

Qu'est-ce qu'ITIL

ITIL = Information Technology Infrastructure Library

- Sélection de bonnes pratiques des opérationnels en matière de gestion des Services Informatiques
- Produit par l'OGC (Office of Government Commerce) jusqu'à la version v3
- AXELOS fédère les travaux ITIL
- Opensource
- Soutenu par des outils logiciels
- Non prescriptive (bonnes pratiques) : **pour l'adopter il faut l'adapter**

Pourquoi la gestion des services informatiques ?

- Les métiers dépendent de plus en plus de l'informatique
- L'information est devenue une valeur en elle-même
- L'exigence des clients augmente

Apporter une valeur différenciatrice aux métiers

- Comprendre les réels besoins des métiers
- Se focaliser sur la valeur ajoutée Métier en fournissant des services disponibles et de qualité
- Améliorer la satisfaction des clients
- Contribuer à améliorer la rentabilité de l'entreprise
- Mettre en place une approche professionnelle basée sur les bonnes pratiques

ITIL n'est pas une norme, les démarches sont basées sur les bonnes pratiques

Normes, standards et bonnes pratiques

- Norme :
 - Document qui définit des exigences, des spécifications, des lignes directrices à appliquer
 - Caractère obligatoire qui aboutit à une certification
 - Garantie d'un produit d'un certain niveau de qualité
- Standard :
 - Document élaboré par une entreprise ou un groupe d'entreprises qui préconisent des exigences, des spécifications, des lignes directrices à appliquer
 - Caractère indispensable de facto (pas obligatoire)
 - Garantie d'un produit d'un certain niveau d'utilisation
- Bonnes pratiques :
 - Expérience et pratiques des entreprises
- Définition :
 - Recueil de préconisations issues du monde des entreprises et qui ont montré leurs bénéfices dans des environnements différents
 - Une association recueille, fédère et valide les bonnes pratiques
- L'intérêt des bonnes pratiques :
 - Les entreprises doivent s'évaluer en permanence pour vérifier leur compétitivité et leur capacité à produire
 - Benchmarking

La démarche ITIL est un exemple de bonnes pratiques.

Historique

- L'origine :
 - 1988 : l'agence gouvernementale anglaise des télécoms crée les premières bases de l'ITIL pour l'administration anglaise, reprise ensuite par l'OGC
 - 1990 - 1997 : premiers groupes de travail (ITSMF...) réunissant des professionnels du privé
 - Essor très rapide au UK, pays nordiques puis le reste de l'Europe
 - 2007 - 2011 : parution des versions ITIL v3 et v3+
 - 2019 : parution du livre d'ITIL4 les fondamentaux

Définitions

Depuis sa création, on s'est penché sur des définitions de façon à ce que la démarche ITIL nous apporte un certain vocabulaire

Utilisateur : Personne qui utilise le service informatique au quotidien

Client : Celui qui définit le besoin et a la responsabilité de la finalité (MOA)

Sponsor : Personne qui autorise le budget

Parties prenantes : Maitrise d'oeuvre - MOE - (responsable projet) individualités, experts, actionnaires, etc.

Service : Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats qu'ils souhaitent obtenir sans porter toute la responsabilité des coût ou des risques

=> Application logicielle qui répond à spécifications (élaborées par le client), cette application logicielle sera implémentée / déployée sur une infrastructure adaptée aux besoins des utilisateurs (performance, disponibilité, sécurité). On y ajoute de la documentation, de la formation pour les utilisateurs, exploitants et support. Ajouter du support (en cas de question incidents...). Tout cela est un service qui va apporter de la valeur aux utilisateurs avec un engagement sur le niveau de qualité fourni.

Gestion de Services : Un ensemble de dispositions spécialisées (principes et pratiques) qui permettent de fournir la valeur aux clients sous forme de service.

=> Créer, développer exploiter les services

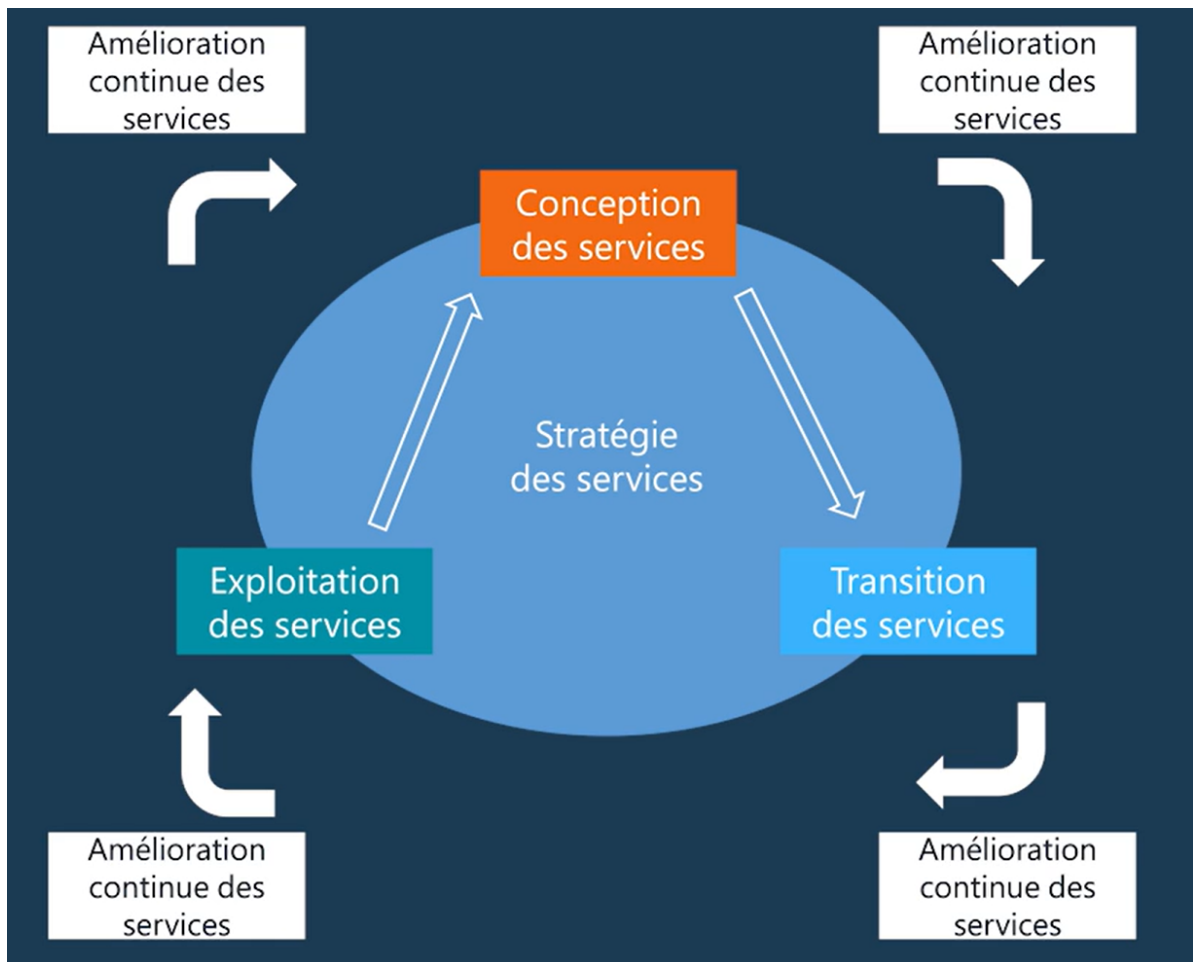
Rappels grands principes ITILv3

Basée sur la notion de fonctions et de processus : 24 processus et 4 fonctions

Fonction : Unité organisationnelle avec ses ressources et ses moyens propres, spécialisée dans la réalisation d'activités (une équipe)

Processus : Ensemble structuré d'activités conçues pour atteindre un objectif spécifique, mesurable, produit des résultats spécifique à un client

Structuré sur le cycle de vie de l'informatique



Stratégie des Services : Coeur du cycle de vie de l'informatique => identifier la cible que veut atteindre l'informatique pris en charge par la conception de service

Conception de Services : Spécifie les services pour atteindre les objectifs

Transition des services : Mettre en oeuvre : développer, tester et mettre en service

Exploitation des services : Surveiller les services, faire la maintenance et les évolutions des différents services

Amélioration continue : Permet d'adhérer aux besoins des clients et des utilisateurs

Pourquoi ITIL4 ?

Sur les dernières années, un certain nombre de grandes tendances technologiques et méthodologiques sont apparues :

- Le Cloud
- Intelligence artificielle / big data
- Agilité

Définir une approche globale pour intégrer également les évolutions du marché de l'entreprise (Quick to market, time to market)

Dépoussiérer ITILv 3 :

- Les 5 phases du cycle de vie et les processus peuvent être trop structurants avec les approches agiles
- L'absence de directives globales et d'une approche holistique (acteurs, information, technologie, valeur, processus...)
- Le manque de prise en compte de l'existant
- La gouvernance

- Le cycle en V

Que faut-il garder d'ITILv3 ?

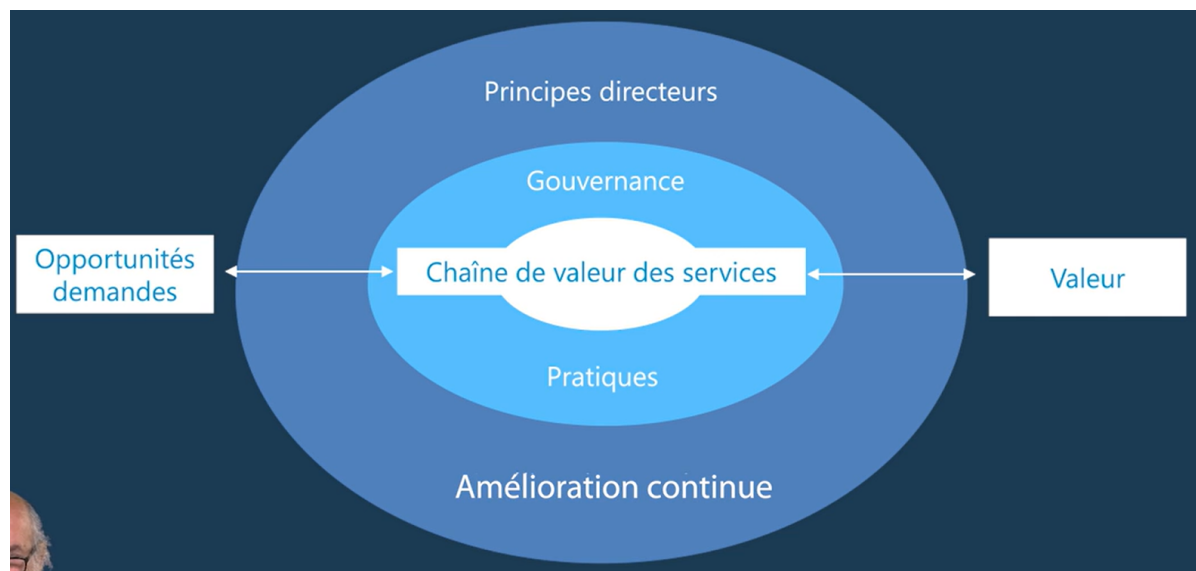
- La notion de service avec l'utilité (correspondance des fonctionnalités à la demande) et la garantie (correspondance du service à l'usage du client)
- La gestion de service
- Le vocabulaire
- Les objectifs des processus
- Les activités des processus
- Les bonnes pratiques de l'amélioration continue
- La gouvernance
- Le cycle en V ("waterfalls") pour les développements qui le nécessitent (complété d'agile)

Les grands composants d'ITIL4

ITIL4 est basé sur deux composants clés :

- Le système à valeur de service : Service Value System (SVS)
- Le modèle en 4 dimensions

Système à Valeur de Service :



Composition :

- Principes directeurs
- Gouvernance
- Chaîne de valeur des services
- Pratiques
- Amélioration continue

Système à valeur de services

Prend en compte les opportunités et les demandes des clients pour les transformer en produits et services qui apportent de la valeur

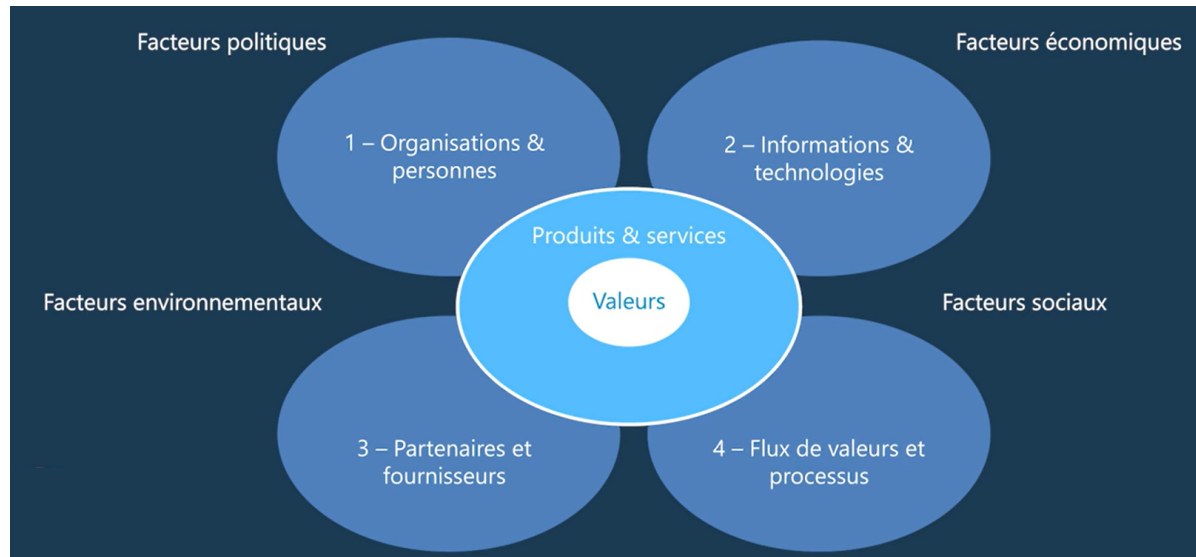
1. Les principes directeurs : Couvrent tout le système et donnent le cadre à toute la démarche ITIL4
2. Gouvernance : module présent dans le schéma global et indispensable au SVS
3. La chaîne de valeur : c'est le coeur du système, elle contient les étapes du cycle de vie des services

4. Les pratiques sont basées sur les processus ITIL v3 (il y en a 34)
5. L'amélioration continue est primordiale (composant de base)

Les dimensions

Les 4 dimensions de la gestion de service de la démarche ITIL 4 :

1. L'organisation et les personnes
2. Les informations et les technologies
3. Les partenaires et les fournisseurs
4. Les flux de valeurs et les processus



Ces 4 dimensions permettent au système global SVS de fournir les produits et les services qui amèneront de la valeur. Elles sont influencées par des facteurs :

- Politiques
- Economiques
- Environnementaux
- Sociaux

Ces 4 dimensions s'appliquent à tous les produits et services

- Organisation et personnes :
 - L'organisation doit amener et promouvoir la culture d'entreprise
 - Chaque personne doit avoir une vue claire sur sa contribution au sein de l'entreprise par rapport à ses objectifs (et pas seulement à l'entité informatique)
- Information et technologie
 - Quelles informations pour gérer les services ? (informations pour les données de l'application, support, exploitation, utilisateurs... qui y a accès ?)
 - Comment gérer ces informations (stockage, accès...) et avec quelle technologie adaptée (Cloud, IA...) ?
- Partenaires et fournisseurs (avec qui la conception des services doit être partagée)
 - Mise en place de relations avec d'autres organisations internes ou externes qui sont impliquées dans la conception, le développement, le déploiement, la mise en oeuvre, le support et l'amélioration continue des services
 - Gestion des contrats, gestion des responsabilités, gestion de engagements

- Flux de valeurs et processus

C'est l'ensemble des activités qui fournissent de la valeur aux utilisateurs (produits et services)

Pour créer cette valeur, on s'appuie sur un certain nombre d'activités qui seront définies dans des processus qui sont inclus dans des **pratiques** dans lesquelles on complète ces processus pour permettre une meilleure création de valeur pour les utilisateurs et les clients.

Les principes directeurs

Les principes directeurs sont l'un des éléments les plus importants du système à valeurs de services.

- Un principe directeur est une recommandation qui guide les organisations en toutes circonstances
- Ce sont des grands principes qui vont décrire l'ensemble du fonctionnement voire de l'entreprise et plus
- Il existe 7 principes directeurs qui interagissent les uns avec les autres

Les 7 principes directeurs :

1. Privilégier la valeur (focus on value) : toujours se focaliser sur la valeur fournie (tout est fait dans un but de création de valeur)
2. Commencer avec l'existant (start where you are) : il existe toujours quelque chose, on part de là et on essaie de l'améliorer
3. Mettre en oeuvre par itération avec retour d'expérience (progress iteratively with feedback) : on accède à un objectif par itérations successives, on ne peut pas tout réussir du premier coup
4. Collaborer et rendre visible (collaborate and promote visibility) : on ne peut pas tout faire tout seul, il faut collaborer et travailler avec l'autre en rendant visible cette collaboration
5. Travailler de manière holistique (think and work holistically) : avoir une approche globale du travail à faire
6. Faire simple et pratique (keep it simple and practical) : réduire au minimum le nombre d'étapes pour réaliser un objectif
7. Optimiser et automatiser (optimize and automate) : les erreurs viennent de l'humain, automatiser c'est éviter les erreurs

Décliner ces 7 principes devrait être quelque chose qu'on doit initier dans toutes les entreprises et directions informatique, c'est le composant de base de la démarche ITIL 4

L'amélioration continue

Définition

C'est un des composants du système global SVS, c'est ce qui va permettre de maintenir continuellement alignés les services et les produits informatiques sur les besoins des branches métiers et l'évolution de ses besoins en identifiant et en implémentant des améliorations :

- L'optimisation des services
- L'efficacité (atteindre un but) , l'efficience (atteindre le but à moindre coût)

L'amélioration continue de services n'est pas forcément une amélioration "*en continu*", on peut faire des pauses à condition d'avoir une planification des améliorations que l'on va faire tout au long du cycle de vie des différents services

Les objectifs de l'amélioration continue

- Revoir analyser et réaliser des propositions d'amélioration pour chaque service
- Revoir et analyser les niveaux de services atteints, voir comment ils se positionnent et planifier des améliorations pour ces différents niveaux et qualité de service
- Identifier et mettre en oeuvre les activités améliorant la qualité, l'efficacité des activités des pratiques
- Améliorer l'agilité (pour mieux atteindre le quick to market voire le time to market) et la rentabilité voire la profitabilité des services
- S'assurer que des méthodes, des actions de gestion de la qualité sont utilisées pour supporter les activités d'amélioration continue

Ce sont des objectifs très importants dans l'amélioration continue des services car on met en place des services qui fournissent de la valeur, comment peut on améliorer la valeur et la rentabilité sur cette valeur fournie aux utilisateurs et aux clients ?

La roue de Deming

