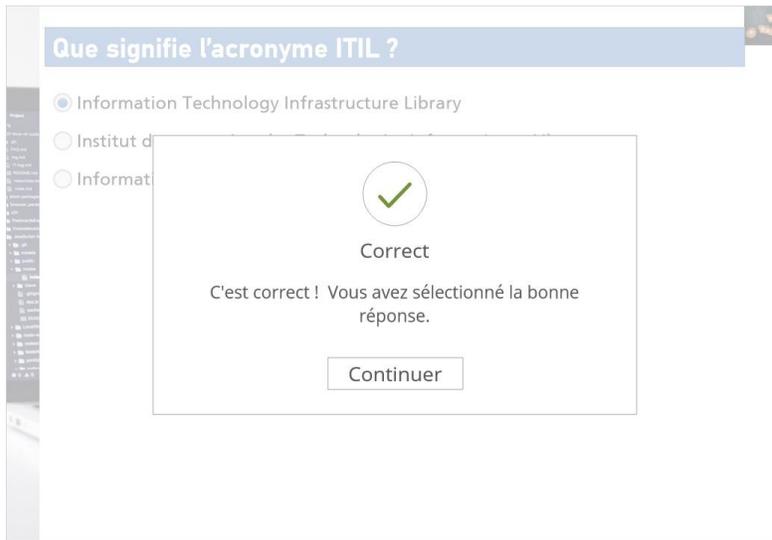
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

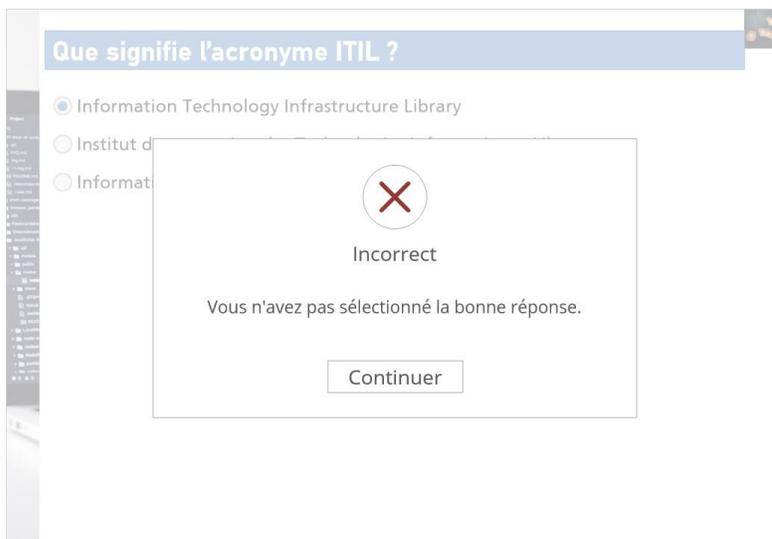
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

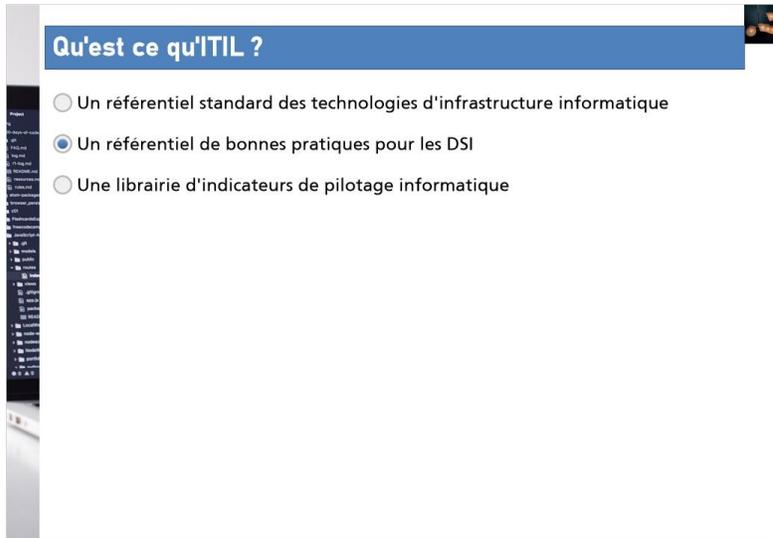


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.2 Qu'est ce qu'ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Un référentiel standard des technologies d'infrastructure informatique
X	Un référentiel de bonnes pratiques pour les DSI
	Une librairie d'indicateurs de pilotage informatique

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

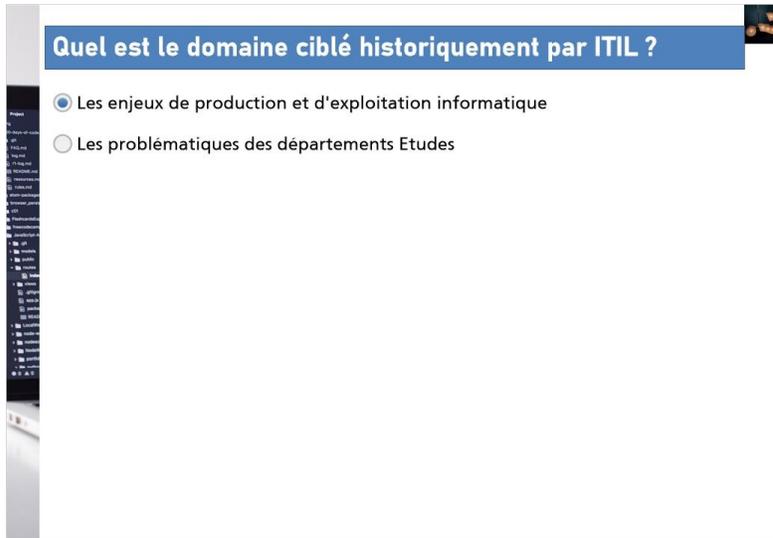


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.3 Quel est le domaine ciblé historiquement par ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	Les enjeux de production et d'exploitation informatique
	Les problématiques des départements Etudes

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Quel est le domaine ciblé historiquement par ITIL ?

- Les enjeux de production et d'exploitation informatique
- Les probl

Correct

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Incorrect (Calque de diapositive)



Quel est le domaine ciblé historiquement par ITIL ?

- Les enjeux de production et d'exploitation informatique
- Les probl

Incorrect

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Q1.4 Qu'entend-on par "service IT" dans ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Qu'entend-on par "service IT" dans ITIL ?

- Les services que la DSI offrent aux départements métiers de l'entreprise
- Des services en ligne
- Les Web Services dans le cadre des architectures de type SOA

Bonne réponse	Choix
X	Les services que la DSI offrent aux départements métiers de l'entreprise
	Des services en ligne
	Les Web Services dans le cadre des architectures de type SOA

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

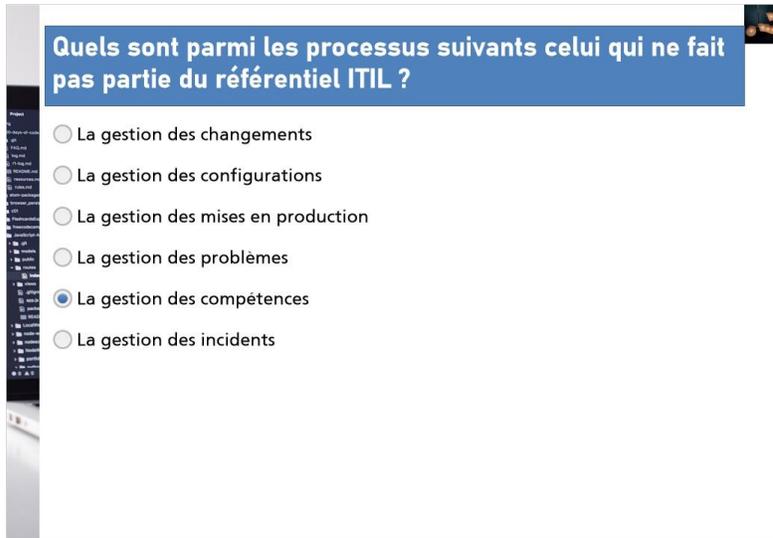


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.5 Quels sont parmi les processus suivants celui qui ne fait pas partie du référentiel ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	La gestion des changements
	La gestion des configurations
	La gestion des mises en production
	La gestion des problèmes
X	La gestion des compétences
	La gestion des incidents

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

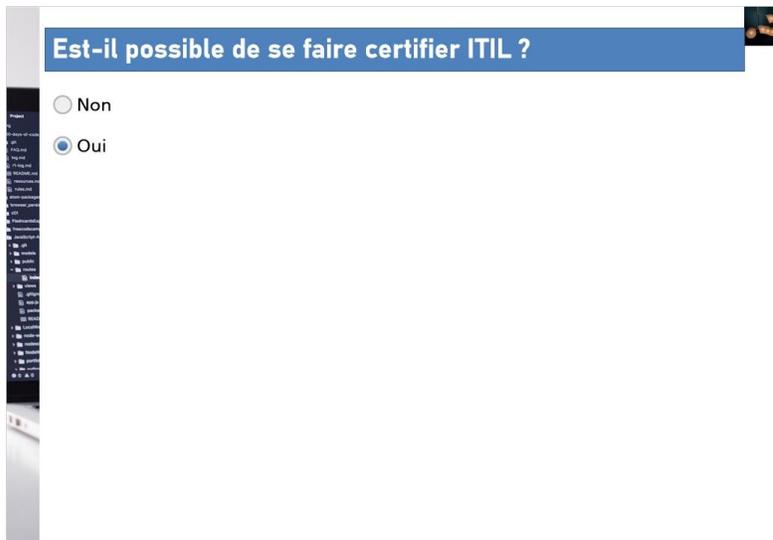


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.6 Est-il possible de se faire certifier ITIL ?

(Vrai / Faux, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Non
X	Oui

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Est-il possible de se faire certifier ITIL ?

Non

Oui



Correct

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Incorrect (Calque de diapositive)



Est-il possible de se faire certifier ITIL ?

Non

Oui



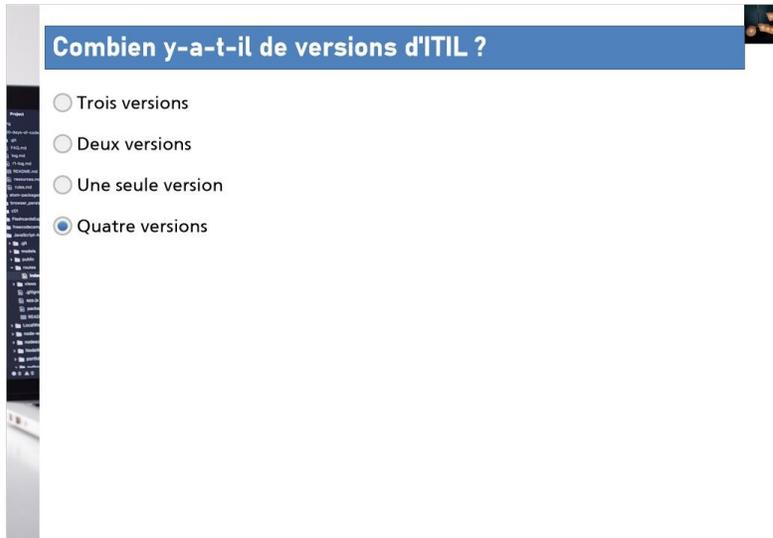
Incorrect

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Q1.7 Combien y-a-t-il de versions d'ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Trois versions
	Deux versions
	Une seule version
X	Quatre versions

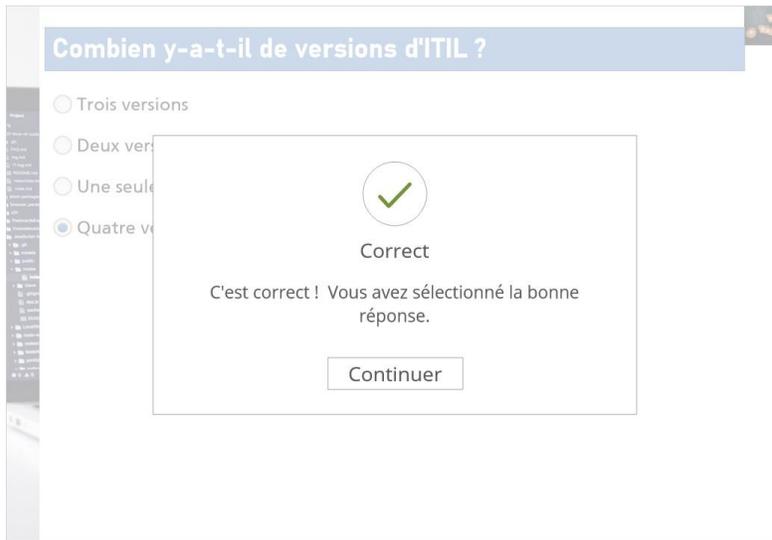
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

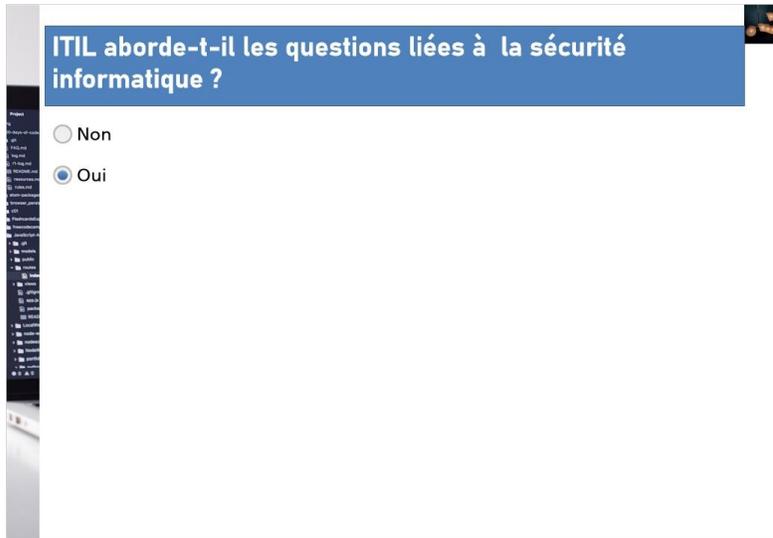


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.8 ITIL aborde-t-il les questions liées à la sécurité informatique ?

(Vrai / Faux, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Non
X	Oui

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

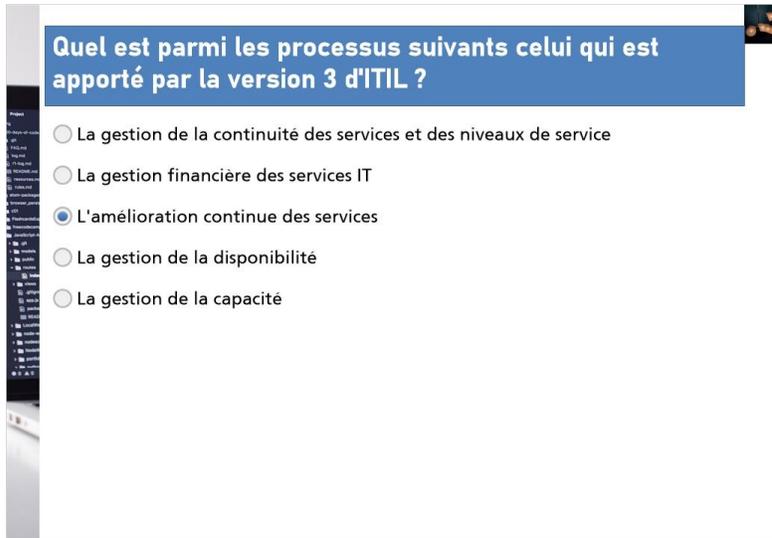


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.9 Quel est parmi les processus suivants celui qui est apporté par la version 3 d'ITIL ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	La gestion de la continuité des services et des niveaux de service
	La gestion financière des services IT
X	L'amélioration continue des services
	La gestion de la disponibilité
	La gestion de la capacité

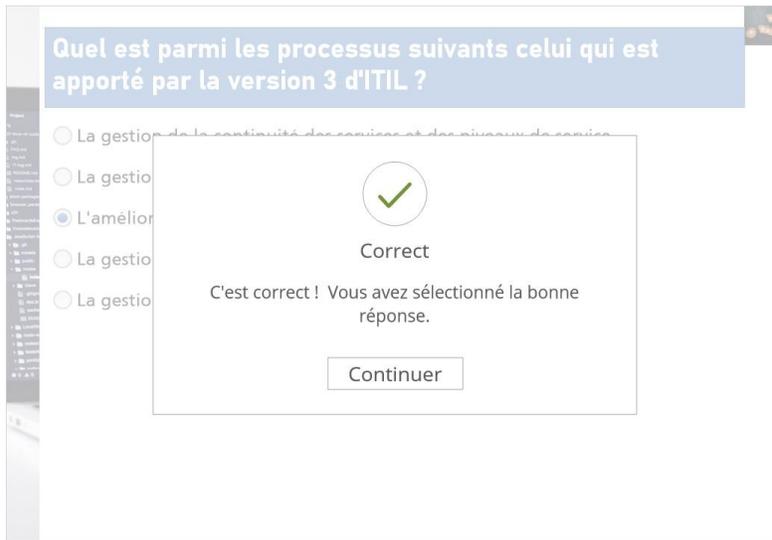
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

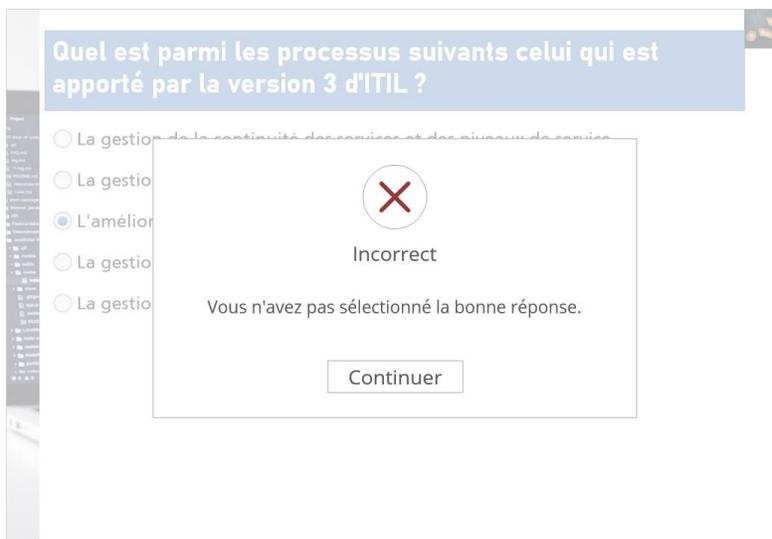
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

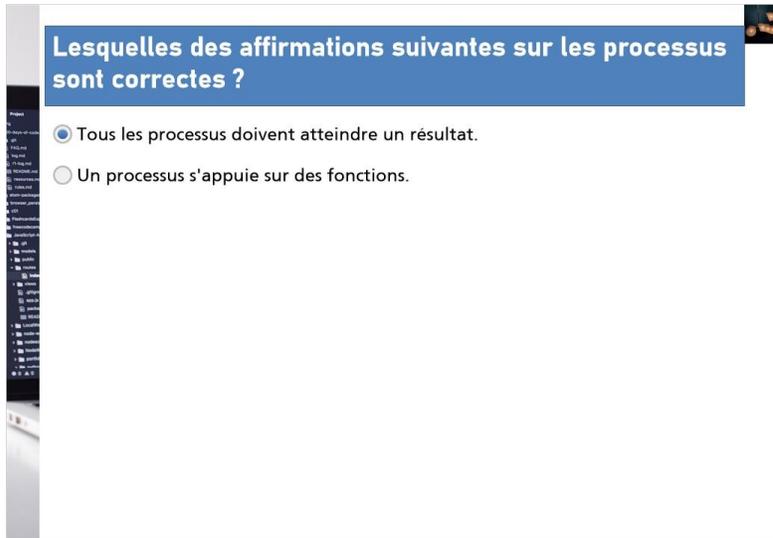


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.10 Lesquelles des affirmations suivantes sur les processus sont correctes ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	Tous les processus doivent atteindre un résultat.
	Un processus s'appuie sur des fonctions.

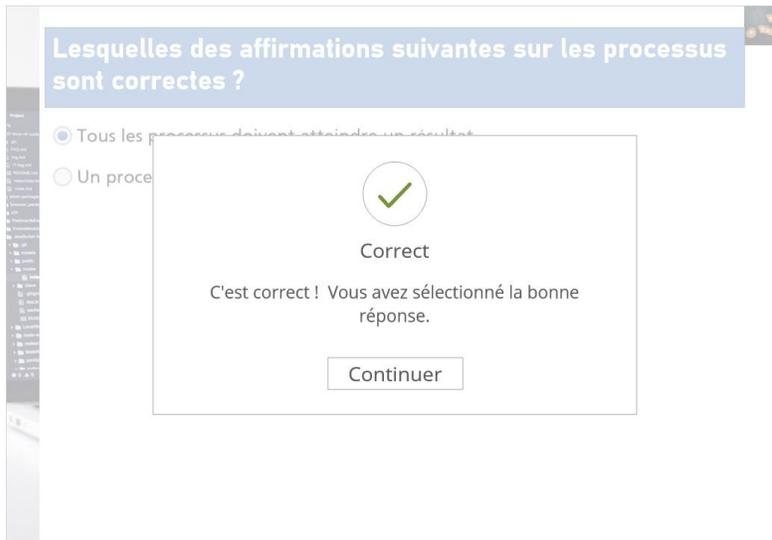
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

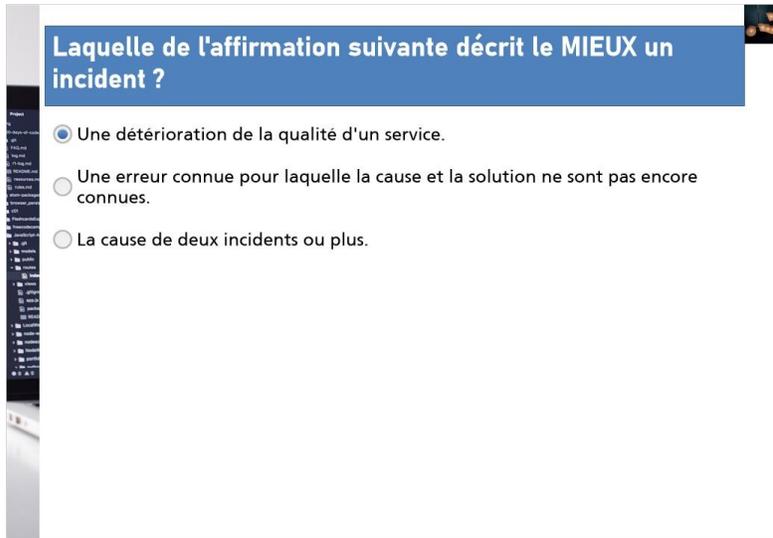


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.11 Laquelle de l'affirmation suivante décrit le MIEUX un incident ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	Une détérioration de la qualité d'un service.
	Une erreur connue pour laquelle la cause et la solution ne sont pas encore connues.
	La cause de deux incidents ou plus.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

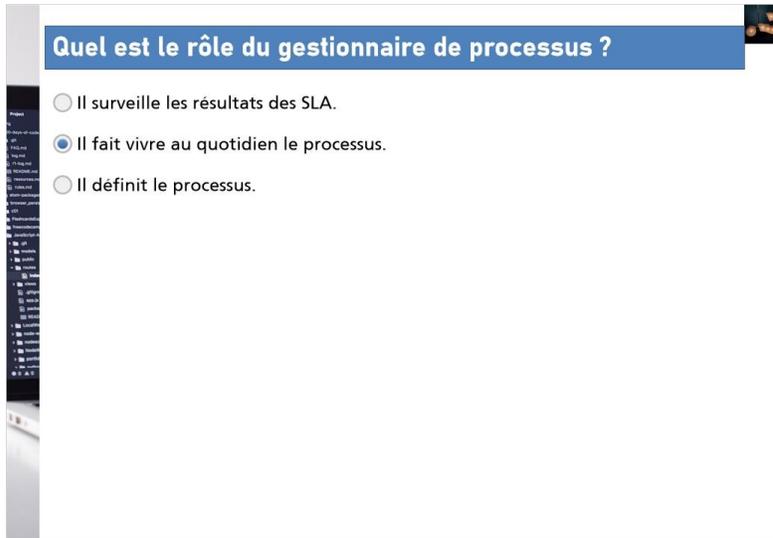


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.12 Quel est le rôle du gestionnaire de processus ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Il surveille les résultats des SLA.
X	Il fait vivre au quotidien le processus.
	Il définit le processus.

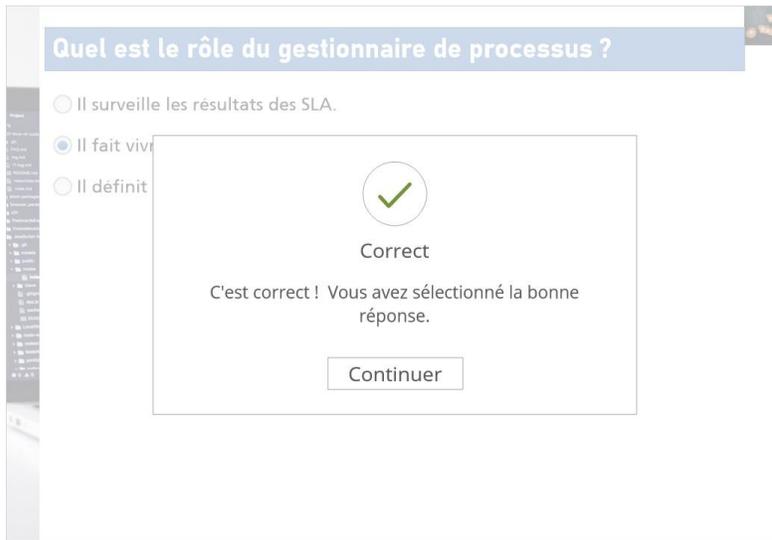
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Quel est le rôle du gestionnaire de processus ?

- Il surveille les résultats des SLA.
- Il fait vivre
- Il définit

Correct

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Incorrect (Calque de diapositive)



Quel est le rôle du gestionnaire de processus ?

- Il surveille les résultats des SLA.
- Il fait vivre
- Il définit

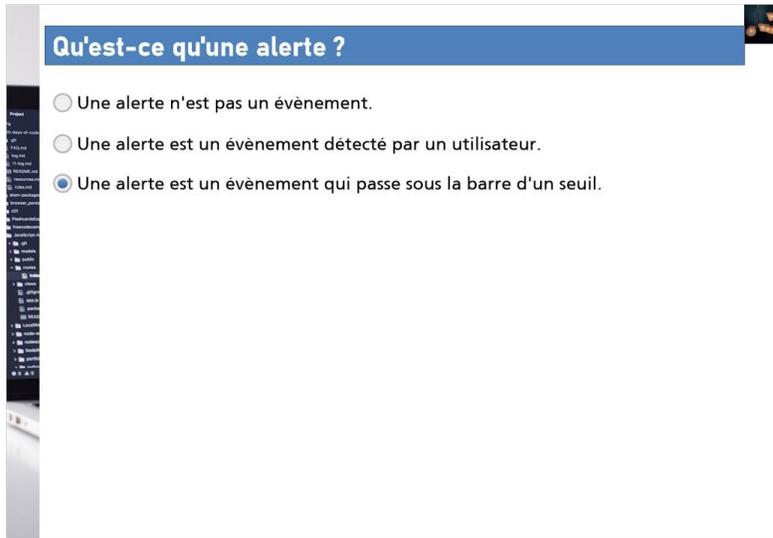
Incorrect

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Q1.13 Qu'est-ce qu'une alerte ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Une alerte n'est pas un évènement.
	Une alerte est un évènement détecté par un utilisateur.
X	Une alerte est un évènement qui passe sous la barre d'un seuil.

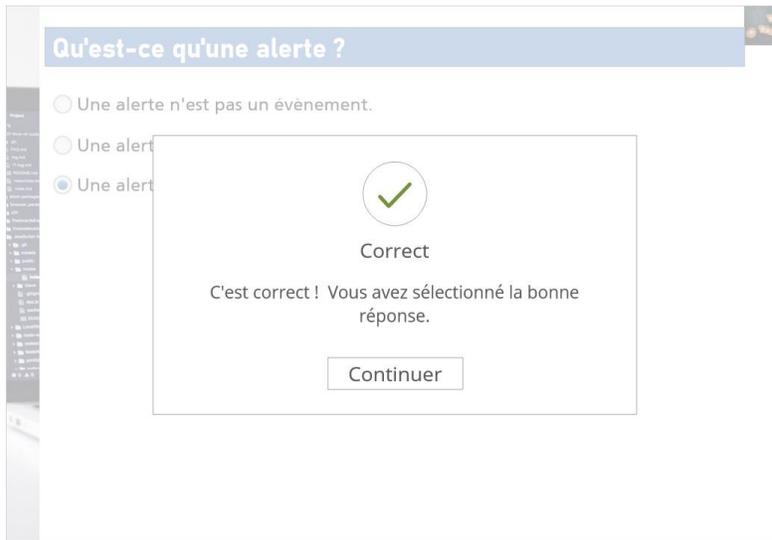
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

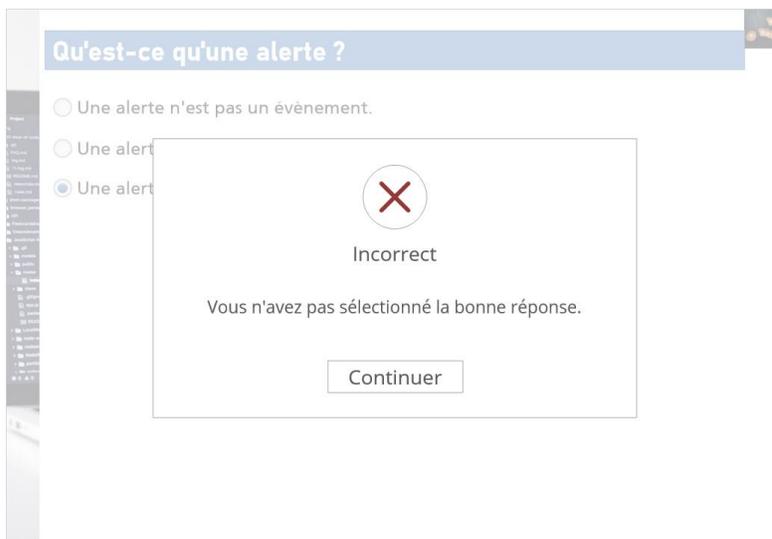
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

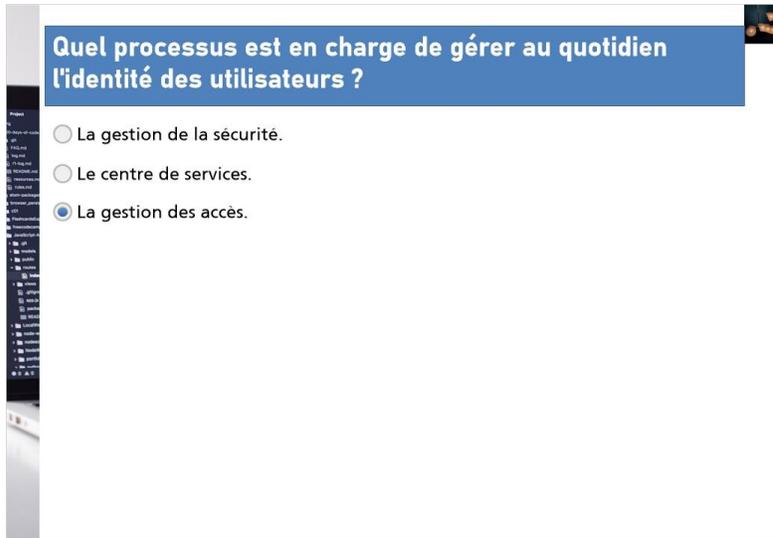


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.14 Quel processus est en charge de gérer au quotidien l'identité des utilisateurs ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	La gestion de la sécurité.
	Le centre de services.
X	La gestion des accès.

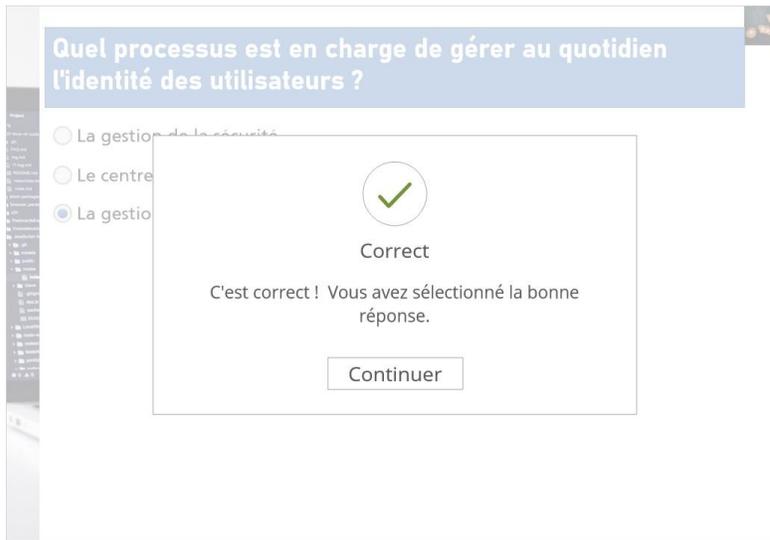
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

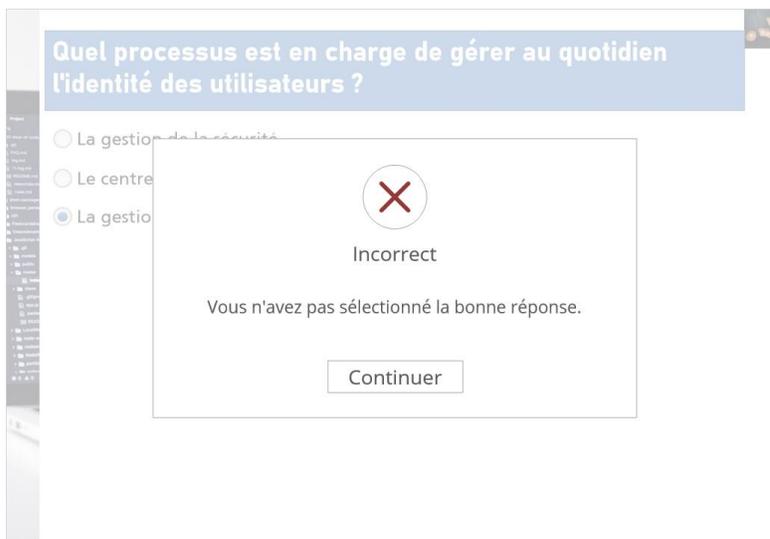
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.15 Le premier objectif du processus de gestion des incidents est de restaurer le service normal le plus rapidement possible dans le délai contractuel. Quel est le second objectif de ce processus ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Le premier objectif du processus de gestion des incidents est de restaurer le service normal le plus rapidement possible dans le délai contractuel. Quel est le second objectif de ce processus ?

- Tout faire pour que l'incident ne survienne pas à nouveau.
- Avertir les utilisateurs de la résolution des incidents.
- Minimiser l'impact des incidents.

Bonne réponse	Choix
	Tout faire pour que l'incident ne survienne pas à nouveau.
	Avertir les utilisateurs de la résolution des incidents.
X	Minimiser l'impact des incidents.

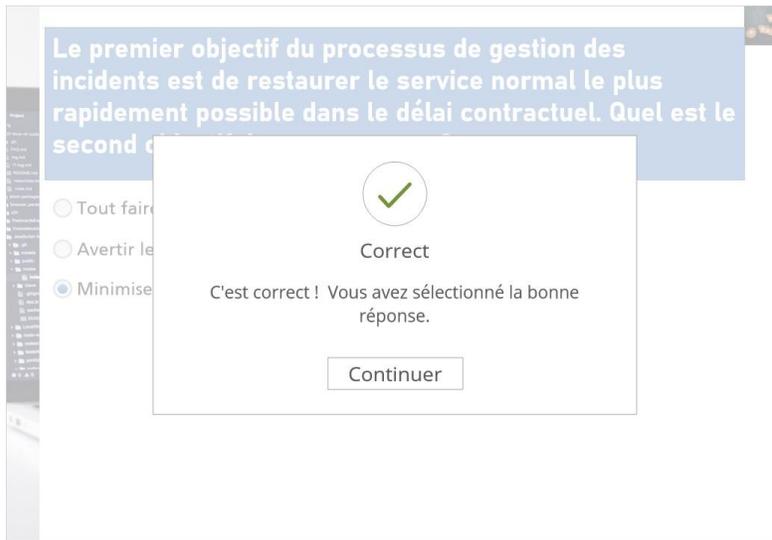
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

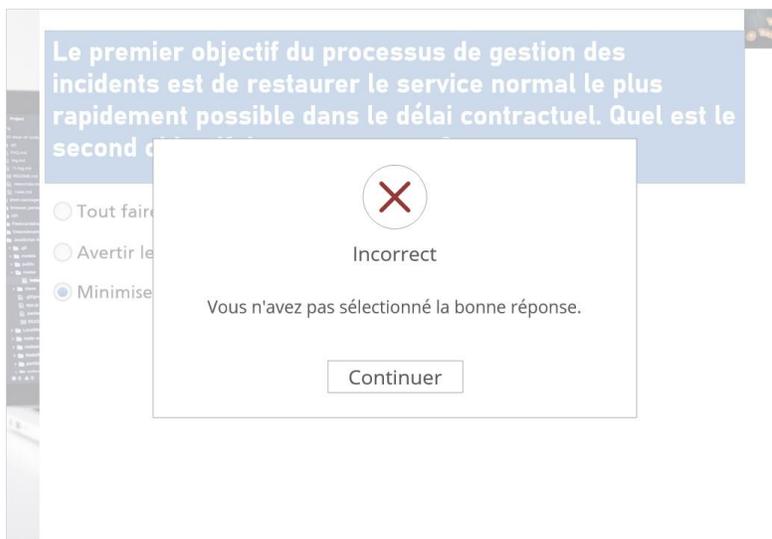
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.16 Quelle est la meilleure définition d'un processus ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Quelle est la meilleure définition d'un processus ?

- Une unité organisationnelle autonome.
- Une suite d'activités attribuées à des acteurs dont on a défini les rôles et les fonctions.
- Une suite d'action interconnectées qui permettent d'atteindre un but. Il est mesurable et réagit à des événements déclencheurs.

Bonne
réponse

Choix

Une unité organisationnelle autonome.

Une suite d'activités attribuées à des acteurs dont on a défini les rôles et les fonctions.

X

Une suite d'action interconnectées qui permettent d'atteindre un but. Il est mesurable et réagit à des événements déclencheurs.

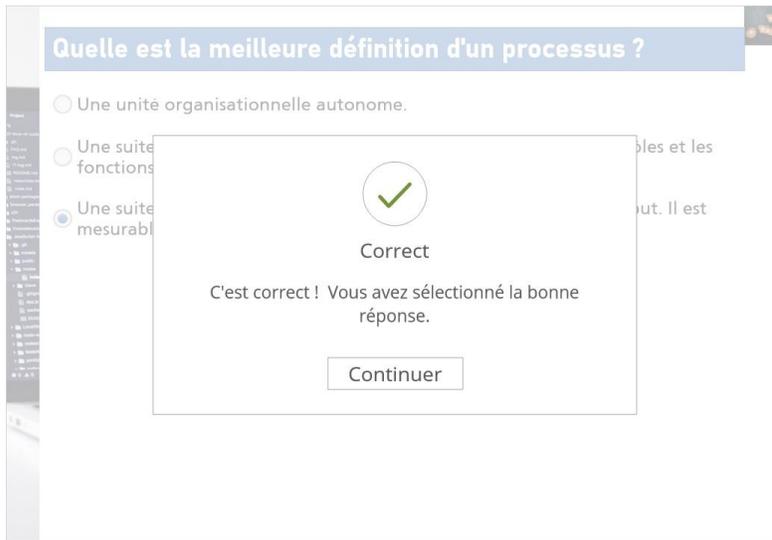
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.17 Qu'est ce qui décrit le MIEUX un changement standard ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Qu'est ce qui décrit le MIEUX un changement standard ?

- Un changement issu d'un correctif.
- Un changement maîtrisé qui est pré-accepté.
- Un changement qui suit correctement les procédures requises par le processus de gestion des changements.

Bonne réponse	Choix
	Un changement issu d'un correctif.
X	Un changement maîtrisé qui est pré-accepté.
	Un changement qui suit correctement les procédures requises par le processus de gestion des changements.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.18 Dans le modèle RACI, une personne est identifiée comme C (consulté) pour la revue d'un document. Que doit faire cette personne ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Dans le modèle RACI, une personne est identifiée comme C (consulté) pour la revue d'un document. Que doit faire cette personne ?

- Lire le document et donner ses commentaires au demandeur.
- Lire le document et prévenir le demandeur que l'on a bien pris connaissance du document.
- Diffuser le document aux membres de son équipe pour information.

Bonne réponse	Choix
X	Lire le document et donner ses commentaires au demandeur.
	Lire le document et prévenir le demandeur que l'on a bien pris connaissance du document.
	Diffuser le document aux membres de son équipe pour information.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

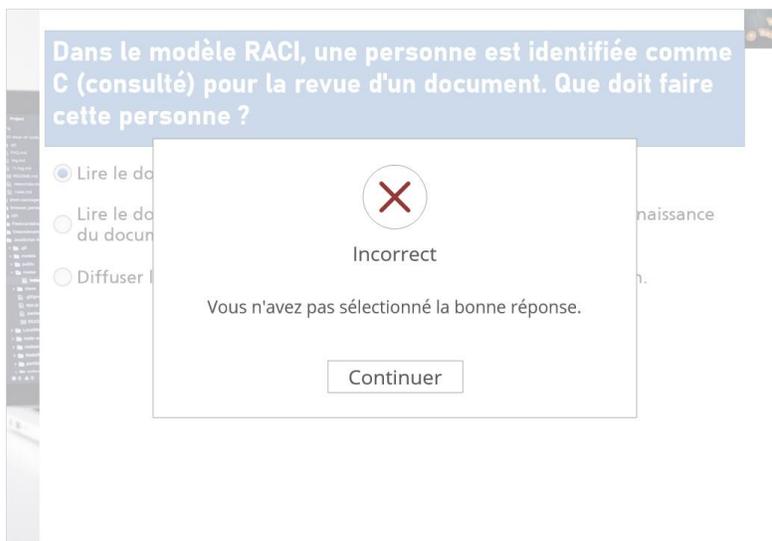
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

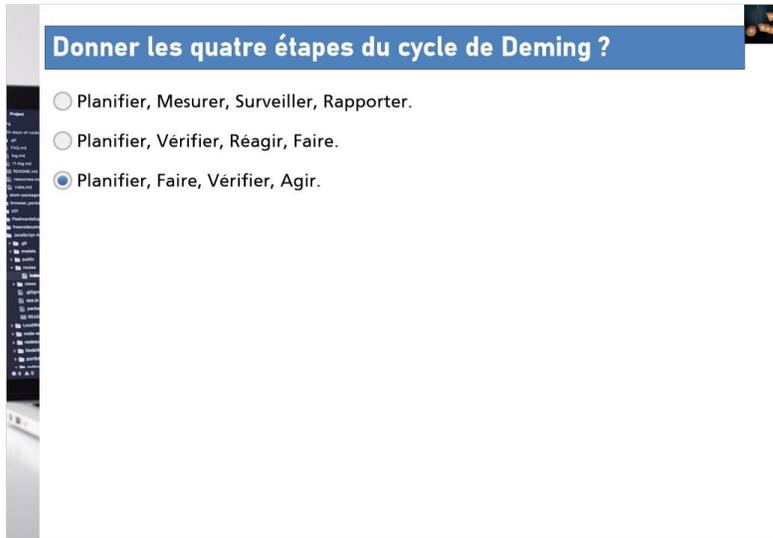


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.19 Donner les quatre étapes du cycle de Deming ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Planifier, Mesurer, Surveiller, Rapporter.
	Planifier, Vérifier, Réagir, Faire.
X	Planifier, Faire, Vérifier, Agir.

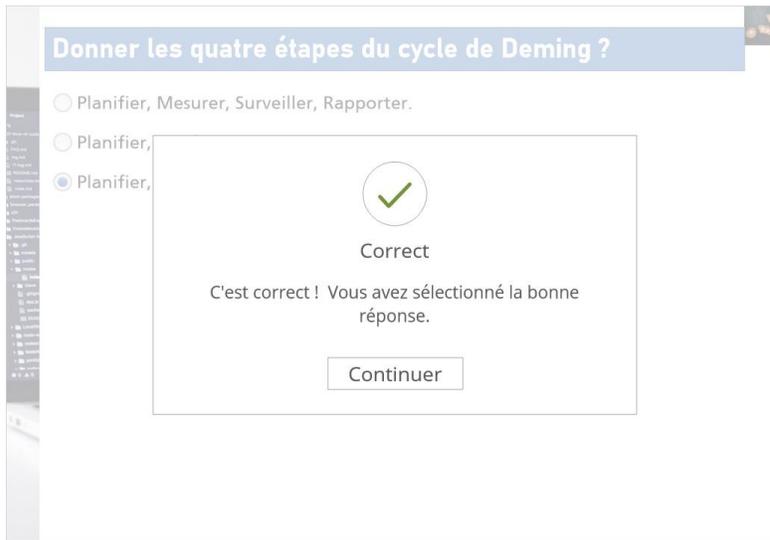
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.20 Quelle réponse décrit le mieux la différence entre un évènement et un incident ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Quelle réponse décrit le mieux la différence entre un évènement et un incident ?

- Un évènement est détecté par des outils de supervision. Un incident a un impact sur le niveau de qualité du service.
- Un évènement est détecté par la gestion des opérations. Un incident est détecté par les utilisateurs.
- Un évènement est une altération de qualité du service. Un incident est un arrêt d'un service.

Bonne réponse	Choix
X	Un évènement est détecté par des outils de supervision. Un incident a un impact sur le niveau de qualité du service.
	Un évènement est détecté par la gestion des opérations. Un incident est détecté par les utilisateurs.
	Un évènement est une altération de qualité du service. Un incident est un arrêt d'un service.

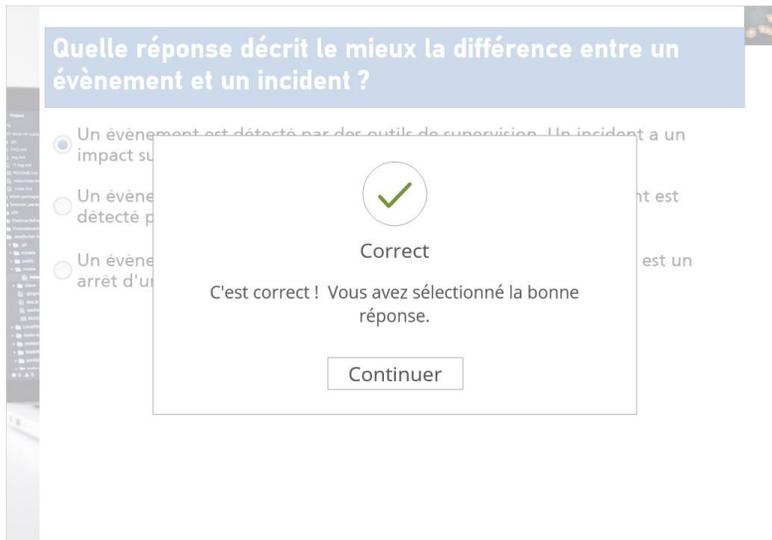
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

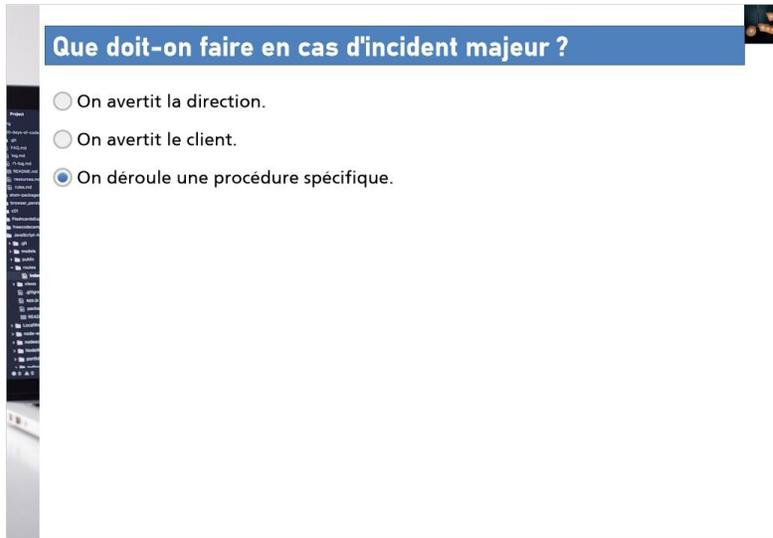


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.21 Que doit-on faire en cas d'incident majeur ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	On avertit la direction.
	On avertit le client.
X	On déroule une procédure spécifique.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.22 Parmi les exemples suivants, lequel n'est pas un changement ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Parmi les exemples suivants, lequel n'est pas un changement ?

- L'ajout d'une imprimante sur le réseau.
- Une restauration des données métier à partir d'une sauvegarde.
- Une modification d'un SLA.

Bonne réponse	Choix
	L'ajout d'une imprimante sur le réseau.
X	Une restauration des données métier à partir d'une sauvegarde.
	Une modification d'un SLA.

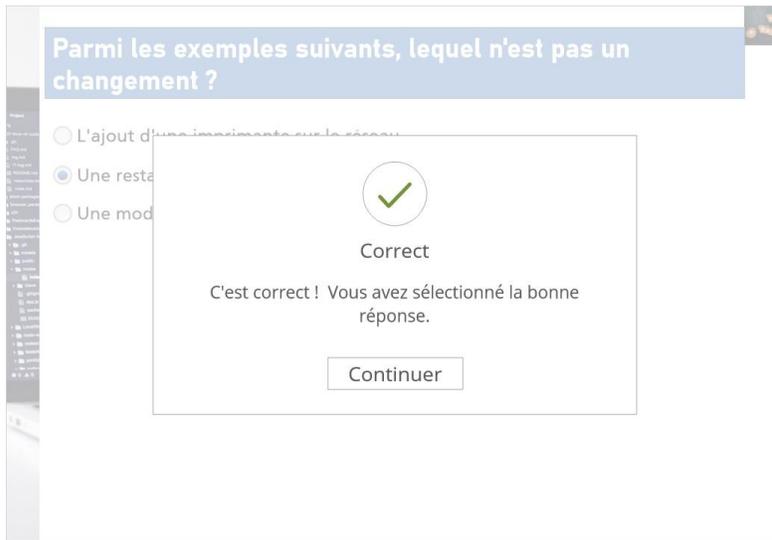
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.23 Quel est le rôle d' ITIL dans la gestion de services informatique ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Quel est le rôle d' ITIL dans la gestion de services informatique ?

- Fournir une approche basée sur les meilleures pratiques du monde informatique.
- Servir de trame théorique pour la conception de processus.
- Servir de modèle de norme pour la fourniture de services liés aux technologies de l'information.

Bonne réponse	Choix
X	Fournir une approche basée sur les meilleures pratiques du monde informatique.
	Servir de trame théorique pour la conception de processus.
	Servir de modèle de norme pour la fourniture de services liés aux technologies de l'information.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

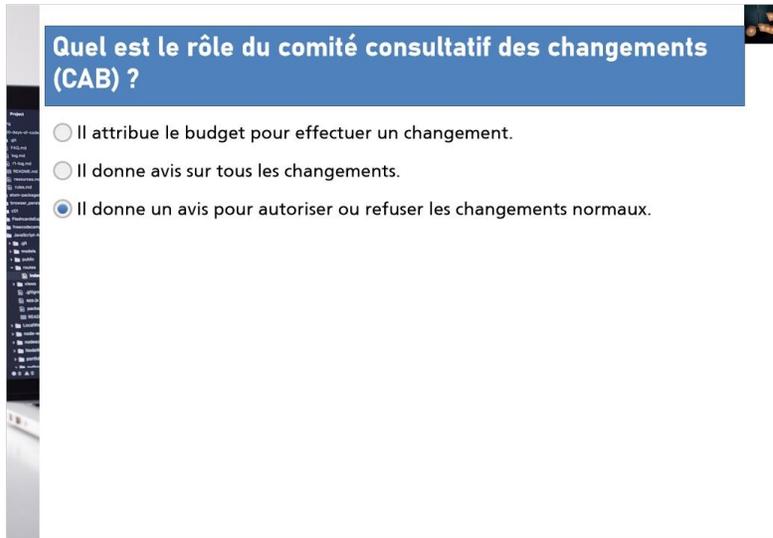


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.24 Quel est le rôle du comité consultatif des changements (CAB) ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Il attribue le budget pour effectuer un changement.
	Il donne avis sur tous les changements.
X	Il donne un avis pour autoriser ou refuser les changements normaux.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

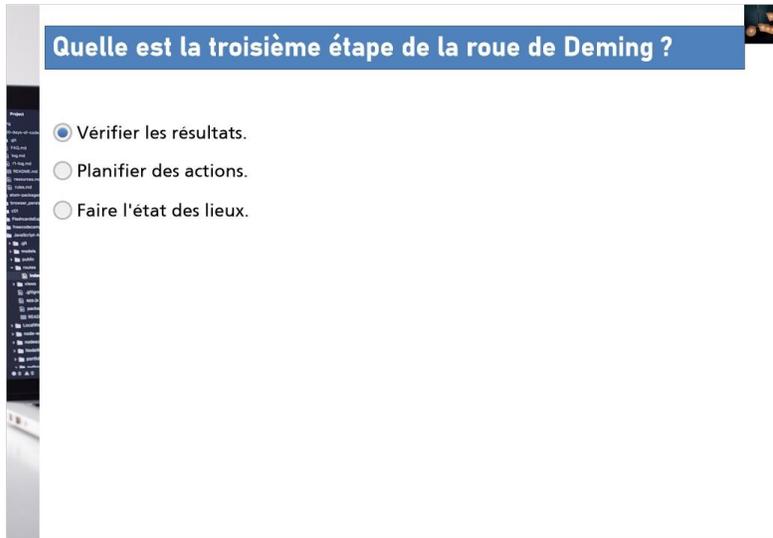


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.25 Quelle est la troisième étape de la roue de Deming ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	Vérifier les résultats.
	Planifier des actions.
	Faire l'état des lieux.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

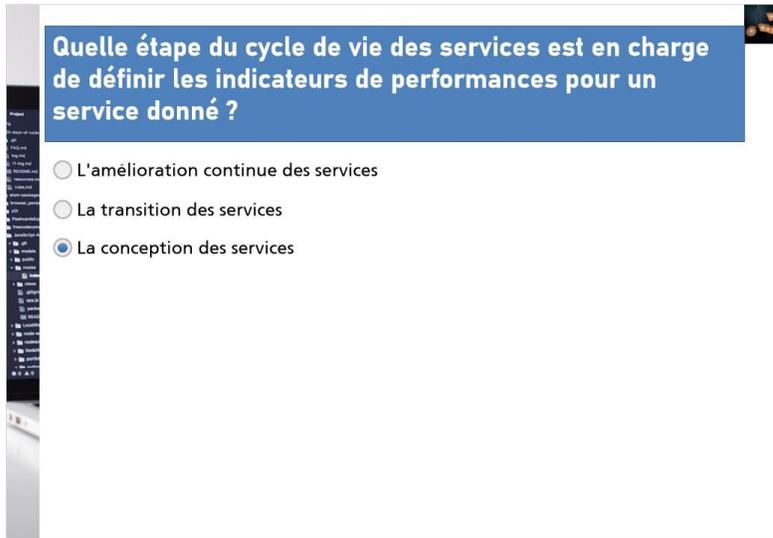


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.26 Quelle étape du cycle de vie des services est en charge de définir les indicateurs de performances pour un service donné ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	L'amélioration continue des services
	La transition des services
X	La conception des services

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.27 Dans laquelle des publications principales pouvez-vous trouver les descriptions détaillées des processus de la gestion des changements et de la validation et des tests ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Dans laquelle des publications principales pouvez-vous trouver les descriptions détaillées des processus de la gestion des changements et de la validation et des tests ?

- La phase d'amélioration continue des Services
- La phase de transition des services
- La phase de stratégie des services

Bonne réponse	Choix
	La phase d'amélioration continue des Services
X	La phase de transition des services
	La phase de stratégie des services

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Dans laquelle des publications principales pouvez-vous trouver les descriptions détaillées des processus de la gestion des changements et de la validation et des tests ?

- La phase
- La phase
- La phase

Correct

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Incorrect (Calque de diapositive)



Dans laquelle des publications principales pouvez-vous trouver les descriptions détaillées des processus de la gestion des changements et de la validation et des tests ?

- La phase
- La phase
- La phase

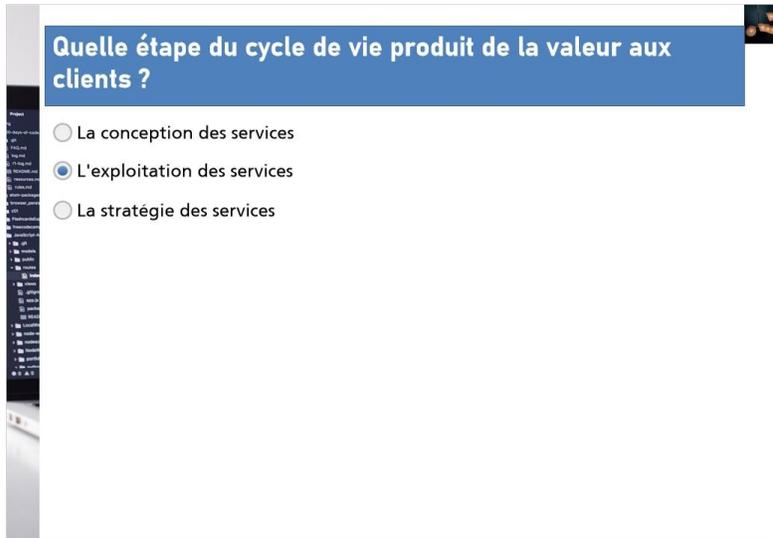
Incorrect

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Q1.28 Quelle étape du cycle de vie produit de la valeur aux clients ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	La conception des services
X	L'exploitation des services
	La stratégie des services

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



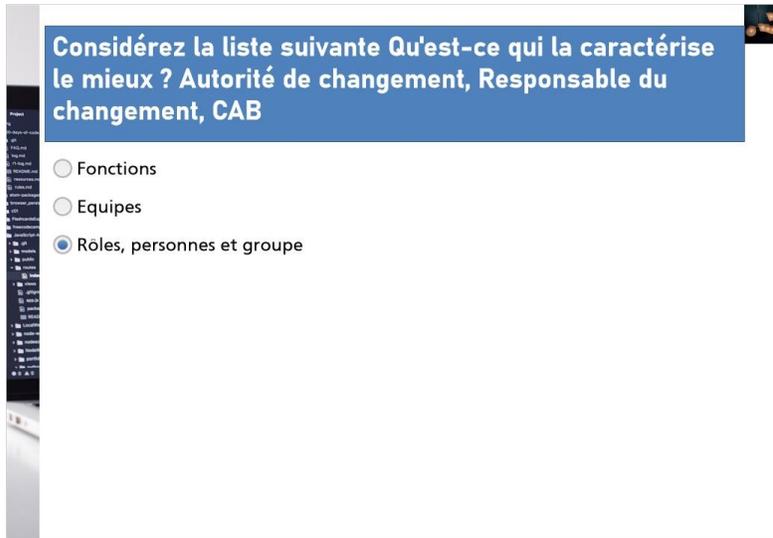
Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.29 *Considérez la liste suivante Qu'est-ce qui la caractérise le mieux ?*

Autorité de changement, Responsable du changement, CAB

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Fonctions
	Equipes
X	Rôles, personnes et groupe

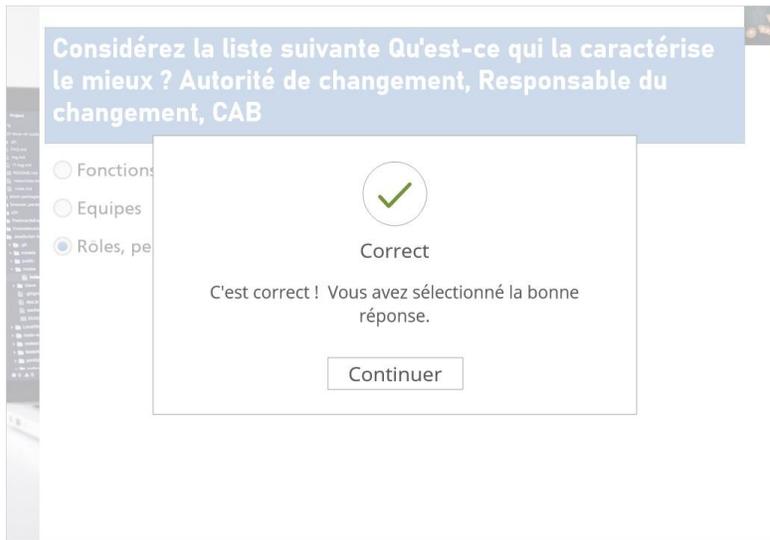
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.30 Que peut on considérer comme une gestion pro-active des problèmes ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Que peut on considérer comme une gestion pro-active des problèmes ?

- Traiter les RFC (demandes de changement)
- Mettre ne place des analyses de tendances et identifier des incidents et problèmes potentiels
- Faire un suivi de tous les incidents et interruptions de services
- Minimiser la perturbation du service résultant de modifications de l'environnement IT

Bonne réponse	Choix
	Traiter les RFC (demandes de changement)
X	Mettre ne place des analyses de tendances et identifier des incidents et problèmes potentiels
	Faire un suivi de tous les incidents et interruptions de services
	Minimiser la perturbation du service résultant de modifications de l'environnement IT

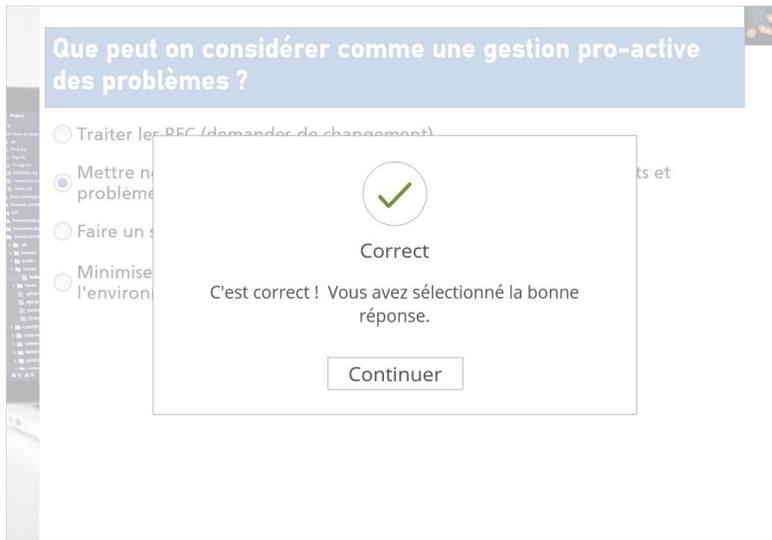
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

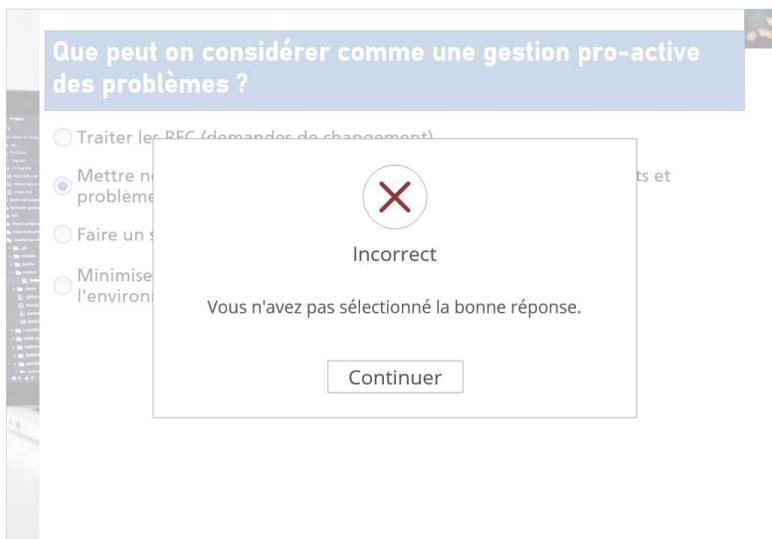
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.31 Une analyse des tendances d'incidents montre que plus de 30% des incidents sont récurrents. Laquelle des activités suivantes contribue le plus à réduire le % des incidents récurrents ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Une analyse des tendances d'incidents montre que plus de 30% des incidents sont récurrents. Laquelle des activités suivantes contribue le plus à réduire le % des incidents récurrents ?

- Une présentation au Comité de Direction pour expliquer l'importance du processus de gestion des problèmes
- La mise en place du processus de Gestion des problèmes
- La sélection d'un outil approprié pour enregistrer tous les incidents de façon plus précise
- La mise en place d'un numéro d'appel unique pour que les clients sachent qui contacter

Bonne réponse	Choix
	Une présentation au Comité de Direction pour expliquer l'importance du processus de gestion des problèmes
X	La mise en place du processus de Gestion des problèmes
	La sélection d'un outil approprié pour enregistrer tous les incidents de façon plus précise
	La mise en place d'un numéro d'appel unique pour que les clients sachent qui contacter

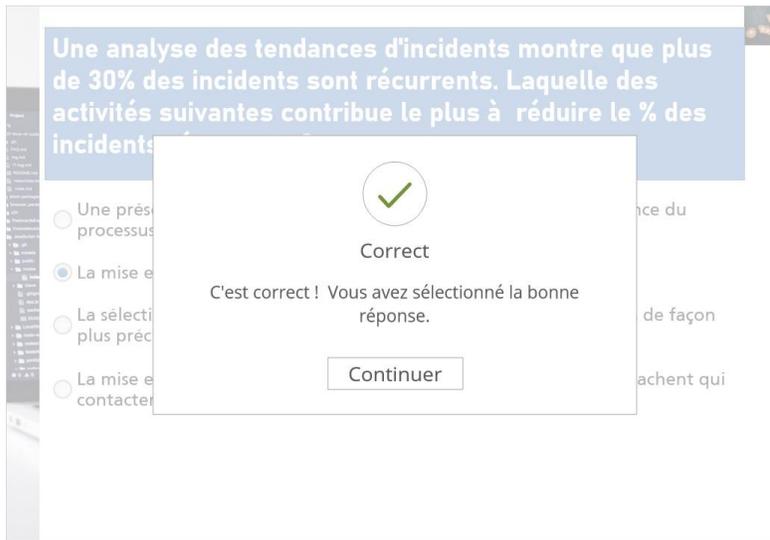
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.32 Quelle est la différence entre un problème et une erreur connue ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Quelle est la différence entre un problème et une erreur connue ?

- Une erreur connue est toujours le résultat d'un incident, pas un problème
- Il n'y a pas vraiment de différence entre les 2
- Dans le cas d'une erreur connue il y a une faute dans l'infrastructure IT, pas avec un problème
- Dans le cas d'une erreur connue, la cause sous-jacente est connue

Bonne réponse	Choix
	Une erreur connue est toujours le résultat d'un incident, pas un problème
	Il n'y a pas vraiment de différence entre les 2
	Dans le cas d'une erreur connue il y a une faute dans l'infrastructure IT, pas avec un problème
X	Dans le cas d'une erreur connue, la cause sous-jacente est connue

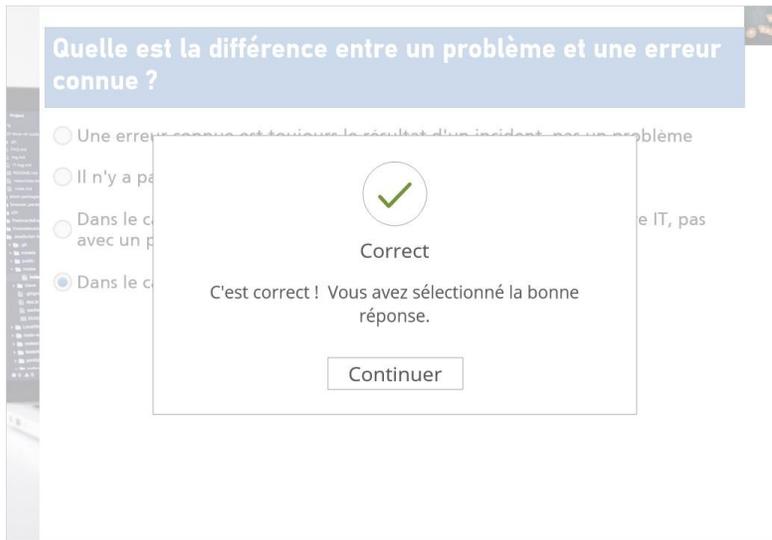
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

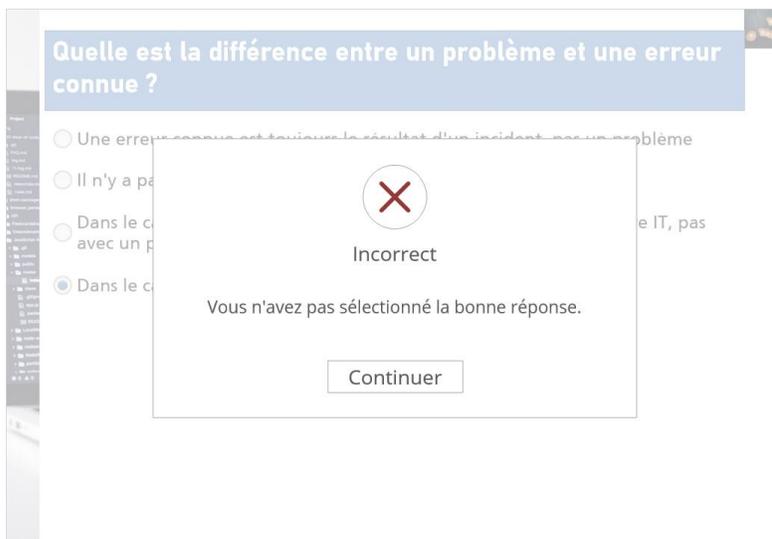
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.33 Le PC d'un utilisateur final plante. Ce n'est pas la première fois qu'il a ce problème il a déjà planté il y a trois mois. L'utilisateur signale ce problème à la Hot-Line. De quoi s'agit-il ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

The image shows a screenshot of a quiz question. The question text is: "Le PC d'un utilisateur final plante. Ce n'est pas la première fois qu'il a ce problème il a déjà planté il y a trois mois. L'utilisateur signale ce problème à la Hot-Line. De quoi s'agit-il ?". Below the question are four radio button options: "un incident", "une erreur connue", "un problème", and "une demande de changement (RFC)". The first option, "un incident", is selected with a blue dot.

Bonne réponse	Choix
X	un incident
	une erreur connue
	un problème
	une demande de changement (RFC)

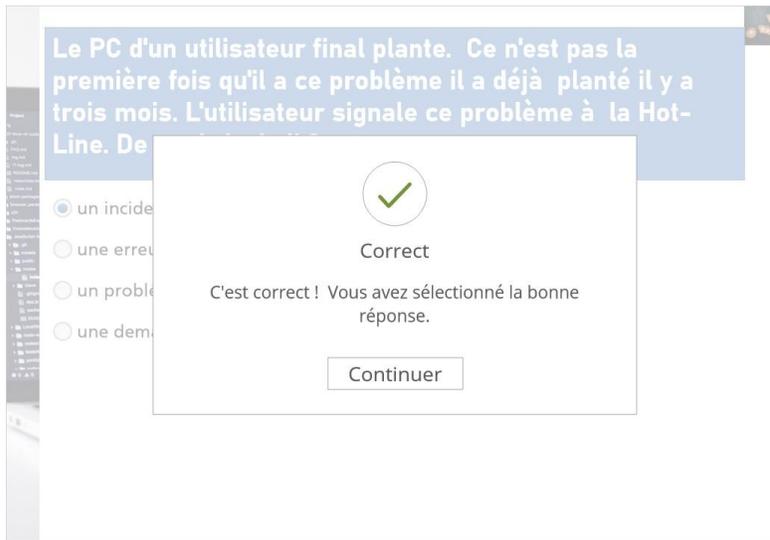
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

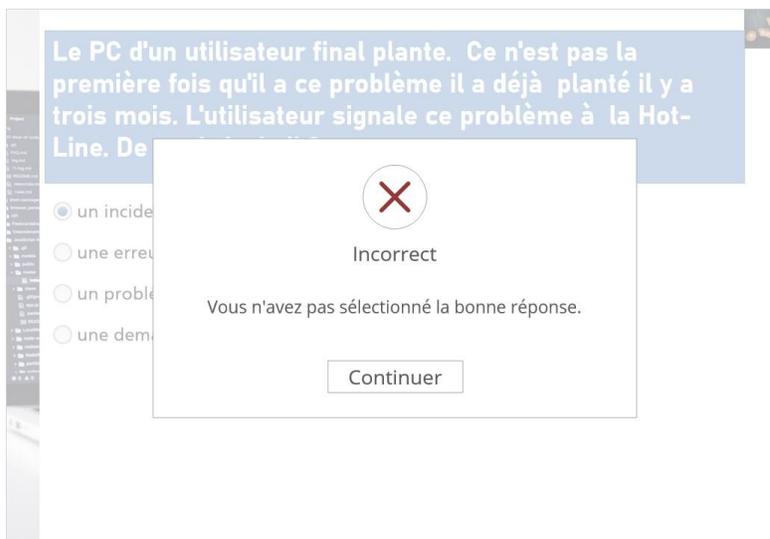
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.34 Lequel des énoncés suivants est la dernière activité dans le processus de gestion des problèmes ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Lequel des énoncés suivants est la dernière activité dans le processus de gestion des problèmes ?

- Le renvoi d'une RFC vers la gestion du changement
- L'enregistrement de problème
- La clôture de l'enregistrement du problème, avoir terminé toutes les activités du Processus de gestion des problèmes
- Entreprendre un examen du problème et de son impact

Bonne réponse	Choix
	Le renvoi d'une RFC vers la gestion du changement
	L'enregistrement de problème
X	La clôture de l'enregistrement du problème, avoir terminé toutes les activités du Processus de gestion des problèmes
	Entreprendre un examen du problème et de son impact

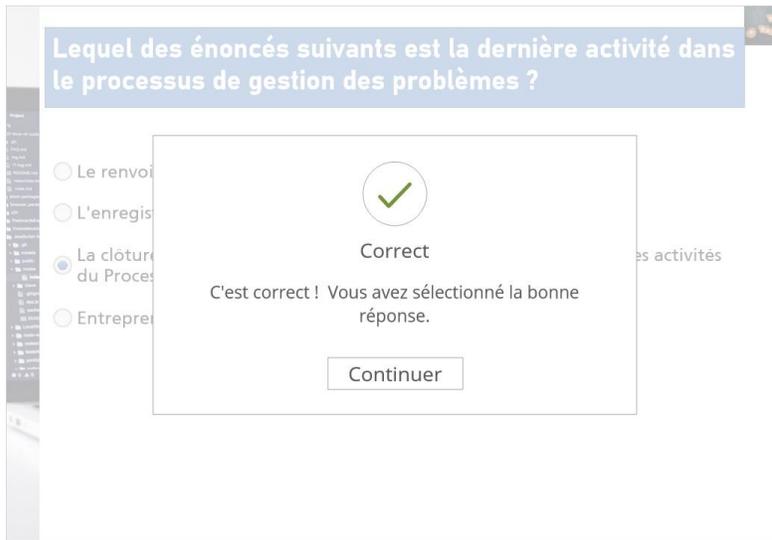
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

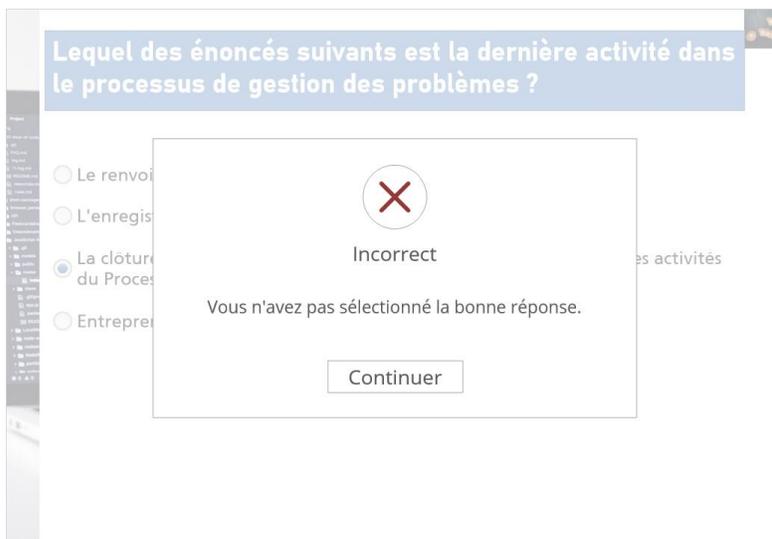
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.35 Lequel de ces énoncés est faux ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Lequel de ces énoncés est faux ?

- La gestion des problèmes peut être impliquée quand un incident majeur se produit
- Le centre de services supervise les problèmes tout au long de leur cycle de vie
- le processus de gestion des problèmes est en charge de la résolution des problèmes
- Le processus de gestion des problèmes est responsable du contrôle des erreurs

Bonne réponse	Choix
	La gestion des problèmes peut être impliquée quand un incident majeur se produit
X	Le centre de services supervise les problèmes tout au long de leur cycle de vie
	le processus de gestion des problèmes est en charge de la résolution des problèmes
	Le processus de gestion des problèmes est responsable du contrôle des erreurs

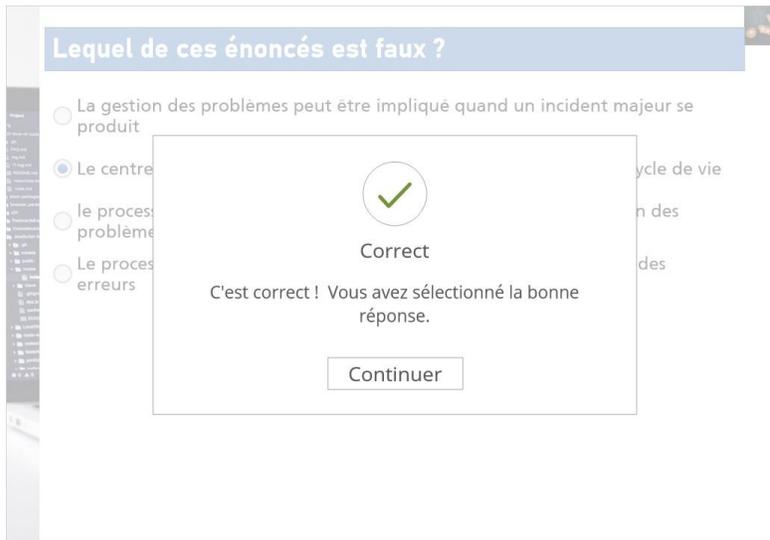
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.36 Une entreprise a reçu des messages concernant des erreurs dans un batch quotidien qui s'occupe de commander des matières premières dans le processus de fabrication. Cela est probablement dû à une mauvaise modification dans le logiciel. Le changement d'appliquer l'extension du champ « numéro de stock » de 2 positions. Ce changement a aussi été

introduit dans un programme mensuel qui n'a pas encore été lancé. La situation a besoin de vous corriger très rapidement pour éviter un impact sur la production. Quelle est la meilleure solution à adopter pour la gestion des problèmes quand on gère cette erreur ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Une entreprise a reçu des messages concernant des erreurs dans un batch quotidien qui s'occupe de commander des matières premières dans le processus de fabrication. Cela est probablement dû à une mauvaise modification dans le logiciel. Le changement d'appliquer l'extension du champ « numéro de stock » de 2 positions. Ce changement a aussi été introduit dans un programme mensuel qui n'a pas encore été lancé. La situation a besoin de vous corriger très rapidement pour éviter un impact sur la production. Quelle est la meilleure solution à adopter pour la gestion des problèmes quand on gère cette erreur ?

- Les erreurs sont signalées comme des incidents et un problème est identifié. Après que la cause de l'erreur soit établie et un contournement temporaire trouvé, Elle est catégorisée comme « erreur connue » qui peut être corrigée en faisant une RFC
- Les erreurs sont signalées, parce que la cause est connue, et gérées par le processus de gestion du changement comme une RFC avec une statut « changement urgent »
- les erreurs sont signalées auprès du service client et, parce que la production est impliquée, sont directement traitées comme des changements
- les erreurs sont signalées comme des incidents au service client et après quelques recherches sont identifiés comme des erreurs connues. Celles-ci peuvent être alors changées.

Bonne réponse	Choix
X	Les erreurs sont signalées comme des incidents et un problème est identifié. Après que La cause de l'erreur soit établi et un contournement temporaire trouvé, Elle est catégorisée comme « erreur connue » qui peut être corrigée en faisant une RFC
	Les erreurs sont signalées, parce que la cause est connue, et gérées par le processus de gestion du changement comme une RFC avec une statut « changement urgent »
	les erreurs sont signalées auprès du service client et, parce que la production est impliquée, sont directement traitées comme des changements

les erreurs sont signalées comme des incidents au service client et après quelques recherches sont identifiés comme des erreurs connues. Celles-ci peuvent être alors changées.

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

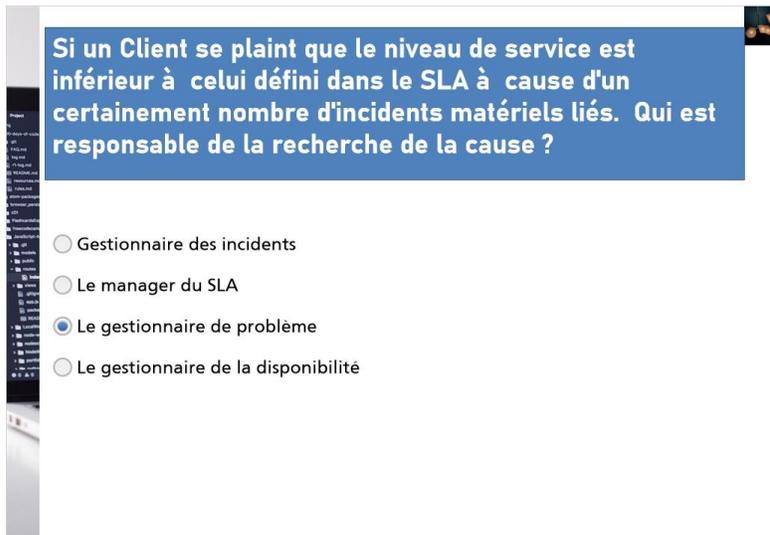


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.37 Si un Client se plaint que le niveau de service est inférieur à celui défini dans le SLA à cause d'un certain nombre d'incidents matériels liés. Qui est responsable de la recherche de la cause ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	Gestionnaire des incidents
	Le manager du SLA
X	Le gestionnaire de problème
	Le gestionnaire de la disponibilité

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

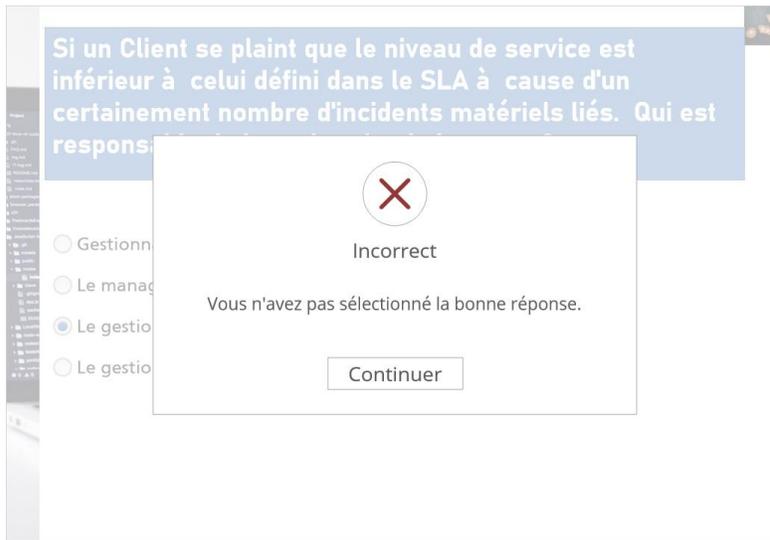
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

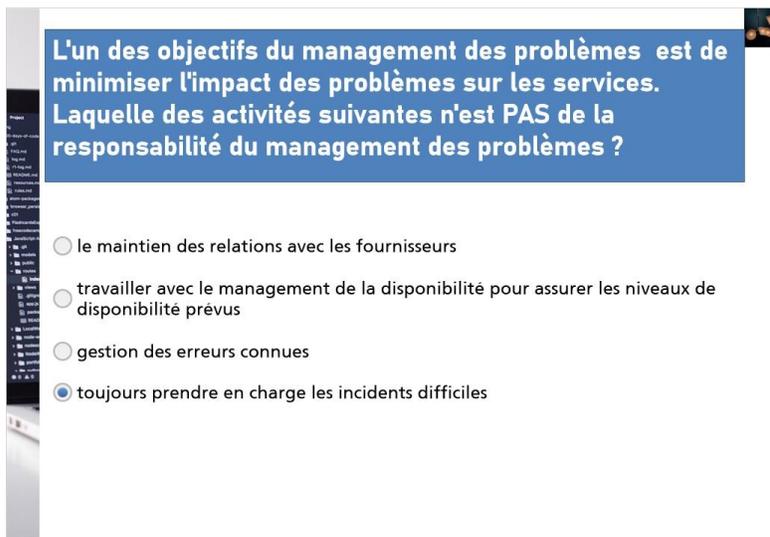


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.38 L'un des objectifs du management des problèmes est de minimiser l'impact des problèmes sur les services. Laquelle des activités suivantes n'est PAS de la responsabilité du management des problèmes ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
	le maintien des relations avec les fournisseurs
	travailler avec le management de la disponibilité pour assurer les niveaux de disponibilité prévus
	gestion des erreurs connues
X	toujours prendre en charge les incidents difficiles

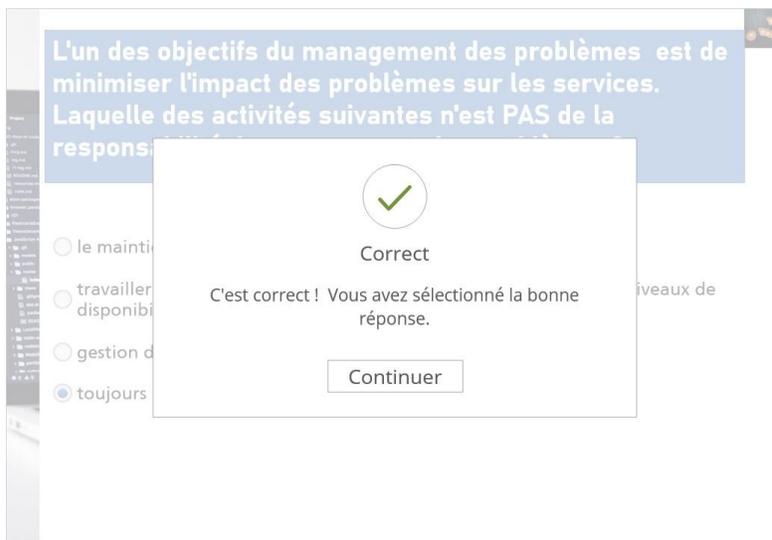
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)

L'un des objectifs du management des problèmes est de minimiser l'impact des problèmes sur les services. Laquelle des activités suivantes n'est PAS de la responsabilité d'un gestionnaire de problèmes ?

- le maintien des niveaux de service
- travailler pour rendre les services disponibles
- gestion des problèmes
- toujours

Incorrect
Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Continuer

Q1.39 Une erreur connue se produit lorsque :

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)

Une erreur connue se produit lorsque :

- Une erreur s'est produite à plusieurs reprises et a été transmise à la gestion des problèmes
- Une erreur se produit et n'a pas été diagnostiquée et pour laquelle aucun contournement n'existe encore
- Un problème a été diagnostiqué et une solution ou un contournement existent
- La résolution d'un problème a été mise en À"uvre

Bonne réponse	Choix
	Une erreur s'est produite à plusieurs reprises et a été transmise à la gestion des problèmes

	Une erreur se produit et n'a pas été diagnostiquée et pour laquelle aucun contournement n'existe encore
X	Un problème a été diagnostiqué et une solution ou un contournement existent
	La résolution d'un problème a été mis en À"uvre

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

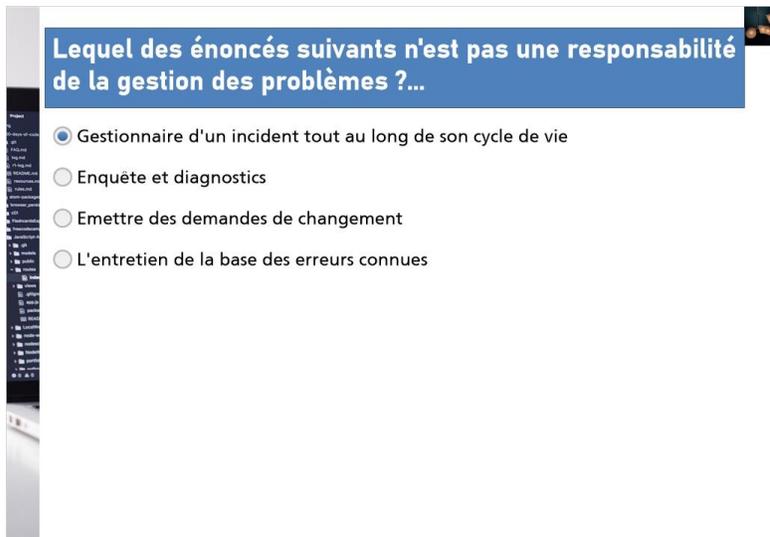


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.40 Lequel des énoncés suivants n'est pas une responsabilité de la gestion des problèmes ?...

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	Gestionnaire d'un incident tout au long de son cycle de vie
	Enquête et diagnostics
	Emettre des demandes de changement
	L'entretien de la base des erreurs connues

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

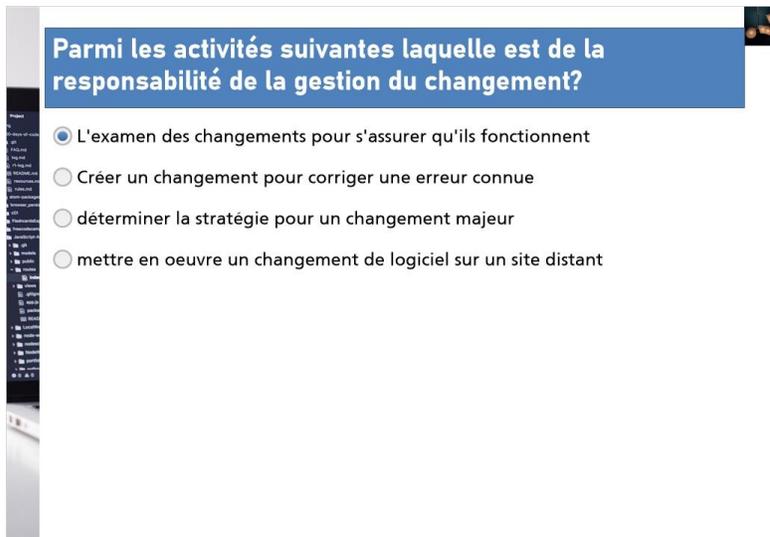


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.41 Parmi les activités suivantes laquelle est de la responsabilité de la gestion du changement?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne réponse	Choix
X	L'examen des changements pour s'assurer qu'ils fonctionnent
	Créer un changement pour corriger une erreur connue
	déterminer la stratégie pour un changement majeur
	mettre en oeuvre un changement de logiciel sur un site distant

Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)

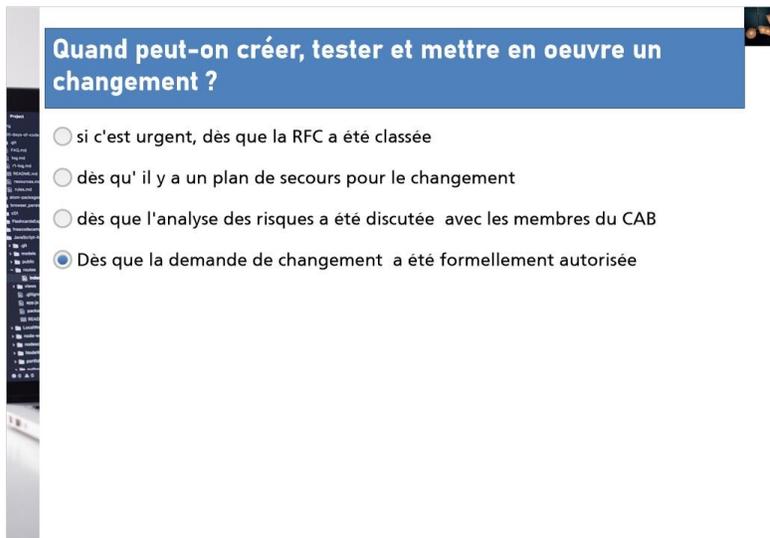


Incorrect (Calque de diapositive)



Q1.42 Quand peut-on créer, tester et mettre en oeuvre un changement ?

(Choix multiples, 10 points, 1 tentative autorisée)



Bonne	Choix
réponse	
si c'est urgent, dès que la RFC a été classée	

	dès qu' il y a un plan de secours pour le changement
	dès que l'analyse des risques a été discutée avec les membres du CAB
X	Dès que la demande de changement a été formellement autorisée

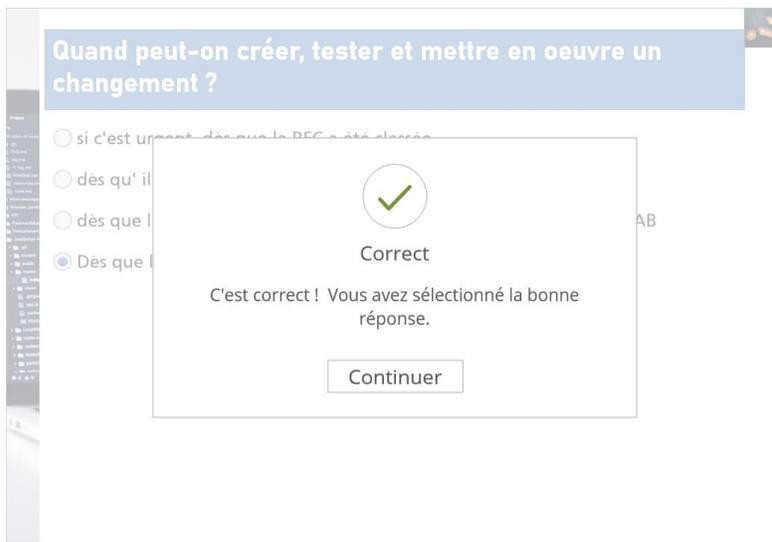
Retours si la réponse est correcte :

C'est correct ! Vous avez sélectionné la bonne réponse.

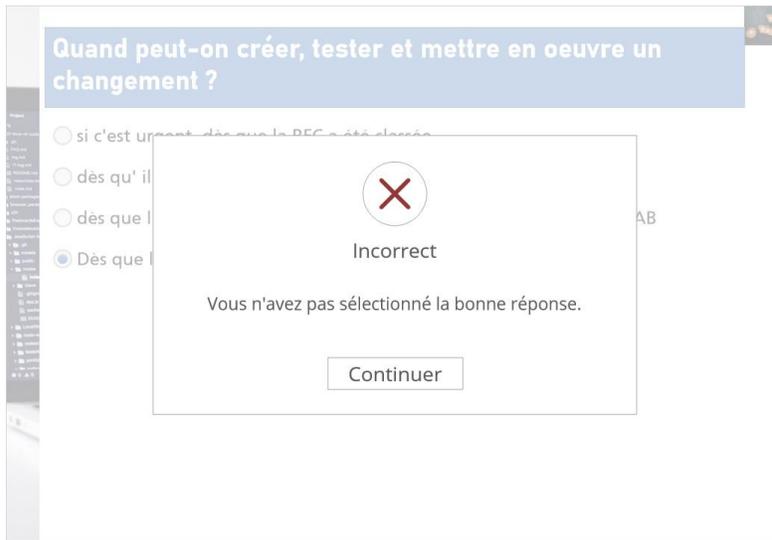
Retours si la réponse est incorrecte :

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Correct (Calque de diapositive)



Incorrect (Calque de diapositive)



Quand peut-on créer, tester et mettre en oeuvre un changement ?

- si c'est un moment où le BFC a été créé
- dès qu' il
- dès que l
- Dès que l

Incorrect

Vous n'avez pas sélectionné la bonne réponse.

Continuer