



Service management

Transforming the IT organization and driving it across the enterprise

ARRÊTONS

DE NAVIGUER À VUE.

COMMENÇONS

À PRENDRE LES COMMANDES.

Carlo Purassanta

Integrated Technology Services Executive



IBM Global CEO Study

L'entreprise du futur

The study



40 NATIONS FROM AROUND THE WORLD

32 DIFFERENT INDUSTRIES

19% OF COMPANIES HAVE MORE THAN 50,000 EMPLOYEES

22% OF COMPANIES HAVE FEWER THAN 1,000 EMPLOYEES

Core traits of the Enterprise of the Future



1 **2** **3** **4** **5**

**Hungry
for
change**

**Innovative
beyond
customer
imagination**

**Globally
integrated**

**Disruptive
by nature**

**Genuine,
not just
generous**

PARLONS MOINS AGISSONS

Les challenges clé des CIO

Hungry for change



- Pressure to meet increased expectations while reducing costs
- Change that is outpacing IT's ability to deliver
- Act as the catalyst for change using IT's unique vantage point
- Mitigate risk associated with new opportunities

Innovative beyond customer imagination



- Information that is growing exponentially in silos and has to be turned into 'business insight'
- The need to align skills and resources to support collaborative customer projects
- Empower customers by giving them secure access to relevant information, transaction capabilities and interactions

Globally integrated



- The need to integrate people, processes, data and technology
- Increasing demand for storage and bandwidth
- Remove IT barriers to operational, technological and cultural integration
- Build on common standards and shared services
- Create a collaborative working environment

Disruptive by nature



- Shift from technology provider to business solution creator
- Reorient IT to focus on ROI and profitability—the language of business
- Remove obstacles to business model changes
- Facilitate rapid integration of acquisitions and mergers

Genuine, not just generous



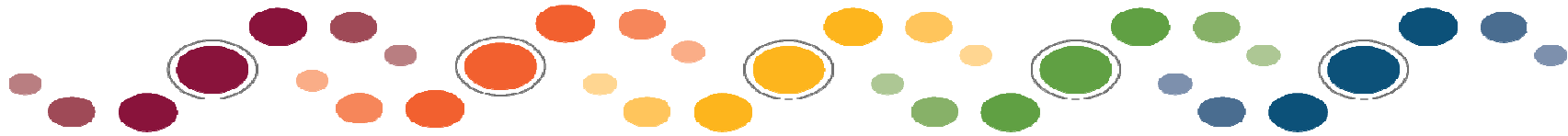
- Find ways to support growing business needs while controlling energy costs
- Handle the explosion in numbers of workers, devices and networks
- Lead by example on "green" initiatives, Reduce environmental impact
- Enhance workforce mobility alternatives

3 défis majeurs des CIO...

- **Alignement IT/métiers** : définition de la gouvernance IT et mise en place d'une infrastructure flexible en alignement avec les métiers
- **Excellence des services IT** : qualité sans faille des services IT pour répondre aux besoins métier
- **Maîtrise des coûts IT** : réduction la dépense IT et réaffectation des investissements à l'innovation et à la création de nouveaux produits



Les réponses IBM alignées sur les enjeux des clients



Hungry for change

Innovative beyond customer imagination

Globally integrated

Disruptive by nature

Genuine, not just generous

Service Management Foundation

Building robust and resilient SOA Infrastructures

Unified Communications and Collaboration UC²

Security with ISS

Green Data Center



PARLONS MOINS AGISSONS



Le service management : une réponse globale IBM



ITIL®

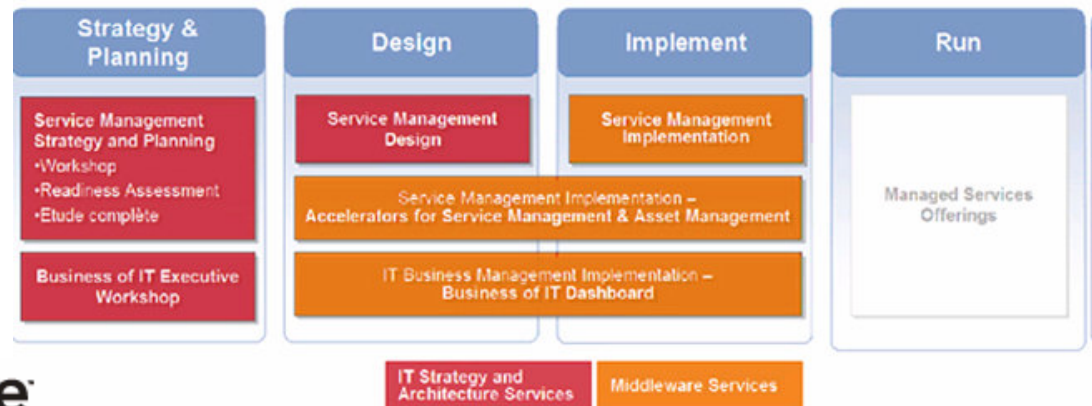
Tivoli. software

consul

Valient

MICROMUSE
NETCOOL SOLUTIONS

mro software



PARLONS MOINS AGISSONS

Agenda – 3 juillet

	Clients en phase de démarrage	Clients « Advanced »
Jeudi Matin & début après-midi	<ul style="list-style-type: none"> • 7h30 : Départ Paris (Roissy) => 8h55 : Arrivée Montpellier • 9h30 – 10h00 : Café d'accueil • 10h00 - 10h30 : Accueil & Introduction - Carlo Purassanta, Directeur ITS (Integrated Technology Services), IBM • 10h30 - 11h30 : Enjeux et perspectives du Service Management pour les entreprises – Richard Peynot, Analyste • 11h30 - 12h30 : Processus ITIL : Du Concept à la Culture du Service – Thierry Chamfrault, itSMF • 12h30 - 14h00 : Déjeuner Buffet • 14h00 – 15h00 : Réussir son projet de Service Management ! – Eric Dron, IT Consultant, IBM 	
Jeudi après-midi	<ul style="list-style-type: none"> • 15h00 - 18h30 : Service Management Simulator - Mostafa Amokhtari, IBM Tivoli Consultant <p>Outil UNIQUE, ludique et interactif qui met en évidence, à partir d'une situation donnée (évaluation des risques, réponses à mettre en œuvre, ...) les atouts du Service Management et des bonnes pratiques ITIL V3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 14h30 - 15h30 : Présentation Tivoli • 15h30 – 15h45 : Pause • 15h45 - 17h15 : Business of IT Dashboard - la mise en œuvre des tableaux de bord IBM Service Management - Gérard Nkusi, Senior IT Architect, IBM Service Management • 17h15 - 18h00 : Certifications ITIL V2 vers ITIL V3 : l'offre de formation IBM – Alain Ferey, Responsable Formation ITIL • 18h00 – 18h30 : Visite PSSC, Centre IBM Montpellier
Jeudi soir	<ul style="list-style-type: none"> • 18h30 : Départ navette PSSC => Suite Hôtel • 19h30 : Départ navette Suite Hôtel => Restaurant « La Pailotte Bambou », La Grande-Motte 	

Agenda – 4 juillet

	Tous Clients
Vendredi matin	<ul style="list-style-type: none"> • 8h30 : Départ navette – Suite Hôtel => PSSC, IBM Montpellier • 9h00 - 10h45 - Présentation Tivoli : "TIDE" ... Découverte de la gamme Tivoli Service Management via un cas métier concret... Voyage au coeur d'une salle de marché + Annonces Tivoli Service Management V7 - Philippe Astier & Josselin Chiche, Spécialistes Software Asset Management, IBM • 10h45 – 11h00 - Pause • 11h00 - 11h45 - Accélérez la mise en place de vos projets de Service Management - Retour d'expérience - Samia Benali, Offering Manager Service Management, IBM • 11h45 - 12h30 - Vous avez dit "catalogue de services" ? - Florence Gidon, IT Consultant, IBM • 12h30 - 14h30 – Déjeuner assis
Vendredi après-midi	<ul style="list-style-type: none"> • 14h30 - 15h30 : Retour d'expérience d'un projet de Service Management orchestré par l'équipe GTS - Florence Gidon, IT Consultant, IBM • 15h30 – 15h35 : Vidéo Attica • 15h35 - 16h30 : Retour d'expérience d'un client TIVOLI via un projet SO IBM - Isabelle Labbé, Project Executive, IBM • 16h30 - 17h00 : Conclusion – Benoît Panier, IT Strategy & Architecture Leader, IBM • 17h15 : Départ navette PSSC => Château de Flaugergues • 17h30 – 19h30 : Visite du Château de Flaugergues, dégustation du vin du Château & Cocktail • 19h30 : Départ navette => Aéroport • 20h50 : Départ Montpellier => Arrivée 22h20 Paris (Roissy)