



Le pragmatisme de votre système d'information

Livre blanc

Rédacteur : Marc LORSCHIEDER /
Expert ITIL®

Mise à jour : 05/06/2013

ITIL®, une approche qualité pour la gestion des services(*) informatiques

Pourquoi et comment introduire ITIL® dans son organisation

Introduction aux meilleures pratiques informatiques

Les Système d'Informations (S.I.), c'est-à-dire l'ensemble des moyens (organisation, acteurs, procédures, systèmes informatiques) nécessaires au traitement et à l'exploitation des informations et des données, **sont devenus au fil des dernières années des actifs stratégiques indispensables à toutes les entreprises.**

90% des informations des entreprises ne sont disponibles qu'en stockage informatique (Source IDC)

Cette situation crée aujourd'hui une « **dépendance** » des entreprises à leurs Systèmes d'Informations, qui doivent en parallèle être aptes à s'aligner sur la stratégie des entreprises, en garantissant la flexibilité et les capacités d'adaptation aux changements nécessaires, tout en assurant la disponibilité des S.I. conformément aux contraintes d'exploitation de l'entreprise.

C'est en partant de ces constats et en s'appuyant sur des démarches similaires à celles de l'industrie que sont nés et ont évolués les **référentiels de Gestion des Services(*) liés aux Technologies de l'Information** (traduction de l'acronyme anglais I.T.S.M. : Information Technologie Service Management) permettant **d'implémenter les meilleures pratiques informatiques garantissant une approche processus dans une démarche d'amélioration continue des services informatiques.**

(*) Services est à lire au sens de l'ensemble des moyens mis en œuvre pour produire de la valeur pour un client (interne ou externe) par combinaison des technologies de l'information, des processus et des personnels nécessaires pour répondre aux besoins des métiers = services fournis à ses « clients ».

Quels avantages pour l'entreprise ?

Comme pour toute démarche qualité, l'adoption d'un référentiel de bonnes pratiques informatiques assure, par l'approche processus, une constance dans la gestion des services liés aux technologies de l'information, une amélioration constante de la maturité de ses processus, une intégration dans la démarche qualité globale de l'entreprise.

Cette démarche permet, par la mise en place d'une gestion des services I.T. (Information Technology) de qualité :

- d'identifier les services fournis et d'en assurer une exploitation durable
- **d'aligner les services fournis, aux besoins évolutifs des métiers et à la stratégie d'entreprise, en garantissant une transition efficace et sans heurts**
- de définir les politiques, les règles et les niveaux de services applicables afin que la gouvernance d'entreprise puisse s'assurer de leur réalité,
- d'amplifier la relation de confiance entre la direction, les métiers et leur fournisseur de service IT
- de réduire, in fine, les coûts de fourniture des services IT

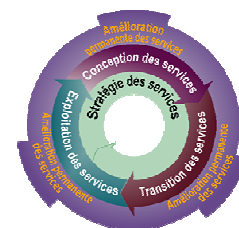
Pourquoi ITIL® ?

ITIL®, acronyme anglais pour **I**nformation **T**echnology (IT) **I**nfrastructure **L**ibrary, est un référentiel international basé sur les meilleures pratiques de gestion des services liés aux technologies de l'information.

La 1^{ère} version d'ITIL® date de 1989 et a évolué jusqu'à la version 3 – Edition 2011 qui apporte aujourd'hui la version la plus aboutie, dont découlent de nombreuses normes internationales dans le domaine informatique (ISO 20000, ISO 2700x, ...), et qui permet d'implémenter l'ensemble des processus garantissant les meilleures pratiques informatiques.

ITIL® est un ensemble de 5 ouvrages, élaborés par des experts internationaux public et privés, permettant d'organiser et de structurer la gestion de ses services IT dans **les différentes phases du cycle de vie des services IT** que sont :

- la Stratégie des Services (Service Strategy - SS)
- la Conception des Services (Service Design - SD)
- la Transition des Services (Service Transition - ST)
- l'Exploitation des Services (Service Operation - SO)
- l'Amélioration Continue des Services (Continual Service Improvement – CSI)



en s'appuyant sur les **26 processus** et les **4 fonctions** qui supportent le cycle de vie des services IT

ITIL® :

- est indépendant des technologies ou des plates-formes mises en œuvre,
- est applicable à tous les type d'entreprises quelque soit leur taille ou leur secteur d'activité
- s'appuie sur les meilleures pratiques éprouvées et matures (+de 20 ans de retour d'expérience)
- crée un langage commun entre les acteurs professionnels en charge de la gestion des services IT

ITIL® propose, sans imposer (ce n'est pas une norme), et permet d'implémenter les différentes phases et processus associés avec pragmatisme et selon ses propres besoins et objectifs qualitatifs.

ITIL® résume la philosophie même de l'I.T.S.M. en permettant, l'implantation et la gestion de services I.T. de qualité, répondant aux besoins des métiers de l'entreprise, et délivrés par un fournisseur de services I.T. (interne ou externe) grâce à une combinaison appropriée de personnel, de processus, et de technologies de l'information.

Aujourd'hui ITIL® est utilisé par plus de 50% des organisations dans le monde et est devenu un standard international de facto

Quels acteurs pour implémenter une démarche ITIL® ?

ITIL® est une démarche initiée par les directeurs ou responsables de services informatiques et leurs équipes afin de formaliser leurs processus de gestion des services IT, d'organiser les fonctions et les rôles des acteurs, de définir les conventions de services avec leurs « clients » et d'engager un **processus d'amélioration continu des services** apportés.

Afin d'assurer une implémentation rapide et efficace d'ITIL®, les services informatiques s'appuient dans la majorité des cas sur des prestataires de service externes spécialisés et certifiés ITIL®.

Cette approche permet de bénéficier, **le temps nécessaire**, à l'implémentation des processus, de la ressource adéquate, ayant l'expertise adéquate.

Le prestataire se charge également de former les équipes internes à la maintenance et à l'audit des processus.

La démarche : Par où commencer ?

Il est évident que les besoins diffèrent d'une organisation à l'autre, selon la taille de l'organisation, de la maturité de la gestion des services apportés et de ses objectifs.

Dans une approche pragmatique de mise en œuvre d'ITIL®, il faut commencer par l'essentiel et implémenter les processus indispensables au bon fonctionnement et aux évolutions de son système d'information. ITIL® n'impose par essence aucun ordre dans l'implémentation des processus, mais le bon sens ouvre la voie afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de la gestion de ses services IT.

Par ailleurs, la démarche d'implémentation d'ITIL® répond en elle-même à une démarche de conception et de transition pour son déploiement et devrait même si les phases de conception (SD) et de transition (ST) ne sont pas implémentées en respecter certains principes :

- concevoir les processus dans une démarche, gestion de projets
- établir une matrice des parties prenantes impliquées dans le projet et disposer d'un appui formel de la direction au projet (démarche similaire à la mise en place d'une politique qualité qui nécessite l'engagement de la direction)

- communiquer de manière formelle au sein de l'entreprise sur la démarche engagée et faire adhérer les équipes.

A titre indicatif, et selon, ses propres objectifs et degrés de maturité, ci-après une démarche **possible** pour initialiser une implémentation progressive d'ITIL® pour la gestion de ses services IT tout en gardant à l'esprit que la « démarche des petits pas » permet de petites victoires rapides (« Quick Wins ») :

1) Pour savoir comment se rendre à un endroit, il faut savoir d'où l'on vient et à ce titre, implémenter un **processus de gestion de ses actifs de services et des configurations** informatiques permet, par la mise en place de sa base de donnée des configurations (CMDB), d'être un point de départ important afin d'alimenter son système de gestion des configurations (CMS).

2) Cette base de données et la vision de ses configurations étant mise en œuvre avec les outils adéquats, on peut aisément implémenter **le processus de gestion des évènements** en définissant les seuils en fonction des services et composants à surveiller et **le processus de gestion des incidents**.

L'objectif principal de la gestion des incidents est de prendre en compte tout les **évènements** qui sortent du cadre normal du fonctionnement du système d'information et de permettre **un retour le plus rapide possible à la normale**.

Ce processus permet de formaliser la prise en compte des incidents, de les structurer et de les rattacher aux actifs et configurations concernés afin **d'améliorer sa connaissance** et en particulier de très rapidement faire le lien entre des incidents identiques.

3) ITIL® distingue de ce fait la notion d'incident (qui est par définition unique à l'instant T) et la répétition d'un même incident ou d'un incident similaire qui devient un problème et nécessite de ce fait un **processus de gestion des problèmes** spécifique, en ce sens que les investigations à mener, le sont, en règle générale et de préférences, par des personnes différentes. Le rôle du responsable de suivi des incidents est de permettre en retour « en fonctionnement » le plus rapide possible, alors que le gestionnaire de problème va chercher à en déterminer les causes et documenter une erreur connue et les solutions à appliquer, ou de formaliser les **changements à demander et à réaliser via les processus de gestion adéquat**.

4) **Les changements font partie du cycle de vie naturel des services IT**. Il faut donc les **contrôler**, les **valider** et faire en sorte que les **perturbations** induites par les changements soient **minimes**. Afin de permettre une gestion efficace des changements à apporter, soit dans le cadre de la résolution d'un problème, soit suite à une demande de changement permettant l'amélioration de son système d'information, soit pour apporter les réponses aux besoins des changements métiers, tout en **répertoriant tous les changements** dans le système de gestion des configurations, le processus de gestion des changements, transverse aux différentes phases du cycle de vie des services IT, constitue une étape majeure pour envisager la poursuite du projet d'implémentation d'ITIL®

Une fois ces premiers pas effectués, et toujours selon ses objectifs, on peut :

- afin de donner plus de visibilité aux services offerts, définir, publier et gérer son **catalogue de service** qui permettra aisément de convenir des niveaux de service offerts par nature avec ses clients internes,

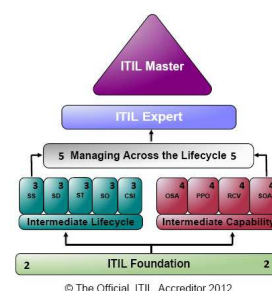
- afin de mieux appréhender et rendre plus efficace l'introduction des changements, formaliser ses **processus de tests et validation, de déploiement et de mise en production**,
- afin de garantir la fourniture des services à ses clients, implémenter les processus de **conception des services** en respectant **les principes de formalisation de la collecte des besoins exprimés par les métiers** en tenant compte des besoins fonctionnels mais également de facilité d'utilisation et opérationnels en y intégrant les meilleures pratiques de gestion de la **disponibilité**, de la **capacité**, de la **continuité** des services tout en définissant ses règles et politiques de gestion de la sécurité de l'information,
- mettre en œuvre les processus de la **stratégie des services** afin de réaliser les analyses de rentabilité et de valider les retours sur investissements attendus ...

... et introduire à tout moment le processus de gestion de l'amélioration continu afin d'identifier les opportunités d'amélioration des services, des processus, des coûts, ... et de les mettre en œuvre.

PragSys Conseil et ITIL®

PragSys Conseil SAS est une société de **conseil et de service** en informatique à la disposition des entreprises et des collectivités de l'Est de la France, **indépendante** de tout éditeur, constructeur ou distributeur de solution matérielle ou logicielle.

Les intervenants de PragSys Conseil, forts de plus de 20 années d'expertise dans les domaines des bonnes pratiques informatiques et de la gestion des systèmes d'information ont suivis le **cursus complet du schéma de certification d'expert ITIL®**, dans une démarche « Lifecycle », orientée conception et déploiement des différents processus, et ont fait valider leurs connaissances par un organisme indépendant de certification informatique, gage de qualité des prestations proposées.



L'adaptation à votre organisation de notre boîte à outils ITIL® permet une mise en œuvre rapide des processus prioritaires en déploiement.



Le pragmatisme de votre système d'information

PragSys Conseil SAS
Espace Entreprise
57200 - Sarreguemines

Marc LORSCHIEDER
mlorscheider@pragsys.fr
+33 (0) 6.08.74.89.32

ITIL® est une marque déposée (TM) du « Cabinet Office » (UK)