

ITIL

**Information Technology Infrastructure
Library**

Plan

- I. Présentation générale
- II. Les trois versions d'ITIL
- III. Processus couverts
- IV. Avantages
- V. Inconvénients

Présentation générale

Présentation générale

- ITIL : Information Technology Infrastructure Library (Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information)
- Ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« best practices ») du management du système d'information.
- Référentiel très large qui aborde les sujets suivants :
 - Comment organiser un système d'information ?
 - Comment améliorer l'efficacité du système d'information ?
 - Comment réduire les risques ?
 - Comment augmenter la qualité des services informatiques ?

L'adoption des bonnes pratiques d'ITIL par une entreprise permet d'assurer à ses clients un service répondant à des normes de qualité préétablies au niveau international.

Objectifs

- 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

Les trois Versions d'ITIL

Version 1

- ❖ Lancée par le gouvernement britannique fin des années 1980
- ❖ 40 volumes ont été produits
- ❖ Cette version a duré jusqu'au début des années 1990

Version 2

- ❖ Elaborée entre le milieu des années 1990 et 2004
- ❖ 9 volumes ont été produits dont seulement 2 ont forgé la réputation de ITIL.
- ❖ Ces deux livres sont les plus connus et utilisés aujourd'hui

Version 3

- ❖ Une mise à jour majeure a été lancée en 2004 et publiée en 2007
- ❖ ITIL comprend maintenant 5 volumes auxquels viendront s'ajouter des livres complémentaires plus spécialisés sur des sujets précis



Domaines couverts par ITIL

Domaines couverts par ITIL

ITIL définit un service lié aux Technologies de l'Information comme un ensemble de fonctions assurées par un système d'information pour répondre aux besoins d'un utilisateur dans la réalisation de ses activités propre à son métier; un service s'appuie en général sur plusieurs éléments :

- Matériels
- Logiciels
- Documents
- Infrastructure

Processus couverts

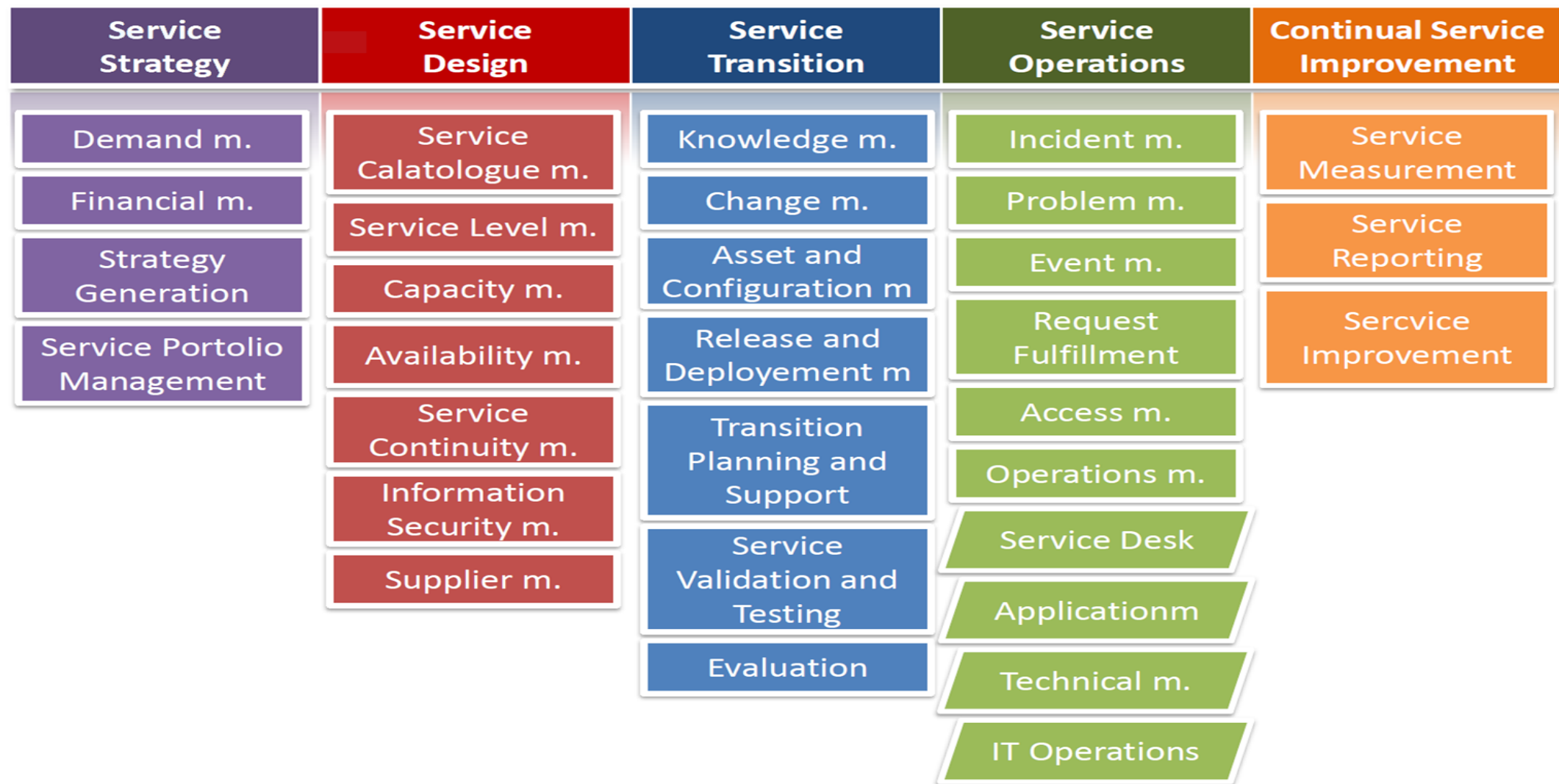
Processus couverts

L'ITIL s'appuie sur cinq publications essentielles :

- **ITIL Service Strategy** (Stratégie des services) explique les objectifs métier et les besoins des clients.
- **ITIL Service Design** (Conception des services) montre comment transformer les stratégies en plans utiles pour l'entreprise.
- **ITIL Service Transition** (Transition des services) indique comment introduire des services dans l'environnement.

Processus couverts

- **ITIL Service Operation** (Exploitation des services) explique comment gérer les services informatiques.
- **ITIL Continual Service Improvement** (Amélioration continue des services) aide les entreprises à évaluer leurs services informatiques et à planifier des améliorations.



Mise en œuvre

Mise en œuvre

Amélioration de processus :

- Examen de la situation actuelle
- Elaboration de la mission
- Définition des buts et des objectifs à atteindre
- Description des rôles et des responsabilités

Mise en œuvre

Communication :

- Sensibilisation
- Publication et diffusion des informations
- Séminaires, briefings et ateliers de travail

Mise en œuvre

Planification :

- Production d'une expression des besoins
- Spécification des améliorations de processus
- Elaboration du plan d'amélioration
- Identification des ressources et définition des formations nécessaires
- Réalisation d'une analyse de ROI
- Obtention de l'engagement ferme de la direction

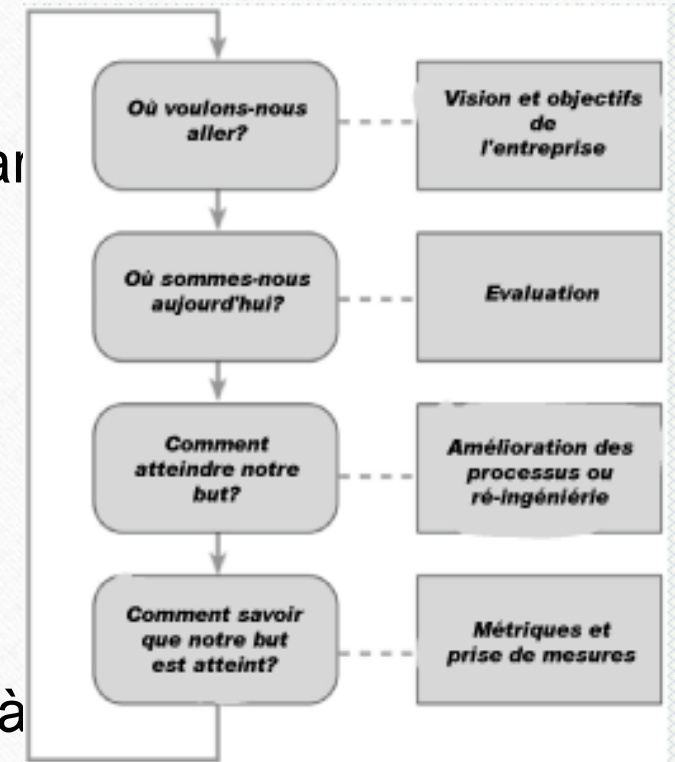
Mise en œuvre

- Mise au point des améliorations de processus
- Mise en œuvre du plan d'amélioration avec revues et rapports
- Développement et personnalisation des outils
- Formation du personnel informatique, des clients et des utilisateurs
- Etablissement de la documentation, des procédures et des livrables
- Réalisation des tests
- Mesure des indicateurs et production des rapports

Mise en œuvre

Audit & Sécurité

- Analyse et comparaison des réalisations actuelles par rapport aux buts et objectifs fixés
- Revue de projet après la mise en œuvre
- Identification et promotion des bénéfices
- Analyse de l'efficacité et de l'efficience
- Vérification de la conformité
- Surveillance, revue et élaboration des améliorations à



Mise en œuvre

Gestion de sécurité

- Etude et planification de la mise en œuvre ou de l'évolution des infrastructures
- Le déploiement, de telle sorte que l'impact sur les utilisateurs soit minimal
- La gestion au quotidien des infrastructures (opérations quotidiennes et maintenance)
- Le support technique aux infrastructures pour garantir le niveau de service fourni

Avantages

Avantages

- Socle pour l'ensemble des processus business (nombreux processus couverts)
- Facilite les tâches des décideurs
- Bases pour l'approche systématique de la gestion de la qualité d'un SI
- Valorise la connaissance grâce à la formation et à la certification des professionnels des métiers de l'informatique

Avantages

- Définition de fonctions, rôles et responsabilités pour tous les acteurs
→ **Améliore la satisfaction des employés**
- Mise en œuvre de processus, procédures et définitions de postes clairs et précis
→ **Réduction des coûts**
- Les services IT peuvent s'adapter aux besoins spécifiques de chaque processus
→ **Favorise la communication et l'information**

Avantages

- Performances et disponibilité de l'informatique mesurables
→ **Améliore la satisfaction des utilisateurs**
- Capitalisation de la connaissance et de l'expérience
→ **Améliore la productivité**

Inconvénients

Inconvénients

- Processus lourd à mettre en place et à faire fonctionner au quotidien
- Complexité vite ingérable et contre-productive au lancement
- Le service offert à l'utilisateur n'est pas toujours considéré comme une priorité
- Manque d'engagement de la part de la Direction

Inconvénients

- Résistance face aux pratiques de travail qui ont changé
- Ressources et niveaux de compétences inadéquats ou insuffisants
- Confiance excessive dans la technologie
- Budget insuffisant