

LA CERTIFICATION DU SI

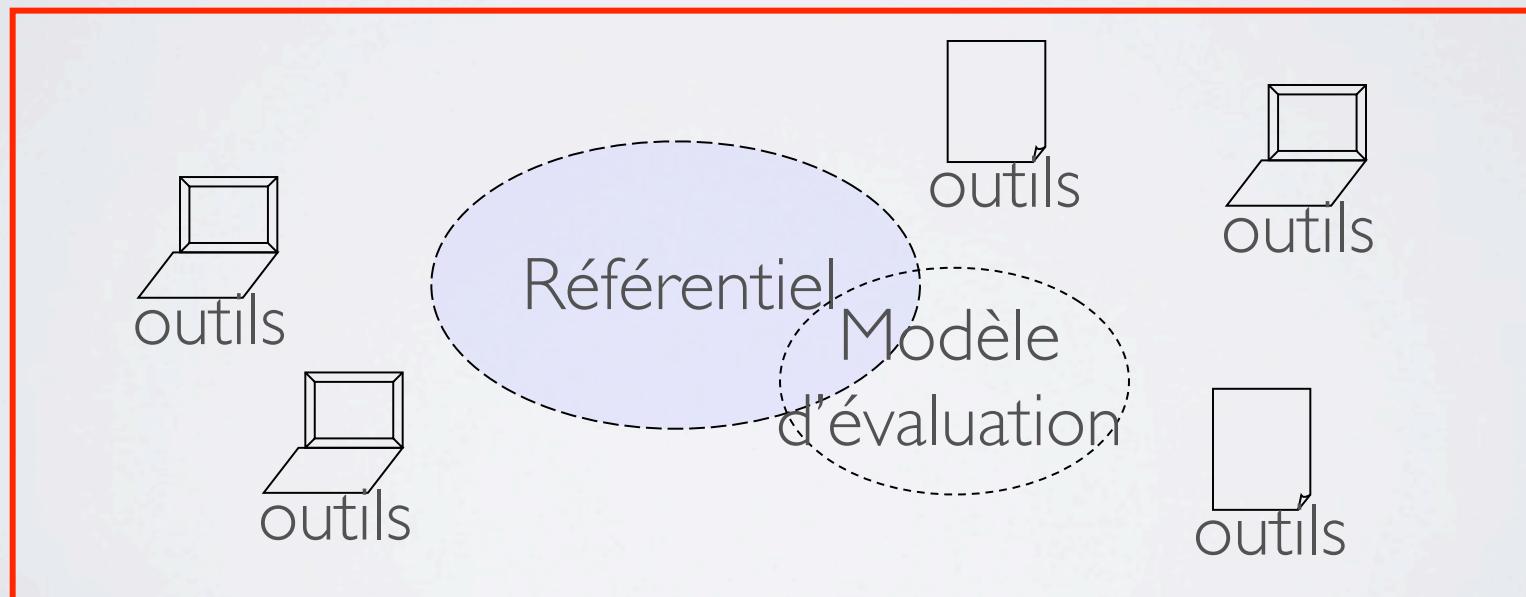
QSI - MIAGE

INTRODUCTION

- Dispositif de reconnaissance
- Réglementations
- Pourquoi certifier?
Comment choisir un dispositif?
- Que certifier?
- Regard sur la certification des personnes

DISPOSITIF

- Couple : référentiel – modèle d'évaluation
- Référentiel = document d'exigences, socle d'évaluation
- Modèle = cadrage de l'évaluation



Dispositif de reconnaissance

AUDIT / EVALUATION



- Audit tierce personne : réalisé par un organisme indépendant
- Audit seconde personne : réalisé par un client pour évaluer son fournisseur
- Audit première partie : réalisé par l'entreprise (auto-évaluation)

RECONNAISSANCE

- Attestation de formes diverses :

- Certificat de conformité
 - Diplôme
 - Prix
 - Diagnostic
 - Label
 - Autorisation d'exercer



- Obtenue de 2 façons :

- Binaire et exclusive (par audit)
 - Positionnement sur une échelle de valeurs (par évaluation)

INTRODUCTION

- Dispositif de reconnaissance
- Réglementations
- Pourquoi certifier?
Comment choisir un dispositif?
- Que certifier?
- Regard sur la certification des personnes

CATÉGORIES APPLICABLES

- Loi et règlements :
Exigence légale, peut justifier l'apposition d'un label (ex : agriculture biologique)
- Normes (ISO XXXX) :
Exigence publiée par des organisme de normalisation (ex : International Organization for Standardization, Association Française de Normalisation, ...)
- Standards (CMMI, Scrum, ..., ITIL, ...) :
Exigence émise par un consortium pour répondre rapidement à une problématique sectorielle

INTRODUCTION

- Dispositif de reconnaissance
- Réglementations
- Pourquoi certifier?
Comment choisir un dispositif?
- Que certifier?
- Regard sur la certification des personnes

OBJECTIF PREMIER : DÉFINIR SON BESOIN RÉEL

- Entreprendre une démarche d'amélioration purement interne?
- Rassurer ses clients et actionnaires? Dans ce cas l'objectivité d'un organisme tiers est-elle nécessaire?
- Convaincre un client spécifique dans sa démarche de sélection de fournisseurs?
- Se mettre en conformité avec une réglementation?
- Évaluer l'entreprise, le personnel, les produits, les services?

INTRODUCTION

- Dispositif de reconnaissance
- Réglementations
- Pourquoi certifier?
Comment choisir un dispositif?
- Que certifier?
 - Regard sur la certification des personnes

GÉNÉRALITÉS

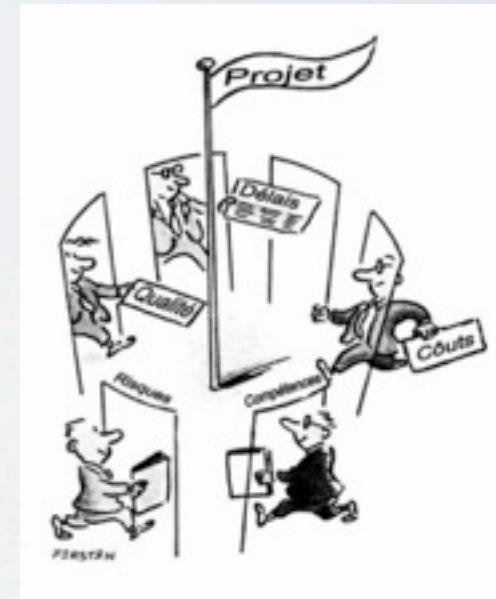
- La certification de compétences humaines : confiance dans les processus mis en œuvre par les Hommes
- La certification de produits :
confiance dans les processus qui les utilisent
- La certification de processus de pilotage et de systèmes de management :
confiance dans les processus managés

INTRODUCTION

- Dispositif de reconnaissance
- Réglementations
- Pourquoi certifier?
Comment choisir un dispositif?
- Que certifier?
- Regard sur la certification des personnes

GÉNÉRALITÉS

- ISO 17024 relatives à l'accréditation des personnes
- Indépendance et équité
- Valorisation du salarié



CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION

CMMI ?

Capability Maturity Model Integration :

- CMMI est un modèle dont l'objectif est d'aider les entreprises d'intégration de système et de développement logiciel à améliorer leurs produits par l'amélioration des performances de leurs processus.
- CMMI est un modèle proposé par le Software Engineering Institute (SEI), centre de développement et de recherche rattaché à l'université Carnegie-Mellon
- CMM : Publication CMM v1.0 en 91 – Fin en 2005.
- CMMI : Début en 98 - Publication CMMI v1.1 en 2003.
- Pour en savoir plus sur le SEI : <http://www.sei.cmu.edu>



LA CRISE DE LA NON QUALITÉ ...

- Dans la plupart des entreprises du monde logiciel, on constate que :
 - les coûts de non qualité se situent entre 20 et 40 % des coûts globaux de projets.
 - Plus de 80% des efforts d'amélioration de la qualité n'ont pas de résultats mesurés.
 - La plupart des choix d'orientation et d'efforts d'amélioration de la qualité sont réalisés sans une réelle stratégie.
- Les grandes entreprises demandent de plus en plus à leur fournisseurs d'engager des démarches CMMI.

LES MOTIVATIONS POUR INDUSTRIALISER ET ADOPTER LA DÉMARCHE CMMI

L'objectif de l'approche industrielle est de réduire le coût du cycle de vie tout en augmentant la qualité de la production

Rentabilité

Qualité

Professionnalisme

- Réduire les coûts et les délais liés au développement, à l'intégration et à la validation.
- Améliorer la qualité des livraisons (zéro défaut).
- Améliorer l'homogénéité des solutions mises en place.
- Améliorer notre savoir faire et le professionnalisme de nos équipes
- Améliorer l'image
- Partage d'une même culture par tous nos collaborateurs.

Standardiser

Pré-fabriquer

Développer l'environnement de production

Diviser le travail

Disposer de spécialistes

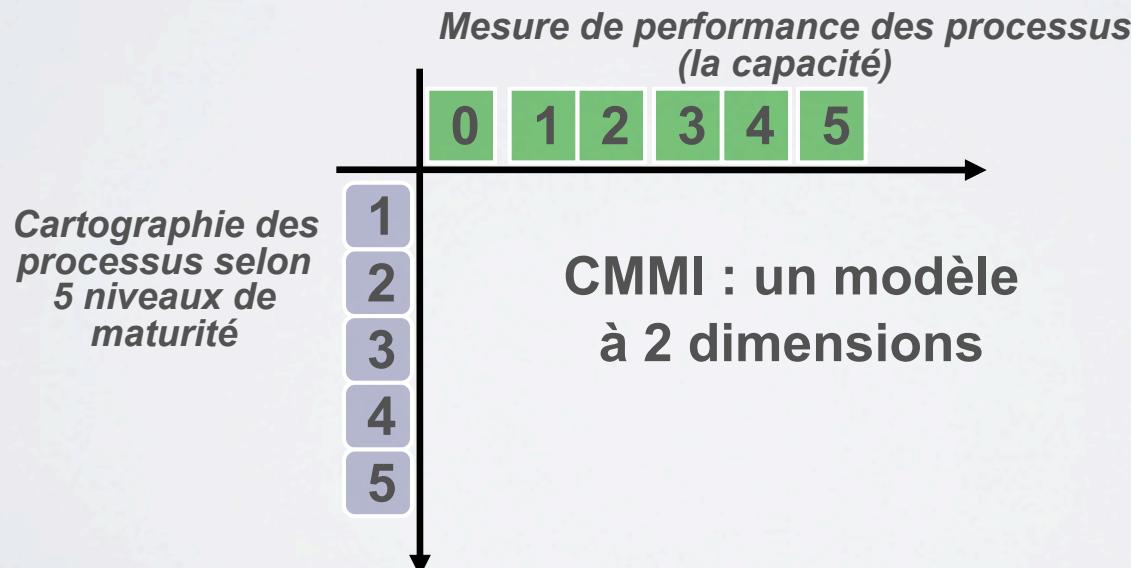
Appliquer des méthodes

QU'EST CE QUE LE CMMI ?

Le CMMI, est un modèle qui permet de mesurer la maturité d'une organisation sur une échelle de 1 à 5.

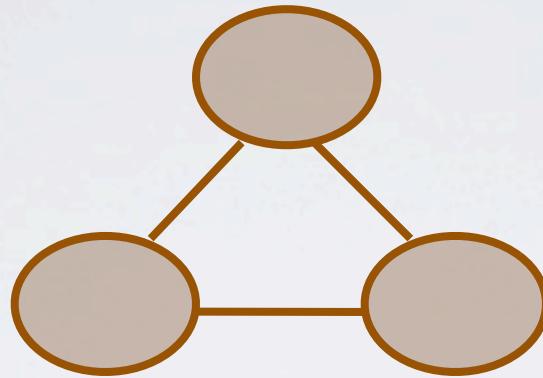
Il repose sur une cartographie des processus (appelés « Process Area ») :

- Le modèle définit des objectifs pour chaque processus et propose des pratiques répondant à ces objectifs.
- Le modèle se focalise sur l'évaluation de la performances des processus.



CMMI : POURQUOI SE FOCALISER SUR LES

Collaborateurs



Technologies

Triptyque des facteurs de coûts, délais et qualité

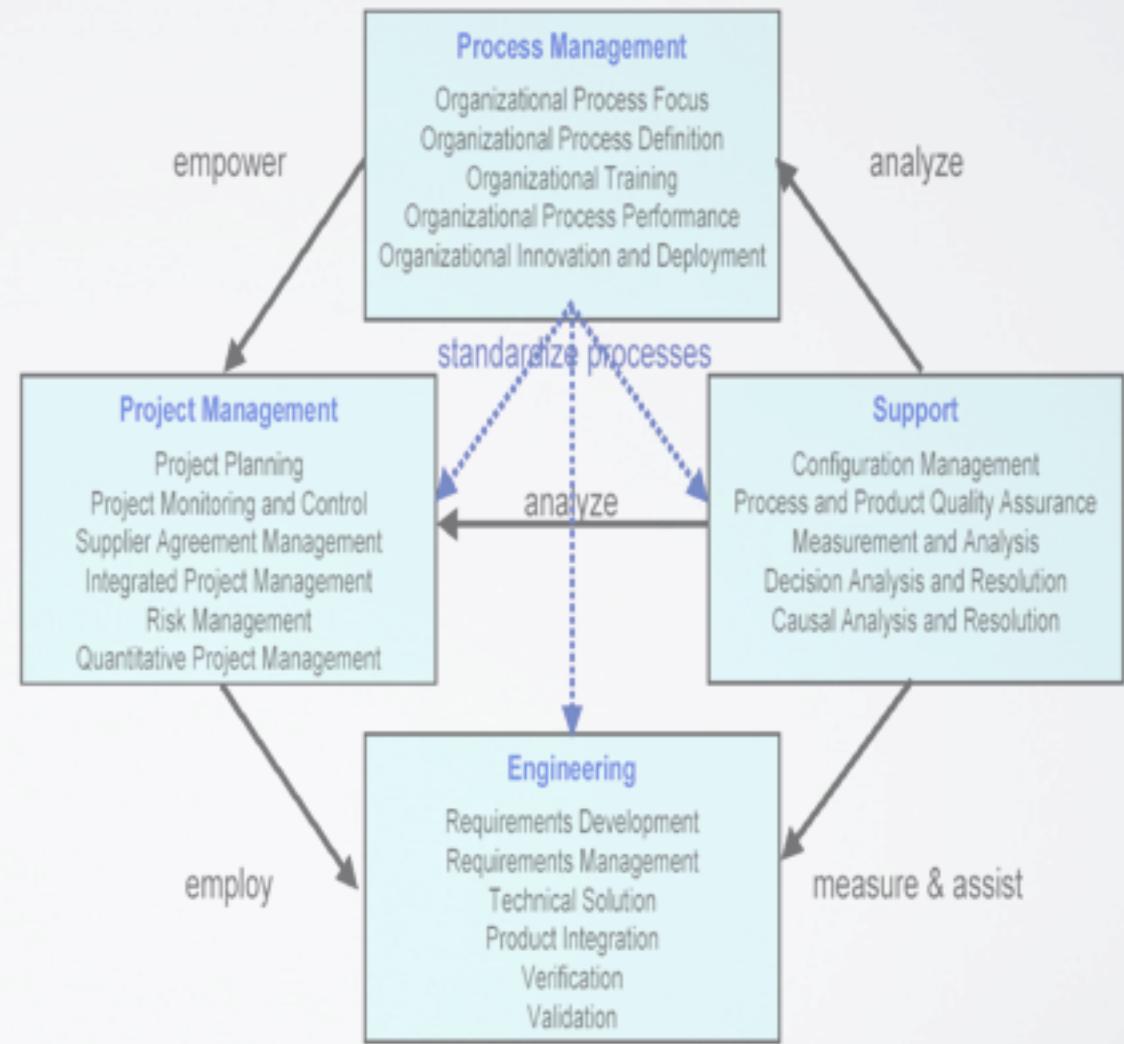
Les collaborateurs ne sont performants que si les processus sont définis, compris et mis en pratique

La technologie appliquée sans objectifs et sans plan de mise en œuvre n'apporte pas de bénéfices significatifs. La technologie apporte + dans le cadre d'une approche processus (ex démarche d'architecture).

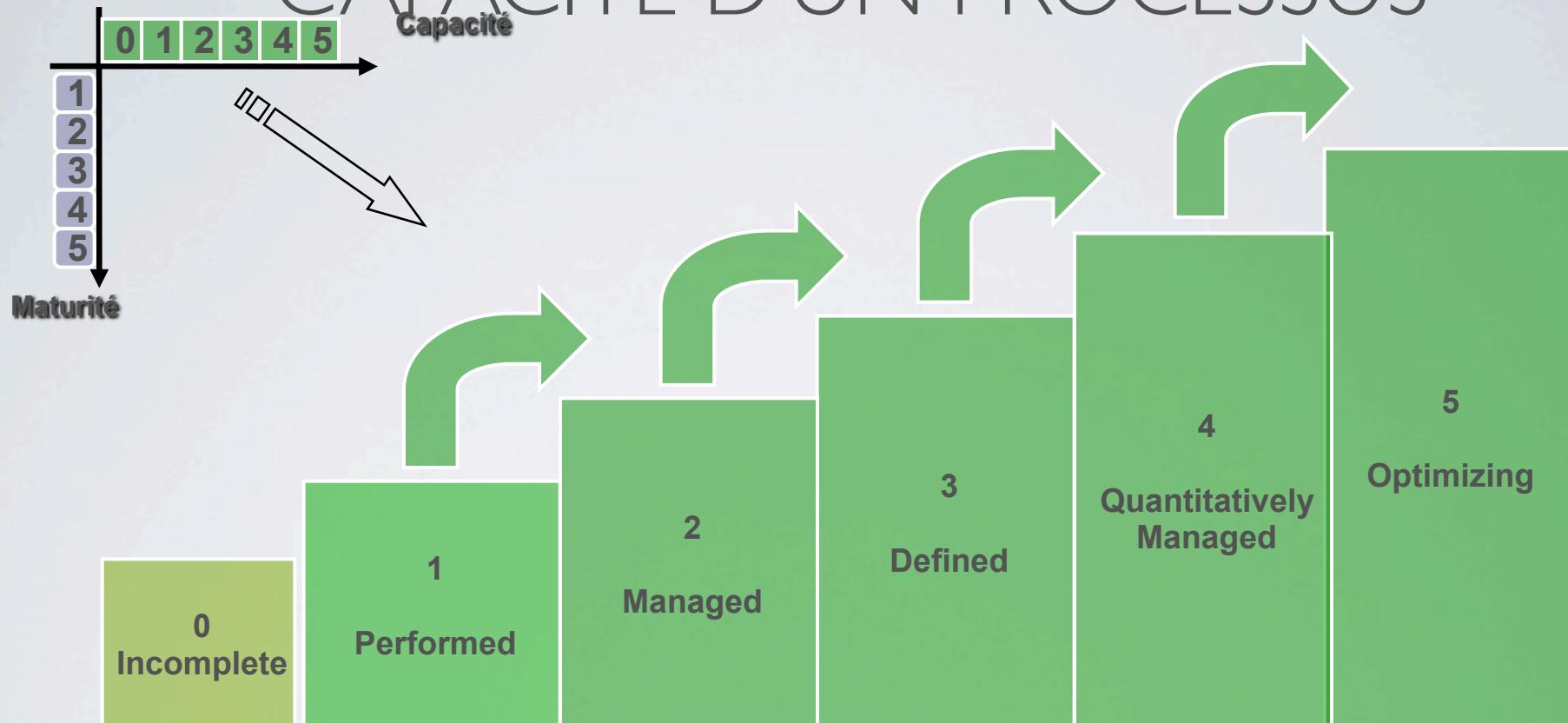
I° DIMENSION : CARTOGRAPHIE DE DOMAINE DE PROCESSUS

Le modèle utilise une cartographie de 22 processus :

- Management de projet
 - Ex : Project Planning
- Ingénierie
 - Ex: Product Integration
- Support



2^e DIMENSION : LES NIVEAUX DE CAPACITÉ D'UN PROCESSUS



La performance d'un processus est évaluée sur une échelle de capacité graduée de 0 à 5

2° DIMENSION : EXEMPLE NIVEAU DE CAPACITÉ DU PROCESSUS “GESTION DE CONFIGURATION”



1
2
3
4
5

CMMI : un modèle
à 2 dimensions

Capacité 1 : Performed

- Sur tous les projets, la gestion de configuration est assurée.

Capacité 2 : Managed

- Sur tous les projets, la gestion de configuration est managée : activités planifiées, acteurs impliqués, revues prévues et tenues, plan d'action suivis, etc.

Capacité 3 : Defined

- Sur tous les projets, la gestion de configuration est mise en oeuvre à partir d'un processus standard, défini et documenté au niveau de l'organisation et adapté au contexte du projet

Capacité 4 : Quantitatively managed

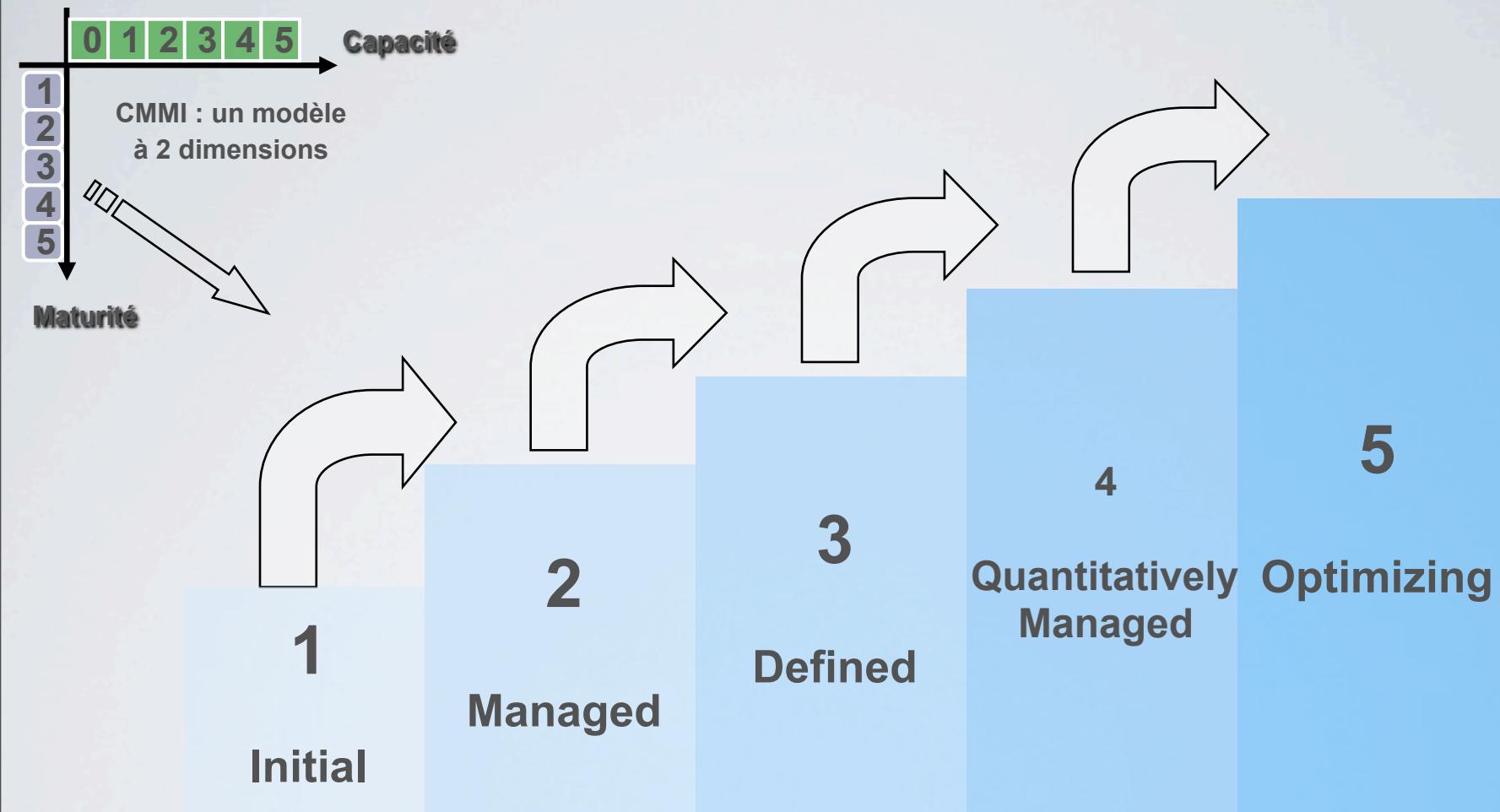
- Un système de mesure, établi au niveau de l'organisation, permet de piloter la mise en oeuvre sur l'ensemble des projets du processus standard de gestion de configuration, sur la base d'informations quantitatives relatives à son fonctionnement.

Capacité 5 : Optimizing

- Au niveau de l'organisation, une réflexion est conduite pour améliorer de façon continue le processus standard de gestion de configuration afin d'éliminer les dysfonctionnements et optimiser la réponse aux exigences du marché

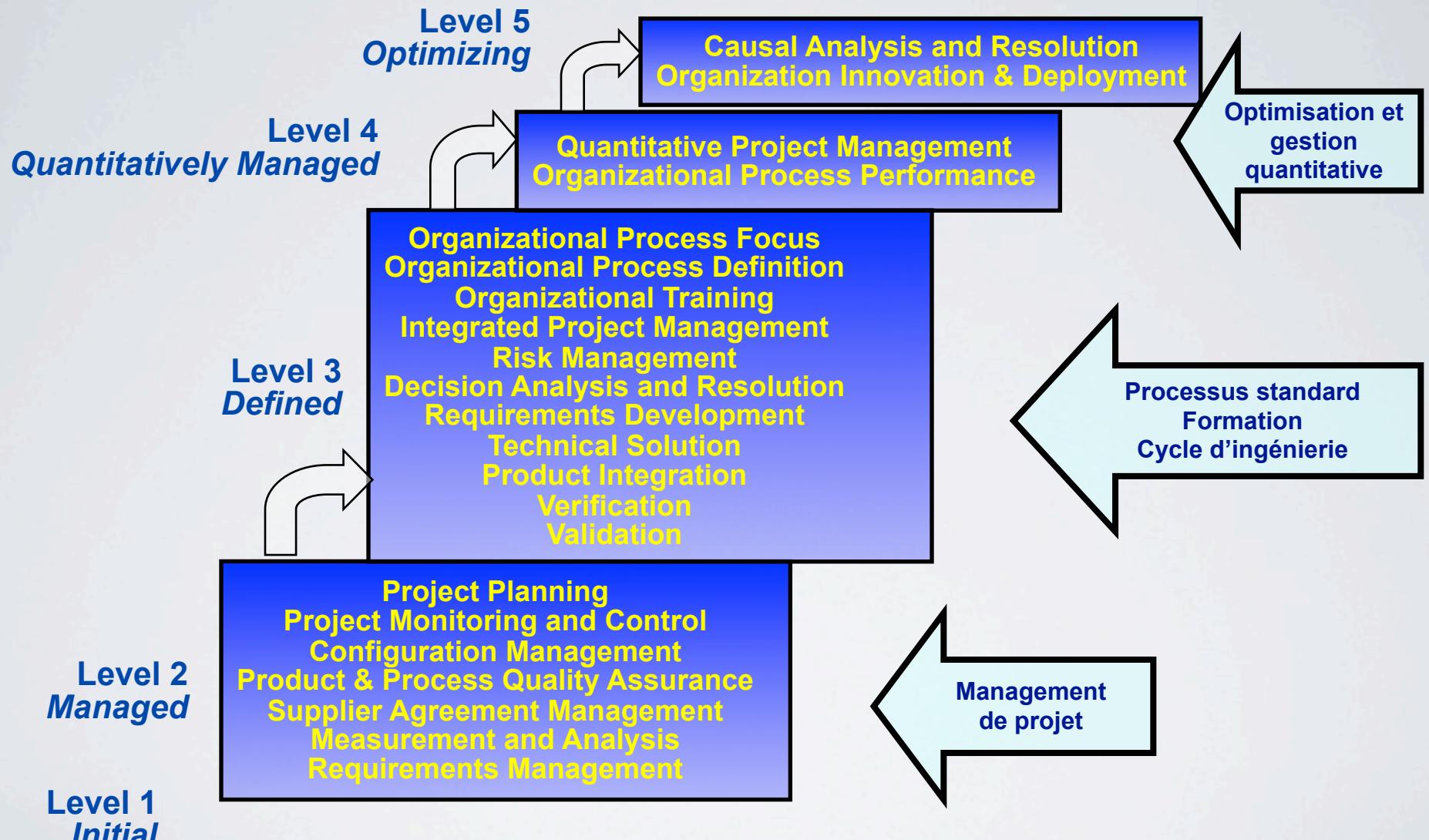


MODÈLE CMMI : PRÉSENTATION ÉTAGÉE DES PROCESSUS SELON 5 NIVEAUX DE MATURITÉ



Les niveau de maturité de l'organisation sont nommés comme les niveaux de capacités des processus

MODÈLE CMMI : PROCESSUS POUR CHAQUE NIVEAU DE MATURITÉ



Modèle CMMI : Représentation étagée pour évaluer

Capacité du processus

Niveau de maturité

1

2

3

4

5

1

2

3

4

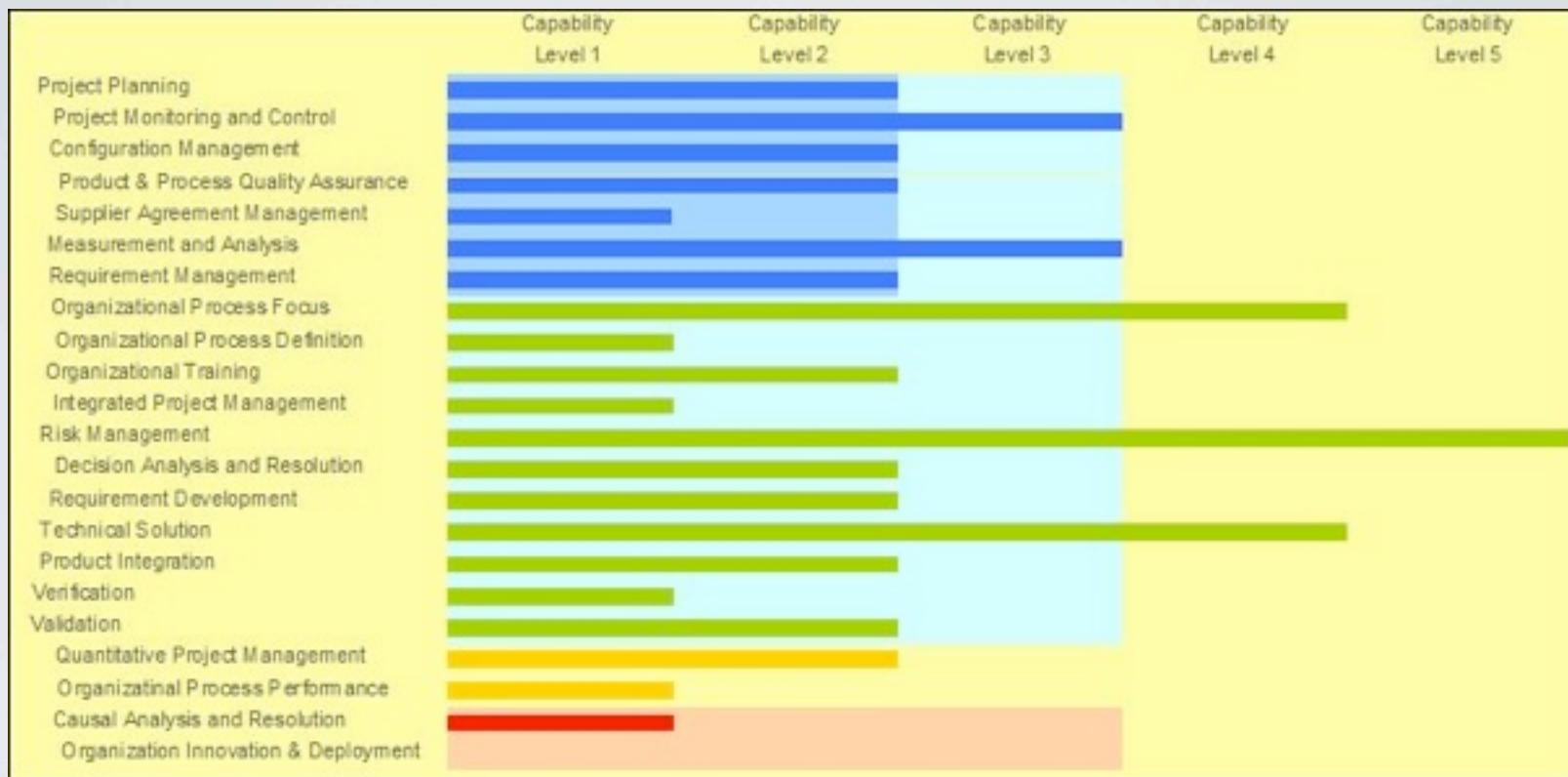
5

				level 1 Performed	level 2 Managed	level 3 Defined	level 4 Measured	level 5 Optimizing
Level 2	Configuration Management	CM	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Measurement and Analysis	MA	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Process and Product Quality Assurance	PPOA	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Project Monitoring and Control	PMC	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Project Planning	PP	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Requirements Management	RM	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Supplier Agreement Management	SAM	2	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
Level 3	Decision Analysis and Resolution	DAR	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Integrated Project Management	IPM	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Organizational Process Definition	OPD	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Organizational Process Focus	OPF	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Organizational Training	OT	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Product Integration	PI	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Requirements Development	RD	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Risk Management	RSKM	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Technical Solution	TS	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Validation	VAL	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
	Verification	VER	3	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied	Unsatisfied
Level 4	Organizational Process Performance	OPP	4					
	Quantitative Project Management	QPM	4					
Level 5	Causal Analysis and Resolution	CAR	5					
	Organizational Innovation and Deployment	OID	5					

Niveau 2

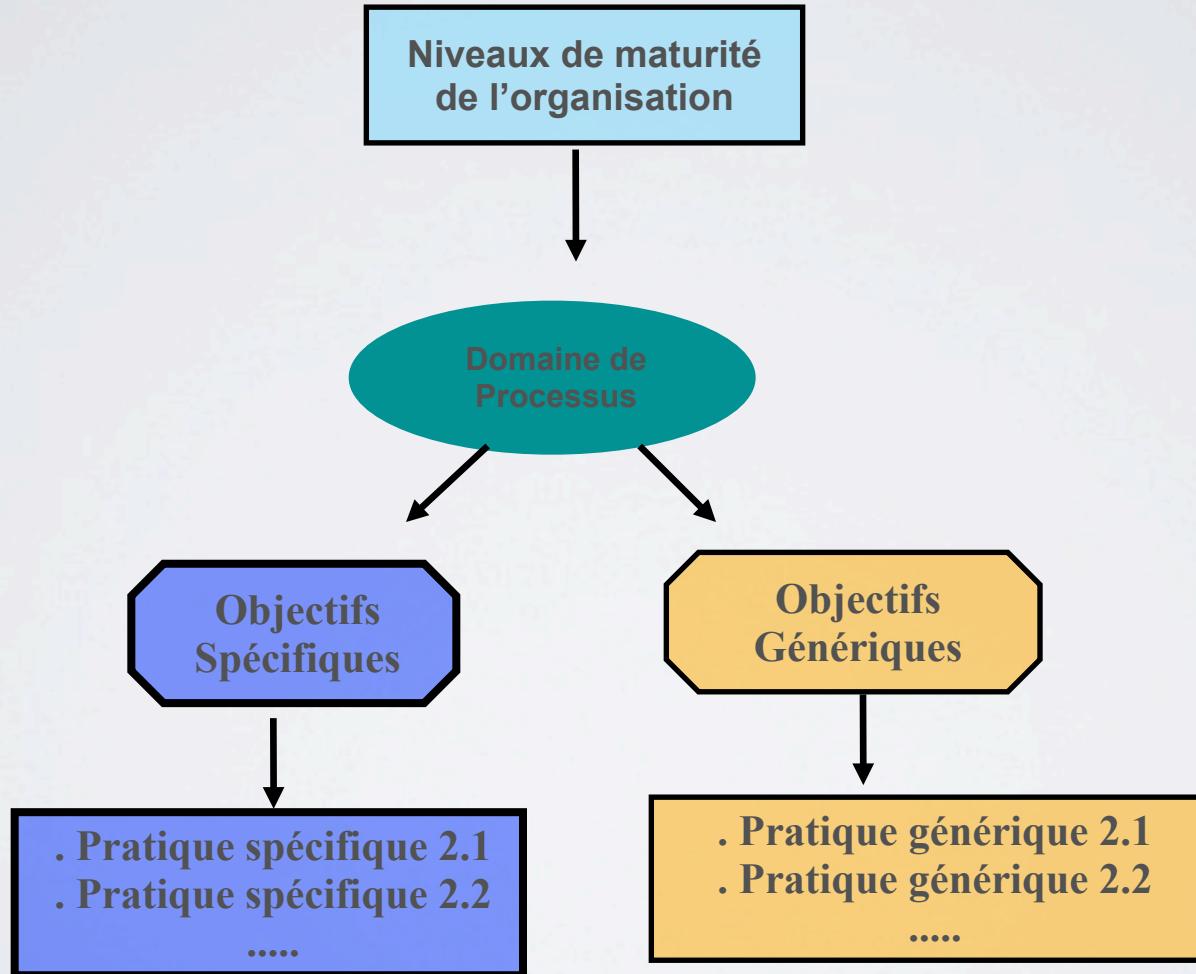
Niveau 3

MODÈLE CMMI :



Avec la représentation continue, la performance des processus d'une organisation est synthétisée sous la forme d'un profil de capacité de ses processus.

CONCEPTS : ARCHITECTURE DU MODÈLE CMMI



EXEMPLE : PRATIQUES DU PROCESSUS « SUIVI ET CONTRÔLE DE PROJET »

Objectifs & Pratiques spécifiques

SG1 Suivre le projet au regard du plan projet :

- **Suivre les paramètres de planification du projet.**
- **Suivre les engagements.**
- **Suivre les risques du projet.**
- **Suivre la gestion des données de projet.**
- **Suivre l'implication des parties prenantes.**
- **Mener des revues d'avancement.**
- **Mener des revues sur jalons.**

SG2 Gérer l'action corrective jusqu'à terme :

- **Analyser les points à résoudre**
- **Appliquer une action corrective**
- **Gérer une action corrective**

Objectifs & Pratiques génériques

GG 2 Institutionnaliser un processus managé :

- **Etablir une directive organisationnelle.**
- **Planifier le processus.**
- **Fournir les ressources.**
- **Assigner les responsabilités.**
- **Former les personnes.**
- **Gérer en configuration.**
- **Identifier et impliquer les parties prenantes concernées.**
- **Suivre et contrôler le processus.**
- **Evaluer la conformité de manière objective.**
- **Passer le statut en revue avec les responsables de niveau supérieur**

GG 3 Institutionnaliser un processus défini :

- **Etablir un processus défini.**
- **Collecter des informations sur l'amélioration.**

CMMI / ISO 9001

- CMMI vient en complément de l'ISO 9001:2008
- ISO 9001:2008 est un modèle généraliste :
 - touchant tous les processus de l'entreprise.
 - focalisé sur l'amélioration continue et la satisfaction du client.
- CMMI est focalisé sur l'amélioration continue des processus de production des entreprises d'intégration système et de développement logiciel.
- CMMI à vocation à accompagner les démarches d'industrialisation.
- Le niveau 2 du CMMI couvre une grande partie des exigences ISO 9001, même si certaines exigences de la norme se retrouvent qu'au niveau 3 du modèle CMMI.

L'ÉVALUATION CMMI : SCAMPI

- Pas de périodicité imposée.
- Une évaluation dure une à deux semaines.
- L'équipe d'évaluation est constituée :
 - d'un « Lead Appraiser » qui a été habilité par le SEI
 - de groupes d'évaluation dont les membres peuvent ou non appartenir à l'organisation évaluée
- L'évaluation s'appuie sur :
 - Une démarche standardisée : SCAMPI (« Standard CMMI Appraisal Methodology for Process Improvement »)
 - des preuves relatives à chacune des pratiques du modèle CMMI correspondant au périmètre de l'évaluation, collectées préalablement par l'organisation sur un échantillon représentatif de projets.
 - des interviews complémentaires destinées à valider la représentativité de l'échantillon de projet.

LA NORME ISO 9001

MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Organisation internationale de normalisation :

- La norme ISO 9001 fait partie de la série des normes ISO 9000, relatives aux systèmes de gestion de la qualité, elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- En tant que liste d'exigences, elle sert de base à la certification de conformité de l'organisme.
- Les autres normes de la série 9000 : vocabulaire (ISO 9000), lignes directrices (ISO 9004)... ne contenant pas d'exigences, ne peuvent servir de base à la certification.



7 PRINCIPES

- **Orientation client**

Les organismes dépendent de leurs clients, il convient donc qu'ils en comprennent les besoins présents et futurs, qu'ils satisfassent leurs exigences et qu'ils s'efforcent d'aller au-devant de leurs attentes.

- **Leadership**

Les dirigeants établissent la finalité et les orientations de l'organisme. Il convient qu'ils créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'organisme.

- **Implication du personnel**

Les personnes à tous niveaux sont l'essence même d'un organisme et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'organisme.

- **Approche processus**

Un résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

- **Management par approche système**

Identifier, comprendre et gérer des processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficience de l'organisme à atteindre ses objectifs

- **Amélioration continue**

Il convient que l'amélioration continue de la performance globale d'un organisme soit un objectif permanent de l'organisme

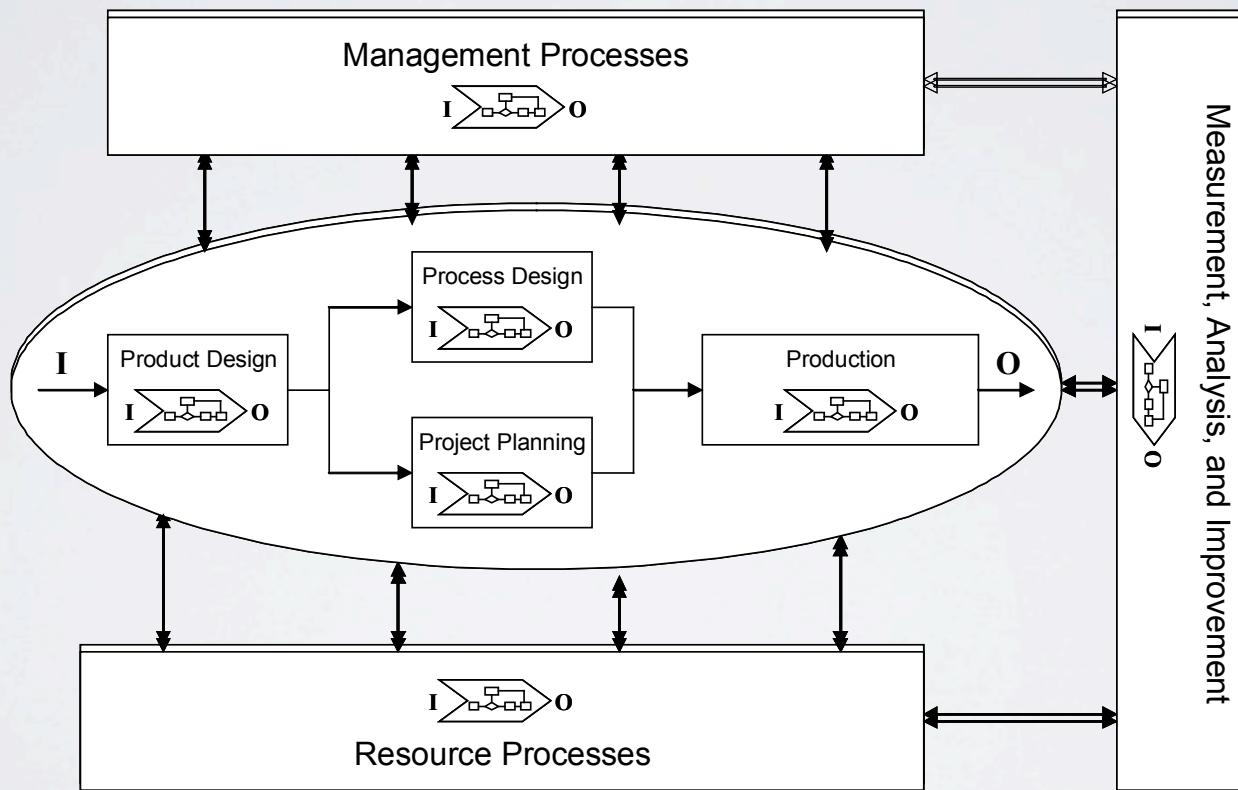
- **Approche factuelle pour la prise de décision**

Les décisions efficaces se fondent sur l'analyse de données et d'informations.

4 DOMAINES D'EXIGENCES

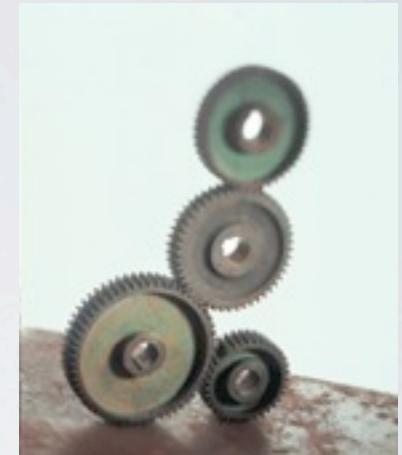
- Responsabilité de la direction :
exigences d'actes de la part de la direction en tant que premier acteur et permanent de la démarche.
- Système qualité :
exigences administratives permettant la sauvegarde des acquis. Exigence de prise en compte de la notion de système.
- Processus :
exigences relatives à l'identification et à la gestion des processus contribuant à la satisfaction des parties intéressées.
- Amélioration continue (Plan-Do-Check-Act) :
exigences de mesure et enregistrement de la performance à tous les niveaux utiles ainsi que d'engagement d'actions de progrès efficaces.

EXEMPLE DE D'ORGANISATION ISO



POURQUOI METTRE EN ŒUVRE ISO 9001 ?

- Démontrer l'aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences du client et aux exigences réglementaires applicables.
- Accroître la satisfaction des clients par l'application efficace du système, et en particulier, mettre en œuvre un processus d'amélioration continue



AUTRES NORMES

- ISO 26000 : RSE
Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique
- ISO 14000 : Management environnemental
Outils pratiques aux entreprises et organisations qui souhaitent identifier et maîtriser leur impact sur l'environnement, et constamment améliorer leur performance environnementale

INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

INITIATION À ITIL

- Présentation de l'ITSM
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

ITIL?

- Collection de livres, édités par l'Office Britannique du commerce, constituant un code des **meilleures pratiques** pour la fourniture de service informatique
- Les livres de l'ITIL présentent ce qu'il faut faire et non comment il faut faire !
- Le référentiel de gestion de services informatiques rendus sur la base d'une infrastructure informatique et de télécommunications, en suivant les recommandations ITIL, est connu sous le nom de ITSM (IT Service Management).
- L'ITSM est normalisé au niveau international dans la norme ISO/CEI 20000 (ISO 9001:2000 dédiée à la gestion des services informatiques). La nouvelle version 3 a été publiée fin mai 2007. La nouvelle bibliothèque est constituée de 5 livres.

DE L'INFORMATION AU SI

- ITIL voit l'information comme devant fournir un avantage compétitif à un client
- Améliorer le potentiel des services, des aptitudes et des ressources
- Les services d'un fournisseur de services représentent le potentiel pour améliorer la performance des actifs clients
- Effectuer des investissements adaptés des niveaux de ressources appropriés
Paradoxe de Solow : « Vous pouvez voir l'ère informatique partout, sauf dans les statistiques de la productivité » (démenti depuis)
- Créer de la **VALEUR** pour le client



LES OBJECTIFS STRATÉGIQUE DU DS

- Alignement stratégique :
IT adaptée à l'entreprise (proposition la valeur ajoutée)
- Apport de valeur :
mettre en œuvre, s'assurer des bénéfices, optimiser les coups du SI
- Gestion des ressources :
optimiser les investissement et gérer les ressources
- Gestion des risques :
Connaitre, Évaluer, Niveau acceptable?, ramener à un niveau acceptable,
transférer le risque (Loi Sarbanes-Oxley)
- Mesure de la performance :
suivi et surveillance



LE SERVICE

- Moyen d'apporter de la valeur aux clients, en facilitant les objectifs que les clients veulent atteindre, sans avoir à gérer les coûts spécifiques ni les risques (ITIL 2007)
- Prestation immatérielle composable, manifestée de manière perceptible, et qui dans des conditions d'utilisation définies est source de valeur pour le consommateur et le fournisseur (AFNOR 2006)



• VALEUR = UTILITE & GARANTIE

- De l'imprimante au service d'impression

L'ITSM

- Objectif :
 - Aligner le SI sur le métier du client
 - Fournir du support
 - S'adapter au processus métiers
- 3 Principes :
 - Spécialisation & coordination : rendre les ressources disponibles via des services utiles et acceptables en termes de qualité, couts et risque pour le client
 - Client-Fournisseur

Encapsulation : proposer de la valeur *vs* de la technique
44

LE CYCLE DE VIE DES SERVICES



Strategy
Design
Transition
Operate
Improve

FONCTIONS & PROCESSUS

- Fonction (ex centre de services) :
 - Unité organisationnelle (silo)
 - Spécialisée dans un travail défini
 - Responsable des résultats
 - S'appuie sur des processus
- Processus (ex gestion des changements) :
 - Ensemble d'activité structuré pour atteindre un objectif
 - Mesurable
 - Produit des résultats spécifiques
 - Produit des résultats utiles aux clients
 - Répond à un événement spécifique

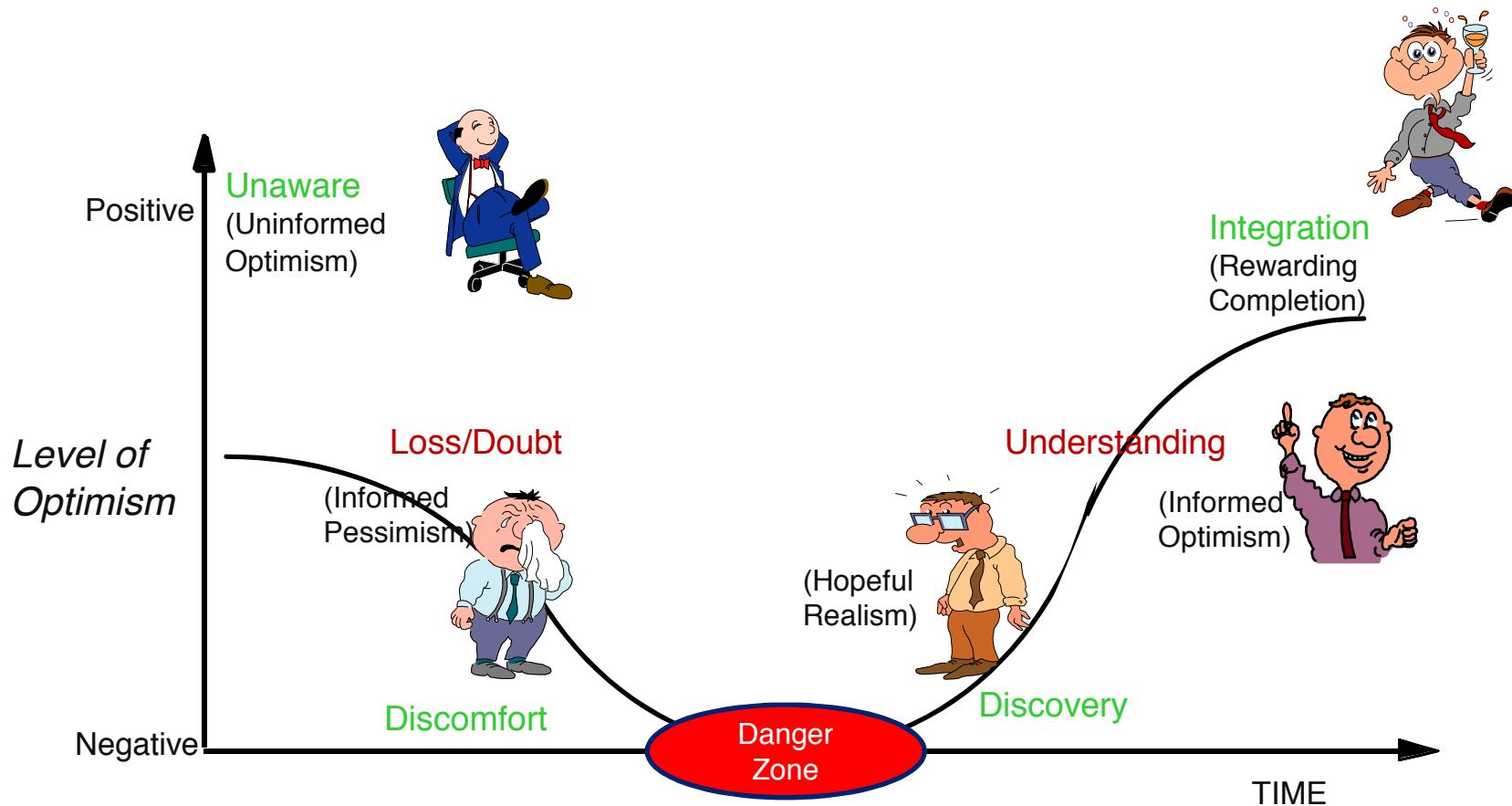
ROLES CLÉS

- = Ensemble de responsabilités définies
- Propriétaire du processus :
peut tout déléguer sauf le NOM & la DESCRIPTION du processus
- Gestionnaire de processus :
responsable de la coordination globale
- Client :
 - Acheteur du service
 - Définit et négocie les niveaux de services
- Utilisateur :
recourt de manière quotidienne au service informatique

LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL

- Resistance au changement
- Aversion au risque
- Cycle émotionnel du changement

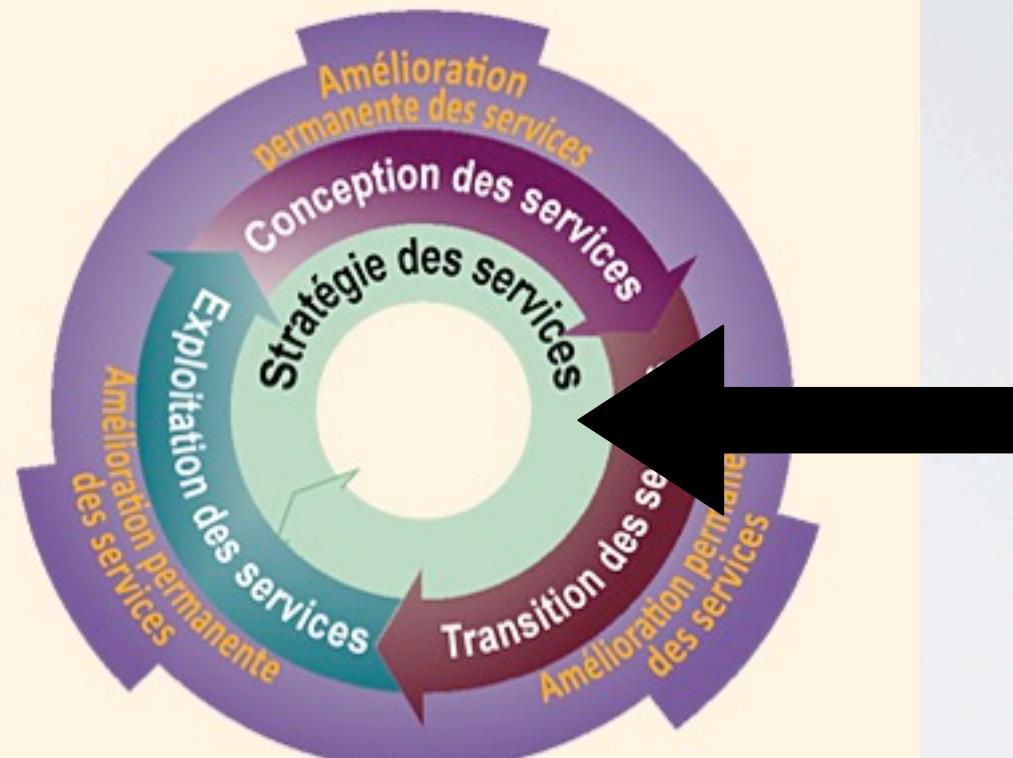
A QUOI ÇA SERT ? : COMPRENDRE CERTAINES RÉSISTANCES AU CHANGEMENT



INITIATION À ITIL

- Présentation de l'ITSM
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

STRATÉGIE DES SERVICES



OBJECTIF

- Quels type de services doit-on offrir et à qui ?
- Qui sont nos concurrent ?
- Comment pouvons-nous nous distinguer de nos concurrents ?
- Comment pouvons-nous justifier des investissements stratégique ?
- Comment allons-nous vraiment créer de la valeur pour nos clients ?
- Comment pouvons-nous allouer des ressources de manière efficiente dans un portefeuille de services ?
- Comment pouvons-nous recourir à la gestion financière pour garantir un aperçut et un contrôle de la création de valeur ?

PORTEFEUILLE OU PORTFOLIO

- Gérer par la stratégie !
 - = Catalogue de services
 - + Services retirés
 - + Services en cours de développement

LE FOURNISSEUR DE SERVICE SE DISTINGUE PAR

- Orientation marché :
 - Savoir où et comment entrer en concurrence
- Aptitude distinctive :
 - Créer des actifs distinctifs et profitables
- Anatomie de la performance :
 - Services mesurable et réaliste pour l'organisation
 - Actifs stratégiques qui nécessite un amélioration continue

4P DE LA STRATÉGIE

- Perspective : vision claire des objectifs
- Position : avoir une place bien définie
- Plan : façon dont l'organisation devrait se développer
- Pattern (modèle) : maintenir une cohérence dans les décisions

Exemple La City

COMPÉTITION & MARCHÉ

- Concurrents = qui tapent dans les même budgets (!= qui fait le même produit)
- Objectifs
 - Objectifs stratégiques ?
 - Opportunité de croissances ?
 - Priorité d'investissements ?
 - Créer des actifs stratégique
 - Identifier les concurrents
 - Les dépasser par des performances distinctives
 - Avoir un plan



CRÉATION DE VALEUR

- Comprendre les attentes
- Approche économique mais aussi sociale et psychologique
- Valeur perçue par le client
- Analyse du marché systématique et contextuelle, et non linéaire

Exemple de la planche à trous de 1cm

UTILITÉ & GARANTIE

- Utilité : adaptation au besoin
- Garantie : adaptation à l'utilisation
- La valeur se fait de + en + sur la garantie que sur l'utilité

Exemple KIA

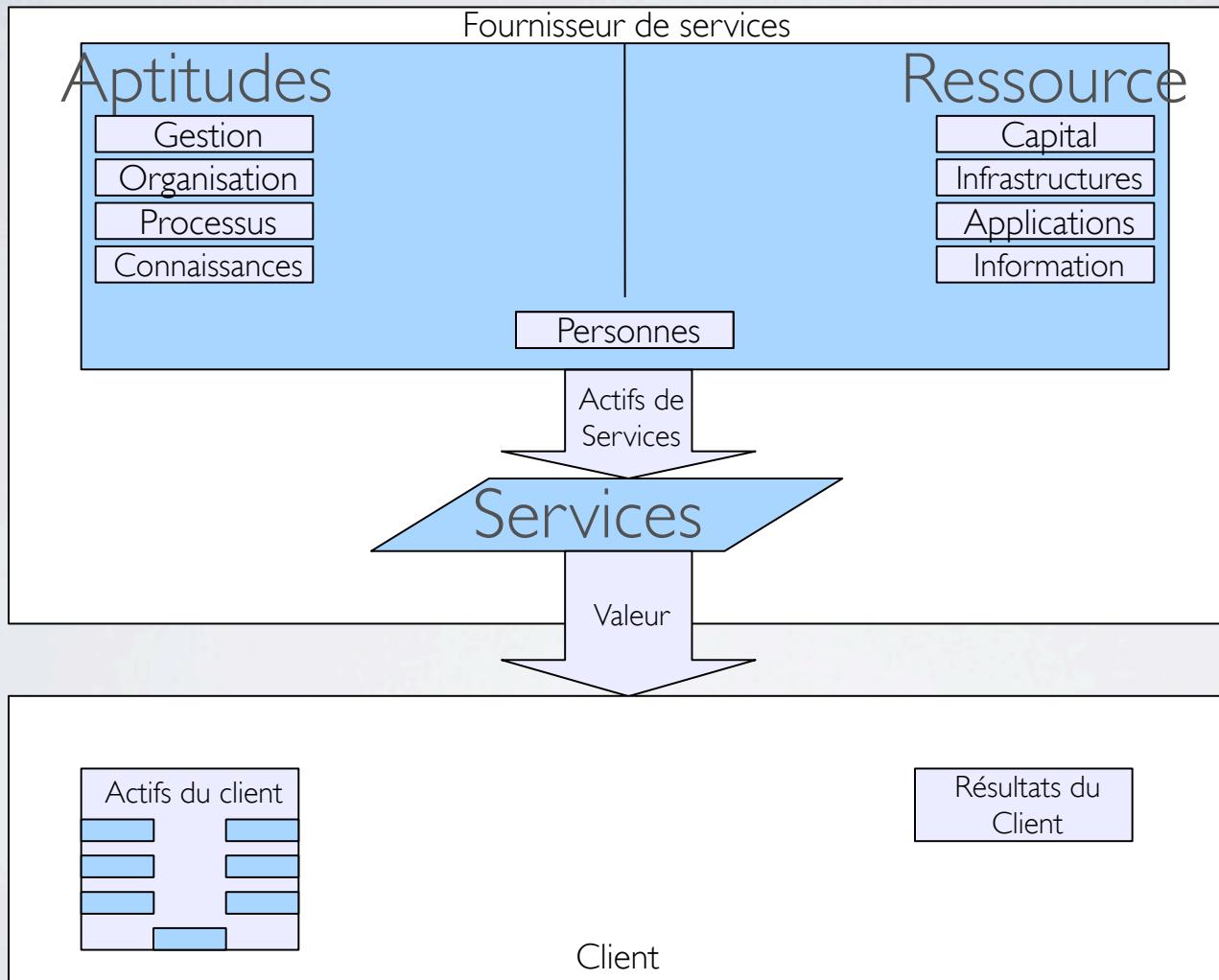


58

ACTIFS STRATÉGIQUES

- Organisation
- Processus
- Personnes
- Applications
- Infrastructures

RESSOURCES & APTITUDES



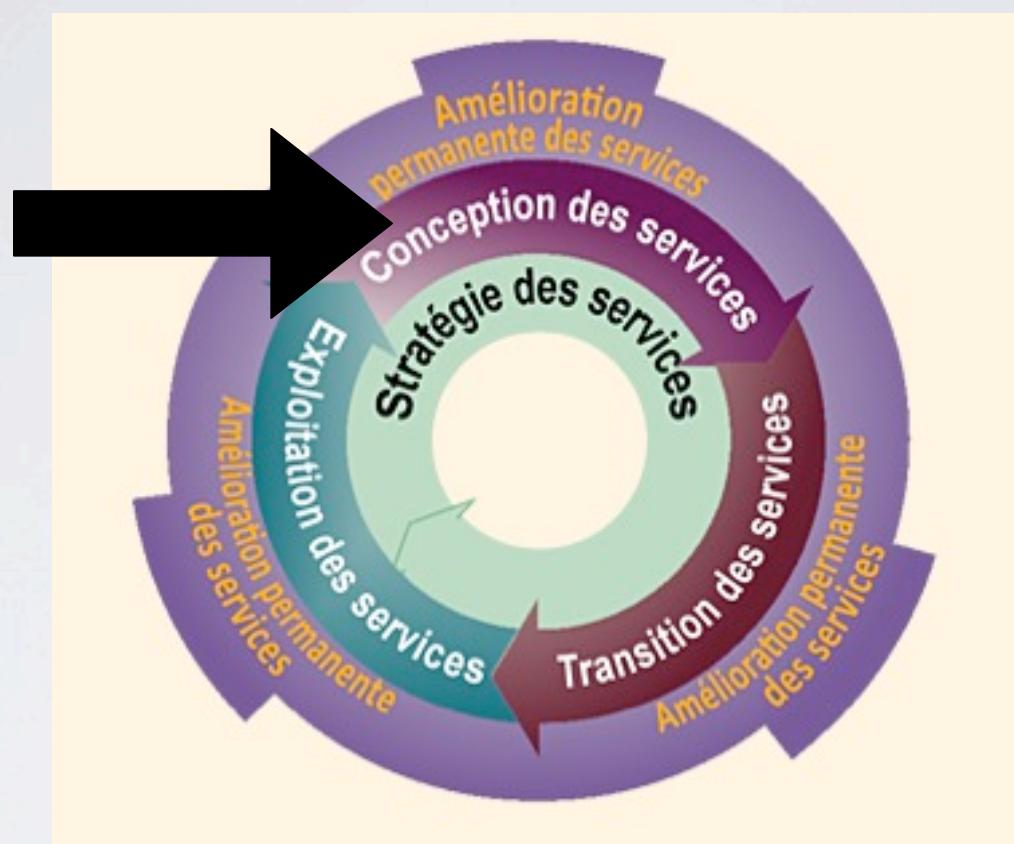
LES PROCESSUS DE LA STRATÉGIE

- Gestion du portefeuille des services
- Gestion financière
- Gestion de la demande
- Stratégie des services

INITIATION À ITIL

- Présentation de l'ITSM
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

CONCEPTION DES SERVICES



CONCEPTION DES SERVICES :

- Nouveaux ou modifiés
- Appropriés et innovants
- Alignés sur la définition des exigences présentes et à venir pour le métier
- Pour leur introduction dans un environnement de production

CONCEPTION D'UNE SOLUTION DE SERVICES

- Approche structurée de conception pour la production de nouveau services
 - Coût, fonctionnalité, qualité, délai
 - Définition d'un cadre et d'un modèle
- Processus itératif & incrémental pour satisfaire les souhaits & exigences du client

THÈMES À PRENDRE EN COMPTE

- Analyse des exigences business
- Révision des services & infra existants
- Conception des nouveaux services
- Inclure les critères d'acceptation dans la conception initiale
- Évaluer le coût des alternatives
- Frais & coûts convenus
- Évaluer les bénéfices pour le business
- Décider des solutions, résultats, objectifs (SLR)
- Garantir la gouvernance
- Garantir le fonctionnement par rapport aux exigences
- Accord de support pour la fourniture du service
- **Assembler « Package de conception de service » = output de la conception**

CONCEPTION DU PORTEFEUILLE DE SERVICES

- Système de gestion le plus critique !
- Décrit la fourniture du service
 - Valeur pour le client
 - Infos exhaustives & statut
- Le client ne voit que le CATALOGUE !
- Conçu à la CONCEPTION (R) mais géré par la STRATEGIE (A)

CONCEPTION DE L'ARCHITECTURE

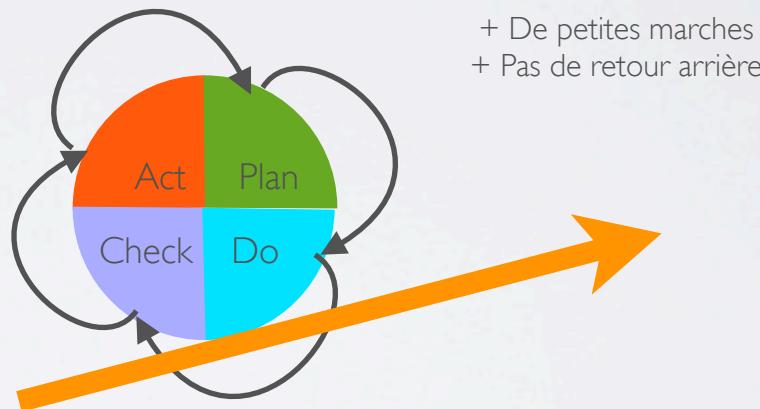
- CdC pour le développement et le déploiement de infra IT, des applications et des données
- Développement et maintenance des politiques IT, stratégies, architectures, conception, documents, plans d'amélioration des services IT à travers l'organisation
- S'assurer qu'elle :
 - Répond aux besoins
 - Respecte la politique générale → innovation / risques / coûts
 - Est conforme à la légalité du pays

CONCEPTION DE PROCESSUS

- On conçoit un processus pour pouvoir l'améliorer !

- Établir des normes & standards

- Lier résultats aux exigences qualité
 - Roue de Deming



- Processus = ensemble d'activités structurées pour accomplir un objectif spécifique

EFFICACE / EFFICIENT

- Objectif = 100

EFFICACE / EFFICIENT

- Objectif = 100
 - 100 → 100 : Efficace & Efficient
 - 100 → 80 : ni efficace ni efficient
 - 120 → 100 : Efficace mais pas efficient
 - 80 → 80 : Efficient mais pas efficace

CONCEPTION D'UN SYSTÈME DE MESURE

- Concevoir des métriques pour :
 - Progrès
 - Accomplissement → Oui / Non
 - Efficacité → atteinte de l'objectif
 - Efficience → rendement de l'objectif
- ITIL ne fait pas de sur-qualité !

INPUT & OUTPUT DU DESIGN

- Input :
 - L'ensemble des exigences métier
- Output :
 - Solution de services alignée sur les exigences métiers et les résultats documentés
 - Service Design Package transmis à la transition

LES 4P D'ITIL

- **Personnes :**

individus, savoir-faire, compétences impliqués dans la fourniture de service

- **Produits :**

technologie et système de gestion

- **Processus :**

processus, rôles & activités

- **Partenaires :**

vendeurs, constructeur et fournisseurs

SDP

- Définit tous les aspects d'un service et ses exigences pour chaque étape de son cycle de vie
- I SDP produit pour chaque nouveau service, changement majeur ou retrait de service IT
- Contient tout ce qu'il faut à l'équipe pour faire la mise en exploitation du service
- Conçu par le Design, utilisé par la Transition

MODÈLES DE SERVICE DESIGN

- Insourcing
- Outsourcing
- Co sourcing
- Multi sourcing
- BPO : Business Process Outsourcing
- ASP : Application Service Provision
- KPO : Knowledge Process Outsourcing

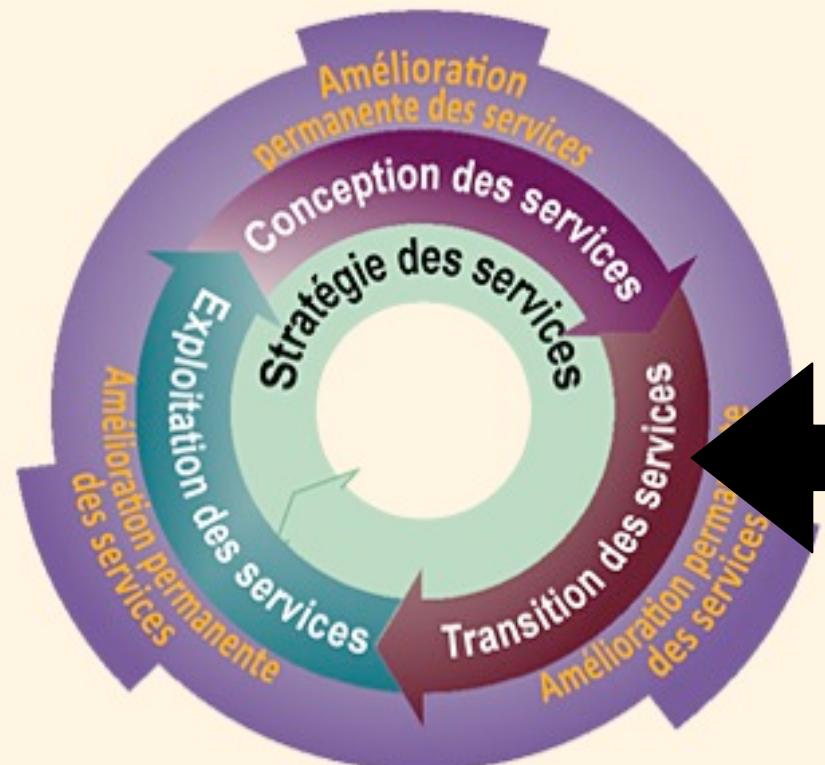
LES PROCESSUS DU DESIGN

- Gestion du catalogue de service
- Gestion des niveaux de services (SLA)
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Continuité de services
- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des fournisseurs

INITIATION À ITIL

- Présentation de l'ITSM
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

TRANSITION DES SERVICES



OBJECTIFS

- Mettre en place les services exigés par le métiers aux opérationnel
 - Soutenir le processus de changement du business
 - Réduire les variations de performance et les erreurs connues du service nouveau ou modifié
 - Garantir que le service satisfait les exigences des spécifications du service
- Cela comprend :
 - Moyens nécessaires pour effectuer, planifier et gérer le service
 - Garantir le minimum d'impacts sur les services déjà en production
 - Améliorer la satisfaction client
 - Stimuler l'utilisation correcte du service

INPUT & OUTPUT DE LA TRANSITION

- Input :
 - SDP
- Output :
 - Transmission aux opérationnels de toutes les infos nécessaire pour l'exploitation et le support du service

CONCEPTS

- Définir & documenter les politiques pour la transition des services
- Toujours mettre en œuvre TOUS les changement via la transition
- Utiliser les référentiels et les standards → re-use de l'existant
- Sans perturber le client !

SAGESSE ...

SAGESSE ...

- Donnée : 39

SAGESSE ...

- Donnée : 39
- Information : 39°C

SAGESSE ...

- Donnée : 39
- Information : 39°C
- Connaissance : 39°C est une t° élevée pour le corps humain

SAGESSE ...

- Donnée : 39
- Information : 39°C
- Connaissance : 39°C est une t° élevé pour le corps humain
- Sagesse : donner de l'aspirine pour faire baisser la température

SAGESSE ...

- Donnée : 39
- Information : 39°C
- Connaissance : 39°C est une t° élevé pour le corps humain
- Sagesse : donner de l'aspirine pour faire baisser la température
- + c'est raffiné, + c'est cher

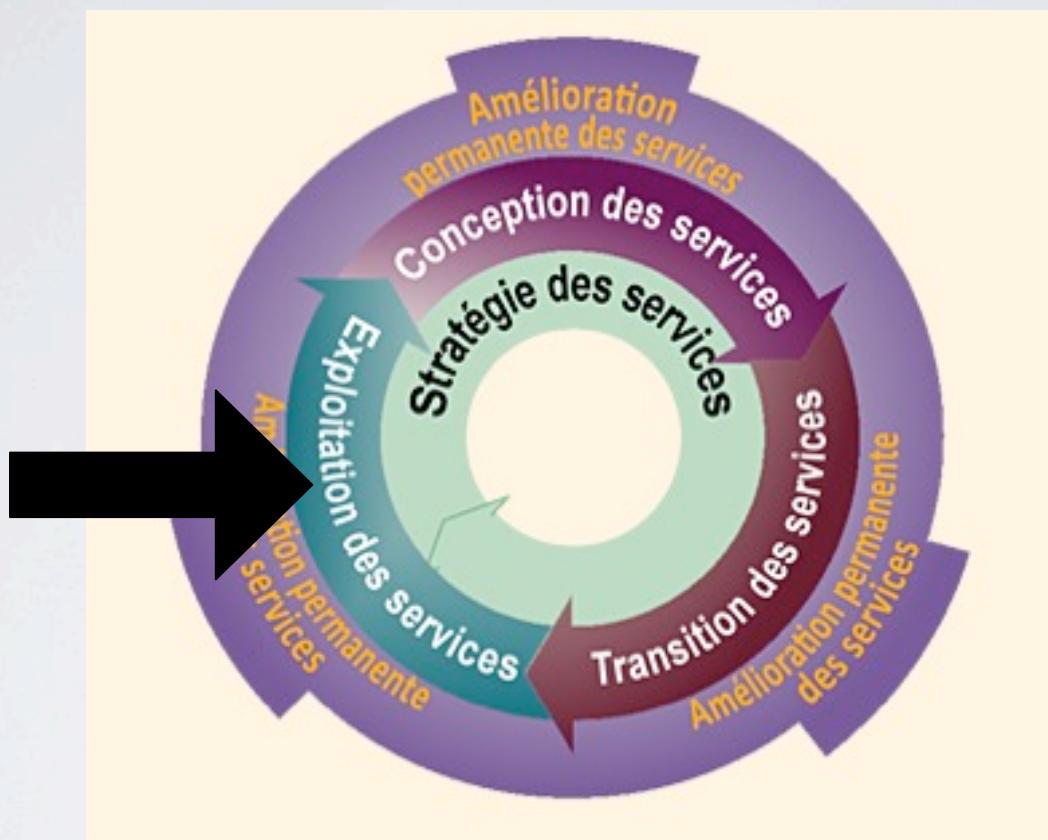
PROCESSUS DE LA TRANSITION

- Gestion du changement
- Gestion des actifs de services et des configuration
- Gestion des connaissances
- Validation et tests des services
- Gestion des déploiements et MEP
- Évaluation

INITIATION À ITIL

- Présentation de l'ITSM
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

EXPLOITATION DES SERVICES



OBJECTIFS

- Fournir les niveaux de services aux utilisateurs et aux clients (SLA)
- Gestion des applications, de la technologie et de l'infrastructure
- Optimisation des performances

SERVICE DESK

- Single Point Of Contact
- Unité fonctionnelle
- Enregistre et gère les incidents
- Interface pour tous les processus de l'exploitation des services
 - restaurer le niveau de service normal aussi vite que possible

STRUCTURE DU SD

- Local
- Centralisé
- Virtuel
- 24H/24 7j/7 « Follow the sun »

ÉVÈNEMENTS

- Toute occurrence détectable ou discernable
- DéTECTé par un capteur
- Pas d'incidence mais peut servir à faire des stats pour être proactif

ALERTE

- Évènement qui engendre une action
- On cherche à prévenir l'exception
- On respecte encore les SLA / OLA mais si on ne fait rien ...

INCIDENT

- Interruption ou dégradation d'un service → On ne respecte plus les SLA / OLA
- Exemples
 - Un serveur est down
 - Les temps de réponses d'une transaction sur le réseau dépasse 15 sec.
 - Une partie du réseau ne répond plus
- Restaurer le plus rapidement en minimisant les impacts pour le métier

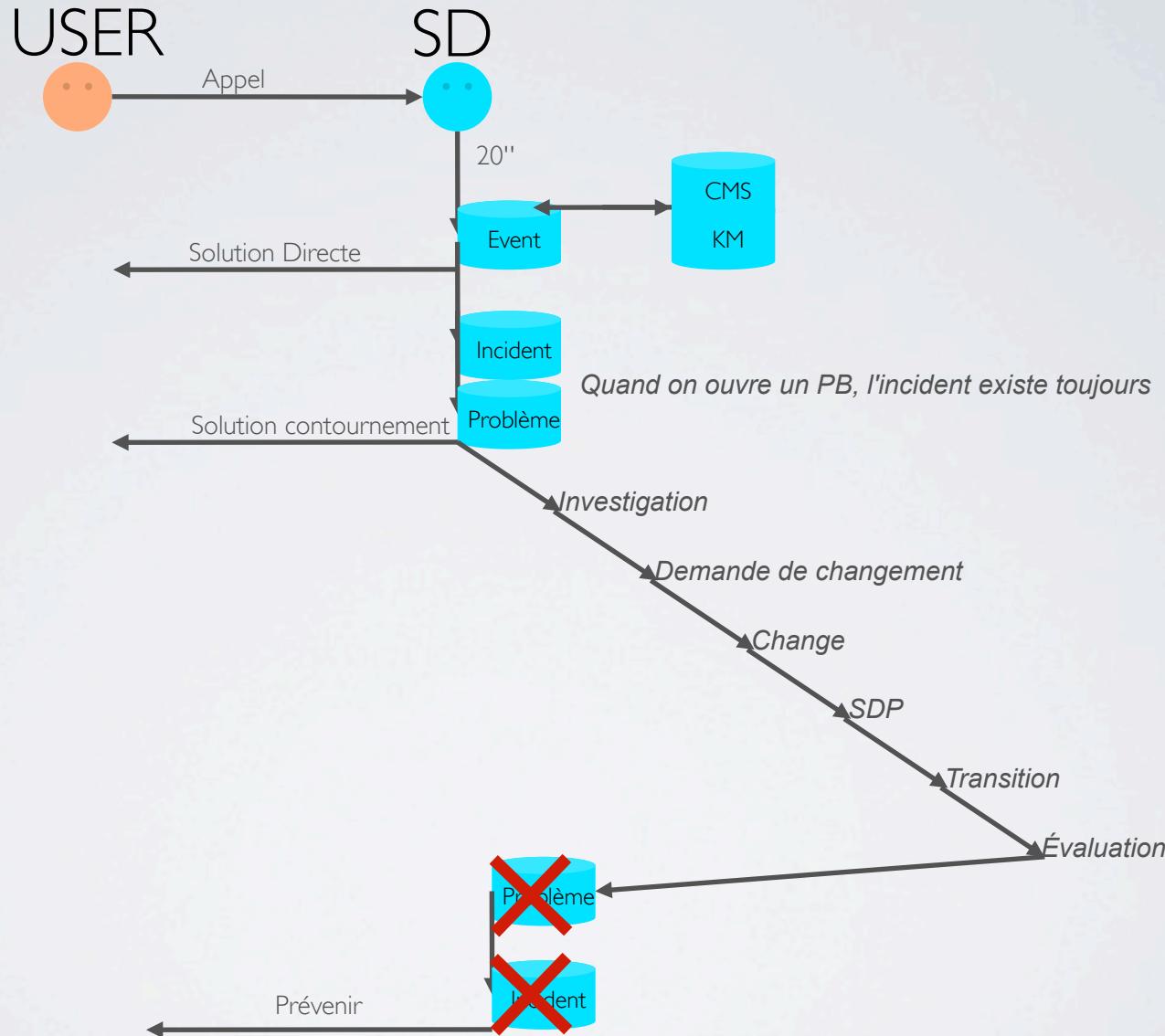
REQUÊTES

- Demande de service
 - Appel au Service Desk qui n'est pas un incident
 - Ajout d'utilisateur
 - Changement de mot de passe
 - Changement de toner
 - Maj de documentation
- doit être procéduré pour être opéré par le SD

PROBLÈME

- Cause inconnue d'un ou plusieurs incidents
- De la solution de contournement à la solution pérenne
- Gestion réactive & pro active

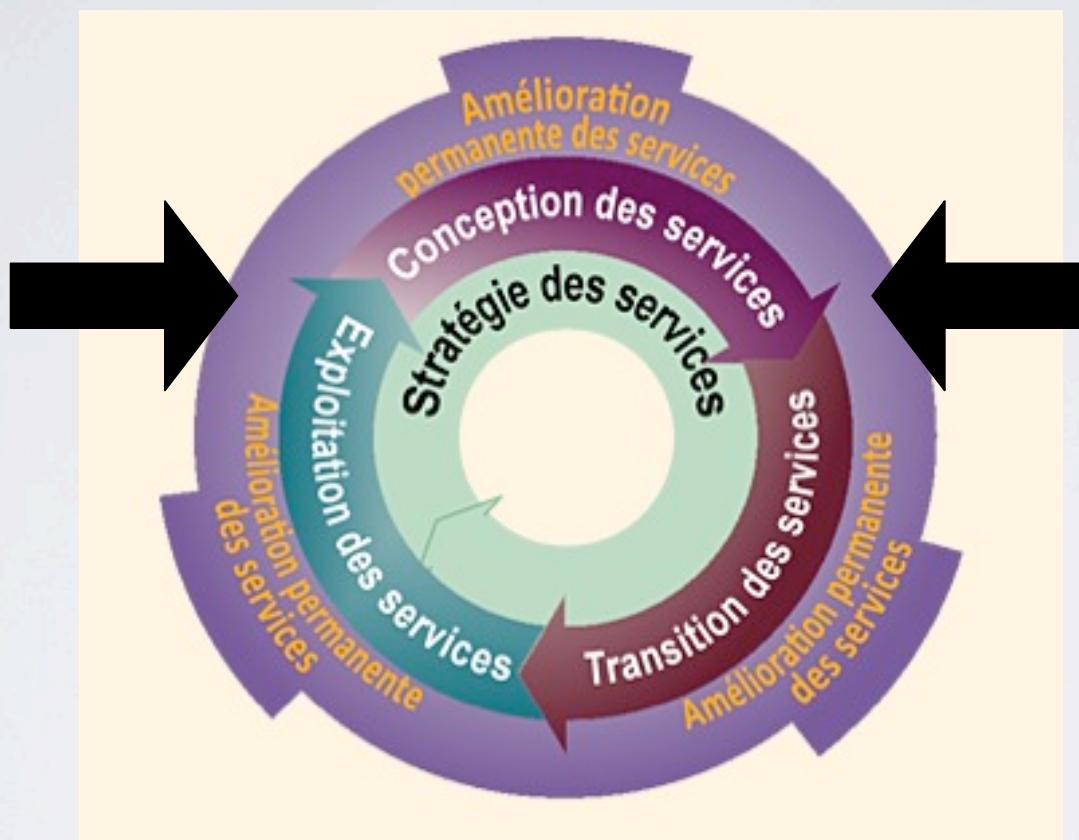
GESTION DES PROBLÈMES



INITIATION À ITIL

- Présentation de l'ITSM
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

EXPLOITATION DES SERVICES



OBJECTIFS

- Alignement permanent des besoins
- Améliorer l'efficacité et l'efficience des services IT
- Mesure & Analyse
 - Conformité processus
 - Qualité
 - Performance
 - Valeur business

CONCEPTS

- La normalité c'est le changement
- Le changement c'est tout le temps !
- Deming : PDCA

7 ÉTAPES

- Que doit-on mesurer ?
- Que peut-on mesurer ?
- Collecter les données
- Traiter les données
- Analyser les données (que les bonnes !)
- Présenter & utiliser les infos
- Mettre en œuvre des actions correctives

MESURE

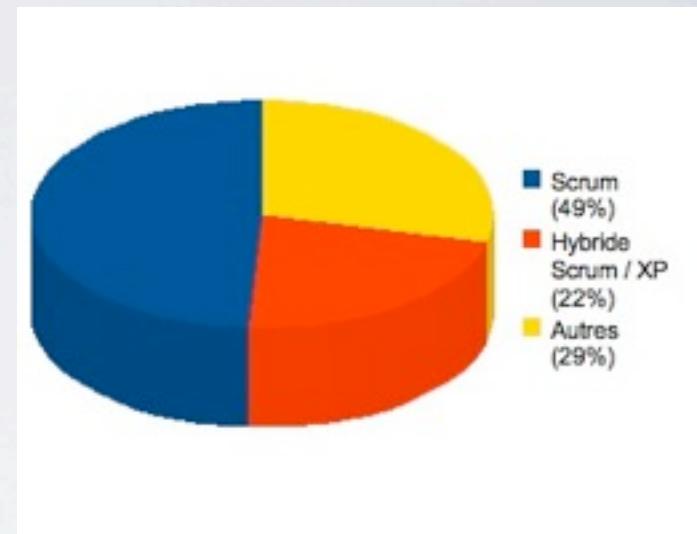
- Métrique technologique : performance & disponibilité
- Métrique de processus : KPI
- Métrique de service (priorité 1) : résultat du service final

LES MÉTHODES AGILE

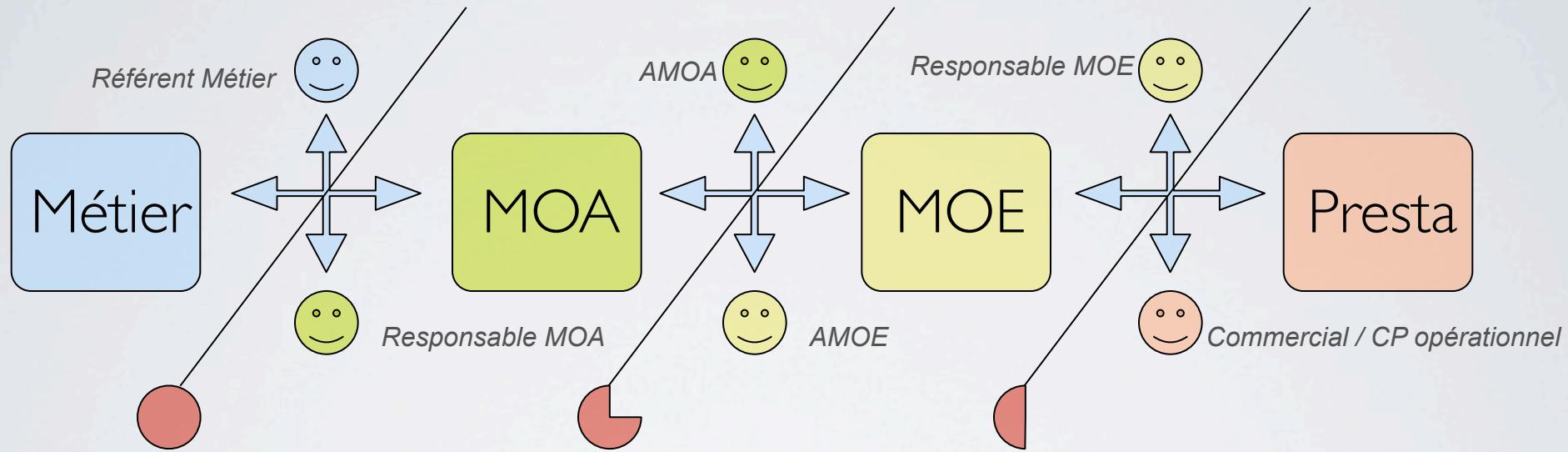
Obtenir un produit focalisé sur la satisfaction du client
plutôt qu'un produit focalisé sur des engagements
contractuels.

DES MÉTHODES

- **Scrum**
- **Extreme programming (XP)**
- **Rapid Application Development (RAD)**
- Adaptive software development (ASD)
- Crystal clear



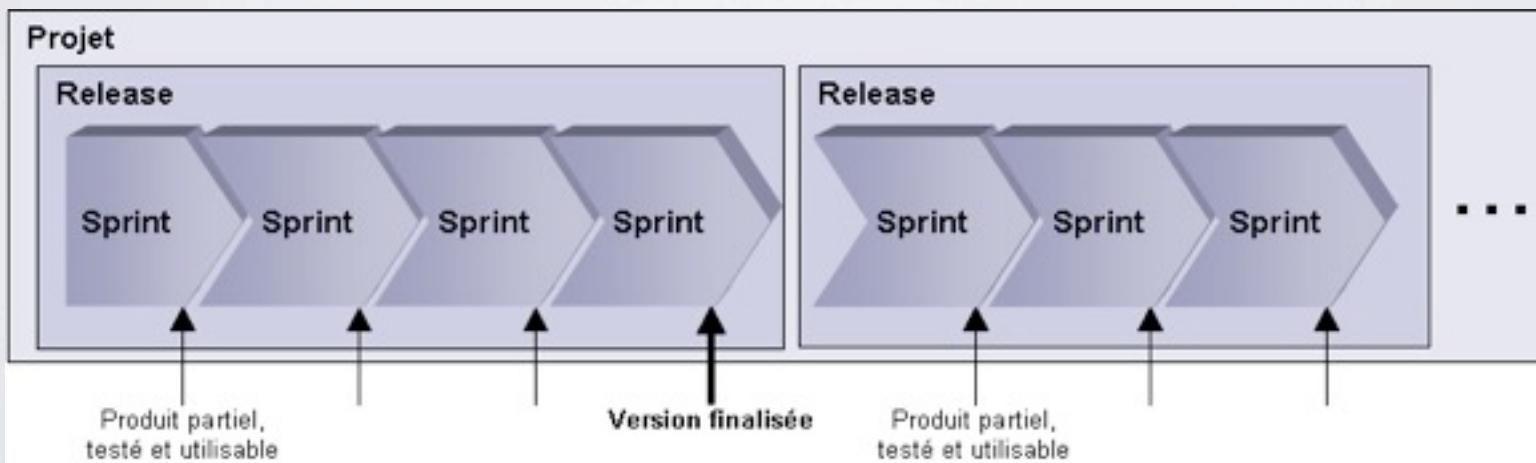
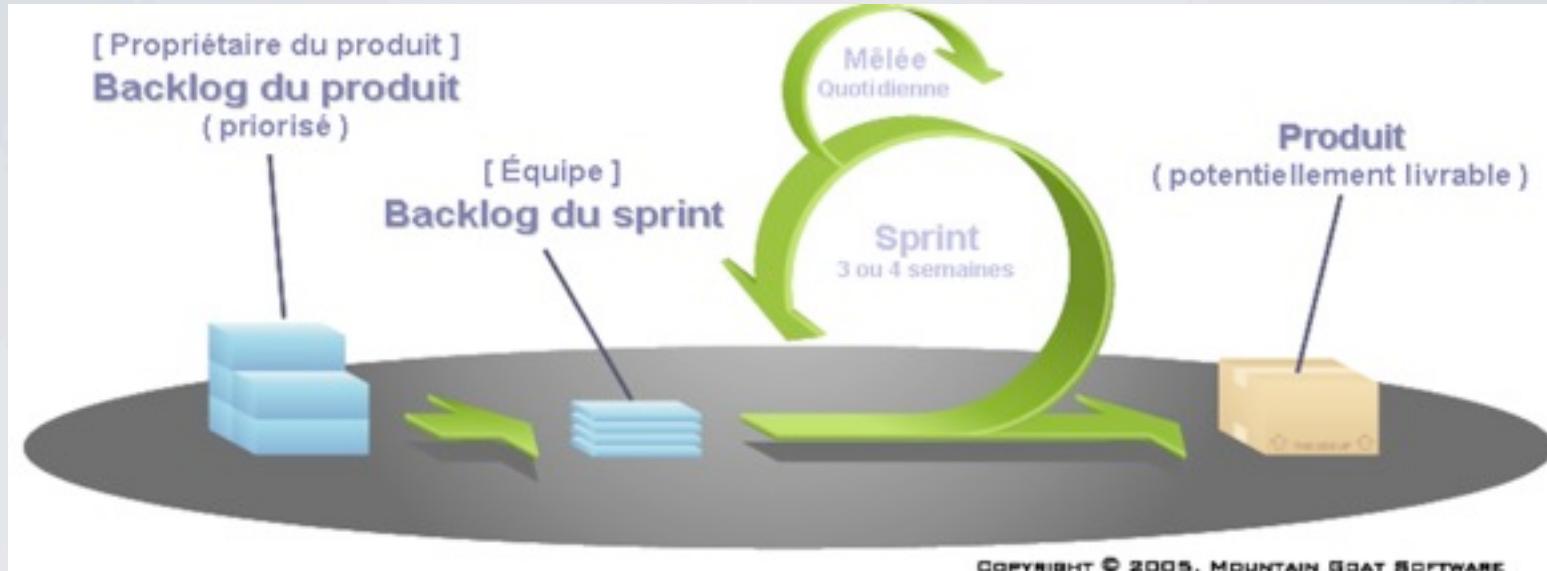
ENJEUX



4 VALEURS FONDAMENTALES

- Équipe
= Personnes et interaction plutôt que processus et outils
- Application
= Logiciel fonctionnel plutôt que documentation complète
- Collaboration
= Collaboration avec le client VS négociation de contrat
- Acceptation du changement
= Réagir au changement plutôt que suivre un plan

SCRUM



LA CERTIFICATION

Scrum Master (facilitateur - opérationnel)

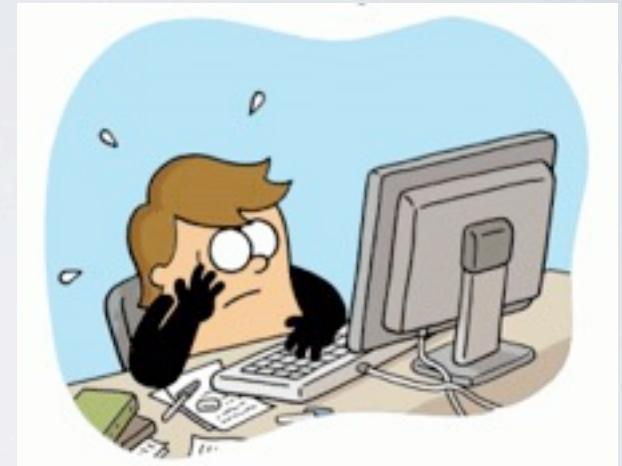
ou

Scrum Product Owner (directeur de produit - client)

- Certification de personne
- 2 jours de formation

LES INQUIÉTUDES

- Les modes de facturation
- Mesurer les engagements
- Taille critique de projet



AGILITE = VITESSE + CAPITALISATION

- AGILE n'est pas une méthode « à l'arrache »
- La modélisation au centre du projet?
Pour se concentrer sur besoin la technique, les tests et la documentation doivent être générés