

ITIL

la gestion des services informatiques

- ▶ ***Notions sur ITIL***
- ▶ Présentation ITIL V3
- ▶ La transition des services
- ▶ L'exploitation des services

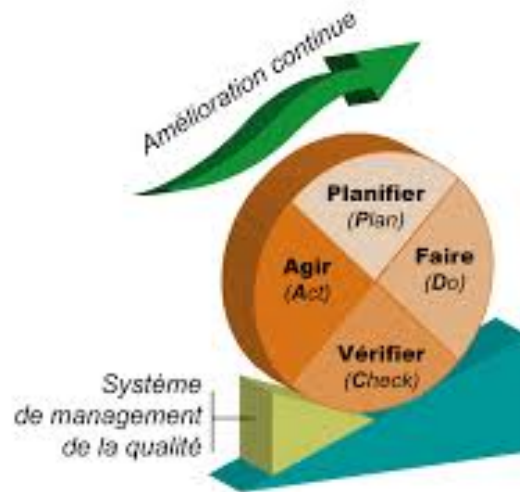
- ▶ ITIL = Information Technology Infrastructure Library
 - Référentiel international des meilleures pratiques pour la gestion des services informatiques
 - Collection de livres sur les différents aspects de la gestion de la production informatique
- ▶ ITIL est
 - Une démarche
 - Orientée client
 - Organisée en processus
 - Mondialement reconnue

- ▶ En informatique, trois référentiels de bonnes pratiques sont actuellement en vogue :
 - COBIT (Control Objectives for Business & Related Technology),
 - ITIL (Information Technology Infrastructure Library),
 - CMMi (Capability Maturity Model intégration).
- ▶ Une norme ISO 20000
- ▶ Il en existe d'autres, plus ou moins spécifiques ou connus comme :
 - Prince2 (PROjects INControlled Environments),
 - ISO 17799/27002,
 - ISO 9000/9001.

- ▶ Une référence sur le marché
 - Dédié aux services informatiques internes ou externes
 - De plus en plus répandue
 - Fournit un vocabulaire standard (client, fournisseur, prestataire)
 - Source d'amélioration incontestable
 - ✓ *En interne (équipes)*
 - ✓ *Vis-à-vis de l'extérieur (clients et prospects)*
- ▶ Exemples d'entreprises ayant mis en œuvre une démarche ITIL
 - La Poste, Total, La Redoute, BNP, AXA, AIRBUS, Air France, ARES, IBM...

- ▶ Donner un langage commun entre les prestataires de services, les utilisateurs et les entreprises
- ▶ Aligner l'informatique sur les objectifs métiers de l'entreprise – orientation client
- ▶ Améliorer la qualité des services fournis
- ▶ Optimiser les coûts à long terme

Objectif PDCA :Amélioration continue



- ▶ Roue de Deming : Plan, Do, Check, Act
- ▶ 1/ Se fixer une cible
- ▶ 2/ Voir où on en est
- ▶ 3/ Arriver à la cible par étapes successives en suivant les recommandations ITIL

- ▶ Gestion de service
- ▶ Création de valeur, Utilité, Garantie
- ▶ Bonnes pratiques
- ▶ Activité
- ▶ Fonction
- ▶ Processus
- ▶ Rôle
- ▶ Évènement
- ▶ Incident
- ▶ Problème
- ▶ SLA

- ▶ Ensemble de moyens organisationnels permettant de fournir de la valeur au client sous la forme de service.
- ▶ Une gestion de service IT réussie, profitable et évolutif, sont les principales préoccupations d'ITIL

- ▶ Création de valeur
 - Quand le client constate qu'un service a un effet positif
 - Effet positif est combinaison de l'utilité et de la garantie
- ▶ Utilité
 - C'est la fonction d'un service, ce qu'il fait
- ▶ Garantie
 - C'est l'assurance que le service répond aux besoins établis entre le client et le fournisseur

- ▶ Une Bonne Pratique est une méthode largement adoptée par l'industrie qui a fait ses preuves.
- ▶ Les bonnes pratiques sont :
 - Documentées
 - Mesurables
 - Actionnables
 - Spécifiques

- ▶ Une activité est une action ou ensemble d'actions permettant d'obtenir un certain résultat.
- ▶ La désignation d'une activité permet de répertorier les actions relatives à un processus pour mieux contrôler et améliorer un service.

► Fonction

- Une équipe ou un groupe de personnes et les outils qu'ils utilisent pour conduire un **processus** ou activité

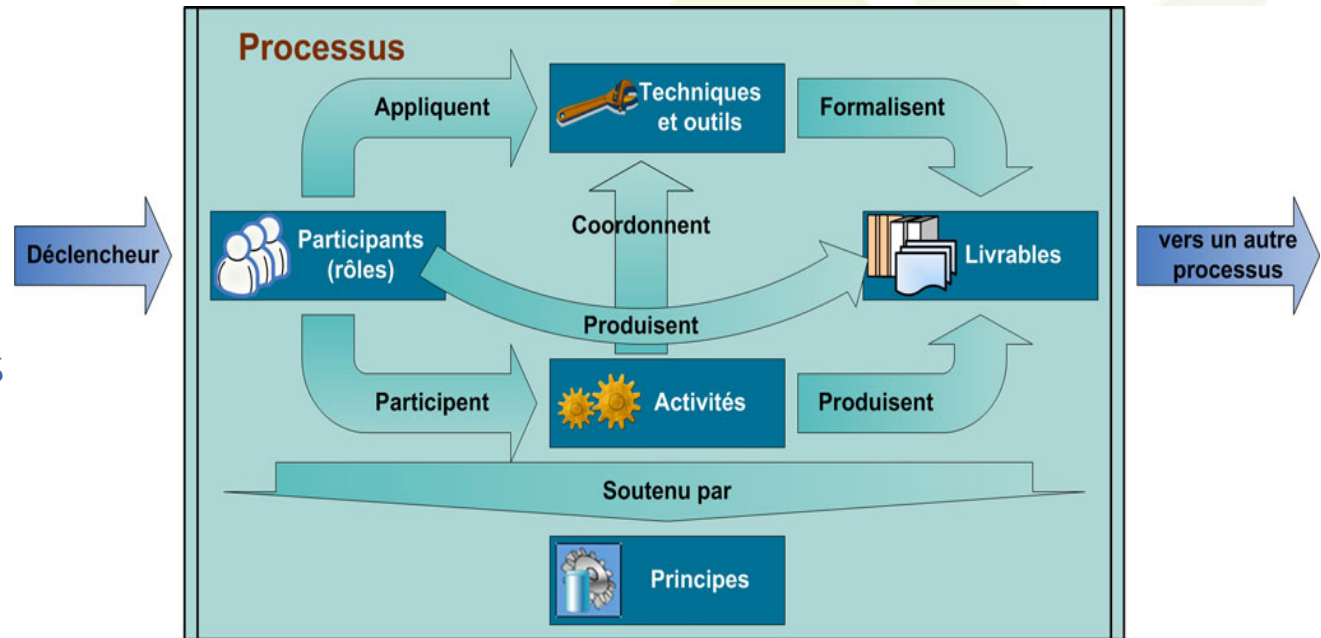
► Processus

- Un ensemble structuré d'activités conçues pour accomplir un objectif spécifique. Un processus inclut des **rôles**, responsabilités, outils et moyens de contrôle pour fournir de façon fiable le résultat attendu

► Rôle

- Un ensemble de responsabilités, activités et prérogatives déléguées à une personne ou une équipe. Un rôle est défini pour un **processus**

- ▶ Activités
- ▶ Principes
- ▶ Techniques
- ▶ Outils
- ▶ Événements
- ▶ Participants
- ▶ Livrables



- ▶ Issue de OGC (Office Britannique du Commerce), juin 2007
- ▶ Vision basée sur la satisfaction des services métiers
- ▶ Représenté par une boucle fermée, le système ITIL V3 se nourrit des retours obtenus à chaque étape du cycle de vie

