



ITIL

**Ou comment optimiser la fourniture
des services informatiques**

Les attentes Clients

Le client perçoit la qualité globale d'un service par rapport à un besoin métier (une application); les composantes techniques du service ne l'intéressent pas,

❑ La qualité du service se mesure sur des critères de :

- Disponibilité,
- Performance,
- Sécurité,
- Support (Assistance, dépannage, services annexes),
- Coût.

Les origines de la méthode ITIL

- ITIL : Information Technology Infrastructure Library
- Méthodologie de gestion des services informatiques développée au Royaume-Uni sous l'impulsion de l'Office of Government Commerce (OGC) vers 1988,
- ITIL est une méthode ouverte et publique, gérée par des organismes indépendants (OGC, EXIN) et par un user group (itSMF),
- ITIL représente aujourd'hui l'approche la plus complète et la plus structurée disponible sur le marché,
- **ITIL est un référentiel des « best practices » dans le domaine de la fourniture de services de production informatique.**

Régis LE GOFF est Consultant ITIL et Inspecteur d'examen

Définition

ITIL représente tout ce dont les **process** **nécessitent pour** s'implémenter et se réaliser dans **l'organisation de** gestion et opérationnelle de **l'infrastructure IT** afin de produire **un service optimal** au Client, et ceci **à des coûts justifiables.**

Pourquoi ITIL : Constats

- Coûts de service non mesurés,
- Coûts de support élevés,
- Changements intempestifs ou sources d'erreurs
- Pas ou peu d'ententes sur les niveaux de service (SLA),
- Composants non clairement identifiés,
- Investissements difficilement justifiables,
- Pas ou peu de mesures d'amélioration,
- Du temps « Best effort » continu.

Pourquoi ITIL : Un standard

- Avéré dans la pratique,
- Focalisation sur les bénéfices pour le Client,
- Souplesse : non normatif, en constant développement,
- Pragmatique : ancré dans l'action,
- Adapté : convient à toutes les tailles de structure,
- Référentiel : client/fournisseurs,
- Approche Qualité dans le contexte d'une amélioration continue,
- Réduction des coûts,
- Évite de « réinventer la roue »,
- Approche la plus complète et la plus structurée disponible sur le marché,
- Standard « de facto ».

Les objectifs de l'ITIL

- ❑ **Réconcilier les métiers de l'entreprise avec la prestation fournie par**
 - l'informatique : se placer dans une logique service,
- ❑ **Organiser les services informatiques**
 - En structurant les processus de gestion informatique,
 - En facilitant le dialogue clients/fournisseurs (internes & externes),
 - En faisant gagner du temps par l'utilisation de processus déjà éprouvés ailleurs (pays, organisations, entreprises, ...),
- ❑ **Savoir gérer de manière récurrente et efficace les services informatiques par une mesure de la qualité de service sur :**
 - La fréquence d'indisponibilité,
 - La durée d'indisponibilité,
 - Son impact au niveau des utilisateurs.

Évolution de la culture

Organisation Utilisateurs

Tourné vers l'intérieur
Centré sur les technologies
« Faire son possible »
Spécifique, interne
Réactif
Cloisonnement des compétences
Exploitation

Organisation Clients

Orienté vers l'extérieur
Centré sur les processus
Contrat, résultats
Standard, externalisation
Proactif
Support de « bout en bout »
Gestion des services



Application

- ❑ La mise en œuvre des différents modules peut être consécutive ou simultanée,
- ❑ Chaque module décrit un domaine ou un processus selon une approche objet,
- ❑ L'expérience montre une priorité pour deux domaines :
 - L'assistance aux utilisateurs,
 - Le pilotage des systèmes,

Mais traiter un symptôme ne signifie pas éliminer les causes profondes,
ITIL permet de faire le lien entre ces symptômes et les autres domaines.

Les bénéfices apportés par une démarche IT Service Management

- ❑ Amélioration de la Qualité du service fourni,
- ❑ Clarification des relations,
- ❑ Maîtrise des coûts de production,
- ❑ Amélioration de la productivité,
- ❑ Valorisation du rôle de la production informatique.

Les bénéfices engendrés par ITIL avec TELRESYS

- ❑ **Capitaliser sur une expérience de plus de 10 ans sur l'amélioration de la gestion des services informatiques,**
 - Méthode publique,
 - Base de connaissances mondiale alimentée par les acteurs ITIL d'après leur activité,
- ❑ **Gagner du temps en s'appuyant sur des modèles éprouvés (best practices) :**
 - Processus,
 - Missions & responsabilités,
 - Règles de bonne gestion,
 - Description de postes,
- ❑ **Bénéficier d'une méthodologie éprouvée, ouverte, améliorée, référence reconnue :**
 - Adaptée,
 - Certifiée,
- ❑ **Adoption d'un référentiel commun :**
 - Amélioration des échanges, des dialogues (DG, Utilisateurs/Clients, Équipes, Prestataires).

Modèle de maturité du Gartner Group

Niveau de Maturité	Caractéristiques	Répartition des entreprises
Valeur	Alignement des services sur des indicateurs « business »	1%
Service	Capacity planning, Service Level Management	4%
Proactif	Gestion des changements, performance, disponibilité, industrialisation de la production, gestion des problèmes, disponibilité	30%
Réactif	Gestion des événements, outils d'administration, inventaire, consolidation du help desk	40 %
Chaos	Plusieurs help desks, les utilisateurs découvrent les problèmes, l'exploitation n'est pas stratégique	25 %