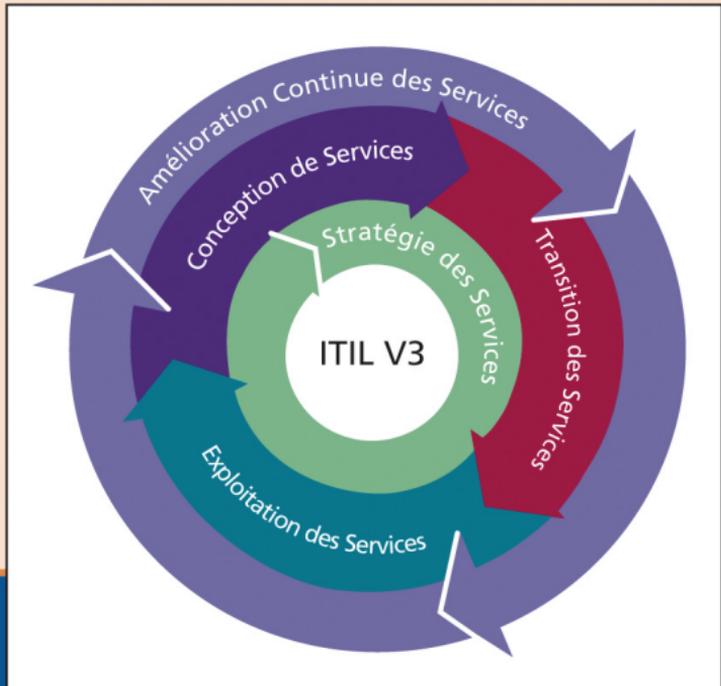


ITIL® V3

Guide de poche



ITIL® V3
GUIDE DE POCHE

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within four domains:

- IT management
- Architecture (Enterprise and IT)
- Business management and
- Project management

Van Haren Publishing offers a wide collection of whitepapers, templates, free e-books, trainer material etc. in the **VHP Freezone**: freezone.vanharen.net

VHP is also publisher on behalf of leading organizations and companies:

ASLBiSL Foundation, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, Getronics, IACCM, IAOP, IPMA-NL, ITSqc, NAF, Ngi, PMI-NL, PON, Quint, The Open Group, The Sox Institute

Topics are (per domain):

IT (Service) Management / IT Governance

ABC of ICT
ASL
BiSL
CATS
CMMI
CoBIT
ISO 17799
ISO 27001
ISO 27002
ISO/IEC 20000
ISPL
IT Service CMM
ITIL® V3
ITSM
MOF
MSF
SABSA

Architecture (Enterprise and IT)

Archimate®
GEA®
SOA
TOGAF®

Business Management

CMMI
Contract Management
EFQM
eSCM
ISA-95
ISO 9000
ISO 9001:2000
OPBOK
Outsourcing
SAP
SixSigma
SOX
SqEME®

Project/Programme/ Risk Management

A4-Projectmanagement
ICB / NCB
MINCE®
M_o_R®
MSP™
P3O
PMBOK® Guide
PRINCE2®

ITIL® V3

G U I D E D E P O C H E



Colophon

Titre:	ITIL V3 – Guide de poche
Publisher:	Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net
Rédaction française :	Bénédicte Volto (Traductrice) Claude Durand (Relecteur) Romain Hennion de Thysses (Relecteur)
Rédaction version anglaise:	Jan van Bon (managing editor) Arjen de Jong (co-author) Axel Kolthof (co-author) Mike Pieper (co-author) Ruby Tjassing (co-author) Annelies van der Veen (co-author) Tieneke Verheijen (co-author)
Editeur:	Van Haren Publishing, www.vanharen.net
Conception et mise en page:	CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL
ISBN :	978 90 8753 103 4
Édition française :	Première édition, première impression, septembre 2009 Première édition, deuxième impression, avril 2010 Première édition, troisième impression, mai 2011

© Van Haren Publishing, 2009

Tous droits réservés. Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit, par impression, photographie, microfilm et par tout autre moyen, sans l'autorisation de l'éditeur.

Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

© Crown copyright 2009. Reproduced under license from OGC: cover diagram and diagrams 2.1, 4.1, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.6, 10.7, 10.8, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 13.2.

TRADEMARK NOTICES

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The ITIL endorsement logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The ITIL licensed product Trade Mark is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The Swirl Logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce

COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

The PMBoK® is a registered trademark of the Project Management Institute (PMI).

Avant-propos

Longtemps attendue, la nouvelle édition d'ITIL®, lancée en juin 2007, présente une source rigoureusement mise à jour des bonnes pratiques de la gestion des services informatiques. Pour la plupart des utilisateurs, formateurs, consultants, cette édition comporte des modifications significatives, dans la mesure où la version 3 suit une approche nouvelle. La version mise à jour introduit le cycle de vie des services comme étant la principale structure d'orientation, tandis que la version 2 repose avant tout sur les processus et les fonctions.

Ce guide présente de manière simple et concise le contenu des cinq ouvrages de la bibliothèque ITIL V3. Il explique la structure du nouveau cycle de vie des services. En outre, en présentant les informations sur les processus et les fonctions dans une partie séparée, il fournit également un support pour tous les utilisateurs de la version 2 qui recherchent une transition vers la nouvelle édition. Cette seconde partie analyse tous les éléments figurant dans les ouvrages consacrés à ITIL V2, ainsi que tous les nouveaux processus, fonctions et activités principales de la version 3.

Ce guide de poche présente les concepts de base d'ITIL V3. Pour des explications et conseils plus détaillés, les lecteurs peuvent se référer au livre de Van Haren Publishing « Les fondamentaux d'ITIL® V3 » ou aux publications de base d'ITIL (Stratégie des services, Conception des services, Transition des services, Exploitation des services et Amélioration continue des services).

Ce guide de poche a été réalisé de la même façon que les autres publications de Van Haren Publishing : une grande équipe d'experts, de rédacteurs et de relecteurs ont contribué à produire un texte très complet. Beaucoup d'efforts ont été fournis par la suite pour revoir le manuscrit.

Je suis persuadé que ce nouveau guide de poche va constituer un excellent outil de référence pour tous les utilisateurs, étudiants et autres qui souhaitent un tour d’horizon complet et concis des principaux concepts d’ITIL V3.

Jan van Bon
Managing Editor

Remerciements

Suite à la publication officielle d'ITIL V3, ce guide de poche a été réalisé par les auteurs du livre de la bibliothèque ITSM « Les fondamentaux d'ITIL® V3 » dans le but de synthétiser les volumes de base d'ITIL V3. Pour des raisons de continuité, l'équipe de co-auteurs et de relecteurs de ce guide de poche se compose des mêmes membres que celle qui a réalisé l'ouvrage sur les fondamentaux. En outre, tous les membres de l'IPESC (itSMF International Publications Committee) ont été invités à contribuer à cette réalisation. Treize chapitres de l'itSMF y ont activement participé. Dix-sept relecteurs ont travaillé sur cette publication.

Les relecteurs sont :

- Rob van der Burg, Microsoft, Pays-Bas
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services, Pays-Bas
- Dani Danyluk, Burntsand, itSMF Canada
- John Deland, Sierra Systems, itSMF Canada
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Suisse
- Karen Ferris, itSMF Australie
- Peter van Gijn, LogicaCMG, Pays-Bas
- Jan Heunks, ICT Partners, Pays-Bas
- Kevin Holland, NHS, Royaume-Uni
- Ton van der Hoogen, Tot Z Diensten BV, Pays-Bas
- Matiss Horodishtiano, Amdocs, itSMF Israël
- Wim Hoving, BHVB, Pays-Bas
- Brian Johnson, CA, États-Unis
- Steve Mann, SM2 Ltd, itSMF Belgique
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japon
- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRocade Educational Services, Pays-Bas
- Ton Sleutjes, Capgemini Academy, Pays-Bas
- Maxime Sottini, iCONS – Innovative Consulting S.r.l., itSMF Italie

Ces relecteurs ont passé un temps précieux à revoir ce texte, s'efforçant toujours de répondre à la question essentielle « Ce contenu est-il le reflet approprié du contenu de base d'ITIL V3, étant donnée la taille limitée d'un guide de poche? ». Leurs contributions sont fortement appréciées et, suite à leur révision détaillée, ils ont contribué à améliorer de façon significative la qualité de l'ouvrage.

Pour l'édition française de cet ouvrage, les éditeurs sont extrêmement reconnaissants à Bénédicte Volto (traductrice), ainsi qu'aux relecteurs Claude Durand (Trésorier de l'itSMF France) et Romain Hennion de Thyse (ITIL Service Manager et Rédacteur en Chef d'itSMF Mag) pour leur professionnalisme, leur dévouement et leur courtoisie sur ce projet.

Grâce aux services des relecteurs et des éditeurs, ce guide de poche enrichit considérablement le marché des services informatiques, et proposant une introduction aux ouvrages de base d'ITIL V3. Le résultat obtenu est très satisfaisant, et la valeur est très élevée pour tous ceux qui souhaitent se familiariser concrètement avec ITIL V3.

Table des matières

Colophon	4
Avant-propos	5
Remerciements	7
1 Introduction	13
1.1 Introduction à ITIL	13
1.2 Examens ITIL	14
1.3 Structure de ce guide de poche	15
1.4 Comment utiliser ce guide de poche	16
PARTIE 1 LE CYCLE DE VIE DES SERVICES ITIL	17
2 Introduction au cycle de vie des services	19
2.1 Définition de la gestion des services	19
2.2 Le cycle de vie des services	19
3 Phase du cycle de vie : la stratégie des services	23
3.1 Introduction	23
3.2 Concepts de base	23
3.3 Processus et autres activités	25
3.4 Organisation	26
3.5 Méthodes, techniques et outils	28
3.6 Mise en œuvre	29
4 Phase du cycle de vie : la conception des services	33
4.1 Introduction	33
4.2 Concepts de base	33
4.3 Processus et autres activités	36
4.4 Organisation	38

4.5	Méthodes, techniques et outils	38
4.6	Mise en œuvre	38
5	Phase du cycle de vie : la transition des services	41
5.1	Introduction	41
5.2	Concepts de base	41
5.3	Processus et autres activités	42
5.4	Organisation	44
5.5	Méthodes, techniques et outils	45
5.6	Mise en œuvre	45
6	Phase du cycle de vie : l'exploitation des services	49
6.1	Introduction	49
6.2	Concepts de base	49
6.3	Processus et autres activités	51
6.4	Organisation	52
6.5	Méthodes, techniques et outils	54
6.6	Mise en œuvre	54
7	Phase du cycle de vie : l'amélioration continue des services	57
7.1	Introduction	57
7.2	Concepts de base	57
7.3	Processus et autres activités	60
7.4	Organisation	61
7.5	Méthodes, techniques et outils	62
7.6	Mise en œuvre	63
PARTIE 2	FONCTIONS ET PROCESSUS	65
8	Introduction aux fonctions et aux processus	67
8.1	Catégories du cycle de vie selon ITIL V3	70

9	Fonctions et Processus dans la Stratégie des services	73
9.1	Gestion financière	73
9.2	Gestion du Portefeuille des Services (SPM)	79
9.3	Gestion de la demande	83
10	Fonctions et Processus dans la Conception des services	87
10.1	Gestion du catalogue des services	87
10.2	Gestion des niveaux de service	90
10.3	Gestion de la capacité	94
10.4	Gestion de la disponibilité	98
10.5	Gestion de la continuité des services informatiques	103
10.6	Gestion de la sécurité informatique	106
10.7	Gestion des fournisseurs	110
11	Fonctions et Processus dans la Transition des services	115
11.1	Planification et support de la transition	115
11.2	Gestion des changements	118
11.3	Gestion des actifs de service et des configurations	122
11.4	Gestion des mises en production et des déploiements	126
11.5	Validation et tests des services	130
11.6	Évaluation	133
11.7	Gestion des connaissances	136
12	Fonctions et Processus dans l'Exploitation des services	141
12.1	Gestion des événements	141
12.2	Gestion des incidents	146
12.3	Gestion des demandes	150
12.4	Gestion des problèmes	152
12.5	Gestion des accès	155
12.6	Surveillance et contrôle	158
12.7	Opérations informatiques	161
12.8	Centre de services	164

13 Fonctions et Processus dans l'Amélioration continue des services	167
13.1 Processus d'amélioration, CSI	167
13.2 Rapport des services	171
Acronymes	175
Références	178

1 Introduction

Ce guide de poche fournit un aperçu des concepts de base de la version 3 d'ITIL (ITIL V3). Il se divise en deux parties : la première traite du cycle de vie des services tel que décrit dans ITIL V3, la seconde développe toutes les fonctions et processus associés.

Les lecteurs peuvent également se référer au livre « Les fondamentaux d'ITIL® V3 » ou aux publications de base d'ITIL (Stratégie des services, Conception des services, Transition des services, Exploitation des services et Amélioration continue des services) pour des explications et conseils plus détaillés.

1.1 Introduction à ITIL

ITIL™ (IT Infrastructure Library) offre une approche méthodique pour fournir des services informatiques de qualité. Il a été développé dans les années 80 et 90 par la CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), maintenant OGC (Office of Government Commerce - Ministère britannique du commerce), sous contrat avec le gouvernement britannique. Depuis, ITIL représente non seulement un cadre qui repose sur les meilleures pratiques, mais également l'approche et la philosophie que partagent les personnes travaillant de façon pratique avec ce référentiel. ITIL a subi deux mises à jour, la première en 2000-2002 (V2) et la seconde en 2007 (V3).

Plusieurs organisations participent à la gestion de la documentation des meilleures pratiques d'ITIL :

- *OGC (Office of Government Commerce, Ministère britannique du commerce)* - Propriétaire de la marque ITIL, il encourage l'application de bonnes pratiques dans de nombreux domaines, y compris dans la Gestion des Services Informatiques (ITSM).
- *ItSMF (IT Service Management Forum, Forum de gestion des services TI)* - Une organisation internationale indépendante à but non lucratif dont

L'objectif est de promouvoir le développement de la Gestion des Services Informatiques, notamment grâce aux publications de la Bibliothèque ITSM. Elle se compose de représentants nationaux (chapitres) de plus en plus nombreux (plus de 50), opérant sous l'égide de l'association-chapeau, l'itSMF International.

- *APM Group* - En 2006, l'OGC a signé un contrat pour la gestion des droits ITIL, la certification des examens ITIL et l'accréditation des organisations de formation avec le Groupe APM (APMG), une organisation commerciale. L'APMG définit la certification et l'accréditation pour les examens ITIL et a publié le nouveau système de certification.
- *Instituts examinateurs* - Pour favoriser la fourniture d'examens ITIL dans le monde, l'APMG a accrédité un certain nombre de comités d'examen: CSME, DANSK IT, DF Certifiering AB, EXIN, ISEB, Loyalist Certification Services et TÜV SÜD Akademie. Pour l'information récente, voir www.itil-officialsite.com.

1.2 Examens ITIL

En 2007, l'APM Group a lancé un nouveau programme de qualification ITIL, qui repose sur ITIL V3. ITIL V2 sera maintenu pendant une période de transition.

La version 2 d'ITIL prévoit des certifications sur trois niveaux :

- *Certification Foundation* en gestion de services informatiques
- *Certification Practitioner* en gestion de services informatiques
- *Certification Manager* en gestion de services informatiques

Jusqu'en 2000, environ 60 000 certifications avaient été délivrées. En 2006, ce nombre a dépassé le demi-million.

Un nouveau système de certification a été mis en place pour la version 3 d'ITIL. Celui-ci comprend quatre niveaux de certification :

- *Fondamentaux*
- *Intermédiaire (Cycle de Vie & Aptitudes)*

- *Expert*
- *Maître*

Pour plus d'informations sur les systèmes de certification, voir : <http://www.itil-officialsite.com/qualifications>.

1.3 Structure de ce guide de poche

Le cœur de ce guide de poche se divise en deux parties : la première traite du cycle de vie des services ITIL V3, la seconde développe toutes les fonctions et processus d'ITIL V3.

La **première partie** commence avec le Chapitre 2, introduisant le cycle de vie des services, dans le contexte des principes de la gestion des services informatiques. Dans les Chapitres 3 à 7, chacune des phases du cycle de vie des services est traitée en détails, selon la structure d'ITIL : la stratégie des services, la conception des services, la transition des services, l'exploitation des services et l'amélioration continue des services.

La **seconde partie** commence avec le Chapitre 8, en introduisant les fonctions et les processus auxquels se réfèrent chacune des phases du cycle de vie. Ce chapitre fournit des informations générales sur les principes des processus, des équipes, des rôles, des fonctions, des positions, des outils et sur tout autre élément digne d'intérêt. Il explique également comment les 27 fonctions et processus sont regroupés dans les cinq livres de base d'ITIL.

Ensuite, les processus et les fonctions sont décrits en détails dans les Chapitres 9 à 13. Chaque processus ou fonction est décrit de la façon suivante :

- Introduction
- Concepts de base
- Activités
- Entrées et sorties.

1.4 Comment utiliser ce guide de poche

Les lecteurs qui s'intéressent avant tout au cycle de vie des services peuvent se concentrer sur la première partie du guide, puis ne prendre en considération que ce dont ils ont besoin dans les fonctions et processus présentés dans la seconde partie. Quant aux lecteurs avant tout intéressés par les fonctions et les processus d'ITIL, ils peuvent se concentrer directement sur la seconde partie. En cela, ce guide de poche fournit un support à une variété d'approches de la gestion des services informatiques selon ITIL.



PARTIE 1

LE CYCLE DE VIE DES SERVICES ITIL

2 Introduction au cycle de vie des services

2.1 Définition de la gestion des services

ITIL est présenté comme un ensemble de *bonnes pratiques*. Il s'agit d'une approche ou d'une méthode qui a fait ses preuves dans la pratique. Ces bonnes pratiques constituent un socle solide pour les organisations souhaitant améliorer leurs services informatiques.

Le cycle de vie des services ITIL repose sur le concept de base de la « gestion des services » et sur les notions de « service » et de « valeur ». Voici la signification de ces termes essentiels :

- *Gestion des services* - Ensemble d'aptitudes organisationnelles spécialisées pour fournir de la valeur aux clients sous forme de services.
- *Service* - Moyen de fournir de la valeur aux clients en leur permettant d'atteindre facilement les résultats souhaités sans en assumer les coûts ou les risques spécifiques. Les résultats sont atteints à partir de tâches données et ils sont limités par un ensemble de contraintes. Les services mettent en valeur les performances et réduisent la pression des contraintes. Cela augmente les chances de voir se réaliser les résultats escomptés.
- *Valeur* - La valeur est à la base du concept de service. Du point de vue du client, la valeur est constituée de deux composants de base : *l'utilité* et la *garantie*. L'utilité décrit ce que le client reçoit et la garantie explique comment il le reçoit. Les concepts d'utilité et de garantie sont décrits dans la section « Stratégie des services ».

2.2 Le cycle de vie des services

La version 3 d'ITIL aborde la gestion des services du point de vue du cycle de vie des services. Le cycle de vie des services est un modèle organisationnel qui fournit des notions sur les thèmes suivants :

- la façon dont la gestion des services est structurée
- la façon dont les divers composants sont liés les uns aux autres
- l'impact qu'un changement sur un composant aura sur les autres composants du système, et sur tout le cycle de vie.

C'est pourquoi la nouvelle version d'ITIL met l'accent sur le cycle de vie des services et sur la façon dont les composants de la gestion des services sont liés les uns aux autres. Les processus et les fonctions font également l'objet d'un développement dans les phases du cycle.

Le cycle de vie des services consiste en cinq phases, décrites respectivement dans les cinq nouveaux ouvrages ITIL. Les processus associés sont étudiés en détail dans l'ouvrage avec lequel ils sont le plus en relation.

Voici les cinq phases (domaines des ouvrages de base) :

1. Stratégie des services
2. Conception des services
3. Transition des services
4. Exploitation des services
5. Amélioration continue des services.

La stratégie des services est l'axe du cycle de vie des services (Figure 2.1) qui traverse toutes les autres phases ; c'est la phase de prise de décision et d'établissement d'objectifs. Les phases de conception des services, de transition des services et d'exploitation des services mettent en œuvre cette stratégie. Leur thème continu est l'ajustement et le changement. La phase d'amélioration continue des services représente l'apprentissage et l'amélioration. Elle englobe toutes les phases du cycle. Cette phase lance des programmes et des projets, et elle leur attribue une priorité en fonction des objectifs stratégiques de l'organisation.

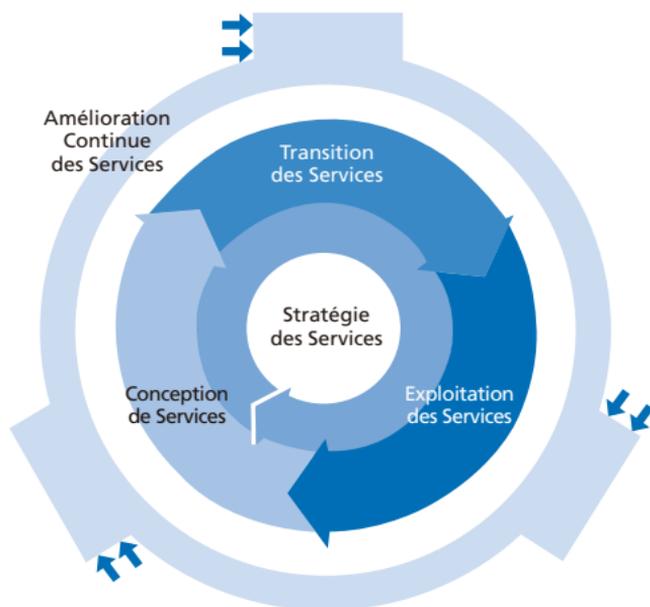


Figure 2.1 Le cycle de vie des services (selon ITIL V3 de OGC)

