

# ITIL – AUDIT

## Etude de cas

Cette étude de cas a pour objectif d'illustrer l'utilisation de l'ensemble des processus ITIL au travers d'un projet de refonte du système d'information d'une entreprise.

### Présentation de l'entreprise :

Il y a 20 ans, la société Tartempion était une PME performante d'une trentaine de personnes sous la responsabilité d'un président 'centralisateur' avec une organisation de type familiale. Le charisme, l'expertise et l'excellente gestion financière ('en bonne ménagère') de ce PDG ont contribué à la forte croissance de l'entreprise.

Durant toutes ces années, la société Tartempion a enregistré une forte croissance (augmentation considérable des parts de marchés grâce à plusieurs fusions et acquisitions).

Elle a atteint aujourd'hui sa taille critique avec environ 800 personnes en Europe et doit digérer le départ en retraite de son PDG ainsi que le dernier rachat de l'un de ses concurrents.

Il a été décidé de centraliser l'ensemble des directions dont la direction informatique sur le site d'origine Lille. L'entreprise est donc dans une phase de réorganisation profonde et surtout obligatoire sous peine d'un effondrement de structure sous son propre poids.

### La DSI de la société Tartempion :

La DSI a suivi le mode de fonctionnement de la société Elle est passée de quatre à trente personnes en prise directe avec le directeur informatique aussi centralisateur que le PDG. Trop occupé à absorber la croissance de la société tout en essayant de maintenir un système d'information en bon état de marche, le DSI n'a jamais pris le temps de revoir son organisation interne.

Un audit informatique interne rend compte d'une hétérogénéité à tous les niveaux :

#### a) Hétérogénéité importante de l'infrastructure matérielle :

Différents serveurs, différents OS (système d'exploitation Windows 2000, AIX, VMS avec différentes versions), différents SGBD/R (Système de Gestion de Base de Données relationnel Informix, Oracle, SQL Server avec différentes versions).

#### b) Hétérogénéité importante du patrimoine applicatif :

Le système d'information est composé de plusieurs applications développées dans différents langages (Cobol, Visual Basic, C, J2EE) .

#### c) Hétérogénéité importante des collaborateurs du service informatique :

Il existe d'importantes différences d'âges mais aussi de compétences. La motivation et l'orientation vers le client ne sont pas toujours au rendez-vous.

Cet audit informatique rend compte aussi d'une situation inquiétante sur le plan de la pérennité de l'entreprise :

- Une méconnaissance du parc de ses actifs (matériel, licences, contrats de maintenance,...)
- Pas de suivi des appels des utilisateurs.
- Pas de procédures mises en place au sein d'un service informatique.
- Mauvaise évaluation des coûts et budgétisation incomplète.
- De nombreux salariés et cadres approchent de la retraite (risque important de perte de connaissances).
- Mauvaise image de l'informatique avec perte de confiance de la part des directions métiers (L'informatique n'est jamais associée aux résultats de l'entreprise et ne se donne pas les moyens de se faire respecter). Donc un niveau de maturité bas sur la connaissance des bonnes pratiques ITIL.

A cette situation catastrophique s'ajoute une nouvelle demande de la part du nouveau PDG avec la mise en œuvre d'un ERP (en anglais Enterprise Resource Planning, aussi appelé Progiciels de Gestion Intégrés) à savoir des applications (paramétrables) gérant l'ensemble des activités d'une entreprise autour d'un même système d'information.

Ce projet stratégique de mise en œuvre d'un ERP est une réelle opportunité afin que la DSI puisse retrouver une qualité de service et la confiance des directions métiers (Le passage obligatoire d'une activité 'artisanale' vers son industrialisation).

Votre mission, si vous l'acceptez, consiste dans un premier temps à préparer un audit au sein de cette entreprise afin d'en évaluer la maturité vis à vis du référentiel ITIL.

Il faudra alors préparer un questionnaire pour chaque processus soit de l'ITIL Service Delivery ou alors de l'ITIL Service Support avec bien évidemment sa fonction service desk.

Une dizaine de questions qui vous semblent les plus pertinentes pour chacun des processus permettront d'évaluer rapidement la situation de l'entreprise. La valeur de cet exercice d'évaluation rapide doit permettre d'identifier les priorités et de lancer les initiatives pour donner à l'organisation informatique la capacité de répondre aux futures exigences de l'entreprise.

Dans un second temps, vous devrez proposer un changement d'organisation au sein de l'équipe informatique au travers d'un nouvel organigramme (idéal) avec une répartition des processus ITIL entre les responsables des différents services informatiques (identifiés).

**Bon courage ...**