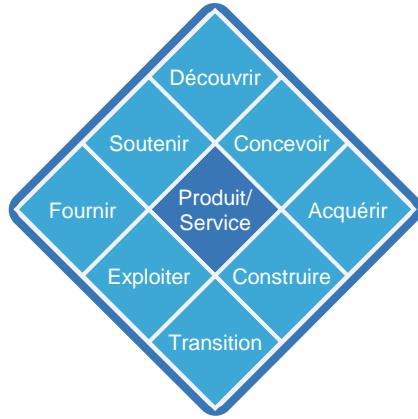


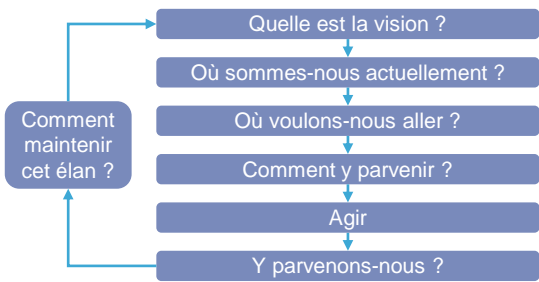
Les 7 principes directeurs

- 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

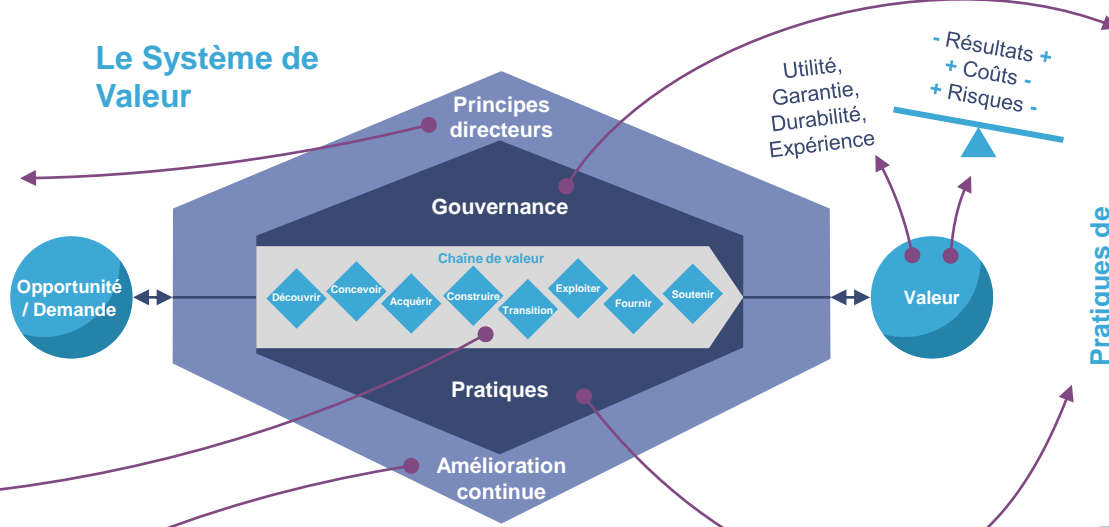
La chaîne de valeur du service



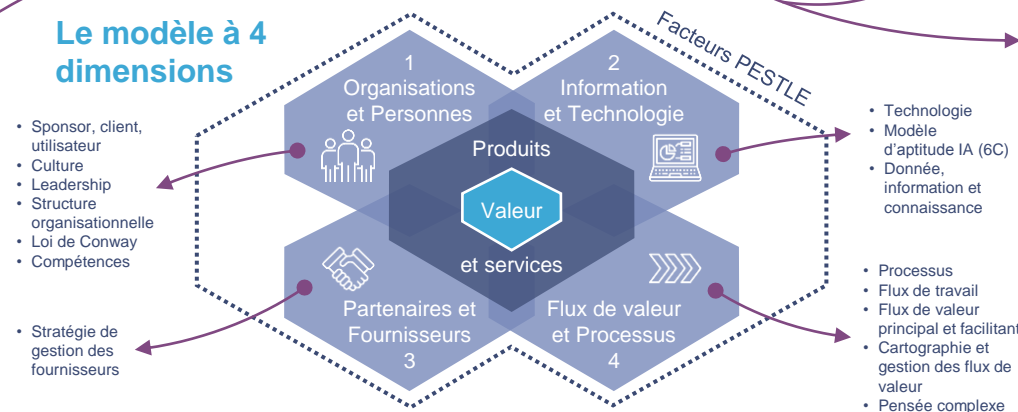
Le modèle d'amélioration continue



Le Système de Valeur



Le modèle à 4 dimensions



Gouvernance



Pratiques de gestion générale

Amélioration continue	Gestion de l'architecture	Gestion des connaissances	Mesure et rapports	Gestion du changement organisationnel
Alignement, Culture, CIR, SWOT, TdB équilibré, Ecart, Audit...	Gestion de portefeuille	Gestion des projets	Gestion des relations	Gestion des risques
	Gestion de la stratégie	Gestion des effectifs et des talents	Gestion des fournisseurs	

Pratiques de gestion des services et des produits

Habilitation des changements	Gestion des déploiements	Gestion des incidents	Surveillance et gestion des événements	Gestion des actifs informatiques
Standard, Urgent, Normal, Autorité, Calendrier.	CI/CD, par phases, Big Bang, Poussé, Tiré...	Priorité : Impact, Urgence, Catégorie.	Information, Instruction, Avertissement, Exception.	Cycle de vie, Valeur financière.
Gestion des problèmes	Gestion des mises en production	Gestion du catalogue des services	Gestion de la configuration des services	Gestion de la continuité des services
Problème, Erreur, Erreur connue, Solution de contournement	Mise à disposition des versions. Plan, PIR.	Informations structurées sur l'offre de services.	Configurations et relations. CMDB, CMS.	Sinistre.
Gestion des niveaux de service	Gestion des demandes de service	Validation et tests des services	Gestion de la disponibilité	Analyse business
SLAs, Reuves de services.	Action, Information, Provisionnement, Accès, Réclamation...	Validation, Test.	Gestion de la capacité et performance	Gestion de la sécurité de l'information
			Gestion de l'infrastructure et des plates-formes	Conception des services
			Centre de services	Gestion financière des services
				Développement et gestion des logiciels