



**Réussir son projet de  
Service Management !**

**ARRÊTONS**  
DE NAVIGUER À VUE.  
**COMMENÇONS**  
À PRENDRE LES COMMANDES.

**Eric Dron IT Consultant**

## Sommaire

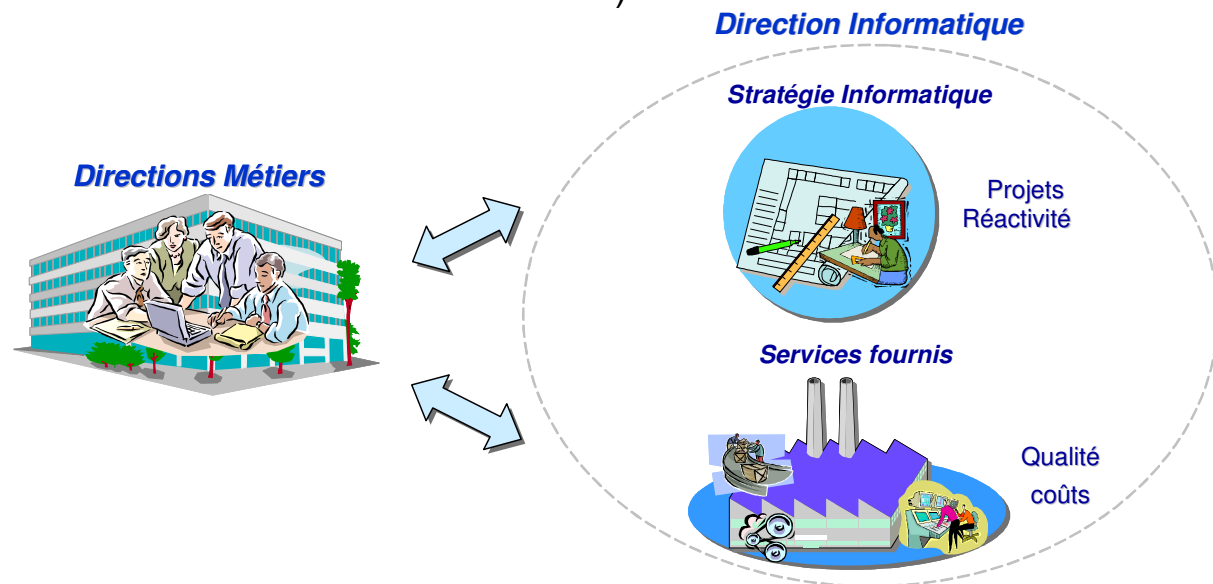
- 1** Pourquoi des processus IT ?
- 2** Où en est-on en France ?
- 3** Quelle démarche pour réussir ?
- 4** Que faut-il retenir ?
- 5** Vous avez dit IBM ?

## Sommaire

- 1 Pourquoi des processus IT ?
- 2 Où en est-on en France ?
- 3 Quelle démarche pour réussir ?
- 4 Que faut-il retenir ?
- 5 Vous avez dit IBM ?

**Les Directions Informatiques doivent fournir des services avec le niveau attendu par les Directions Métiers. Les principaux objectifs sont :**

- Maîtriser les applications et leurs évolutions,
- Fournir une qualité de service en ligne avec les attentes des utilisateurs,
- Justifier des coûts,
- Mettre en oeuvre une approche systématique de ROI pour les nouveaux projets,
- Être capable d'accompagner les évolutions des métiers (alignement avec la stratégie métier, adaptation face aux évènements externes etc.).



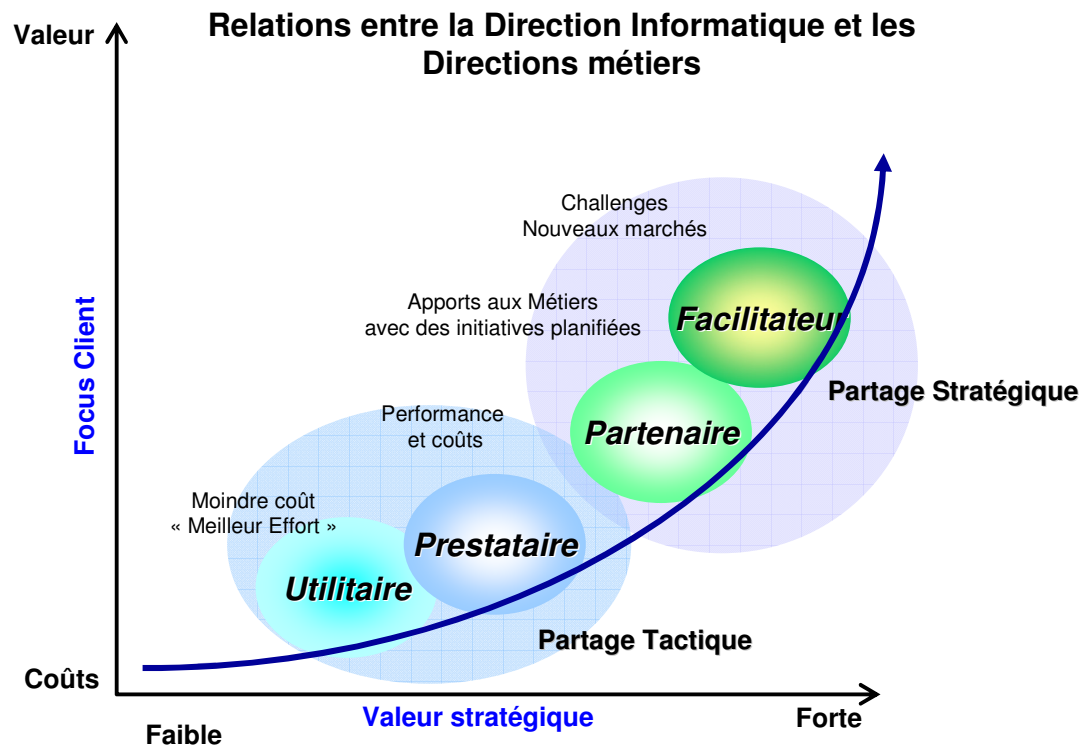
**En fonction de la stratégie d'entreprise, le positionnement de la Direction Informatique vis-à-vis des Directions Métiers varie, depuis un rôle où les services doivent être délivrés au moindre coût jusqu'à celui où l'informatique est un avantage concurrentiel.**

**Utilitaire** : l'entreprise perçoit les services informatiques comme un investissement de base pour automatiser des fonctions administratives fondamentales au plus bas coût possible.

**Prestataire** : l'entreprise est encore principalement concentrée sur le coût, mais reconnaît l'importance d'établir des rapports de type fournisseur/client avec les directions métiers.

**Partenaire** : entreprise dans laquelle l'informatique est évalué au même niveau que le métier. Tandis que le coût est toujours une préoccupation, l'emphase est sur les profits métiers dérivés d'un investissement dans l'informatique.

**Facilitateur** : entreprise pour lesquelles l'informatique est un élément important dans le développement de la stratégie commerciale. Les initiatives informatiques conduisent la stratégie commerciale et sont perçues comme essentielles à la création d'un avantage concurrentiel.



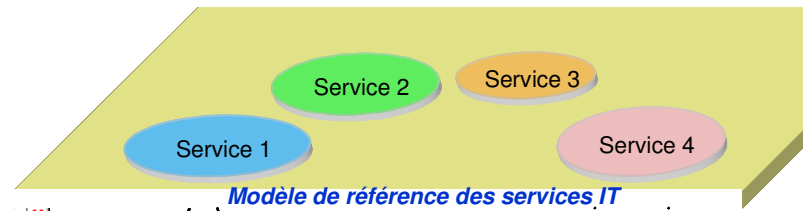


De façon générique, pour soutenir la stratégie et maîtriser la dépense informatique, la DSI doit se positionner au moins en prestataire de service. La maîtrise des processus constitue un élément clé de réussite.

### DIRECTIONS METIER

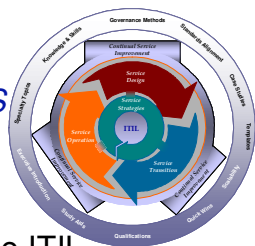


### SERVICES FOURNIS

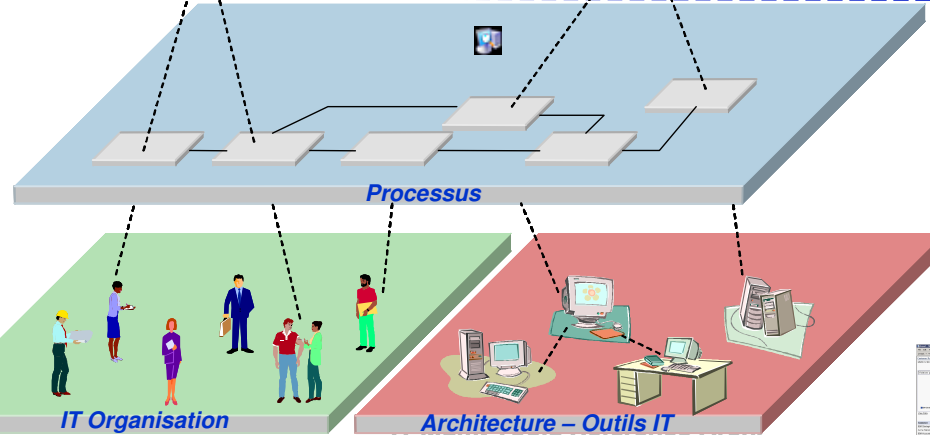


- Recensement des besoins utilisateurs
- Définition des services
- Engagements de niveaux de service (SLA)

### MOYENS



- Démarche ITIL
- Approche d'industrialisation de la production pour tenir les engagements de service



PARLONS MOINS AGISSONS

## Sommaire

- 1 Pourquoi des processus IT ?
- 2 OÙ en est-on en France ?
- 3 Quelle démarche pour réussir ?
- 4 Que faut-il retenir ?
- 5 Vous avez dit IBM ?

## Avez-vous déjà entendu ces affirmations ?

- « **Nous sommes full ITIL** »
- « **Oui, nous avons un projet ITIL** »
- « **Nous sommes conformes à la norme ITIL** »
- « **100 % de nos ressources sont certifiées ITIL** »
- « **Tous nos outils sont certifiés ITIL** »

En bref ....

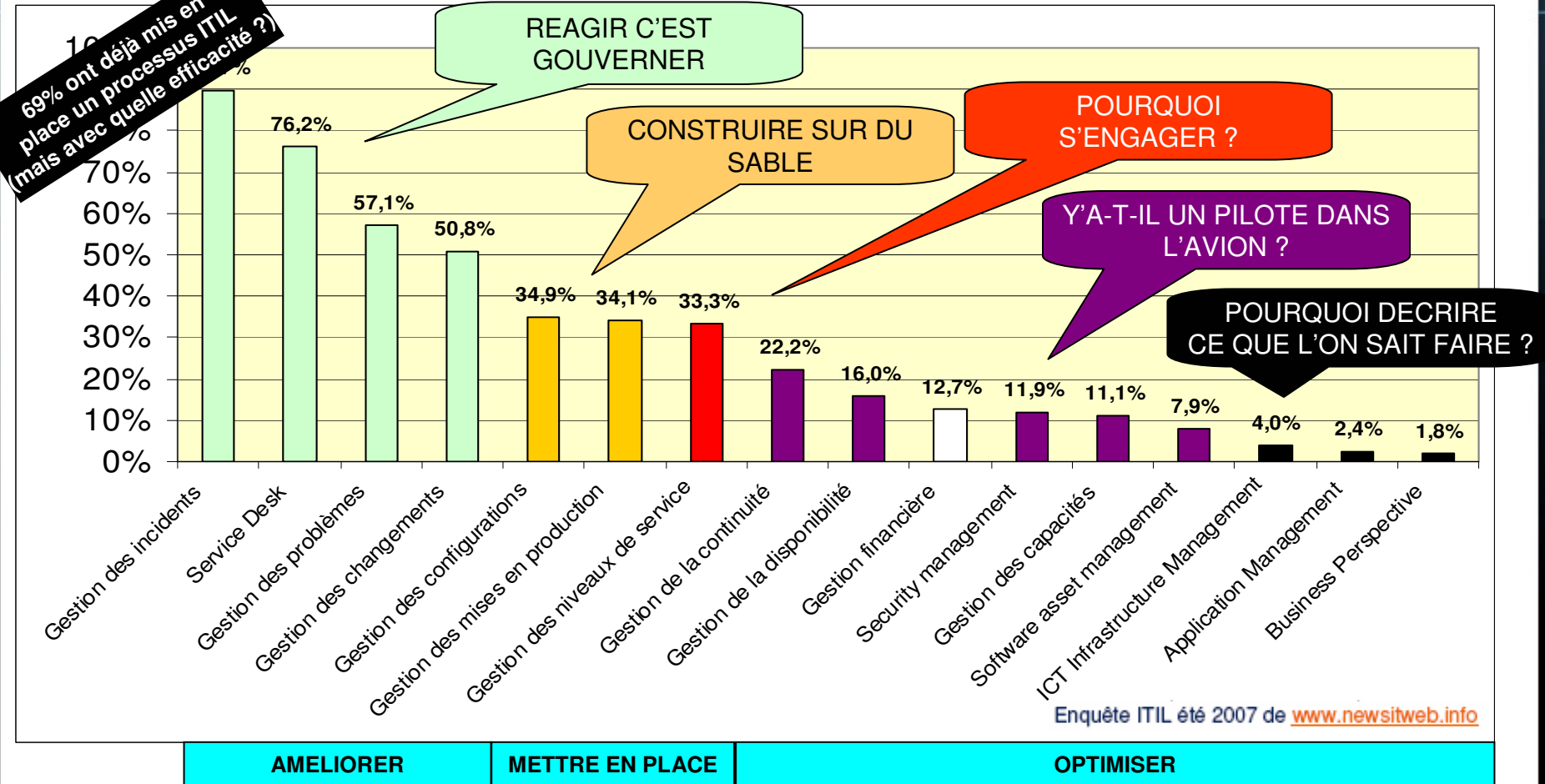
**100 % des gagnants ont tenté leur chance !!!!!**

Si ITIL attire, il ne s'installe que lentement dans les organisations. Et, parfois, le référentiel de bonnes pratiques peine à dépasser les quelques processus par lesquels les entreprises entament leur démarche....





La pénétration des processus ITIL montre que les organisations de production informatique reste sur le frontal client sans consolider leur fonctionnement interne. Nous ne sommes qu'au début d'une future ère industrielle.

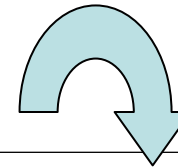
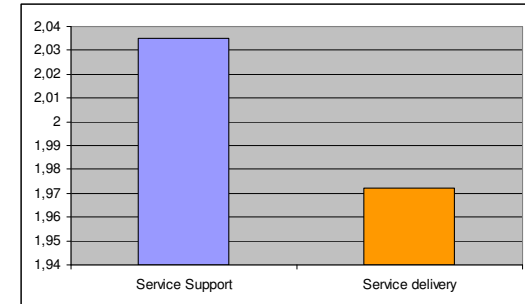
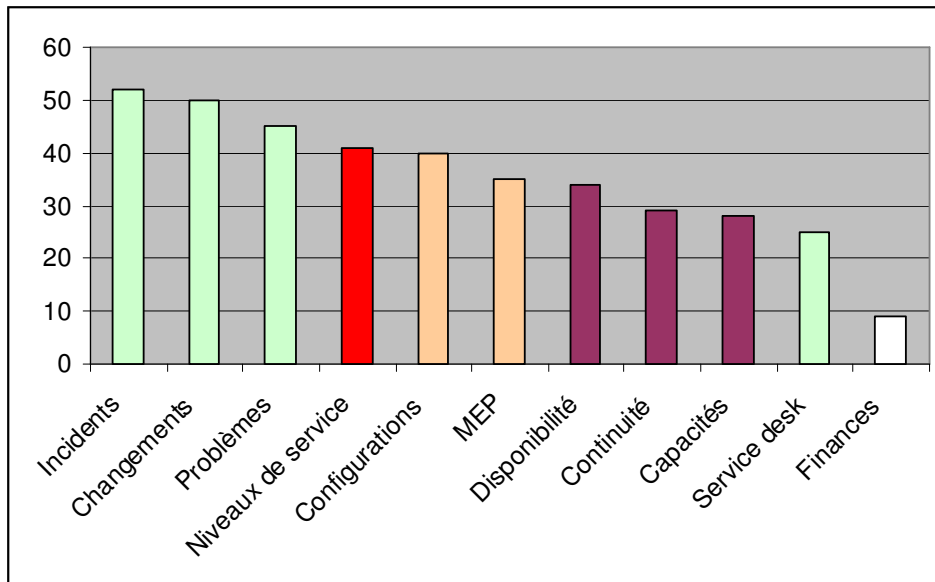


PARLONS MOINS AGISSONS

Réponse de 194 Lecteurs - 20 000 Abonnés

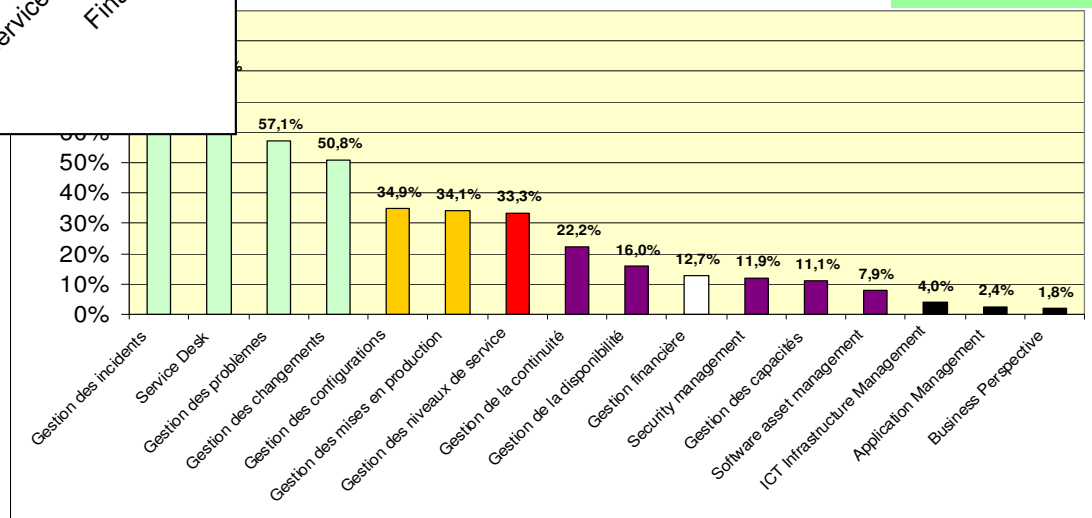


## Notre expérience IBM confirme les résultats des processus analysés selon l'étude New site web.



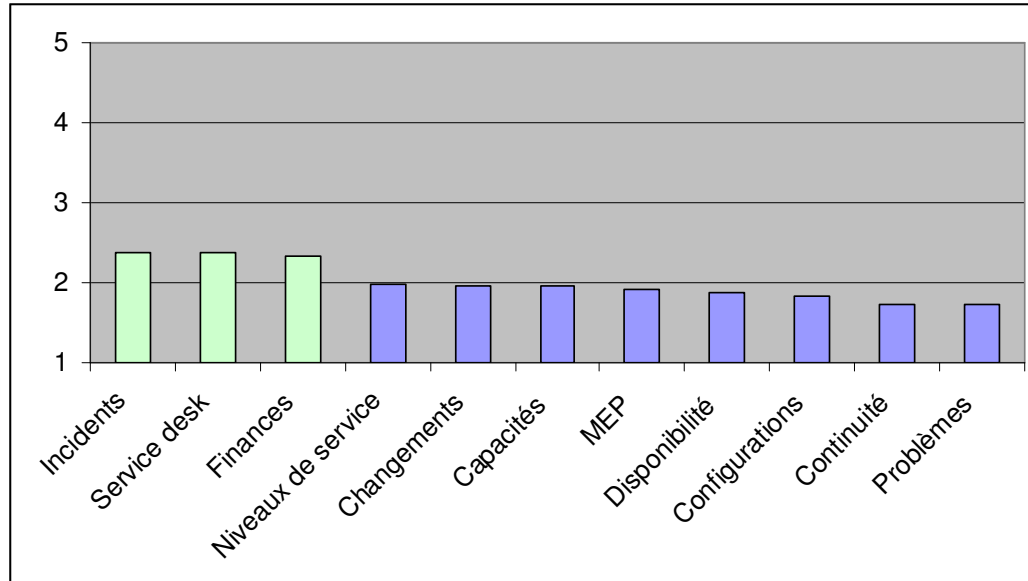
Newsiteweb

- Les processus du service Support préoccupent les Directions de la Production et elles ont fait des efforts pour les mettre en place. (Pour le service Desk, il est confondu souvent avec le processus incident)  
MEP et Configurations sont à la traîne ...  
Les processus de pilotage ne sont pas une priorité



PARLONS MOINS AGISSONS

## Résultats : La moyenne des résultats de l'évaluation de la maturité des processus se situe à 2 (partiels)



Niveau	Caractéristiques du processus	Représentation
Optimisé 5	Amélioration continue du processus et processus aligné avec les objectifs métiers.	
Maîtrisé 4	Processus généralisé, mesuré, interfacé et orienté service.	
Défini 3	Processus formalisé, documenté et appliqué au niveau de l'organisation.	
Géré 2	Processus partiellement mis en oeuvre.	
Initial 1	Processus informel, non prédictible, réactif.	

- **Incidents et SD les 2 mamelles du support ! ... et les changements !!**  
**MEP, Disponibilité confirment leur position** ainsi que les processus de pilotage (continuité et disponibilité)  
**Le processus de gestion des problèmes reste un véritable problème ! (quel budget pour ce processus ???)**  
**Les résultats du processus finances ne sont pas significatifs (4 entreprises analysées)**  
**→ Résultat des courses : même sur les processus fondamentaux, les organisations ont beaucoup de difficultés à maîtriser leurs opérations !**

## Le challenge dès aujourd'hui pour les organisations informatiques est d'évoluer vers un mode plus industriel.

### ORIENTATIONS

- **Maîtriser les processus existants en travaillant de façon cohérente sur 6 axes majeurs dont ...**
  - Les modes de fonctionnement
  - Les technologies
  - L'organisation
  - La mise en œuvre opérationnelle des activités ...
- **Mettre en place des solutions plus en ligne avec la stratégie métiers**
  - Distribution : grande réactivité
  - Banque : continuité de fonctionnement ...
- **Réussir la transformation**
  - Approches matricielles
  - Changement de culture (vue technologique à une vue service)
  - Nouvelles méthodes de travail (≠ Silos) ...
- **.... en tirant parti des nouveaux concepts ITIL V3**
  - ITIL V3 renverse la vapeur : de la stratégie (le business) vers l'opérationnel
  - La notion de Service est au cœur du référentiel
  - L'amélioration continue des processus est intégrée

### APPORTS

- **Une plus grande régularité des niveaux de service**
- **Une meilleure adaptation dans un souci de réponse aux métiers**
- **Une meilleur réactivité et plus grande flexibilité**

## Sommaire

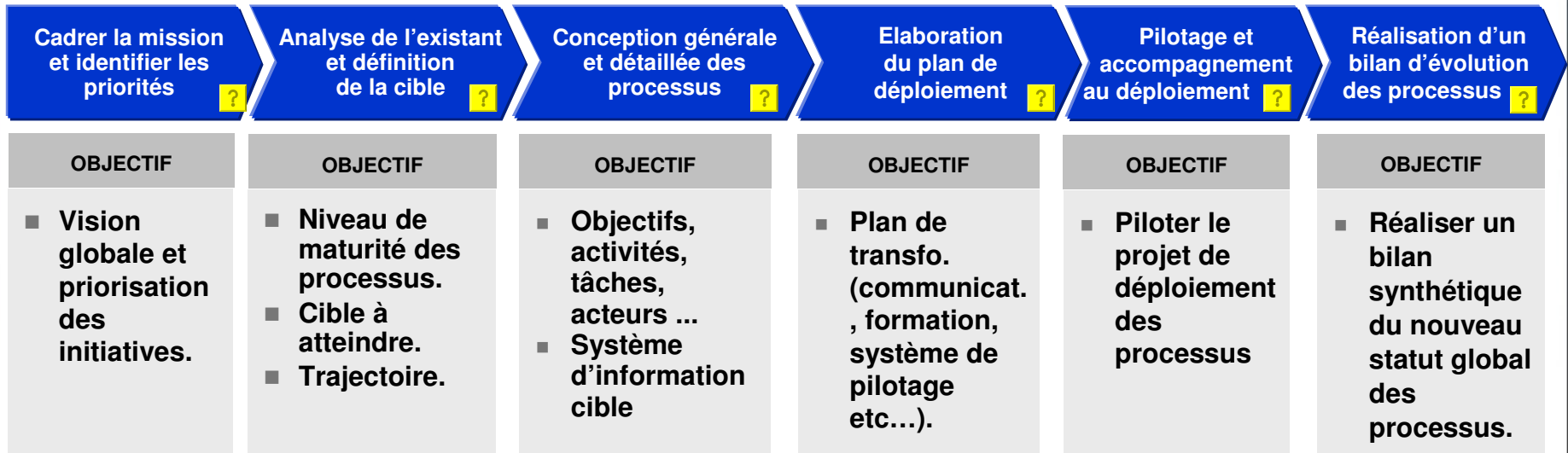
- 1 Pourquoi des processus IT ?
- 2 Où en est-on en France ?
- 3 **Quelle démarche pour réussir ?**
- 4 Que faut-il retenir ?
- 5 Vous avez dit IBM ?

Notre démarche se déroule suivant 7 étapes (dont l'accompagnement du changement), d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.

**CONDUITE DU CHANGEMENT** ?

**OBJECTIFS**

- Réaliser et réussir la transformation nécessaire en regard des objectifs du projet



*Conditions de réussite*

**SENSIBILISATION PARTENAIRE**

**IMPLICATION PARTENAIRE**

**APPROPRIATION PARTENAIRE**

**CONNAITRE, FAIRE RECONNAITRE**

**PILOTAGE OPERATIONNEL**

**AMELIORATION PERMANENTE**

## Sommaire

- 1 Pourquoi des processus IT ?
- 2 Où en est-on en France ?
- 3 Quelle démarche pour réussir ?
- 4 Que faut-il retenir ?
- 5 Vous avez dit IBM ?

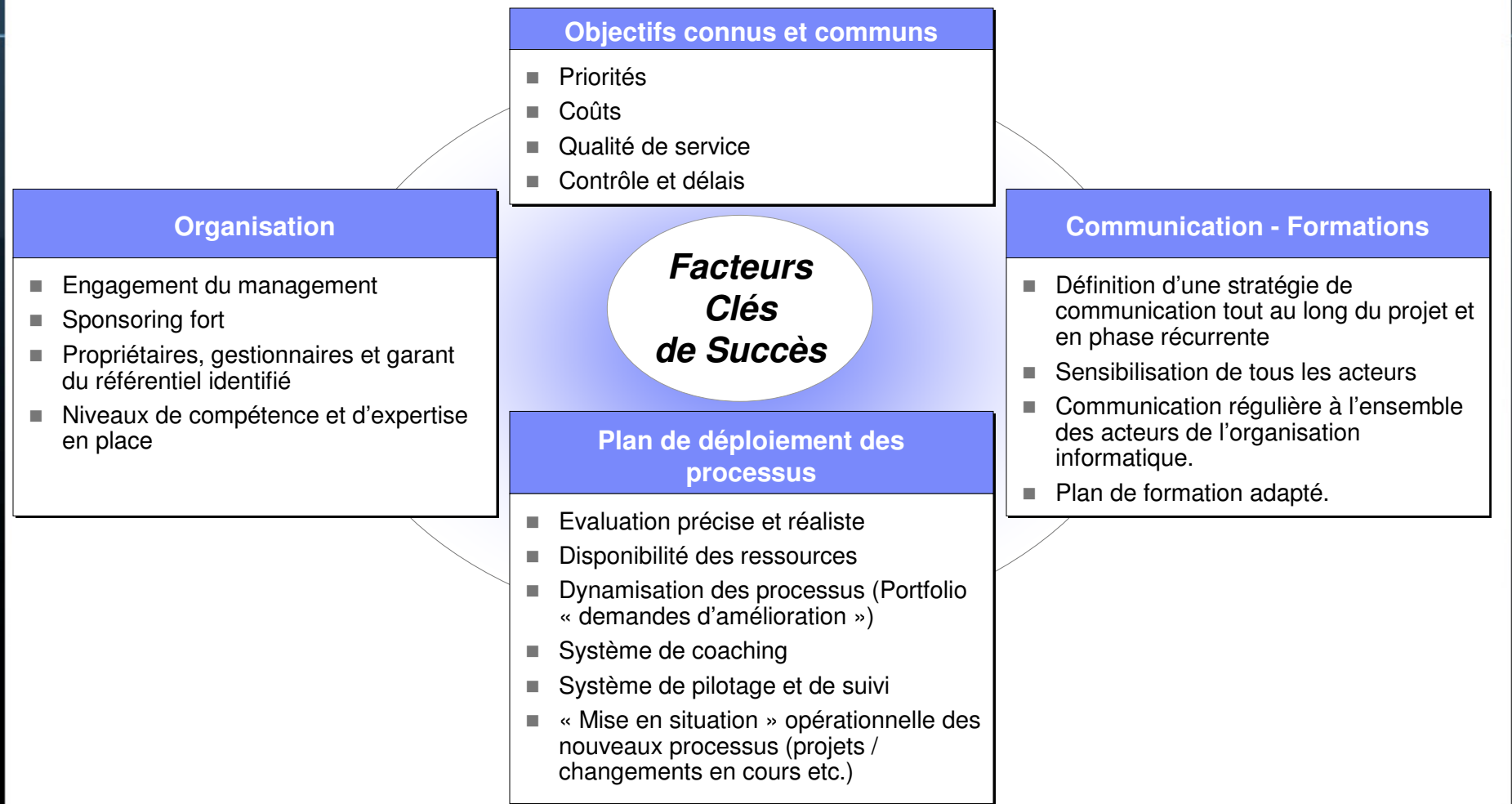


## De façon globale, certains principes sont à intégrer pour la mise en place des processus ITIL.

1. Promouvoir l'approche Services
2. S'appropriier le référentiel (concepts, limites)
3. Evaluer les écarts par rapport à une cible (maturité, culture, taille, facteurs humains)
4. Dans l'application du processus, le bon sens doit s'imposer et préférer une mise en œuvre de façon itérative (s'appuyer sur les bonnes pratiques existantes !)
5. Transformer les « meilleures pratiques ITIL » en « VOS bonnes pratiques mises en œuvre au sein de votre organisation »
6. Projet :
  1. **Impliquer le Management**
  2. **Nommer LE « Sponsor du projet ITIL® »**
  3. **Concevoir les processus selon une démarche participative**
  4. **Ne pas déployer les processus sur le stock**
  5. **Démarrer au plus tôt le processus d'amélioration continue**
  6. **Accompagner le changement qui constitue la clé de voûte de la réussite du projet !**



En fonction de ces principes, il existe plusieurs facteurs clés de succès pour réussir le déploiement des processus.



## Sommaire

- 1 Pourquoi des processus IT ?
- 2 Où en est-on en France ?
- 3 Quelle démarche pour réussir ?
- 4 Que faut-il retenir ?
- 5 Vous avez dit IBM ?



## L'expertise d'IBM

- **Apport de spécialistes et d'experts certifiés ITIL Service Manager, ISO 20000**
- **S'appuyer sur un capital intellectuel multi-secteurs (assurance, banque, industrie, télécommunication, service public etc.),**
- **Converger rapidement vers une solution cible opérationnelle**
- **Accompagner la transformation**
- **Intégrer les solutions préconisées en termes d'organisation, de processus et d'outils**
- **Garantir la solution en terme de :**
  - Sensibilisation
  - Implication
  - Participation
  - Appropriation
  - Amélioration continue



**PARLONS MOINS AGISSONS**



# FIN DOCUMENT



Cette démarche se déroule suivant 6 étapes, d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.

Cadrer la mission et identifier les priorités

Analyse de l'existant et définition de la cible

Conception générale et détaillée des processus

Elaboration du plan de déploiement

Pilotage et accompagnement au déploiement

Réalisation d'un bilan d'évolution des processus

## OBJECTIFS

- Disposer d'une vision claire du niveau de la maturité de l'ensemble des processus en vue d'évaluer au mieux l'effort d'amélioration - déploiement sur les processus du projet ou à traiter de façon prioritaire.

## ACTIVITES

- Evaluer les processus selon 4 critères :
  - capacité de mise en œuvre,
  - gouvernance,
  - priorité
  - niveau d'automatisation.

PARLONS MOINS AGISSONS



Cette démarche se déroule suivant 6 étapes, d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.

Cadrer la mission et identifier les priorités

Analyse de l'existant et définition de la cible

Conception générale et détaillée des processus

Elaboration du plan de déploiement

Pilotage et accompagnement au déploiement

Réalisation d'un bilan d'évolution des processus

The screenshots show the ITSM Tool interface with multiple overlapping windows. The main window displays 'IT Service Management Self Assessment' with tabs for Reports, Menu, Questions, Reports, Insights, and Next Steps. A sidebar on the left lists categories like Stakeholder Mgmt, Service Mktg & Sales, Service Level Mgmt, and Customer Satisfaction. The main content area shows a grid of reports with colored status indicators (green, yellow, orange, red).

Process Name	Report Ratings			
	Capability	Automation	Governance	Priorities
Stakeholder Mgmt	Green	Yellow	Orange	Green
Service Mktg & Sales	Orange	Yellow	Yellow	Yellow
Service Level Mgmt	Orange	Green	Yellow	Green
Customer Satisfaction Mgmt	Green	Green	Yellow	Yellow
Solution Development	Red	Orange	Red	Red
Solution Testing	Green	Red	Red	Red
Release Mgmt	Green	Red	Green	Orange
Change Mgmt	Yellow	Red	Green	Yellow
Configuration Mgmt	Yellow	Red	Red	Yellow
Compliance Mgmt	Yellow	Red	Orange	Yellow
Security Mgmt	Yellow	Red	Red	Yellow
Availability Mgmt	Yellow	Red	Red	Yellow
Performance & Capacity Mgmt	Yellow	Red	Red	Yellow
Facility Mgmt	Yellow	Red	Red	Yellow
IT Service Continuity Mgmt	Yellow	Red	Red	Yellow

**Release Management**

Release Management is labor intensive. Automation can reduce labor spending as well as help avoid the major incidents usually generated by human error in releases. The most common objectives include:

- Establishing Release Management based on accepted release practices, rather than merely a general project management office.
- Reducing release errors as well as the human effort, costs and the elapsed time required to manage releases through automation and reliable configuration management information.

**IBM solutions include:**

- IT Service Management Innovation Workshops
- Diagnostic and Assessment Services
- Strategy and Planning Services
- Design and Implementation Services
- Tivoli Change and Configuration Management Database
- Tivoli Release Process Manager
- Tivoli Composite Application Manager for WebSphere
  - Accept Release
- Tivoli Configuration Manager
  - Design and Build Release
  - Plan Release Rollout
  - Distribute and Install Release
- Tivoli Provisioning Manager
  - Plan Release Rollout
  - Distribute and Install Release

[Back to Report Ratings](#)

PARLONS MOINS AGISSONS

Cette démarche se déroule suivant 6 étapes, d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.

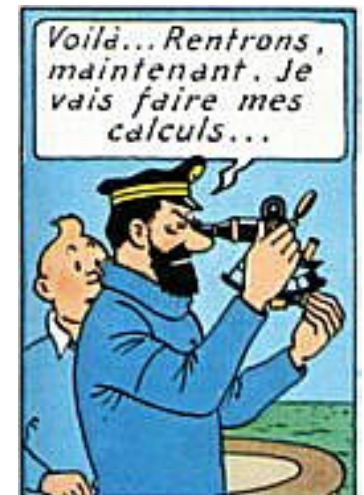


### OBJECTIFS

- Disposer d'une vision claire du niveau de maturité des processus inclus dans le périmètre du projet,
- Identifier la cible à atteindre,
- Définir les actions précises en vue d'atteindre le niveau de maturité cible.

### ACTIVITES

- Réaliser les sessions, entretiens, observations terrains,
- Collecter les résultats ,
- Identifier les forces, les faiblesses, les leviers et les risques,
- Définir la cible .
- Identifier les actions d'optimisation à court, moyen et long terme,
- Évaluer le niveau d'apport et de complexité des actions,





## L'analyse de la maturité des processus est réalisée selon 6 axes. Cette approche intègre les aspects organisationnels, processus et outils.

### ▪ Fondations du processus :

- ▶ Définition de la mission : ce que le processus est sensé accomplir est-il clairement défini ?
- ▶ Objectifs : sont-ils définis ? mesurables ?

### ▪ Applications du processus :

- ▶ Définition du système de gestion : toutes les procédures existent-elles et sont-elles respectées ?
- ▶ Maturité dans la mise en œuvre des différentes étapes du processus ?
- ▶ Rendre compte de l'état: rapport détaillé ? Consolidé ?

### ▪ Interfaces avec les autres processus :

- ▶ Entrées et sorties : les échanges d'informations entre processus sont-ils bien identifiés et réalisés, dans les 2 sens ?
- ▶ Efficacité : les échanges d'informations se font-ils facilement, en temps voulu ?

### ▪ Aspects organisationnels :

- ▶ Propriété: quelqu'un a-t-il la responsabilité du processus ? ce rôle est-il bien exécuté ?
- ▶ Rôles et responsabilités : sont-ils clairement définis ? compris? acceptés?

### ▪ Outils :

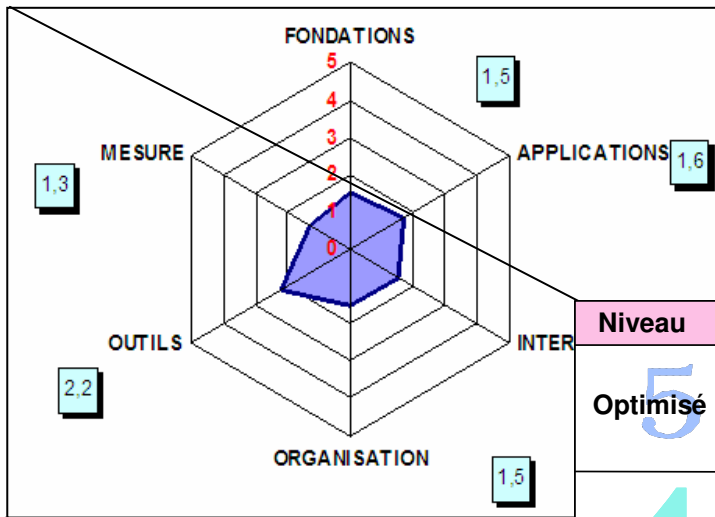
- ▶ Couverture : quelles parties du processus sont couverts par les outils utilisés ?
- ▶ Adaptabilité/ouverture : les outils sont-ils adaptables aux multiples technologies utilisées aujourd'hui
- ▶ Intégration : les outils permettent-ils d'avoir des interfaces utilisateurs communes, de partager des données, des fonctions?
- ▶ Automatisation : les outils utilisés permettent-ils une amélioration de la productivité, une meilleure information des utilisateurs ou une automatisation des tâches

### ▪ Mesures et contrôles :

- ▶ Comment sont mesurées l'efficacité et la productivité du processus? Des rapports sont-ils produits ?
- ▶ Que pensent les clients et les utilisateurs du processus, de son utilité et de sa valeur ajoutée ?
- ▶ Des actions d'améliorations sont -elles menées pour améliorer l'efficacité du processus ?
- ▶ Les résultats et les performances du processus sont-ils revus régulièrement ?



En fonction de ces 6 axes, chaque processus est évalué qualitativement suivant 5 niveaux selon le modèle PMF (Process Maturity Framework)



😊 FORCES	😞 FAIBLESSES
🔧 LEVIERS	🚩 RISQUES

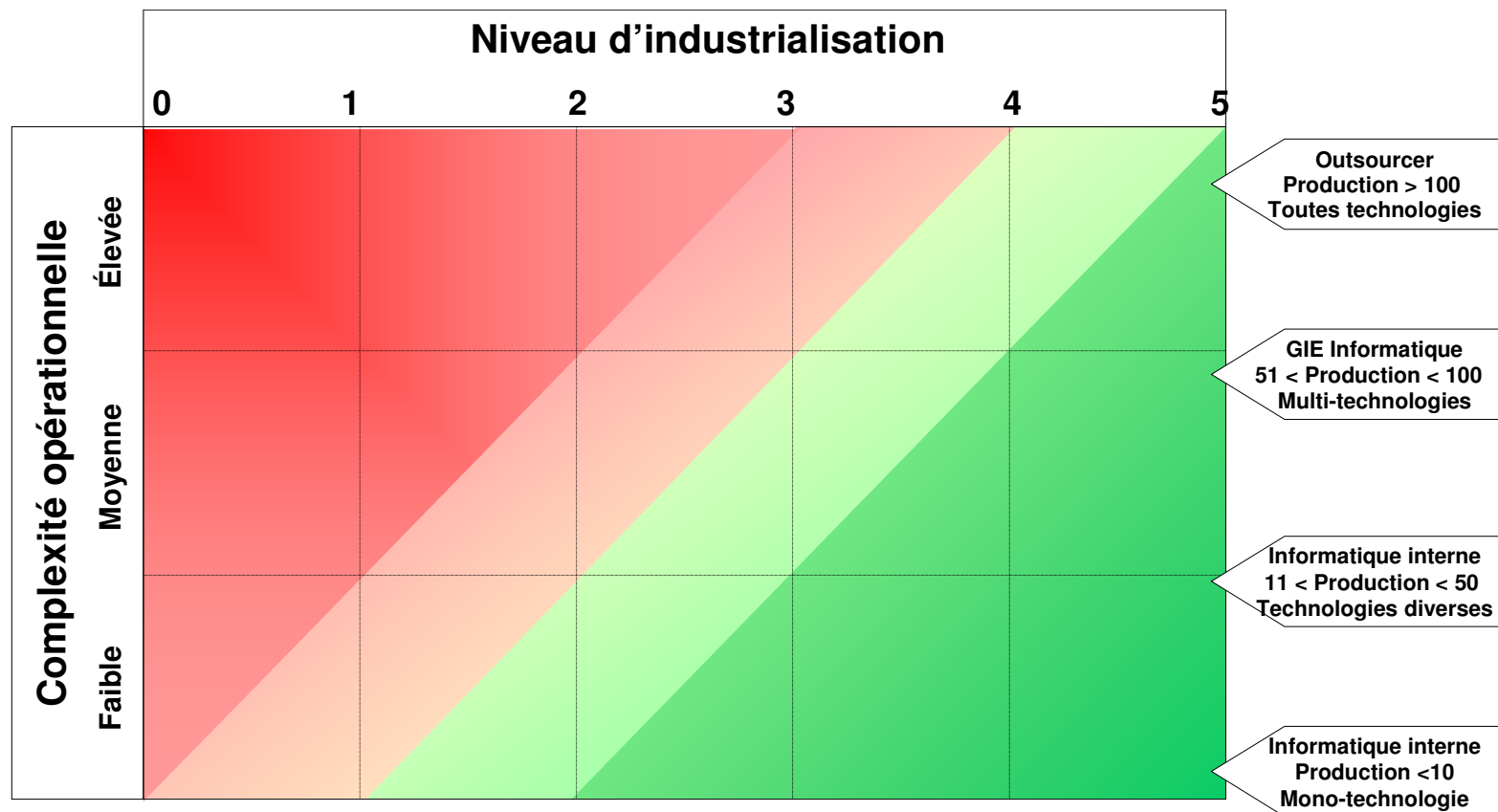
### 5 Niveaux de maturité

Niveau	Caractéristiques du processus	Représentation
<b>5</b> Optimisé	Amélioration continue du processus et processus aligné avec les objectifs métiers.	Entrée → [Diagramme de processus avec boucles de rétroaction et améliorations] → Sortie
<b>4</b> Géré	Processus généralisé, mesuré, interfacé et orienté service.	Entrée → [Diagramme de processus avec interfaces et mesures] → Sortie
<b>3</b> Défini	Processus formalisé, documenté et appliqué au niveau de l'organisation	Entrée → [Diagramme de processus avec étapes formalisées] → Sortie
<b>2</b> Répétable	Processus partiellement mis en oeuvre	Entrée → [Diagramme de processus avec étapes partielles] → Sortie
<b>1</b> Initial	Processus informel, non prédictible, réactif	Entrée → [Diagramme de processus informel et réactif] → Sortie

PARLONS MOINS AGISSONS



En fonction du résultat de maturité du / des processus nous identifions la cible possible atteindre (court / moyen et long terme) en tenant compte de la complexité opérationnelle de l'organisation (Nb de sites, clients, infrastructures, dimension de la production)



**Commodité**  
Délivre des services informatiques aux utilisateurs

**Prestataire**  
Délivre une qualité de service mesurée et reconnue

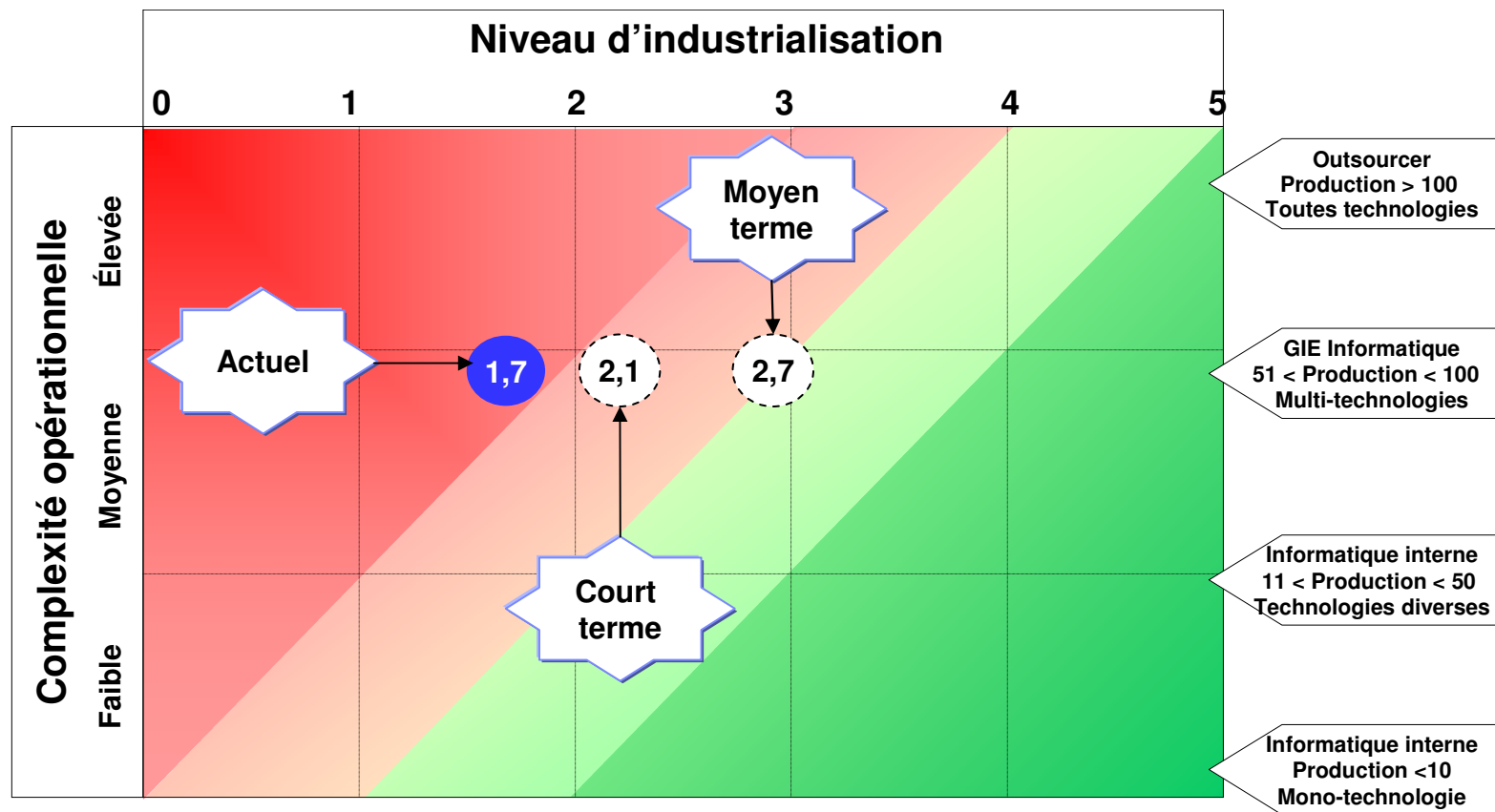
**Partenaire**  
Travaille conjointement avec les métiers et supporte ces services

**Facilitateur :**  
Permet l'accès à d'autres segments du métier, l'informatique vu comme avantage compétitif

PARLONS MOINS AGISSONS



En fonction du résultat de maturité du / des processus nous identifions la cible possible atteindre (court / moyen et long terme) en tenant compte de la complexité opérationnelle de l'organisation (Nb de sites, clients, infrastructures, dimension de la production)



**Commodité**  
Délivre des services informatiques aux utilisateurs

**Prestataire**  
Délivre une qualité de service mesurée et reconnue

**Partenaire**  
Travaille conjointement avec les métiers et supporte ces services

**Facilitateur :**  
Permet l'accès à d'autres segments du métier, l'informatique vu comme avantage compétitif

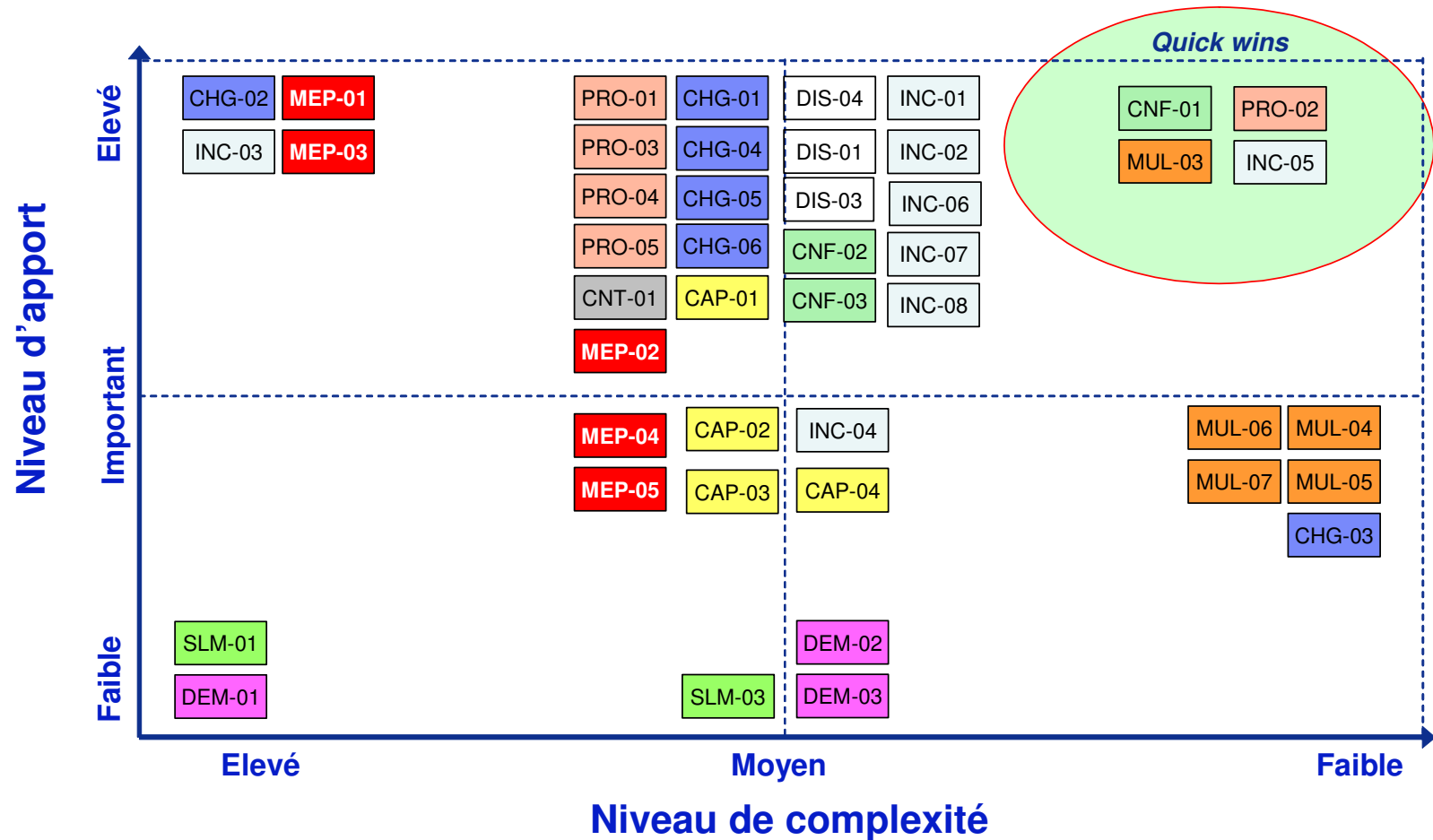
PARLONS MOINS AGISSONS

## Chaque action d'amélioration est définie selon le niveau d'apport et le niveau de complexité de mise en oeuvre

Action - N° Action : INC-004	Niveau d'apport : <b>Important</b>	Niveau de complexité : <b>Elevé</b>											
⇒ Mettre en place un système de capitalisation des solutions pour les niveaux 2 et 3													
<b>Moyens</b>	<b>Apports</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir les modes de fonctionnement pour capitaliser les solutions,</li> <li>• Etablir les règles,</li> <li>• Elaborer les actions de principe :</li> </ul> <table border="1" data-bbox="447 706 1213 1239"> <thead> <tr> <th>Actions</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Analyser les solutions soumises pour capitalisation</td> <td>Identifier les solutions à capitaliser de la semaine Analyser les solutions à capitaliser</td> </tr> <tr> <td>Valider les solutions</td> <td>Vérifier la lisibilité, la complétude et l'exactitude de la solution (description et classification avec l'aide du niveau 4 si nécessaire) et de la méthode de qualification (pour le niveau 2)</td> </tr> <tr> <td>Enregistrer</td> <td>Catégoriser la solution (problème fréquent, message d'erreur, dernière nouvelle, question fréquente etc) Identifier les groupes d'acteurs autorisés à appliquer la solution Enregistrer la solution dans la base de connaissance avec les informations de base (date d'enregistrement, l'équipe et l'acteur qui a enregistré)</td> </tr> <tr> <td>Diffuser les solutions aux acteurs impliqués</td> <td>Informers les équipes N2 et N3 de la solution enregistrée</td> </tr> <tr> <td>Réaliser des revues des solutions</td> <td>Réaliser un TB sur l'évolution de nombre de solutions enregistrées et analyser les tendances Fournir les TB au Comité de suivi des incidents Périodiquement, revoir les solutions enregistrées Vérifier la date de dernière utilisation</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir cette approche dans le cadre des processus de mise en production et de gestion des changements (classification et qualification des incidents).</li> </ul>	Actions	Description	Analyser les solutions soumises pour capitalisation	Identifier les solutions à capitaliser de la semaine Analyser les solutions à capitaliser	Valider les solutions	Vérifier la lisibilité, la complétude et l'exactitude de la solution (description et classification avec l'aide du niveau 4 si nécessaire) et de la méthode de qualification (pour le niveau 2)	Enregistrer	Catégoriser la solution (problème fréquent, message d'erreur, dernière nouvelle, question fréquente etc) Identifier les groupes d'acteurs autorisés à appliquer la solution Enregistrer la solution dans la base de connaissance avec les informations de base (date d'enregistrement, l'équipe et l'acteur qui a enregistré)	Diffuser les solutions aux acteurs impliqués	Informers les équipes N2 et N3 de la solution enregistrée	Réaliser des revues des solutions	Réaliser un TB sur l'évolution de nombre de solutions enregistrées et analyser les tendances Fournir les TB au Comité de suivi des incidents Périodiquement, revoir les solutions enregistrées Vérifier la date de dernière utilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter les taux de résolution des incidents par les SSE (niveaux de support pour structurer et réutiliser les solutions des Administrateurs),</li> <li>• Améliorer la qualification des incidents pour le niveau 2,</li> <li>• Améliorer les compétences des équipes,</li> <li>• Diminuer les délais de résolution,</li> <li>• Limiter le transfert des incidents vers le niveau 4 dont les activités sont plutôt focalisées sur les projets,</li> <li>• Améliorer la qualité de service.</li> </ul>
Actions	Description												
Analyser les solutions soumises pour capitalisation	Identifier les solutions à capitaliser de la semaine Analyser les solutions à capitaliser												
Valider les solutions	Vérifier la lisibilité, la complétude et l'exactitude de la solution (description et classification avec l'aide du niveau 4 si nécessaire) et de la méthode de qualification (pour le niveau 2)												
Enregistrer	Catégoriser la solution (problème fréquent, message d'erreur, dernière nouvelle, question fréquente etc) Identifier les groupes d'acteurs autorisés à appliquer la solution Enregistrer la solution dans la base de connaissance avec les informations de base (date d'enregistrement, l'équipe et l'acteur qui a enregistré)												
Diffuser les solutions aux acteurs impliqués	Informers les équipes N2 et N3 de la solution enregistrée												
Réaliser des revues des solutions	Réaliser un TB sur l'évolution de nombre de solutions enregistrées et analyser les tendances Fournir les TB au Comité de suivi des incidents Périodiquement, revoir les solutions enregistrées Vérifier la date de dernière utilisation												



En fonction de la cible à atteindre, nous identifions les actions à mettre en oeuvre en les répartissant par niveau d'apport pour l'organisation et de niveau de complexité.

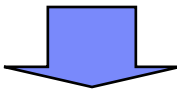
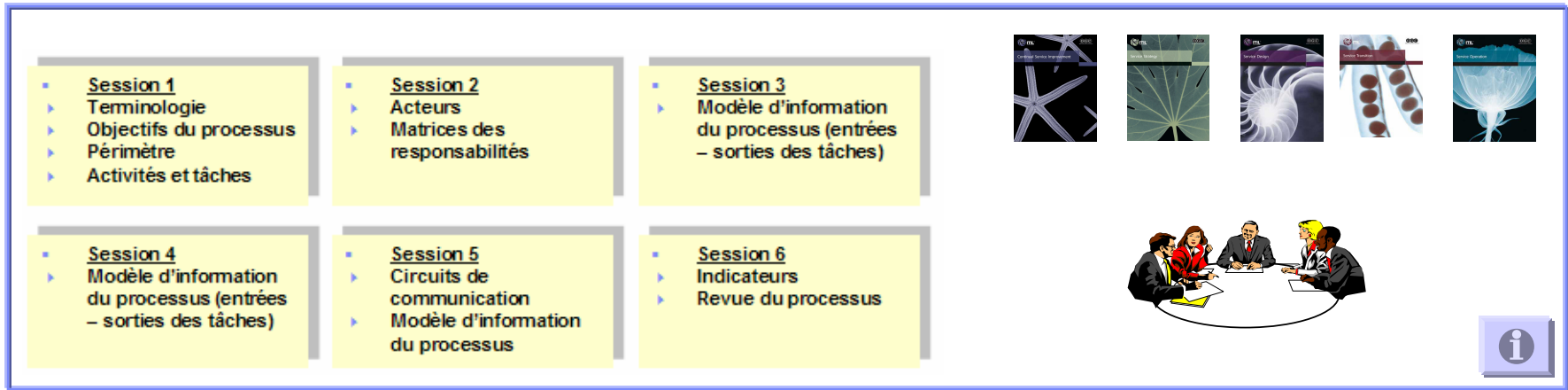


PARLONS MOINS AGISSONS

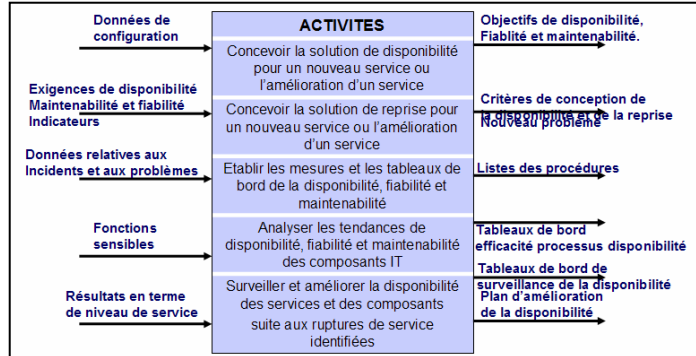




Cette démarche se déroule suivant 7 étapes, d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.



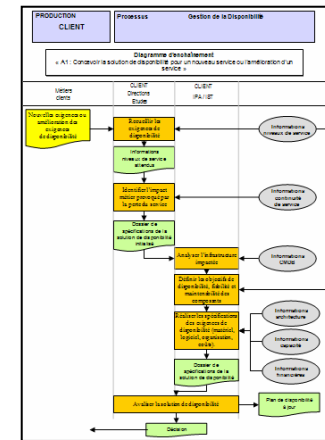
### Macro processus



### Matrices des responsabilités

DEPARTEMENTS EQUIPES	TACHES	ACTIVITE 4 : Surveiller et analyser les tendances de disponibilité, fiabilité et maintenabilité des composants informatiques			
		Analyser les résultats des tableaux de bord relatifs aux composants informatiques (des seuils établis, les tendances etc.)	Identifier les actions d'amélioration.	Enrichir et suivre le plan de disponibilité	Commenter et communiquer
DSI ETUDES	Etudes				
SERVICE CLIENT	Stratégie et engagement	I	C		I
	Service Desk				I
INTEGRATION	Intégration	C	C		I
	SI et Mainframe	C	A		I
	Services	C	A		I
INGENIERIE SYSTEMES ET TELECOMS	Projets Appt		A		I
	Logiciels / pages	A	A		I
	Productor Back Office	A	A		I
	Sécurité	C	C		I
	Relatpt. et Suivi Expt	R	R	R	R
	Admin. Support Infort	A	A		I
	Admin. Support SO	A	A		I
	Appt. Mainframe				I
EXPLOITATION	Appt. SO				I
	Socté Appt. techniques				I
	Supp. Infort	C	C		I
	Support supervision	C	C		I
	Planificati on				I
	Gestion Projets				I
PILOT PROCESSUS METROLOGIE	Metrologie	C	I		I
	Gouvernance				I

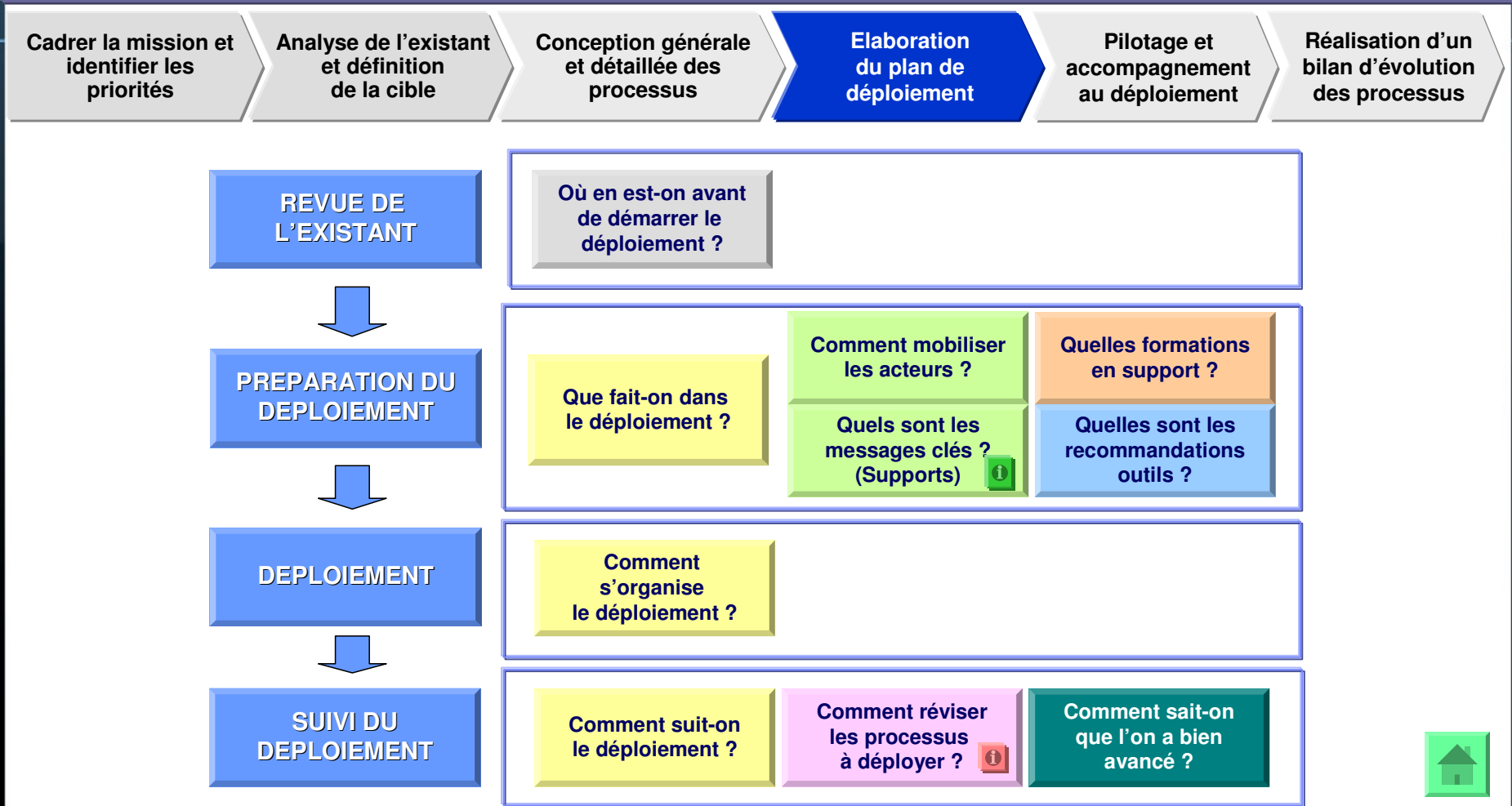
### Procédures



PARLONS MOINS AGISSONS



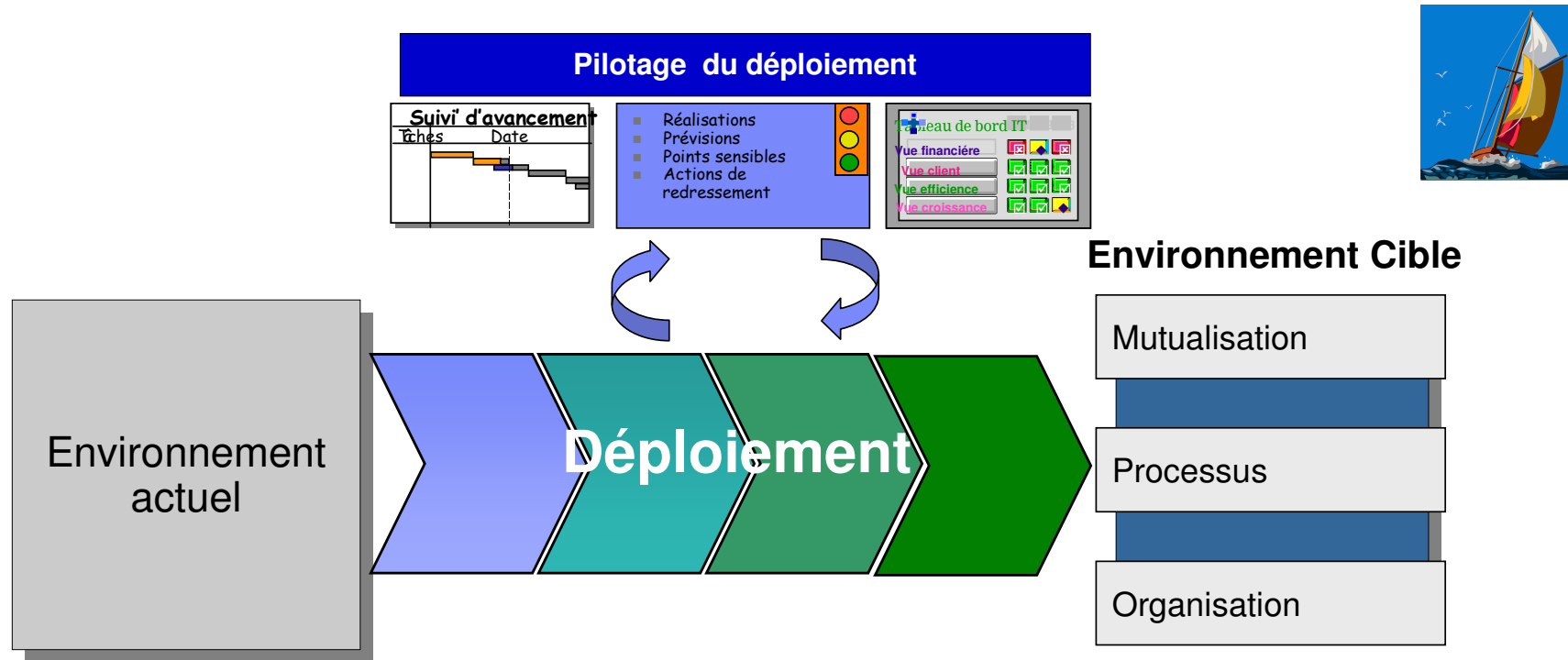
Cette démarche se déroule suivant 7 étapes, d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.



PARLONS MOINS AGISSONS



**Le pilotage du déploiement impose la mise en place d'une structure assurant la coordination des différents projets et l'ajustement continu du plan pour atteindre les objectifs fixés.**





Le pilotage du déploiement est une étape essentielle à la réussite du projet. celui-ci doit s'accompagner de la mise en place d'indicateurs de suivi qui démontrent la mise en oeuvre opérationnelle des processus.



	OK	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
<b>ARCHITECTURE</b>																			
Nb de comités d'architecture	OK																		
Nb de dossiers reçus	OK													1	1	0			
% de dossier corrects reçus	OK													1	1				
<b>CHANGEMENTS</b>																			
Nb de comités de revue réalisés (adaptés dans le temps)	OK	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0					
Nb de changements réalisés	OK							195	184	223	110	196	211	147					
Nb de changements emergency	OK							7	4	9	1	0	3	2					
Nb de changements emergency hors respect des règles	OK							4	2	7	1	0	1	1					
<b>INCIDENTS / PROBLEMES</b>																			
Nb d'incidents créés	OK	259	228	236	212	188	211	212	202	220	181	190	174	188					
% incidents résolus dans les délais de service	OK																		
Nb de problèmes	OK																		X
Nb de comités de suivi des problèmes organisés.	OK																		1
Nb de comités de suivi J des incidents organisés (NF).	OK																		
Nb de comités de suivi H des incidents organisés (NF).	OK														1				
Nb de problèmes identifiés / résolus.	OK																		
Nb de solutions à capitaliser	OK			3	3	5	4	1	4	2	3	0	2	0					
Nb incidents avec application non identifiée	OK			37	68	83	58	70	53	34	42	39	31	51					
<b>SERVICE DESK</b>																			



PARLONS MOINS AGISSONS

Cette démarche se déroule suivant 7 étapes, d'une évaluation globale des processus, la conception de la solution cible, le pilotage du déploiement et la réalisation d'un bilan après plusieurs mois de fonctionnement.

Cadrer la mission et identifier les priorités

Analyse de l'existant et définition de la cible

Conception générale et détaillée des processus

Elaboration du plan de déploiement

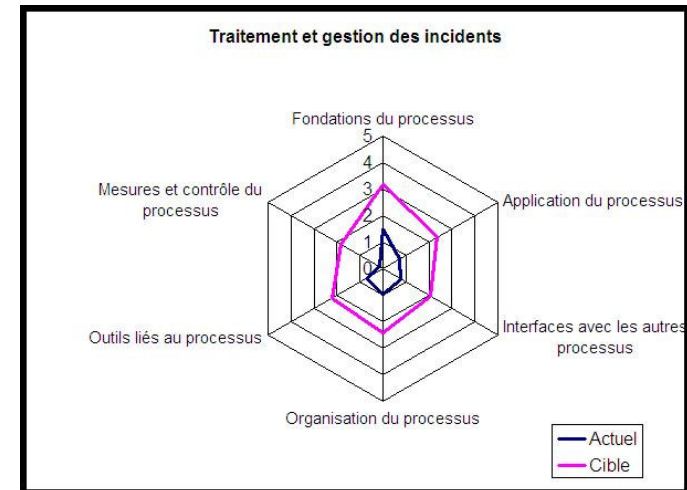
Pilotage et accompagnement au déploiement

Réalisation d'un bilan d'évolution des processus

### Revue de la maturité des processus

<b>Objectif</b>	Réaliser un premier bilan du fonctionnement des processus concernant le déploiement; Identifier les réussites, les difficultés, les problèmes, les écarts par rapport aux objectifs, les leçons ... dans la mise en œuvre du déploiement en vue d'améliorer le fonctionnement des processus.
<b>Fréquence</b>	Après 6 mois de fonctionnement et puis 2 fois par an en phase récurrente
<b>Durée</b>	2h00
<b>Animateurs</b>	Le propriétaire du processus - le gestionnaire du processus
<b>Participants</b>	Le gestionnaire des processus Des représentants des équipes impliquées dans le processus Le Garant du référentiel ITIL
<b>Points traités</b>	Revue des indicateurs de suivi du projet déploiement (livrables). Revue des résultats du suivi de la mise en œuvre du processus. Revue des actions d'amélioration. Identification des écarts par rapport aux objectifs. Identification des causes des problèmes Identification des actions et des responsabilités Établissement du planning Réalisation d'un compte-rendu et communication
<b>Supports</b>	Ensemble des livrables. Résultats de suivi des indicateurs. Résultats des actions d'amélioration.

*A réaliser après 6 mois de déploiement.*



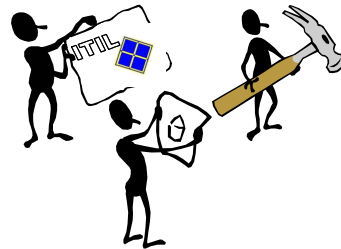
Comment réviser les processus ?

## Le processus de gestion des demandes d'amélioration.

Saisie d'une demande d'amélioration



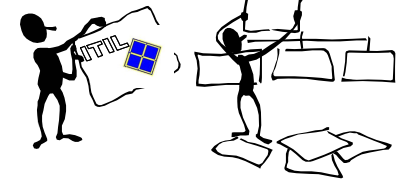
Analyse et qualification des demandes



Planification de la mise en oeuvre



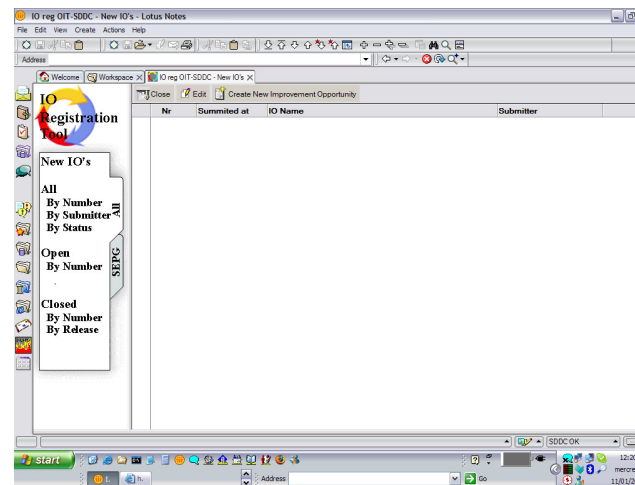
Supervision et suivi des actions



**Faites vos propositions !**

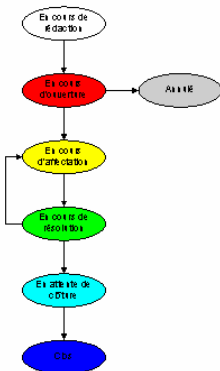


A partir du moment où une opportunité d'amélioration des procédures, des processus et des outils est identifiée....



# Mémentos, actions marketing ...

## LE CYCLE DE VIE D'UN INCIDENT PRODUCTION



### Statuts pour lesquels le service utilisateur n'est pas rétabli :

- **En cours de rédaction** : l'incident est en cours d'initialisation sur le poste de travail d'un collaborateur. Le collaborateur peut fermer la fiche incident sans qu'il soit sauvegardé dans l'outil.
- **En cours d'ouverture** : l'incident est enregistré et sauvegardé par un collaborateur dans l'outil.
- **En cours d'affectation** : l'incident est transféré et affecté à un groupe de compétences.

- **En cours de résolution** : le leader du groupe de compétence a affecté l'incident à un interlocuteur identifié. L'incident est alors en cours d'analyse et de résolution. L'incident peut être de nouveau transmis à un autre groupe de compétence si l'interlocuteur estime que l'incident ne dépend pas de son domaine de compétences OU qu'il nécessite une analyse complémentaire de la part d'un autre groupe de compétence.

- **En attente de clôture** : lorsque les intervenants des groupes de compétences estiment avoir résolu l'incident.

### Statuts pour lesquels le service utilisateur est rétabli :

- **Annulé** : L'incident peut être annulé après sauvegardé dans l'outil, avant d'être affecté à un groupe de compétence.
- **Clos** : L'incident est déclaré clos après validation par l'utilisateur (l'incident est bien résolu).

### LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE LA GESTION DES INCIDENTS

#### EFFICACITE

- ⊖ Taux de résolution au premier appel.

#### EFFICIENCE

- ⊖ Temps moyen de résolution par catégorie et par priorité.
- ⊖ Taux d'incidents résolus dans le cadre de l'accord sur les niveaux de service.

#### QUALITE

- ⊖ Nombre total d'incidents
- ⊖ Taux d'incidents routés de manière incorrecte.

## MEMENTO

### Gestion des Incidents V1.0



### Plan d'Action d'Amélioration des Processus

## Suivi des actions d'amélioration - Mise à jour mai 2006

Intro | **Exploitabilité** | Architecture | Intégration | Projet Prod | Mise en Prod | Changements | Service Desk | Dis...

### Introduction



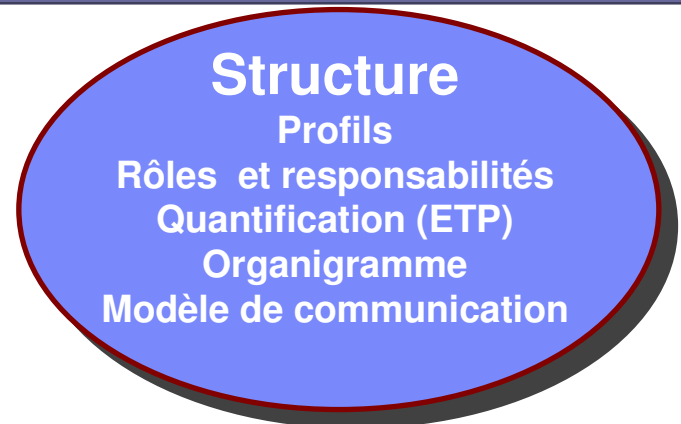
Quelques mots de  
Raymond Wolfer  
Directeur des Opérations

Nous avons eu le plaisir de recevoir la majorité d'entre vous à l'hôtel XXX dans le cadre des sessions PAAP.  
Ces sessions ont été une étape décisive dans la mise en œuvre de notre plan d'action d'amélioration des processus ; elles ont permis une réflexion, des échanges, et une prise de conscience des problèmes de fonctionnement.  
Mais vous l'avez aisément compris : notre objectif n'était pas de "faire" du processus, mais bel et bien d'améliorer la qualité des services rendus et percus, d'apporter une réelle valeur ajoutée dans la

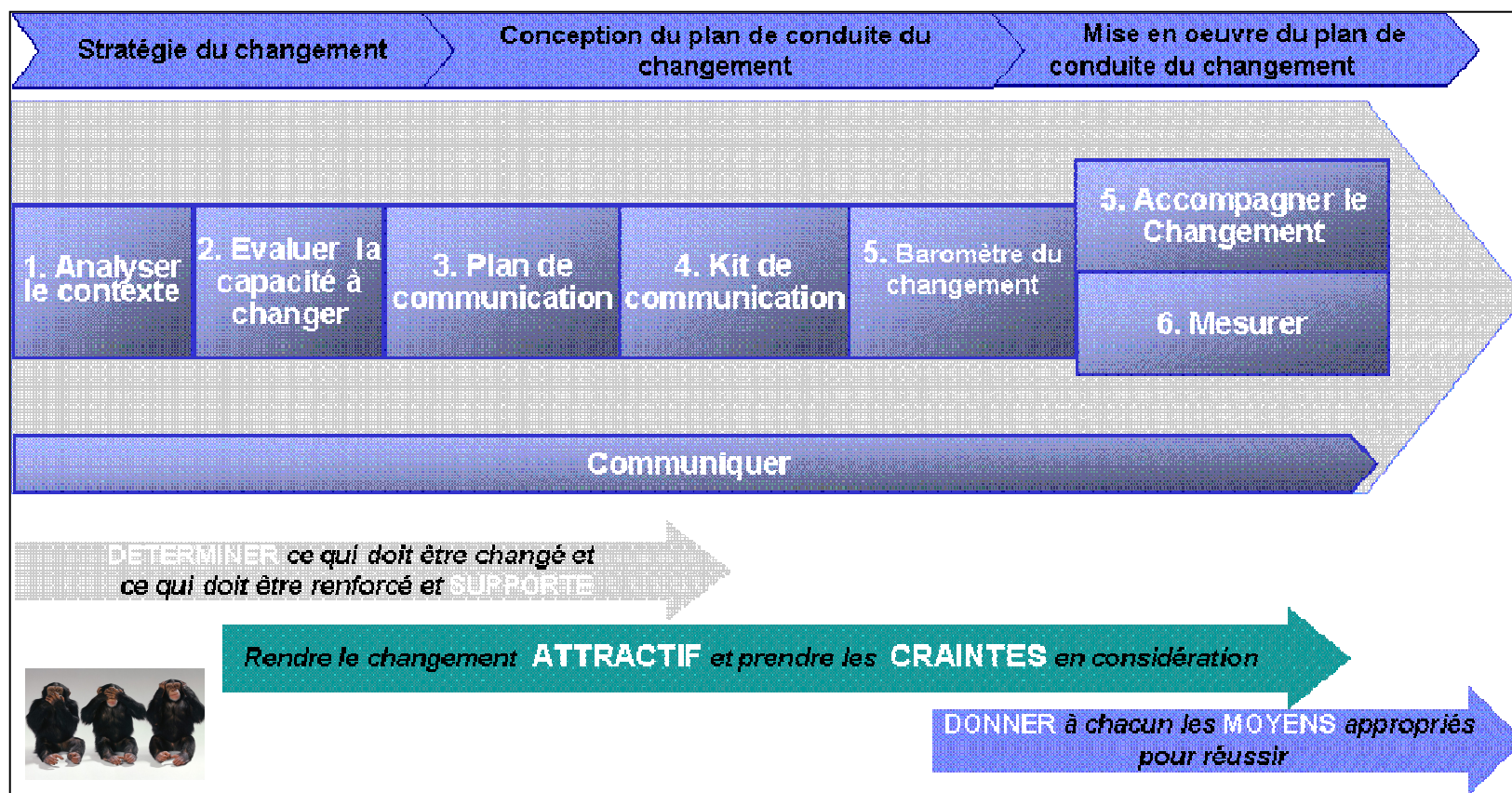


**La mise en place des bonnes pratiques ITIL implique un changement. Celui-ci a un impact plus ou moins fort (en fonction de l'existant) sur les composantes structurelles, culturelles et de gouvernance de l'organisation.**

- Nouveaux profils
- Rôles et responsabilités à clarifier
- Nombre d'ETP
- Organigramme éventuellement à aligner
- Modèle de communication transverse
- Modes de fonctionnement
  
- Le type de management
- Indicateurs de performance
- Plan de formation / communication
  
- Vision client / fournisseur
- Approche orientée service
- Sponsoring fort



La conduite du changement ne se résume pas à un plan de communication et de formation mais elle doit être le support à la réussite de la transformation induit par le projet, et se décline selon une démarche, des étapes et des méthodes adaptées.



Dans le cadre du design de certains processus ITIL, quelques facteurs clés de succès sont à suivre.



## GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE

- S'appuyer sur « l'excellence » des autres processus
- Définir clairement les engagements de services internes (OLA)

## GESTION DE LA DISPONIBILITE

- Définir des indicateurs compréhensibles en fonction des acteurs
- Homogénéiser les infrastructures IT (Même taux de disponibilité)
- Disposer d'outils qui couvre l'ensemble des besoins

## GESTION DES CAPACITES

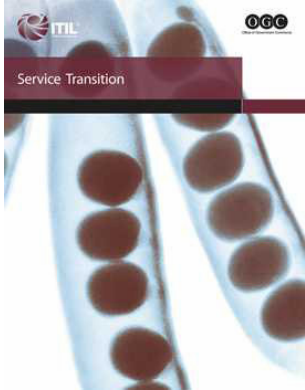
- Identifier les besoins métiers (dans le temps)
- Connaître la stratégie IT
- Assurer une interface efficace avec les autres processus (besoins)

## GESTION DE LA CONTINUE DE SERVICE

- Intégrer efficacement la gestion des changements
- Délivrer un service IT en phase avec les besoins métiers
- « Préserver » les infrastructures de secours



Dans le cadre du design de certains processus ITIL, quelques facteurs clés de succès sont à suivre.



## GESTION DES CHANGEMENTS

- Définir un processus simple et adapté aux contraintes
- Disposer d'une bonne « qualité » d'information sur les configurations

## GESTION DES MEP ET DES DEPLOIEMENTS

- Appliquer le processus de façon systématique
- Les opérations de communication sont un facteur clé

## GESTION DES CONFIGURATIONS ET DES ACTIFS

- « Bon niveau de granularité » de l'information CMDB
- Respecter strictement les processus et interfaces associés
- Automatiser

Dans le cadre du design de certains processus ITIL, quelques facteurs clés de succès sont à suivre.



## GESTION DES EVENEMENTS

- Gérer de façon cohérente les événements
- Créer et maintenir un référentiel des moniteurs

## GESTION DES INCIDENTS

- Mettre en place une base de connaissance
- Éviter les conflits gestion des incidents / gestion des problèmes
- Automatiser

## GESTION DES PROBLEMES

- Reconnaître le processus de gestion des problèmes (ressources)
- Disposer d'une gestion des incidents efficace

