
Sujets abordés

- ◆ ITIL est un référentiel méthodologique très large qui aborde :
 - Organisation du S.I.
 - Amélioration de l'efficacité du S.I.
 - Réduction des risques
 - Augmentation de la qualité des services informatiques

Objectifs de ITIL

- ◆ Assurer aux usagers du S.I. un service répondant à des normes de qualité
- ◆ Améliorer la qualité des S.I. et l'assistance aux utilisateurs en créant la fonction de centre de services (*Service Desk*, extension du *Help Desk*).

Versions d'ITIL

- ◆ 1986 : ITIL
- ◆ 2001 : ITIL v2 : 8 livres de base
(encore très implantée en France)
- ◆ 2007 : ITIL v3
(extension à la satisfaction des services métier)
- ◆ 2014 : ITIL V4
(intégration des pratiques agiles et devops)

Soutien des services

Ce livre décrit comment on s'assure que le « client » a accès aux services informatiques appropriés, et décrit :

- Le centre de services (service desk)
- La gestion des incidents (incident management)
- La gestion des problèmes (problem management)
- La gestion des changements (change management)
- La gestion des mises en production (release management)
- La gestion des configurations (configuration management)

Fourniture des services

Ce livre décrit les services devant être fournis pour répondre aux besoins de l'entreprise de manière adéquate, et comprenant :

- La gestion financière des services des Technologies de l'Information (IT financial management)
- La gestion de la capacité (capacity management)
- La gestion de la disponibilité (availability management)
- La gestion de la continuité des services des Technologies de l'Information (IT continuity management)
- La gestion des accords de service (service-level agreement)

Gestion des infrastructures informatiques

Ce livre décrit les processus au sein de l'ITIL qui se rapportent directement à l'équipement et au logiciel qui sont impliqués dans la fourniture de services TIC aux clients :

- Conception et planning des infrastructures informatiques
- Déploiement des infrastructures informatiques
- Exploitation des infrastructures informatiques
- Support technique des infrastructures informatiques

Gestion de la sécurité

Ce livre propose d'aligner la sécurité informatique avec la sécurité des données de l'organisation propriétaire de ses données et d'assurer que la sécurité est gérée de manière efficace dans l'organisation et à tous les niveaux et toutes les activités de l'organisation :

- disponibilité (information disponible et utilisable quand c'est nécessaire)
- confidentialité (information divulguée ou vue uniquement par les utilisateurs qui en ont le droit)
- intégrité (information complète, précise et sans modifications non autorisées)
- authenticité, non répudiation (information "de confiance" lorsque des transactions d'affaire ont lieu (et réalisées électroniquement) et lors des échanges entre les organisations ou avec des partenaires de l'organisation)

Gestion des applications

ITIL exprime une différence entre la gestion du service et la gestion des applications. La gestion du service inclut le déploiement, la production courante, le support et l'optimisation tandis que la gestion des applications encapsule le cycle complet des applications (phase de développement comprise et production du service).

Souvent les services informatiques ont tendance à croire qu'ils ne travaillent que pour eux-mêmes, et il n'est pas toujours naturel chez un informaticien d'imaginer qu'il se doit de rendre et d'assurer le service qu'on lui demande et rien d'autre. ITIL insiste sur cette réconciliation entre informaticien et organisation. C'est à partir de la relation : vue stratégie de l'entreprise / schéma directeur / technologie et organisation de la DSI, qu'on détermine le rôle stratégique de l'informatique pour l'entreprise.

Gestion des actifs logiciels

Ce livre propose de réaliser un rapprochement entre les licences logicielles, les installations logicielles et les contrats de licences logicielles, pour...

- Sécurité juridique
prévenir les risques légaux (liés aux licences)
- Économies
utilisation optimisée des logiciels, achats centralisés
- Planification
budgétisation, vue d'ensemble des contrats de licence et de maintenance, facturation des prestations
- Transparence
utilisation des logiciels, capacités de négociation
- Assistance
fonctionnement efficace même lors de migrations et déploiements versions de logiciels homogènes

Planification de la mise en œuvre de la gestion des services

Ce livre tente de fournir aux praticiens un cadre pour l'alignement des besoins de l'entreprise et des exigences en matière de fourniture informatique.

Les processus et les approches incorporés dans les lignes directrices suggèrent l'élaboration d'un programme d'amélioration continue des services comme base pour la mise en œuvre d'autres disciplines ITIL en tant que projets dans le cadre d'un programme de travail contrôlé.

Mise en œuvre à petite échelle

La mise en œuvre ITIL à petite échelle répond aux besoins des unités ou des départements informatiques plus petits.

Il s'agit en premier lieu d'un travail auxiliaire qui couvre bon nombre des mêmes règles de bonnes pratiques que la planification de la gestion, du support et de la prestation de services, mais fournit des indications supplémentaires sur la combinaison des rôles et des responsabilités et évite les conflits entre les priorités ITIL.

ITIL v3

La version 3 d'ITIL met l'accent sur la maîtrise du cycle de vie des services.

Elle est constituée de 5 livres principaux :

- Stratégie des services (service strategy)
- Conception des services (service design)
- Transition des services (service transition)
- Exploitation des services (service operation)
- Amélioration continue des services (continual service improvement)

Stratégie des services

- ◆ La stratégie des services informatiques a pour mission de valoriser un service informatique en définissant son utilité (utility) et en donnant une garantie de moyens (warranty) d'une exécution conforme à la demande sur le plan des niveaux de disponibilité, de la capacité, de la continuité et de la sécurité.
- ◆ En amont de l'ensemble des processus opérationnels, la stratégie des Services a pour mission de définir des Services adaptés à la Stratégie de l'entreprise.
- ◆ Son objectif est de garantir que les futurs services soient adaptés aux besoins métiers et créeront une valeur opportune pour l'entreprise.

Stratégie des services

- ◆ Ce livre décrit les processus suivants :
 - Management stratégique
 - Gestion du portefeuille des services
 - Gestion financière
 - Gestion de la demande
 - Gestions des relations d'affaires

Conception des services

- ◆ Ce livre décrit les processus :
 - Coordination, conception
 - Gestion du catalogue des services
 - Gestion des niveaux de service
 - Gestion de la disponibilité
 - Gestion de la capacité
 - Gestion de la continuité
 - Gestion de la sécurité de l'information
 - Gestion des fournisseurs

Transition des services

- ◆ Ce livre décrit les processus :
 - Planification et support à la transition
 - Gestion des changements
 - Gestion des actifs et des configurations
 - Gestion des mises en production et déploiements
 - Validation et tests
 - Evaluation
 - Gestion de la connaissance

Exploitation des services

- ◆ Ce livre décrit les processus :
 - Gestion des événements
 - Gestion des incidents
 - Exécution des requêtes
 - Gestion des problèmes
 - Gestion des accès

Amélioration continue des services

- ◆ Ce livre décrit comment ...
 - Surveiller l'alignement des services sur les besoins remontés par le business.
 - Surveiller l'évolution de la demande du business.
 - Mettre en œuvre des plans d'amélioration des services

ITIL v4

La version 4 d'ITIL intègre les nouvelles pratiques agiles et devops.

Les processus laissent la place à des pratiques moins figées et on passe de 26 processus dans 5 catégories à 34 pratiques dans 3 thèmes :

- General Management
- Service Management
- Technical Management

Système de valeur de service ITIL

- ◆ ITIL désigne 5 composants principaux
 - Chaîne de valeur de service
 - Pratiques ITIL
 - Principes directeurs de l'ITIL
 - Gouvernance
 - Amélioration continue

Modèle à 4 dimensions

- ◆ Les 4 dimensions reflètent les 4 P d'ITIL
 - Personnes
 - Produits
 - Partenaires
 - Processus
- ◆ Ce sont :
 - Organisations et les collaborateurs
 - Information et technologie produits
 - Partenaires et fournisseurs
 - Les chaînes de valeur et le processus

Pratiques ITIL

- ◆ Les processus ITIL bien connus sont maintenant nommés dans 34 pratiques.
- ◆ Chaque pratique est en relation avec les six activités de la chaîne de valeur du service ITIL : planifier, améliorer, engager, concevoir et faire la transition, obtenir/construire ainsi que fournir et soutenir.

Pratiques de gestion générales

- ◆ Gestion de la stratégie
- ◆ Gestion de portefeuille
- ◆ Gestion de l'architecture
- ◆ Gestion financière des services
- ◆ Gestion de la main-d'œuvre et des talents
- ◆ Amélioration continue
- ◆ Mesures et rapports

Pratiques de gestion générales

- ◆ Gestion des risques
- ◆ Gestion de la sécurité de l'information
- ◆ Gestion des connaissances
- ◆ Gestion du changement organisationnel
- ◆ Gestion de projet
- ◆ Gestion des relations
- ◆ Gestion des fournisseurs

Pratiques de gestion des services

- ◆ Analyse d'entreprise
- ◆ Gestion du catalogue de services
- ◆ Conception du service
- ◆ Gestion du niveau de service
- ◆ Gestion de la disponibilité
- ◆ Gestion des capacités et du rendement

Pratiques de gestion des services

- ◆ Gestion de la continuité du service
- ◆ Suivi et gestion des événements
- ◆ Bureau de service
- ◆ Gestion des incidents
- ◆ Gestion des demandes de service
- ◆ Gestion des problèmes

Pratiques de gestion des services

- ◆ Gestion des rejets entraînés par cascade et les organisations pilotées par DevOps
- ◆ Contrôle du changement
- ◆ Validation et test de service
- ◆ Gestion de la configuration du service
- ◆ Gestion d'actifs informatiques

Pratiques de gestion technique

- ◆ Gestion du déploiement
- ◆ Gestion de l'infrastructure et de la plateforme
- ◆ Développement et gestion de logiciels