

# Référentiel ITIL

## Table des matières

1. Gestion des Incidents (Incident Management) .....	2
2. Gestion des Problèmes (Problem Management) .....	2
3. Gestion des Changements (Change Management).....	2
4. Gestion des Versions et Déploiements (Release & Deployment Management) .....	3
5. Gestion des Configurations (Configuration Management) .....	3
6. Gestion des Services Catalogués (Service Catalog Management) .....	3
7. Gestion des Niveaux de Service (Service Level Management) .....	4
8. Gestion des Disponibilités (Availability Management) .....	4
9. Gestion des Capacités (Capacity Management).....	4
10. Gestion de la Continuité des Services (IT Service Continuity Management) .....	4
11. Gestion Financière des Services IT .....	5
12. Gestion de la Relation Client (Business Relationship Management) .....	5

# 1. Gestion des Incidents (Incident Management)

**Objectif :** Restaurer rapidement le fonctionnement normal des services après un incident afin de minimiser l'impact sur les opérations métier.

- **Activités principales :**
    - Enregistrement et classification des incidents.
    - Diagnostic initial et résolution.
    - Escalade vers les niveaux supérieurs si nécessaire.
    - Communication avec les utilisateurs.
    - Clôture et suivi post-incident.
- 

# 2. Gestion des Problèmes (Problem Management)

**Objectif :** Identifier les causes fondamentales des incidents et éviter leur réapparition.

- **Activités principales :**
    - Analyse des causes racines (RCA).
    - Proposition de solutions permanentes.
    - Gestion des bases de connaissances (KEDB).
    - Mise en œuvre de correctifs ou de contournements.
- 

# 3. Gestion des Changements (Change Management)

**Objectif :** Contrôler le cycle de vie de tous les changements afin de minimiser les risques d'interruption de services.

- **Activités principales :**
    - Soumission de demandes de changement (RFC).
    - Évaluation des impacts et risques.
    - Validation par le Change Advisory Board (CAB).
    - Mise en œuvre et suivi des changements.
    - Planification d'un retour arrière (rollback).
-

## 4. Gestion des Versions et Déploiements (Release & Deployment Management)

**Objectif :** Planifier, programmer et superviser le déploiement des nouvelles versions logicielles ou matérielles.

- **Activités principales :**
    - Préparation des versions (tests, packaging).
    - Planification du déploiement.
    - Suivi du déploiement et validation.
    - Gestion des versions obsolètes.
- 

## 5. Gestion des Configurations (Configuration Management)

**Objectif :** Maintenir une base de données contenant toutes les informations relatives aux actifs IT (CMDB).

- **Activités principales :**
    - Identification et suivi des actifs (CI).
    - Mise à jour de la CMDB.
    - Vérification de la conformité des configurations.
- 

## 6. Gestion des Services Catalogués (Service Catalog Management)

**Objectif :** Assurer que les services disponibles sont documentés et accessibles aux utilisateurs.

- **Activités principales :**
    - Création et mise à jour du catalogue de services.
    - Définition des niveaux de service associés.
    - Communication avec les utilisateurs.
-

## 7. Gestion des Niveaux de Service (Service Level Management)

**Objectif :** S'assurer que les services IT respectent les niveaux de qualité (SLA) définis avec les clients.

- **Activités principales :**
    - Élaboration et gestion des SLA.
    - Surveillance des performances de service.
    - Rapports et revue périodique des SLA.
- 

## 8. Gestion des Disponibilités (Availability Management)

**Objectif :** S'assurer que les services IT sont disponibles selon les exigences métiers.

- **Activités principales :**
    - Analyse des temps d'arrêt (downtime).
    - Surveillance proactive des services.
    - Gestion de la redondance et des tests de disponibilité.
- 

## 9. Gestion des Capacités (Capacity Management)

**Objectif :** Prévoir et gérer les ressources nécessaires pour répondre à la demande future des services IT.

- **Activités principales :**
    - Analyse des tendances d'utilisation.
    - Planification de la capacité future.
    - Optimisation des ressources IT.
- 

## 10. Gestion de la Continuité des Services (IT Service Continuity Management)

**Objectif :** Préparer les services IT à maintenir ou restaurer les opérations après un incident majeur.

- **Activités principales :**
    - Élaboration d'un plan de continuité (BCP/DRP).
    - Tests réguliers des plans de continuité.
    - Coordination avec la gestion des risques.
- 

## 11. Gestion Financière des Services IT

**Objectif :** Planifier et contrôler les coûts associés aux services IT.

- **Activités principales :**
    - Budget prévisionnel des services.
    - Suivi des coûts opérationnels.
    - Analyse des coûts/bénéfices.
- 

## 12. Gestion de la Relation Client (Business Relationship Management)

**Objectif :** Maintenir une bonne relation entre les clients et l'équipe IT en s'assurant que leurs besoins sont satisfaits.

- **Activités principales :**
  - Recueil des attentes clients.
  - Revues régulières de satisfaction.
  - Gestion des contrats et engagements.