

deodis

Petit-déjeuner "ITIL Pragmatique"

du 9 octobre 2008



En partenariat avec

FrontRange 
SOLUTIONS

Agenda

- ↳ **9h20 – 9h30 : Accueil / Introduction** *Pierre BIRAGNET -Directeur du Développement Deodis*
- ↳ **9h30 – 10h15 : ITIL Pragmatique** – *Sylvie Corbier - Consultant Manager Deodis*
- ↳ **10h15 – 11h00 : L'approche de l'éditeur FrontRange Solutions** – *Cédric Cibot-Voisin – Directeur des Opérations FrontRange France*
- ↳ **A partir de 11h00 : Questions / Réponses**

FONCTIONS TRANSVERSES

INFOGÉRANCE

PHASE PRECONTRACTUELLE - PILOTAGE DES CONTRATS

GESTION DES COMPTES CLÉS

NEURONES

INFRASTRUCTURES

CA 2007 : 124 M€ Effectif : 1 783 p.*

CONCEPTION, INTEGRATION
& EXPLOITATION
DE SYSTEMES ET RESEAUX

NEURONES IT

500 p.

SERVICE DESK
GESTION DU POSTE DE TRAVAIL
(Offre EXPERTEAM®)

HELP-LINE

965 p.

INGENIERIE DE PRODUCTION

AS INTERNATIONAL

183 p.

TELE-EXPLOITATION
DE SERVEURS & APPLICATIONS
(Offre OSMOSE®)

HEBERGEMENT

SECURITE

INTRINSEC

89 p.

CONSEIL
EN SERVICE & ASSET
MANAGEMENT

Accompagnement ITIL et ISO 20000
Intégration de solutions progiciels

DEODIS

46 p.

APPLICATIONS

CA 2007 : 32 M€ Effectif : 271 p.*

CONSEIL, DEVELOPPEMENT,
& MAINTENANCE D'APPLICATIONS
Web & B.I.

AXONES

174 p.

CONSEIL, INTEGRATION,
SUPPORT & T.M.A. d'ERP

CODILOG

33 p.

CONSEIL IT
POUR LES MÉTIERS
DE LA FINANCE

FINAXYS

4 p.

CONSEIL EN ORGANISATION
& EN SYSTÈMES D'INFORMATION,
AMO

PRAGMATEAM CONSULTING

6 p.

FORMATION INFORMATIQUE

ACCOMPAGNEMENT DU
CHANGEMENT

EDUGROUPE
VIAADUC

54 p.

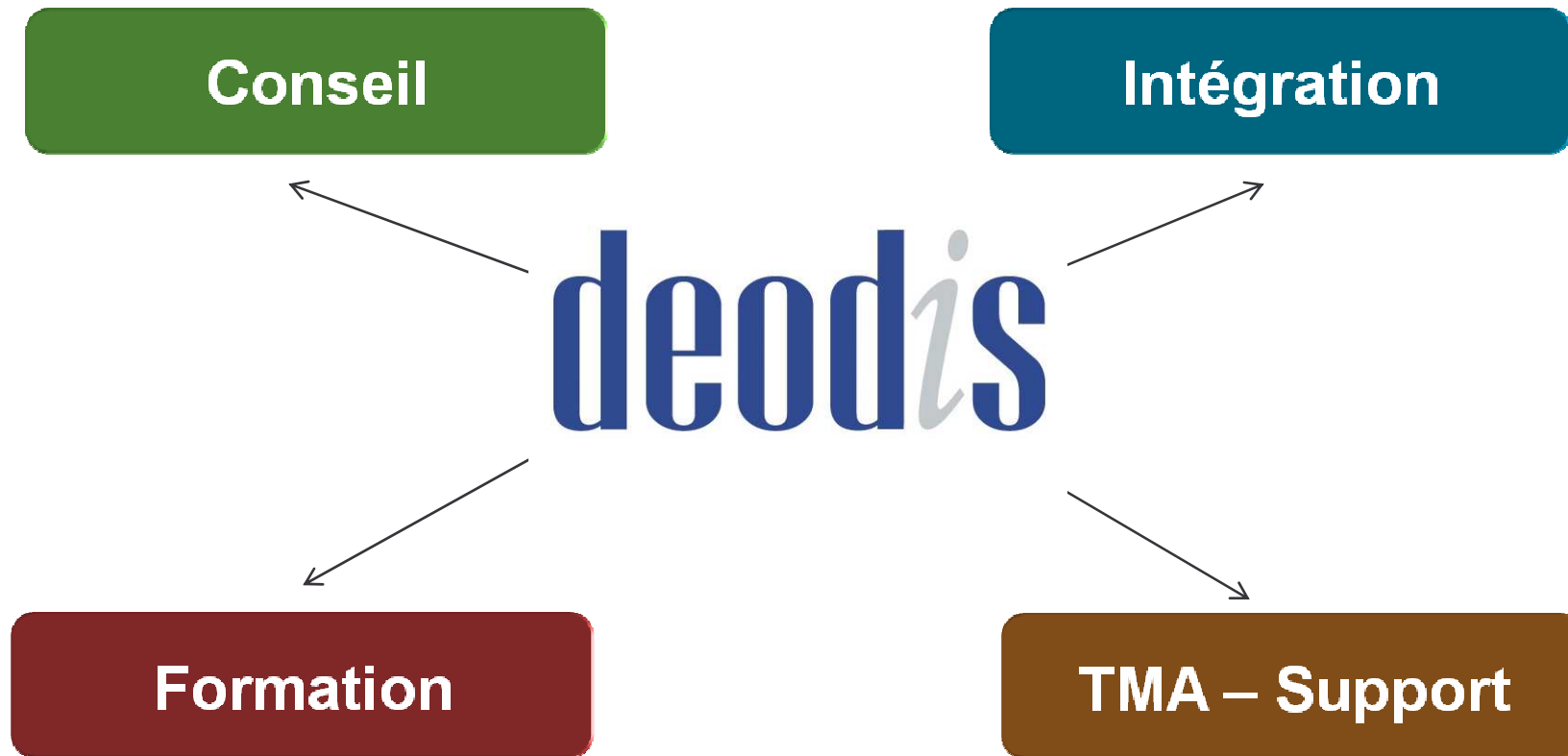


* Effectif au 31.12.2007

deodis

Une offre de service à forte valeur ajoutée

i Centrée sur l'IT Management pour améliorer la performance de nos clients



Des consultants spécialisés sur l'IT Management

50 consultants certifiés pour accompagner les projets d'Asset et Service Management, de Gouvernance IT

- ↳ Dans les phases de cadrage, de conduite du changement
- ↳ Dans les phases de mise en œuvre opérationnelle et d'évolution des solutions

Une accréditation stratégique:



Le programme des petit-déjeuners thématiques Deodis



- ↳ **Jeudi 9 octobre 2008** : « ITIL pragmatique »
- ↳ **Jeudi 23 octobre 2008** : « CMDB : de la théorie à la pratique »
- ↳ **Jeudi 13 novembre 2008** : « Prenez toute la dimension du Software Asset Management »
- ↳ **Jeudi 27 novembre 2008** : « Industrialisez vos recettes applicatives et vos campagnes de tests »
- ↳ **Jeudi 11 décembre 2008** : « Gestion des changements et pilotage des projets au sein d'une DSI »

Tirage au sort des participants aux petit-déjeuners Deodis le 18 décembre 2008



Et gagnez peut-être un I-Pod Nano : **Nouveau design, Nouvelles fonctionnalités, Désormais en 8 et 16 Go, iPod nano, plus rock que jamais.**

deodis



Notre vision pragmatique sur ITIL

***Sylvie CORBIER - Consultant Manager sur
l'offre ITIL***

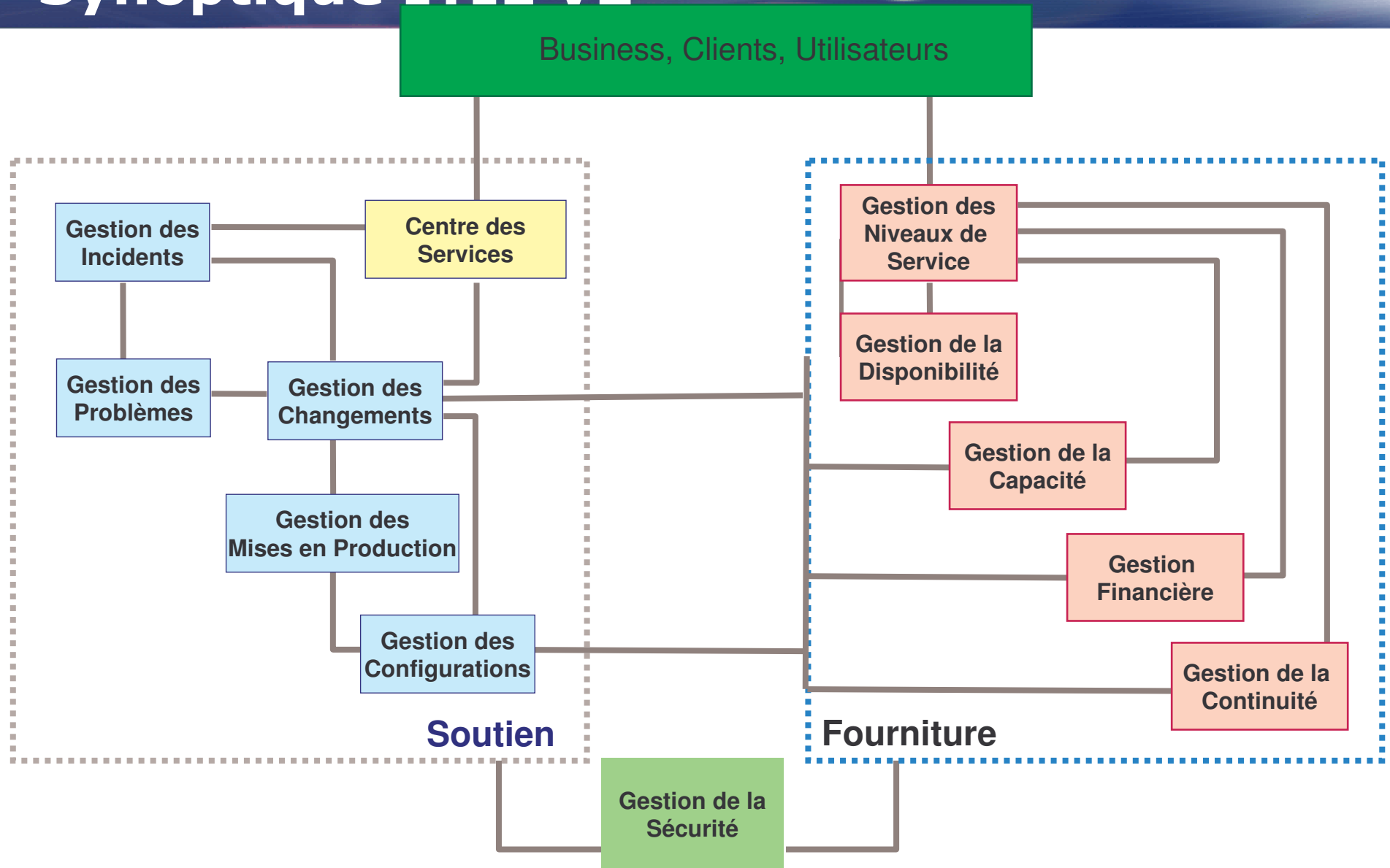


Avant Propos

ITIL :

- ▶ Est un Recueil exhaustif des **meilleures pratiques**
- ▶ Est centré sur les **besoins métiers** plutôt que seulement sur la technologie
- ▶ Permet de partager les **mêmes définitions**
- ▶ Met l'accent sur la **Prévention**
- ▶ Permet de faire bénéficier chacun des **retours d'expériences** des meilleures pratiques et de **bon sens**.

Synoptique ITIL V2



Quid d' ITIL V3 ?

i On passe d'une vision avec des processus transverses à une vision où les processus sont intégrés dans le cycle de vie des Services .

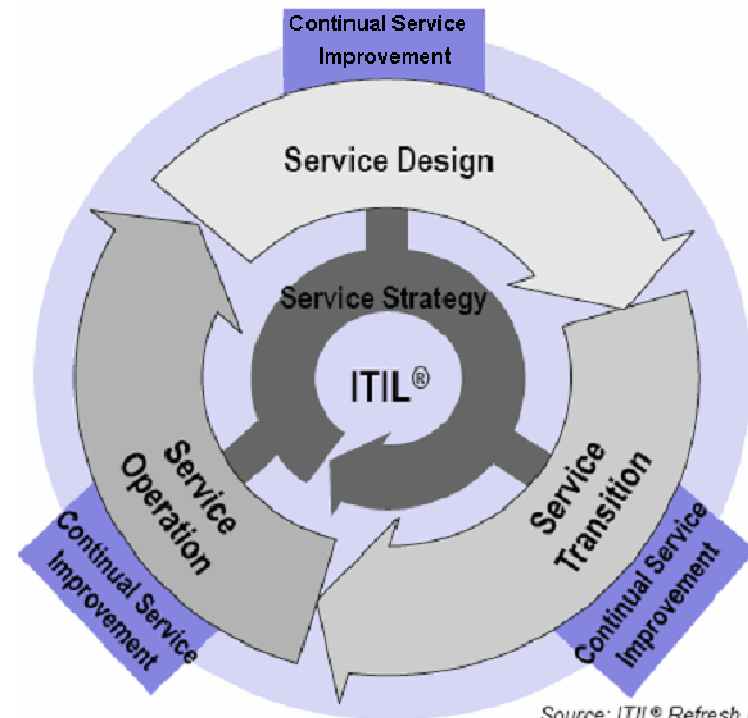
Service Strategy ; on imagine les futurs services et les améliorations portant sur les existants

Service design ; on conçoit les services (organisation des équipes, ressources ...)

Service Transition ; c'est la mise en place du service conçu

Service Opération ; c'est le l'exploitation courante du service

Continual Service Improvement ; C'est le contrôle et l'amélioration continue du service. Le contrôle et l'amélioration du service impliquent que l'on sache mesurer ce service rendu.



Quelques données du marché (source enquête IDC 2008)

Près de 40 % des Grands Comptes en Europe ont déjà mis en place tout ou partie des processus ITIL V2 (52% au USA)

Les 5 processus cités en priorité :

- 1 - Change Management (72%)**
- 2 - Incident Management (68%)**
- 3 - Problem Management (63%)**
- 4 - Configuration Management (62%)**
- 5 - Service Level Management**

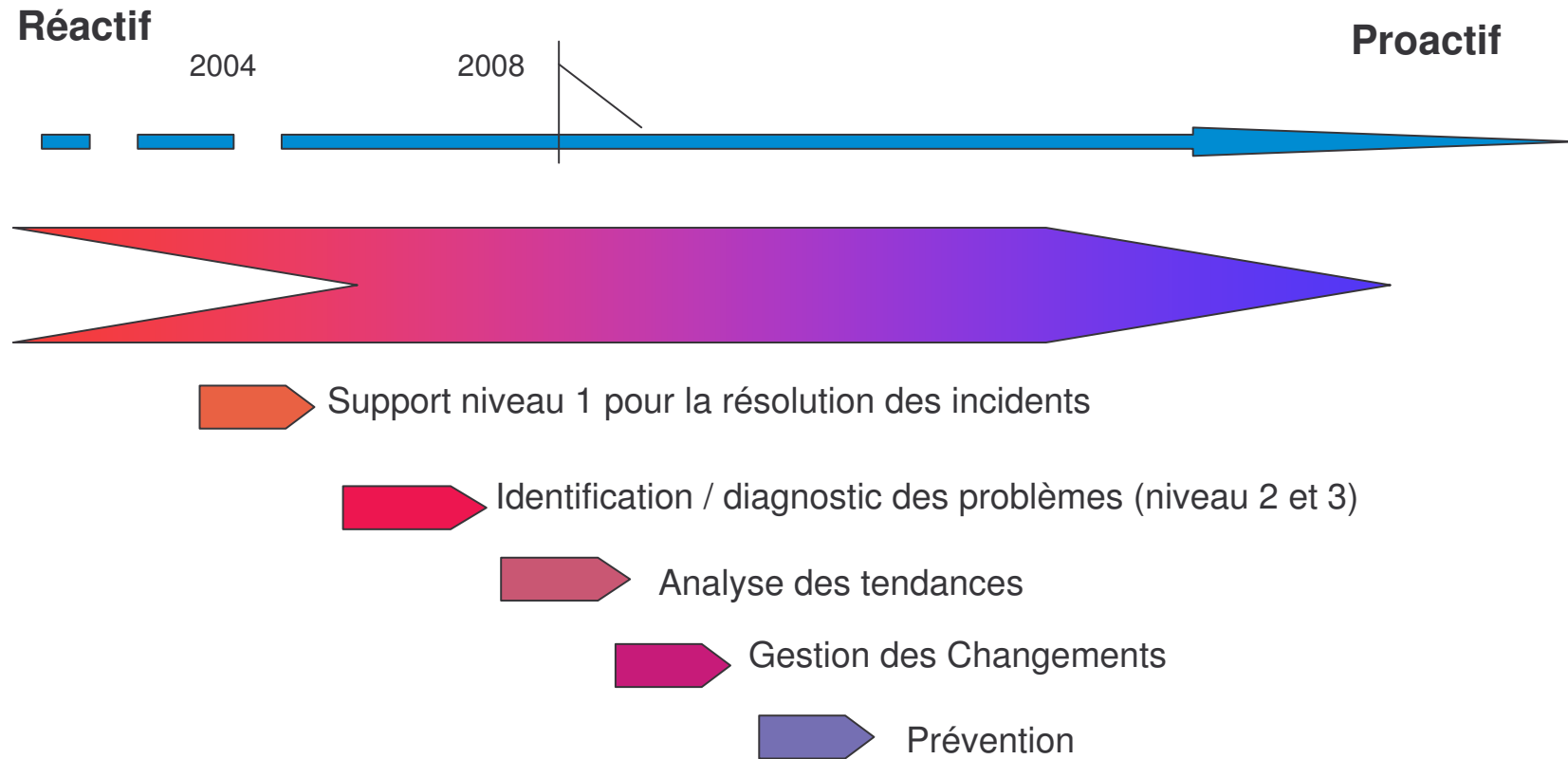
Quelques données du marché (source enquête IDC 2008)

Plus de 72% des clients sondés en Europe sont en cours d'implémentation d'ITIL ou en cours de réflexion sur un projet d'implémentation

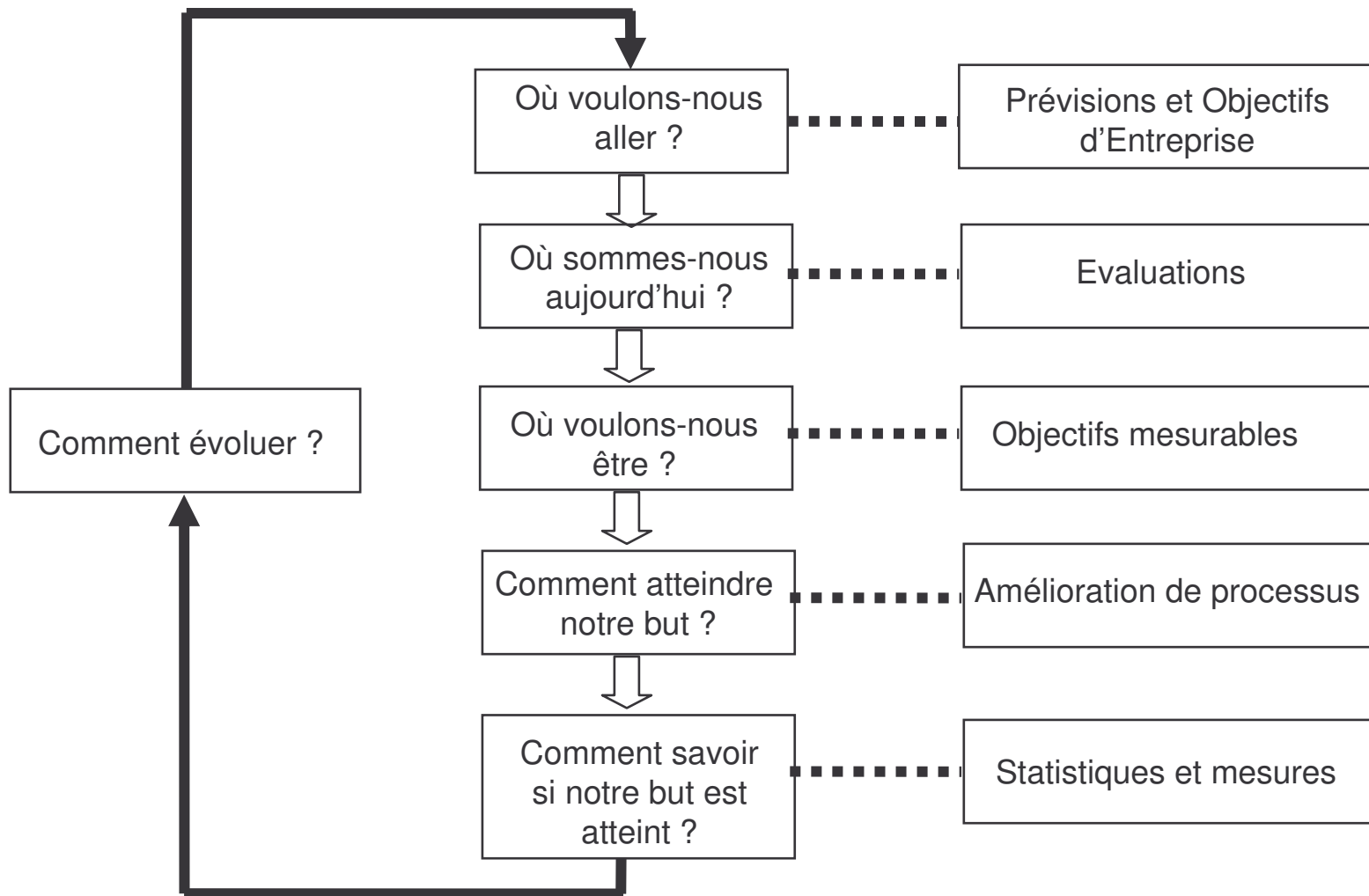
Les priorités des DSI : (source enquête IDC auprès de plus de 150 DSI dans le monde)

- Améliorer la performances des services
- Aligner l'IT sur les métiers pour faire face aux changements
- Réduire les temps de résolution
- Réduire les coûts

Cycle d'implémentation



Principe de mise en œuvre



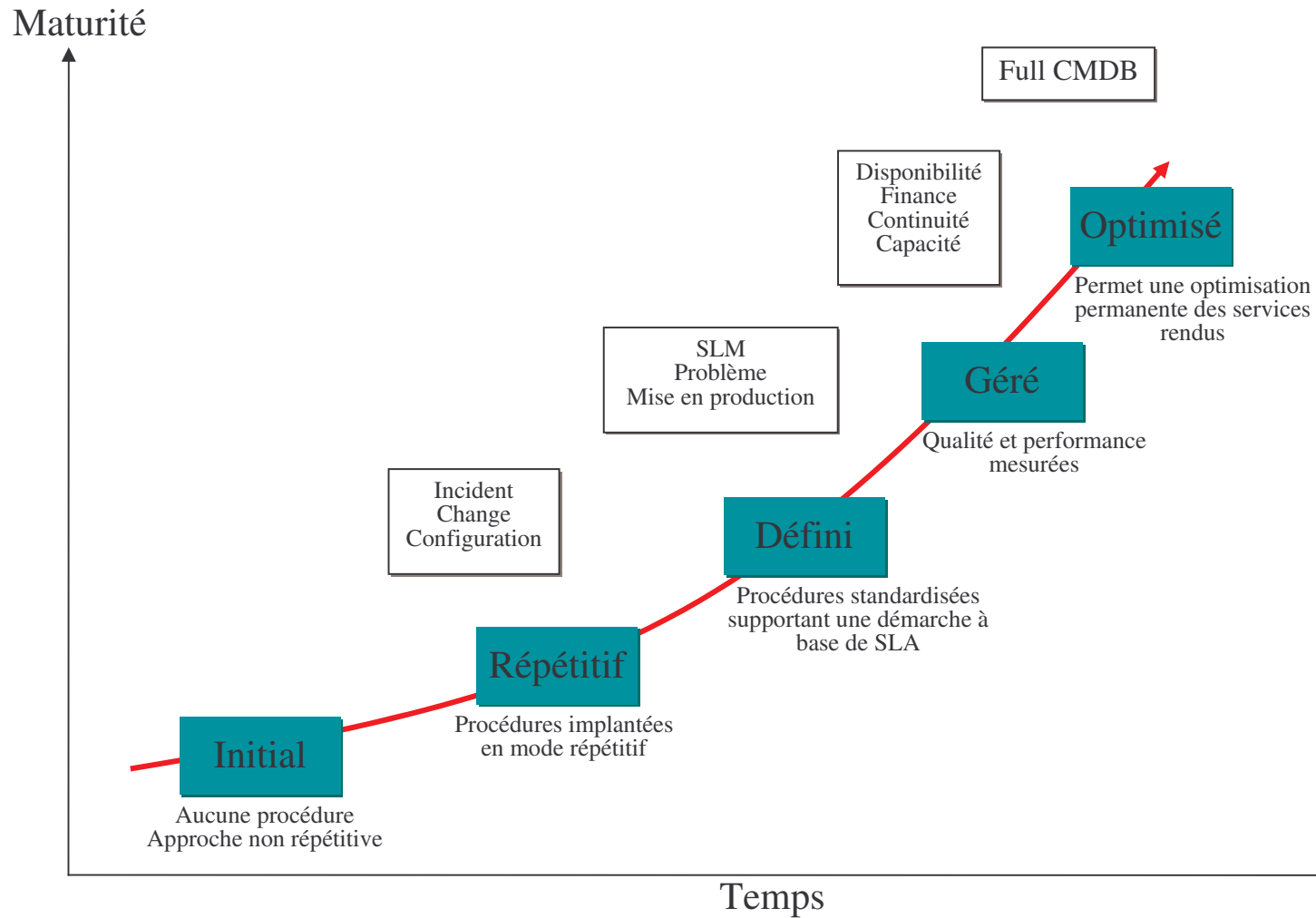
L'offre de services de Deodis sur ITIL

- * Sensibilisation et formations certifiantes
- * Réalisation d'audit de maturité / Benchmark
- * Elaboration de plans d'actions prioritaires et identification de quick wins
- * Accompagnement dans la mise en oeuvre des nouveaux processus
- * Aide au choix et mise en oeuvre de solutions progicielles pour "armer" les processus
- * Conduite du changement associée

Offre de formation

Nom	Durée	Thèmes	Participants	Certification
Découverte	0,5 jour	Découverte d'ITIL. Partage du langage et de la culture service	DG, DSI, DAF, Direction Services support, autres directions	Non
Sensibilisation	0,5 jour	Résumé des process de support et Delivery.	Tous les acteurs impliqués dans des processus IT, Responsable technique, support opérationnel... désireux d'appréhender les concepts ITIL	Non
Fondation V2	2 jours	Description des 10 processus de Support et Delivery.Exemples pratiques	Chef de Projets, opérationnels, responsable de processus, toute personne désireuse de mieux comprendre la vue globale service ITSM	oui
Préparation et examen	1 jour	Passage de QCM corrigés, Rappel synthétique du cours.	Toute personne désirant passer cette certification ayant suivi le cours précédent ou son équivalent.	
Bridge V2-V3	1 jour	Acquisition des nouveaux concept de la V3	Pré-requis : certification Fondation V2	Oui
Practitioner IPSR	5 jours	Service delivery et ou Service Support	Toute personne désirant se spécialiser.Pré-requis : certification Fondation	Oui
Practitioner IPRC	5 jours			

Maturité ITIL (CMM)



Audit de maturité

Objectifs visés :

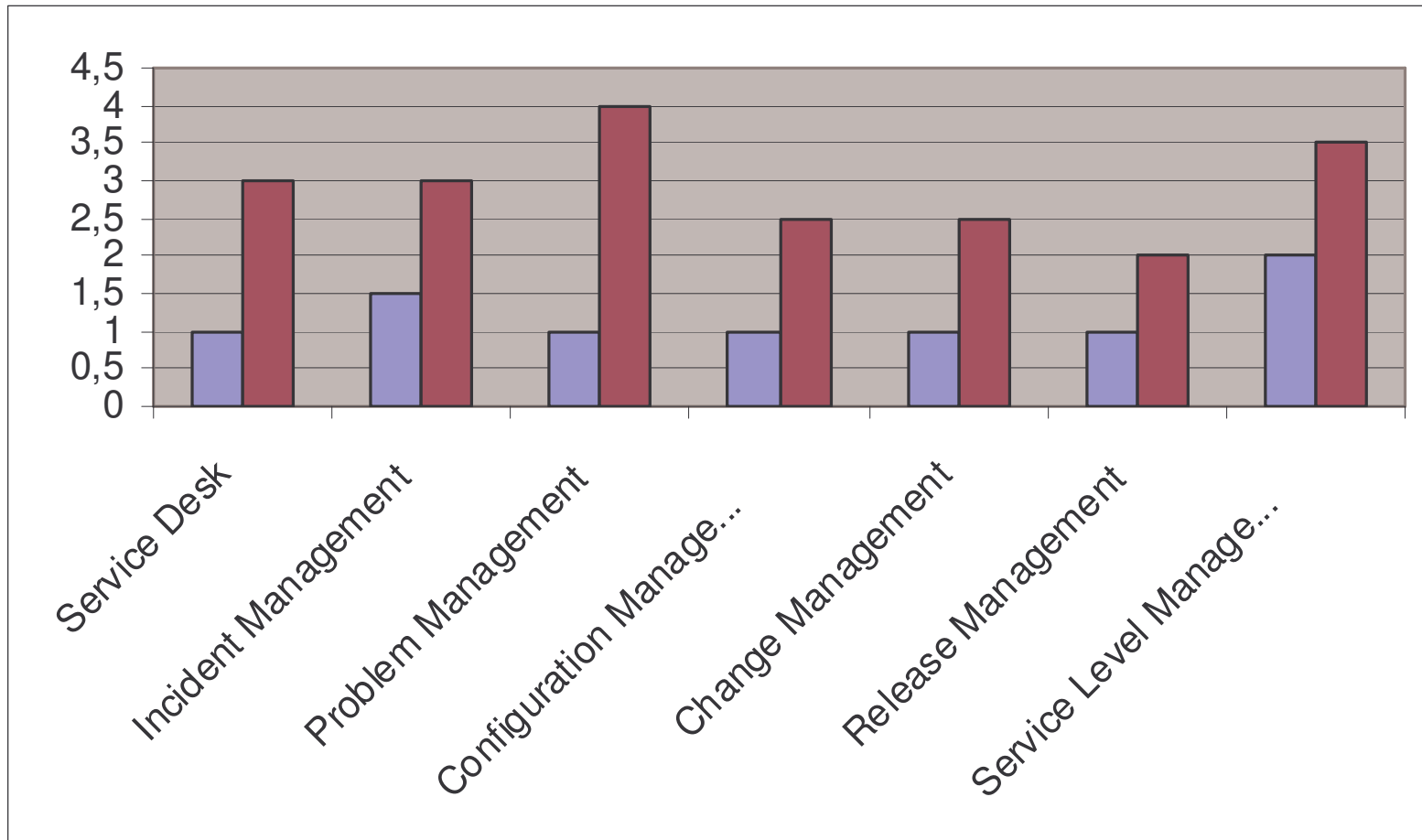
- ❑ Réaliser l'état des lieux **de l'organisation en place (management, fonctionnement, outils, satisfaction client...)**
- ❑ Déterminer le degré de maturité **de l'organisation au regard des meilleures pratiques ITIL (OGC)**
- ❑ Identifier les manques/lacunes **de cette organisation**
- ❑ Préconiser des axes d'amélioration **possibles pour une meilleure performance**

Démarche OGC

i Un niveau est atteint quand on répond « Yes » à toutes les questions obligatoires « M » ainsi qu'à X autres questions (où X dépend du niveau et du processus)

ITIL Service Support Self Assessment: Service Desk "SVP"	
Level 1 - Pre-requisites	
M	1. Does a Service Desk exist which manages, co-ordinates and resolves incidents reported by customers? Est-ce que SVP gère, coordonne et résout les incidents remontés par les clients/utilisateurs ?
	2. Is the Service Desk the recognised point of contact for all customer/user queries? SVP est-il identifié comme point de contact unique pour toutes les demandes clients/utilisateurs ?
	3. Does the Service Desk provide information to customers regarding planned changes? SVP informe-t-il les clients/utilisateurs des changements planifiés ?
Minimum score to achieve this level: 'Y' for all mandatory ('M') questions + 1 other answer 'Y'	
Level 1.5 - Management Intent	
M	4. Is the business need for a Service Desk clearly identified and understood? Est-ce que les enjeux/besoins business de SVP sont clairement identifiés et compris ?
M	5. Is there sufficient management commitment, budget provision and resource available for the effective operation of the Service Desk? Y a-t-il suffisamment d'engagement de la part de la direction, de budget et de ressources pour assurer avec efficacité le fonctionnement de SVP ?
	6. Is the Service Desk perceived as a strategic function by Senior Managers? SVP est-il perçu comme une fonction stratégique par les responsables seniors (cadres supérieurs) ?
	7. Has the purpose and benefits of the Service Desk been disseminated within the organisation? Est-ce que les objectifs et les bénéfices de SVP ont été clairement diffusés au sein d'EADS ITS ?
	8. Has an education and/or training programme been conducted for customers and users in the use of the Service Desk and its benefits? Est-ce qu'une sensibilisation/formation a été effectuée auprès des clients/utilisateurs au sujet du fonctionnement de SVP et de ses bénéfices ?
Minimum score to achieve this level: 'Y' for all mandatory ('M') questions + 1 other answer 'Y'	

Audit de Maturité



(But : atteindre 2 à 2,5)

Les tendances qui émergent sur ITIL V3

Projets V3 plus larges – importance de l'adhésion du management – projet de transformation avec besoin d'accompagner le changement car impact organisationnel important

Nos clients n'envisagent pas d'implémenter la V3 en une seule fois, il faut commencer par ce qui apporte le plus de valeur

Certains clients recherche une stratégie à long terme nécessitant l'adhésion du Management avec un délai d'exécution de 2 à 5 ans

D'autres vont y prendre des Quick Wins en identifiant des deltas entre les pratiques de l'entreprise et les best practices ITIL et en mettant en place un plan d'amélioration continue

Nos coordonnées

171 avenue Georges Clémenceau

92024 Nanterre cedex

 **+33 (0) 1 41 37 70 00**

 **+33 (0) 1 41 37 70 01**

www.deodis.com

Deodis est centre de formation agréé sous le N° 11 92 147 3292

 **deodis**