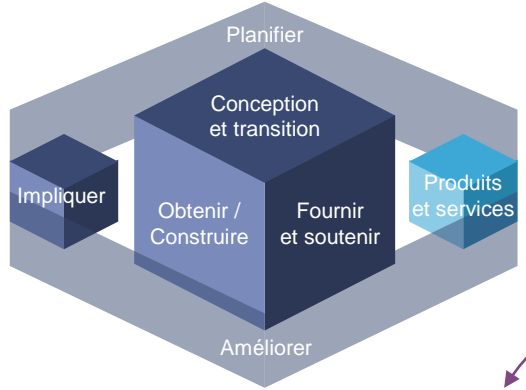


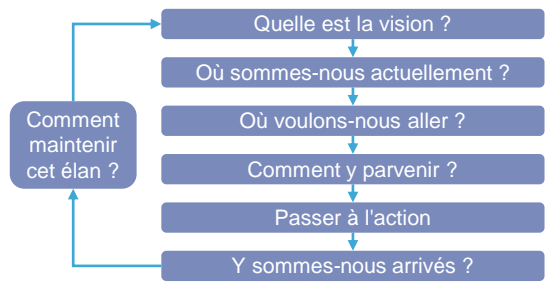
Les 7 principes directeurs

- Privilégier la valeur
Commencer là où vous êtes
- Progresser par itérations avec des retours
Collaborer et promouvoir la visibilité
- Penser et travailler de manière holistique
Opter pour la simplicité et rester pratique
- Optimiser et automatiser

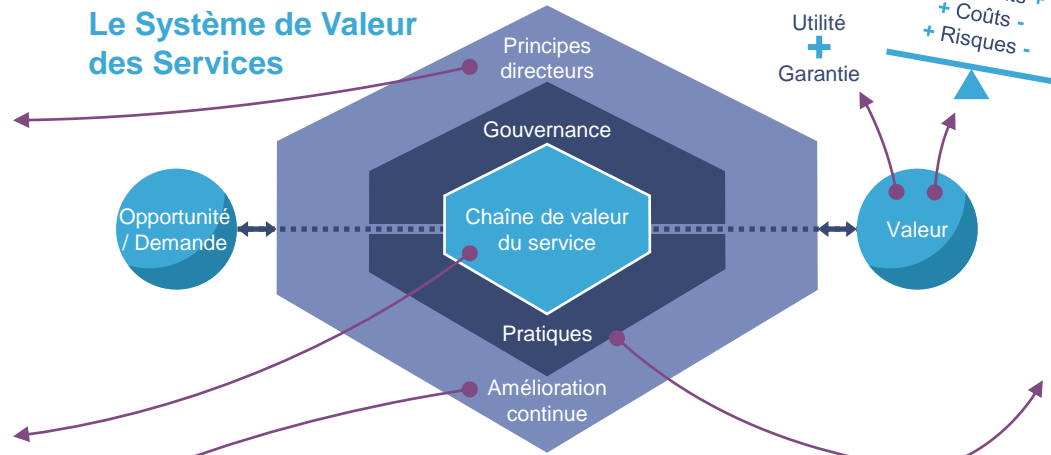
La chaîne de valeur du service



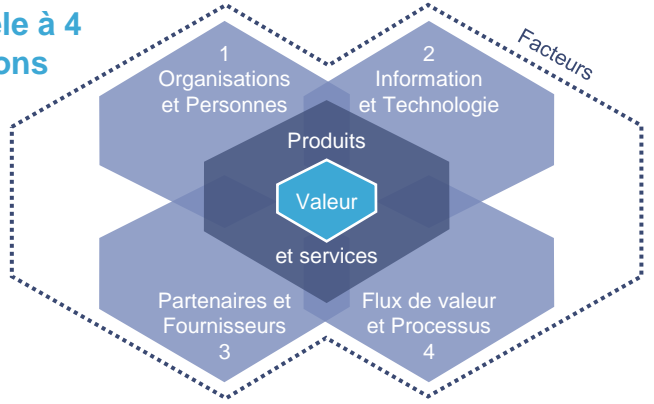
Le modèle d'amélioration continue



Le Système de Valeur des Services



Le modèle à 4 dimensions



Pratiques de gestion générales

Amélioration continue	Gestion de la sécurité de l'information	Gestion des relations	Gestion des fournisseurs
Alignement, Culture, CIR, SWOT, TdB équilibré, Ecart, Audit...	Confidentialité, Intégrité, Disponibilité, Authentification, Non-répudiation.	Liens stratégiques et tactiques.	Stratégie, Contrats, Performance.
Gestion de l'architecture	Gestion des connaissances	Mesure et rapports	Gestion du changement organisationnel
Gestion des projets	Gestion des risques	Gestion financière des services	Gestion de la stratégie
			Gestion des effectifs et des talents

Pratiques de gestion des services

Habilitation des changements	Gestion des incidents	Gestion des actifs informatiques	Surveillance et gestion des événements	Gestion des problèmes
Standard, Urgent, Normal, Autorité, Calendrier.	Priorité : Impact, Urgence, Catégorie.	Cycle de vie, Valeur financière.	Information, Avertissement, Exception.	Problème (cause), Erreur connue, Solution de contournement
Gestion des mises en production	Gestion de la configuration des services	Centre de services	Gestion des niveaux de service	Gestion des demandes de service
Mise à disposition des versions. Plan, PIR.	Configurations et relations. CMDB, CMS.	Point de contact unique. Centralisé, Virtuel.	SLAs, Revues de services.	Action, Information, Provisionnement, Accès, Réclamation...

Pratiques de gestion technique

Gestion de la disponibilité	Business analysis	Gestion de la capacité et performance	Gestion du catalogue des services	Gestion de la continuité des services	Conception des services	Validation et tests des services
Gestion des déploiements						
Déplacer vers environnements. Types : Fourniture continue, Par phases, Big Bang, Poussé, Tiré...						
Gestion de l'infrastructure et des plates-formes	Développement et gestion des logiciels					