

Capitalisation



ITIL

RÉFÉRENCE **DSI**

Quelques écrans d'un Blog...

Bienvenue dans le Blog de Référence de la DSI



LE BLOG DES

RÉFÉRENCE DSI

Le blog des DSI

L'actualité des Directeurs Informatiques

Home / Le blog des DSI / ITIL, important d'en parler ?



ITIL, important d'en parler ?

La pensée de Sisyphe



No Twitter Messages

Les derniers articles

- › La méthode des radars, un outil efficace de diagnostic du système d'information (SI)
- › ITIL, important d'en parler ?
- › Le BYOD en entreprise, le mirage de la consommérisation de l'IT ?

Quelques écrans d'un Blog...

ITIL, important d'en parler ?

Posted DÉC 11 2013 by PHILIPPE.TRONC in DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION, DIRECTEUR INFORMATIQUE, RESPONSABLE INFORMATIQUE, SYSTÈME D'INFORMATION with 0 COMMENTS

Yes, Itil !!!

Une brève histoire d'ITIL...

Certains sujets de sa Très Gracieuse Majesté (Vous savez, ceux qui tentent de nous expliquer pourquoi il est « Fair play » de les laisser gagner lors du Tournoi des 6 Nations) ont eu l'idée dans les années 80 de mettre un peu d'ordre dans les pratiques courantes gravitant autour des systèmes d'information, spécifiquement au départ dans le cadre des organisations et entreprises publiques. **L'information Technology Infrastructure Library** était née.

Un certain nombre de « Livres » couvrent chacun une pratique spécifique. La première version de la norme en a comporté jusqu'à trente. ITIL V2 a été restructurée autour de neuf ensembles logiques, puis la version 3 en 5 volumes, qui couvrent 26 processus et fonctions. Cette dernière version est la propriété du gouvernement anglais, et repose sur la notion fondamentale de « **cycle de vie d'un service** ».

Certes, certes...

consommérisation de l'IT ?

- › Les Rendez-Vous de la DSI en Temps Partagé
- › Qu'est ce que le Big Data?

Les derniers commentaires

Gaëlle DUMUR dans Le BYOD en entreprise, le mirage de la consommérisation de l'IT ?

philippe.tronc dans Le BYOD en entreprise, le mirage de la consommérisation de l'IT ?

Philippe Tronc dans Qu'est ce que le Big Data?

Maximilien Stebler dans Révolution numérique et mutation des DSI

SSII rhone alpes dans Le RSE : le nouveau moyen de communication pour gérer un projet ?



Quelques écrans d'un Blog...

ITIL V3 et le cycle de vie d'un service

Parlons un peu la langue de Shakespeare...

Les « volumes » évoqués sont les suivants (souhaitons qu'ils évoquent en vous une indicible émotion) :

- **Service Strategy :**
 - Définir et développer une offre de services à partir de l'écoute Clients, l'aligner sur la stratégie, l'incarner à partir des projets en cours.
- **Service Design :**
 - Sur la base du catalogue de services, gérer les moyens permettant de les délivrer, dans des standards de qualité et de sécurité qualifiés.
- **Service Transition :**
 - Mettre en œuvre les moyens de gérer le changement induit par une modification (infra ou logicielle).
- **Service Operation :**
 - Gérer les incidents, résoudre les problèmes, informer les clients...
- **Continual Service Improvement.**
 - Mettre en place les outils de mesure, de reporting, la reddition de comptes nécessaires à un processus d'amélioration continue structuré autour de 7 étapes :
 - Définir l'objet de la mesure.
 - Définir ce qui est mesurable.
 - Récolter l'information.
 - Traiter l'information.
 - Analyser la mesure.
 - Utiliser cette mesure pour déterminer les actions correctrices.
 - Mettre en place les actions correctrices.

La méthodologie exposée dans ce dernier livre s'applique à tous les autres.

Contactez-Nous



Référence DSI

11 rue Navarin

Paris, Ile de France France



+33 182 730 111



info@Referencedsi.fr

Quelques écrans d'un Blog...

Nous voici renseignés. Les exigences de nos métiers nous poussent à fortement structurer notre démarche de service: Un Datacenter Tiers 4 garantit une indisponibilité inférieure à 90 minutes... Sur 18 ans (soit 9 467 280 minutes) !!!

On ne bricole plus, on atomise, comme aurait dit Audiard...

Alors, par où commencer ?

Le cœur de la démarche reste **l'alignement de l'offre de services aux attentes et à la stratégie métier**. Mais **ITIL V3 va plus loin** et se soucie d'une intégration complète de l'IT à l'Organisation, et à la reconnaissance de sa valeur ajoutée.

Par ailleurs, et comme toujours dans une démarche d'amélioration permanente en qualité, rien ne peut être durablement mis en place si celle-ci ne s'incarne pas dans un vécu au quotidien. Toute démarche normative est d'abord vécue comme une intolérable contrainte, comme un risque technocratique pour l'organisation.

Il faut donc avant tout convaincre l'Organisation :

Bien entendu il faut un catalogue de services...

Mais parlons de ceux qui font le quotidien, de manière bien trop implicite !!!

Bien entendu il faut définir des métriques précises...

Mais certains KPIs très simples font déjà les beaux jours d'une relation...



Bien entendu, l'Art est difficile...

Mais commençons par mettre nos équipes en ordre de marche : de la réactivité, avant tout, dans la gestion des incidents. De la réflexion dans la résolution des problèmes. De la minutie dans la gestion de configuration... Un management et des indicateurs adaptés.

Emballons notre parcours de victoires rapides et gratifiantes, même si elles peuvent être qualifiées d'anecdotiques.

Communiquons et mettons en place une véritable **gouvernance du Projet**... Et le reste suivra peu à peu. « L'important, c'est de participer » disait un certain Baron. Une démarche de qualité vaut par la dynamique qu'elle enclenche, et bien moins par la théorie qui la sous tend... L'esprit des Lois ?

Le BYOD en entreprise, le mirage de la consumentisation de l'IT ? La méthode des radars, un outil efficace de diagnostic du système d'information (SI)

TAGS: cycle de vie d'un service, démarche qualité, Gouvernance informatique, Information Technology Infrastructure Library, IT, ITIL, ITIL v2, ITIL v3, système d'information **CATEGORIES:** Directeur des Systèmes d'Information, Directeur Informatique, Responsable Informatique, Système d'Information

Spread
the Word!



- Une brève histoire d'ITIL:
 - V1:
 - 1980
 - Période de capitalisation
 - V2:
 - 2000
 - Réorganisation de la norme
 - V3:
 - 2007
 - Cycle de vie
 - V4:
 - 2011/2012.
 - Quelques approfondissements, mais pas de réelle évolution: Les personnes certifiées V3 n'ont pas d'examen à passer pour V4.

- Principes fondateurs:
 - Orientation Client
 - Cycle de vie
 - Approche par processus

- ITIL est actuellement organisée autour du cycle de vie d'un service:
 - Service Strategy:
 - Mettre en place les règles du jeu.
 - Gérer la relation avec le Client.
 - Gérer un catalogue et un portefeuille de services.
 - Gérer le Budget.
 - Service Design:
 - Concevoir le service et les niveaux de service attendus.
 - Gérer les moyens et conditions nécessaires à la mise à disposition du service.
 - Service transition:
 - Gérer l'éco système dans lequel s'inscrit le service.
 - Gérer la mise en production/ l'évolution.
 - Service operation:
 - Gérer les événements/ les incidents/ les problèmes/ les accès.
 - Continual Service improvement:
 - Mettre en place un processus d'amélioration continue.

- Service STRATEGY
 - ✓ Principes.
 - ✓ Catalogue de services.
 - ✓ Relation avec les Clients.
 - ✓ Gérer le portefeuille
 - ✓ Gérer le Budget

SERVICE STRATEGY/ Principes.

- Principes:
 - Penser création de valeur
 - Penser en termes de services perceptibles (Encapsulation)
 - Penser en termes d'actifs stratégiques

- Catalogue de services:
 - Attentes des Clients
 - Ecoute des opportunités
 - Construire l'offre
 - Définir
 - Imaginer son contrôle
- Analyser la relation avec les Clients

- Gérer le Portefeuille de services:
 - Past
 - Present
 - Future

- Gérer le Budget:
 - Budgéter
 - Exploiter
 - Maintenir
 - Innover
 - Comptabiliser
 - Modèles de coûts
 - TCO
 - Facturer

- Service Design
 - ✓ Concevoir un service
 - ✓ Gérer un niveau de service
 - ✓ Gérer les Capacités
 - ✓ Gérer la disponibilité
 - ✓ Gérer la continuité
 - ✓ Gérer la Sécurité

SERVICE DESIGN/ Concevoir un service

- Un support: le Service Design Package
 - Analyser le besoin
 - Définir les livrables
 - Définir le besoin en niveau de service
 - Définir les besoins opérationnels
 - Intégration du service
 - Modéliser
 - Donner les composantes logicielles et matérielles
 - Détailler les processus et les métriques
 - Evaluation
 - Avantages
 - Moyens à mettre en œuvre
 - Planning
 - Mise en œuvre
 - Exploitation



SERVICE DESIGN/ Concevoir un service

- Mettre en œuvre
 - Gérer la transition
 - Stratégie
 - Objectifs
 - Règles
 - Risques
 - Déploiement
 - Tests
 - Unitaires
 - Intégration
 - Robustesse
 - Gérer l'opérationnel
 - Cadrer
 - Intégrer dans les processus
 - Intégrer dans le catalogue
 - Qualité de service
 - Métrique
 - Adéquation des moyens
 - Continuité

SERVICE DESIGN/ Concevoir un service

- Check list:
 - Définir le service
 - Lister les moyens
 - Infrastructures
 - Environnement
 - Données
 - Applicatifs
 - Lister les intervenants/ Les attendus et Rôles
 - Equipes internes
 - Fournisseurs

SERVICE DESIGN/ Concevoir un service

- Catalogue de services:
 - Services Métier
 - Services Techniques
 - Infras
 - Réseaux
 - Applicatifs

- Gérer un niveau de service:
 - Mettre en œuvre
 - Multi niveau
 - Drafter/ Négociateur/ Signer
 - Exploiter
 - Mettre en œuvre les moyens de mesure
 - Contrôler et améliorer
 - Reporter
 - SL Requirements
 - S Improvement Program
 - Service quality Plan



- Gérer les Capacités:
 - Processus de gestion
 - Prévoir
 - Concevoir
 - Déployer
 - Gérer
 - Retour d'expérience
 - Objet Métier
 - Quelles sont les besoins en service induits par la stratégie des métiers?
 - Objet Service
 - Quels sont les besoins par service pour atteindre les niveaux négociés?
 - Objet Infrastructures
 - Comment optimiser l'utilisation des infrastructures?

- Gérer la disponibilité:
 - Définir les attentes par service
 - Cas économique
 - Définir les attentes induites par un service pour les composants d'infrastructure
 - Mesurer
 - Incidents
 - Analyse d'impact
 - Reporter
 - Améliorer

- Gérer la continuité:
 - Business continuity strategy
 - Business impact analysis
 - Risk analysis
 - Risk reduction Plan
 - Continuity Plan
 - Prise en compte des attentes
 - Concevoir & Planifier
 - Deployer
 - Tester
 - Maintenir



- Gérer la Sécurité:
 - Concevoir
 - Déployer
 - Evaluer
 - Maintenir
 - Contrôler

- Gérer les fournisseurs:
 - Sourcing
 - Etablir/ Gérer les contrats
 - Prolonger ou terminer
 - Gérer la base de données

- Service TRANSITION:
 - ✓ Gestion des configurations
 - ✓ Gestion des changements.
 - ✓ Gestion de la mise en production.

- Gestion des configurations:
 - Outiller
 - CMDB
 - Référentiel
 - Identifier dans le détail les composants (CMDB)
 - Matériels
 - OS
 - Applications
 - Bases de données
 - Documents de configuration
 - Structures de configuration (liens entre composants)
 - Suivre et tracer les évolutions
 - Contrôler l'état de l'art



SERVICE TRANSITION/ Gestion des changements

- Gestion des changements:
 - Review RFC
 - Gestion des Incidents
 - Gestion des problèmes
 - Utilisateurs
 - Evaluation/ Priorisation
 - Priorité
 - Standard
 - Urgent
 - Etude d'impact
 - Autorisation
 - Lancement
 - Planification
 - Mises à jour
 - Catalogue de services
 - Configuration Management Data Base (CMDB)
 - Réalisation
 - Tests
 - Bilan

- Gestion de la mise en production:
 - Planifier
 - Concevoir
 - Valider
 - Planifier le déploiement
 - Communiquer/ Former
 - Installer



- Service OPERATION:
 - ✓ Gestion des événements
 - ✓ Gestion des incidents.
 - ✓ Gestion des problèmes.
 - ✓ Gestion des accès.

- Gestion des événements:
 - Origines
 - Outils de supervision
 - Notifications diverses
 - Prise en charge et suivi
 - Review & close

- Gestion des Incidents:
 - Organisation en niveaux/ procédures d'escalade
 - Outils de suivi
 - CMDB
 - Base de connaissances, help desk
 - Identification
 - Classification et priorisation
 - Diagnostic initial
 - Investigations et escalades
 - Résolution
 - Clôture
- Gestion des demandes de réalisation:
 - Circuit court de gestion de changements

- Gestion des problèmes:
 - Identifier le problème
 - Gestion des incident
 - Classer/prioriser
 - Trouver la solution
 - impact analysis
 - Réalisation
 - RFC
 - Suivi/ clôture

- Gestion des accès:
 - Instruire la demande
 - Répondre
 - Suivre
 - Maintenir les groupes et rôles

- Continual Service Improvement:
 - Process
 - Quoi mesurer?
 - Qu'est il possible?
 - Récupérer les données
 - Traiter les données
 - Analyser les données
 - Reporter et utiliser
 - Prendre les actions correctrices
 - Service reporting
 - Service measurement
 - Analyse ROI
 - Business questions

Les limites et conditions de mise en œuvre.

- Conditions de mise en œuvre :
 - Une démarche d'Entreprise:
 - Maturité.
 - Adhésion.
 - Dire ce que l'on fait.
 - Faire ce que l'on dit (et le prouver).
- Limites :
 - Conceptuellement:
 - Celles des autres démarches de qualité, comme CoBiT, CMMi ou ESCM, qui soit adressent un scope élargi, soit focalisent et détaillent une part du sujet abordé... Ou les deux!!!
 - Pratiquement:
 - L'ampleur de la démarche génère une lourdeur certaine.
 - L'aspect structurant génère un fort changement, facteur de résistance.



- Une forte implication du management.
- Une forte adhésion des Clients et utilisateurs.
- Commencer « petit ».
- Chercher des centres d'intérêt commun.
- Une politique de Quickwins:
 - Pour donner de la visibilité.
 - Pour prouver la valeur ajoutée.