

Documentation ITIL

Information Technology Infrastructure Library
par Dylan Peiry & Dario Genga

Qu'est-ce que c'est ?

« Information Technology Infrastructure Library » signifie « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ».

Il s'agit d'un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management du système d'information qui fut rédigée à l'origine par des experts de l'Office public britannique du Commerce (OGC).

C'est un référentiel très large qui aborde les sujets suivants :

- Comment organiser un système d'information ?
- Comment améliorer l'efficacité du système d'information ?
- Comment réduire les risques ?
- Comment augmenter la qualité des services informatiques ?

Avantages d'ITIL

ITIL permet d'assurer aux clients de notre entreprise un service qui répond à des normes de qualités (niveau de qualité proche des normes ISO).

Grâce à son approche par processus clairement définie et contrôlée, ITIL permet d'améliorer la qualité des systèmes d'information et de l'assistance aux utilisateurs en créant notamment la fonction « help desk » qui centralise et administre l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations.

ITIL permet également de :

- Gérer les risques et les interruptions ou les pannes de service
- Améliorer et développer des relations positives avec vos clients en fournissant des services efficaces qui répondent à leurs besoins
- Mettre en place des systèmes rentables pour gérer la demande de vos services

- Soutenez les changements métier tout en maintenant un environnement de service stable.

Les différentes versions d'ITIL

De 1989 à 1996 plus d'une trentaine de livres couvrant une pratique spécifique du management de service d'information.

En 2000 une nouvelle version d'ITIL vit le jour : ITIL v2. Elle fut regroupée en 2 ouvrages (Service Support & Service Delivery).

En 2007 la version 3 d'ITIL fut publiée. Elle fut cette fois-ci regroupée en 5 ouvrages.

En 2011 une mise à jour de la version précédente est apparue.

La version ITIL V4 est prévue pour 2019.

ITIL V3 en détail

La V3 met l'accent sur la maîtrise du cycle de vie des services. Elle est constituée de 5 livres principaux.

Stratégie des services

- **Management stratégique** : établissement d'une stratégie.
- **Gestion du portefeuille des services** : comprend les services en projet, les services en cours et les services retirés. Les clients ont seulement accès aux services en cours.
- **Gestion financière** : elle permet de comprendre les coûts qui sont liés à un service. De cette manière l'entreprise peut appréhender la valeur de ce dernier et ainsi établir un prix vis-à-vis de clients.
- **Gestion de la demande** : elle consiste à comprendre les nécessités du client et leurs évolutions au long du cycle métier en ce qui concerne les services informatiques.
- **Gestion des relations business** : elle consiste à maintenir une relation de confiance avec les clients.

Conception des services

- **Coordination, conception** : elles permettent de mettre en relation des processus.
- **Gestion du catalogue des services** : consiste à garder à jour les informations

relatives aux différents services.

- **Gestion des niveaux de service** : elle est assurée à la fois par la conception des services et par la DSI. Elle permet la mise en relation entre les exigences, les besoin et les moyens liés à un service.
- **Gestion de la disponibilité** : elle permet de maintenir un niveau de stock permettant de répondre à la demande
- **Gestion de la capacité** : elle met en place et assure la relation entre les moyens mis en place, que ce soient des ressources humaines ou des techniques, et les objectifs du métier, c'est-à-dire la réalisation.
- **Gestion de la continuité** : ce processus vise à maintenir la continuité de service et plus particulièrement les plans de reprise d'activités (PRA à tester à la mise en œuvre puis annuellement) qui supportent les plans de continuité de business . Le processus réalise les analyses d'impact sur le business.
- **Gestion de la sécurité de l'information** : elle permet d'assurer la sécurité des informations.
- **Gestion des fournisseurs** : La conception des services informatiques a pour objectif de convertir les objectifs stratégiques en services disponibles au sein d'un portefeuille de services.

Transition des services

- **Planification et support à la transition** : ce processus consiste à organiser une ou plusieurs modifications de services, que ce soient des changements au sein d'un déjà existant ou bien la création d'un nouveau, et à assurer l'allocation des moyens propres à ces changements.
- **Gestion des changements** : elle a pour objectif et minimiser les impacts négatifs liés aux changements
- **Gestion des actifs et des configurations**
- **Gestion des mises en production et déploiements**
- **Validation et tests**
- **Évaluation**
- **Gestion de la connaissance**

Exploitation des services

- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Exécution des requêtes

- Gestion des problèmes
- Gestion des accès

Amélioration continue des services

Le CSI (Continual service improvement) est le pendant des Systèmes de Management décrit dans la norme ISO 9001 version 2000 (Systèmes de management de la qualité). Dans la version 2 d'ITIL ce rôle est rempli par le Service Level Manager II.

Le rôle du CSI :

- Surveiller l'alignement des services sur les besoins remontés par le business

Formations et certifications

Les certifications ITIL sont des certifications individuelles.

Il existe 4 niveaux de certifications dans la version 3 d'ITIL :

- **Foundation Certificate** : certification de premier niveau qui valide une connaissance générique des fondamentaux d'ITIL.
- **Niveaux intermédiaires** : certifications accordées pour des disciplines spécifiques. *Le Foundation Certificate* est un prérequis. Les niveaux intermédiaires sont de deux types:
 - **Intermediate Lifecycle** : certification intermédiaire sur une des étapes du cycle de vie des services - chaque certification apporte 3 points de crédit.
 - **Intermediate Capacity** : certification intermédiaire sur une discipline spécifique de gestion des services - chaque certification apporte 4 points de crédit.
- **Expert's Certificate** : certification faisant suite au module de formation *Managing Across the Life Cycle* (qui accorde 5 points de crédit). Les prérequis sont le *Foundation Certificate* (2 points de crédit) et 15 points de crédit dans les niveaux intermédiaire.
- **Master Qualification** : Ce niveau de certificat est destiné aux titulaires d'un certificat ITIL Expert ayant au moins 5 années d'expérience dans le management de services informatiques. Il comporte deux étapes : constitution d'un dossier de candidature, et soutenance devant un jury.

Sources

Wikipédia : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Information Technology Infrastructure Library](https://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)

QRP Developing Professionals :

<https://www.qrpinternational.fr/qrp-news/lessentiel-de-la-methode-til-en-4-questions/>

ITIL France : <http://www.itilfrance.com/>

IT Process Wiki : [https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/History of ITIL](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/History_of_ITIL)

Axelos : <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/key-benefits-of-til>