

Méthodologie ITIL

Notes par Benjamin Poncet, Cours de Jean-Marc Chevereau

18 mars 2018

Disclaimer

Ce sont des notes de cours imparfaites qui n'ont absolument rien d'officiel. Le professeur n'a eu strictement aucune implication dans la création de ce fichier. Il n'engage personne et en particulier ni le professeur ni les étudiants qui l'ont écrit.

C'est juste des élèves quelconques qui font de leur mieux pour suivre en cours et vous partager leurs notes pour vous aider dans vos révisions.

Sur ce, bon travail :).

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	Enjeux	1
1.2	Exemples	2
1.2.1	Hôtels	2
1.2.2	Voitures	2
1.2.3	Banques	2
1.2.4	General Electric	2
1.2.5	SMACS	2
2	Devoteam	2
3	Définitions	2
3.1	Service	2
3.2	Processus	3
3.3	ServiceNow	3
4	Request Fulfillment	3
4.1	TCO : Total Cost of Ownership	3
4.2	Objectives	3
4.3	Concepts	3

1 Introduction

1.1 Enjeux

Quel est le budget informatique d'une entreprise du CAC40 ?

Entre 1 et 3 milliards.

Combien d'applications chez France Télécom/Orange ? Entre 20 000 et 25 000.

Entre 3 000 et 5 000 incidents par jour dans un grand système d'information et résolution en 20 min en moyenne. Gagner 1 min représente 500 k€.

Il est donc important d'uniformiser les pratiques.

La moitié du temps est passé à faire des relances et à perdre du temps.

1.2 Exemples

1.2.1 Hôtels

Accor Hôtels

1967, Premier en France, 4 100 Hôtels, 95 pays, 240 000 employés.

Chiffre d'affaire : 6 milliards.

Capitalisation : 12 milliards.

Airbnb

2008, 3 millions de maisons, 192 pays, 2 000 employés., 65 000 villes.

Chiffre d'affaire : 2,8 milliards.

Capitalisation : 31 milliards.

1.2.2 Voitures

Tesla	Ford
2003	1903
100 000 voitures/an	6,8 millions de voitures/an
Chiffre d'affaire : 7 milliards.	Chiffre d'affaire : 141 milliards.
Capitalisation : 57 milliards.	Capitalisation : 49 milliards.

1.2.3 Banques

Révolution avec la fin des agences, etc.

Changement de banques plus fréquents et faciles.

Révolut : Changements de monnaie moins chers, avec application smartphone. Zéro frais quand on change.

Carte mastercard liée à compte avec 3 monnaies (Euros, livres, dollars). Créé par Polonais.

1.2.4 General Electric

“If you go to bed as an industrial company, you’re going to make up as a software company”

1.2.5 SMACS

SMACS (Social Media Analytics Cloud Security) +15-20% sur 5 ans.

2 Devoteam

Propagande.

3 Définitions

3.1 Service

Définition : A means of delivering value to customers by facilitating the outcomes they want to achieve without the ownership of specific costs and risks.

Création de valeur (The basis of differentiation in the marketplace) = Warranty (measured in terms of the levels of availability, capacity, continuity and security) + Utility “What the customer gets” (Measured on the basis of the number of key “outcomes supported” and “constraints solved”).

Costs and risks are still there, and managed by the service provider

3.2 Processus

A set of coordinated activities combining and implementing resources and capabilities in order to produce an outcome, which, directly or indirectly, creates value for an external customer or stakeholder.

GROS TROU

3.3 ServiceNow

Grosse entreprise d'ITIL.

4 Request Fulfillment

Il y a des requêtes standard, auxquelles j'ai toujours droit. Elles vont dépendre de son entreprise et de son poste.

Les PCs sont renouvelés tous les 4-5 ans en général. Ils sont amortis sur 3 ans (norme comptable). Au bout de ces 3 ans, la valeur comptable de ces ordinateurs est de 0.

4.1 TCO : Total Cost of Ownership

Windows (ou pas), Antivirus, Écran, support, etc.

On calcule le coût total.

On a envie de prendre du matériel fiable, etc.

Rapport TCO / Prix d'achat : 3 (en général).

4.2 Objectives

Fournir un canal pour gérer les requêtes standard pour lesquelles une réponse pré-définie existe.

Fournir de l'information aux utilisateurs et aux clients sur la disponibilité des services et de la procédure pour les obtenir.

Organiser la réponse aux requêtes. Ex : Organiser le travail pour l'arrivée d'une nouvelle personne dans l'entreprise.

Avoir les informations générales sur la gestion de l'information, plaintes et demandes.

4.3 Concepts

Service Request

A request from a user for information or advice, or for a standard change (password reset, provide standard IT service to a new user...)

Request Model

A model of request which typically includes some form of pre-approval by change management

Not the oversight of SR(s) resides with the service desk