



# ITIL: survol sommaire

Paul-Emil Provost  
Direction des bibliothèques  
Bureau des systèmes

**L'innovation technologique au quotidien  
dans nos bibliothèques**

Journée NST, CREPUQ, 4 mai 2009



# Plan

1. Intro ITIL
2. Concept de base
3. Cycle de vie des services
4. Vue intégrée des processus
  1. Stratégie
  2. Conception
  3. Transition
  4. Exploitation
  5. Amélioration
5. Démarche
6. Pour en savoir plus



# 10 clémeures ;-)

- Je ne suis pas expert
- 3 jours de formation et quelques lectures
- Très intéressé, aide à valider perception
- Pense bête, réduit incertitudes diminue risque
- Pocket Guide : un must comme check-list
- Objectif : meilleurs services à nos usagers par meilleure gestion TI



# Intro ITIL

- *Information Technology Infrastructure Library*
- Créé Angleterre, 198x, meilleures pratiques pour entreprises UK par Ministère Commerce
- Alternatives /approches complémentaires:
  - COBIT (Control Objectives for Business and Related Technologies)
  - CMMI (Capability Maturity Model Integration)
  - PMIOK (Project Management Body of Knowledge du PMI)
  - Prince (Projects in Controlled Environments, UK)
  - Iso 20000 (Amélioration continue [Plan, Do, Check, Act ] via processus ITIL)



# CMMI

(Capability **Maturity** Model Integration)

- Génie logiciel
  - ...mais transférable, proche COBIT
- 5 niveaux:
  - Initial : facteurs réussite non-identifiés... impro !
  - Reproductible : projets individuels bien gérés
  - Standard : processus de pilotage au niveau entreprise
  - Maîtrisé : réussite mesurable
  - Optimisé : amélioration continue



# Intro

- Référentiel meilleures pratiques (évaluation et développement par comparaison)
- V2 : années 90, processus de bases
  - Soutien du service
  - Gestion incidents
  - Gestion problèmes
  - Gestion des changements
  - Gestion des mises en services
  - Gestion des configurations
  - Gestion des niveaux de service, capacité et disponibilité
  - Gestion financière



# Concepts clés:

- **FOCUS** v.3 : contribution TI au *processus d'affaire de l'entreprise*
- **Service** : ajoute une valeur pour le client, aide à atteindre ses objectifs à moindre coûts
- **Valeur** pour le client: utilité/adéquation au besoin, disponibilité assurée
- **Gestion par processus** pour :
  - Identifier et décrire « processus d'affaire » qui est à soutenir
  - Affecter acteurs
  - Établir objectifs
  - Mesurer efficacité
  - Amélioration continue



# Concepts clés: distinction P/F

## Processus:

- Un ensemble structuré d'activité pour atteindre un objectif défini
- Intrans et extrants
- Apporte changement/résultat
- Mesurable
- Déclenché par un événement
- Peut utiliser plusieurs fonctions
- Possède propriétaire, gestionnaire et contributeurs

## Fonction:

- Une équipe spécialisée et ses outils
- Centrée sur un certain type de tâches
- Peut participer à plusieurs processus





# Concepts clés: distinctions PPPP

- **Processus** : déjà défini vs ...
- **Projet** : une organisation temporaire de ressources, humaines et matérielles, pour atteindre un objectif
- **Programme** : Une gamme de projets et d'activités planifiées et gérées comme un tout pour atteindre un ensemble d'objectifs reliés.
- **Portfolio (portefeuille = pas catalogue)**: l'ensemble de projets et/ou de programmes d'un fournisseur de service



# Concepts clés : Intervenants processus:

- **Propriétaire:** responsable des résultats, du processus d'affaire.

→ **Le client !**

- **Gestionnaire** du processus : responsable de la réalisation et de la structure du processus, se rapporte au propriétaire.
- **Contributeurs** : responsables de diverses activités qui contribuent au processus, se rapporte au gestionnaire

→ **Le service TI**



# ITIL v.3 = 5 phases dans le cycle de vie des services

***Cœur*** = 1- **Stratégie de service:**

définir objectifs, contribution au processus d'affaire

Nécessite ressources et savoirs

Inclut gestion de la demande, du catalogue de service et de son financement

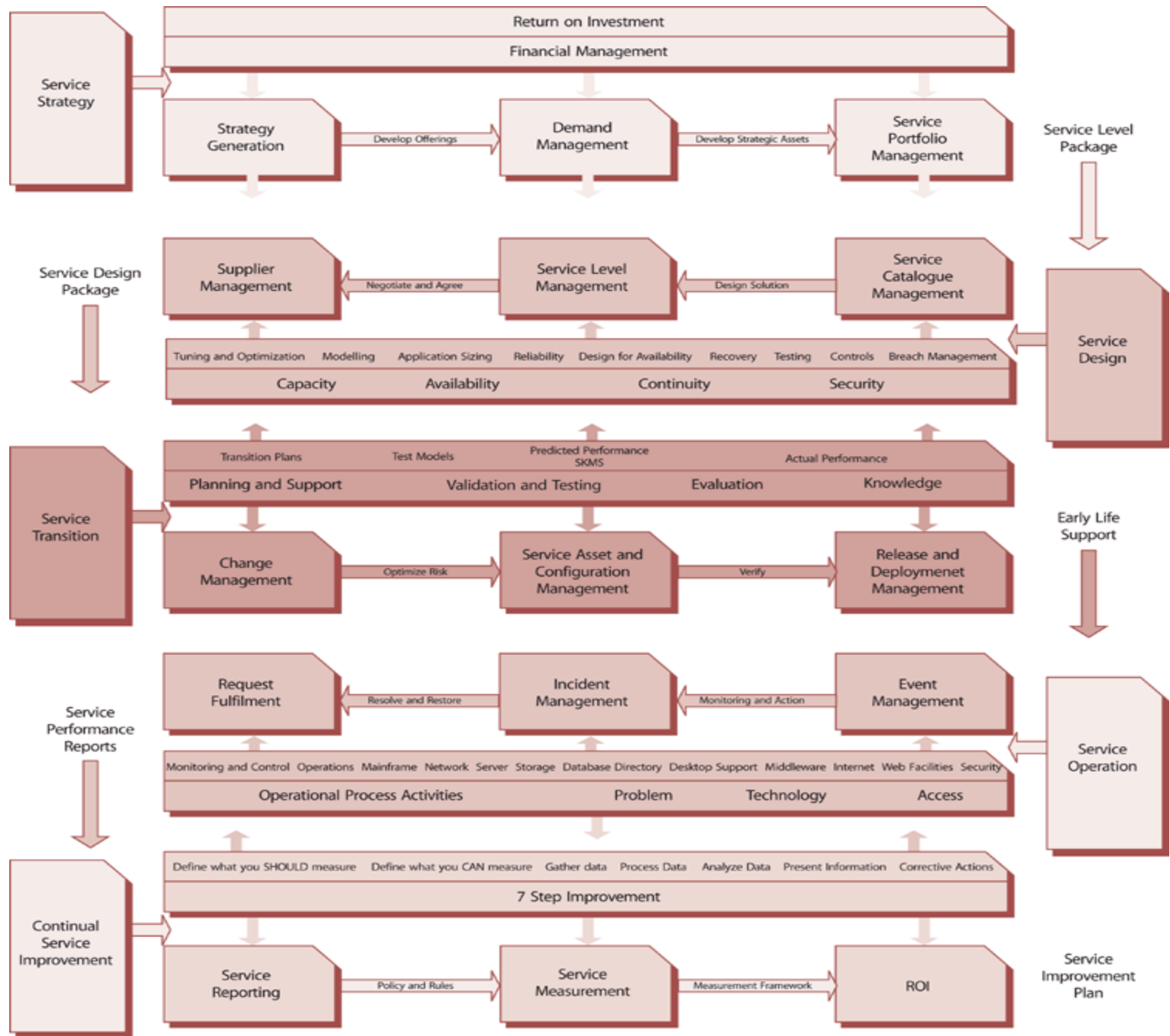
***Intermédiaire*** =

**2-Design, 3-Transition, 4-Opération des services**

**5- Amélioration continue** ***enveloppe le tout.***

# ITIL v3, 2007, cycle de vie des services





<http://www.best-management-practice.com/officialsite.asp?DI=597910&trackID=002192>



# Stratégie des services : Quoi ?

- Quoi offrir qui soit réellement une *valeur ajoutée* pour nos clients ?
  - Leur permet une meilleure performance?
  - Sur lequel ils pourront se fier ?
  - Quels clients?
- *Stratégique pour l'entreprise ?*
  - En avons-nous les moyens /ressources /compétences ?
  - Comment répartir nos ressources ?



# Conception des services

- Leur dire !  
CATALOGUE.
- Le connaître:
  - Processus d'affaire touché
  - Quels actifs employés.
- À quel niveau peuvent-ils s'y fier ?
  - négocier et publier,
  - Service Level Agreement et KPI.

- Inclut gestion
  - fournisseur,
  - capacité,
  - disponibilité,
  - continuité
  - sécurité / risque



# Transition des services :

Planifier et gérer  
les capacités et  
ressources  
pour  
définir, monter,  
tester et déployer  
une livraison

- Gestion des actifs et configurations
- Gestion des changements :
  - Normal / urgents
  - Comité aviseur
- Mise en production
- Gestion de la connaissance des services





# Exploitation des services :

- **Incidents** (met, ou pourrait mettre, service en échec) :  
détection et neutralisation
- **Problèmes** (récurrent ou structurel, cause inconnue..) :  
trouver, régler.
- **Requête /Accès :**
- **Administration systèmes**

## Centre de services

(peut être libre..)

- = fonction (pas processus)
- Local, central, virtuel, spécialisé
- 1ère ligne
- Gère incidents et requêtes
- Enregistre,
- Règle si possible
- Sinon escalade 2<sup>e</sup> ligne..
- Relation client

# Amélioration continue:

- Vision, état situation, identifier but, planifier, évaluer, recommencer !
- Mesurer: quoi devrions-nous, peut-on ?, traiter, analyser, présenter, agir.
- Sondage client... 😊
- Rapports système
- ROI : retour sur investissement
- Plan de correction
- Plan de communication





# Y arriver : quelques pistes..

- Connaitre ITIL amène déjà des profits :
  - Réalignement spontané
  - Meilleure perception, réduction de l'incertitude
  - Relativisation du gros bon sens
- Approche « choose and pick » donc évaluation :
  - d'où on est,
  - de ce qui améliorera le plus notre apport à la « business »
  - De ce dont on est vraiment capable
  - De ce qui est adapté à notre organisation : taille, culture, position TI dans moyens, etc.
  - Assurer succès, même petit...

# Où est-on ?

## Niveaux de maturité des processus:

1. Initial : Pas de processus
2. Reproductible : Repose sur expérience des personnes et tradition
3. Défini : Processus définis et documentés, acteurs formés
4. Maitrisé : Processus mesuré, évalué
5. Optimisé : Focus sur amélioration continue et alignement sur besoin entreprise



# En savoir plus:

Bienvenue sur le site de *itSMF* Canada :

<http://www.itsmf.ca/fr/>

**Doc de base, Pocket Guides itSMF :**

- v2 : Gestion des services liées aux Technologies de l'information, 70 p. (0-9543251-7)
- V3 : IT Service Managment based on ITIL V3, a pocket guide (978-90-8753-102-7)

**The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle, TSO, London, 2007.**  
(9780113310616)



# En savoir plus :

## Jean-Claude Beaudry

ITIL Expert ®

Président et V-P Relation aux membres

Qualiti7 Canada

(514) 212-4514

[www.qualiti7.com](http://www.qualiti7.com)

## Cours CRIM : ITI392 fondement ITIL.

[http://www.crim.ca/fr/services/Formation/Cours-inscription/index.html?uri=/ressources/fr/Services/formation/Cours-inscription/Bonnes\\_pratiques/index.html&id=ITI392](http://www.crim.ca/fr/services/Formation/Cours-inscription/index.html?uri=/ressources/fr/Services/formation/Cours-inscription/Bonnes_pratiques/index.html&id=ITI392)



# On se donne des nouvelles ?

- UdeM: DGTIC en processus formel, 1 chargé de projet, tous cadres impliqués, 1<sup>er</sup> objectif ,après audit, est Centre de service
- Biblios, i.e. Bureau des systèmes, suivent : 2 cadres, 1 bibsys et 2 sysadmin en formation en mars, .
- On se donnera plan de match local fin .....
- Et vous ? Intérêt ? Disponibilités ?