
Les enjeux de l'IT Service Management

Préparé pour IBM France

Montpellier, 2 et 3 juillet 2008

Richard Peynot

Agenda

Les enjeux de la DSI et l'IT Service Management

ITIL s'impose comme le standard ITSM

Les difficultés dans la mise en œuvre

Les bénéfices de l'IT Service Management

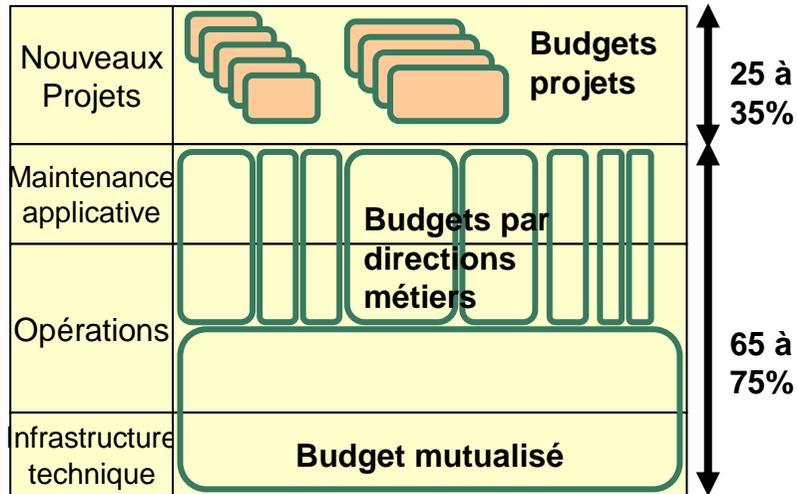
Conclusion



Les enjeux de la DSI et l'IT Service Management

Les directions des systèmes d'information font face à quatre grandes problématiques ...

1 – Réduire le budget opérations

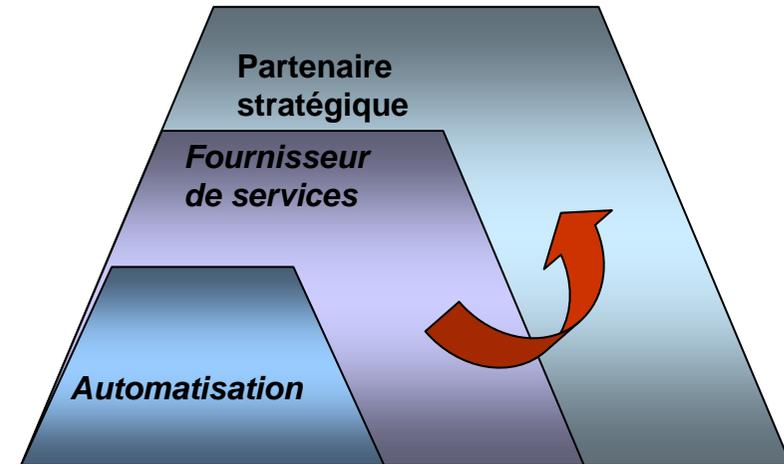


3 - Gérer les ressources

- Profils rares
- Départs en retraite
- MOE-MOA



2 – Devenir un "business enabler"



4 - La vague d'externalisation



... qui exigent l'excellence de l'IT service management

1 – Un enjeu propre à la DSI

2 – Un enjeu interne

→ Les attentes des utilisateurs

3 – Un enjeu externe

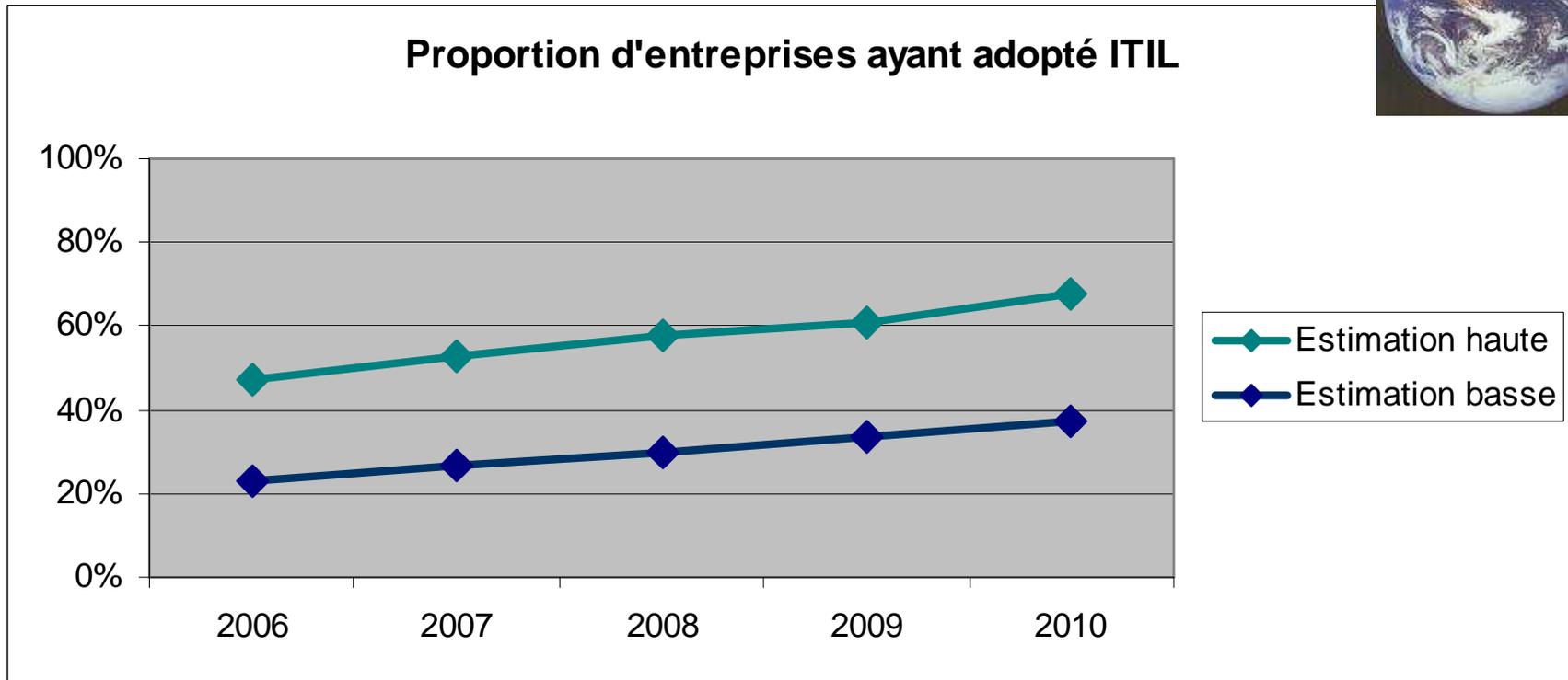
→ La pression du marché de l'outsourcing

L'excellence dans la gestion des services informatiques devient un objectif prioritaire pour les directions des systèmes d'information



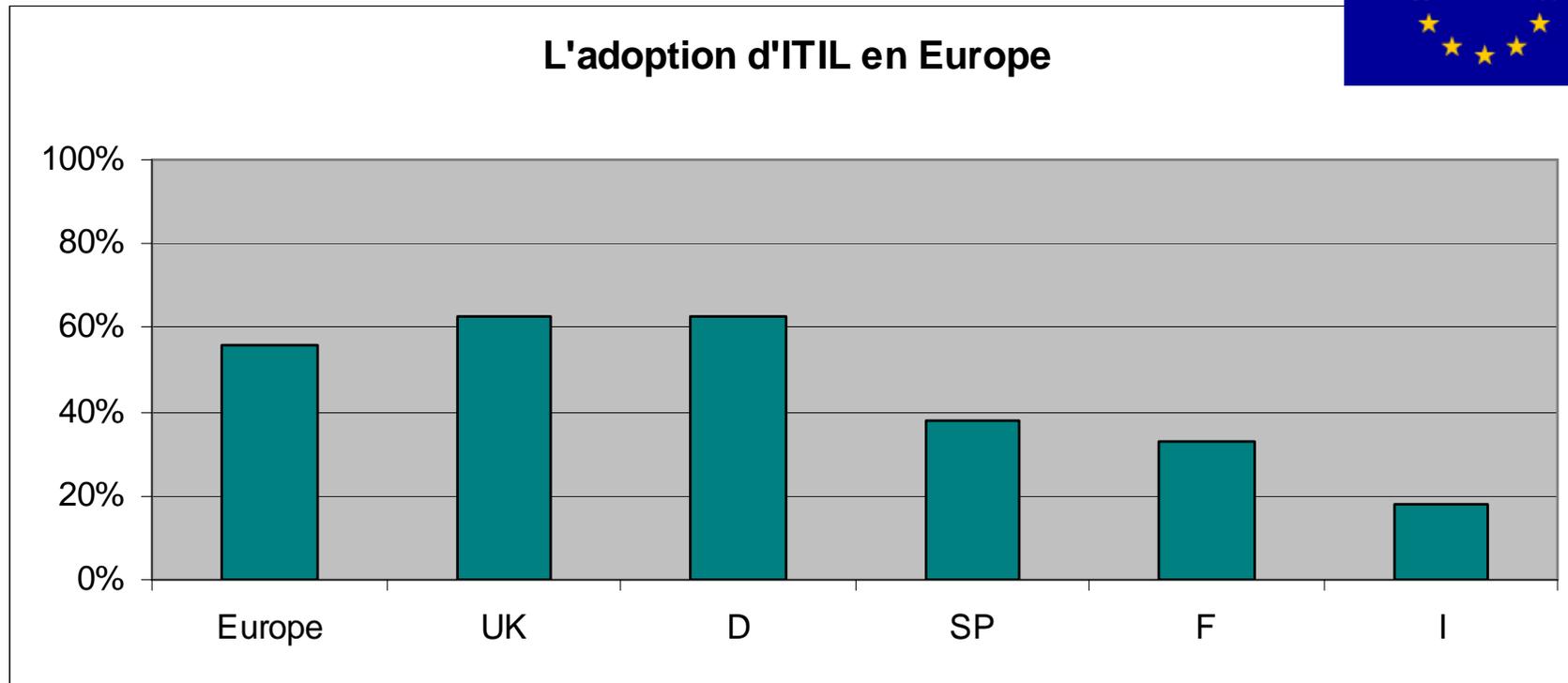
**ITIL s'impose comme le
standard ITSM**

ITIL progresse constamment dans les entreprises



Pénétration variable selon les régions, les tailles d'entreprises et les secteurs

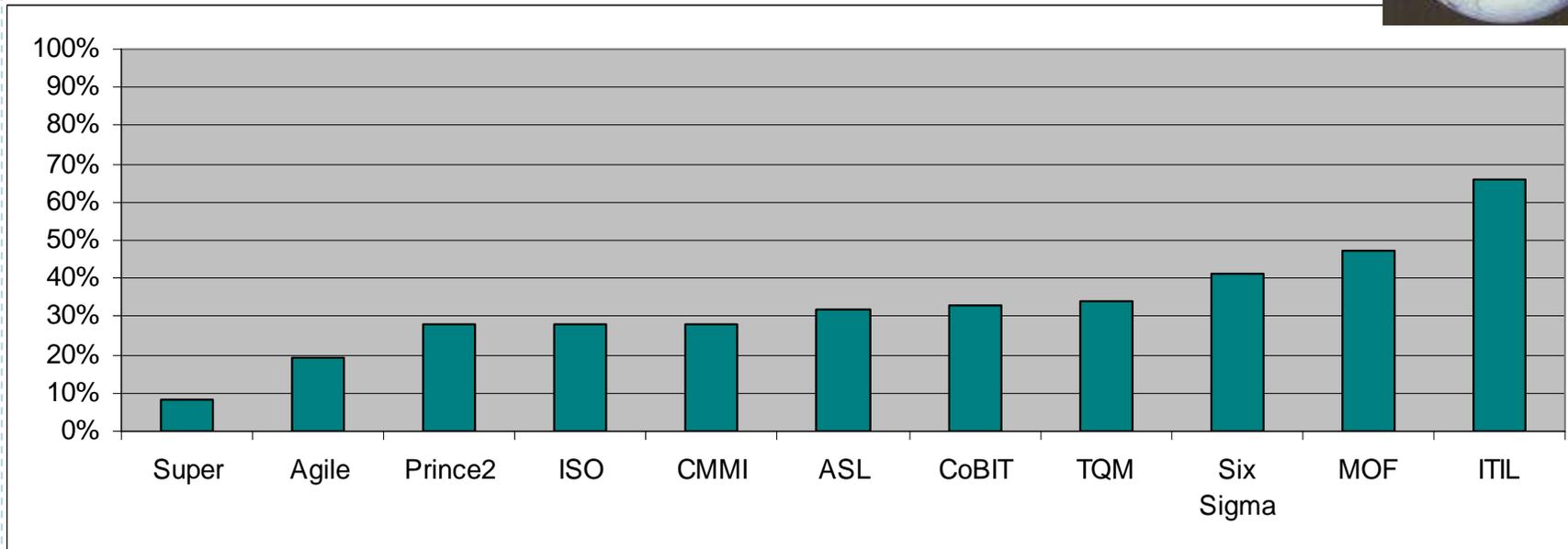
La France adopte ITIL lentement



Source : BMC Software / Market Clarity (décembre 2006)

Il s'agit généralement d'adoption partielle (85 % des adopteurs)

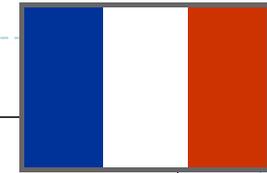
ITIL s'impose parmi d'autres standard de gestion IT



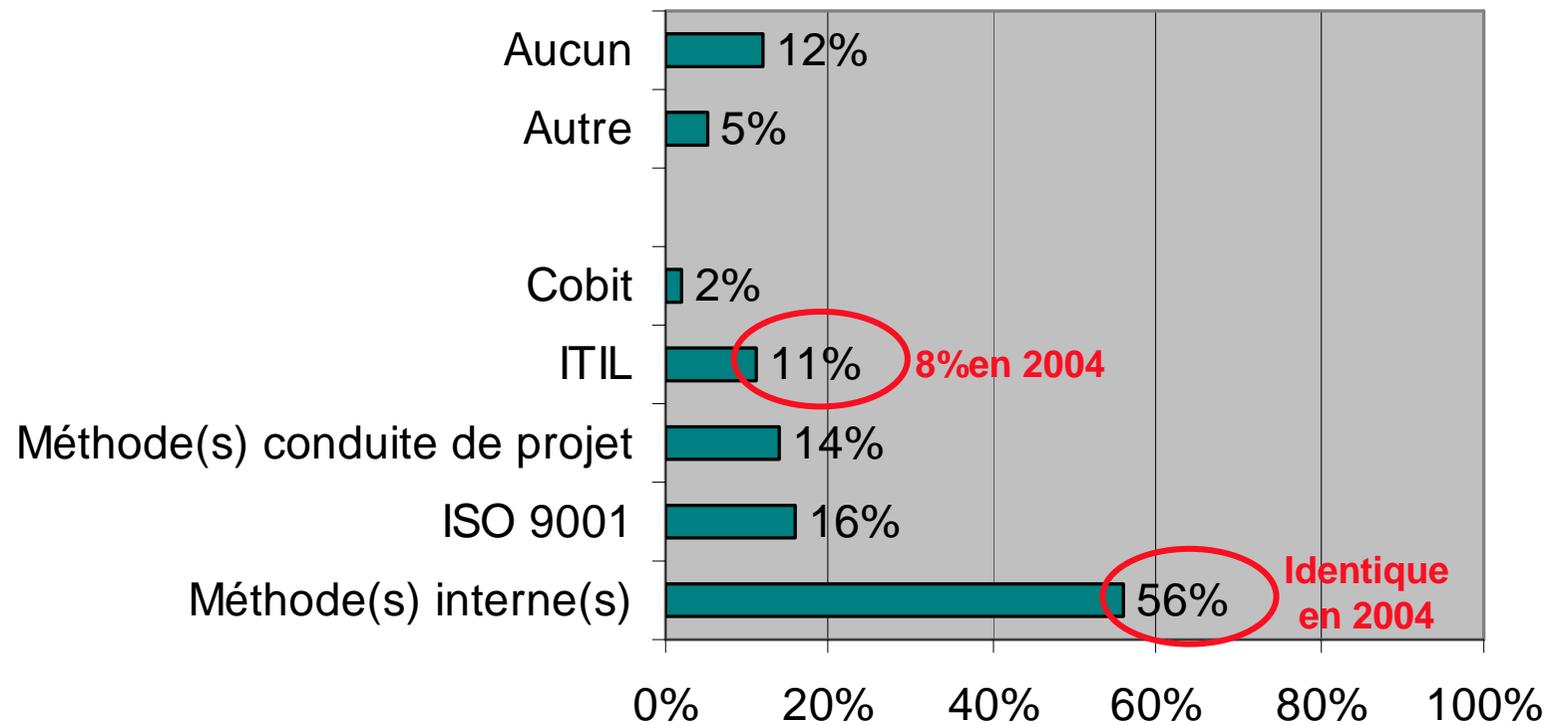
Source : Etude Dimension Data 2008

**Ces standards ne sont pas équivalents, ils se complètent.
ITIL séduit les entreprises déjà habituées aux méthodes et standards de gestion IT.**

Les entreprises françaises utilisent encore majoritairement leurs méthodes internes

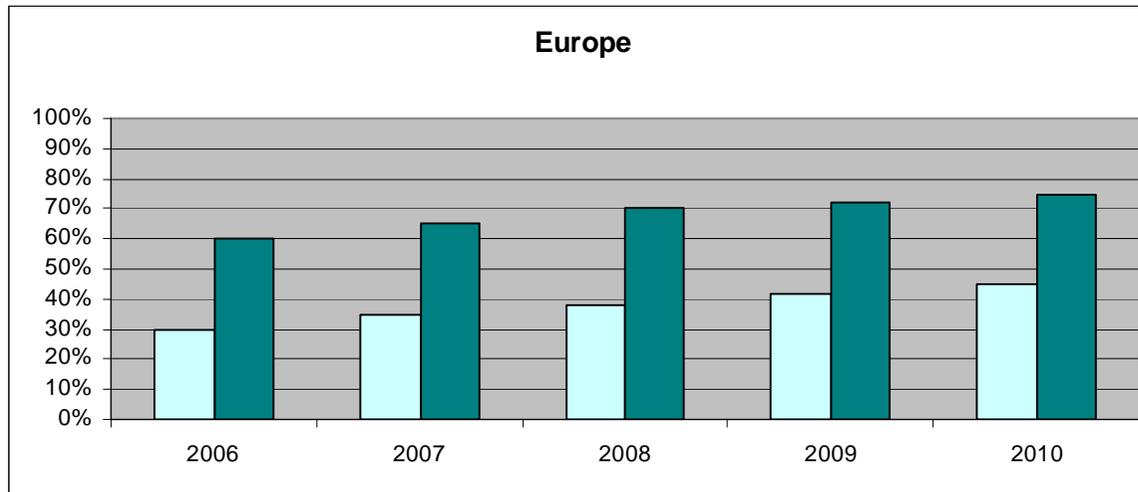


Référentiels utilisés pour la gestion IT

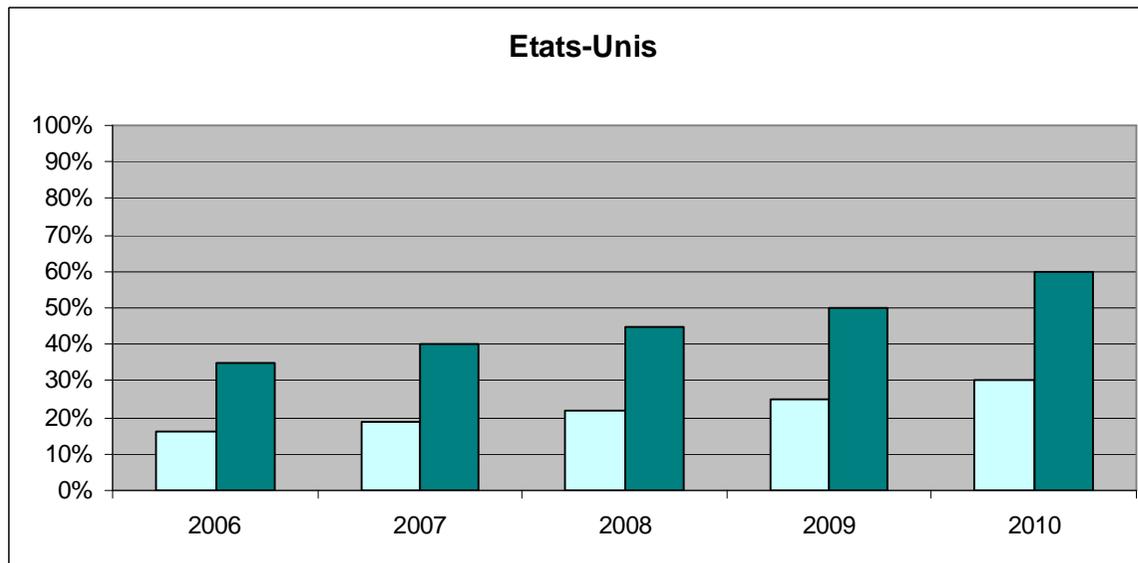


Source: étude IDC / Osiatis, décembre 2006

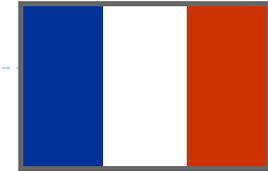
Les grandes entreprises ont adopté ITIL plus vite



■ Grandes entreprises
■ Petites entreprises

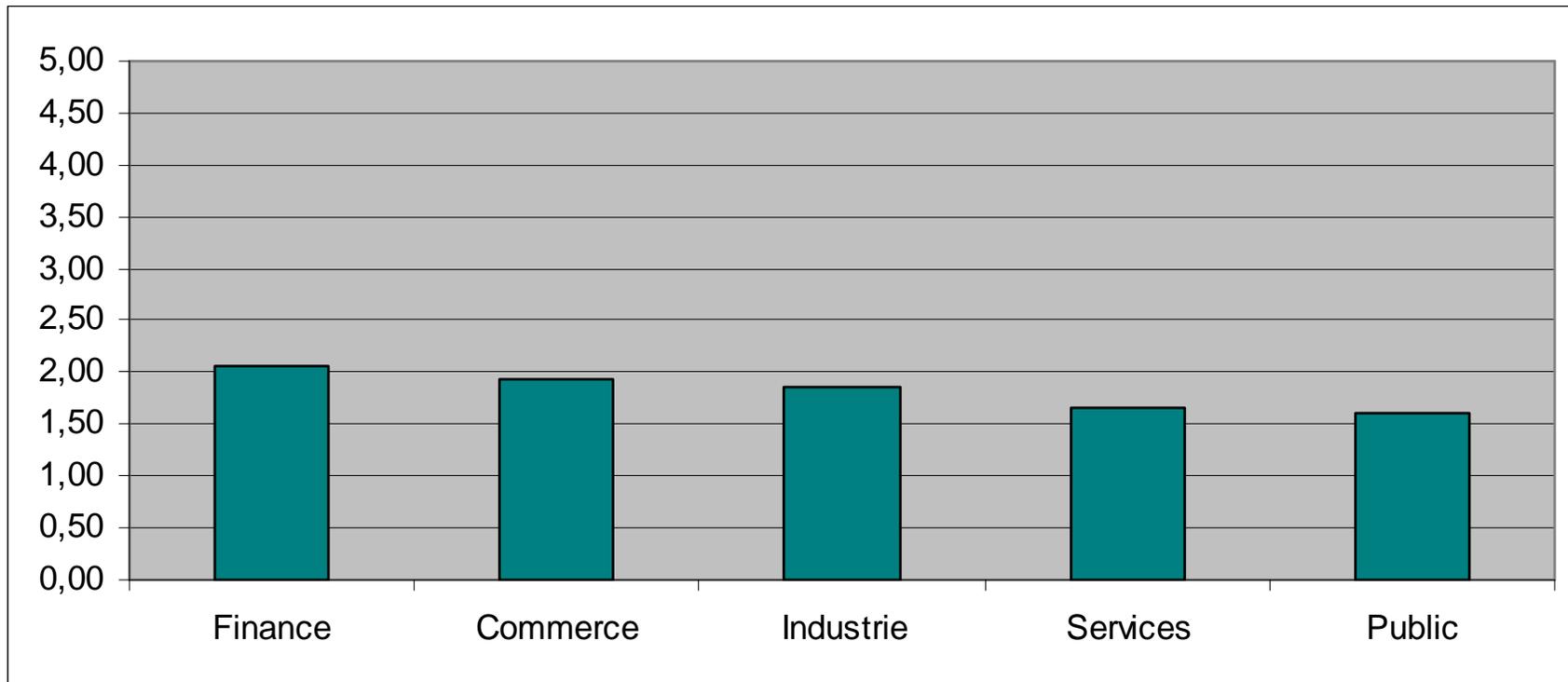


La maturité ITSM par secteur en France

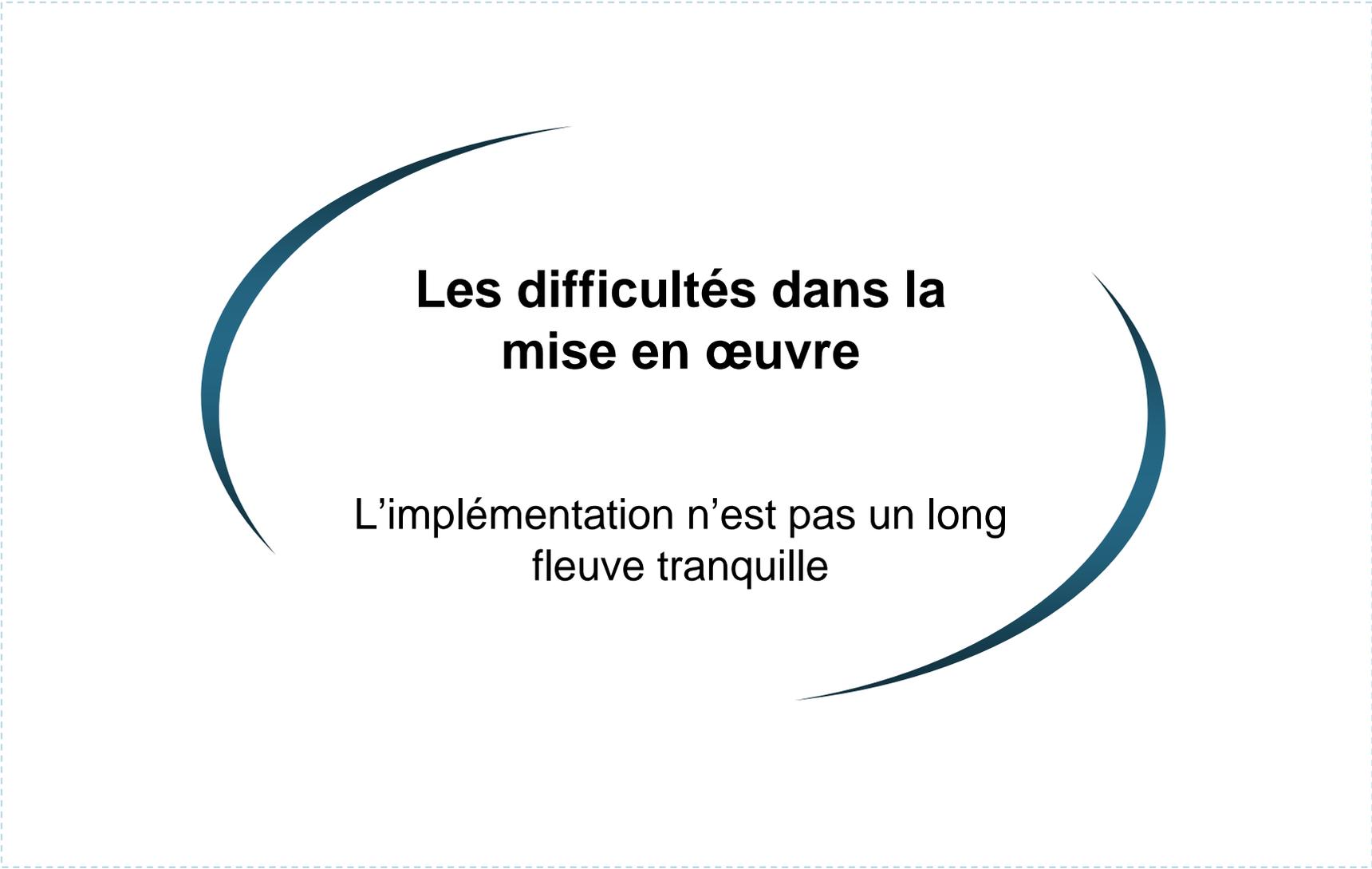


Le niveau de maturité de gestion des services par secteur d'activité

- Selon une échelle de mesure de maturité ITIL de 1 à 5
- Tient compte des processus mis en œuvre, en cours de mise en œuvre, non déployés, non prévus



D'après étude IDC / Osiatis décembre 2006

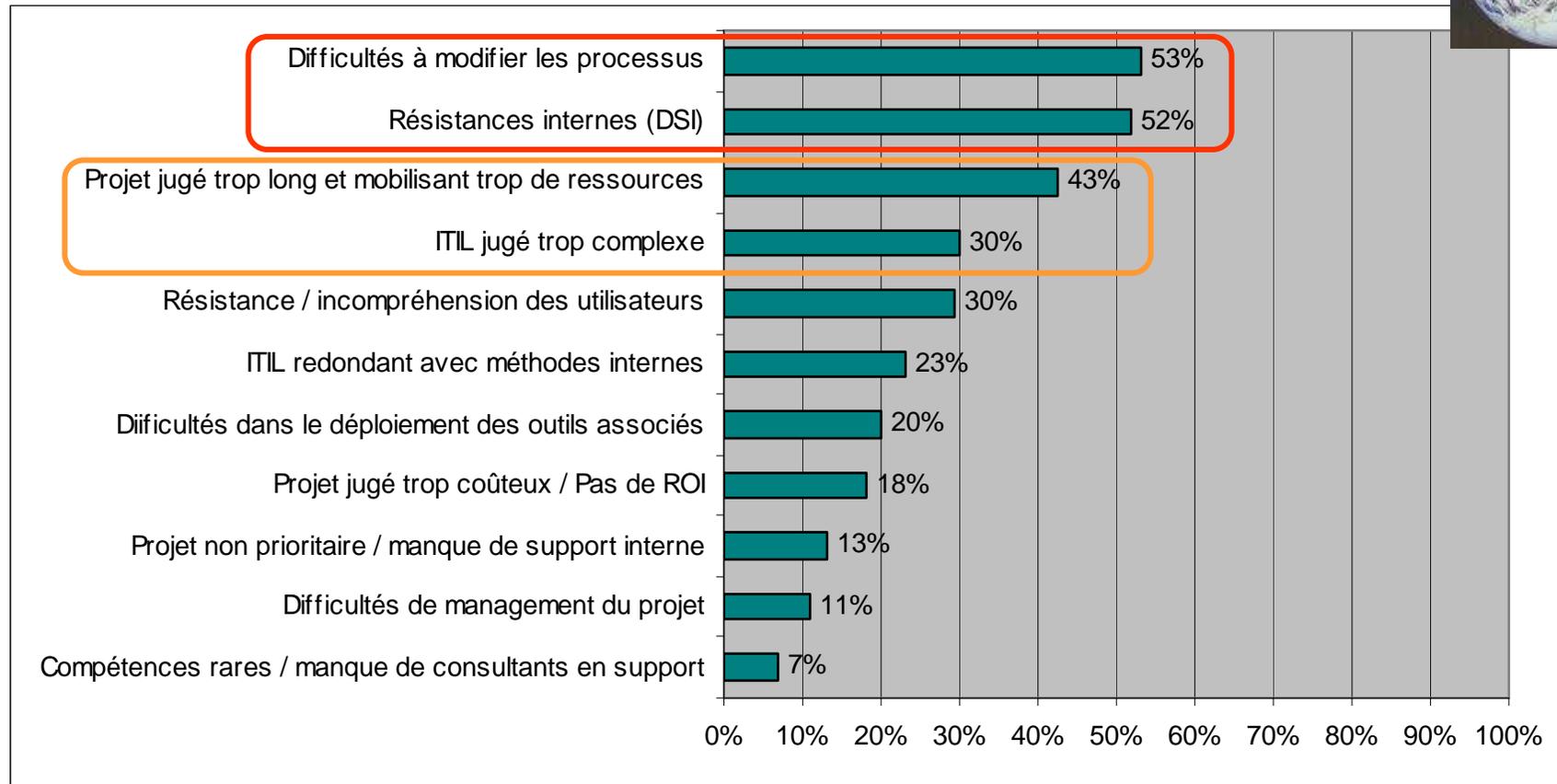


Les difficultés dans la mise en œuvre

L'implémentation n'est pas un long
fleuve tranquille

Un programme ITSM / ITIL est un projet ambitieux

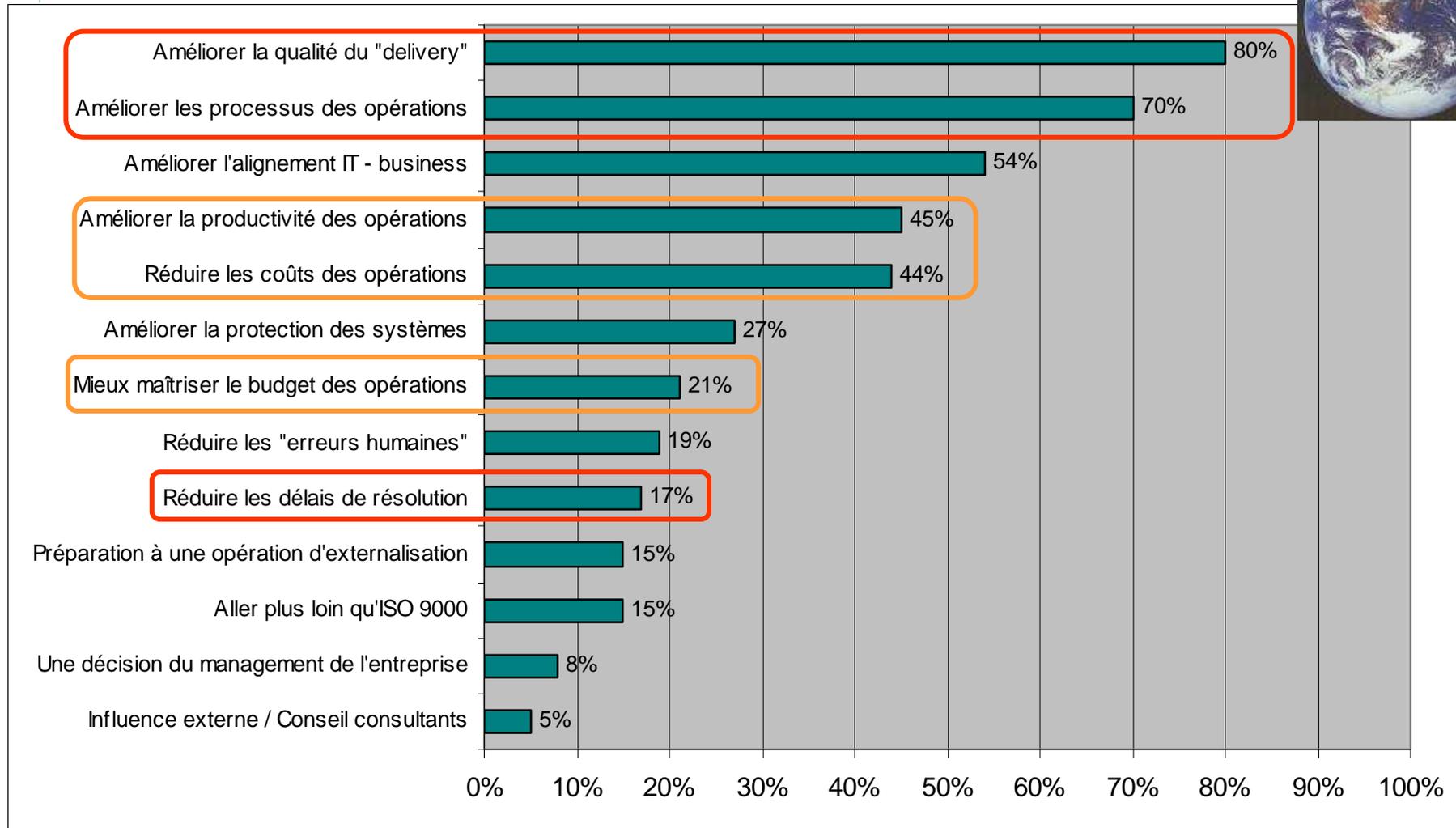
- La plupart des témoignages insistent sur la nécessité d'accompagner le changement



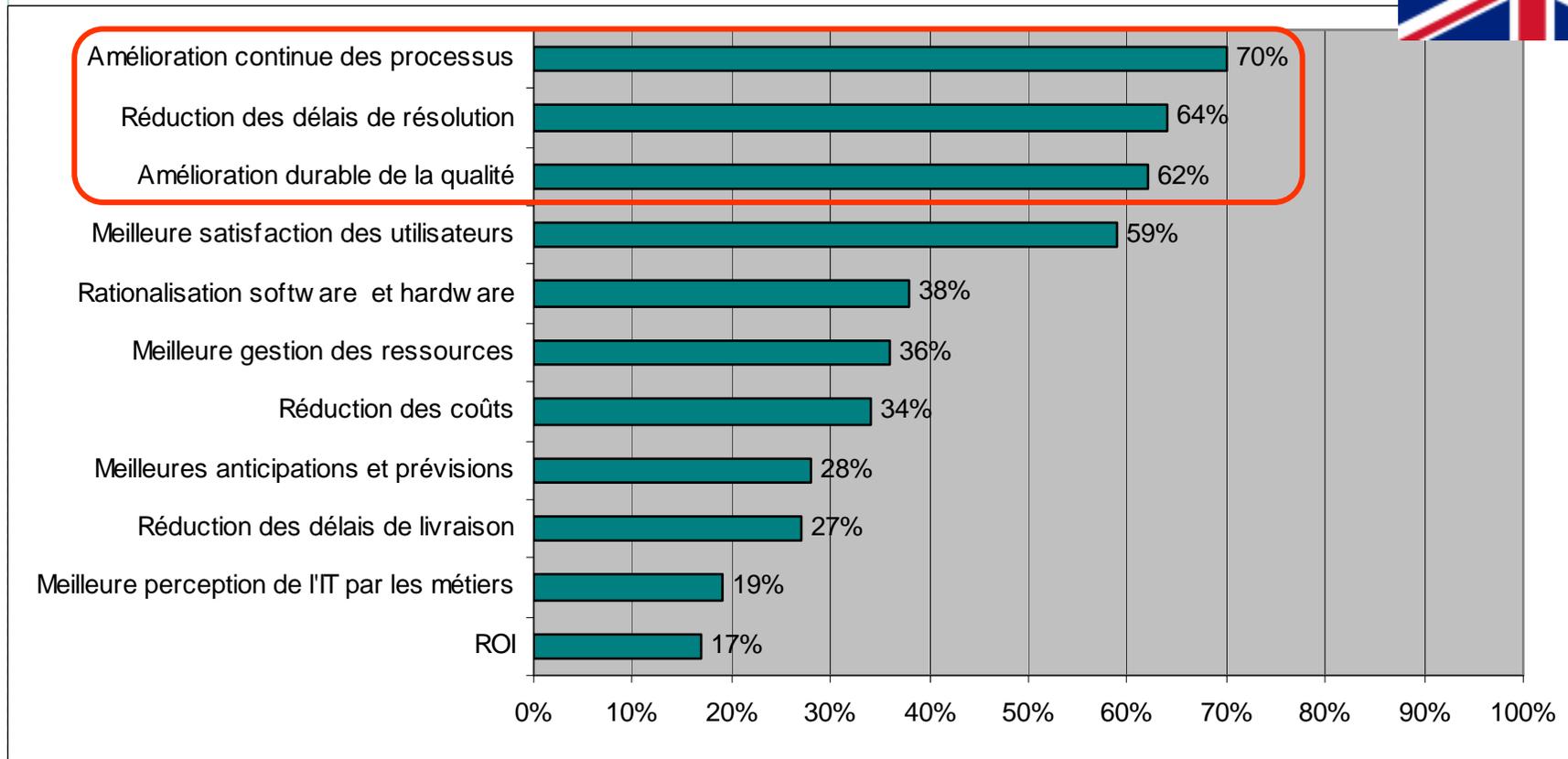
Les bénéfices de l'ITSM

- Ce qu'attendent les entreprises
- Ce qu'elles ont pu mesurer

Quelles raisons motivent les entreprises pour passer à ITIL ?



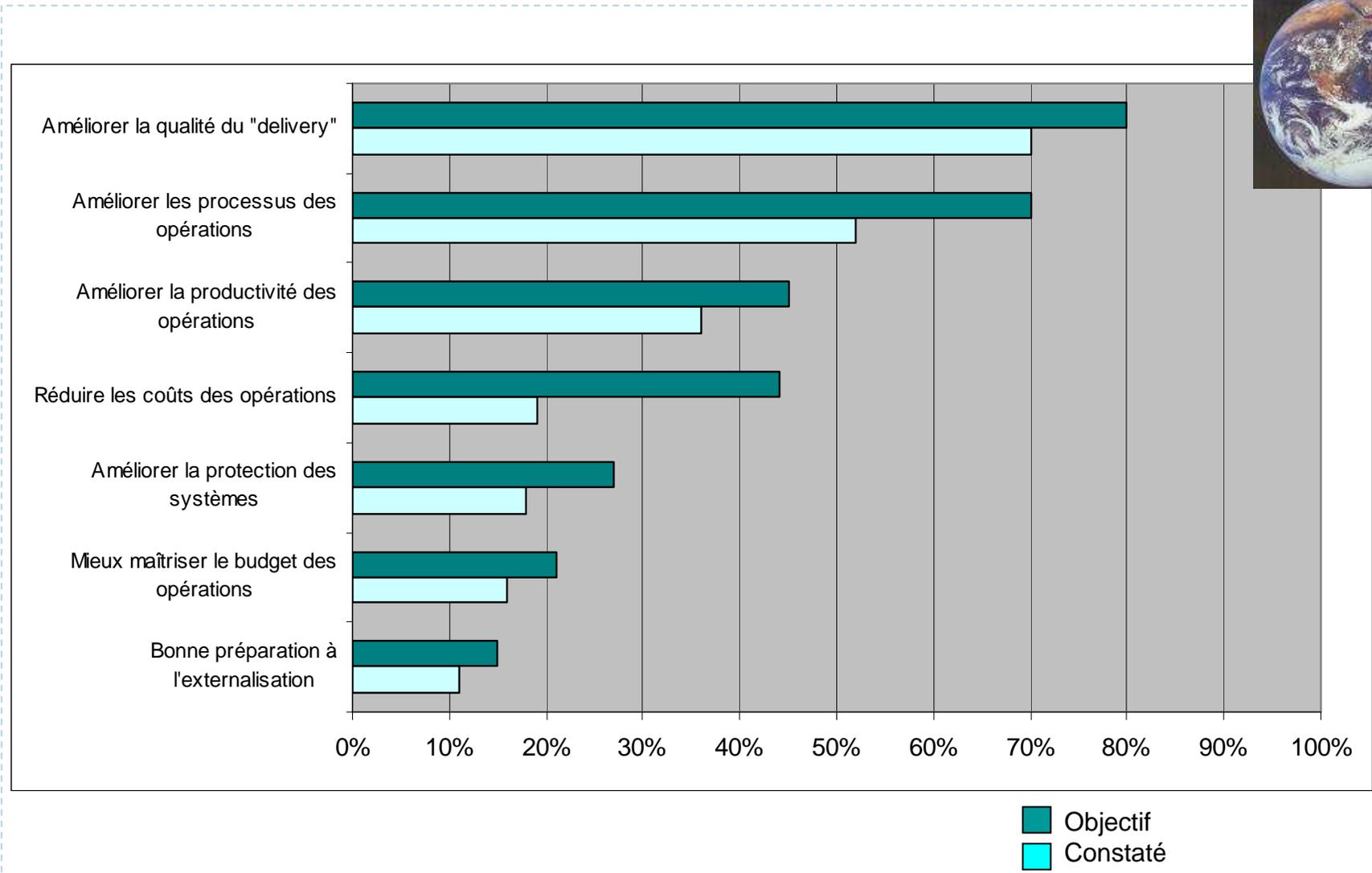
Un programme pour l'amélioration de l'IT Service Management : quels bénéfices ont pu être observés

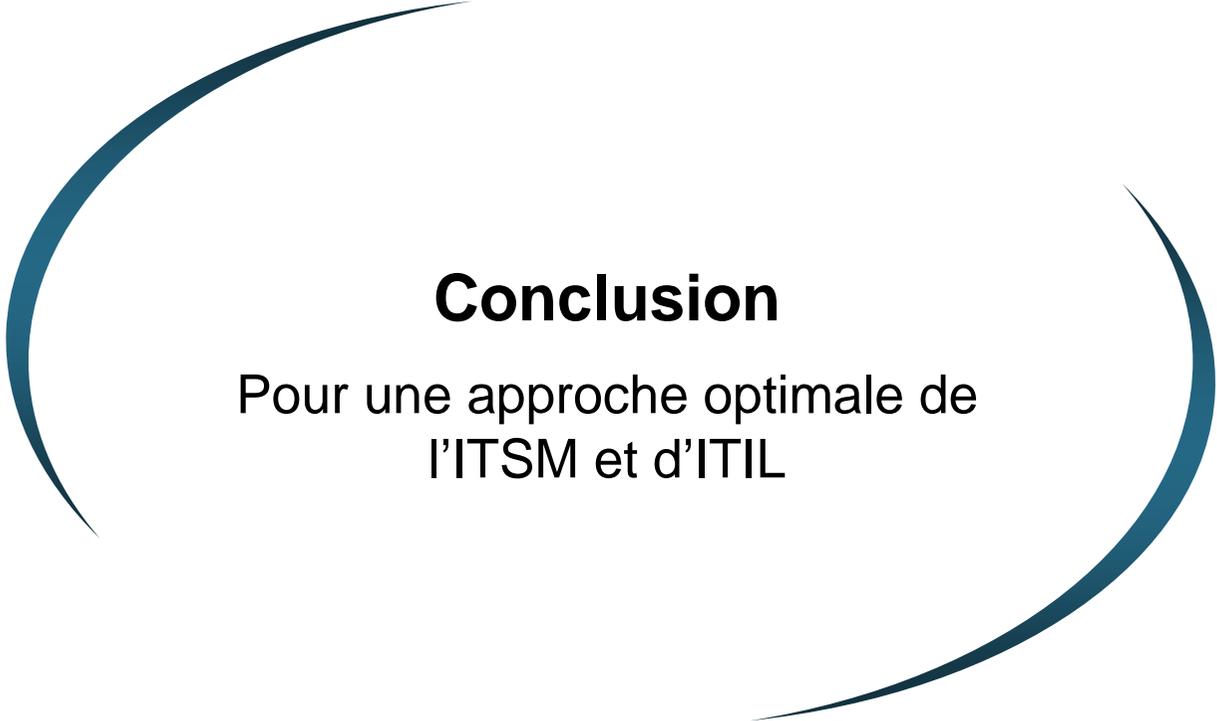


D'après Forrester Research et ITSMF UK - 2006

- ITIL est citée comme la méthode utilisée chez 70% des interviewés

Mettre en œuvre ITIL : les objectifs sont assez largement atteints

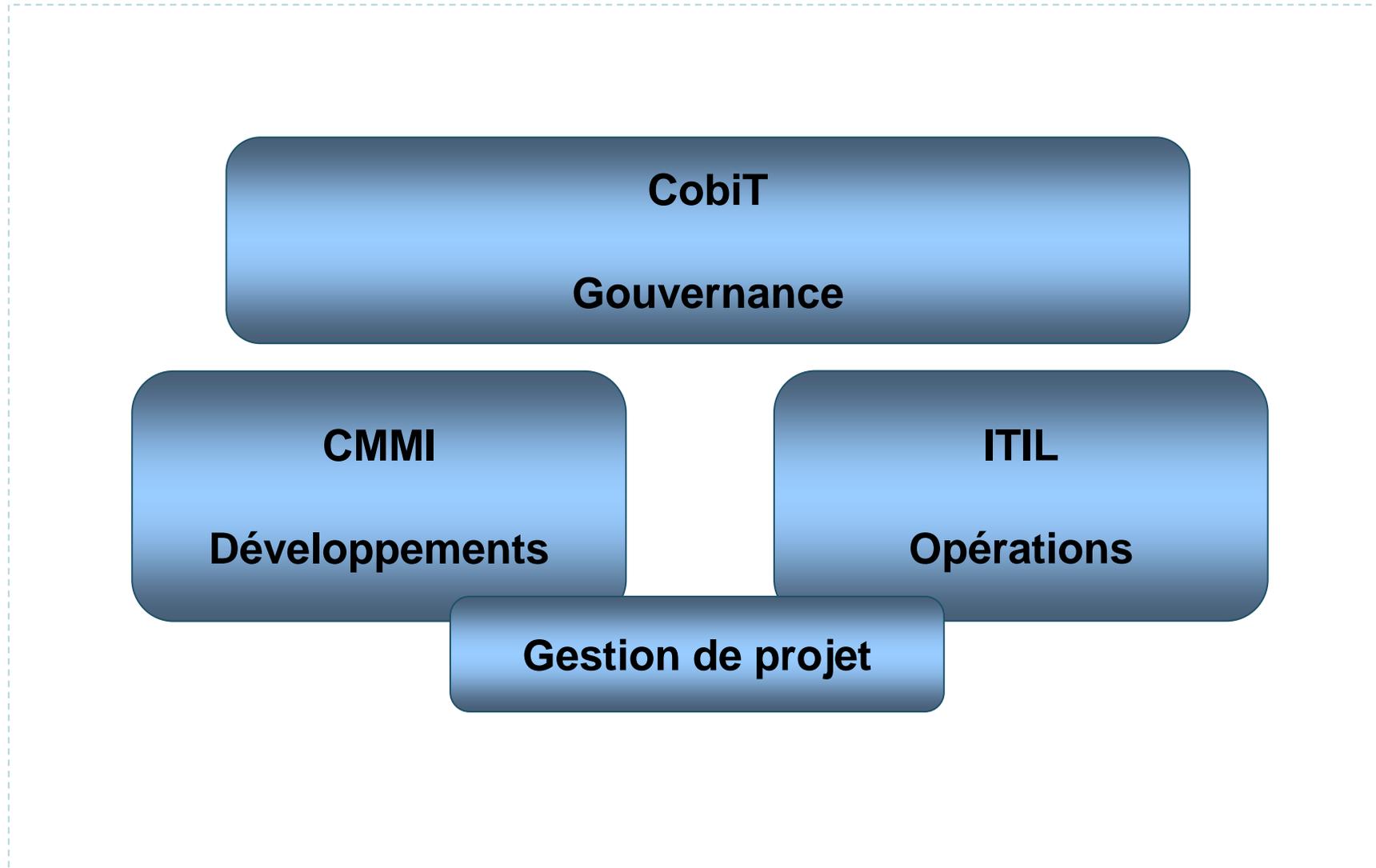




Conclusion

Pour une approche optimale de
l'ITSM et d'ITIL

ITIL est un élément du dispositif de gouvernance IT

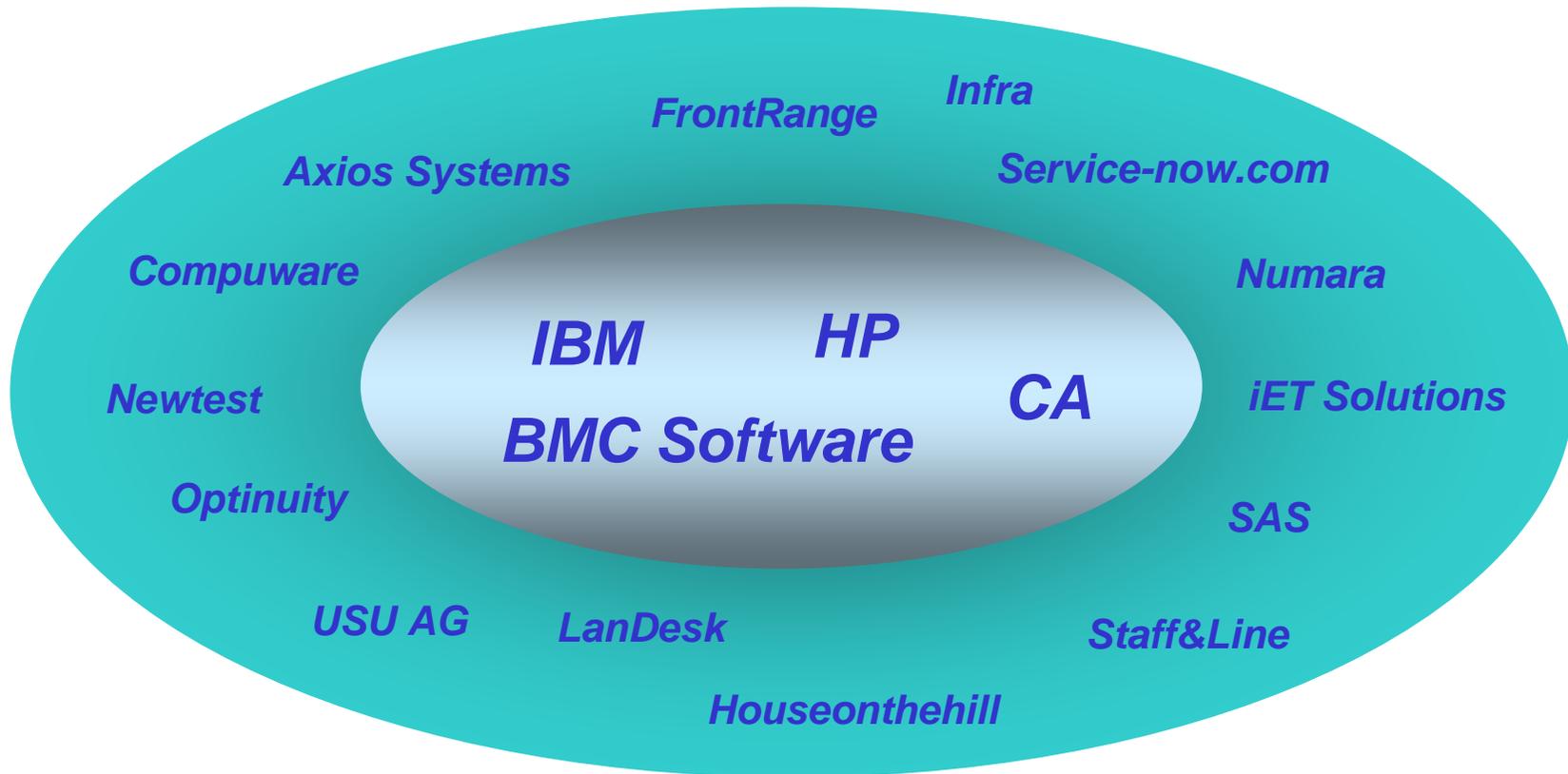


Déployer un programme ITSM / ITIL : un projet d'entreprise

- Déployer par étapes sur un cycle de deux à trois ans
- Accompagner le changement
 - Informaticiens des opérations / service delivery
 - Utilisateurs
- Un chef de projet reconnu, compétent et soutenu par le management
- Vendre la valeur ajoutée d'ITIL
 - ITIL améliore avant tout la performance des opérations et la qualité des services
 - Il faudrait avoir la volonté de mesurer des indicateurs avant et après de déploiement
 - Le retour sur investissement n'est pas visible de façon évidente ... et ce n'est pas l'objectif
 - Un vrai programme ITSM / ITIL est incontournable pour rester comparable aux DSI et aux SSII les plus performantes

Le succès de la démarche est liée aux outils utilisés

- Des outils supportant les processus ITIL
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Base de données de configuration, etc



Bénéficiaire de la poussée du marché pour une démarche incontournable

- L'IT Service Management devient un sujet majeur et mature
- ITIL poursuit sa pénétration et devient le standard de gestion de l'ITSM
- Les sociétés de services accumulent expériences et expertise
- Multiplication des offres de conseil et d'accompagnement
- Multiplication des offres produits supportant les processus ITIL
- L'expertise et la capacité ITIL deviennent des critères de sélection des SSII



Sources et contact

Sources utilisées

- ITSMF France et ITSMF UK (2006)
- Dimension Data (2008)
- Parity (2008)
- BMC Software / Market Clarity (2007)
- Axyos Systems (2007)
- IDC / Osiatis (2004 et 2006)
- Forrester Research (2006)
- Gartner Group (2006)
- Compass Management Consulting
- Equaterra (2007)



Richard PEYNOT
Consultant et analyste

- **Transformation de la direction des systèmes d'information**
- **Sourcing informatique et externalisation**
- **Gestion des compétences informatiques**

 **06 84 48 74 13**

 **richard.peynot@orange.fr**