

## **IBM et ITIL**

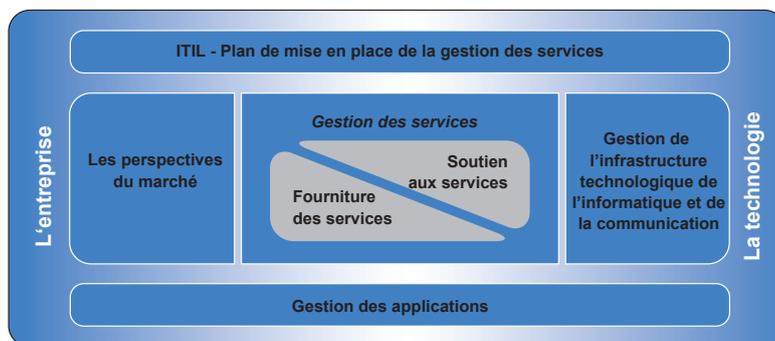
### **(Information Technology Infrastructure Library)**

*Comment IBM soutient ITIL® et propose des solutions et des compétences fondées sur ITIL*

**Table des matières**

- 2 Résumé à l'intention de la direction**
- 4 IBM fait la promotion de ITIL et le soutien**
- 4 IBM participe depuis longtemps au développement de ITIL**
- 6 Les prestations de conseil et de services IBM**
- 7 Les compétences, les ressources et les méthodes**
- 9 Démarche d'élaboration de la solution**
- 12 Conception**
- 13 Mise en oeuvre**
- 17 Formation**
- 17 IBM a mis en application avec succès les apports de ITIL au profit de ses clients**
- 18 Les engagements d'IBM en ITIL**
- 19 Résumé**
- 19 Pour plus d'informations**

**IBM Global Services a recours à une combinaison unique de compétences, de ressources et de méthodes pour aider ses clients dans leurs démarches de gestion des services.**



**Résumé à l'intention de la Direction**

*IBM soutient ITIL*

IBM a contribué de façon significative à la conception de *IT Infrastructure Library* (ITIL) et continue à participer au développement, à la relecture du contenu et à utiliser le référentiel ITIL. Par exemple, IBM a dirigé le projet de rédaction du nouveau livre *Application Management*. Ce livre, dont les co-auteurs sont IBM et Microsoft, a été récemment publié par le *Office of Government Commerce* (OGC) en Angleterre.

*IBM propose des offres relatives à ITIL*

IBM Global Services offre une combinaison unique de compétences, de ressources et de méthodes pour assurer la mise en application efficace des meilleures pratiques ITIL chez ses clients. IBM dispose du capital intellectuel acquis au cours de projets et prestations délivrés partout dans le monde, et de sa propre expérience dans l'exploitation au niveau mondial de ses systèmes d'information. Notre système de gestion du capital intellectuel, *AssetWeb Intellectual Capital Management System*, a été primé: il permet aux professionnels d'IBM de par le monde de partager les vastes connaissances d'IBM dans le domaine ITIL. Les méthodes IBM font appel aux meilleures pratiques de l'industrie en matière de mise en oeuvre de projets. Notre expertise ITIL garantit un démarrage rapide des projets et une base solide pour leur déroulement.

---

**Points clés**

---

*IBM aide ses clients à mettre en oeuvre ITIL*

Les prestations de services de gestion d'infrastructure et de systèmes IBM couvrent l'ensemble du cycle de vie de la gestion des systèmes, depuis la formation, l'évaluation, la stratégie, la conception jusqu'à la mise en oeuvre et l'exploitation. IBM a mis en place avec succès des solutions fondées sur ITIL. IBM a la capacité de :

- *former votre personnel et gérer sa certification en compétences ITIL;*
- *vous aider à cerner les besoins de vos directions métiers en matière de services informatiques, ainsi que développer et gérer le catalogue approprié de services dans le cadre de ITIL;*
- *déterminer les moyens fondamentaux dont vous avez besoin pour offrir ces services et élaborer les stratégies appropriées pour développer ou acquérir ces moyens;*
- *concevoir et mettre en oeuvre les processus ITIL convenant à vos besoins d'entreprise, en veillant à inclure tous les éléments requis pour élaborer une solution efficace (mesures, changements organisationnels, rôles, production de rapports et autres aspects de gouvernance).*

*Qu'est-ce qui distingue IBM sur le marché de la gestion des services informatiques?*

***IBM propose un ensemble de solutions prédéfinies qui peuvent être mises en oeuvre rapidement et qui génèrent de la valeur ajoutée après seulement quelques semaines.***

IBM propose un ensemble de solutions prédéfinies dérivées des meilleures pratiques figurant dans ITIL et mises en oeuvre grâce aux meilleurs outils compatibles avec ITIL. Ces solutions prédéfinies, appelées solutions *IRM (Infrastructure Resource Management) Accelerator*, sont fondées sur des méthodologies éprouvées de mise en oeuvre des produits. Ces solutions comprennent des outils de référence du marché en gestion de l'infrastructure (personnalisés en fonction de votre organisation), des descriptions de postes et de rôles, des procédures pour les utilisateurs, des aides à l'installation, des métriques et des rapports. Ces éléments en ont fait la preuve – ils réduisent considérablement le temps de mise en oeuvre et génèrent de la valeur ajoutée en l'espace de quelques semaines.

---

**Points clés**

---

***IBM a joué un rôle important en aidant ITIL à atteindre son niveau de maturité actuel.***

**IBM fait la promotion de ITIL et le soutient**

IBM reconnaît que ITIL constitue un cadre de référence important offrant une approche structurée pour la gestion des services informatiques. ITIL est un ensemble de définitions publiques et non propriétaires. La formation et la certification ITIL sont offertes par divers organismes. IBM encourage les entités qui fournissent des services informatiques à adopter le cadre ITIL comme fondement de leur système de gestion de l'informatique, tout particulièrement dans la gestion des services.

IBM a participé activement au développement et à l'amélioration des livres ITIL, et a joué un rôle important en aidant ITIL à atteindre son niveau de maturité actuel. IBM joue également un rôle actif auprès des organisations comme itSMF (*IT Service Management Forum*) dont l'objet est de promouvoir le cadre ITIL et une gestion efficace des services. IBM est un membre actif de cette organisation dans la plupart des pays où itSMF a une représentation nationale.

**IBM participe depuis longtemps au développement de ITIL**

IBM continue d'être un développeur, un relecteur et un utilisateur de ITIL. Au début des années 1980, IBM a documenté les concepts initiaux de la gestion des systèmes dans une série de documents en quatre volumes intitulée "*A Management System for Information Systems*". Ces "*livres jaunes*", ainsi que la formation et l'expertise fournies par IBM, ont été très bien accueillis et ont constitué des éléments clés à l'ensemble initial de livres ITIL. Depuis, l'expérience d'IBM, acquise au cours des années 1980 et au début des années 1990 dans la mise en oeuvre de la gestion des services, a contribué au développement continu des livres ITIL.

---

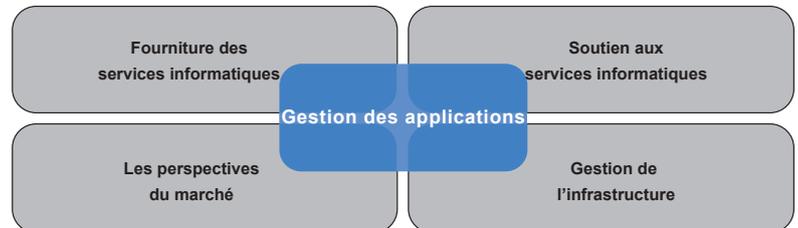
Points clés

---

**Les consultants et les spécialistes en services d'IBM ont contribué à la rédaction d'importantes publications ITIL ainsi qu'à l'élaboration des cours de formation sur la gestion des services informatiques.**

IBM a contribué activement aux nouvelles versions des livres *ITIL Service Delivery* et *Service Support*, ainsi qu'à la version finale du nouveau *ITIL Handbook*.

Plus récemment, IBM a dirigé le projet de rédaction du nouveau livre *Application Management*. Le livre, écrit en collaboration par IBM et Microsoft, a été publié par le *Office of Government Commerce (OGC)* au Royaume-Uni (ISBN 0-11-330866-3).



En 2000, les consultants et spécialistes services IBM ont élaboré un cours à distance complet sur la gestion des services fondée sur les concepts ITIL. Le cours, intitulé *IT Service Management—Developing and Maintaining a Professional IT Service Management Organization*, comprend des sujets qui sont actuellement au coeur de la gestion des services informatiques. Il est maintenant offert par le biais du *International Management Forum (IMF)*.

En tant qu'organisme mondial de certification pour ITIL, le EXIN (*Examination Institute for Information Science*) contribue au développement des compétences et de l'expertise ITIL. IBM dispose actuellement de plusieurs instructeurs en gestion des services ITIL certifiés par EXIN, lesquels sont accrédités pour corriger les examens. Enfin et surtout, IBM a été accrédité par EXIN International pour la réalisation à l'échelle mondiale de cours de certification *ITIL Foundations* et *ITIL Service Manager*. Chaque unité géographique a accès aux ressources nécessaires pour offrir les cours de certification *Foundations* et *Service Manager*.

---

Points clés

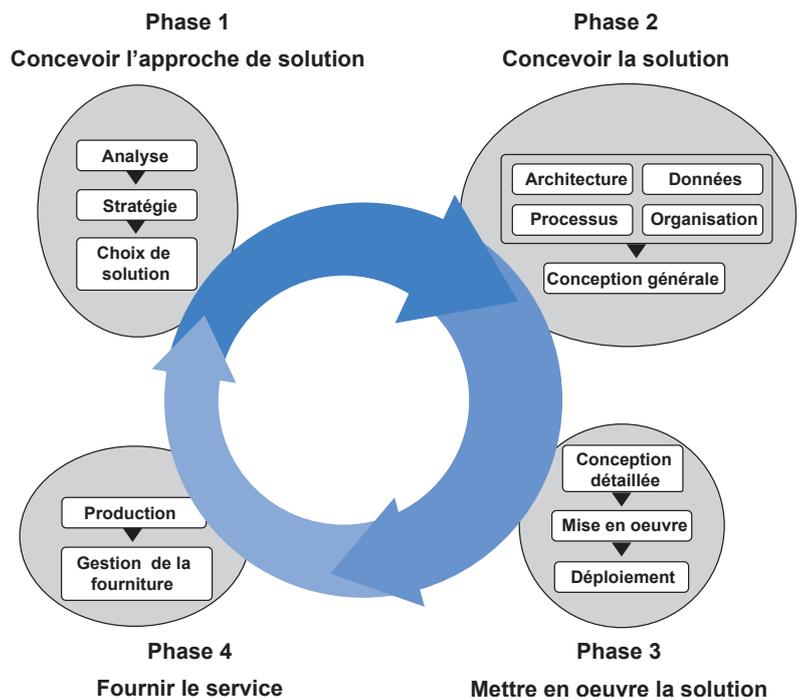
---

**Les prestations de conseil et de services IBM**

Les consultants et spécialistes services IBM utilisent des méthodes éprouvées pour réaliser les diverses phases des plans d'amélioration de la gestion des services.

Les prestations de conseil et de conception en gestion des services proposées par IBM sont guidées par le cycle de vie de la gestion des systèmes. Ce cycle de vie est conforme avec la démarche ITIL et vous propose les quatre phases de mise en oeuvre de la gestion des services, ainsi qu'illustrées ci-dessous.

*Le cycle de vie de la gestion des systèmes IBM fournit une démarche fondée sur les meilleures pratiques permettant la mise en place d'une solution complète et intégrée.*



---

**Points clés**

---

Le cycle de vie de la solution de gestion des systèmes IBM offre une démarche axée sur les meilleures pratiques, permettant de fournir des solutions de gestion de systèmes complètes et transparentes. Le cycle de vie englobe des méthodes, des connaissances, des données et des évaluations.

Le cycle de vie est le reflet de la méthodologie recommandée par ITIL en ce qui concerne la conception, la définition de l'amélioration des processus, l'analyse et la mise en oeuvre d'un pilote. La démarche d'IBM vous assure une solution complète et totalement intégrée – qui couvre les processus, l'organisation et les outils.

Les prestations de services de gestion d'infrastructure et de systèmes IBM englobent le cycle complet de vie de gestion des systèmes, notamment l'évaluation, la stratégie, la conception, la mise en oeuvre et l'exploitation. Nos professionnels disposent de l'expertise, des méthodologies éprouvées et des outils qui vous aideront à planifier, déployer, optimiser et gérer votre infrastructure informatique, aussi hétérogène et complexe soit-elle.

**Les compétences, les ressources et les méthodes pour mettre en œuvre les solutions ITIL**

IBM Global Services a recours à une combinaison unique de compétences, de capital intellectuel et de méthodes permettant de mettre en application efficacement les meilleures pratiques ITIL dans vos projets de gestion des services.

*Compétences* : les professionnels IBM disposent d'une grande expérience dans divers aspects de la gestion des systèmes et des services. La dimension mondiale de ces compétences signifie que nous sommes dans une situation idéale pour vous aider dans ces domaines. IBM utilise le curriculum de formation ITIL pour former et certifier le personnel approprié en matière de gestion des services en vue d'une mise en pratique dans votre environnement.

---

**Points clés**

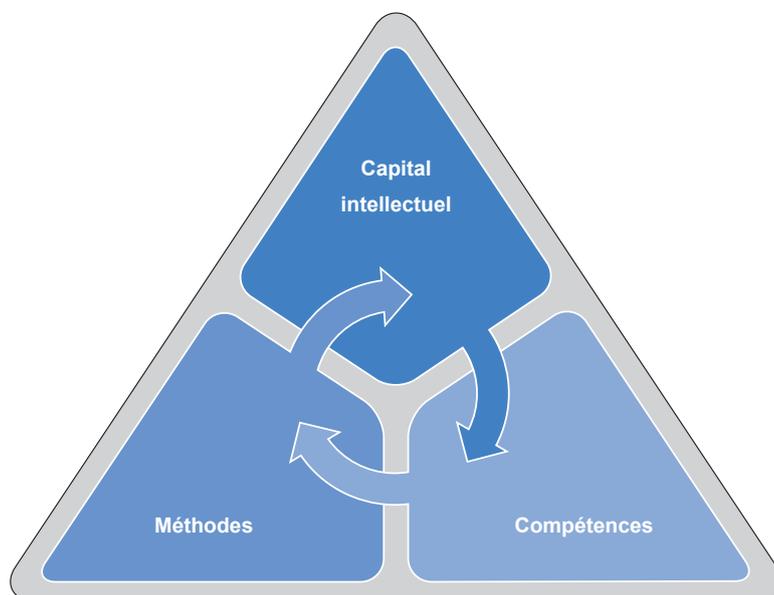
---

*Capital intellectuel*: IBM a intégré dans son système de gestion du capital intellectuel, appelé *AssetWeb Intellectual Capital Management System*, les meilleures pratiques et le capital intellectuel qu'elle a acquis depuis des dizaines d'années au cours des prestations réalisées partout dans le monde, ainsi que sa propre expérience dans l'exploitation de ses systèmes informatiques. Grâce à ce système, tous nos praticiens peuvent s'appuyer sur notre base de connaissances ITIL pour accélérer la planification, la conception et la mise en œuvre de vos solutions ITIL.

*Méthodes* : les méthodologies des consultants et des architectes IBM en gestion de système sont fondées sur des années d'expérience pratiques dans les solutions apportées aux problèmes des clients. Elles offrent les meilleures pratiques de l'industrie qui serviront de fondement à vos projets. Ceci permet un démarrage rapide du projet et procure une base solide pour la suite du projet. Les méthodologies IBM sont modulaires, peuvent être adaptées aux exigences de chaque projet et s'alignent étroitement avec les principes des processus ITIL.

***En tirant profit de nos années d'expérience dans l'apport de solutions aux problèmes des clients, les méthodologies d'IBM peuvent être personnalisées pour répondre aux exigences précises de votre projet.***

Le cycle de vie IBM d'une solution vous propose une démarche claire permettant d'utiliser efficacement les compétences, le capital intellectuel et les méthodologies au service de vos mises en œuvre ITIL de gestion des services. Visiter le site [ibm.com/services/ism/consulting](http://ibm.com/services/ism/consulting) pour obtenir de plus amples renseignements sur la démarche de cycle de vie d'une solution.



---

**Points clés**

---

**Démarche d'élaboration de la solution**

IBM peut mettre à votre disposition des professionnels expérimentés et qualifiés ITIL pour évaluer votre existant informatique et élaborer la stratégie appropriée de gestion des services.

Les besoins pour intégrer des applications Internet et des services avec ou sans fil ne cessent d'augmenter. De ce fait, l'infrastructure de technologie de l'information est devenue un élément critique pour l'entreprise à échelle globale. IBM vous offre des prestations de services conformes à ITIL pour vous aider à :

- *cerner les besoins de vos directions métiers en matière de services informatiques;*
- *développer et gérer votre catalogue de services;*
- *déterminer les principaux composants dont vous avez besoin pour fournir ces services;*
- *élaborer les stratégies appropriées pour développer et acquérir ces moyens.*

***Il faut bien comprendre les exigences et besoins de vos directions métiers pour parvenir à une vision claire de la valeur ajoutée à apporter et de l'infrastructure informatique nécessaire à mettre en place.***

Pour obtenir une vision claire des besoins de vos directions métiers en matière de support de l'infrastructure informatique, il faut bien comprendre leurs exigences métiers. Cette compréhension peut vous permettre d'identifier les écarts, les faiblesses ou les déficiences qui doivent être corrigés au niveau des produits ou des services. Ces exigences et ces besoins deviennent par la suite les références pour déterminer les gisements de valeur ajoutée qui peuvent être offerts, et pour concevoir les composants nécessaires pour les fournir et les supporter .

Les méthodes d'IBM Global Services vous aident à identifier les exigences de vos directions métiers de façon à ce que vous puissiez vous recentrer sur la détermination des niveaux de services informatiques qui seront en mesure de répondre à leurs attentes.

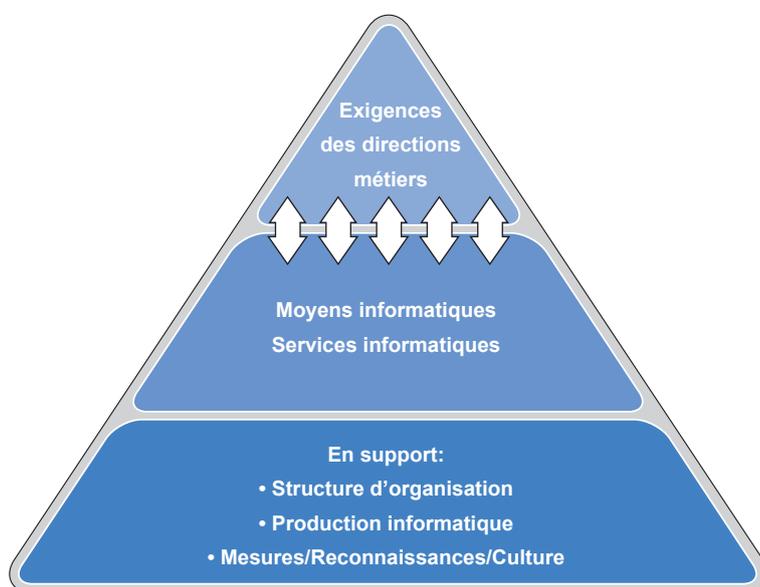
---

Points clés

---

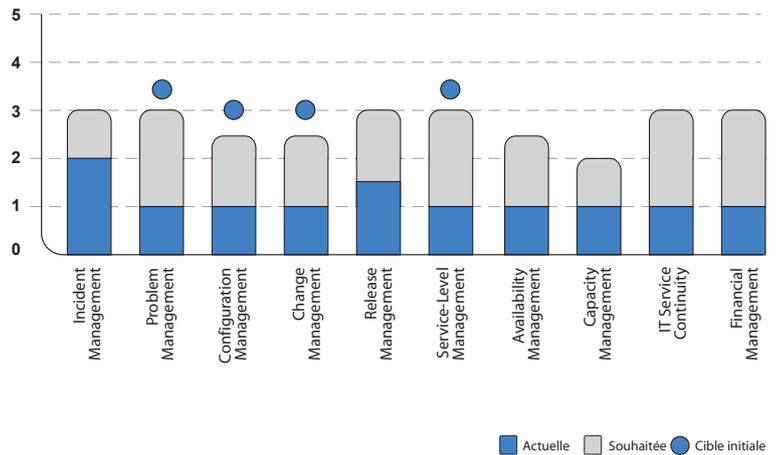
***IBM peut vous aider à créer un catalogue de services informatiques qui vous servira de guide dans vos investissements.***

Une bonne compréhension et une évaluation rigoureuse des exigences de vos directions métiers et des services auxquels ils attachent de la valeur permettent de vous aider à définir un catalogue de services informatiques, basé sur ITIL, qui répondra à leurs besoins. Grâce à ce catalogue de services nous pouvons vous aider à donner des priorités à ces services et à élaborer des plans pour améliorer les services existants ou en fournir de nouveaux. Un catalogue de services informatiques dont les priorités sont axées sur la valeur stratégique pour l'entreprise, peut vous donner de bonnes indications quant aux cibles pour les investissements informatiques. L'informatique peut ensuite se focaliser sur le développement des compétences et des composants dont elle a besoin pour produire ces services. De ce fait, les moyens peuvent être redéployés de façon à optimiser la valeur pour l'entreprise. La figure ci-dessous illustre comment les exigences du client sont canalisées vers une gamme de services et de moyens qui sont tous basés sur l'infrastructure informatique.



Points clés

Maturité des processus



Les organisations informatiques doivent aujourd’hui faire plus avec autant ou moins de moyens. En raison des moyens limités et du budget disponible, l’informatique doit se concentrer sur les secteurs où elle peut ajouter le plus de valeur à l’entreprise. Ceci peut entraîner une rationalisation des services informatiques offerts aux directions métiers, un retrait de certains services ou le recours à l’externalisation. Il faut alors tenir compte des coûts directs et indirects liés à la non fourniture de chaque service.

L’identification des services pour lesquels l’informatique ajoute le plus de valeur à l’entreprise est l’élément clé de la définition des moyens nécessaires à la fourniture des services. Les compétences requises peuvent ainsi être définies en fonction de la valeur qu’elles apportent à l’entreprise plutôt que sur la base du savoir-faire actuel de l’informatique.

***L’identification des services pour lesquels l’informatique ajoute le plus de valeur à l’entreprise est clé dans la détermination des compétences et de l’optimisation des moyens informatiques.***

Visitez le site [ibm.com/services/ism](http://ibm.com/services/ism) pour obtenir de plus amples renseignements sur les prestations de conseil d’IBM.

---

Points clés

---

**Conception - IBM propose des professionnels expérimentés et qualifiés ITIL pour intégrer les éléments critiques de gestion dans une solution complète.**

L'environnement actuel exige que les systèmes critiques soient disponibles 24 h sur 24. Les prestations IBM de conseil et de conception en gestion de services sont conçues pour intégrer les éléments critiques de la gestion des services – processus, outils, données et ressources humaines – afin d'améliorer la performance et la fiabilité des systèmes informatiques grâce à la mise en application des pratiques ITIL.

Les solutions de gestion de services IBM personnalisent le référentiel et les meilleures pratiques ITIL pour s'adapter aux besoins de chaque direction métier et prendre en compte les facteurs de succès suivants :

- *Mesures précises pour les processus et les services afin de démontrer le retour sur investissement atteint*
- *Techniques de planification et de gestion du déploiement des processus pour en tirer rapidement des gains et pour planifier l'intégration des structures délivrant les services*
- *Facilitation des changements organisationnels visant à assurer que les solutions sont comprises et acceptées par le personnel*
- *Analyse et planification des compétences indispensables pour la mise en oeuvre des processus améliorés de gestion des services*
- *Définition des besoins en matière de production de rapports afin d'être en mesure de communiquer sur les réussites et d'analyser les possibilités d'amélioration*
- *Affectation des rôles de gouvernance et de tout élément favorisant la compréhension des responsabilités et de l'apport des solutions de gestion des services à l'entreprise*
- *Définition d'interfaces et de liens avec les autres processus pour réduire la duplication des tâches*
- *Développement d'une culture de services dans laquelle les employés adoptent les comportements et les attitudes appropriés vis-à-vis des clients de l'informatique*
- *Intégration de prestations de services par des sous-traitants pour créer des services et des solutions au profit de l'entreprise.*

Visitez le site [ibm.com/services/fullservice.html](http://ibm.com/services/fullservice.html) pour obtenir de plus amples renseignements sur la vaste gamme de prestations de services IBM dans le domaine des infrastructures technologiques.

---

Points clés

---

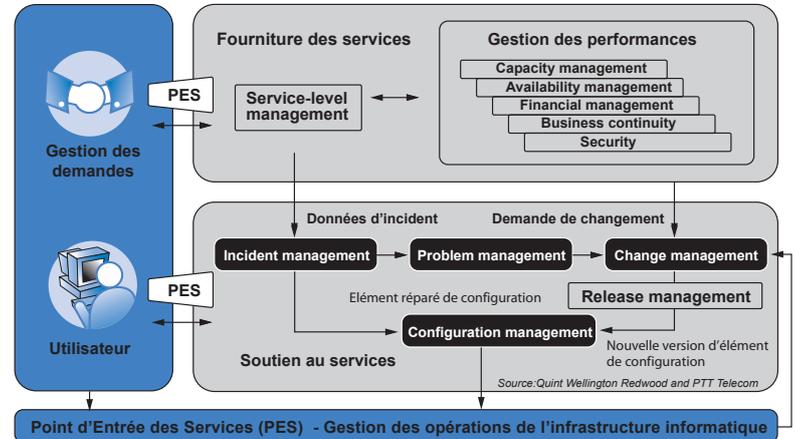
**Mise en oeuvre**

En gestion des services, l'offre d'IBM consiste en de l'assistance à la mise en oeuvre ainsi qu'en des solutions prédéfinies et basées sur ITIL .

Au cours de la mise en oeuvre, nous nous assurons que les concepts et les meilleures pratiques ITIL sont pris en compte dans l'intérêt de nos clients. L'objectif global consiste à assurer le retour sur investissement prévu grâce aux projets d'amélioration du service.

**Les solutions IBM Accelerator favorisent le déploiement rapide de processus et de produits au standard ITIL.**

IBM a conçu une offre unique permettant de mettre en oeuvre rapidement les processus ITIL en déployant des produits conformes à ITIL. Nos années d'expérience avec les clients dans les projets de gestion de l'informatique ont démontré que les solutions efficaces reposent sur un socle commun – une solution intégrée d'*Infrastructure Resource Management*.



---

**Points clés**

---

Faisant partie de l'offre IBM de services de gestion des ressources d'infrastructure, *IRM Accelerator* est un ensemble de solutions prédéfinies, dérivées des meilleures pratiques décrites dans *IT Infrastructure Library* et mises en œuvre avec des outils de référence sur le marché, compatibles avec ITIL. IBM a intégré avec succès les processus ITIL avec des produits de gestion de l'infrastructure pour en faire des solutions prêtes à l'emploi. Ces solutions ont été éprouvées lors de leurs déploiements chez nos clients. La figure de la page suivante illustre les types de solutions *IRM Accelerator* offerts par IBM.

L'ensemble actuel d'offres *IRM Accelerator* comprend des solutions de gestion des incidents, des problèmes, de la configuration, des changements, des mises en production, des niveaux de service, et des solutions de gestion des biens alignées avec les meilleures pratiques de l'industrie et le référentiel ITIL.

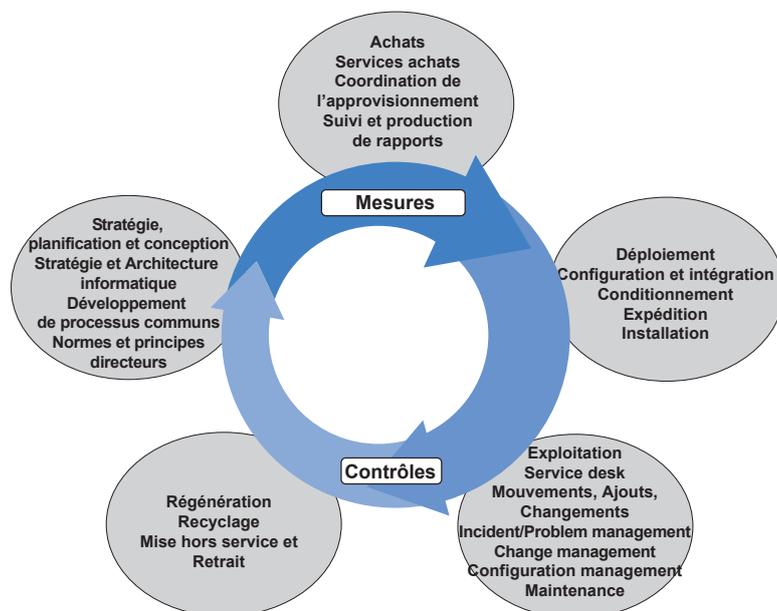
Chaque offre *IRM Accelerator* fournit une solution prédéfinie basée sur des modèles éprouvés. Les solutions incluent des outils adaptés de gestion de l'infrastructure (personnalisés à l'environnement de l'entreprise), des descriptifs de postes et de rôles, des procédures pour les utilisateurs, des métriques et des rapports. En résumé :

- *Les solutions IRM Accelerator sont prédéfinies sur la base des concepts ITIL et du IBM IT Management Reference Model*
- *Les solutions assurent une gestion efficace des services grâce à l'utilisation des meilleures pratiques*
- *Chaque mise en oeuvre est personnalisée à votre organisation et à votre environnement*
- *Les solutions sont complètes. Elles sont constituées de programmes sur mesure, de procédures, de descriptions de rôles et de responsabilités, de métriques et de rapports*
- *La formation est fournie aux principaux acteurs du client participant à l'exploitation de la solution (formation des formateurs)*
- *Les solutions IRM Accelerator exploitent la puissance et la souplesse des meilleurs outils du marché en gestion de services et en gestion des biens*
- *La direction métier commence à profiter des avantages de la solution après seulement quelques semaines.*

---

Points clés

---



Les solutions *IBM IRM Accelerator* de gestion de biens englobent la gestion du cycle de vie complet des biens et du coût total de possession (*Total Cost of Ownership*). Cette solution vise à une exploitation efficace de l'infrastructure afin de réduire le coût total de possession, maintenir et améliorer les niveaux de service, et offrir de nouvelles possibilités à l'entreprise.

Visitez le site [ibm.com/services/ism/irm](http://ibm.com/services/ism/irm) pour obtenir de plus amples renseignements sur les solutions *IBM Infrastructure Resource Management*.

---

**Points clés**

---

Les solutions IRM sont axées sur des outils créés par des leaders dans les outils de gestion des services informatiques compatibles avec le référentiel ITIL.

***Les alliances stratégiques établies avec les leaders du marché permettent à IBM d'offrir des solutions évolutives et complètes en matière de gestion des ressources d'infrastructure.***

IBM a établi des alliances et des partenariats technologiques avec des éditeurs de premier plan, en matière de logiciels de gestion des services et de gestion des biens, pour offrir des solutions qui englobent le cycle de vie complet des biens d'une entreprise. En tant que fournisseur leader de solutions de gestion des ressources d'infrastructure pour les environnements *e-business On Demand*, IBM Global Services commercialise, vend et fournit aux entreprises à travers le monde des prestations de services pour les produits leaders du domaine de la gestion de l'infrastructure. IBM réalise pour des centaines de clients partout dans le monde des services de conseil et de gestion d'infrastructure autant pour des applications de gestion de l'infrastructure que pour la mise en œuvre d'environnements *e-business*.

***Les professionnels d'IBM Global Services réalisent des prestations de services de conseil et de mise en œuvre pour les solutions et les logiciels à la pointe de la technologie.***

IBM Global Services propose des prestations de services de conseil et de mise en œuvre pour la gestion du système d'information et offre un support aux solutions à l'aide des meilleures applications de gestion de l'infrastructure. Notre gamme de solutions inclut des services comme l'assistance lors de l'installation, l'automatisation ou la consolidation des centres de support (*Help Desks*), et l'intégration de la gestion des biens avec la gestion de la configuration, la gestion des changements, la gestion des problèmes et des incidents.

---

**Points clés**

---

**Formation**

IBM aide les entreprises à se former à la mise en application des concepts ITIL pour améliorer la façon de créer et supporter les services.

Tout au long du cycle de vie de la solution, IBM peut vous aider à développer les compétences et l'expertise ITIL nécessaires pour concevoir, produire et gérer efficacement les services informatiques.

**IBM a mis en application avec succès les apports de ITIL au profit de ses clients**

Nos réalisations récentes sont les suivantes:

- *Mise en oeuvre de bout en bout de plusieurs solutions IRM Accelerator alignées sur ITIL – partout dans le monde et dans divers secteurs d'activité –*
- *Conception d'une base de données de gestion de configuration (CMDB Configuration Management Data Base) (éléments de configuration, attributs, relations) et établissement de recommandations relatives aux processus, aux rôles et à la technologie pour gérer et évaluer la gestion de la configuration et la CMDB pour un organisme gouvernemental*
- *Transition de la conception à la mise en œuvre pour les processus ITIL d'une compagnie internationale de produits chimiques*
- *Évaluation des processus ITIL fondamentaux de gestion des systèmes dans une importante compagnie pétrolière; établissement de recommandations et d'un plan de transition visant à l'amélioration des processus*
- *Définition d'un cadre complet et personnalisé de définitions de termes informatiques, de processus, d'interfaces de données et d'activités, y incluant des modèles de documents, des formats d'écrans, des formats de rapports, etc., pour une importante compagnie de services publics.*

***IBM aide les entreprises à travers le monde à concevoir et à mettre en oeuvre des solutions efficaces de gestion des services informatiques, quel que soit le secteur d'activité.***

---

**Points clés**

---

***IBM s'est engagé à répondre aux besoins de ses clients en matière de prestations de conseil et de services en leur proposant une gamme complète de compétences, de produits et de solutions ITIL.***

**Les engagements d'IBM en ITIL**

IBM Global Services continue de sensibiliser ses clients au référentiel ITIL et d'en promouvoir l'utilisation. La demande croissante relative à nos offres ITIL, qu'il s'agisse de compétences, de produits ou de solutions, témoigne du succès de notre démarche. Nous continuerons à soutenir nos clients en encourageant l'utilisation de ITIL dans toutes les activités liées à l'informatique.

IBM poursuit l'accroissement de l'expertise ITIL au sein de son personnel pour s'assurer que nos clients ont accès à des consultants ITIL qualifiés et certifiés. IBM a plus d'un millier de spécialistes (dont quelques centaines de Services Managers), répartis dans 37 pays, qui ont obtenu leur certification sur les notions essentielles d'ITIL, et continue d'investir dans la formation et la certification.

IBM a intégré les concepts et les processus ITIL aux méthodologies utilisées par les professionnels d'IBM Global Services à travers le monde et poursuit le développement de ces méthodes.

IBM continuera d'utiliser son système *AssetWeb Intellectual Capital Management System* pour s'assurer que les professionnels partout dans le monde sont dotés des meilleures pratiques et des plus récentes techniques, expériences et informations pour susciter des investissements rentables en gestion des services informatiques.

La formation ITIL continuera d'être assurée pour les clients et les professionnels IBM. Nous continuerons à améliorer et à développer le cursus de formation.

IBM poursuivra sa participation active au développement et à l'amélioration de *IT Infrastructure Library*.

IBM continuera de se focaliser sur les solutions au service des métiers des entreprises, lesquelles seront fournies par le biais d'offres tirant partie des concepts ITIL et constituées de services et de produits prêts à l'emploi provenant d'IBM et de ses partenaires.

***Les prestations de services IBM en gestion d'infrastructure et de systèmes peuvent fournir des solutions ITIL de haute qualité, de façon rapide et rentable.***

IBM veut rester un leader dans le domaine de la gestion des services informatiques. IBM s'est efforcée de faire en sorte que les clients se focalisent sur les services pour en effectuer le lien avec leurs objectifs métiers et fournir une gestion améliorée des services informatiques. Nous voulons continuer à guider nos clients dans cette voie.

---

**Points clés**

---

**Résumé - La chaîne de valeur d'IBM en relation avec ITIL**

IBM est en mesure de fournir des solutions ITIL de haute qualité, de façon rapide et rentable pour les raisons suivantes:

- *IBM a fait ses preuves en gestion de services informatiques*
- *Personnel expérimenté, bien formé et certifié ayant plusieurs années d'expérience avec le référentiel ITIL*
- *Création de compétences ITIL par le biais des Services de Formation IBM*
- *Gamme complète de solutions, depuis l'évaluation et la conception, jusqu'à la mise en oeuvre et le support des outils*
- *Mise en application de méthodes, de capital intellectuel et de compétences de premier plan au service de la mise en oeuvre des solutions fondées sur les meilleures pratiques*
- *Partenariat avec des éditeurs d'outils ITIL, références sur le marché, pour fournir des solutions automatisées (par exemple, la solution IRM Accelerator).*

**Pour plus d'informations**

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site :

**ibm.com**/services

et recherchez "ITIL".



**Compagnie IBM France**

Tour Descartes – La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92066 Paris – La Défense Cedex  
Tél. : 0810 011 810  
**ibm.com**/services/fr

**IBM Belgium**

Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42  
B – 1130 Brussels  
**ibm.com**/services/be

La page d'accueil IBM est accessible à l'adresse suivante : **ibm.com**

IBM, le logo IBM, ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et dans les autres pays.

ITIL est une marque enregistrée et une marque communautaire enregistrée d'Office of Government Commerce, et est enregistrée auprès de l'Office des Brevets et des Marques des Etats-Unis.

D'autres sociétés sont propriétaires des autres marques, noms de produits ou logos qui pourraient apparaître dans ce document.

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM.

Cette publication est fournie à titre d'information uniquement. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les produits et les services IBM, veuillez contacter votre revendeur ou votre ingénieur commercial IBM.

Les photographies de cette publication peuvent, le cas échéant, représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2005  
All Rights Reserved.