

Collection  
**Certifications**

Préparation à la Certification **ITIL Foundation V3**

# ITIL V3-2011

3<sup>ème</sup> édition

Plus de 400 questions/réponses

**OFFERT :**  
**UN EXAMEN BLANC en ligne**  
avec réponses commentées et détaillées



**Jean-Luc BAUD**

Les éléments à télécharger sont disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.editions-eni.fr>

Saisissez la référence ENI du livre CE33ITI dans la zone de recherche et validez.

Cliquez sur le titre du livre puis sur le bouton de téléchargement.

## Avant-propos

### Chapitre 1

### Introduction et généralités d'ITIL V3

<b>A. Introduction</b> . . . . .	<b>26</b>
1. Le contexte . . . . .	26
2. Des réponses à ce contexte . . . . .	27
<b>B. Les bonnes pratiques ITIL V3</b> . . . . .	<b>28</b>
1. Les bonnes pratiques . . . . .	28
a. Introduction . . . . .	28
b. La démarche COBIT . . . . .	28
c. Le modèle CMMI . . . . .	28
d. Les bonnes pratiques eSCM . . . . .	29
e. La norme ISO 20000 . . . . .	29
2. La démarche ITIL V3 . . . . .	29
a. Introduction . . . . .	29
b. L'historique de la démarche ITIL . . . . .	29
c. Les publications de la démarche ITIL V3 . . . . .	30
<b>C. Les organismes qui gèrent la démarche ITIL V3</b> . . . . .	<b>31</b>
<b>D. Les grands principes de la démarche ITIL V3</b> . . . . .	<b>31</b>
1. Les points forts . . . . .	31
2. Les principes de base de la démarche ITIL V3 . . . . .	31
a. Les bonnes pratiques . . . . .	31
b. La gestion de services . . . . .	32
c. Les processus et les fonctions . . . . .	33
d. Le cycle de vie des services . . . . .	35
3. Les acteurs clés . . . . .	37
a. L'utilisateur . . . . .	37
b. Le client . . . . .	37
c. Le fournisseur des services informatiques . . . . .	37
<b>E. Validation des acquis : questions/réponses</b> . . . . .	<b>39</b>

<b>Chapitre 2</b>	<b>Le cycle de vie des services</b>
A. Les généralités sur le cycle de vie des services . . . . .	46
B. La stratégie de services . . . . .	47
C. La conception de services . . . . .	47
D. La transition de services . . . . .	48
E. L'exploitation de services . . . . .	49
F. L'amélioration continue de services . . . . .	50
G. Les phases du cycle de vie des services et les processus associés . . . . .	51
H. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	52
<b>Chapitre 3</b>	<b>Les rôles et les fonctions</b>
A. Les rôles dans les bonnes pratiques ITIL V3 . . . . .	58
1. La définition d'un rôle . . . . .	58
2. La matrice RACI . . . . .	58
3. La définition des rôles clés dans les bonnes pratiques ITIL V3 . . . . .	59
a. La définition de l'utilisateur . . . . .	59
b. La définition du client . . . . .	59
c. La définition du propriétaire du service . . . . .	60
d. La définition du propriétaire de processus . . . . .	60
e. La définition du gestionnaire de processus . . . . .	61
B. Les fonctions dans les bonnes pratiques ITIL . . . . .	61
1. La définition d'une fonction . . . . .	61
2. La fonction centre de services . . . . .	62
3. La fonction gestion des opérations . . . . .	63
a. Mission de la fonction gestion des opérations . . . . .	63
b. Le contrôle des opérations . . . . .	63
c. La gestion des moyens généraux . . . . .	63
4. La fonction gestion technique . . . . .	64
5. La fonction gestion des applications . . . . .	64
6. Les contraintes de mise en œuvre des fonctions . . . . .	65
C. La fonction centre de services . . . . .	66
1. La mission et les objectifs de la fonction centre de services . . . . .	66
2. Les enjeux de la fonction centre de services . . . . .	66
3. Les concepts . . . . .	67
4. Les activités de la fonction centre de services . . . . .	68

5.	La configuration et l'architecture d'un centre de services	69
a.	Introduction	69
b.	Le centre de services local	69
c.	Le centre de services centralisé	70
d.	Le centre de services virtuel	71
e.	Le centre de services qui suit le soleil	72
6.	L'outillage du centre de services	72
7.	Le personnel du centre de services	73
8.	Les indicateurs du centre de services	73
D.	Validation des acquis : questions/réponses	74

## Chapitre 4

## La phase de stratégie de services

A.	Les généralités sur la phase de stratégie de services	84
B.	La mission de la phase de stratégie de services	84
C.	La terminologie de la phase de stratégie de services	86
1.	La définition de l'utilité et de la garantie	86
a.	L'utilité	86
b.	La garantie	86
c.	La modélisation de l'utilité et de la garantie	86
d.	Conclusion	87
2.	La définition des ressources et des aptitudes	87
a.	Les ressources	87
b.	Les aptitudes	87
c.	Les actifs de services	87
3.	La définition du dossier d'opportunité métier	88
D.	Les aspects de la phase de stratégie de services	89
1.	La gestion des risques	89
2.	La gouvernance de l'informatique	89
E.	Les processus de la phase de stratégie de services	90
F.	Validation des acquis : questions/réponses	91

<b>Chapitre 5</b>	<b>Le processus de la gestion de la stratégie</b>	
A.	La mission et les objectifs du processus de la gestion de la stratégie . . . . .	98
1.	La mission . . . . .	98
2.	Les objectifs . . . . .	98
B.	Les activités du processus de la gestion de la stratégie . . . . .	98
1.	Introduction . . . . .	98
2.	Les activités . . . . .	99
C.	Le rôle du gestionnaire du processus de la gestion de la stratégie . . . . .	99
D.	Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	100
<b>Chapitre 6</b>	<b>Le processus de la gestion du portefeuille de services</b>	
A.	La terminologie du processus de la gestion du portefeuille de services . . . . .	106
1.	La gestion du portefeuille de services . . . . .	106
2.	Le portefeuille de services . . . . .	106
B.	La mission et les objectifs du processus de la gestion du portefeuille de services . . . . .	107
1.	La mission . . . . .	107
2.	Les objectifs . . . . .	108
C.	Les activités du processus de la gestion du portefeuille de services . . . . .	108
1.	Introduction . . . . .	108
2.	Les activités . . . . .	108
D.	Les acteurs du processus de la gestion du portefeuille de services . . . . .	109
E.	Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	109
<b>Chapitre 7</b>	<b>Le processus de la gestion de la demande</b>	
A.	La terminologie des processus de la gestion de la demande . . . . .	116
1.	La définition du schéma d'activité des métiers . . . . .	116
B.	La mission et les objectifs du processus de la gestion de la demande . . . . .	116
1.	Généralités . . . . .	116
2.	La mission et ses enjeux . . . . .	116
3.	Les objectifs . . . . .	117
C.	Le mécanisme de production et de consommation . . . . .	117
D.	Les activités du processus de la gestion de la demande . . . . .	118
E.	Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	119

## **Chapitre 8** **Le processus de gestion de la relation métier**

A. La mission et les objectifs du processus de gestion de la relation métier . . . . .	124
B. Les points de vigilance . . . . .	124
C. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	125

## **Chapitre 9** **Le processus de la gestion financière**

A. La terminologie du processus de la gestion financière . . . . .	130
1. La définition du retour sur investissement (ROI) . . . . .	130
2. La définition du coût de possession de l'informatique (TCO) . . . . .	130
3. La définition du coût d'un service . . . . .	130
4. La définition du prix d'un service . . . . .	130
5. La définition de la facturation d'un service . . . . .	130
B. La mission et les objectifs du processus de la gestion financière . . . . .	130
1. La mission . . . . .	130
2. Les objectifs . . . . .	131
C. Les activités du processus de la gestion financière . . . . .	131
1. Les activités récurrentes . . . . .	131
2. Les activités liées aux services . . . . .	132
D. Les acteurs du processus de la gestion financière . . . . .	132
E. Les enjeux du processus de la gestion financière . . . . .	133
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	133

## **Chapitre 10** **La conception de services**

A. Les généralités de la phase de conception de services . . . . .	140
1. Préambule . . . . .	140
2. Les généralités . . . . .	140
B. Les objectifs de la phase de conception de services . . . . .	140
C. Les bénéfices apportés par la phase de conception de services et ses facteurs clés de succès . . . . .	141
1. Les bénéfices . . . . .	141
2. Les facteurs clés de succès . . . . .	142
3. Le concept "des quatre P" . . . . .	142

<b>D. Les aspects majeurs de la phase de conception de services</b> . . . . .	<b>143</b>
1. Le recueil des exigences client . . . . .	143
2. La définition de la solution . . . . .	144
3. Les contraintes de l'architecture du système d'information . . . . .	145
4. Les outils nécessaires . . . . .	146
5. Les processus . . . . .	147
6. Les indicateurs de mesure du service . . . . .	148
<b>E. Les processus de la phase de conception de services</b> . . . . .	<b>149</b>
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses</b> . . . . .	<b>150</b>

## Chapitre 11

## Le processus de la gestion du catalogue de services

<b>A. Préambule</b> . . . . .	<b>156</b>
<b>B. La terminologie du processus de la gestion du catalogue de services</b> . . . . .	<b>156</b>
1. Le catalogue de services . . . . .	156
2. Le catalogue de services métiers . . . . .	157
3. Le catalogue de services techniques . . . . .	157
4. L'interface avec le portefeuille de services . . . . .	158
<b>C. Les objectifs du processus de la gestion du catalogue de services</b> . . . . .	<b>158</b>
<b>D. Les activités du processus de la gestion du catalogue de services</b> . . . . .	<b>159</b>
1. Le logigramme . . . . .	159
2. Les activités du processus de la gestion du catalogue de services . . . . .	159
a. Définir les services . . . . .	159
b. Interfacer avec le portefeuille de services . . . . .	159
c. Produire les documents catalogue . . . . .	159
d. Promouvoir les services en interne . . . . .	160
e. Promouvoir les services auprès de la relation client . . . . .	160
f. Maintenir les catalogues . . . . .	160
<b>E. Les acteurs du processus de la gestion du catalogue de services</b> . . . . .	<b>160</b>
1. Le gestionnaire du catalogue de services . . . . .	160
<b>F. Les points de vigilance du processus de la gestion du catalogue de services</b> . .	<b>160</b>
<b>G. Validation des acquis : questions/réponses</b> . . . . .	<b>161</b>

**Chapitre 12****Les processus de la gestion des niveaux de services**

<b>A. La terminologie du processus de la gestion des niveaux de services . . . . .</b>	<b>166</b>
1. Le client . . . . .	166
2. Les acronymes du processus de la gestion des niveaux de services . . . . .	166
a. SLM . . . . .	166
b. SLR . . . . .	166
c. SLA . . . . .	166
d. OLA . . . . .	167
e. UC . . . . .	167
f. SIP . . . . .	167
3. Les caractéristiques des contrats de services . . . . .	167
a. Les caractéristiques des SLA . . . . .	167
b. Les caractéristiques d'un contrat de services OLA . . . . .	169
c. Les caractéristiques d'un contrat de services UC . . . . .	169
d. L'organisation des contrats de services . . . . .	169
<b>B. Les objectifs du processus de la gestion des niveaux de services . . . . .</b>	<b>170</b>
<b>C. Les activités du processus de la gestion des niveaux de services . . . . .</b>	<b>171</b>
1. Le logigramme . . . . .	171
2. Les activités . . . . .	171
a. Définir les structures des contrats d'engagements . . . . .	171
b. Gérer la relation avec le client . . . . .	172
c. Collecter les exigences clients . . . . .	172
d. Collecter les informations sur la conception de la solution . . . . .	172
e. Écrire les contrats . . . . .	172
f. Négocier les contrats d'engagements SLA, OLA et UC . . . . .	172
g. Faire valider les contrats d'engagements . . . . .	172
h. Surveiller et mesurer . . . . .	172
i. Établir et diffuser les rapports et les tableaux de bord . . . . .	173
j. Revoir avec le client les rapports et les tableaux de bord . . . . .	173
k. Effectuer les actions correctives . . . . .	173
l. Favoriser l'amélioration . . . . .	173
m. Gérer les réclamations et les plaintes du client . . . . .	173
n. Mesurer la satisfaction du client . . . . .	173
o. Améliorer la satisfaction du client . . . . .	174
p. Revoir les contrats d'engagements . . . . .	174
<b>D. Les indicateurs de mesure du processus de la gestion des niveaux de services .</b>	<b>174</b>



<b>E. Les acteurs du processus de la gestion des niveaux de services</b> . . . . .	<b>174</b>
1. Le gestionnaire du processus de la gestion des niveaux de services . . . . .	174
2. Le représentant de la relation client . . . . .	175
<b>F. Les points de vigilance</b> . . . . .	<b>175</b>
1. Les enjeux . . . . .	175
2. Les bénéfices apportés par le processus de la gestion des niveaux de services . . . . .	175
3. Les difficultés de mise en œuvre . . . . .	176
<b>G. Validation des acquis : questions/réponses</b> . . . . .	<b>176</b>

## Chapitre 13

## Le processus de la gestion de la capacité

<b>A. La terminologie du processus de la gestion de la capacité</b> . . . . .	<b>184</b>
1. Définition du plan de capacité . . . . .	184
2. Définition de la modélisation . . . . .	184
3. Définition du dimensionnement des applications . . . . .	184
<b>B. Les objectifs du processus de la gestion de la capacité</b> . . . . .	<b>184</b>
1. Mission . . . . .	184
2. Les objectifs . . . . .	185
3. Mise en œuvre de ces objectifs . . . . .	185
<b>C. Les activités du processus de la gestion de la capacité</b> . . . . .	<b>185</b>
1. Introduction . . . . .	185
2. Les activités récurrentes . . . . .	186
3. Les activités spécifiques . . . . .	186
4. CMIS . . . . .	187
<b>D. Les acteurs du processus de la gestion de la capacité</b> . . . . .	<b>187</b>
<b>E. Les points de vigilance du processus de la gestion de la capacité</b> . . . . .	<b>187</b>
1. Les bénéfices . . . . .	187
2. Les points de vigilance . . . . .	188
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses</b> . . . . .	<b>188</b>

<b>Chapitre 14</b>	<b>Le processus de la gestion de la disponibilité</b>	
<b>A. La terminologie du processus de la gestion de la disponibilité</b>		<b>194</b>
1. Disponibilité d'un composant ou d'un service		194
2. Fiabilité d'un composant ou d'un service		194
3. Maintenabilité d'un composant ou d'un service		194
4. « Serviceabilité », capacité de soutien extérieur		194
5. Taux de disponibilité		195
6. Le temps moyen de rétablissement		195
7. Résilience		196
<b>B. Les objectifs du processus de la gestion de la disponibilité</b>		<b>196</b>
<b>C. Les activités du processus de la gestion de la disponibilité</b>		<b>196</b>
1. Les activités		196
2. Déterminer les exigences de disponibilité des clients		197
3. Déterminer les fonctions vitales des clients		198
4. Déterminer les éléments qui composent les fonctions vitales et leurs implications		198
5. Définir les objectifs		199
6. Établir les tableaux de bord		199
7. Surveiller		199
8. Créer et maintenir un plan de disponibilité		199
<b>D. Les acteurs du processus de la gestion de la disponibilité</b>		<b>199</b>
1. Le gestionnaire du processus de la gestion de la disponibilité		199
2. Les autres acteurs		200
<b>E. Les points de vigilance du processus de la gestion de la disponibilité</b>		<b>200</b>
1. Les bénéfices du processus de la gestion de la disponibilité		200
2. Les points de vigilance du processus de la gestion de la disponibilité		200
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses</b>		<b>201</b>

<b>Chapitre 15</b>	<b>Le processus de la gestion de la continuité des services informatiques</b>	
<b>A. La terminologie du processus de la gestion de la continuité des services informatiques</b>		<b>208</b>
1. Définition d'un actif de service		208
2. Définition d'une menace		208
3. Définition de la vulnérabilité		208
4. Définition d'un risque		208
5. Définition de l'analyse d'impact métier		208
6. Définition de la gestion de la continuité métier		208

7. Définition du plan de secours . . . . .	209
8. Définition des options de gestion de la reprise . . . . .	209
<b>B. Les objectifs du processus de la gestion de la continuité des services informatiques . . . . .</b>	<b>209</b>
<b>C. Les activités du processus de la gestion de la continuité des services informatiques . . . . .</b>	<b>210</b>
1. Vue synthétique . . . . .	210
2. Logigramme . . . . .	211
3. Les activités . . . . .	211
<b>D. Le rôle du gestionnaire du processus de la gestion de la continuité des services informatiques . . . . .</b>	<b>212</b>
<b>E. Les bénéfices et les points de vigilance du processus de la gestion de la continuité des services informatiques . . . . .</b>	<b>213</b>
1. Les bénéfices . . . . .	213
2. Les points de vigilance . . . . .	213
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .</b>	<b>214</b>

## Chapitre 16

## Le processus de la gestion de la sécurité informatique

<b>A. La terminologie de la sécurité informatique . . . . .</b>	<b>220</b>
1. Définition de la disponibilité . . . . .	220
2. Définition de la confidentialité . . . . .	220
3. Définition de l'intégrité . . . . .	220
4. Définition de l'authenticité . . . . .	220
5. Définition de la non-répudiation . . . . .	220
6. Définition du système de gestion de la sécurité de l'information . . . . .	220
<b>B. Les objectifs du processus de la gestion de la sécurité informatique . . . . .</b>	<b>221</b>
1. Les objectifs . . . . .	221
2. La politique de sécurité du système d'information . . . . .	221
<b>C. Les activités du processus de la gestion de la sécurité informatique . . . . .</b>	<b>222</b>
1. Le schéma d'implémentation du processus de gestion de la sécurité informatique . . . . .	222
2. Les activités du processus de la gestion de la sécurité informatique . . . . .	223
<b>D. Les acteurs du processus de la gestion de la sécurité informatique . . . . .</b>	<b>223</b>
<b>E. Les risques et les enjeux de la réussite du processus de la gestion de la sécurité informatique . . . . .</b>	<b>224</b>
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .</b>	<b>224</b>

<b>Chapitre 17</b>	<b>Le processus de la gestion des fournisseurs</b>
A. La terminologie du processus de la gestion des fournisseurs . . . . .	230
1. Définition du fournisseur . . . . .	230
2. Définition d'un contrat . . . . .	230
3. Définition de la réversibilité . . . . .	230
B. Les objectifs du processus de la gestion des fournisseurs . . . . .	230
C. Les activités du processus de la gestion des fournisseurs . . . . .	231
1. Logigramme . . . . .	231
2. Les activités du processus de la gestion des fournisseurs . . . . .	231
D. Les enjeux du processus de la gestion des fournisseurs . . . . .	232
E. Les acteurs du processus de la gestion des fournisseurs . . . . .	233
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	233

<b>Chapitre 18</b>	<b>Le processus de la coordination de la conception de services</b>
A. La mission et les objectifs du processus de la coordination de la conception de services . . . . .	240
B. La description du processus . . . . .	240
C. Les points de vigilance . . . . .	241
D. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	241

<b>Chapitre 19</b>	<b>La transition de services</b>
A. Les généralités de la phase de transition de services . . . . .	246
1. Préambule . . . . .	246
2. Les généralités . . . . .	246
B. Les objectifs de la phase de transition de services . . . . .	247
1. Les objectifs de la phase de transition . . . . .	247
2. Les améliorations apportées par la phase de transition de services . . . . .	247
C. Les processus de la phase de transition de services . . . . .	248
D. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	249

<b>Chapitre 20</b>	<b>Le processus de la gestion des actifs de services et des configurations</b>	
<b>A.</b>	<b>La terminologie du processus de la gestion des actifs de services et des configurations</b>	<b>256</b>
1.	La notion d'élément de configuration	256
2.	Les attributs d'un élément de configuration	257
3.	L'état d'un élément de configuration	257
4.	Les relations	257
5.	Les règles de nommage des composants	258
6.	Les actifs de services	258
7.	Le modèle de configuration.	258
8.	Le niveau de granularité des éléments de configuration.	259
9.	La CMDB.	260
10.	Le CMS	260
11.	La configuration de base	261
12.	La DML	261
<b>B.</b>	<b>Les objectifs du processus de la gestion des actifs de services et des configurations</b>	<b>263</b>
1.	Introduction	263
2.	Les objectifs	263
3.	Le périmètre	263
<b>C.</b>	<b>Les activités du processus de la gestion des actifs de services et des configurations</b>	<b>263</b>
1.	La planification	263
2.	L'identification.	264
3.	Le contrôle	265
4.	La gestion des états	265
5.	La vérification et l'audit.	265
6.	Gestion de la DML	266
<b>D.</b>	<b>Les acteurs du processus de la gestion des actifs de services et des configurations</b>	<b>266</b>
1.	Le gestionnaire des actifs de services et des configurations	266
2.	Le gestionnaire de la bibliothèque des configurations.	266
3.	Les collaborateurs de la gestion des configurations.	266
<b>E.</b>	<b>Les points de vigilance du processus de la gestion des actifs de services et des configurations</b>	<b>267</b>
1.	La résistance au changement	267
2.	Les points de vigilance	267
3.	Les risques.	267

F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	268
---	-----

## Chapitre 21

## Le processus de la gestion des changements

A. La terminologie des changements . . . . .	276
1. Définition d'un changement . . . . .	276
2. La demande de changement . . . . .	276
3. Les types de changement . . . . .	276
4. Les caractéristiques d'un changement dit normal . . . . .	277
5. Les caractéristiques d'un changement standard . . . . .	277
6. Les caractéristiques d'un changement urgent . . . . .	277
7. Le modèle de changement . . . . .	277
8. Le CAB . . . . .	278
9. Le ECAB . . . . .	278
B. Les objectifs du processus de la gestion des changements . . . . .	278
1. Introduction . . . . .	278
2. Les objectifs . . . . .	278
3. Le périmètre . . . . .	279
C. Les activités du processus de la gestion des changements . . . . .	279
1. Le logigramme . . . . .	279
2. Les activités . . . . .	280
a. Créer la RFC (demande de changement) . . . . .	280
b. Enregistrer . . . . .	280
c. Filtrer la RFC (demande de changement) . . . . .	280
d. Question : changement standard ? . . . . .	280
e. Valider le changement standard . . . . .	280
f. Évaluer . . . . .	280
g. Question : autorisation ? . . . . .	281
h. Planifier . . . . .	281
i. Contrôler la mise en œuvre . . . . .	281
j. Revoir et clôturer . . . . .	282
D. Les acteurs et les instances du processus de la gestion des changements . . . . .	282
1. Le gestionnaire des changements . . . . .	282
2. Le CAB (Change Advisory Board) . . . . .	282
3. L'ECAB (Emergency CAB) . . . . .	283
4. Les autres instances du changement . . . . .	283
5. Schéma d'escalade des instances du changement . . . . .	283

E. Les points de vigilance à la mise en place du processus de la gestion des changements . . . . .	284
1. La résistance au changement . . . . .	284
2. Les points de vigilance . . . . .	285
3. Les recommandations . . . . .	285
F. Les indicateurs du processus de la gestion des changements. . . . .	285
G. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	286
H. Exercice . . . . .	289
1. Les informations contenues dans la RFC . . . . .	289
I. Corrigé de l'exercice . . . . .	289

## **Chapitre 22                                    Le processus de la gestion des déploiements et des mises en production**

A. La mission du processus de la gestion des déploiements et des mises en production. . . . .	294
1. Préambule . . . . .	294
2. Les objectifs . . . . .	294
B. La terminologie du processus de la gestion des déploiements et des mises en production. . . . .	294
1. Une unité de production. . . . .	294
2. Une unité de production groupée . . . . .	295
3. Les options des modes de déploiement . . . . .	295
a. Big bang ou par phase . . . . .	295
b. Mode Push ou Mode Pull . . . . .	295
c. Automatique ou manuel . . . . .	295
4. La politique de mise en production . . . . .	295
C. Les activités du processus de la gestion des déploiements et des mises en production. . . . .	296
1. Planifier . . . . .	296
2. Approvisionner . . . . .	296
3. Intégrer . . . . .	296
4. Construire . . . . .	296
5. Tester l'intégration . . . . .	297
6. Bâtir l'exploitabilité du service . . . . .	297
7. Concevoir les mécanismes d'installation . . . . .	297
8. Tester le retour arrière . . . . .	297
9. Valider au niveau fonctionnel. . . . .	297
10. Mettre en place un pilote. . . . .	297

11. Valider un pilote . . . . .	297
12. Valider la performance du service . . . . .	297
13. Valider l'exploitabilité. . . . .	298
14. Transférer la connaissance . . . . .	298
15. Garantir l'exploitabilité et le support du service. . . . .	298
16. Garantir l'utilisation du service . . . . .	298
17. Planifier le déploiement . . . . .	298
18. Déployer et installer la version. . . . .	299
19. Mettre en service . . . . .	299
20. Retirer les éléments obsolètes. . . . .	299
21. Valider en service régulier. . . . .	299
22. Supporter en début de vie . . . . .	299
23. Clôturer la mise en production . . . . .	299
<b>D. Les acteurs du processus de la gestion des déploiements et des mises en production. . . . .</b>	<b>300</b>
1. Le gestionnaire du processus . . . . .	300
2. Le gestionnaire du packaging et de la construction . . . . .	300
3. L'équipe de déploiement et d'installation . . . . .	300
4. L'équipe de support de début de vie. . . . .	300
<b>E. Les points de vigilance du processus de la gestion des déploiements et des mises en production. . . . .</b>	<b>301</b>
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .</b>	<b>301</b>

**Chapitre 23****Le processus de la gestion de la connaissance**

<b>A. La mission du processus de la gestion de la connaissance . . . . .</b>	<b>308</b>
<b>B. La terminologie du processus de la gestion de la connaissance . . . . .</b>	<b>308</b>
1. Définition de la donnée . . . . .	308
2. Définition de l'information . . . . .	308
3. Définition de la connaissance . . . . .	308
4. Définition de la sagesse . . . . .	308
5. Définition de la SKMS . . . . .	309
<b>C. Les objectifs du processus de la gestion de la connaissance . . . . .</b>	<b>310</b>
<b>D. Les activités du processus de la gestion de la connaissance . . . . .</b>	<b>310</b>
1. Définir la stratégie de la gestion de la connaissance. . . . .	311
2. S'assurer du transfert de la connaissance. . . . .	311
3. Gérer l'information . . . . .	311
4. S'assurer de la bonne utilisation de la base . . . . .	311



E. Les points de vigilance du processus de la gestion de la connaissance . . . . .	312
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	312

## **Chapitre 24** **Le processus de la planification et support à la transition**

A. La mission et les objectifs du processus gestion de la planification et support à la transition . . . . .	318
B. Les activités du processus . . . . .	318
1. L'initialisation du projet . . . . .	318
2. La planification et la coordination des projets . . . . .	318
3. Le contrôle du projet . . . . .	318
4. La communication projet . . . . .	318
C. Les points de vigilance . . . . .	319
D. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	319

## **Chapitre 25** **L'exploitation de services**

A. Généralités . . . . .	324
B. Les objectifs d'exploitation de services . . . . .	324
1. Les objectifs . . . . .	324
2. L'équilibre . . . . .	324
3. La communication . . . . .	325
C. Les processus de l'exploitation de services . . . . .	325
D. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	327

## **Chapitre 26** **Le processus de la gestion des événements**

A. La terminologie du processus de la gestion des événements . . . . .	334
1. Définition d'un évènement . . . . .	334
2. Définition du type d'évènement . . . . .	334
3. Définition d'une alerte ou d'une alarme . . . . .	335
B. Les objectifs du processus de la gestion des événements . . . . .	335
1. Minimiser le nombre des incidents . . . . .	335
2. Garantir le niveau de qualité de service du système d'information . . . . .	335
C. Les activités du processus de la gestion des événements . . . . .	335
1. Le logigramme du processus de la gestion des événements . . . . .	335
2. Les activités du processus de la gestion des événements . . . . .	336

D. Les acteurs du processus de la gestion des évènements . . . . .	337
E. Les points de vigilance du processus de la gestion des évènements . . . . .	338
1. La relation entre le processus de la gestion des évènements et le processus de la gestion des incidents . . . . .	338
2. Les points de vigilance du processus de la gestion des évènements . . . . .	338
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	338
G. Exercice . . . . .	341
1. Un cas réel . . . . .	341
H. Corrigé de l'exercice . . . . .	341

## Chapitre 27

## Le processus de la gestion des incidents

A. La terminologie des incidents . . . . .	346
1. Définition d'un incident . . . . .	346
2. États d'un service . . . . .	346
3. Impact, urgence, priorité . . . . .	347
4. Incident majeur . . . . .	347
5. Modèle d'incident . . . . .	348
B. Les objectifs du processus de la gestion des incidents . . . . .	348
1. Introduction . . . . .	348
2. Rétablir le service . . . . .	348
3. Minimiser l'impact . . . . .	348
C. Les activités du processus de la gestion des incidents . . . . .	349
1. Logigramme . . . . .	349
2. Les activités . . . . .	349
D. Le rôle du gestionnaire du processus de la gestion des incidents . . . . .	350
E. Les points de vigilance . . . . .	351
1. La relation avec le centre de services . . . . .	351
2. Les points de vigilance . . . . .	351
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	351
G. Exercice . . . . .	353
1. La gestion de la crise . . . . .	353
H. Corrigé de l'exercice . . . . .	354

<b>Chapitre 28</b>	<b>Le processus de la gestion des problèmes</b>
<b>A. La terminologie des problèmes</b>	<b>358</b>
1. Définition d'un problème	358
2. L'analyse causale	359
3. Définition d'un modèle de problème	360
4. Définition d'une erreur connue	360
5. La base des erreurs connues	360
<b>B. Les objectifs du processus de la gestion des problèmes</b>	<b>360</b>
1. Introduction	360
2. Faire diminuer le nombre d'incidents	361
3. Prévenir l'apparition de nouveaux incidents et problèmes	361
4. Minimiser l'impact des incidents	361
5. Optimiser l'efficacité des équipes support	361
6. Conclusion	361
<b>C. Les activités du processus de la gestion des problèmes</b>	<b>361</b>
1. Logigramme des activités réactives	362
2. Les activités dites réactives	362
3. Les activités dites pro-actives	363
<b>D. Le rôle du gestionnaire du processus de la gestion des problèmes</b>	<b>363</b>
<b>E. Les points de vigilance</b>	<b>364</b>
1. Le distinguo entre le processus de la gestion des incidents et celui de la gestion des problèmes	364
2. Séparation des rôles	364
3. Mise en œuvre du processus	364
<b>F. Validation des acquis : questions/réponses</b>	<b>364</b>
<b>G. Exercices</b>	<b>366</b>
1. Exercice 1 : La politique d'ouverture des problèmes	366
2. Exercice 2 : Un cas réel à traiter	366
<b>H. Corrigé des exercices</b>	<b>367</b>
1. Exercice 1 : La politique d'ouverture des problèmes	367
2. Exercice 2 : Un cas réel à traiter	368

## Chapitre 29 Le processus d'exécution des requêtes

A. La terminologie du processus d'exécution des requêtes . . . . .	372
1. Définition d'une requête . . . . .	372
2. Définition d'une demande d'accès à un service . . . . .	372
3. Définition d'une plainte . . . . .	372
4. Définition d'un modèle de requête . . . . .	372
B. Les objectifs du processus d'exécution des requêtes . . . . .	373
C. Les activités du processus d'exécution des requêtes . . . . .	373
1. Les activités du processus d'exécution des requêtes . . . . .	373
2. La mise en œuvre du processus d'exécution des requêtes . . . . .	373
D. Les acteurs du processus d'exécution des requêtes . . . . .	373
E. Les points de vigilance du processus d'exécution des requêtes . . . . .	374
1. La relation avec le centre de services . . . . .	374
2. Le catalogue des requêtes . . . . .	374
3. Un outil "self-service" . . . . .	375
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	375

## Chapitre 30 Le processus de la gestion des accès

A. La terminologie du processus de la gestion des accès . . . . .	380
1. Définition de l'accès à un service . . . . .	380
2. Définition de l'identité . . . . .	380
3. Définition de l'identité des groupes . . . . .	380
4. Définition des droits . . . . .	381
5. Définition des services d'annuaire . . . . .	381
B. Les objectifs du processus de la gestion des accès . . . . .	381
C. Les activités du processus de la gestion des accès . . . . .	381
1. Les activités du processus . . . . .	381
2. La mise en œuvre du processus . . . . .	382
D. Les acteurs du processus de gestion des accès . . . . .	382
E. Les points de vigilance du processus de la gestion des accès . . . . .	382
1. La relation avec le centre de services . . . . .	382
2. La politique sécuritaire du système d'information . . . . .	383
F. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	383

<b>Chapitre 31</b>	<b>La phase d'amélioration continue de services</b>
A. Généralités . . . . .	388
B. Les objectifs et les activités clés de la phase d'amélioration continue de services . . . . .	389
1. Les objectifs de la phase d'amélioration continue de services . . . . .	389
2. Les activités clés de la phase d'amélioration continue de services . . . . .	389
C. Les enjeux de la phase d'amélioration continue de services . . . . .	389
D. L'amélioration continue . . . . .	390
1. La roue de Deming . . . . .	390
2. L'amélioration continue en six étapes . . . . .	392
E. La mesure . . . . .	393
1. Les principes de la mesure . . . . .	393
2. La gouvernance . . . . .	394
3. Les indicateurs et les bases de référence . . . . .	394
a. Les indicateurs . . . . .	394
b. Les bases de référence . . . . .	395
4. Les rapports . . . . .	396
F. Le processus d'amélioration continue en sept étapes . . . . .	396
G. Les acteurs de la phase d'amélioration continue de services . . . . .	398
1. Le gestionnaire de l'amélioration continue de services . . . . .	398
2. Le gestionnaire des services . . . . .	399
H. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	399
<b>Chapitre 32</b>	<b>La technologie</b>
A. Les généralités sur l'automatisation de la gestion des services . . . . .	406
1. L'automatisation de la gestion des services . . . . .	406
2. Les outils de la gestion des services . . . . .	407
B. Les outils de chacune des phases du cycle de vie des services . . . . .	407
1. Les outils de la phase de la stratégie de services . . . . .	407
2. Les outils de la phase de la conception de services . . . . .	407
3. Les outils de la phase de la transition de services . . . . .	408
4. Les outils de la phase de l'exploitation de services . . . . .	408
5. Les outils de la phase de l'amélioration continue de services . . . . .	409
C. L'évaluation des outils . . . . .	409
1. Principes . . . . .	409
2. La démarche de sélection d'un outil . . . . .	409

D. Les enjeux de la technologie et de l'automatisation . . . . .	410
E. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	410

**Chapitre 33** **Le schéma global des relations entre les processus**

A. Le schéma global . . . . .	416
B. L'enchaînement des processus . . . . .	417
C. Validation des acquis : questions/réponses . . . . .	417

**Chapitre 34** **Résumé**

A. Le résumé synthétique des informations à retenir pour l'examen . . . . .	422
1. Principes généraux . . . . .	422
2. La stratégie des services . . . . .	423
3. La conception des services . . . . .	423
4. La transition des services . . . . .	424
5. L'exploitation des services . . . . .	425
6. L'amélioration continue des services . . . . .	425
7. La technologie . . . . .	426
B. Validation des acquis . . . . .	426

**Chapitre 35** **Révisions**

A. Questionnaire sur les mots-clés de la démarche ITIL V3 . . . . .	429
B. Les mots-clés de la démarche ITIL V3 . . . . .	431
C. Les recommandations pour l'examen de certification de l'EXIN . . . . .	440

**Chapitre 36** **Jeu de test n°1 de certification ITIL V3, les fondamentaux**

A. Les recommandations . . . . .	443
B. L'examen blanc n°1 . . . . .	443

**Chapitre 37** **Les réponses du jeu de test n°1 de certification ITIL V3, les fondamentaux**

A. Les réponses de l'examen blanc n°1 . . . . .	455
---	-----

<b>Chapitre 38</b>	<b>Jeu de test n°2 de certification ITIL V3, les fondamentaux</b>
A. Les recommandations. ....	471
B. L'examen blanc n°2 .....	471
<b>Chapitre 39</b>	<b>Les réponses au jeu de test n°2 de certification ITIL V3, les fondamentaux</b>
A. Les réponses de l'examen blanc n°2 .....	483
<b>Glossaire</b> .....	497
<b>Tableau des objectifs</b> .....	499
<b>Index</b> .....	503

---

## Pré-requis

---

- Maîtriser le chapitre Introduction et généralités d'ITIL V3.
- Avoir appréhendé le chapitre Le cycle de vie des services.

---

## Objectifs

---

À la fin de ce chapitre, vous serez en mesure :

- D'expliquer la mission et les objectifs de la phase de stratégie de services.
- De donner la liste des processus de la phase de stratégie de services.
- De lister les livrables de la phase de stratégie de services.



## A. Les généralités sur la phase de stratégie de services

La phase de stratégie de services est le cœur de l'approche cycle de vie définie dans la démarche ITIL. Elle va aider les départements informatiques à penser et à agir de manière stratégique en prenant en compte la stratégie de l'entreprise.

En d'autres termes, beaucoup plus concrets, cette phase va permettre d'apporter des réponses à des questions comme :

- Quels services doivent être fournis par l'informatique et à qui sont-ils destinés ?  
C'est comprendre ce dont les métiers ont besoin pour travailler et identifier ces métiers.
- Comment peut-on créer de la valeur métier pour les clients de l'informatique ?  
C'est comprendre les processus métiers pour pouvoir apporter de la valeur.
- Comment un département informatique peut se démarquer de la concurrence ou du marché ?  
C'est avoir une vue du marché, sur ce qui se fait, les innovations, les acteurs.
- Comment identifier, sélectionner et mettre des priorités sur les demandes clients ?  
C'est avoir une vue prospective des demandes futures.
- Comment rendre visible la création de la valeur produite par l'informatique ?  
C'est bâtir une vraie politique de communication de l'informatique auprès de ses clients et utilisateurs.
- Comment affecter efficacement les ressources de l'informatique ?  
C'est une gestion stratégique des ressources et des profils de compétences.
- Comment définir et améliorer la qualité des services rendus ?  
C'est comprendre la satisfaction des clients et des utilisateurs pour améliorer le niveau de qualité des services rendus.

## B. La mission de la phase de stratégie de services

La mission de la phase de stratégie de services est de définir des services informatiques qui vont apporter de la valeur à l'entreprise. Pour cela, on va identifier et comprendre les besoins des clients, comprendre le marché de l'entreprise, comprendre la concurrence de l'entreprise et la concurrence du département informatique (externe, des SSII ou des infogérants, voire dans certains cas interne, si l'entreprise est un grand groupe) dans une démarche stratégique en s'appuyant sur une logique financière.

Cette logique financière amènera à regarder pour chaque investissement quel est le retour sur investissement pour l'entreprise (ROI, en anglais *Return On Investment*). Cette notion est explicitée dans le chapitre concernant le processus de gestion financière.

La phase de stratégie de services va être garante du développement de l'offre de services et du développement des biens informatiques stratégiques. On va pouvoir ensuite décliner cette stratégie de manière tactique, puis opérationnelle dans les phases ultérieures de la démarche ITIL, c'est-à-dire tout au long du cycle de vie des services.

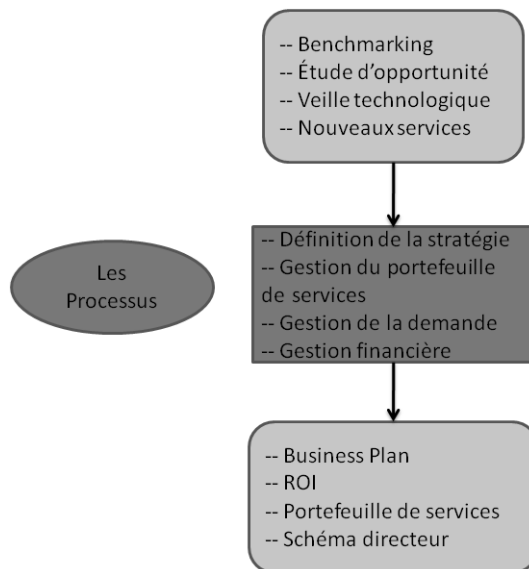
Les entrées de la phase de stratégie de services sont :

- Les *benchmarking*, c'est-à-dire les études qui permettent de comparer les produits des activités du département informatique à d'autres entreprises et cela en termes financiers. Par exemple, savoir quel est le coût de la gestion d'un incident ? Quel est le coût de la mise en production d'une version d'un logiciel sur un poste de travail ? Ou quel est le coût d'une journée de technicien bureautique ?
- Les études d'opportunités c'est-à-dire les études qui permettent de comprendre le marché et les enjeux associés pour l'entreprise.
- La veille technologique et la veille marché pour comprendre l'évolution du monde informatique et de son impact sur les métiers de l'entreprise.
- Et globalement l'identification des nouveaux besoins des métiers de l'entreprise en termes de services.

Les sorties de la phase de stratégie de services sont :

- Des plans d'opportunité des métiers (en anglais, *Business plan* ou *Business case*) : justification de la production du service et identification du retour sur investissement pour l'entreprise.
- Des ROI (retour sur investissement, en anglais *Return On Investment*) qui concluent les plans d'opportunités.
- Le portefeuille de services : un document qui décrit les services en gestation, en conception, les services fournis et les services en retrait.
- Un schéma directeur du système d'information (ou plan stratégique), c'est-à-dire un document qui décrit la politique que l'on va appliquer au système d'information pour les trois à cinq années à venir.

Le logigramme suivant donne une représentation de la phase de stratégie de services avec ses processus associés :



## C. La terminologie de la phase de stratégie de services

### 1. La définition de l'utilité et de la garantie

Du point de vue du client et des utilisateurs, la valeur perçue d'un service est composée de deux facteurs et d'une vraie combinaison de ces deux facteurs. Ce sont :

- L'utilité : la raison d'être d'un service.
- La garantie : l'usage d'un service.

#### a. L'utilité

C'est la fonctionnalité offerte par un service vue du client et des utilisateurs. L'utilité, ce sont les effets positifs produits par le service perçus par le client.

#### b. La garantie

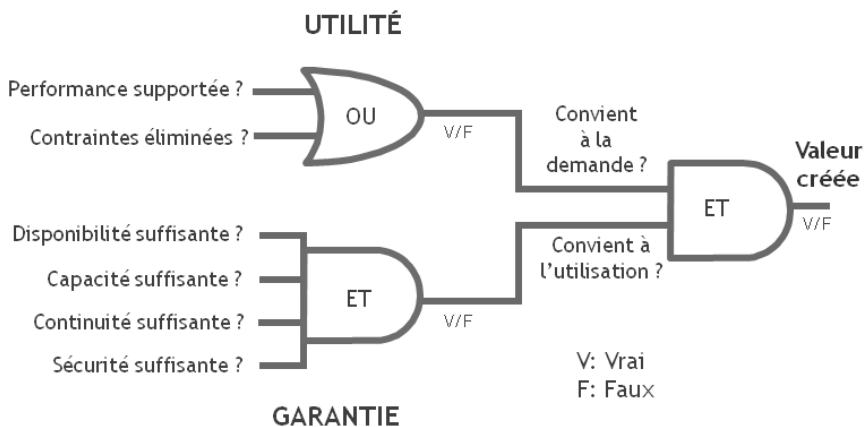
C'est l'assurance que le service va remplir les exigences de niveau de qualité de service contractualisées. La garantie est définie en termes d'heures d'ouverture du service, de ses performances, de sa disponibilité, de sa continuité et de son niveau de sécurité. La garantie est le niveau d'usage que le client et les utilisateurs demandent. Elle va assurer une constance de la performance du service.

### c. La modélisation de l'utilité et de la garantie

Un service peut offrir toutes les fonctionnalités demandées, si l'infrastructure qui l'héberge n'est pas fiable et tombe souvent en panne, les utilisateurs vont le refuser et ne plus l'utiliser. À l'inverse aussi, on n'utilisera pas une application mal définie fonctionnant sur une infrastructure fiable.

Ces deux facteurs, utilité et garantie, sont indissociables pour la perception de la valeur produite par le service.

Le schéma suivant montre la modélisation de ces deux facteurs qui vont donner la perception de la valeur fournie par le service pour le client et les utilisateurs :



Ce modèle, même s'il paraît assez théorique, montre que ces deux facteurs sont bien indispensables pour qu'un service crée de la valeur.

## d. Conclusion

La perception de la valeur d'un service est une notion très importante dans la démarche ITIL. Elle est souvent mal appréhendée par le personnel informatique qui va se focaliser beaucoup plus sur la notion d'utilité.

La satisfaction d'un client ou d'un utilisateur est étroitement liée à cette perception.

## 2. La définition des ressources et des aptitudes

L'utilité et la garantie sont deux facteurs qui influent sur la perception de la valeur fournie par un service. Comment crée-t-on cette valeur ?

La valeur d'un service est créée par deux autres facteurs que sont :

- les ressources,
- les aptitudes.

### a. Les ressources

Les ressources sont les ressources humaines et les moyens permettant la réalisation et la production du service. C'est en fait l'argent engagé pour réaliser et pour produire un service. Cela va se matérialiser par un budget pour l'infrastructure, pour les outils, un budget pour les ressources humaines (internes, prestataires, etc.), un budget pour les applications (développement, licences, etc.).

Mais l'argent que l'on affecte à la réalisation et la production d'un service ne suffit pas, même s'il y contribue fortement, à créer de la valeur. Les aptitudes vont compléter les ressources.

### b. Les aptitudes

Les aptitudes sont les capacités d'une organisation à piloter les ressources (au sens défini dans le paragraphe précédent) pour produire de la valeur. Cela va se matérialiser par une organisation (hiérarchisée, transverse, fonctionnelle, etc.), un type de management (hiérarchique, responsabilisation des collaborateurs, etc.), une manière de travailler (processus, procédures, etc.), la capitalisation sur l'expérience, et le partage de la connaissance.

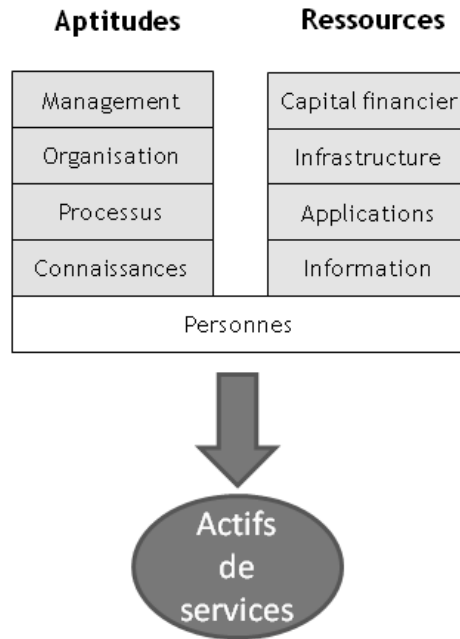
Les aptitudes seules, sans les ressources, ne suffisent pas à créer de la valeur.

Les bonnes pratiques ITIL vont donner des réponses pour mettre en place les aptitudes nécessaires pour produire la valeur du service.

### c. Les actifs de services

Les actifs de services désignent les ressources et les aptitudes dont disposent les fournisseurs de services pour créer de la valeur. La valeur est créée sous forme de produits et de services. En tout état de cause, les ressources et les aptitudes ont en commun les personnes, les collaborateurs de l'informatique, pour créer les actifs de services.

Le schéma suivant synthétise ces notions liées à la création de valeur :



### 3. La définition du dossier d'opportunité métier

Le dossier d'opportunité des métiers (en anglais *business case* ou *business plan*) est un document qui va permettre la prise de décision, la planification et le support de toute action ayant un impact sur le métier. Ce document va permettre aussi de justifier un investissement.

Pour l'informatique, il s'agit d'identifier un objectif métier pour chacun de ses projets, pour chaque service produit. De ce fait, le financement en sera justifié.

Voici une liste d'informations que doit couvrir le document dossier d'opportunité des métiers :

- Le contexte.
- Les objectifs.
- Les résultats attendus.
- Les coûts, les bénéfices.
- Les options possibles (au moins une seconde possibilité).
- Les risques.
- Les recommandations.