



### ITIL et l'approche processus

Alain Olier

Président Directeur Général - INTEPLUS

#### Qu'est-ce qu'ITIL ?

ITIL, d'origine anglo-saxonne, est un référentiel de bonnes pratiques permettant à une entreprise la maîtrise de son système d'information en termes de qualité de service, de coûts d'exploitation, de documentation, et de traçabilité des interventions...

Ces bonnes pratiques sont orientées client et business ; le système d'information et les personnels support deviennent alors créateur de valeur vis-à-vis des clients internes/externes et du business.

L'approche technique de l'informatique n'est plus le centre des préoccupations.

C'est de cette orientation novatrice pour beaucoup d'entreprise, qu'ITIL ne peut être un produit sur étagère, un progiciel que l'on paramètre et que l'on déploie mais au contraire une mutation lente, prenant en compte les existants, multidimensionnelle et spécifique pour chaque entreprise.

#### Pourquoi les entreprises se doivent elles de mettre des méthodologies de support de leur SI ?

Plusieurs raisons à cela :

- La nécessité d'un maintien et d'une amélioration de la qualité de service apportée aux clients internes et externes de l'entreprise et aux utilisateurs sous peine de perdre des clients.
- La réponse aux normes en vigueur (LSF, SOA...) en matière de séparation des rôles, de traçabilité, de sécurité, de pérennité du système d'information au départ de collaborateurs...
- L'alignement de la configuration et des services sur l'activité avec une agilité et un temps de réaction de plus en plus court.
- Le passage progressif du mode réactif vers le mode proactif générant une diminution des coûts et une meilleure utilisation des ressources.
- La maturité et l'importance du SI qui devient à part entière un outil de production et qui, par conséquent, est soumis aux mêmes règles de sécurité, d'entretien, d'évolution et de budget que les autres systèmes de l'entreprise.



#### Approche processus

ITIL repose un découpage des activités de support en processus distincts, au sens où l'ISO le définit et est soumis aux mêmes règles, avantages, amélioration continue que cette approche procure.

Deux grands groupes de processus :

- Service Support
  - Service desk
  - Gestion des incidents
  - Gestion des problèmes
  - Gestion des configurations
  - Gestion des changements
  - Gestion des mises en production
- Service Delivery
  - Gestion des niveaux de services
  - Gestion financière
  - Gestion de la capacité
  - Gestion de la continuité
  - Gestion de la disponibilité

#### Workey et l'approche ITIL ?

ITIL étant une démarche et une orientation progressive du SI vers le business et le client, Workey répond à plusieurs des problématiques de mise en œuvre :

- L'état des lieux permettant de montrer (démontrer) les points faibles ou d'amélioration de l'existant
- La modélisation des processus, adapté à l'entreprise et non à partir d'un modèle imposé
- La possibilité de
- La facilité des évolutions permettant de faire évoluer les organisations selon leur propre rythme et spécificité
- La vision commune des organisations utilisateurs, service informatique, direction générale, partenaires, prestataires sur les flux d'informations
- La réponse parfaite en termes de réalisation de processus
- La capacité de se connecter aux composants complémentaires que nécessite ITIL tels que base de connaissance, historisation, base de configuration (Configuration Management Data Base), monitoring, reporting.