

Table des matières

Introduction	1
Mesurer l'efficacité des services informatiques	1
<i>La réduction des coûts</i>	1
<i>Le contrôle des coûts</i>	2
<i>La préoccupation client</i>	3
<i>Communiquez...</i>	3
<i>La recherche de qualité</i>	3
<i>Répondre aux besoins</i>	3
La réponse d'ITIL	4
Structure de l'ouvrage	4
À qui s'adresse ce livre ?	5

Partie I

Présentation d'ITIL

Chapitre 1 – ITIL : les fondamentaux	9
Qu'est-ce que ITIL ?	9
<i>Bibliothèque de référence</i>	9
<i>Un modèle vivant</i>	10
ITIL V2	11
ITIL V3	11
Organismes et certifications	13
<i>Les organismes</i>	13
<i>La certification ITIL</i>	14

La gestion des services informatiques	14
<i>Les attentes de l'entreprise</i>	14
<i>Qu'est-ce qu'un service ?</i>	15
<i>Les concepts fondateurs</i>	15
<i>Les différents acteurs</i>	22
Pourquoi implanter la gestion des services ?	23
La structure ITIL V2	23
<i>La perspective métier</i>	25
<i>Planification de la mise en œuvre de la gestion des services</i>	27
<i>Soutien des services</i>	28
<i>Fourniture des services</i>	30
<i>Gestion des infrastructures TIC</i>	33
<i>Gestion des applications</i>	34
<i>Gestion des actifs logiciels</i>	35
<i>Gestion de la sécurité</i>	37
<i>Implantation dans les petites structures</i>	38
La structure ITIL V3	39
<i>Pourquoi cette nouvelle version ?</i>	39
<i>Ce qui ne change pas !</i>	40
<i>Alors... qu'est-ce qui change ?</i>	41
<i>Le cycle de vie</i>	42
<i>Autour du cœur</i>	49
Chapitre 2 – Les relations entre les processus	51
Les différents processus	51
<i>Gestion de configuration</i>	51
<i>Centre de services</i>	52
<i>Gestion des incidents</i>	52
<i>Gestion des problèmes</i>	52
<i>Gestion des changements</i>	53
<i>Gestion des mises en production</i>	53
<i>Gestion des niveaux de service</i>	53

<i>Gestion de la capacité</i>	54
<i>Gestion financière des services informatiques</i>	54
<i>Gestion de la disponibilité</i>	54
<i>Gestion de la continuité de service</i>	54
Autres processus	55
<i>Gestion de la sécurité</i>	55
<i>Gestion de l'infrastructure TIC</i>	55
Enchaînements des actions	56
Chapitre 3 – Les conséquences de l’implantation d’ITIL	59
Les apports bénéfiques	59
Les conséquences néfastes	60
Les surcoûts liés	61
Le retour sur investissement	62
<i>Quelques exemples</i>	62
Tendances et réalités	63
Cas d’école	64

Partie II

Soutien des services informatiques

Chapitre 4 – Le centre de services	69
Vue d’ensemble	69
<i>Pourquoi un centre de services ?</i>	70
<i>Responsabilités</i>	71
Description du centre de services	74
<i>Mise en place d’un centre de services</i>	74
<i>Technologies du centre de services</i>	75
<i>Surveillance de la charge de travail</i>	78
<i>Classement des incidents</i>	78
<i>Escalade</i>	78
<i>Analyse de la satisfaction client</i>	78
<i>Facturation du service support</i>	79
<i>Interaction avec les utilisateurs</i>	79
<i>Compétence et formation du personnel du centre de services</i>	79

<i>Procédures du centre de services</i>	81
<i>Rapport de gestion</i>	83
<i>Avantages</i>	83
<i>Problèmes possibles</i>	84
<i>Conclusion</i>	84
Chapitre 5 - La gestion des incidents	87
<i>Vue d'ensemble</i>	87
<i>Pourquoi une gestion des incidents ?</i>	87
<i>Concepts</i>	88
<i>Périmètre</i>	90
<i>Terminologie</i>	90
<i>Description du processus</i>	91
<i>Flux du processus</i>	91
<i>Planification et mise en œuvre</i>	94
<i>Améliorations</i>	94
<i>Mesures et contrôles</i>	95
<i>Documents et rapports de gestion</i>	95
<i>Conséquences</i>	95
<i>Outils</i>	96
<i>Rôles et responsabilités</i>	97
Chapitre 6 - La gestion des problèmes	99
<i>Vue d'ensemble</i>	99
<i>But et mission</i>	99
<i>Concepts</i>	100
<i>Périmètre</i>	101
<i>Terminologie</i>	102
<i>Description du processus</i>	103
<i>Flux du processus</i>	103
<i>Planification et mise en œuvre</i>	106
<i>Améliorations</i>	107
<i>Mesures et contrôles</i>	108
<i>Documents et rapports</i>	108
<i>Conséquences</i>	109
<i>Rôles et responsabilités</i>	109

Chapitre 7 – La gestion des configurations	113
Vue d'ensemble	113
<i>Pourquoi ?</i>	113
<i>Concepts</i>	114
Description du processus	117
<i>Flux du processus</i>	117
<i>Planification et mise en œuvre</i>	122
<i>Mesures et contrôles</i>	124
<i>Coûts</i>	124
<i>Documents et rapports</i>	124
<i>Conséquences</i>	125
<i>Outils</i>	126
Rôle et responsabilités	126
Chapitre 8 – La gestion des changements	129
Vue d'ensemble	129
<i>Pourquoi ?</i>	130
<i>Concepts</i>	130
<i>Périmètre</i>	130
<i>Terminologie</i>	132
Description du processus	132
<i>Flux du processus</i>	132
<i>Planification et mise en œuvre</i>	134
<i>Mesures et contrôles</i>	138
<i>Coûts</i>	139
<i>Documents et rapports</i>	139
<i>Conséquences</i>	139
<i>Outils</i>	140
Rôles et responsabilités	140
<i>Responsable</i>	141
<i>Comité</i>	141
Chapitre 9 – La gestion des mises en production	143
Vue d'ensemble	143
<i>Pourquoi ?</i>	143
<i>Concepts</i>	144

<i>Périmètre</i>	146
<i>Terminologie</i>	146
Description du processus	147
<i>Flux du processus</i>	147
<i>Planification et mise en œuvre</i>	148
<i>Mesures et contrôles</i>	150
<i>Coûts</i>	151
<i>Documents et rapports</i>	151
<i>Conséquences</i>	152
<i>Outils</i>	152
Rôles et responsabilités	153

Partie III

Fourniture des services informatiques

Chapitre 10 – La gestion des niveaux de service	157
Vue d'ensemble	157
<i>Pourquoi ?</i>	157
<i>Concepts</i>	158
<i>Périmètre</i>	158
<i>Terminologie</i>	159
Description du processus	160
<i>Flux du processus</i>	160
<i>Planification et mise en œuvre</i>	162
<i>Mesures et contrôles</i>	168
<i>Coûts</i>	169
<i>Documents et rapports</i>	169
<i>Conséquences</i>	169
Rôles et responsabilités	170
Chapitre 11 – La gestion de la capacité	173
Vue d'ensemble	173
<i>Pourquoi ?</i>	174
<i>Concepts</i>	175
<i>Périmètre</i>	175
<i>Terminologie</i>	175

Description du processus	176
<i>Flux du processus</i>	176
<i>Planification et mise en œuvre</i>	177
<i>Mesures et contrôles</i>	180
<i>Coûts</i>	181
<i>Documents et rapports</i>	181
<i>Conséquences</i>	181
<i>Outils</i>	183
<i>Méthodes</i>	183
Rôles et responsabilités	184
Chapitre 12 – La gestion de la disponibilité	187
Vue d'ensemble	187
<i>Périmètre</i>	188
<i>Terminologie</i>	189
Description du processus	191
<i>Flux du processus</i>	191
<i>Documents</i>	194
<i>Améliorer la disponibilité</i>	194
<i>Mesures de la disponibilité</i>	196
<i>Coûts</i>	201
<i>Conséquences du processus de gestion de la disponibilité</i>	204
<i>Rôles et compétences du responsable du processus</i>	205
Chapitre 13 – La gestion de la continuité de service	209
Vue d'ensemble	209
<i>Pourquoi ?</i>	210
<i>Concepts</i>	210
<i>Périmètre</i>	211
<i>Terminologie</i>	211
Description du processus	212
<i>Flux du processus</i>	212
<i>Planification et mise en œuvre</i>	213
<i>Mesures et contrôles</i>	220
<i>Coûts</i>	220

<i>Documents et rapports</i>	220
<i>Conséquences</i>	220
<i>Méthodes</i>	221
Rôles et responsabilités	222
<i>Comité</i>	222
Chapitre 14 – La gestion financière des services	225
Vue d'ensemble	225
<i>Pourquoi ?</i>	226
<i>Concepts</i>	226
<i>Périmètre</i>	227
Description du processus	228
<i>Flux du processus</i>	228
<i>Planification et mise en œuvre</i>	228
<i>Mesures et contrôles</i>	238
<i>Coûts</i>	238
<i>Documents et rapports</i>	238
<i>Conséquences</i>	239
<i>Outils</i>	240
Rôles et responsabilités	240

Partie IV

Mise en place d'un projet ITIL

Chapitre 15 – Projet d'implantation d'ITIL/ITSM	245
ITIL : un projet permanent !	245
Les étapes du projet	246
<i>Par où commencer ?</i>	246
<i>Le choix des processus</i>	248
<i>Le cycle d'implantation ITIL</i>	249
Comment débiter un projet ITIL ?	252
<i>Quelle structure de projet mettre en place ?</i>	252
<i>Sur quels éléments se fonder pour lancer le projet ?</i>	253

<i>Une fois la structure mise en place, comment démarrer ?</i>	253
<i>Quels processus lancer au début ?</i>	254
<i>Comment faire accepter le projet ?</i>	255
<i>Quelle durée consacrer à la formation ou à la sensibilisation ?</i>	256
<i>Comment justifier les investissements budgétaires ?</i>	256
Les ressources du projet	257
<i>Personnel</i>	257
<i>Temps</i>	259
<i>Logiciel</i>	259
<i>Matériel</i>	259
<i>Formation</i>	260
Les facteurs de succès	260
<i>Avoir une vision claire</i>	260
<i>Préparer l'entreprise</i>	260
<i>Prévoir une démarche progressive</i>	262
Conclusion	263
Chapitre 16 – Étude de cas	265
Présentation	265
<i>L'entreprise</i>	266
<i>Le projet</i>	270
Réalisation	273
<i>Changement d'organisation au sein de l'équipe informatique</i>	273
<i>Gestion de l'infrastructure</i>	275
<i>Gestion du support des services</i>	276
<i>Gestion de la fourniture des services</i>	281
Bilan	286
Chapitre 17 – Justifier un projet ITIL	289
<i>Quelle adoption pour ITIL ?</i>	289
<i>Les gains perçus</i>	290
<i>Les obstacles rencontrés</i>	290
<i>Les constats</i>	291
Gérer le changement	291
<i>Changements organisationnels</i>	292
<i>Changements culturels</i>	293

Vendre son projet	296
<i>Identifier les cibles</i>	297
<i>Identifier les sponsors</i>	298
<i>Vendre à la direction</i>	298
<i>Vendre aux équipes</i>	304
Conclusion	307
Du bon sens... ..	307

Partie V

Annexes

Annexe A – Certification ITIL	311
Organismes	311
OGC	311
itSMF	311
EXIN et ISEB	312
Certifications	312
<i>Niveau de base, les fondations : « Foundation Certificate in IT Service Management »</i>	312
<i>Niveau de praticien expert : « Practitioner Certificate in IT Service Management »</i>	313
<i>Niveau responsable/gestionnaire : « Service Delivery certificate » et le « Service Support Certificate »</i>	313
<i>Exemple de certification de base</i>	314
Annexe B – Glossaire	325
Termes français	325
Annexe C – Équivalence des termes anglais/français	343
Annexe D – Norme et certification ISO 20000	351
Le contexte de l'ISO 20000	351
<i>Les avantages de ISO 20000</i>	352
<i>Le contenu de l'ISO 20000</i>	352
<i>Description de l'ISO 20000</i>	353
<i>Comment obtenir la certification ISO 20000 ?</i>	365

Annexe E – Bibliographie	369
Livres	369
Ouvrages français	369
Ouvrages anglais	370
Liens Internet	371
Sites en français	371
Sites en anglais	371
Index	373