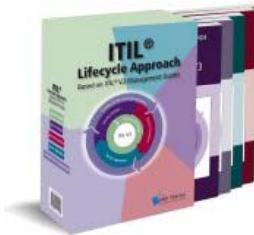




*Description de la démarche,
les points forts et les points faibles,*



nicolas.schoch@gmail.com

Nicolas Schoch - 21/01/2010

Plan

- Description de la démarche
- Avantages procurés par ITIL
- Risques et problèmes potentiels
- Exemples d'application
- Conclusion



Nicolas Schoch - 21/01/2010

2

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Définir ITIL

■ ITIL : *Information Technology Infrastructure Library*

Projet issu du CCTA : *Central Computer and Telecommunications Agency*
 Piloté aujourd'hui par l'OGC : *Office of Government Commerce*
 ITIL a engendré 2 normes : britannique BS15000 et internationale ISO 20000
 L'ITSMF assure désormais la promotion de ITIL dans le monde
 ITIL est aujourd'hui reconnu comme un standard de fait

■ ITIL : un guide pour le management des services informatiques

Basé sur l'expérience collective de consultants internationaux en projets informatiques publics et privés

- > Référentiel de "bonnes pratiques"
- > Démarche globale et pragmatique
- > Pilote la délivrance et le support des services informatiques
- > A l'origine « Orientée processus »
- > Inscrite dans une démarche qualité

Nicolas Schoch – 21/01/2010

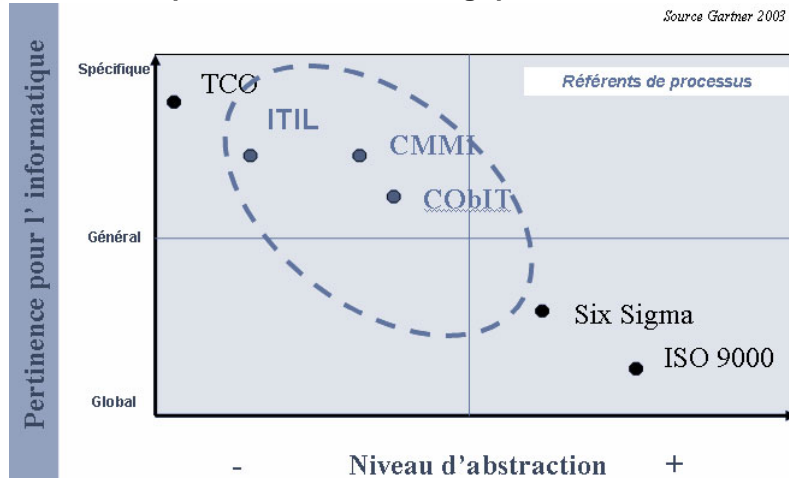
3

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

ITIL et ses concurrents

■ Qu'est-ce que le cadre méthodologique ITIL ?

Source Gartner 2003



Nicolas Schoch – 21/01/2010

4

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Objectifs de la démarche

■ Trois objectifs principaux de gouvernance

- > Aligner les services informatiques sur les besoins de l'entreprise
- > Améliorer la qualité et la cohérence des services informatiques fournis
- > Maîtriser et optimiser le coût à long terme de la fourniture de services

■ Pourquoi ITIL :

- > Ressources informatiques stratégiques et indissociables du business
- > Explosion des budgets liés à l'informatique qui se complexifie
- > Coûts induits d'un arrêt du SI avec impact sur le business
- > Nombreux projets informatiques mal gouvernés et voués à l'échec
- > Nécessité de référentiel commun dans les organisations complexes
- > Besoin de méthodes de communication multi acteurs
- > Acteurs informatiques multiples, délocalisés, externalisés

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

6 concepts fondamentaux

■ Méthodologie résolument orientée vers le client

- > Les attentes des utilisateurs sont au centre des préoccupations
- > Les activités s'inscrivent dans une relation client fournisseur

■ Les services s'appréhendent à travers un cycle de vie

- > Prise en compte de la gestion des services dès la phase de conception

■ Une approche par des processus interdépendants

- > Processus définis en étroite corrélation avec les processus métiers

■ Inscription dans une démarche qualité

- > Un modèle d'activités assure la qualité des « services » délivrés

■ Importance de la communication

- > Echanges entre l'informatique et les autres services de l'entreprise

■ Souplesse dans la mise en œuvre d'ITIL

- > Adaptée à l'organisation, pour une meilleure adoption.

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Définitions

■ Définir un service informatique :

Série structurée d'actions ou d'activités pour accomplir un objectif métier

La notion de service rendu est au centre de la gestion des systèmes d'informations, eux-mêmes nécessaires à un ou plusieurs processus métiers : « énergie informatique »

■ Définir un processus :

Mise en ordre d'une suite d'activités s'exécutant de manière synchrone ou asynchrone, contribuant à un objectif commun.

Il est piloté par les délais, par les coûts, ou par la qualité, pour atteindre ses objectifs opérationnels

■ Définir les acteurs selon ITIL :

- > **Clients** : Ils définissent le budget alloué et le niveau de service
Directions Générales, Business Unit, avec des exigences en continuité de fonctionnement, en délai, en maîtrise des coûts, et sur le ratio coûts/bénéfices
- > **Utilisateurs** : ils consomment les services informatiques
Ils utilisent de manière permanente les ressources dans le cadre de leur business
- > **Fournisseurs internes** : ils délivrent les prestations de services
Exécutants du SI de l'entreprise. Veillent à la disponibilité des ressources
- > **Fournisseurs externes** : sous-traitants, infogérance et consultants

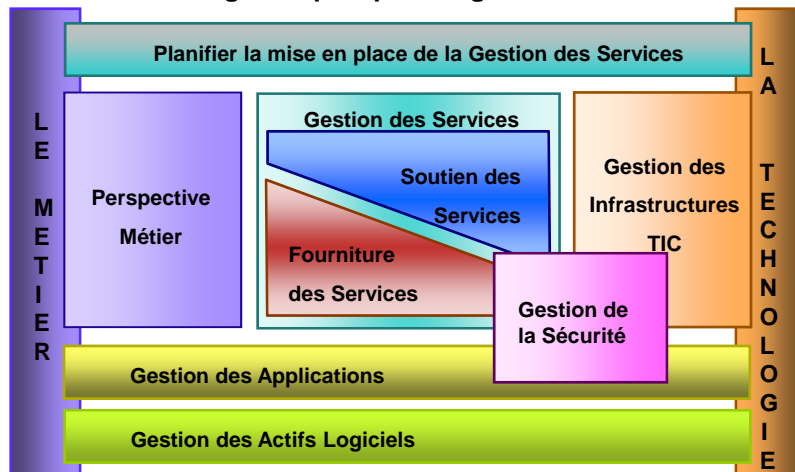
Nicolas Schoch – 21/01/2010

7

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

La structure d'ITIL v2

■ 8 modules génériques pour la gestion des services



D'après « Management des Opérations Informatiques et ITIL »

Nicolas Schoch – 21/01/2010

8

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Les modules d'ITIL V2



ITIL by the Book

Version 2 of ITIL improved on version 1 primarily by distilling the original collection of 42 books down to 10.

- Vol. I** Introduction to ITIL
- Vol. II** Service Support
- Vol. III** Service Delivery
- Vol. IV** Planning to Implement Service Management
- Vol. V** ICT Infrastructure Management
- Vol. VI** Application Management
- Vol. VII** Security Management
- Vol. VIII** Software Asset Management
- Vol. IX** Business Perspective
- Vol. X** ITIL Small-Scale Implementation

<http://www.smartenterprisemag.com/>



Nicolas Schoch – 21/01/2010

9

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

L'arrivée d'ITIL v3

■ ITIL V3

- > Publiée le 30 mai 2007
- > La bibliothèque passe de 10 à 6 livres



■ Les principales évolutions :

- > Le périmètre est étendu à la satisfaction des services métiers :
 - > Comment contribuer à la stratégie de l'entreprise?
 - > Comment répondre au mieux à la demande de l'utilisateur
 - > Comment apporter de la valeur au business?
 - > Comment mesurer le niveau de qualité du service rendu et sa valeur?
- > ITIL v2 était centré sur les processus, la nouvelle version s'intéresse
 - > A la maîtrise du cycle de vie des services délivrés au business
 - > À l'amélioration continue des services tout au long du cycle de vie

Nicolas Schoch – 21/01/2010

10

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Les modules d'ITIL v3

■ Le référentiel est réécrit dans cette perspective transverse

■ Le cycle de vie des services consiste en 5 phases :

- > **Service Strategy (stratégie des services) :**
 - > Comment développer une stratégie métier pour la gestion du SI ?
- > **Service Design (conception des services) :**
 - > Comment concevoir un système IT supportant la stratégie choisie, en incluant l'architecture, les processus et la politique de développement
- > **Service Transition (transition des services) :**
 - > Comment transférer ce nouveau système à l'environnement de production ? (sur un plan technologique, humain et processus)
- > **Service Operation (exploitation des services) :**
 - > Comment soutenir les opérations de manière permanente et efficace
- > **Continual Service Improvement (amélioration continue des services) :**
 - > Comment améliorer continuellement les processus et les opérations et continuer à créer de la valeur pour les clients des services ?

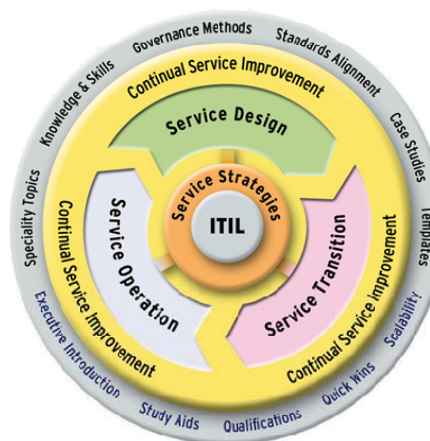
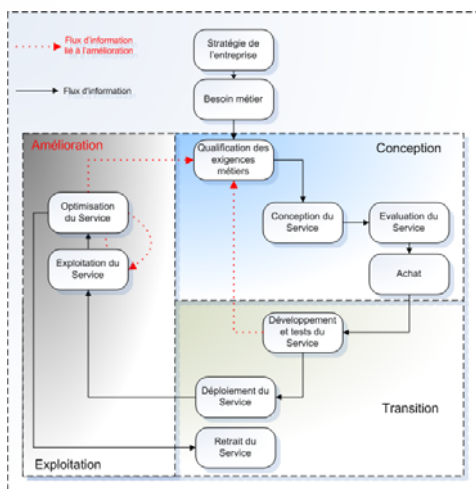


Nicolas Schoch – 21/01/2010

11

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

La structure d'ITIL v3



Nicolas Schoch – 21/01/2010

12

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Les Certifications d'ITIL

■ Il existe 3 niveaux de certification ITIL v2

- > Foundation Certificate.
Connaissance générique des fondamentaux d'ITIL.
Premier niveau – QCM et 3 jours de formation chez un formateur accrédité
- > Practitioners Certificate
Certifications accordées pour une discipline spécifique
QCM fondé sur un cas concret et 3 jours de formation
- > Managers Certificate
2 tests de 3 heures et de 10 jours de formation

■ Il existe 3 organismes accrédités à délivrer les certifications ITIL

- > APM Group en Grande-Bretagne
- > ISEB (Information Systems Examination Board) en Grande-Bretagne
- > EXIN aux Pays-Bas.

Nicolas Schoch – 21/01/2010

13

Plan

- Description de la démarche
- **Avantages procurés par ITIL**
- Risques et problèmes potentiels
- Exemples d'application
- Conclusion



Nicolas Schoch – 21/01/2010

14

1 – Description de la démarche
2 – Avantages procurés par ITIL
3 – Risques et problèmes potentiels
4 – Exemples d'application
5 – Conclusion

Bénéfices pour les DSI

- **Une nouvelle efficacité des services informatiques**
 - > Une excellente prise en charge des opérations de support
 - > Baisse du temps de traitement de l'indisponibilité des applications
 - > Amélioration de l'efficacité et du rendement des ressources
 - > Une parfaite maîtrise de l'offre de capacité des ressources
 - > Enrichissement des connaissances et structuration des missions
- **Une communication assurée**
 - > La satisfaction des utilisateurs assure la promotion du *Service Desk*
 - > Une gestion de la relation avec les utilisateurs et les sous-traitants
 - > Communication sur des indicateurs clés éprouvés
 - > Langage commun et universel entre l'informatique et le business
- **Les services informatiques ne sont plus un centre de coûts**
 - > Budget des services informatiques justifié et négocié avec les SLA
 - > L'informatique est considérée comme au service de l'entreprise

Nicolas Schoch – 21/01/2010

15

1 – Description de la démarche
2 – Avantages procurés par ITIL
3 – Risques et problèmes potentiels
4 – Exemples d'application
5 – Conclusion

Bénéfices pour l'entreprise

- **L'entreprise a contractualisé sa qualité de service**
 - > Un seul point d'entrée (SPOC), pour problème ou changement
 - > Qualité de service mesurée du point de vue des utilisateurs
 - > Assurance de la sécurité et de l'intégrité des traitements
 - > Réduire le nombre de modifications et leur impact sur le business
 - > Catalogue précis des services dont l'organisation a vraiment besoin
- **Les coûts sont maîtrisés pour l'entreprise**
 - > Un budget informatique sous contrôle, en ligne avec les attentes
 - > Investissements en cohérence avec les besoins actuels et futurs
 - > Baisse du coût total de possession (TCO) des systèmes
 - > Augmentation du taux de retour sur investissement (ROI)
 - > Meilleure gestion du patrimoine par le suivi de l'infrastructure
- **Alignement du business et de l'informatique**
 - > L'informatique : un atout concurrentiel, un facteur clé de succès

Nicolas Schoch – 21/01/2010

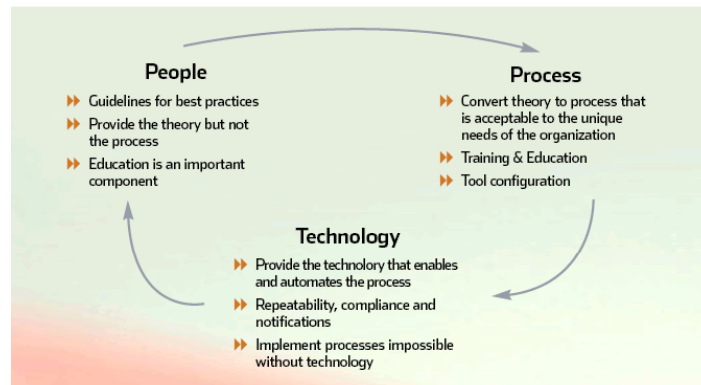
16

- 1 – Description de la démarche
- 2 – **Avantages procurés par ITIL**
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Implémentation d'ITIL

How to Make ITIL a Reality

The three key factors for a successful implementation of ITIL are people, process and technology.



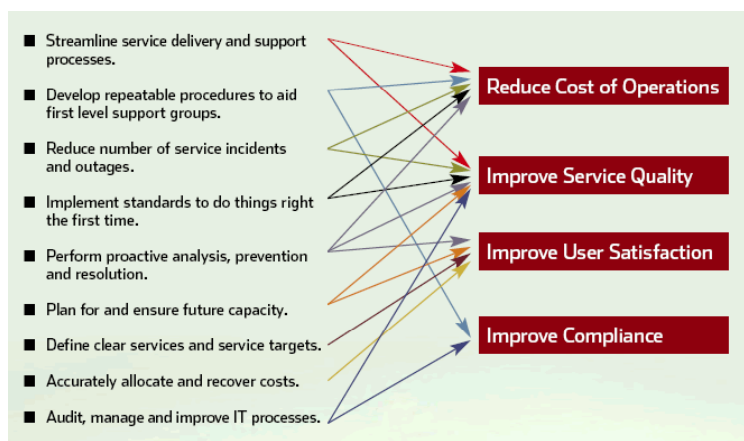
<http://www.smartenterprisemag.com/>

Nicolas Schoch – 21/01/2010

17

- 1 – Description de la démarche
- 2 – **Avantages procurés par ITIL**
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Bénéfices d'ITIL



<http://www.smartenterprisemag.com/>

Nicolas Schoch – 21/01/2010

18

Plan

- Description de la démarche
- Avantages procurés par ITIL
- Risques et problèmes potentiels
- Exemples d'application
- Conclusion



Nicolas Schoch – 21/01/2010

19

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Les difficultés d'intégration

- **Insuffisance du degré de maturité des processus**
 - > Méconnaissance de la notion de service
 - > Inadaptation des ressources et de leur niveau de compétences
 - > Manque ou l'inadéquation de la communication du Service Desk
 - > Confiance trop grande dans les solution techniques
 - > Risque d'être trop méthodologue et pas assez proche du terrain
- **Un projet sans adhésion**
 - > Manque d'implication et de reconnaissance des responsables
 - > Insuffisance des budgets et des moyens mis en œuvre
 - > Faible considération des utilisateurs
 - > Mise en place sans inscription dans la durée
- **Résistance au changement des méthodes de travail**
 - > ITIL induit un fort changement, craint en production industrielle
 - > Système vu comme bureaucratique et procédurier
 - > Baisse de la réactivité immédiate pendant la période d'apprentissage

Nicolas Schoch – 21/01/2010

20

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Implémentation inefficace

■ Une mauvaise contractualisation des niveaux de service

- > Absence de SLR : manque de considération des attentes des clients
- > Complexité ou ambiguïté des SLA : manque de concentration sur les processus métiers critiques

■ Pression du quotidien

- > Pression pour déployer à tout prix des mises à jour sans considérer la complétude ou les conclusions de leurs qualifications
- > Réticence à faire un retour arrière après l'échec d'une mise en production
- > Ressources insuffisantes et absence de cohérence avec le Service Desk lors d'opérations de mise à palier

Plan

- Description de la démarche
- Avantages procurés par ITIL
- Risques et problèmes potentiels
- Exemples d'application
- Conclusion



- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Quelques exemples

- **Une approche universelle et multisectorielle en France**
 - > Secteur public, industriel, financier, commerce & services
 - > Seulement 20% d'entreprises informatiques
 - > 35% des entreprises de + de 500 salariés ont adopté ITIL (source IDC 2009)
- **Grandes firmes mondiales (plus d'un milliard de dollars de CA)**
 - > 12% des très grandes firmes technologiques
 - > 1/3 de ces compagnies étudient ou implémentent ITIL
- **une large adoption d'ITIL en Europe** (étude BMC)
 - > 70 % des personnes interrogées connaissent les apports d'ITIL
 - > 56 % de ce groupe ont implémenté des éléments d'ITIL
 - > Pour 77% des décideurs informatiques, ITIL a répondu à leurs attentes



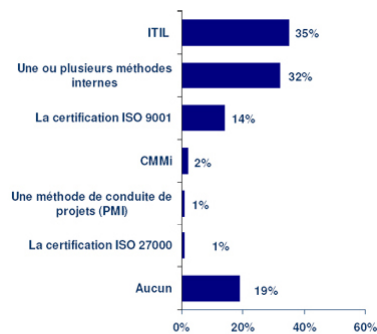
Nicolas Schoch – 21/01/2010

23

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Croissance d'ITIL

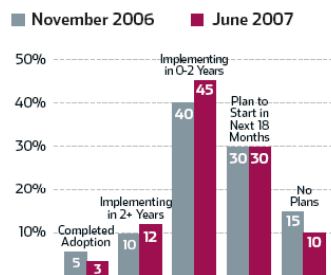
■ Une nette progression de l'utilisation d'ITIL au sein des entreprises françaises



Source: IDC/Teamup Consulting, 2009

ITIL Ramp-up

Gartner survey of large customers in mid-2007 shows a growth in the number of clients working on implementations and fewer clients with no plans to implement the approach compared with the previous year.



DATA: Gartner survey of 171 large data centers (November 2006) and 102 large data centers (June 2007)

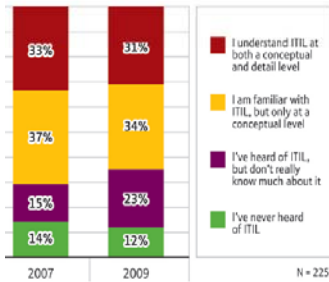
Nicolas Schoch – 21/01/2010

24

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

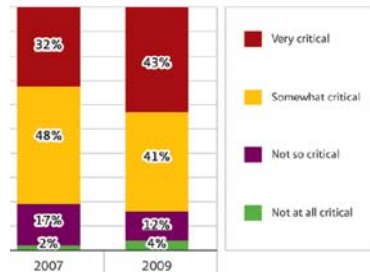
Inclusion d'ITIL

■ Connaissance d'Itil

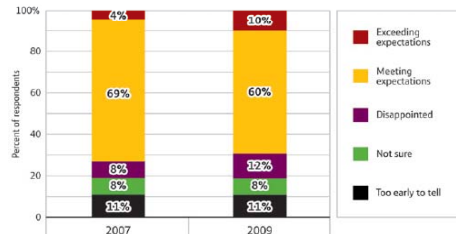


<http://globalservices.bt.com>

■ Criticité d'Itil pour le management IT



■ Satisfaction de l'impact sur l'organisation IT



25

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

ITIL chez France Télécom

- **Projet de la Direction Opérations du Système d'Information**
 - > S'inscrit dans le Système de Management Qualité existant
 - > Convergence entre « Entité Réseau » et « Entité Informatique »
 - > Accélérer le *Time to Market* des Produits et Services (Plan **NExT**)
- **Des objectifs ambitieux**
 - > Un langage commun pour toutes les entités du groupe
 - > Optimiser le management et l'interconnexion de leurs processus
 - > Contribuer à la convergence au sein des divisions opérationnelles
 - > Répondre à la demande des filiales
- **Une implémentation réussie**
 - > Définition de lots de processus à mettre en place
 - > Création d'une Direction Interne
 - > Mise en service du Service Desk, SPOC de tout le groupe
 - > Implémentation des solutions techniques (Clusters...)

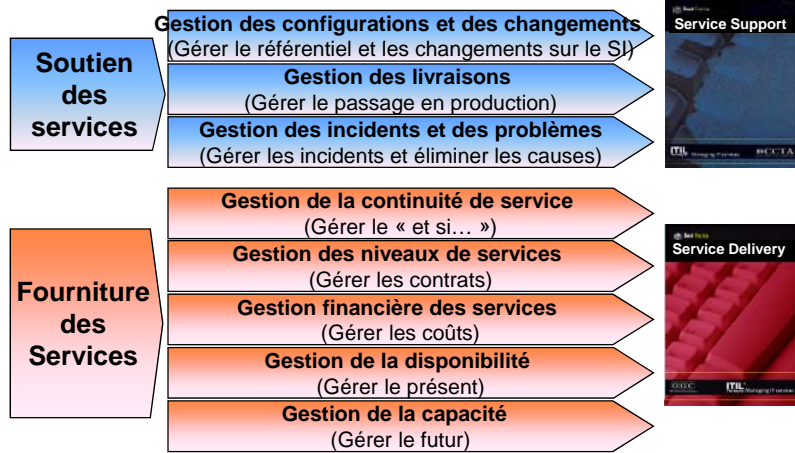
Nicolas Schoch – 21/01/2010

26

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Processus retenus

■ Processus ITIL cœur de métier à déployer :



Nicolas Schoch – 21/01/2010

27

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

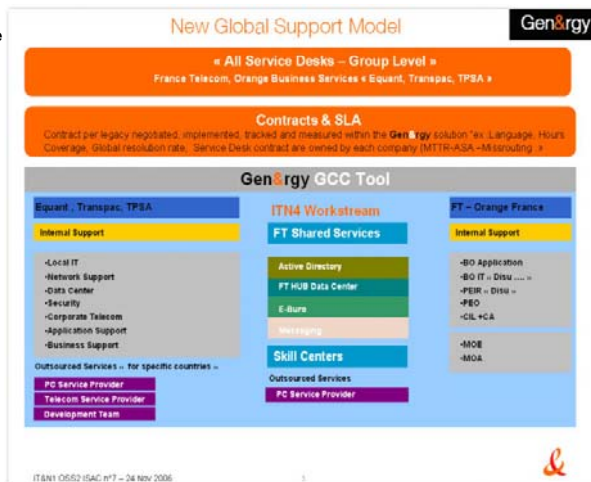
Nouvel outil Gen&rgy

■ Gen&rgy, outil « Group Core Component »

- Solution logicielle mutualisée
- Harmoniser les SI existants du Groupe
- Construire le SI unifié « ONE FT »
- Capitaliser les meilleures pratiques
- Catalogue unifié des services

Gen&rgy offer the following features :

- Incident Management
- Problem Management
- Question Management
- Request Management
- Service Level management
- Change Tasking Management
- Knowledge database Management
- Bulletin Board notification management
- E-Mail engine
- LDAP Authentication SSO Authentication
- Automatic Asset Management
- Web Self-care



Nicolas Schoch – 21/01/2010

28

Plan

- Description de la démarche
- Avantages procurés par ITIL
- Risques et problèmes potentiels
- Exemples d'application
- Conclusion



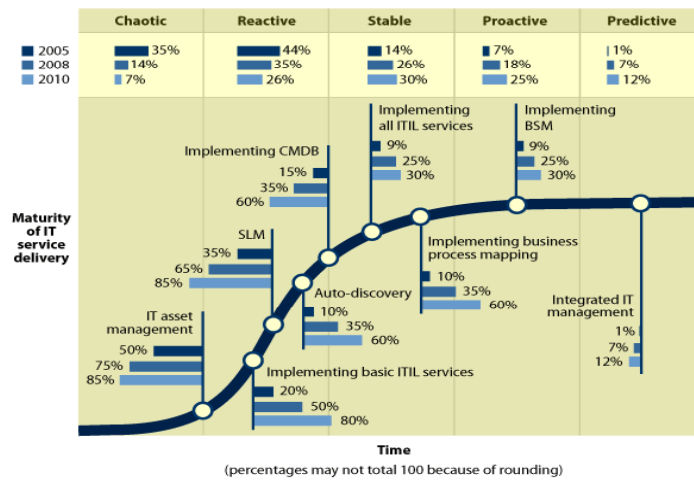
Nicolas Schoch – 21/01/2010

29

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Conclusion

■ D'une maintenance chaotique à une maintenance prédictive



Source: Forrester Research, Inc.

Nicolas Schoch – 21/01/2010

30

- 1 – Description de la démarche
- 2 – Avantages procurés par ITIL
- 3 – Risques et problèmes potentiels
- 4 – Exemples d'application
- 5 – Conclusion

Conclusion

- **Adopter ITIL comme culture d'entreprise prend du temps :**
 - > 6 mois de définition
 - > 1 ans et demi de mise en oeuvre et d'instrumentation
 - > 1 à 2 ans d'optimisation des activités et des organisations
- **ITIL offre une boîte à outils très complète et détaillée :**
 - > ITIL offre une pré évaluation des organisations opérationnelles
 - > Mais tout n'est pas forcément utile à chaque entreprise
 - > Ne faire que ce qui est nécessaire, ne pas être trop ambitieux
- **ITIL n'offre ni modélisation ni spécifications :**
 - > ITIL donne le but à atteindre, mais pas les moyens d'y parvenir
 - > ITIL ne décrit pas le meilleur type d'organisation mais les relations entre les activités dans les processus
- **L'intégration des hommes est primordiale.**
 - > Savoir conserver la personnalité et le métier de l'entreprise
 - > Savoir adapter et adopter ITIL

Nicolas Schoch – 21/01/2010

31

ANNEXES

Références

- **Bibliographie**
 - > *"ITIL pour un service informatique optimal"*, Christian Dumont. Eyrolles
 - > *"Management de la qualité pour la maîtrise du SI"*, Alphonse Carlier. Hermès
 - > *"Management des opérations informatiques et ITIL"*, Jacques Moulinec. Hermès
 - > *"ITIL et la gestion des services"*, Thierry Chamfrault. Dunod Infopro
 - > *"IT gouvernance"*, Frédéric Georget. Dunod Infopro
- **Webographie :**
 - <http://www.itilfrance.com/>
 - http://solutions.journaldunet.com/0503/050307_sommaire_enquete_itil.shtml
 - <http://www.itil-survival.com/>
 - <http://www.eurotil.com/index.php>
 - <http://www.itsmf.fr>
 - <http://itil.fr/>
 - <http://www.itil.co.uk>
 - <http://www.bpms.info/article.asp?ref=325>
 - <http://itil.technorealism.org/>
 - http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Main_Page
 - http://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library

Nicolas Schoch – 21/01/2010

32

Merci ...



Des questions ?

