ITIL® V3: MODELE DE PROCESSUS

Objectifs à long terme (business)

STRATEGIE DES SERVICES (SS)

- Définition du cahier des charges
- Mise en place de la stratégie
- Gestion du portefeuille des services
- Gestion des besoins
- Gestion financière des services TI

Exigences du business (utilité)

- Services en attente
- Services en cours
- Services retirés

FOURNISSEURS EXTERNES

(UC) Sous-traitance

LE BUSINESS

Recommendations de métriques des services

EXPLOITATION DES SERVICES (SO)

FONCTIONS

- Centre de services
- Gestion des opérations
  - Contrôle des opérations
  - Gestion des installations
- Gestion technique
- Cycle de vie des applications

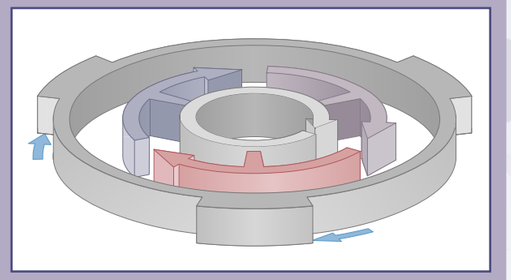
Developpement

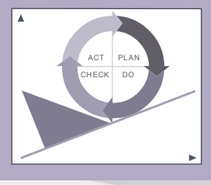
PROCESSUS

- Gestion des évènements
- Gestion des incidents
- Gestion des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès

Processus & mesures techniques

AMELIORATION EN CONTINU (CSI)





- Processus d'amélioration en 7 étapes
- Roue de Deming & modèle CSI

Mesures processus

CONCEPTION DES SERVICES (SD)

- Gestion du niveau de service
  - Gestion des services en cours
  - Gestion des fournisseurs
- Gestion de la disponibilité
- ITSCM (gestion contin. serv. TI)
- Gestion de la capacité
- Gestion sécurité de l'information

Mesures processus

TRANSITION DES SERVICES (ST)

- Gestion des changements
- Gestion des actifs et de la configuration
- Gestion de la connaissance
- Gestion des déploiements et versions

Conception des services (garantie)

Transition des services (version)

Alertes, avertissements (outil intégré)

SKMS

- CMIS
- AMIS
- SCD

CMS

- CMDB's
- KEDB

- DML

COMITE (CAB)

- Demande de changement
- Approbation
- Planification

Abbreviations:

SKMS – Service Knowledge Management System	CMIS – Capacity Management Information System
CMS – Configuration Management System	KEDB – Known Error Database
CMDB – Configuration Management Database	SCD – Supplier Contract Database
AMIS – Availability Management Information System	ITSCM – IT Service Continuity Management

ILX GROUP

For further details please contact us at:
W: www.ilxgroup.com T: +44 (0)1270 611600
F: +44 (0)1270 628513 E: sales@ilxgroup.com

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.
The swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.
© ILX Group plc. Designed by Mark Haddad, Matt Bovill and Glyn Davies.

ILX Group plc. Registered in England & Wales No. 03525870.
Registered Office: One London Wall, London, EC2Y 5AB
ISBN 978-0-9544884-2-0 Published Nov 2007.