

# GUIDE RAPIDE POUR LE CADRE INTÉGRAL DE GESTION DES SERVICES



DOLF VAN DER HAVEN

INTEGRAL SERVICE  
MANAGEMENT FRAMEWORK

 ITSM | PRESS

# **Guide rapide pour le Cadre Intégral de Gestion des services**

# Guide rapide pour le Cadre Intégral de Gestion des services

© 2018 Par Dolf van der Haven

ISBN Broché: 9781912651320

ISBN eBook: 9781912651337

Publié pour la première fois en Grande Bretagne par ITSM Shop Ltd

Le droit moral de Dolf van der Haven d'être identifié comme l'auteur de cet ouvrage a été affirmé conformément la Loi de Droit d'Auteur, Conceptions et les Brevets de 1988.

Tous Droits Réservés. Toute reproduction de cette publication sans la permission écrite d'ITSM Shop Ltd est interdite.

ITSM Press est la société d'impression exclusif d'ITSM Shop Ltd

Bien que toutes les précautions ont été prises pour la réalisation de cette publication, ni la maison d'édition, ni l'auteur, ni l'éditeur ne peuvent être tenus responsables de toute perte ou mal occasionné par des éventuelles erreurs et ou absences dans cette publication.

Autres Publications d'ITSM Press:

A Concise Introduction to ISO 14001:2015

A Concise Introduction to ISO 9001:2015

A Concise Introduction to ISO 45001:2018

Service Management: It's All About the People

ITSM Shop Ltd

95 Duxford Road, Whittlesford, Cambs, CB22 4NJ, UK

+44 (0) 3333 445 286

[customerservices@itsmshop.co.uk](mailto:customerservices@itsmshop.co.uk)

[www.itsmshop.co.uk/](http://www.itsmshop.co.uk/)

Notification de marque déposée:

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited

ISO® et IEC® sont des marques déposées d'ISO et IEC

CMMI® est une marque déposée de Carnegie Mellon University

# **Table des Matières**

Introduction

Le Cadre Intégral de Gestion des Services

Introduction

Perspectives de la Première Section

Perspectives de la Deuxième Section

Perspectives de la Troisième Section

Perspectives de la Quatrième section

Développement dans toutes les sections.

Valeur

Bibliographie

L'auteur

# Introduction

Ce livre présente un modèle complet pour la gestion des services, basé sur les principes de psychologie Intégrale, en intégrant dans l'ISO/IEC 20000-1:2018 la norme pour la gestion des services. [1]. Comme je l'appelle ce Cadre Intégral de Gestion des services (*Integral Service Management Framework - ISMF*), a comme but d'agrandir la gestion des services départementaux par des facteurs humains tels que l'attitude, le comportement, la culture et la coopération. Cela créer ainsi un contexte beaucoup plus large de la gestion des services, dans lequel un cadre comme ITIL ou un standard comme ISO/IEC 20000 le fait et, par conséquent, espère donc produire des nouvelles perspectives sur le rôle de la gestion des services dans le secteur des services.

Bien évidemment, cela ne fait qu'aborder un système de gestion des services (*service management system - SMS*) complet. Si vous souhaitez en savoir plus, je vous invite à lire "*Service Management – It's all about the People*" [2].

## **Bibliographie**

[1] ISO/IEC 20000-1:2018 Information Technology – Service Management – Part 1: SMS requirements, ISO, 2018

[2] Van der Haven, Dolf – Service Management: It's all about the People. ITSM Press, 2018

[3] CMMI for Services, v1.3. Software Engineering Institute, 2010

## L'auteur

Dolf van der Haven est né a Muiderberg, aux Pays-Bas, en 1971. Géophysicien d'origine, il a une grande expérience dans l'informatique, les télécommunications, la gestion, la psychothérapie et la gestion des services. Actuellement, il travaille dans la sécurité de l'information et est conseiller de gestion des services dans l'entreprise « Verizon Enterprise Solutions », également cofondateur et directeur général de "Powerful Answers", une société de conseil en gestion des services en Bulgarie, Pays- Bas et République Tchèque. Il est aussi membre du Comité technique de l'ISO/IEC JTC1 SC 40, ce développant la série ISO/IEC standard 20000 (Gestion des services) et d'autres normes. Il est le co-éditeur de la partie 2 de l'ISO/IEC 20000 séries.

Les publications précédentes incluent "The Healing Elephant" (2008 en néerlandais, 2009 en anglais), en psychothérapie ; "*The Human Face of Management*" (2014) sur la direction de ressources humaines ; et *Service Management – It's all about the People* " (2018) - sur la gestion des services et la psychologie intégrale.

Dolf vit à Groenekan, aux Pays-Bas, avec son époux et ses 130 poulets.