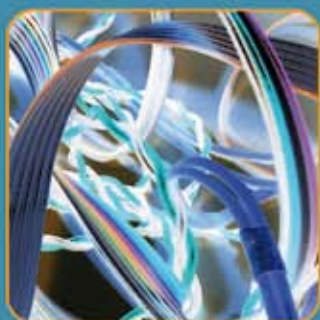


ITIL

**BIBLIOTHÈQUE D'INFRASTRUCTURE
DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
OU
INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY**



Votre acteur de proximité

 **SOMMAIRE :**

- A ITIL DANS LE GROUPE ASSMANN
- B DEFINITION D'ITIL
- C LE PRINCIPE D'ITIL
- D LES PROCESSUS D'ITIL
- E FORMATION ET CERTIFICATION
- F NOS PROCEDURES ITIL V3
 - 1. Cycle de vie des services
 - 2. Stratégie de Services
 - 3. Conception de Services
 - 4. Transition de Services
 - 5. Exploitation de Services
 - 6. Amélioration continue des services
 - 7. Outils de gestion de Services

A. ITIL dans le GROUPE ASSMANN

Aujourd'hui, l'objectif essentiel du Groupe Assmann est de satisfaire ses clients par l'efficacité de son organisation et sa capacité de réaction.

De manière à augmenter notre niveau de services chez nos clients, la traçabilité des évènements, la prise de décision et surtout pour améliorer de manière permanente tous nos processus de services, nous avons décidé de nous orienter vers une démarche ITIL.
De ce fait nous avons nommé Mr Mattrand responsable ITIL Groupe Assmann.

A l'issue de sa formation, il sera chargé de l'adhésion et de l'implication de tout notre personnel et de la mise en place d'un programme de formation interne. Il sera également chargé de remonter régulièrement à la direction toutes les informations et actions en cours dans le cadre de ce programme.

B. Définition d'ITIL

ITIL n'est pas une norme mais une collection de bonnes pratiques pour assurer un management efficace du Système d'Information. Bien que développé à l'origine pour améliorer l'efficacité des services informatiques du secteur public, ITIL est désormais aussi adapté pour le secteur privé.

L'adoption des bonnes pratiques de l'ITIL par une entreprise permet d'assurer à ses clients (internes comme externes) un service répondant à des normes de qualité pré-établies au niveau international. ITIL est à la base de la norme BS15000 (première norme de Gestion de Services Informatiques formelle et internationale) un label de qualité proche des normes de l'ISO par exemple. ITIL permet, grâce à une approche par processus clairement définie et contrôlée, d'améliorer la qualité des systèmes d'information et du support aux utilisateurs en créant notamment la fonction (au sens «département de l'entreprise») de Centre de services ou « Service Desk » (extension du «help desk») qui centralise et administre l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations. ITIL est finalement une sorte de «règlement intérieur» du département informatique des entreprises qui l'adoptent.

Les bénéfices pour notre entreprise sont une meilleure traçabilité de l'ensemble des actions du département informatique. Ce suivi amélioré permet d'optimiser en permanence les processus des services pour atteindre un niveau de qualité maximum de satisfaction des clients.

C. Le principe d'ITIL

ITIL nous propose un cadre de développement structuré en processus et centré sur le client. Le client est en effet au cœur de l'approche. C'est le point principal de la «philosophie» de l'approche. Trois idées importantes sous tendent la philosophie d'ITIL.

- L'orientation client :
l'utilisateur-client est positionné au centre des préoccupations de la direction informatique et toutes les activités de l'informatique doivent s'inscrire dans une relation client-fournisseur.
- Les services s'appréhendent à travers un cycle de vie :
la gestion des services pour être efficace doit être prise en considération en amont des projets informatiques, dès les phases d'étude et de conception.
- L'approche par les processus :
la qualité de service repose sur un modèle d'activités se déclinant dans la mise en place de processus informatiques appropriés en étroite corrélation avec les processus métiers.

ITIL nous permet de capitaliser sur une expérience pratique de bientôt 20 ans sur la gestion des services informatiques, et de gagner du temps en évitant de réinventer la roue en utilisant des éléments déjà testés et éprouvés (processus, règles de gestion, description de postes, etc)

D. Les processus ITIL

1. Service support

- Service Desk
ITIL est centré client, cette fonction est essentielle dans la démarche
- Gestion des incidents (Incident Management)
Revenir au niveau de service initial (ou contractuel) en cas d'incident
- Gestion des problèmes (Problem Management)
Résolution des problèmes à la racine dans une démarche de prévention
- Gestion des changements (Change Management)
Management des évolutions en s'assurant que les procédures sont bien suivies et en gardant en ligne de mire la Qualité de Services
- Gestion des mises en production (Release Management)
Contrôle qualité des nouvelles versions avant mise en production.
Anticipation des impacts potentiels avec l'existant
- Gestion des configurations (Configuration Management)
Suivi et gestion de toutes les configurations (hardware et Software) du système (CI),
gestion du référentiel de configuration (Configuration Management DataBase)

2. Service delivery.

- Gestion de la capacité (Capacity Management)
Gestion au plus précis des capacités pour un service optimum
- Gestion de la disponibilité (Availability Management)
Assurer un service continu avec une anticipation des incidents et des reprises après incidents en temps réduits.
- Gestion de la continuité de services (IT Continuity Management)
Identification et management des niveaux de services rendus
- Gestion financière (IT Financial Management)
Suivi précis des coûts des services informatiques, gestion des budgets, négociation de refacturation
- Gestion des niveaux de service (Service Level Management)
Identification et suivi des niveaux de services, implication des fournisseurs, définition d'une métrique consensuelle

E. Formations et certifications :

La certification aux bonnes pratiques ITIL se fait pour des individus et non des organisations. Ainsi, une entreprise ne peut pas être certifiée ITIL. Si elle veut démontrer son application des processus ITIL, elle devra aller vers la certification ISO/CEI 20000.

Pour les individus donc, il existe 3 niveaux de certifications pour ITIL v2 :

- **Foundation Certificate** : Certification de premier niveau accordée après un test sous forme de questions à choix multiples, qui suit normalement un cours de 2 à 3 jours chez un formateur accrédité. Ce certificat valide une connaissance générique des fondamentaux d'ITIL.
- **Practitioners Certificates** : Certifications accordées pour une discipline spécifique après un cours de 2 à 3 jours chez un formateur accrédité et un test sous forme de questions à choix multiples fondé sur un cas concret. Le Foundation Certificate est un prérequis.
- **Managers Certificate** : Certification accordée après deux tests de 3 heures qui suivent une formation de 10 jours par un formateur accrédité. Le Foundation Certificate est un prérequis.

Trois organismes sont accrédités pour fournir, après examen, les certifications. Il s'agit de l'APM Group et l'ISEB (Information Systems Examination Board) en Grande Bretagne et de l'EXIN aux Pays bas.

Pour les Formations ITIL V3, il y a un nouveau schéma qui est introduit et qui reflète le nouveau format ITIL. Le cours niveau Foundation est très proche de celui de la V2 et a déjà été lancé avec succès. Les nouveaux cours niveau Manager sont introduits : ils offrent de la flexibilité tout au long de la carrière du candidat. Ces derniers peuvent choisir parmi 5 modules « Lifecycle » (basés sur les 5 nouveaux livres) et/ou les 5 Modules « capability » (basés sur des regroupements logiques de process) pour obtenir suffisamment de crédits afin d'accéder au module « Managing through the Lifecycle » qui débouche sur un « ITIL Expert Diploma ».

Enfin, un « Advanced Diploma » est aussi prévu mais demeure en cours d'élaboration et sera annoncé l'an prochain. En fait, ces changements ont été apportés pour essayer de faire reconnaître que l'IT Service Management est désormais une profession, qui requiert un processus de formation professionnelle adaptée.

F. Nos procédures ITIL V3

Mr Mattrand est responsable ITIL au sein du groupe Assmann. Il s'assure du bon suivi de chaque personne impliquée dans ces procédures, y compris chez Datalan. En effet, notre entité Datalan à la charge du développement des différents logiciels utilisés dans le groupe Assmann.

La nouvelle version de ITIL a été présentée en Juin 2007. Selon Sharon Taylor, architecte en chef, cette nouvelle version, la V3, se focalise, entre autres, sur le cycle de vie d'un système désormais «réseau-centrique» et privilégiera la «IT intégration» à l' «IT alignement» (tout un programme, le changement est majeur !) tout en développant un peu plus la mesure orientée valeur (comme il se doit...). La ITIL V3 comporte désormais :

1. Cycle de vie des services
2. Stratégie de Services
3. Conception de Services
4. Transition de Services
5. Exploitation de Services
6. Amélioration continue des services
7. Outils de gestion de Services

1. Cycle de vie des services

Approche qui prend en compte la stratégie, la conception, la transition, l'exploitation et l'amélioration des services informatiques.

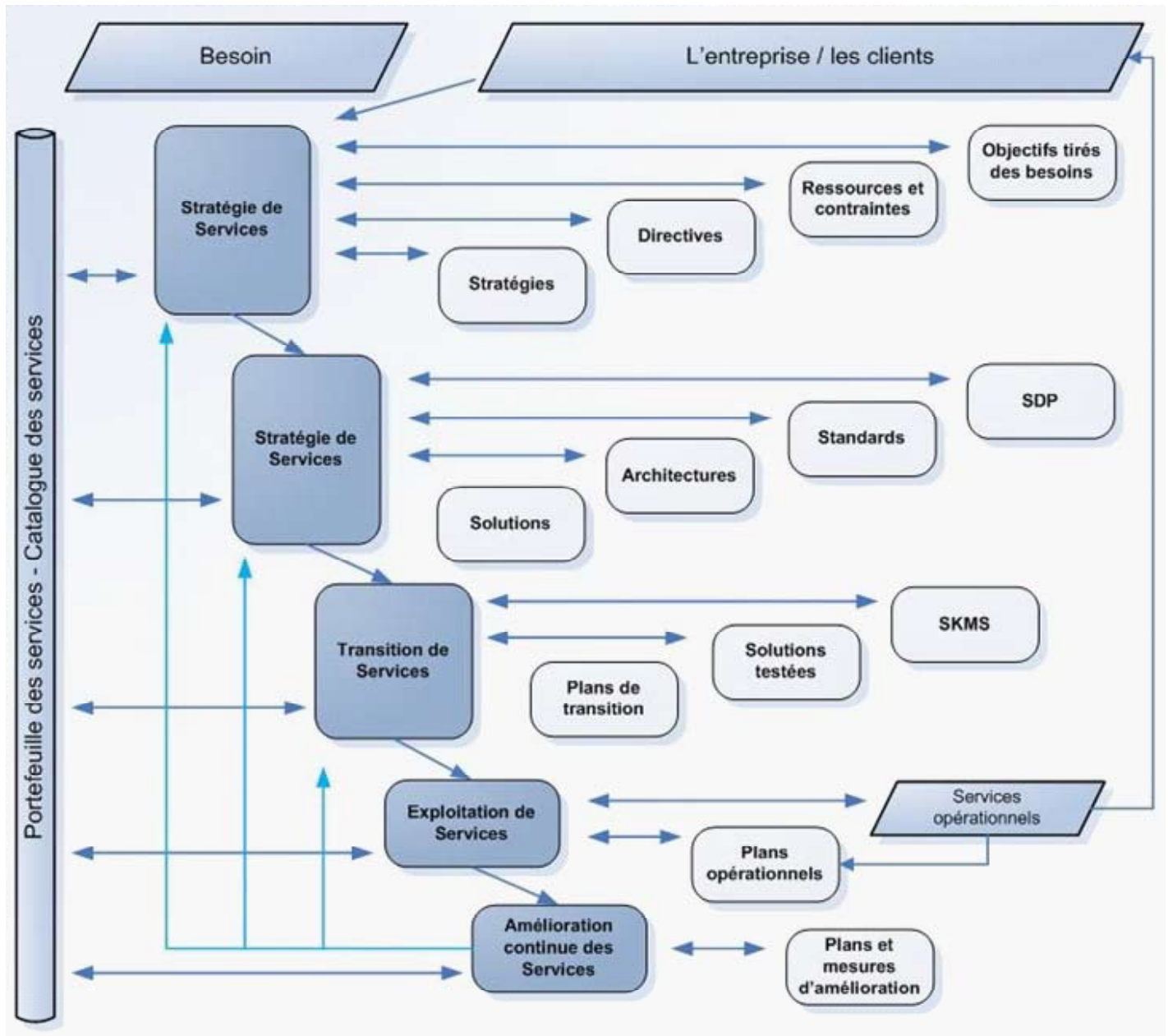
- Amélioration Continue des Services
- Exploitation de Services
- Conception de Services
- Stratégie de Services
- Transition de Services

- R – Responsable
- A – Avec l'obligation de rendre des comptes
- C – Consulté
- I – Informé

- Rôle : Ensemble de responsabilités, d'activités et de domaines d'autorité attribués à une personne ou à une équipe. Un rôle est défini eu sein d'un processus. Une même personne ou équipe peut endosser plusieurs rôles.

- Processus de contrôle
 - o Boucle ouverte : le résultat n'influence pas les données de départ.
 - o Boucle fermée : le résultat influence les données de départ afin de maintenir la qualité.

- Processus
 - o Mesure : Orienté performance – Les responsables mesurent le coût et la qualité ; les praticiens mesurent la durée et la productivité.
 - o Donne des résultats spécifiques :
Chaque résultat peut être identifié et vérifié individuellement.
 - o Fournit des résultats au client :
Communication des résultat au client / à la partie prenante dont il doit satisfaire les attentes.
 - o Répond à un événement spécifique :
Possibilité de remonter jusqu'à l'événement déclencheur.



- SDP : Package de conception d'un service (Service Design Package)
- SKMS : Système de Gestion des Connaissances des Services (Service Knowledge Management System)

2. Stratégie de Services

Etablit la stratégie globale des services informatiques et leur gestion.

- Stratégie et organisation
- Stratégie et technologie
- Gestion financière
- Gestion du portefeuille de services
- Gestion de la demande

Les 4 « P »

Plans / **Perspectives** / **Patterns** (Schémas) / **Positions**

Créer de la **valeur** pour les clients : $V = U + G$

Utilité (U) : conforme à l'objectif

L'utilité désigne les effets positifs du service perçus par le client.

Le service est rendu conformément aux attentes du client.

Ce que le client obtient

Garantie (G) : en état d'utilisation

La garantie désigne l'assurance pour le client que le service est disponible en temps voulu, avec la performance et la sécurité souhaitées.

Comment le service est fourni

- Actifs :**
- Ressources (Informations / Applications / Infrastructure / Capital financier)
 - Capacités (Gestion / Organisation / Capital humain / Capital de connaissance)

Gestion financière : Budget / Comptabilité / Facturation / ROI

Gestion du portefeuille de services : Régit l'investissement dans la gestion des services informatiques de manière dynamique entre les organisations et gère la fourniture de valeur.

- Portefeuille des services (Service Portfolio) : Services structurés dans un portefeuille de contrats tout au long du cycle de vie.
- Pipeline des services (Service Pipeline) : Services en cours de développement.
- Catalogue des services : Sous-ensemble des services disponibles publiés (visibles pour le client).

Gestion de la demande :

Comprendre et gérer (influencer) la demande de services et les capacités nécessaires pour la satisfaire.

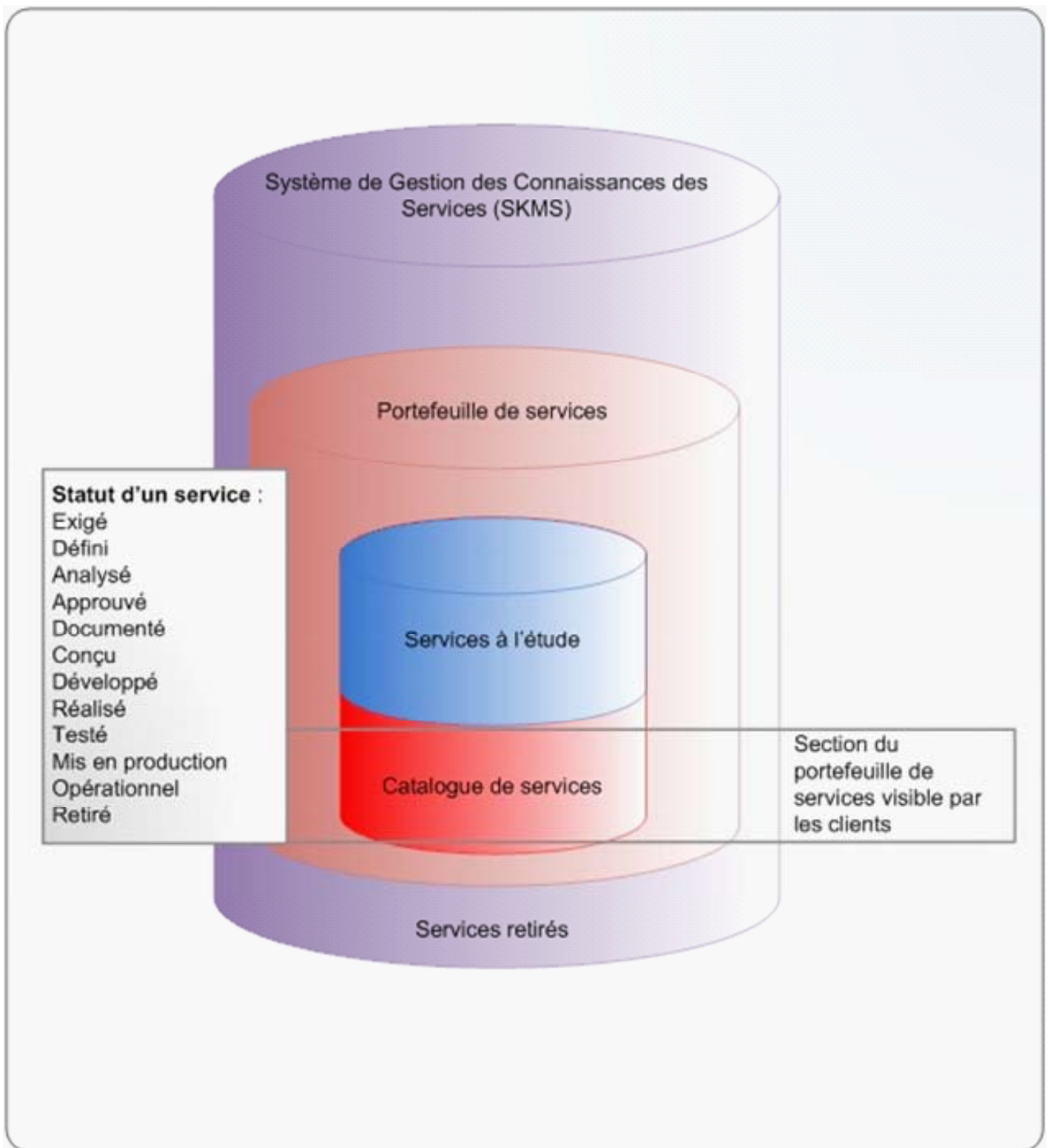
- Basé sur l'activité
- Schémas d'activité métier (PBA) : comprendre les activités métier (identifier les pics et les creux de l'activité de certaines unités business).

Packages de service :

- Services de base : fournir les résultats fondamentaux
- Services de soutien : activer / améliorer
- Offres différenciées
- Packages de niveaux de service (SLP) : un ou plusieurs SLP constituent un package de service.
- Package de service de base : fournir Utilité / Garantie à au moins deux SLP.

Types de fournisseur :

- TI (interne)
- TII (Fournisseur de service partagés)
- TIII (Fournisseur de services externes)



3. Conception de Services

Conçoit des services informatiques appropriés et innovants (architecture, processus, directives, procédures et documentation), capables de satisfaire les besoins métier d'aujourd'hui et de demain.

- Conception du portefeuille
- Gestion du catalogue des services
- Gestion des niveaux de service
- Gestion de la capacité
- Gestion de la disponibilité
- Gestion de la continuité des services informatiques
- Gestion de la sécurité des informations
- Gestion des fournisseurs

Les 5 aspects de la Conception de Services :

1. Définir les solutions (Services nouveaux ou modifiés)
2. Concevoir les systèmes : Portefeuille et Catalogue de services.
3. Envisager les architectures technologiques
4. Définir les processus requis
5. Elaborer les indicateurs et systèmes de mesure

Les 4 « P »

Personnes / Produits / Partenaires / Processus

Package de conception de service (SDP) :

définit tous les aspects des services informatiques tout au long du cycle de vie. Créé pour les nouveaux services, pour les changements majeurs et pour les retraits.

Il comprend :

- Exigences du service
- Conception du service
- Evaluation de la maturité de l'organisation
- Plan du cycle de vie du service
- Programme du service, Plan de transition du service
- Plan opérationnel d'acceptation du service
- Critères d'acceptation du service

Gestion du catalogue des services :

S'assure de la création et du maintien à jour du catalogue de services par l'utilisation d'information précises et actualisées.

Gestion des niveaux de service :

Définir / Négocier / Conclure un accord / Superviser (mesurer) / Rendre compte (revues) / Améliorer

- Accords sur les niveaux de service (SLA)
- Accords sur les niveaux opérationnels (OLA)
- Contrats de sous-traitance (UC)
- Fournisseurs de services
- Fournisseurs

Gestion de la capacité :

Fournit des conseils et des recommandations aux secteurs informatique et métier sur les problèmes de performances et de capacité.

Recherche proactive de solutions économiques pour améliorer les performances :

- Gestion de la capacité business (BCM)
- Gestion de la capacité des services (SCM)
- Gestion de la capacité des composants (CCM)
- Modélisation
- Dimensionnement des applications

Gestion de la disponibilité :

Capacité d'un service, d'un composant ou d'un élément de configuration (CI) à remplir sa fonction au moment souhaité.

- Disponibilité des services / Disponibilité des composants
- Réactif / Proactif
- Cycle de vie étendu des incidents

Conception de Services :

Soutient le secteur métier en fournissant des mécanismes de rétablissement appropriés.

- Démarrage : Planification / Périmètre / Approche projet
- Besoins et stratégie : Analyse d'impact sur le business (BIA)
/ Evaluation des risques / Stratégie et options
- Mise en œuvre : Plans / Rétablissements / Tests / Rôles et responsabilités
- Activités récurrentes : Education / Formation / Sensibilisation / Tests
/ Changements / Revues et audits

Gestion de la sécurité des informations :

Aligne la sécurité informatique sur la sécurité métier ; protège les informations.

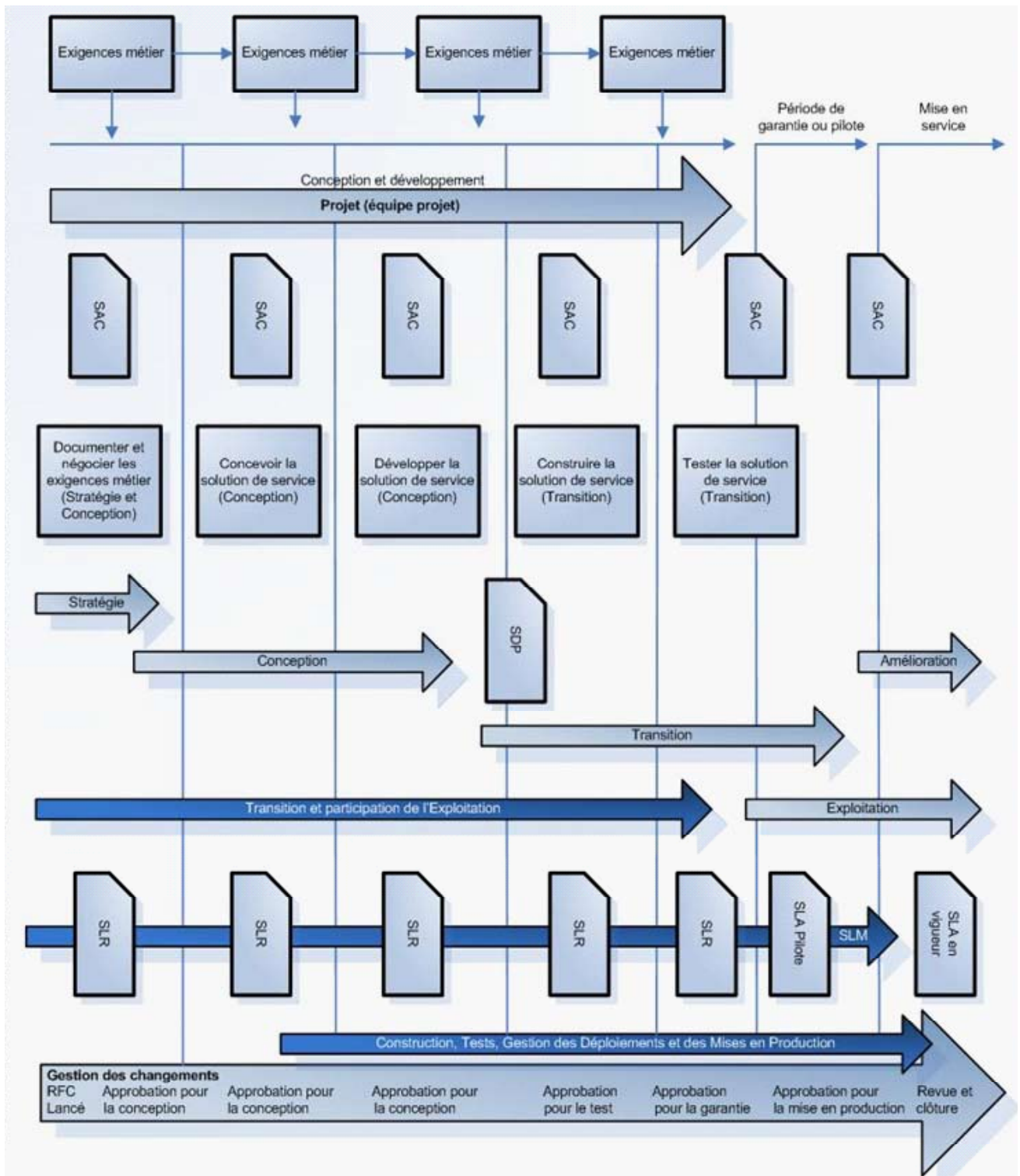
- Confidentialité
- Intégrité
- Disponibilité

Gestion des fournisseurs :

Gère les relations avec les fournisseurs et surveille leur performance afin d'optimiser le rapport entre la valeur générée et le coût.

- Négocier et superviser les contrats
- Créer une politique fournisseurs
- Créer une base de données des fournisseurs et des contrats (SCD)

La conception en action



- SAC : Critères d'acceptation d'un service (Service Acceptance Criteria)
- SDP : Package de conception d'un service (Service Design Package)
- SLR : Exigence de niveau de service (Service Level Requirement)
- SLA : Accord sur les niveaux de service (Service Level Agreement)

4. Transition de Services

Fournit des recommandations pour développer la transformation des nouveaux services ou des services modifiés en services opérationnels.

- Planification et support à la transition
- Gestion des changements
- Gestion des actifs de services et des configurations
- Gestion des déploiements et des mises en production
- Validation et tests de services
- Evaluation
- Gestion des connaissances
- Système de la gestion des connaissances des services (SKMS) :
Facilite la prise de décisions éclairées.
- Système de gestion des configurations (CMS)
- CMDB
- Expérience des équipes
- Documents
- Archives
- Compétences : personnel, fournisseurs, utilisateurs

Gestion des changements – S’assure que les changements sont :

- Enregistrés
- Evalués
- Autorisés
- Priorisés
- Planifiés
- Testés
- Réalisés
- Documentés
- Et revus d’une manière contrôlée

Types de changement : Normal / Urgent / Standard

CAB / ECAB / Autorité de changement

Les 7 « R »

- Qui **REQUIERE** le changement ?
- Quelle en est la **RAISON** ?
- Quel **RESULTAT** est requis ?
- Quels sont les **RISQUES** encourus ?
- Quelles **RESSOURCES** sont nécessaires pour l'effectuer ?
- Qui est **RESPONSABLE** de la construction, des tests et de la réalisation ?
- Quelle est la **RELATION** avec les autres changements ?

DML : Definitive Media Library (bibliothèque des supports définitifs)

Gestion actifs de services et des configurations :

(SACM – Service Asset and Configuration Management)

Fournit un modèle logique de l'infrastructure informatique.

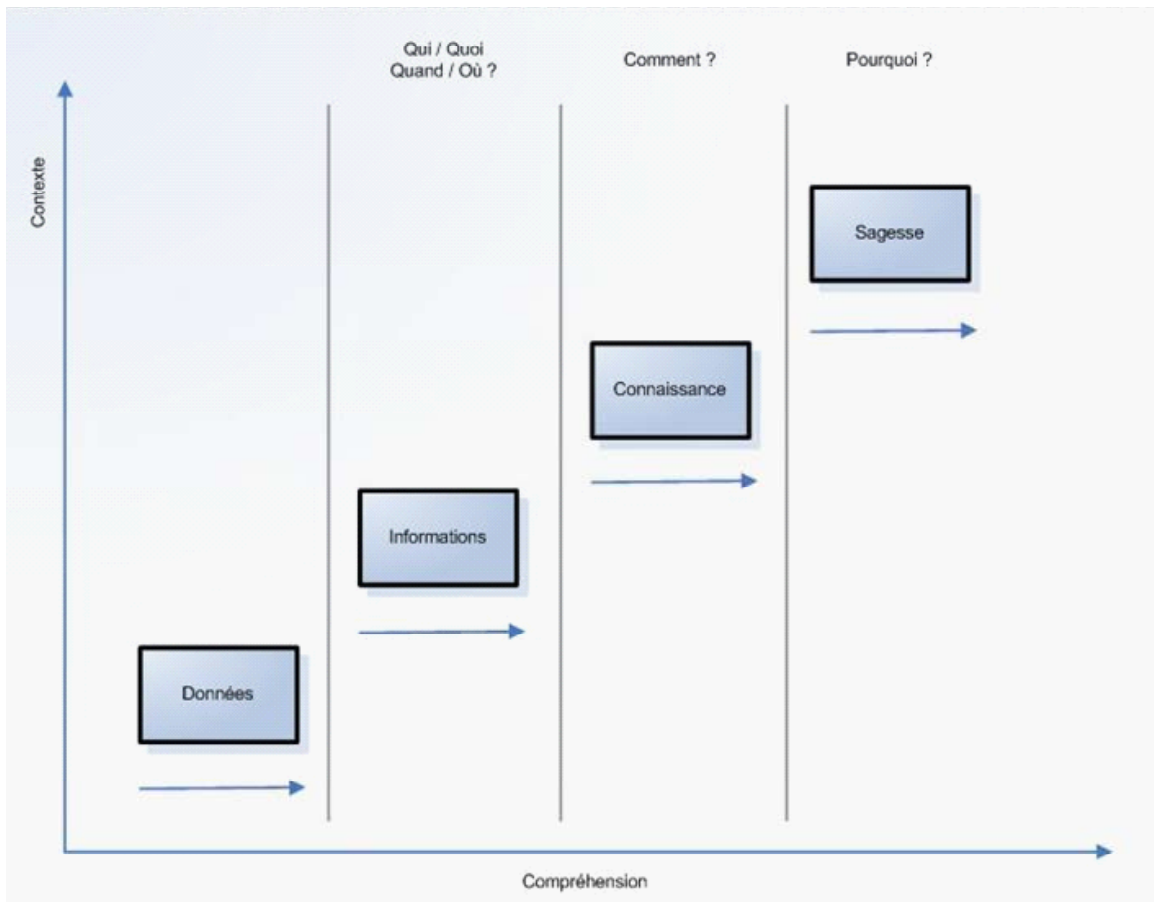
Définit et contrôle les composants

des services informatiques comme de l'infrastructure,

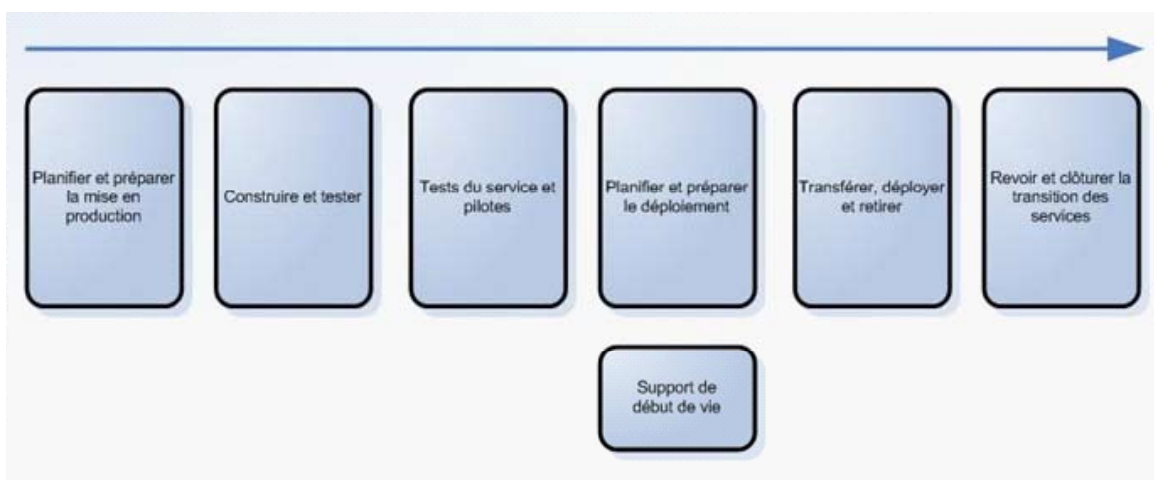
et maintient des enregistrements précis et à jour.

P I C S V – **P**lanifier / **I**dentifier / **C**ontrôler / historique des **S**tats / **V**érification

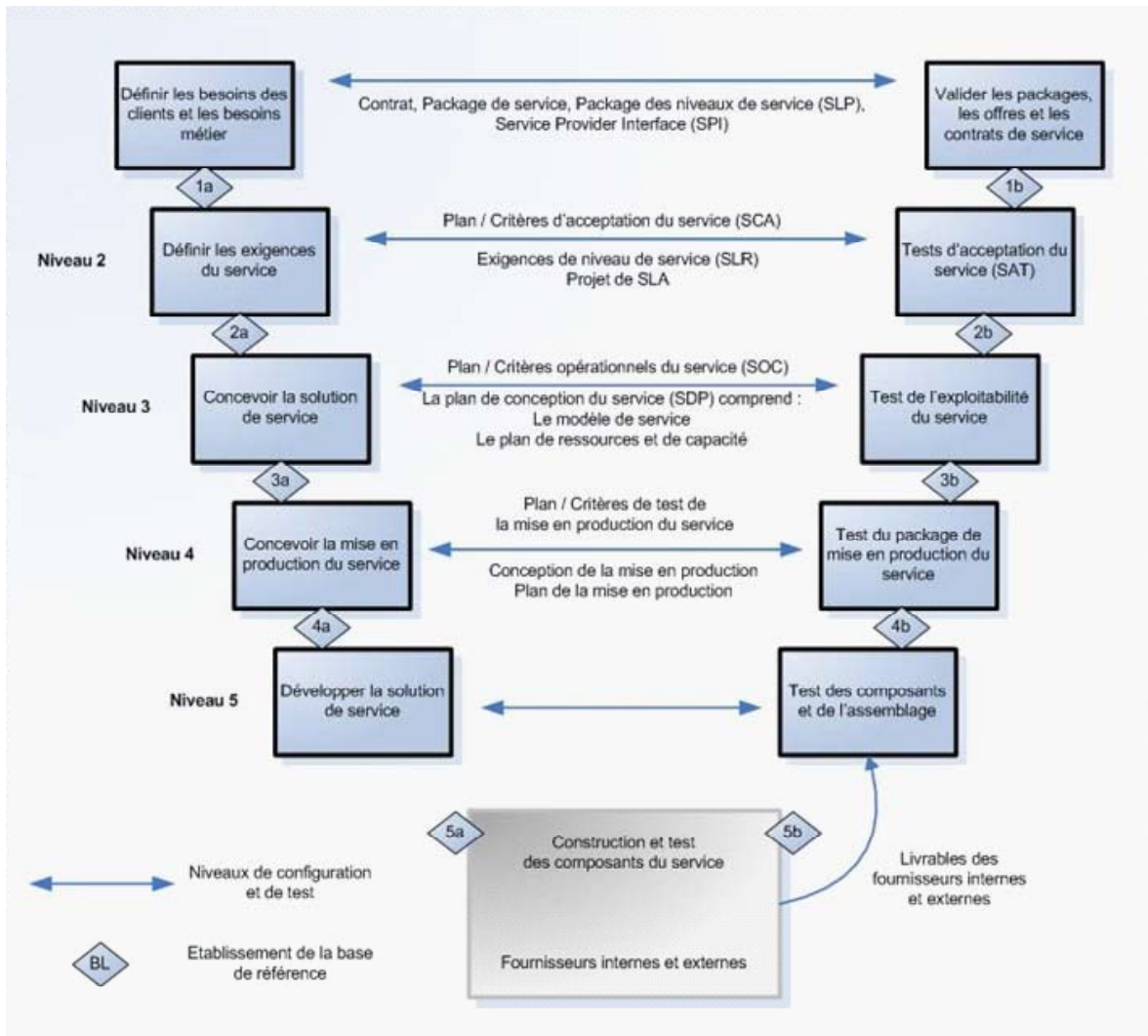
Gestion des Connaissances



Gestion des Déploiements et des Mises en Production



Le modèles en V



5. Exploitation de Services

Coordonne la conduite des activités et des processus nécessaires pour gérer et fournir les services aux utilisateurs métier et aux clients selon les niveaux convenus.

- Gestion des événements
- Gestion des incidents
- Exécution des requêtes
- Gestion des problèmes
- Gestion des accès
- Fonctions

La valeur se manifeste dans l'exploitation de service en :

- Gérant la technologie utilisée pour gérer et soutenir les services
- Conduisant, contrôlant et gérant adéquatement les activités au quotidien
- Effectuant un suivi de la performance, évaluant les métriques et collectant systématiquement les données afin de permettre une amélioration continue des services.

- Fonction : Concept logique se référant aux personnes et aux mesures automatisées qui permettent l'exécution d'un processus défini, d'une activité ou les deux à la fois.
- Groupe : Un certain nombre de personnes qui effectuent des activités similaires.
- Equipe : Un groupe plus formel
- Département : Une structure d'organisation
- Division : Un groupe de départements
- Rôle : Un ensemble de comportements ou d'actions effectuées par une personne, un groupe ou une équipe dans un contexte spécifique.

- **Gestion des événements :**
 - o Toute occurrence détectable ou discernable revêtant une importance quelconque pour la gestion de l'infrastructure informatique ou la fourniture d'un service informatique ; évaluation de l'impact qu'un écart peut avoir sur les services.
 - o Types d'événements : Information / Avertissement / Exception
 - o Types de réponse : Enregistré / Réponse automatique / Alerte / Intervention / Incident / Problème / Changement

- **Gestion des incidents :**
 - o « Interruption imprévue ou détérioration d'un service informatique »
 - o Objectif : rétablir le fonctionnement normal du service le plus rapidement possible.

• **Exécution des requêtes :**

Demande d'information ou de conseil de la part d'un utilisateur, portant sur un changement standard ou sur l'accès à un service informatique. Il peut s'agir, par exemple, de réinitialiser un mot de passe ou de fournir des services informatiques standard à un nouvel utilisateur.

• **Auto-assistance (Serviceability) :**

Fournir aux clients la connaissance leur permettant de rechercher eux-mêmes les solutions à des incidents de routine.

• **Gestion des problèmes :**

- o Problème : « la cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents »
- o Peut être réactive ou proactive
- o Problèmes et erreurs connues (KE) (problèmes dont la cause première est connue et pour lesquels une solution de contournement provisoire a été identifiée)
- o Informations de gestion
- o Revues des problèmes / incidents majeurs
- o Prévention des problèmes

• **Gestion des accès :**

- o Gestion des droits / de l'identité
- o Accorder les droits d'utilisation des services aux utilisateurs habilités
- o Interdire l'accès aux personnes non habilitées
- o Accès / Identité / Droits
- o Demander / Vérifier / Fournir les droits / Monitorer les statuts / Suivre les accès / Retirer

• **Fonctions :**

- o Centre de service : types local / central / virtuel (follow-the-sun 24h/24, 7j/7) / spécialisé
- o Gestion technique : planifie, met en œuvre et maintient une infrastructure technique stable afin de soutenir les processus métier.
- o Gestion des applications : Gère les applications tout au long de leur cycle de vie.
- o Gestion des opérations : effectue les activités au quotidien et les procédures nécessaires pour gérer et maintenir l'infrastructure informatique de telle sorte que la fourniture et le soutien des services informatiques respectent les niveaux de services convenus.

S'adapte continuellement aux besoins métier et à la demande.

6. Amélioration continue des services

S'assure que les processus de gestion de services continuent de soutenir le métier.

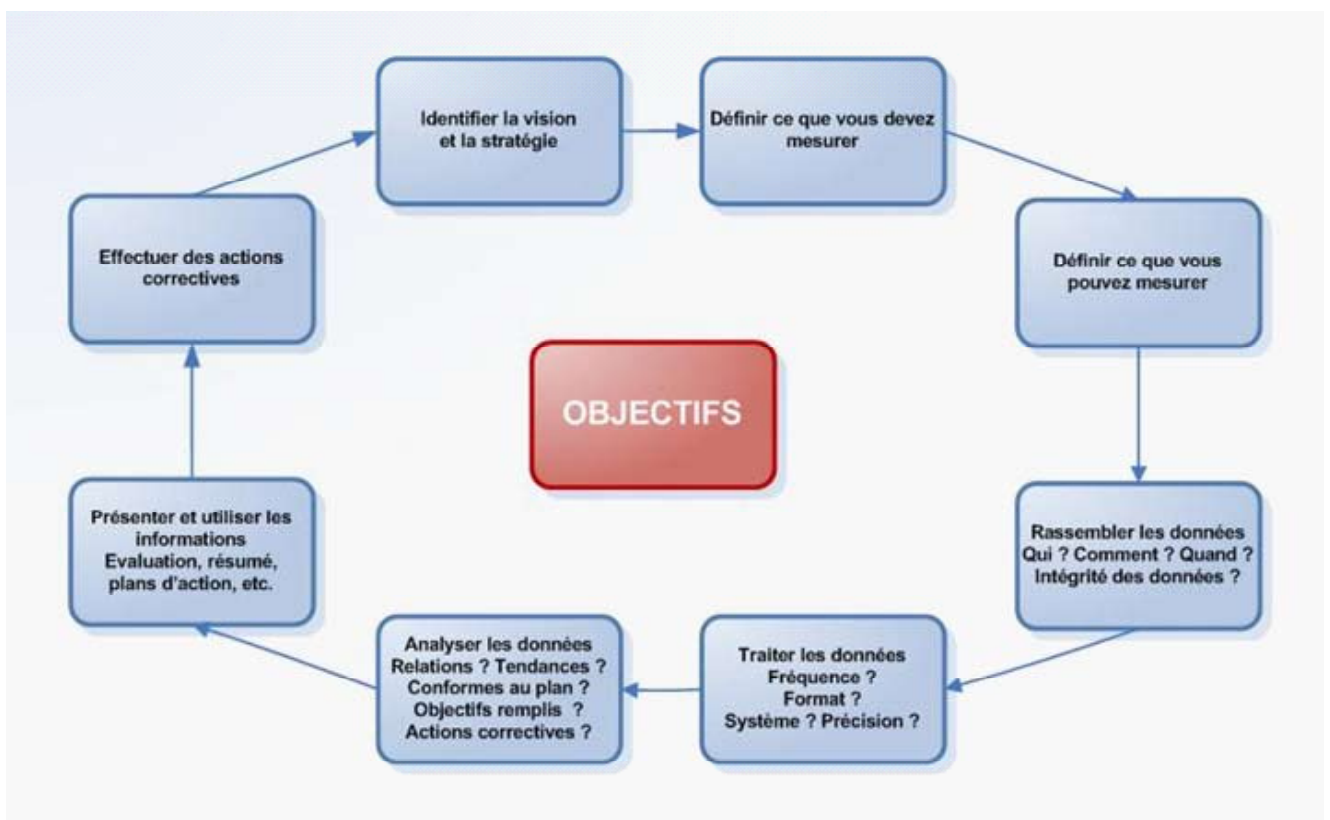
- Valide les services fournis afin de les maintenir en adéquation avec les évolutions constantes des besoins métier
 - o Aligne et ré-aligne les services informatiques sur le métier
 - o Identifie les améliorations à effectuer et réalise
- Examine les processus tout au long du cycle de vie des services
 - o Améliore l'efficacité et l'efficience des processus existants
 - o Comprend les impacts de coûts
 - o S'assure que chaque processus comporte des buts, des objectifs et est mesurable.

Pourquoi mesurer ? Valider / Justifier / Orienter / Intervenir

Cycle de Deming : Planifier / Réaliser / Vérifier / Agir

| Activités | Processus impliqués |
|--|--|
| Suivi et collecte de données | Gestion des niveaux de service, Disponibilité, Gestion de la capacité et des incidents, Centre de services, Sécurité, Gestion financière |
| Mesure des données | Gestion des niveaux de service, Disponibilité, Gestion de la capacité et des incidents, Centre de services, Sécurité |
| Analyse des données | Gestion des niveaux de service, Disponibilité, Gestion de la capacité et des incidents, Centre de services, Sécurité |
| Présentation et utilisation des informations | Gestion des niveaux de service, Disponibilité, Gestion de la capacité et des incidents, Centre de services, Sécurité |
| Mise en œuvre d'actions correctives | Gestion des changements, Gestion des niveaux de service |

Le processus d'amélioration en 7 étapes



7. Outils de gestion de Services

Attention : un outil ne sert à rien si l'on ne sait pas s'en servir.

Outils de soutien à l'activité de transition :

- Outils de gestion des applications
- Tableaux de bord des services et outils de création de rapports
- Outils de Data Mining
- Systèmes de mesure et de création de rapports
- Outils de test et de gestion des tests
- Systèmes de déploiement et outils logistiques

Outils en soutien de l'activité de conception :

- Conception de logiciels et de matériels
- Conception environnementale
- Conception de processus
- Conception de données
- Gestion du cycle de vie des services

Outils en soutien à l'activité de l'exploitation :

- Fonction d'auto-assistance
- Moteur de contrôle des processus / flux
- Système de gestion des configurations (CMS) vérifié et intégré
- Contrôle à distance des postes de travail des utilisateurs
- Script de diagnostic
- Capacité de création de tableaux de bord et de rapports

Outils pour l'amélioration continue des services :

- Gestion des systèmes et des réseaux
- Gestion des événements / incidents / problèmes
- Demandes de service et exécution des requêtes
- Gestion des connaissances
- Gestion des performances
- Gestion de la sécurité et gestion financière

Processus de sélection d'outil

