

ITIL

CATALOGUE

LITI

Mathieu Bucquoy - Jonathan Cordelois - Sébastien Echeverria – Loan Giffard

Sommaire



PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



MISE EN PLACE
D'UN CATALOGUE DE SERVICES



MISE EN PLACE DE
L'AMÉLIORATION CONTINUE

Présentation de l'entreprise LITI



CONTEXTE

Société qui fabrique des biscuits et des viennoiseries

Rencontre des problèmes de :

- Gestion des stocks
- Gestion des fournisseurs

BESOINS

- Identifier les dysfonctionnements
- Gestion de la qualité
- Générer de la **valeur**

ETAT DES LIEUX

- Pas de SLA
- SI non architecture, non urbanisé et non sécurisé
- Pas de méthodologie et d'organisation
- Pas de méthodologie projet
- Pas de PRI, PCI

Mise en place d'un catalogue de services

- ✓ Définition ITIL
- ✓ Les concepts fondamentaux d'ITIL
- ✓ Bénéfice d'ITIL
- ✓ Processus ITIL
- ✓ Conception des services
- ✓ Processus catalogue de service
- ✓ Fiche de services
- ✓ Maturité de l'entreprise
- ✓ Processus de création d'un catalogue de service
- ✓ Planification de la mise en place d'un processus de catalogue

Définition d'ITIL

"Imaginons que tu es ministre des transports d'un pays et qu'il n'y a pas de chemin ni de route car, les Romains ne sont pas passés par là. ITIL pourrait s'apparenter au code de la route. C'est à toi d'organiser et de construire les voitures, les panneaux et les routes."

Mathieu BUCQUOY, 2019

5 concepts fondamentaux d'ITIL

- La notion de service
- L'orientation clients
- L'approche processus
- L'amélioration continue
- L'optimisation des ressources

Bénéfices d'ITIL

Buts

- Rationaliser
- Optimiser
- Améliorer

Concepts clés

- Service
- Processus
- Données entrée/sortie
- Fournisseur de service

Bénéfices projet

- Connaissance de l'existant
- Simplifier la gestion
- Socle pour l'amélioration
- Recentrer collaborateurs

Mise en garde

- Faire trop, trop vite
- Adoption globale
- Validation hiérarchique essentielle

Processus ITIL

Stratégie

- Gestion de la stratégie
- Portefeuille
- Gestion financière
- Gestion de la demande
- Gestion de la relation business

Conception

- Niveaux de service
- **Catalogue**
- Disponibilité
- Capacité
- Continuité
- Sécurité
- Fournisseurs
- Coordination

Transition

- Gestion des actifs
- Gestion des changements
- Déploiements et MEP
- Connaissances
- Planification et support
- Validation et test
- Evaluation des changements

Exploitation

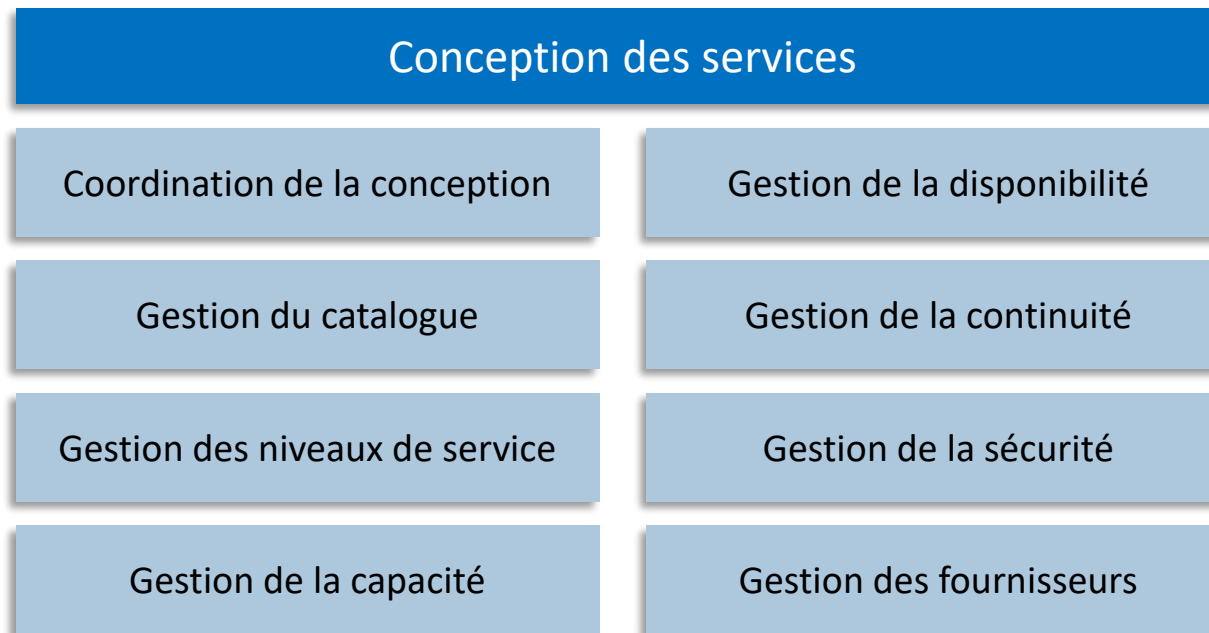
- Evènements
- Incidents
- Problèmes
- Exécution des requêtes
- Gestion des accès

Amélioration

- Amélioration continue en 7 étapes

Conception des services

Famille de processus dont l'utilité est la création, la gestion, la modification des services

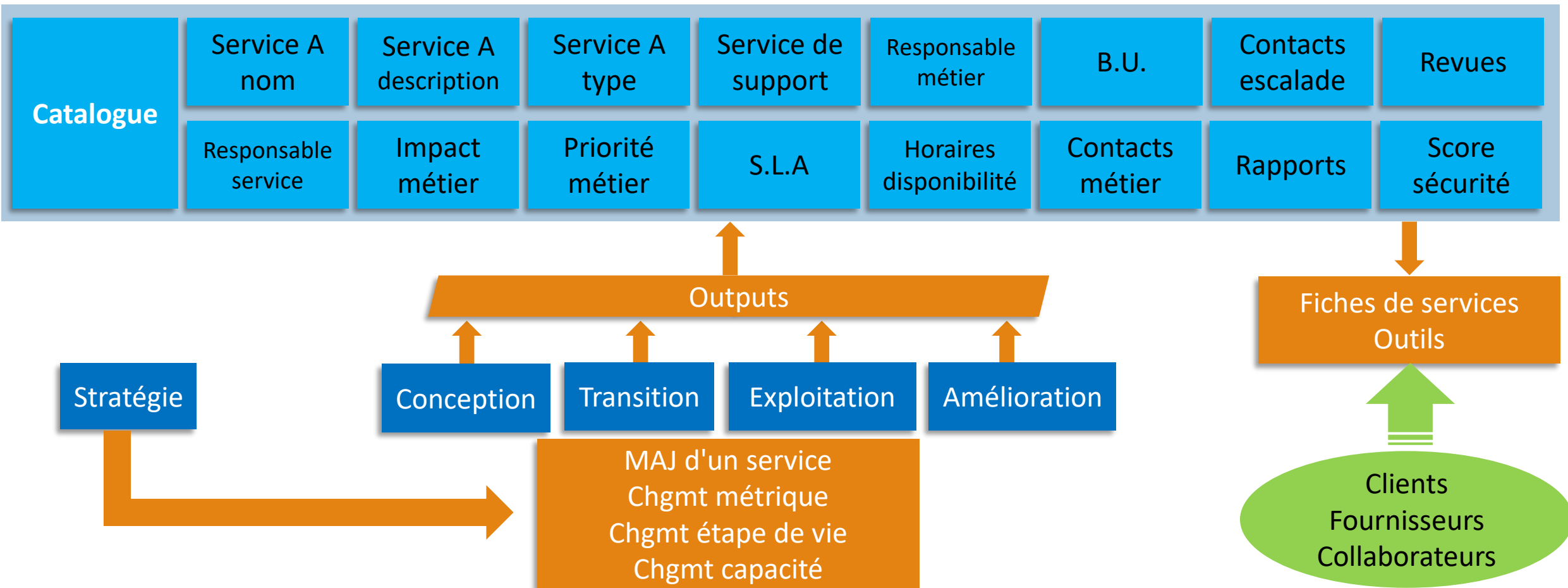


Objectifs : Rationaliser, normaliser, piloter

Bénéfices : Simplification, qualité, optimisation

Valeurs : Relation client, optimisation des coûts et ressources, patrimoine

Processus catalogue de services



Fiche de services

« Le catalogue de services IT est un document destiné aux clients. Il reflète à la fois les activités et capacités de l'informatique ainsi que les exigences du client (métier) tout en s'alignant aux besoins des utilisateurs finaux. » IBM

Nom du Service : Support Utilisateur	Type de Service : Standard - transversal	Nom des Clients : xCo, yCo ...
Résumé & périmètre : Le support utilisateur traite les demandes, incidents et problèmes d'utilisateurs finaux de la réception jusqu'à la résolution. Le service gère également les outils de « self-help » comme les FAQs		
Bénéfices client : - Fourniture d'une assistance conviviale et facile à accéder concernant des questions informatiques - Gestion efficace et formalisée des problèmes de la réception jusqu'à la résolution incluant la transmission à d'autres entités de supports ou à des sous-traitants	Engagements / Niveaux de service : - Temps de réponse - Taux de résolution des appels & temps moyen de résolution - Disponibilité des applications métier supportées	
Liste des applications métier supportées : N/A	Plages d'horaires : 07:00 – 19:00 lundi à vendredi	
Description des éléments du service : - Assistance téléphonique ou e-mail (via le Service Centre) - Réception des questions, incidents et problèmes des utilisateurs finaux par téléphone, e-mail ou d'autres moyens électroniques - Traitement des questions, incidents et problèmes, incluant le l'enregistrement, l'affectation, la transmission et le suivi de la résolution des questions, incidents et problèmes - Assistance de proximité - Résolution des questions des utilisateurs finaux dans des locaux définis - Approvisionnement et administration des outils « self-help » comme par exemple FAQs, assistance en ligne, répertoires des problèmes	Indicateurs de mesure & qualité : - Niveaux de service : temps de réponse, taux & temps de résolution - Statistiques : volume d'appels & types d'utilisateur - Indice de satisfaction client	
Options : - Abonnement « Silver » : service d'assistance pour la téléphonie & le fax - Abonnement « Bronze » : MIA	Livrables : - Assistance rendue (demandes, incidents et problèmes résolus) - Rapport de suivi d'activités & de performances	
	Suivi & gestion de la relation client : - Réunion de suivi trimestrielle - Procédure de litiges : voir « contrat cadre »	
	Tarifs & Facturation : - Tarif annuel comprenant le support et une quote part des coûts indirects - Facturation mensuelle en fonction du nombre de Postes de travail	

Contenu d'une fiche de service

- Nom du service
- Description du service
- Type de service
- Service supporté
- Unité(s) de Business concernée(s), Business impact, Priorité business, Contact(s)
- Business
- Engagement de service (SLA)
- Plages horaires de service
- Contact en cas de crise et escalade
- Rapport et examen de service
- Avis de sécurité
- Tarifs et facturations

Maturité de l'entreprise <http://www.diag-numerique.fr/>

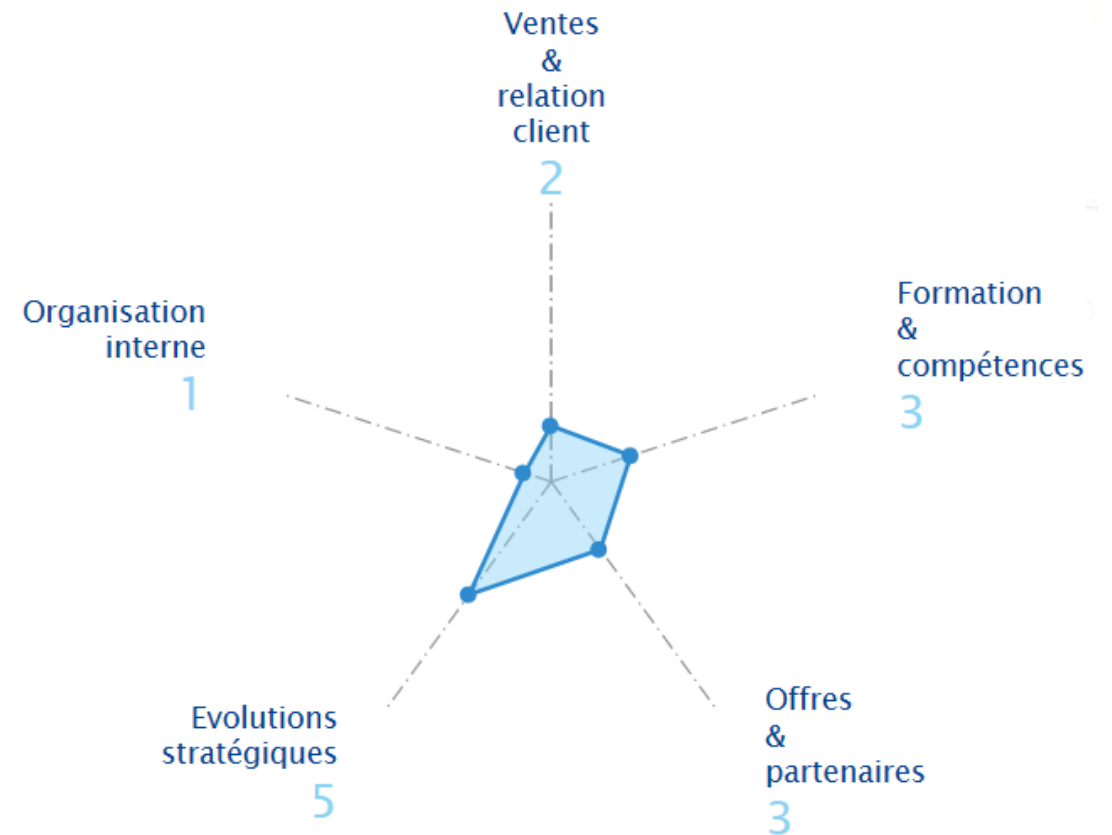
Avec un score de 2.8/10 vous êtes :
"Retardataire"

Vous n'êtes visiblement pas encore très à l'aise avec l'univers du digital. La transformation numérique vous laisse perplexe, ou vous n'en voyez pas vraiment l'intérêt.

Prenez le temps de vous renseigner en vous rendant à des salons, en parlant à vos pairs et en lisant des articles (web bien sûr) pour mieux saisir les enjeux du numérique, et ce que votre entreprise pourrait y gagner. Cela pourrait aussi commencer par lancer une discussion en interne avec vos collaborateurs pour recueillir quelques idées.

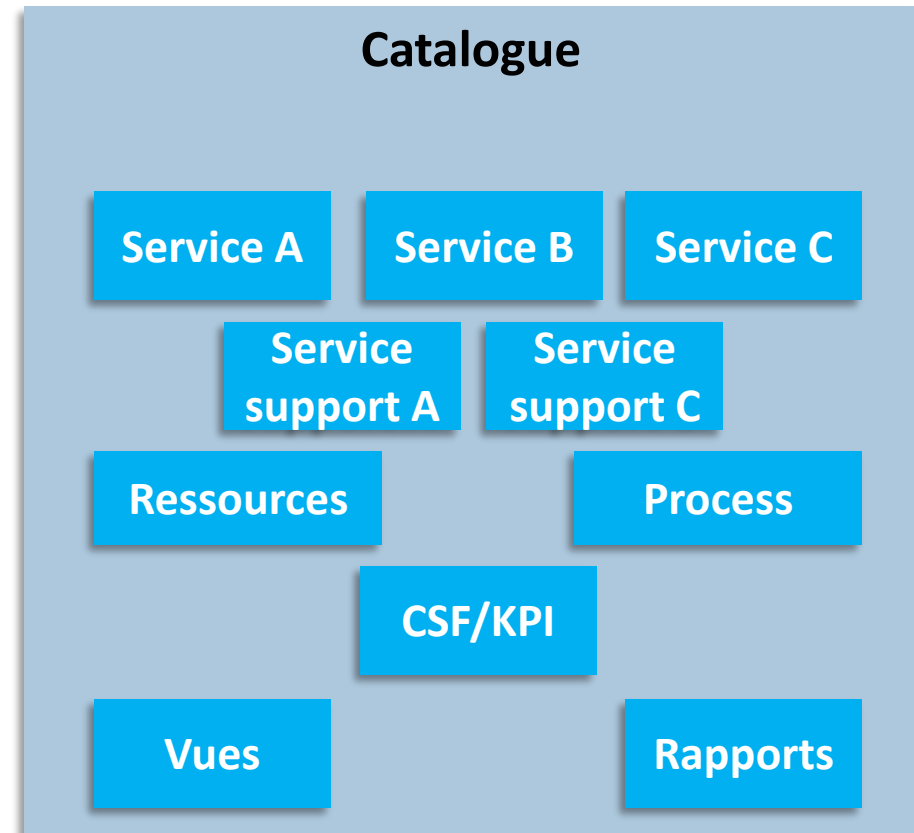
N'hésitez pas à vous faire accompagner d'experts pour identifier les priorités digitales dans votre entreprise et étudier la mise en oeuvre d'initiatives qui vous permettront sans doute à terme de vous démarquer par rapport à vos concurrents !

N'attendez plus pour agir !

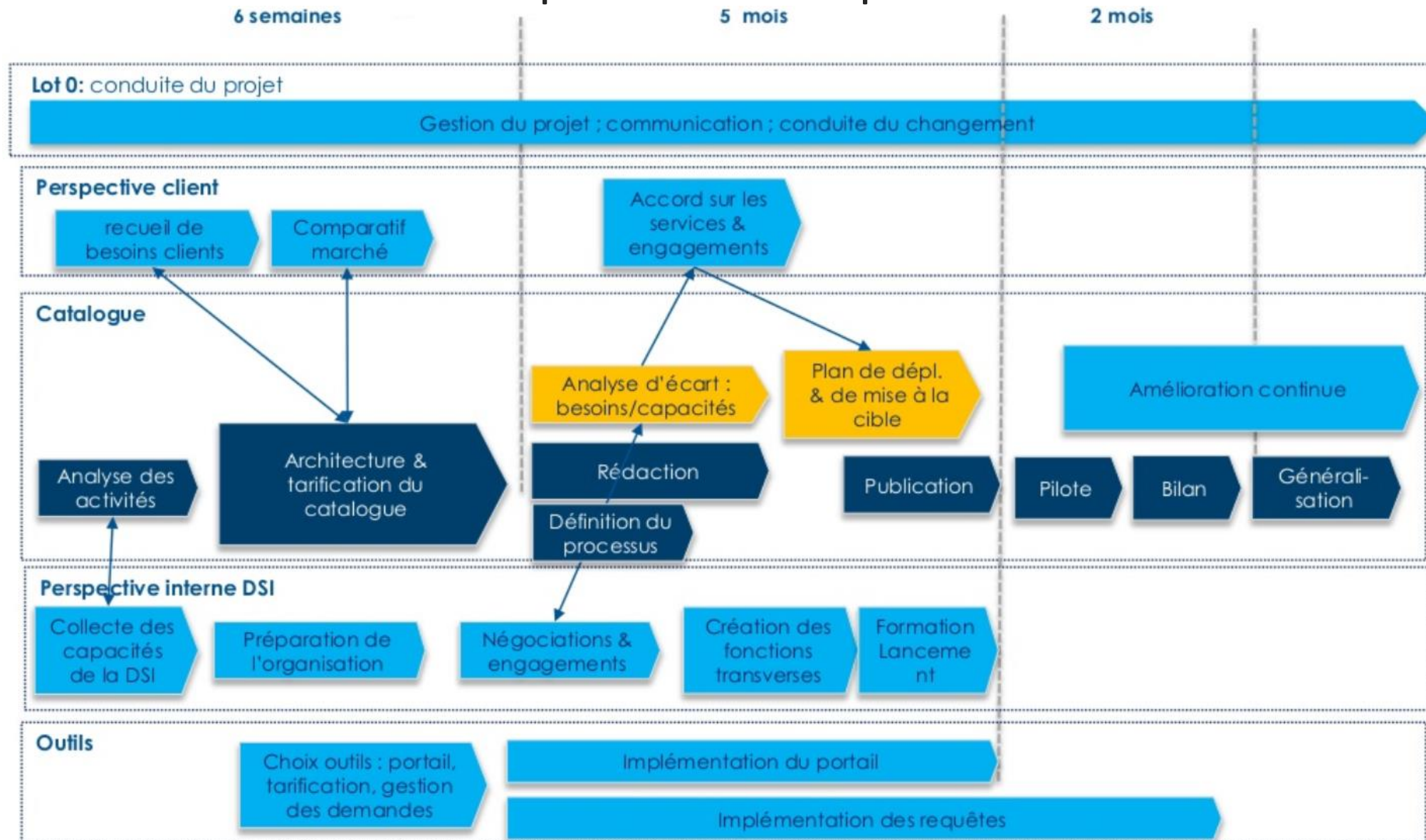


Process de création d'un catalogue de service

- ✓ Gestion de projet
- ✓ Lister et analyser les services
- ✓ Définir les ressources et outils
- ✓ Définir les responsabilités
- ✓ Coûts/tarification
- ✓ Définir les CSF/KPI
- ✓ Définir les engagements de services
- ü Définir les vues
- ü Rédiger
- ü Publication
- ü Communiquer et former
- ü Pilote + amélioration continue
- ü Bilan
- ü Généralisation



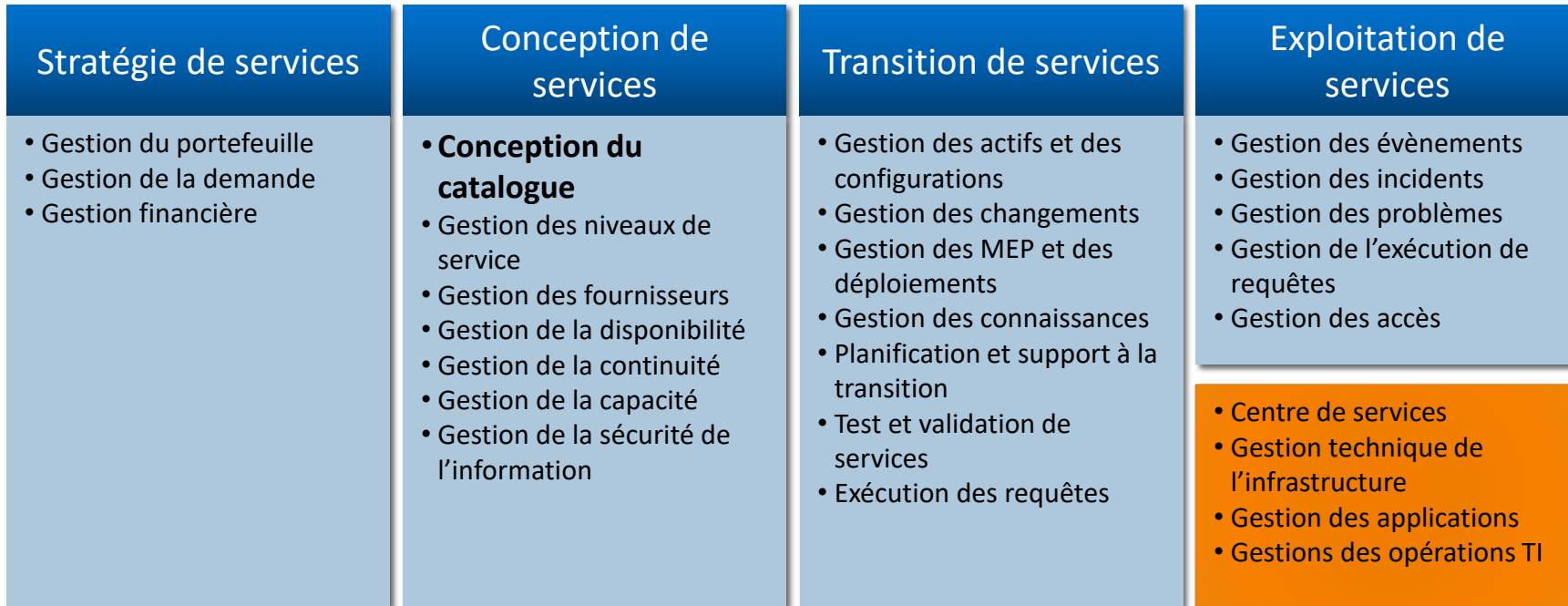
Planification de mise en place d'un processus de catalogue



Mise en place de l'amélioration continue

- ✓ Présentation de l'amélioration continue
- ✓ Les gestionnaires de l'amélioration continue
- ✓ Les mesures et métriques
- ✓ Contrôle et amélioration du processus
- ✓ Cycle de l'amélioration continue

Présentation de l'amélioration continue



- Améliore :
 - Les services
 - Les gains de productivité
 - Le SI
- Impact :
 - L'efficacité
 - L'efficience
 - La qualité
 - La satisfaction



Gain de valeurs



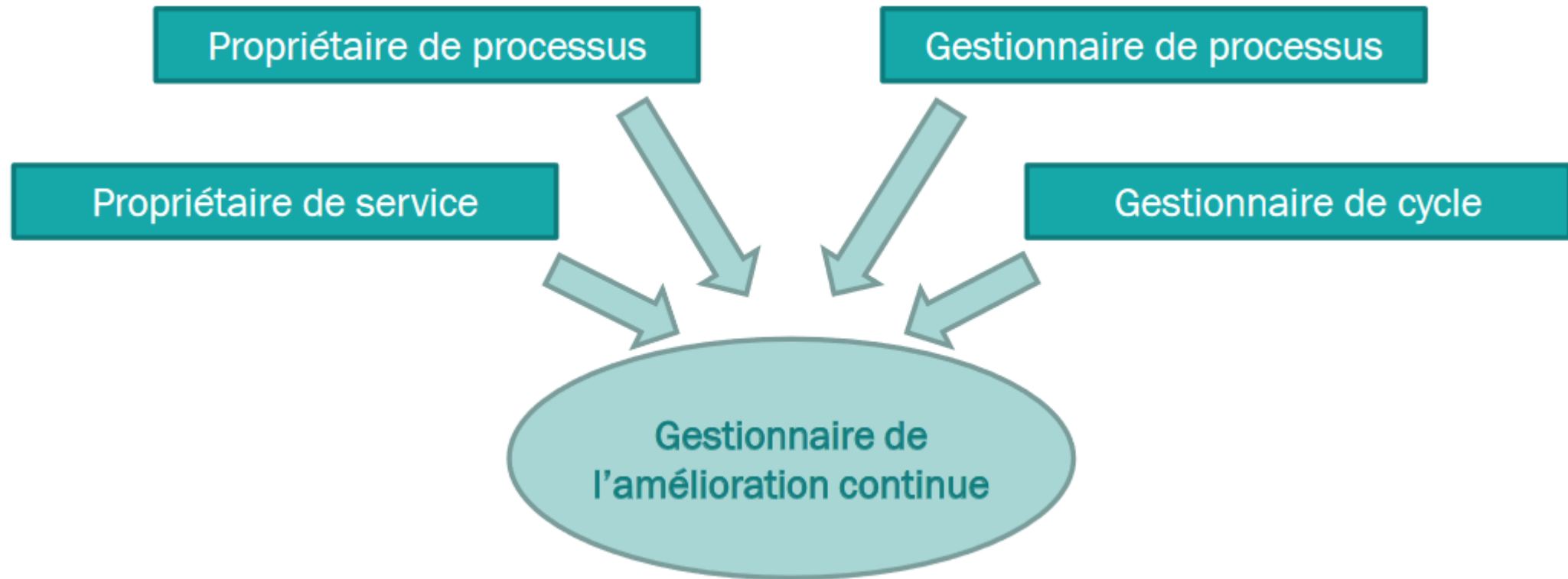
Légende

Phase du cycle de vie
d'un service

Processus

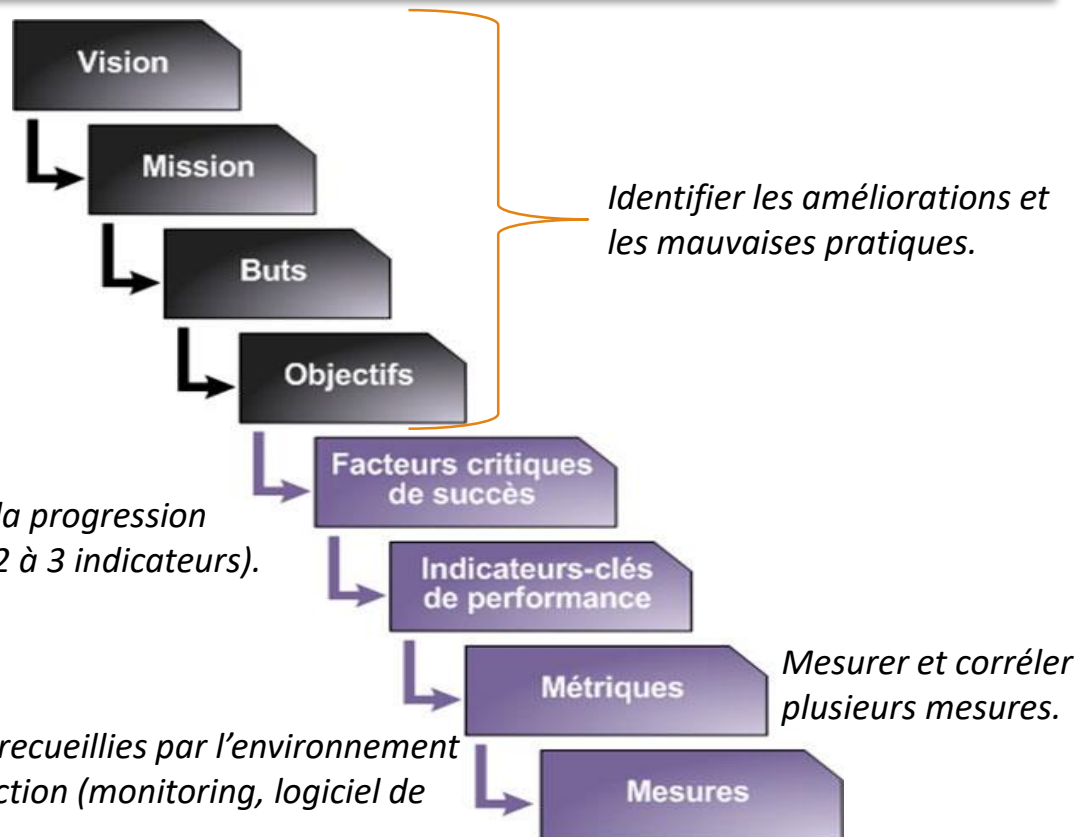
Fonctions

Les gestionnaires de l'amélioration continue

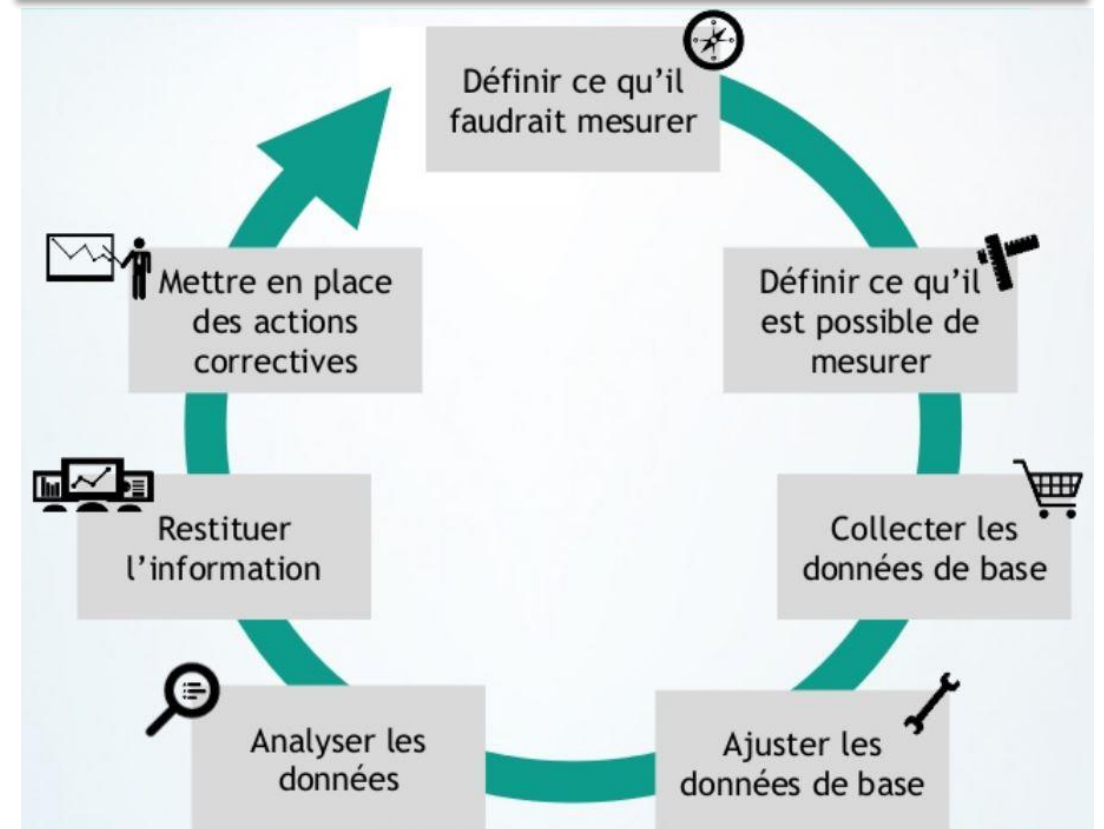


Mesures et métriques

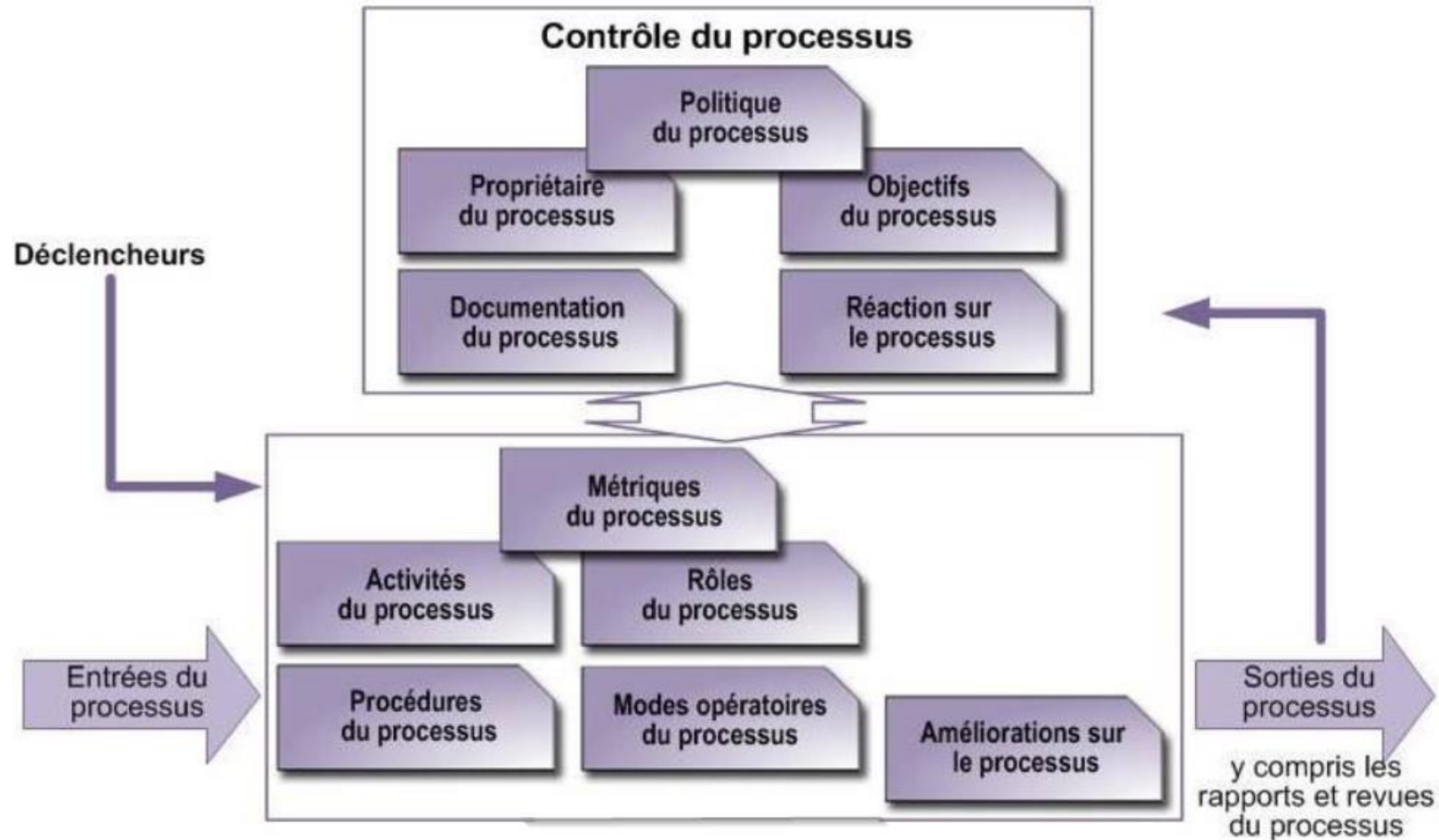
Principes de conceptions



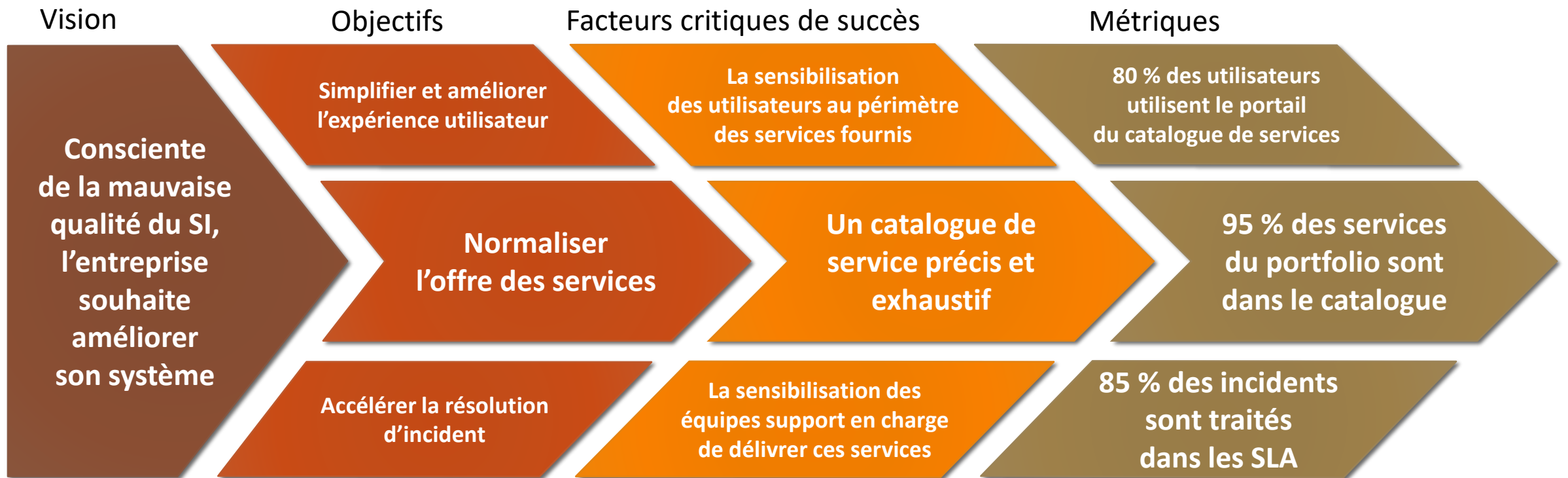
Cycle d'amélioration continue



Contrôle et amélioration du processus



Cycle de l'amélioration continue



Merci de votre
attention !



GESTION
DU PROJET ITIL
NOTES

Annexes

Management du projet ITIL

Statut du projet



Lundi	Mardi	Mercredi
✓ Cours	✓ Travail groupe sur les tâches ✓ Transmission de connaissance	✓ Travail groupe sur les tâches ✓ Transmission de connaissance
✓ Plan de travail ✓ Plan du PPT ✓ Planification du projet ✓ Création PPT ✓ Evaluation des charges / tâches ✓ Répartition des charges / tâches	✓ Travail groupe sur les tâches ✓ Transmission de connaissance	✓ Mise en page du PPT ✓ Transmission de connaissance

La neige a impacté l'organisation du projet en réduisant le temps de travail et en augmentant le temps de déplacement jusqu'au CESI.

Décisions

Aucunes décisions ayant un impact sur le projet n'a été prise.



Actions en cours ou déjà réalisées

- Rendu du Power Point à Yves
- ✓ Plan de projet
- ✓ Travail sur les différentes parties du projet
- ✓ Mise en forme sur support Power Point
- ✓ Transmission de connaissance entre les membres du groupe



Actions à venir

- L'équipe : Présentation du travail



Incidents et risques

Neige : travail à distance

Maladie : répartition de la charge entre les collaborateurs restant

Macro planning du projet ITIL

