

OGC - Office of Government
Commerce in UK
Propriété Intellectuelle

**ITIL V3
Chapitre 03**

Les Principes
(Démarches
Ouvertes & Publiques)

Les Acteurs Clés

- Les Clients (payent)
- Les Utilisateurs (ne payent pas)
- Le fournisseur des services informatiques
- Le fournisseur externe

Ensemble de Responsabilités,
d'Activités et domaine d'Autorité
attribués à un Poste

RACI	Propriétaire de la Service	Occasionnelle de Incidents	Expert Niveau 2	Utilisateur
Le suivi d'un incident	A			
La détection d'un incident				A
La résolution de l'incident			R	
La clôture de l'incident		R		A
La définition des procédures d'escalade	A, R	R		

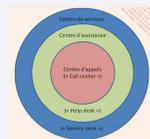
RACI

- Responsable - Realise
- Accountable - Approuve
- Consulted - Consulté
- Informed - Informé

Les Rôles Clés

- Client
- Utilisateur
- Propriétaire du Service - (A)
- Propriétaire du Processus - (A)
- Gestionnaire de Processus - (R)
- Responsable de la
Gestion de Services

Les Bonnes Pratiques



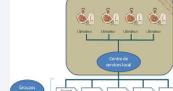
Centre de Services - Service Desk

Call Center

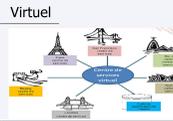
Help Desk

Service Center

Local ou de Proximité



Centralisé



Types

Virtuel



Qui suit le Soleil

- Orientation Client
- Empathie
- Ecoute
- Sourire (tel)
- Autonomie
- Esprit d'Equipe
- Flexibilité
- Ouverture d'Esprit
- Méthodique
- Rigoureux

Sens du Service

Les Fonctions

- Gestion des Opérations
- Gestion Technique
- Gestion des Applications

- Unité Organisationnelle
- Propres Ressources
- Propres Moyens
- Une équipe avec 1 Responsable
- La Gestion de Services
- Les Processus et les Fonctions
- Le Cycle de Vie des Services