

La méthodologie ITIL : que faut-il retenir ?



réunion du 14 septembre 2004



Groupe Trigone Informatique

 GROUPE TRIGONE INFORMATIQUE

MAITRISE ET PILOTAGE DE L'INFORMATION

MEMBER FONDATEUR
 itSMF FRANCE

Hervé FEVRE
Directeur Général

35/37, rue Chanzy
75011 PARIS
Tél. 01.44.93.29.70
Mobile : 06 20 18 23 27
E-mail : fevre@trigone.fr
Site : www.trigone.fr

 GROUPE TRIGONE INFORMATIQUE

MAITRISE ET PILOTAGE DE L'INFORMATION

MEMBER FONDATEUR
 itSMF FRANCE

Maurice BENISTY
Ingénieur Consultant

35/37, rue Chanzy
75011 PARIS
Tél. 01.44.93.21.50
Mobile : 06 10 39 99 16
E-mail : benisty@trigone.fr
Site : www.trigone.fr



Petit questionnaire

Pensez-vous que vos équipes collaborent pleinement avec celles des directions métiers de votre Entreprise ?

Rencontrez-vous des problèmes informatiques suite à l'application de changements par vos équipes ?

Pensez-vous que vos configurations matérielles et logicielles sont parfaitement maîtrisées ? Que sait-on de leurs utilisateurs ?

Vos équipes sont-elles en accord avec vos directions métiers quant au niveau de services à fournir ?

Est-ce que vos équipes comprennent les besoins et les exigences de vos directions métiers ?

Est-ce que les Technologies de l'Information sont considérées comme des coûts par vos direction métiers ?



Petit questionnaire

Avez-vous reconnu votre situation ?

En totalité ? En partie ?

Ce questionnement vous rappelle des situations similaires ?

Vous souhaitez aligner vos équipes sur les objectifs de votre Entreprise et apporter une contribution réelle aux directions métiers ?

Vous souhaitez développer la productivité, le professionnalisme et la communicabilité de vos équipes ?

Vous souhaitez challenger vos équipes dans la fourniture et la gestion de services ?

Alors ITIL peut vous aider dans votre démarche.



L'objectif de cette réunion

*Vous permettre de positionner
ITIL dans vos activités*



Agenda réunion 14 sept. 2004

La méthodologie ITIL : que faut-il retenir ?

- Présentation de la démarche ITIL
- L'apport d'ITIL pour les Productions Informatiques
- ITIL, opportunité pour ...

Un peu d'histoire ...

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

Apparue fin 80's en réponse à la politique de « market testing » imposée par le gouvernement Thatcher aux administrations et aux entreprises.

Elaborée par des groupes de travail réunissant des responsables opérationnels, des experts, des consultants, etc., sous l'égide d'une agence gouvernementale anglaise.

L'objectif ITIL est de constituer et de diffuser un référentiel des « meilleures pratiques » afin d'aider les directions informatiques à atteindre leurs objectifs d'amélioration de la qualité de service et de maîtrise des coûts.

ITIL est du domaine public. C'est la démarche méthodologique la plus répandue. Standard en UK et NL; fort développement aux USA et en France. Base de la norme BS15000; ITIL est compatible ISO 9001.

Information Technology Infrastructure Library

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL : une opportunité pour ...

□ Référentiel des meilleures pratiques

- Basé sur des décennies d'expériences
- Un référentiel plus qu'une méthode « prête à l'emploi »
- Nécessite l'appropriation des concepts et un réel questionnement avant application
- Concepts simples et accessibles par tous

□ Élaboré et développé par des utilisateurs

- Initié par l'OGC (Office of Government Commerce)
- Soutenu par l'itSMF (IT Service Management Forum)



Information Technology Infrastructure Library

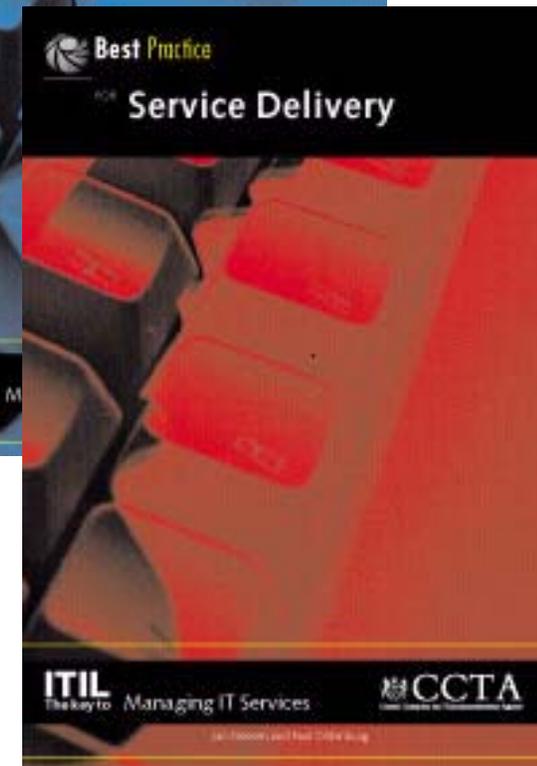
1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL : une opportunité pour ...

□ Collection d'ouvrages

- Décrit un domaine d'activités ou un processus selon une approche projet.

□ Plan type

- Objectifs
- Périmètre
- Concepts de base
- Bénéfices, difficultés potentielles et coûts
- Planification et implémentation
- Activités
- Rôles et responsabilités
- Métriques, indicateurs et tableaux de bord
- Outils
- Relations avec les autres processus
- Synthèse et recommandations





it Service Management Forum

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

□ itSMF

- Seule organisation internationale et indépendante dédiée à la Gestion des Services Informatiques
- Organisation à but non lucratif, sur le modèle associatif
- Sa mission est de promouvoir les « meilleures pratiques » et de favoriser le professionnalisme dans l'application de celles-ci
- Organisation d'évènements (conférences, forums, ateliers, ...)
- Publication d'ouvrages et gestion du Forum Web
- Service Talk, magazine bimestriel

□ itSMF France

- Créé en décembre 2003
- Regroupe des utilisateurs, des éditeurs et des SSII
- Des travaux en commission
- Une conférence annuelle – des rendez-vous réguliers
- Se rencontrer - Échanger – Apprendre
- www.itsmf.fr



Philosophie ITIL

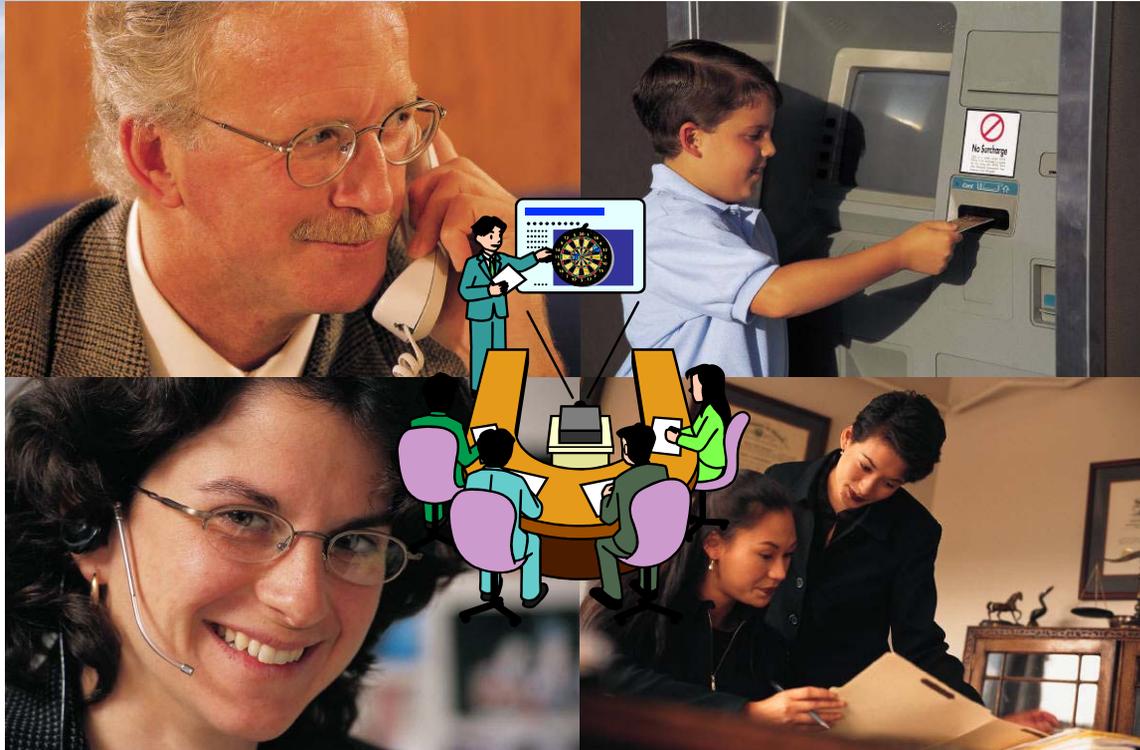
1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

3 idées essentielles en leitmotiv de la démarche :

1. Centré sur le client
2. Intégré au plus tôt
3. Basé sur les processus

1. Centré sur le client

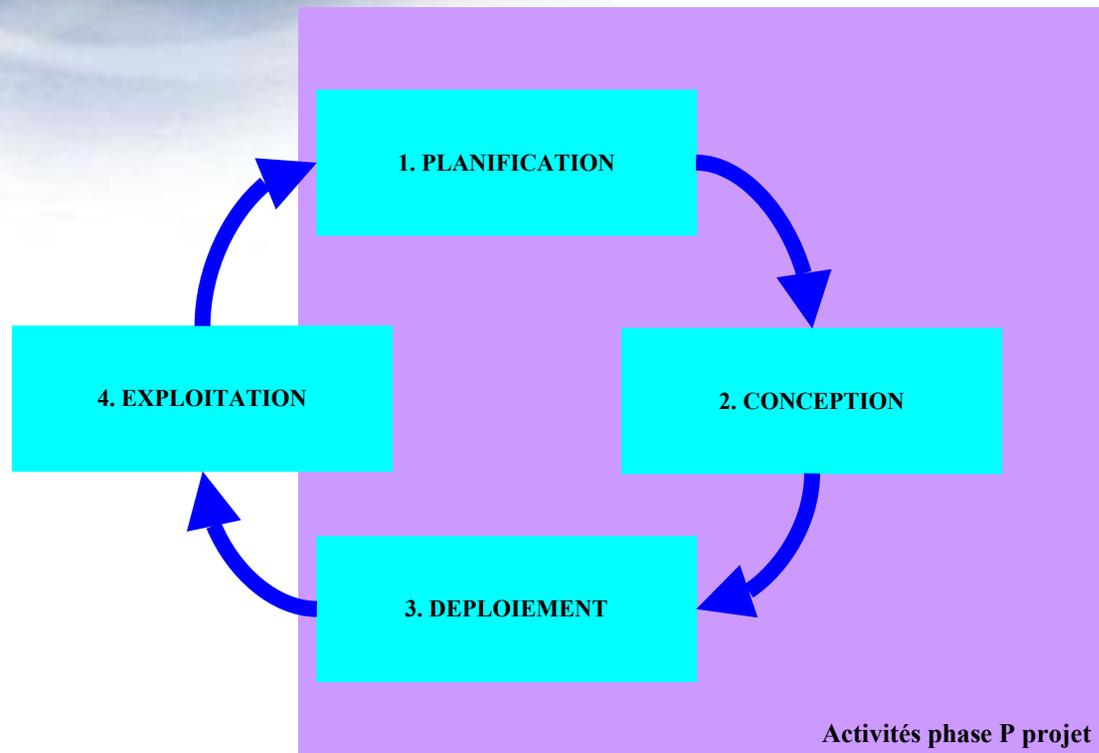
1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



L'utilisateur-client doit être au centre des préoccupations de la direction informatique

2. Intégré au plus tôt

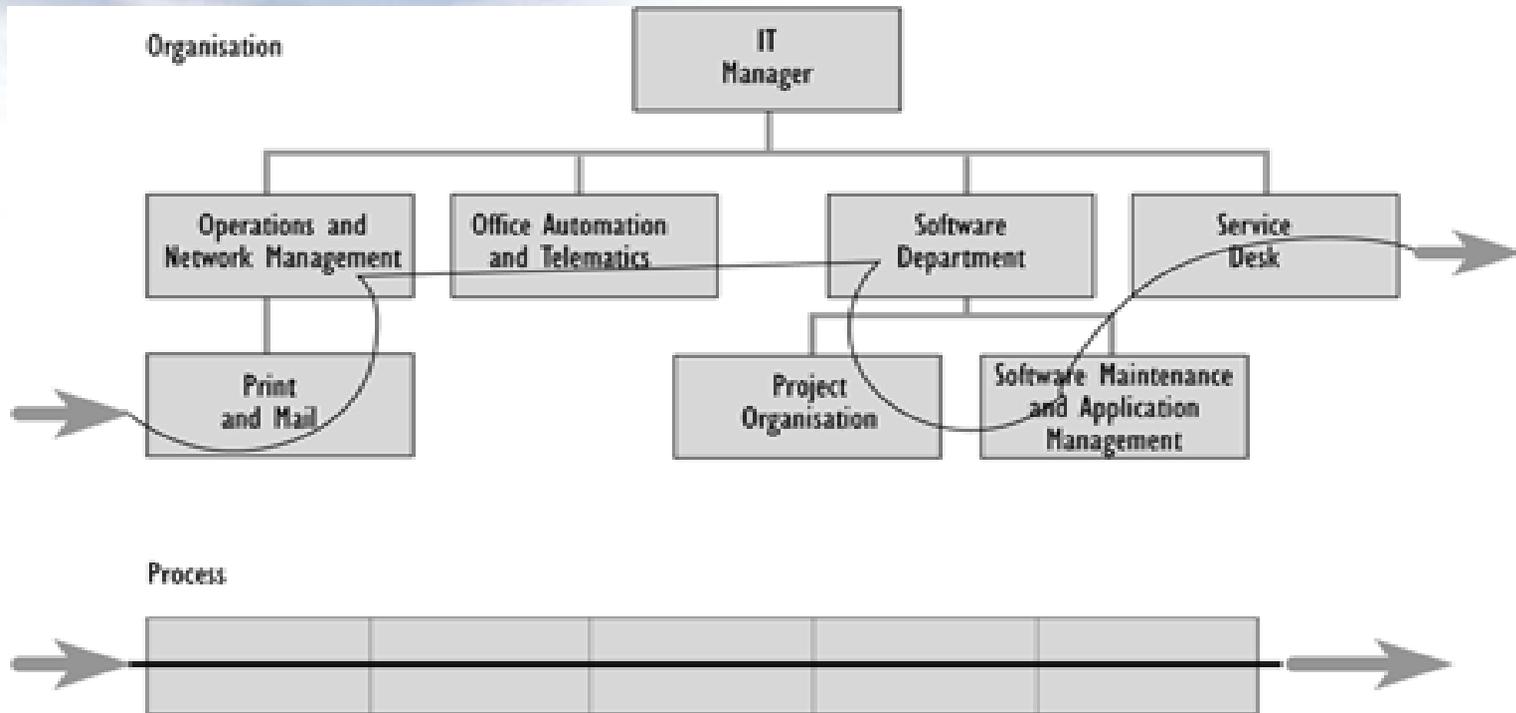
1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



La gestion des services doit être prise en considération en amont des projets informatiques, dès la phase d'étude et de conception

3. Basé sur les processus

- 1. Présentation de ITIL
- 2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
- 3. ITIL, opportunité pour ...

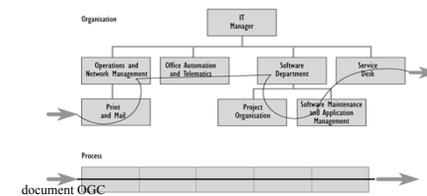
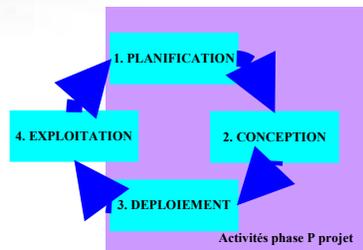


document OGC

Les activités sont découpées en processus maîtrisés et mesurés permettant de garantir durablement l'amélioration du service et la maîtrise des coûts.

Une approche qualité

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



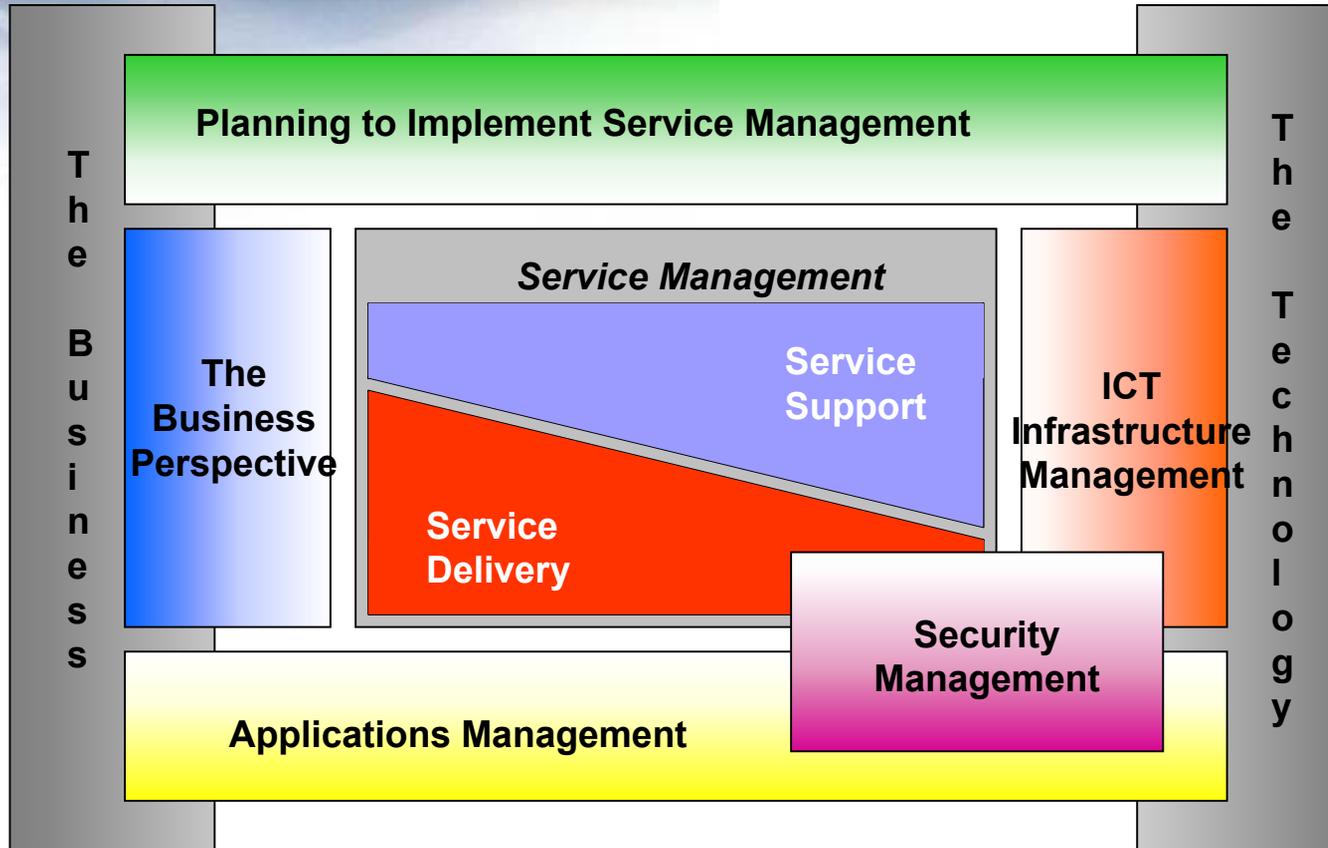
Démarche ITIL = démarche Qualité des DSI

Principes de management de la qualité ISO 9000:2000

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Orientation client | 5. Approche système |
| 2. Leadership | 6. Amélioration continue |
| 3. Implication du personnel | 7. Approche factuelle pour la prise de décision |
| 4. Approche processus | 8. Relations mutuellement bénéfiques |

Cartographie ITIL

- 1. Présentation de ITIL
- 2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
- 3. ITIL, opportunité pour ...



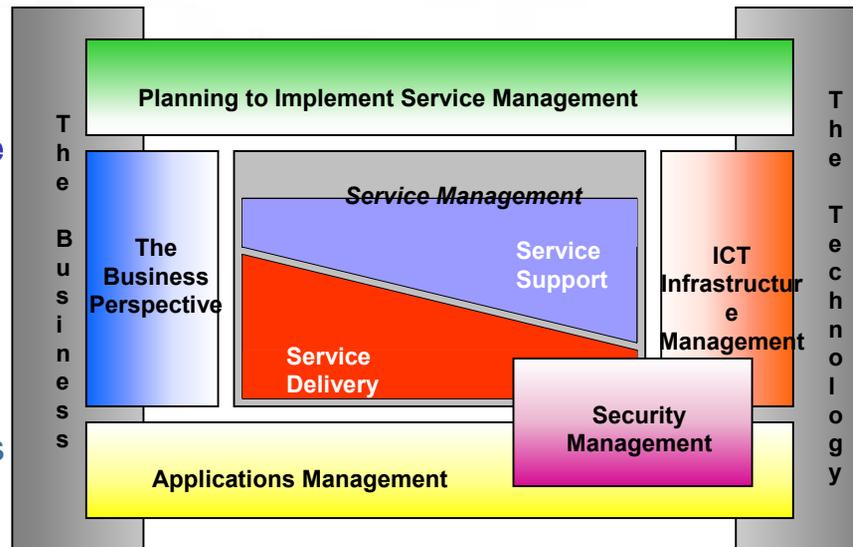
Un noyau : la gestion des services

Les domaines couverts

Planning to implement Service Management

Présentation des principaux obstacles lors de la mise en oeuvre d'une Gestion des services.

Aspects stratégiques (management, acquisition, ...).



ICT Infrastructure Management

Gestion des infrastructures :
 conception, tests, installation,
 déploiement, maintenance, ...

Gestion du Réseau, des Systèmes,
 de l'Exploitation, ...

Security Management

Intégration de la sécurité dans les
 autres processus ITIL

Application Management

Liaison Études – Production

Gestion du cycle de vie des applications dans la
 perspective d' une gestion des services (« au plus tôt »)

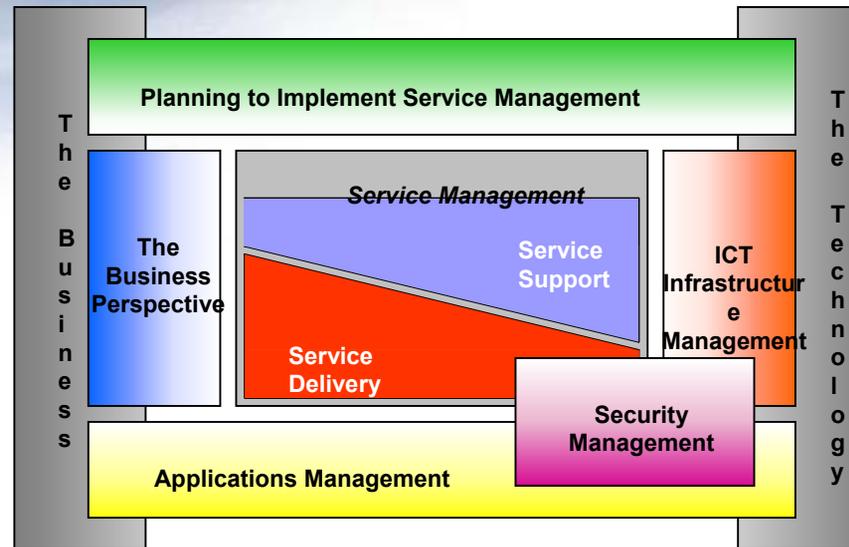
Business Perspective

Communication &
 information vers le
 management des
 spécificités des
 technologies de
 l'information.

Force de propositions
 aux métiers.

Les domaines couverts

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



Service Delivery

Processus liés à la fourniture des services aux Clients (représentants des Utilisateurs/Consommateurs) :

- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la disponibilité
- Gestion des capacités
- Gestion de la continuité de service
- Gestion financière

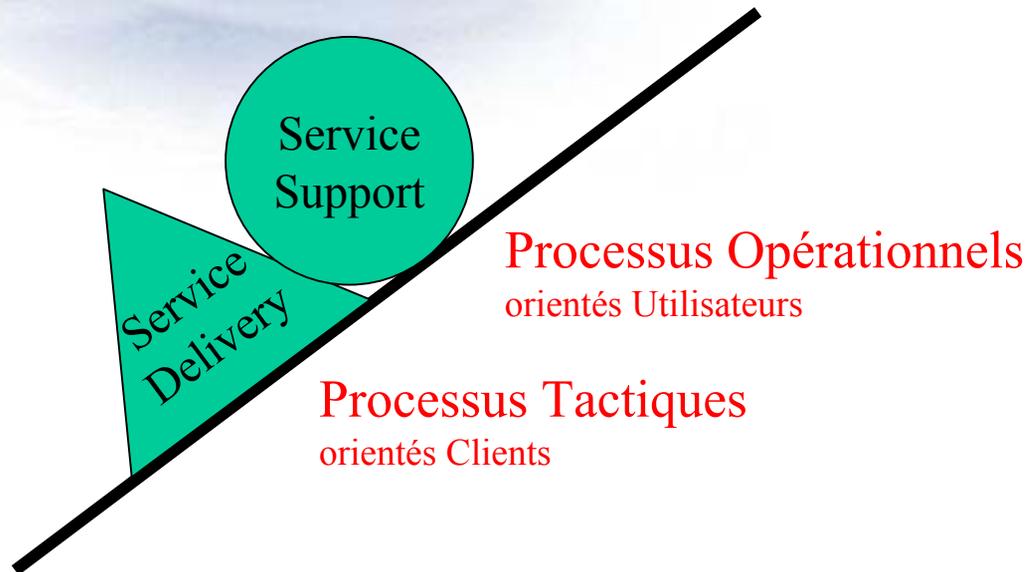
Service Support

Processus au service des Utilisateurs/Consommateurs :

- Service Desk
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des versions
- Gestion des configuration

IT Service Management

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



□ Objectifs

- Aligner la fourniture de services informatiques avec les activités métiers
- Améliorer la qualité des services produits
- Maîtriser les coûts
- Investir sur le long terme

Service Delivery

- **Service Level Management**
Définir, négocier, documenter, contrôler les Services et les niveaux de service
➔ en collaboration avec le représentant des utilisateurs (Client) et les prestataires (internes – externes) chargés de délivrer le service

- **Availability Management**
Mettre en œuvre une méthode et des outils de mesure de la disponibilité, de gérer la disponibilité des composants du S.I.
➔ s'assurer de la conformité aux engagements pris dans les SLA's.

- **Capacity Management**
Prendre en compte la stratégie de l'entreprise, l'organisation de la production et l'infrastructure
➔ s'assurer de la prise en compte des aspects actuels et futurs en terme de ressources et de performances.

- **IT Service Continuity Management**
Définir, tester et mettre à jour régulièrement les plans et/ou procédures des PRA et/ou PCO
➔ prévenir toute interruption des services critiques pendant une longue période.

- **Financial Management for IT Services**
Déterminer la rentabilité des actifs, la gestion du budget, la facturation, la clarté financière, ...
➔ transparence et aide à la prise de décision sur les investissements.

Service Support

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

- **Configuration Management**
Gestion de tous les composants de l'infrastructure
➔ faciliter la maîtrise des changements et le traitement des incidents et des problèmes.

- **Change Management**
Conduire tous les changements
➔ minimiser le risque d'impacts négatifs des changements sur la qualité de service.

- **Release Management**
Coordonner les activités liées aux composants du S.I. (stockage, gestion, distribution, distribution, mise en prod., etc.)
➔ garantir que seules les versions autorisées et testées sont mises en production.

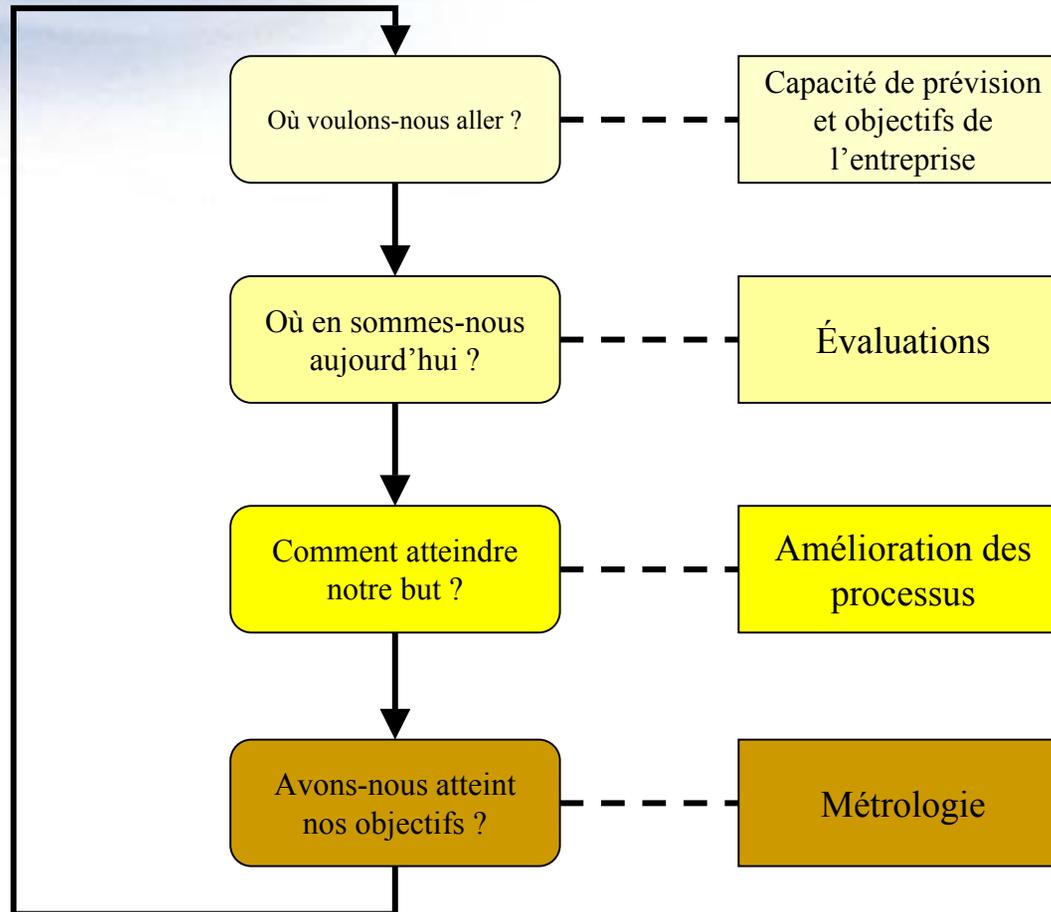
- **Service Desk (fonction)**
Point de contact, au quotidien, entre les Utilisateurs du S.I. et la DSI
➔ responsable du traitement de toutes les attentes des utilisateurs (demande, problème).

- **Incident Management**
Restaurer, aussi rapidement que possible, le service normal
➔ réduire au minimum l'effet négatif du dysfonctionnement sur le niveau de service.

- **Problem Management**
Optimiser le niveau de service en analysant les causes réelles des dysfonctionnements
➔ prévenir les nouvelles occurrences de ces mêmes dysfonctionnements.

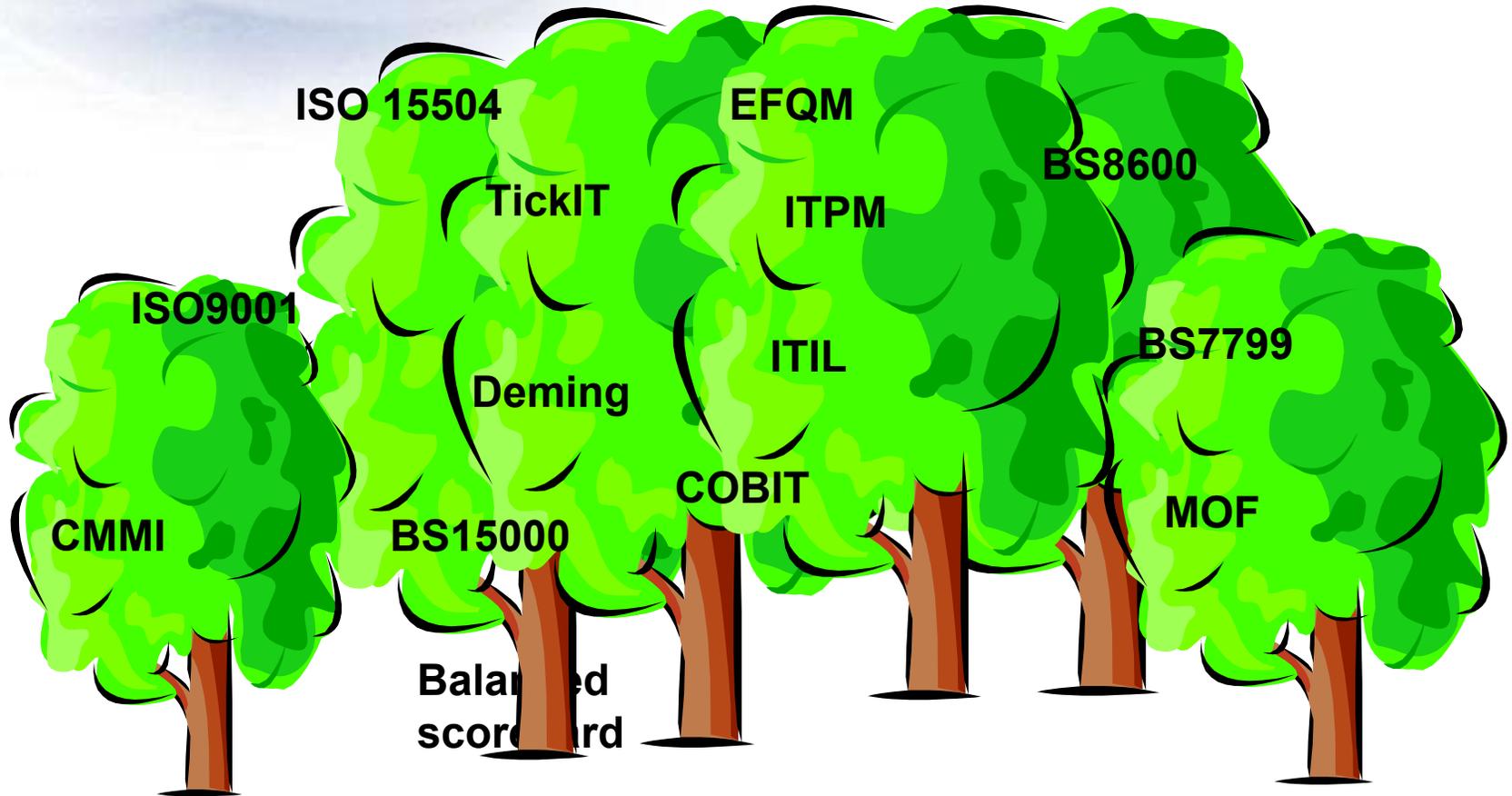
ITIL : une démarche pour évoluer

- 1. Présentation de ITIL
- 2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
- 3. ITIL, opportunité pour ...



Démarches Qualité & Services

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



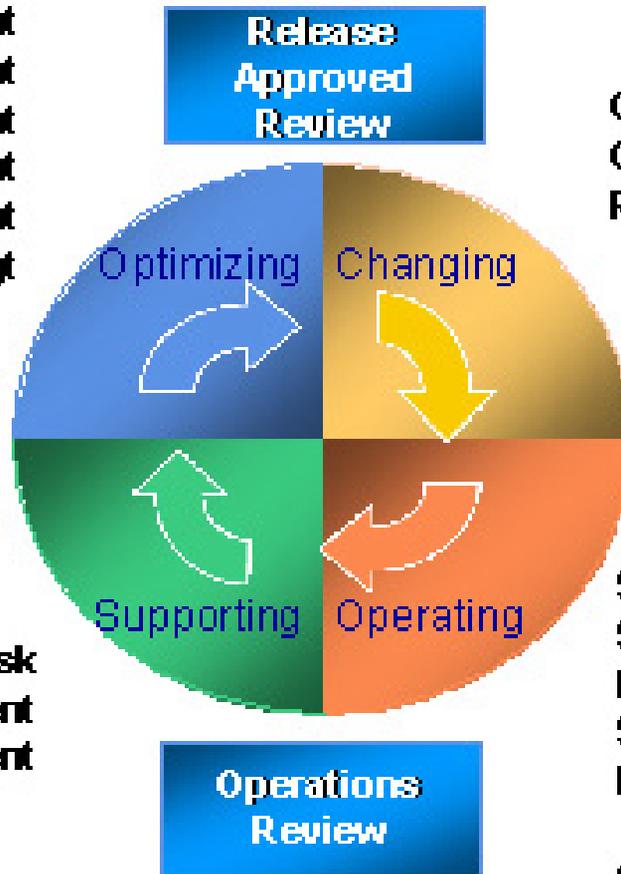
MOF – dérivé ITIL par Microsoft

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

Service Level Management
Capacity Management
Availability Management
Financial Management
Workforce Management
Service Continuity Mgt

SLA Review

Service Desk
Incident Management
Problem Management



Change Management
Configuration Management
Release Management

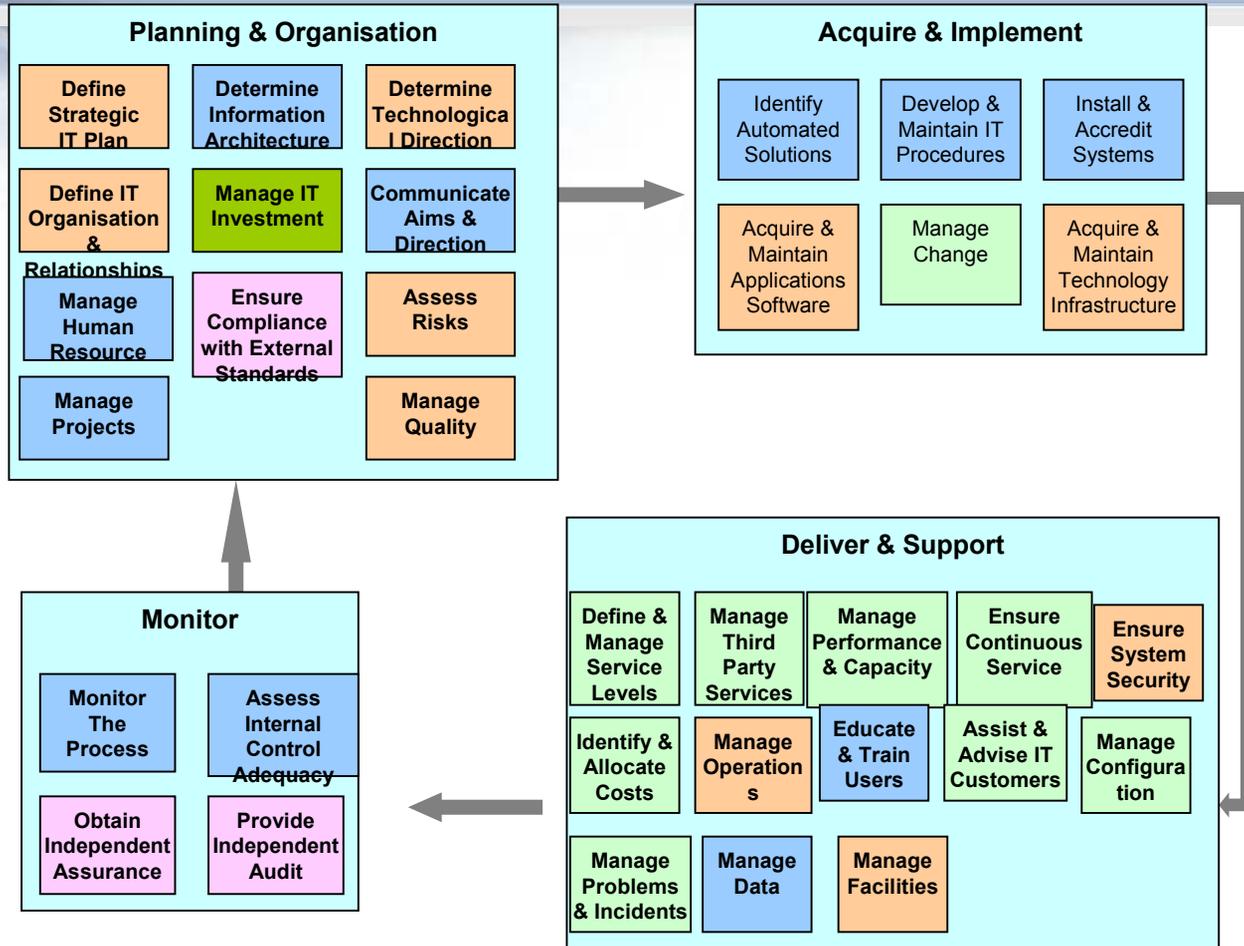
Release Readiness Review

Security Administration
System Administration
Network Administration
Service Monitoring & Control
Directory Services Administration
Storage Management
Job Scheduling
Print/Output Management

MOF : Microsoft Operations Framework

COBIT – Gouvernance IT

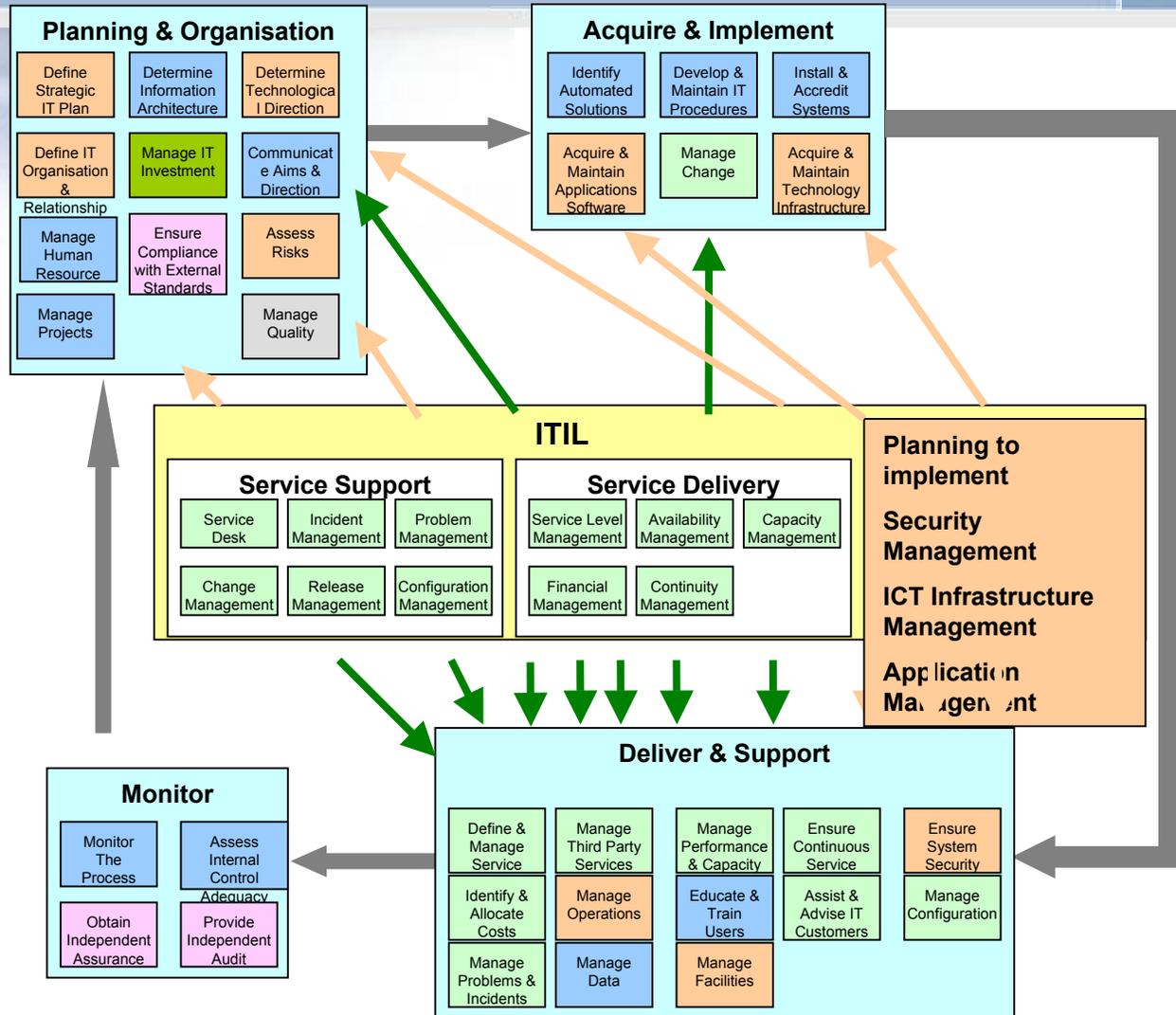
1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



COBIT : **C**ontrolled **O**bjectives for **I**nformation and related **T**echnology

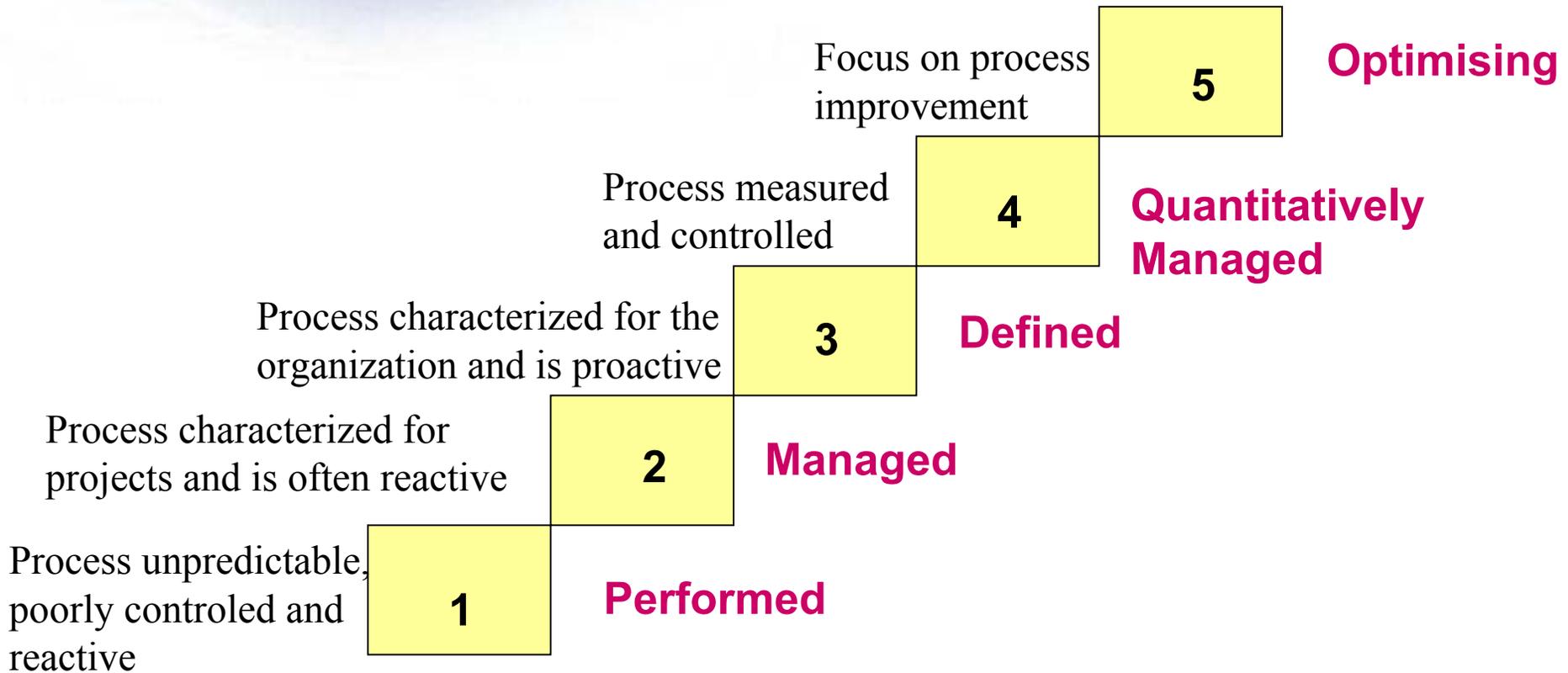
COBIT – Gouvernance IT

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



CMMI – Niveaux de maturité

- 1. Présentation de ITIL
- 2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
- 3. ITIL, opportunité pour ...



CMMI : Capability Maturity Model Integration

CMMI – Domaines de processus

Level	Focus	Process Areas
5 Optimizing	Continuous Process Improvement	<ul style="list-style-type: none"> Organizationnel Innovation and Deployment Causal Analysis and Resolution
4 Quantitatively Managed	Quantitative Management	<ul style="list-style-type: none"> Organizational Process Performance Quantitative Project Management
3 Defined	Process Standardization	<ul style="list-style-type: none"> Requirments Development Technical Solution Product Information Verification Validation Organizational Process Focus Organizational Process Definition Organizational Training Integrated Project Management Integrated Supplier Management Risk Management Decision Analysis and Resolution Organizational Environnement for Integration Integrated Teaming
2 Managed	Basic Project Management	<ul style="list-style-type: none"> Requirements Management Project Planning Project Monitoring and Control Supplier Agreement Management Measurement and Analysis Process and Product Quality Assurance Configuration Management
1 Performed		

ITIL permet donc de ...

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

ITIL est un outil pour la gouvernance des DSI,
et un moteur d'industrialisation pour les Productions Informatiques :

□ Faciliter le management

- Référentiel croisé et cohérent
- Vision stratégique, tactique et opérationnelle
- Aspects organisationnels (« responsables des processus ») bien que les processus soient transverses à l'organisation

□ Développer la productivité

- Optimiser et contrôler la fourniture de services (processus, indicateurs, ...)
- Éviter de ré-inventer la roue (« meilleures pratiques », domaine public, itSMF)
- Possibilité d'utiliser un logiciel tout intégré

□ Améliorer la communication

- Faciliter le dialogue par un langage commun et indépendant
- Intégrer la transparence à tous les niveaux (tableaux de bord)
- Disposer d'un point d'entrée à valeur ajoutée (Service Desk)

□ S'intégrer à la démarche Qualité de l'Entreprise

- Compatibilité avec ISO 9001:2000
- Culture de la démarche (orientation client, métrologie, responsabilités, ...)



Agenda réunion 14 sept. 2004

La méthodologie ITIL : que faut-il retenir ?

- Présentation de la démarche ITIL
- L'apport d'ITIL pour les Productions Informatiques
- ITIL, opportunité pour ...

Situation des Productions Informatiques

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

Gestionnaire d'une offre de services :

- Intégration de solutions
- Cycle de vie des applications
- Hébergement d'infrastructures
- Exploitation des travaux
- Continuité des opérations
- Gestionnaire de relations (clients & fournisseurs)
- Etc.

Des contraintes :

- Être force de propositions & être agile
- Améliorer les niveaux de service
- Maîtriser les coûts
- Procéder à des changements culturels (technologie versus services)



Orientations actuelles des Productions

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

Industrialiser les services

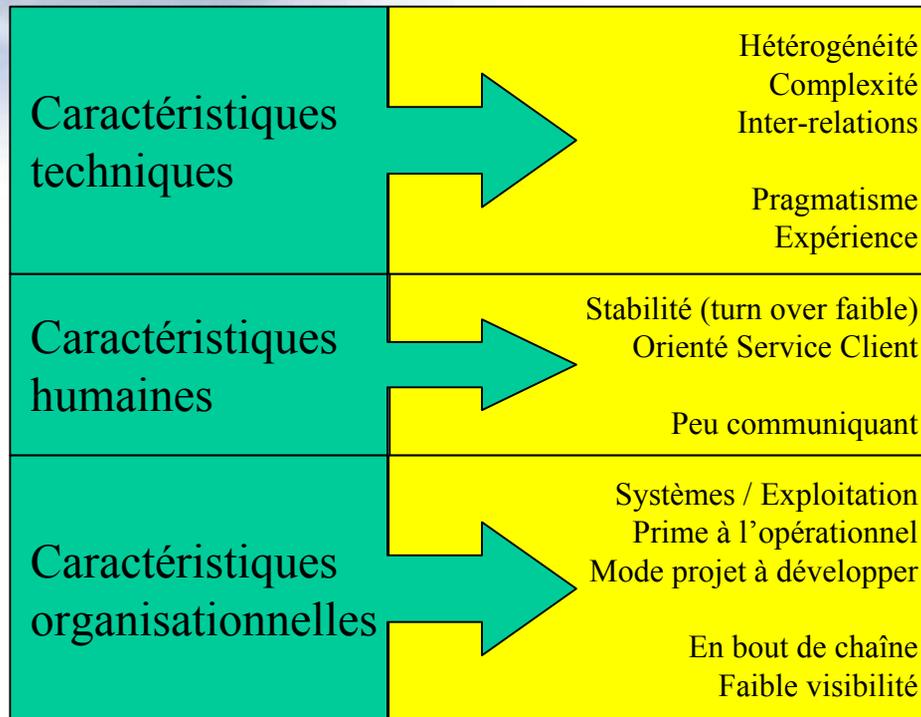
- Engagements
- Standardisation
- Productivité
- Relations clients
- Relations fournisseurs

Adopter une démarche qualité

- Assurance Qualité (ISO 9000:2000)
- Approche méthodologique

Caractéristiques des Productions Informatiques

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...



❑ Productions Informatiques

- Un savoir-faire et un dévouement au service des utilisateurs
- Une organisation issue de l'expérience

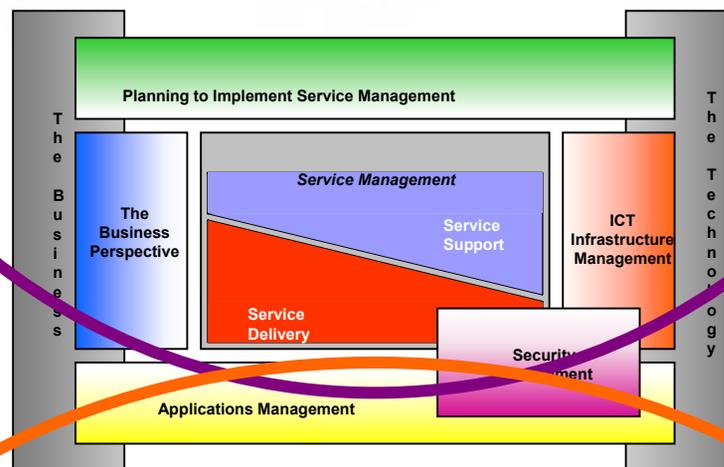
❑ ITIL

- Des processus pour la gestion des services

ITIL : les métiers de la Production

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

Production : gestion de la fourniture des services



Application Management
Lien entre Études et Production

Application Management
Lien entre Projet et Opérations

Études & Développement : conception et création des services

Évolution culture « Prod »

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

- **Utilisateurs**
- **Tourné vers l'intérieur**
- **Centré sur les technologies**
- **Best effort**
- **Spécifique, interne**
- **Réactif**
- **Cloisonnement des compétences**
- **Exploitation d'environnements**
- **Clients**
- **Tourné vers l'extérieur**
- **Centré sur les processus**
- **Engagements, résultats**
- **Standard, externe**
- **Proactif**
- **Support de bout en bout**
- **Gestion des services**

Application Management

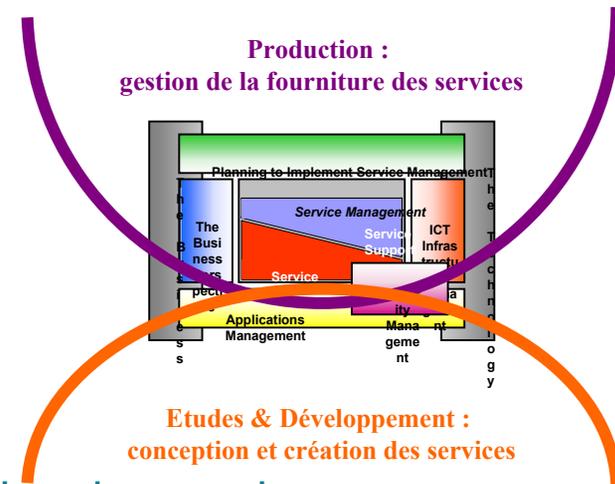
1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

□ Métiers du développement

- Intégrer les stratégies métiers de l'Entreprise et du Marché
- Intégrer les besoins des Directions métiers
- Industrialiser la Gestion de projets

□ Méthodes

- ITIL est peu adapté à la conception et à la création des services
- ITIL axé sur la fourniture de services
- CMMI est centré sur la définition de niveaux de maturité à piloter des projets
- CMMI forme un cadre applicable aux activités des Études (développement et intégration d'applications)
- ITIL et CMMI sont compatibles et complémentaires



ITIL permet donc de ...

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

D'aligner les équipes sur les objectifs métiers,
et d'industrialiser la Gestion des Services par les Productions Informatiques :

□ Gérer une Offre de de Services

- Identifier-Négocier les services à fournir aux Utilisateurs-Clients dans un Catalogue des Services
- Mettre en place des modalités de gestion (SLM, Financial)
- Développer les processus d'atteintes aux objectifs (Availability, Capacity, Continuity, ...)
- Organiser le support (SD, Incident, Problem, Changement, Release)
- Maîtriser son environnement (Configuration)
- Diffuser la démarche sur les autres domaines (Infrastructure, Application Development)
- Développer la communication

□ Un service à valeur ajouter

- Étendre l'offre (IT et dérivés)
- S'orienter vers un partenariat avec les directions métiers



Agenda réunion 14 sept. 2004

La méthodologie ITIL : que faut-il retenir ?

- Présentation de la démarche ITIL
- L'apport d'ITIL pour les Productions Informatiques
- ITIL, opportunité pour ...



Opportunité pour ... consolider

□ Consolider le regroupement d'entités

- Définir et utiliser des processus communs
- Utiliser un outillage identique et/ou partagé
- Parler le même langage
- Favoriser la mobilité



Opportunité pour ... rationaliser

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

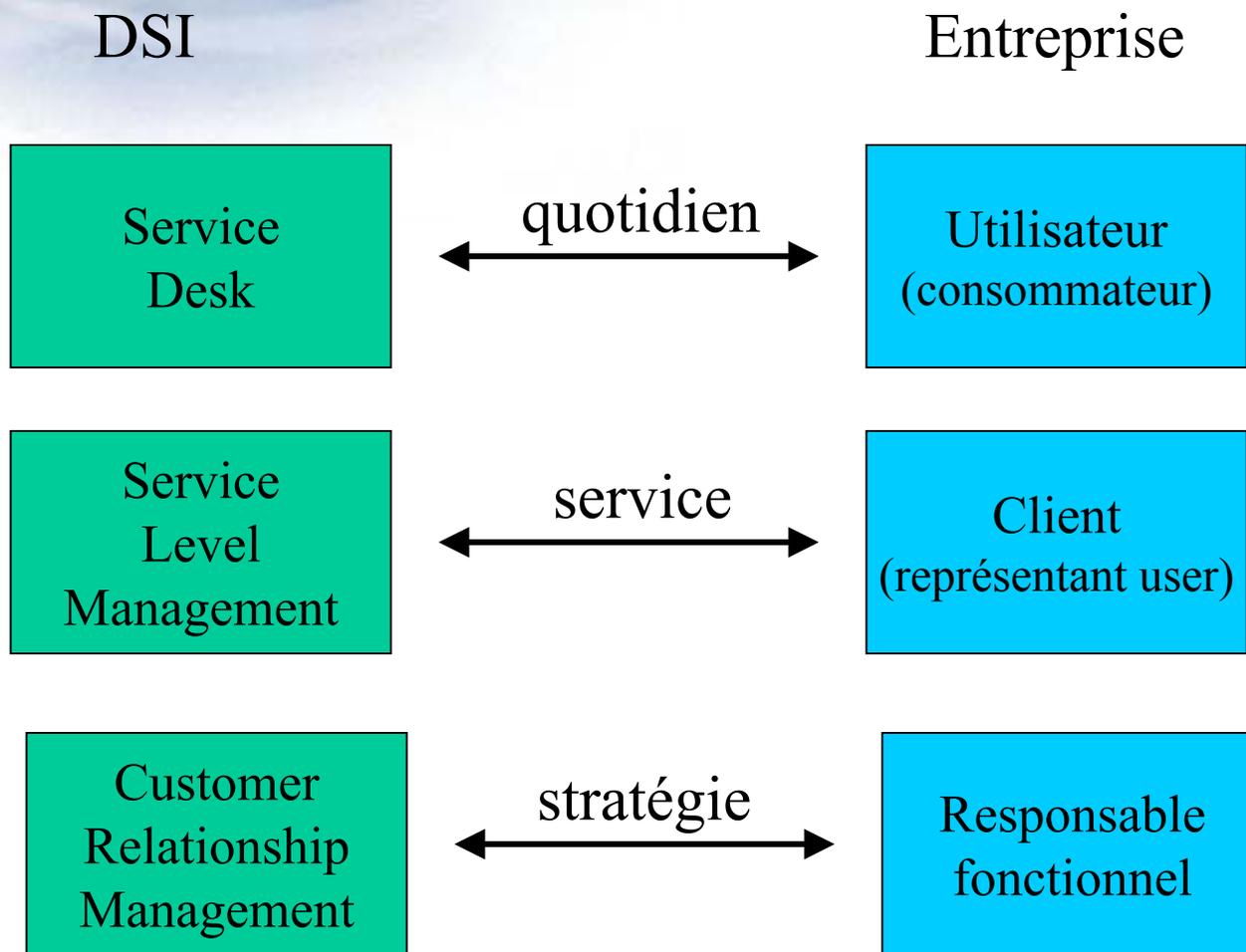
□ ROI

- Rationaliser – Optimiser – Industrialiser (ROI)
 - Démarche par les processus

- Retour sur Investissements
 - SLA Management et Financial Management
 - Adéquation Services / Coûts
 - Augmentation de la performance et de l'efficacité

Opportunité pour ... dialoguer

- 1. Présentation de ITIL
- 2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
- 3. ITIL, opportunité pour ...





Opportunité pour ... développer

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

□ L'esprit « Prestataire de services »

- Conventions de services
- Contractualisation des services extérieurs
- Connaître ses coûts de production des services
- Facturer en toute transparence
- Mesurer et comparer sa propre production de services
- Rester acteur d'un Groupe sans devenir une SSII



Opportunité pour ... améliorer

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

□ Actions de fonds

- Mise en œuvre par domaine, par processus, par tâches
- Remise à plat, activités et responsabilités
- Intégrer la mesure du service et l'analyse critique



Opportunité pour ... valoriser

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

□ Un outil de management

- Valoriser vos ressources humaines grâce à un système de certifications reconnues
- Développer le potentiel des collaborateurs dans et au service de l'Entreprise
- Déléguer les responsabilités (Process Owner)

Quelques recommandations

1. Présentation de ITIL
2. L'apport d'ITIL pour la Prod.
3. ITIL, opportunité pour ...

3 obligations pour réussir un projet ITIL :

□ Impliquer le Management

- Sponsor de haut niveau
 - DSI, Direction Générale selon le périmètre
- Management interne DSI
 - Présentation des principes de la démarche et de l'intérêt attendu aux exécutifs (chefs de services, responsables fonctionnels, ...)
- Plan de communication
 - Interne et externe à la DSI
- Formation
 - Managers impliqués dans le projet («fondamentaux »)

□ Définir un périmètre et des objectifs précis

- Démarche projet
- Périmètre
 - Ciblé (ex: processus particulier)
 - Général (ex: un domaine d'activité)
 - Stratégique (ex: réorganisation d'une entité)
- Objectifs
 - Stratégie de l'Entreprise
 - Stratégie de la DSI
 - Stratégie technologique
 - Stratégie organisationnelle

□ Accompagner les changements

- Impliquer
 - Les équipes existantes
 - Former / Informer
- Se baser sur l'existant
 - Des meilleures pratiques sont déjà en place
 - Amélioration des processus
- Responsabiliser
 - Identifier rapidement les processus
 - Nommer les responsables de processus
 - Déléguer la définition et le déploiement des processus



Questions / Réponses