

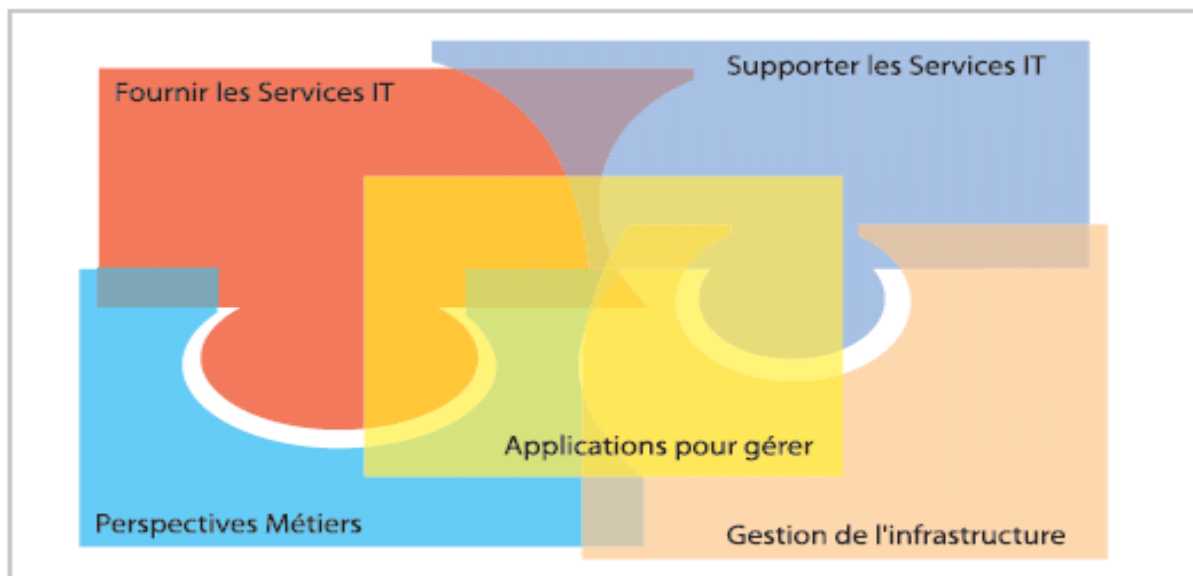
ITILize'IT

L'ITIL fournit un ensemble cohérent des Meilleures Pratiques issues aussi bien des secteurs publics que privés internationaux, et s'appuie sur un mécanisme dûment éprouvé de certifications, d'accréditations, d'organismes de formation, de sociétés de conseil et d'outils.

Les 3 objectifs-clefs de l'ITIL :

- Aligner les services liés aux technologies de l'information avec les besoins présents et futurs des métiers de l'entreprise et de ses clients
- Améliorer la qualité des services liés aux technologies de l'information
- Réduire à long terme les coûts liés aux prestations de services

ITIL : Information Technology Infrastructure Library ou plus simplement «Recueil des Meilleures Pratiques» concernant les technologies de l'information.



L'ITIL est l'approche de la gestion de services liés aux technologies de L'information la plus reconnue et la plus répandue dans le Monde. Elle passe d'un état de «confidentialité» à une explosion de la demande.

Un peu d'Histoire

Dans les années 80, les premiers éléments sont publiés par le CCTA intégré depuis peu à l'OGC (Office of Government Commerce) pour les administrations anglaises.

Depuis cette date et dû au fait que cette méthodologie appartient au domaine public, les grandes, les moyennes et les petites organisations (que ce soient les entreprises privées ou publiques, les collectivités, les administrations) ont adopté l'ITIL et ce, quel que soit leur secteur d'activité : Banque, finance, distribution, industrie ...

De plus, l'ITIL est en perpétuelle évolution afin de couvrir les domaines qui n'existaient pas hier et qui aujourd'hui voient le jour.

ITIL- Pourquoi pas vous ?

Les entreprises privées ainsi que les établissements publics dépendent de plus en plus des services délivrés par les technologies de l'information. C'est une réalité permanente pour celles qui désirent suivre, voire anticiper les besoins de leurs clients et utilisateurs.

Les services délivrés par les technologies de l'information deviennent l'élément visible de la stratégie de l'organisation.

Au-delà de la qualité, ils participent à la création de la valeur. Ils doivent répondre à l'évolution des métiers et à l'exigence toujours plus élaborée des besoins du client.

« L'ITIL est un atout majeur car il aide à définir un langage commun ainsi qu'une terminologie pour décrire les services, les rôles et les processus pour la gestion des infrastructures des technologies de l'information, et l'ITIL procure ces modèles ... »

• **Pourquoi adopter l'ITIL ?**

Parce que cela signifie améliorer le support des métiers de l'entreprise en fournissant des services adaptés aux besoins des clients.

En proposant des services basés sur des principes efficaces et appropriés aux besoins des clients, les objectifs peuvent être plus rapidement atteints. Les technologies de l'information peuvent alors devenir des générateurs de profits plutôt que de simples outils servant à supporter les activités de l'entreprise.

• **Réduction des coûts**

Au travers de l'adoption des « Meilleures Pratiques » appropriées et pilotées par la qualité ainsi que par une gestion des ressources de haut niveau efficace, des services de meilleure qualité pourront être fournis pour un coût égal ou inférieur !

• **Des équipes plus performantes**

En encourageant les équipes à voir la gestion des services liés aux technologies de l'information (ITSM) comme un « plus » professionnellement reconnu, spécialement au travers de formations et de certifications, des pôles de compétences peuvent être aisément définis. Les équipes pourront alors se recentrer autour des tâches dédiées réellement à leurs compétences et seront ainsi plus motivées et donc plus performantes.

ITIL - en quelques mots...

L'ITIL est un cadre structuré qui consiste en une série de modules aidant les entreprises à mieux utiliser leurs ressources IT*. Les services liés aux technologies de l'Information sont un ensemble de fonctions apparentées fournies par les systèmes informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise et doivent être vus par les clients comme cohérents, formant un ensemble intégré.

Les processus de la gestion de services sont au cœur de l'ITIL et sont répartis en 2 ensembles essentiels :

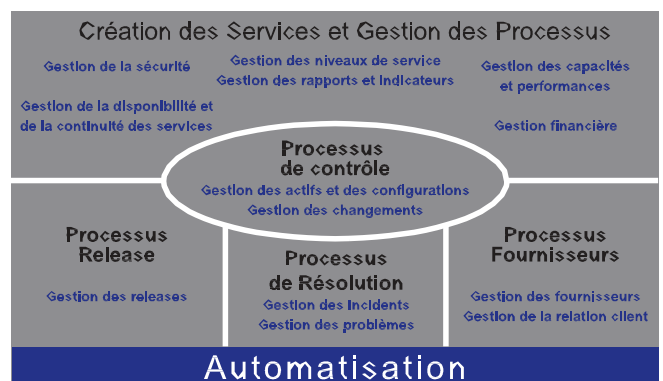
« Service Support »

- **Service Desk**
Le Service Desk est le point central de contact entre les utilisateurs et le Système d'information. Il traite les incidents et les demandes et est aussi une interface pour les autres activités comme la gestion des changements, la gestion des problèmes, etc.
- **Gestion des Incidents**
La Gestion des Incidents permet de restaurer un niveau de service opérationnel aussi rapidement que possible en minimisant les perturbations sur le métier du client, et par conséquent permet de maintenir le meilleur niveau de disponibilité et de service possible.
- **Gestion des Problèmes**
Gérer les Problèmes au sens ITIL, c'est minimiser les effets négatifs sur l'entreprise des incidents et des problèmes causés par des erreurs dans l'infrastructure. C'est aussi prévenir de manière pro-active les nouvelles occurrences des incidents, des problèmes et des erreurs.
- **Gestion des Actifs et des Configurations**
La gestion des actifs et des configurations va au-delà de la gestion de parc classique pour fournir un modèle logique de l'infrastructure IT en identifiant, contrôlant, supportant et gérant les versions des différents éléments de configurations qui existent.
- **Gestion des Changements**
Gérer les changements au sens ITIL, c'est s'assurer que les méthodes et les procédures standard sont utilisées pour le traitement prompt et efficace de tous les changements. Cela permet aussi de minimiser l'impact de tout incident survenant sur le service suite à un changement.
- **Gestion des Releases**
La gestion des releases permet d'obtenir une vue holistique d'un changement sur un service lié aux technologies de l'information et de s'assurer que tous les aspects d'une release (aussi bien sur le plan technique que non technique) sont pris en compte dans leur ensemble.

* IT: Technologies de l'Information

« Service Delivery »:

- **Gestion des Niveaux de Service**
La Gestion des Niveaux de Service permet de maintenir et d'améliorer graduellement la qualité des services liés aux technologies de l'information pour l'entreprise, au travers d'un cycle constant d'accords, de surveillance, de production de rapports et de bilans. Cela permet aussi, le cas échéant, de mettre en place des actions qui éradiqueront les niveaux de service non satisfaisants.
- **Gestion financière des Services IT**
La gestion financière permet d'avoir une vue effective des biens et de leurs coûts liés aux technologies de l'information et de connaître les ressources financières utilisées dans la fourniture des services IT+ TCO.
- **Gestion des capacités et Performances**
Gérer les capacités permet de faire correspondre le niveau de service rendu aux besoins du marché, que ces besoins soient présents ou futurs. Il s'agit de s'assurer que les capacités informatiques correspondent bien aux besoins de l'activité de l'entreprise et de garantir leur usage optimal.
- **Gestion de la Disponibilité**
La Gestion de la Disponibilité consiste à permettre aux membres des équipes d'utiliser les ressources informatiques dont ils ont besoin dans leur travail au moment où ils en ont besoin.
- **Gestion de la Continuité des Services IT**
La Gestion de la Continuité des Services s'assure que les équipements techniques ou liés aux services rendus peuvent être remis en état de marche dans les temps requis qui ont été négociés.



ITIL- Comment ?

Ou comment passer de la théorie à la pratique...

L'**ITIL** fournit des indications pour utiliser "les Meilleures Pratiques" dans la gestion de services.

Cependant, la mise en place des processus basés sur les services semble être une tâche décourageante et soulève un certain nombre de questions ...

- Par où dois-je commencer ?
- Quelles sont mes priorités ?
- Dans quel ordre dois-je implémenter les différents processus ?
- Quels sont les bénéfices que je peux espérer ?

Nos consultants vous aideront à apporter les réponses à ces questions, au travers de différentes interventions :

Des séminaires – Introduction à ITIL

Pour vous donner une meilleure compréhension de l'ITIL pour aligner l'apport des technologies de l'information avec les objectifs de l'entreprise.

Cela permet d'avoir une vue concrète de l'ITIL.

Suivi de ... Préparation à la certification ITIL

Pour permettre à vos équipes d'approfondir ITIL et se certifier par rapport à ce référentiel

Définition des processus

Nos consultants vous assistent dans la définition des processus et vous conseillent dans l'application des "Meilleures Pratiques" ITIL au sein de votre organisation. Cette démarche peut aussi être complétée par un accompagnement dans la mise en place sur le terrain, au travers de l'animation d'ateliers, de séances de benchmark ...

Étude de l'écart entre vos pratiques et celles de l'ITIL

Pour mesurer la maturité de votre organisation dans la gestion du support et des services rendus par rapport aux « Best Practice » de l'ITIL.

Pour vous aider à identifier les zones de problèmes potentiels, à aller dans le détail des recommandations de l'ITIL, à définir une approche appropriée pour l'amélioration des processus existants, et aussi vous aider à créer un plan d'actions pour implémenter les nouveaux processus.

Cette étude peut aussi présenter des recommandations sur comment améliorer l'efficacité et le bon fonctionnement de l'organisation. L'étude contient les points faibles ainsi que les points forts commentés de votre organisation. La valeur de cette étude est indéniable, que cette étude soit faite de manière isolée ou faisant partie intégrante d'un SIP (Service Improvement Program).