ibm



ARRÊTONS DE NAVIGUER À VUE. COMMENÇONS À PRENDRE LES COMMANDES.



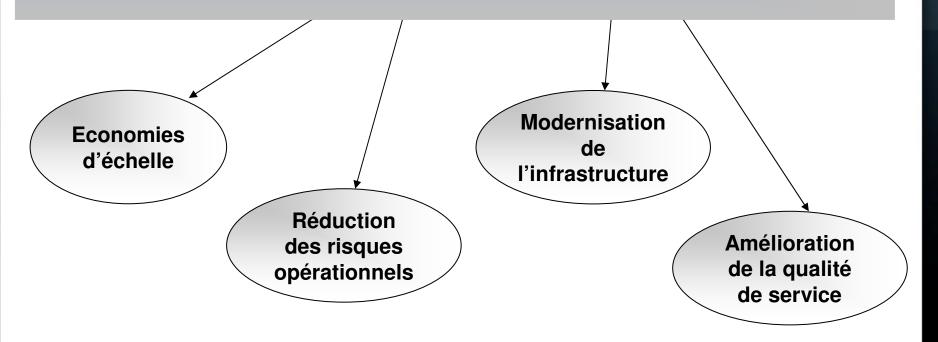
Sommaire

- Problématique client et gains attendus
- Réponse IBM à la problématique du client
- · Démarche de mise en œuvre
- Les leçons du projet



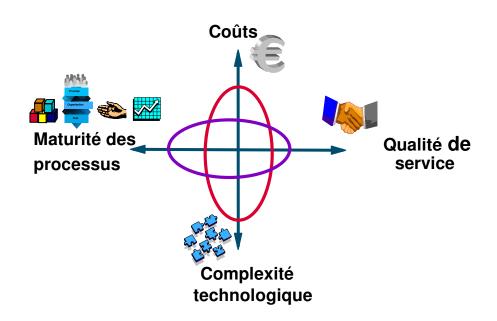
Problématique client et gains attendus

L'objectif global du projet est de **regrouper l'ensemble des moyens de production** de plusieurs entités



IBM

L'atteinte des objectifs de réduction de coûts et d'amélioration de la qualité de service nécessite une réflexion globale sur les 4 axes

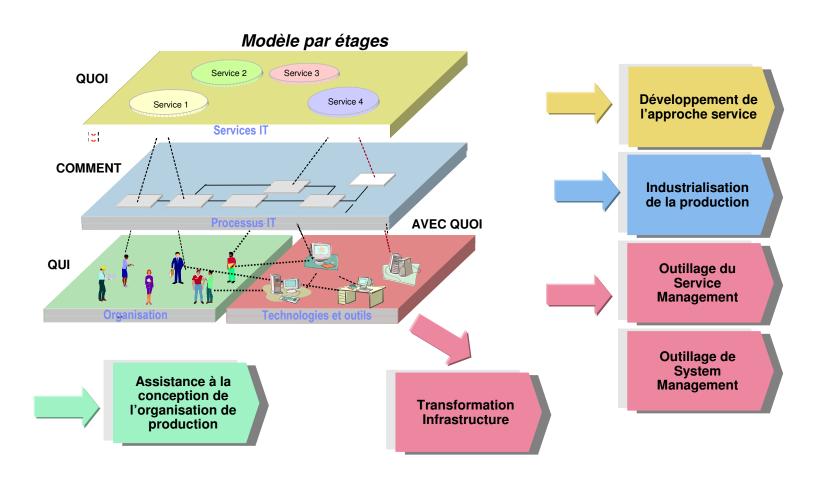


Les 4 paramètres sont indissociables :

- Coûts de l'infrastructure
- Qualité du service ou satisfaction client
- Complexité technologique
- Industrialisation des processus et de l'organisation



IBM s'appuie sur son modèle par étages qui permet d'adresser l'ensemble des aspects qui sont étroitement liés





Les projets de transformations

État des lieux Services & Développement de Élaboration des fondations Systèmes de mesure de l'approche service de l'approche Services consommation des ressources Fiche descriptive Modèle de SLA Elaboration du plan de déploiement Structure du Spécifications du de 5 services maj. Catalogue de Sce et catalogue Étude Facturation Industrialisation de la production **Analyse** Conception générale Accompagnement à Pilotage et De maturité des et détaillée des la mise en œuvre de accompagnement processus processus l'outillage du déploiement Outillage du Dossier de Specif Service Maturité des Processus description de générales Management processus recom outillés processus outils Mode de Assistance à la Conception générale **Analyse** fonctionnement conception de contextuelle de l'organisation l'organisation de détaillés Plan de production Principes Organisation Cartographie déploiement Mode de fct des activités directeurs cible **Projets** d'infrastructure

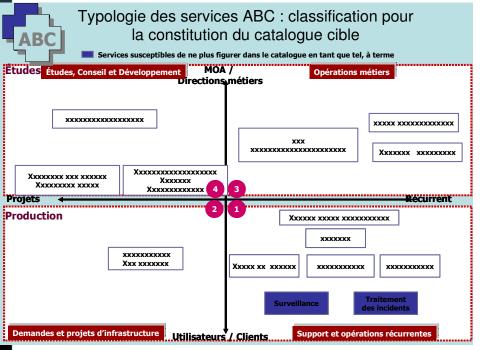


Offre de service

Développement de l'approche service

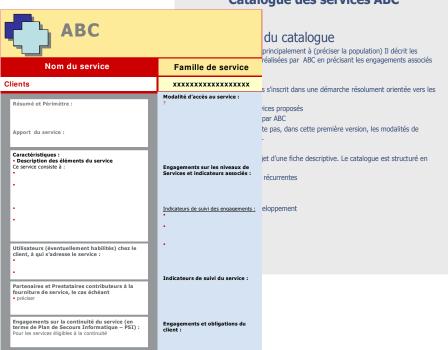
État des lieux Services & Systèmes de mesure de consommation des ressources

Élaboration des fondations de l'approche Services





Catalogue des services ABC



Indusrialisation de la production

Industrialisation de la production

Outillage du Service Management Analyse De maturité des processus

Conception générale et détaillée des processus

Accompagnement à la mise en œuvre de l'outillage

Fondations du processus :

- Définition de la mission : ce que le processus est sensé accomplir est-il clairement défini ?
- Objectifs : sont-ils définis ? mesurables ?

Applications du processus :

- Définition du système de gestion : toutes les procédures existent-elles et sont-elles respectées ?
- Maturité dans la mise en œuvre des différentes étapes du processus ?
- ▶ Rendre compte de l'état: rapport détaillé ? Consolidé ?

Interfaces avec les autres processus :

- Entrées et sorties : les échanges d'informations entre processus sont-ils bien identifiés et réalisés, dans les 2 sens ?
- Efficacité : les échanges d'informations se font-ils facilement, en temps voulu ?

Aspects organisationnels:

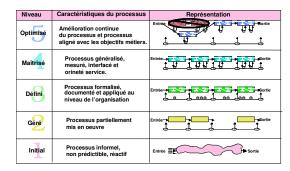
- Propriété: quelqu'un a-t-il la responsabilité du processus
 ? ce rôle est-il bien exécuté ?
- Rôles et responsabilités : sont-ils clairement définis ? compris? acceptés?

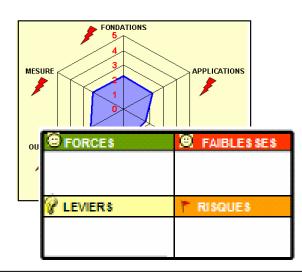
Outils :

- Couverture : quelles parties du processus sont couverts par les outils utilisés ?
- Adaptabilité/ouverture : les outils sont-ils adaptables aux multiples technologies utilisées aujourd'hui
- Intégration : les outils permettent-ils d'avoir des interfaces utilisateurs communes, de partager des données, des fonctions?
- Automatisation : les outils utilisés permettent-ils une amélioration de la productivité, une meilleure information des utilisateurs ou une automatisation des tâches

Mesures et contrôles :

- Comment sont mesurées l'efficacité et la productivité du processus? Des rapports sont-ils produits?
- Que pensent les clients et les utilisateurs du processus, de son utilité et de sa valeur ajoutée ?
- Des actions d'améliorations sont -elles menées pour améliorer l'efficacité du processus ?
- Les résultats et les performances du processus sont-ils revus régulièrement ?







Indusrialisation de la production

Industrialisation de la production

Outillage du Service Management Analyse De maturité des processus Conception générale et détaillée des processus

Session 1
Terminologie
Objectifs du processus
Périmètre
Activités et tâches

Session 4
Modèle d'information

du processus (entrées

- sorties des tâches)

Session 2
Acteurs
Matrices des
responsabilités

Session 5

Circuits de

communication

Modèle d'information

 Session 3
 Modèle d'information du processus (entrées – sorties des tâches)

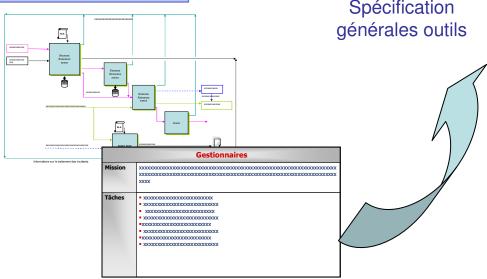
Session 6 Indicateurs Revue du processus Niveaux de services



Accompagnement à la mise en œuvre de l'outillage



- Formalisation de la mission du processus,
- Description des activités et taches,
- Description des rôles et responsabilités,
- Identification des indicateurs de suivi.





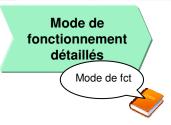
La conception de la solution « organisation et processus »

Assistance à la conception de l'organisation de production



Conception générale de l'organisation





Fonctions types cibles



Macro processus

Données de configuration		ACTIVITES		Objectifs de disponibilité, Fiablité et maintenabilité.
Exigences de disponibilité	pour	oir la solution de dis r un nouveau servic mélioration d'un serv	e ou	•
Maintenabilité et fiabilité Indicateurs		oir la solution de rep eau service ou l'ame d'un service		Critères de conception de Rollogali problème la reprise
Incidents et aux problèmes	Etablir le bord d		eaux de lité et	Listes des procédures
Fonctions sensibles	Ana disponib		de nabilité	Tableaux de bord efficacité processus disponibilité Tableaux de bord de
Résultats en terme de niveau de service	des se	er et améliorer la dis ervices et des comp e aux ruptures de se identifiées	surveillance de la disponibilité Plan d'amélioration de la disponibilité	

Processus - Activités - Tâches - Unités

Liste des activités par processus	Gestion des Entrées Sorties	Service Desk	Pilotage	Support informatique local	F ut
SERVICE SUPPORT	▼ • ▼	-			
Gérer les incidents					
Détecter les incidents		R			Г
Enregistrer les incidents		R			Г
Rechercher et diagnostiquer		R		Р	Г
Résoudre l'incident		R		Р	Г
Réaliser la reprise		R		Р	
Clôturer l'incident		R			
Superviser les incidents					
Suivre les incidents		R		Р	
Infomer et communiquer sur les incidents		R			
Gérer les configurations					
Etablir le plan des configurations					

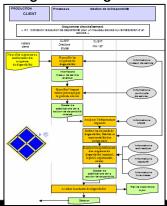
Fiches unités

Technicien G Exploitant it Opérateur, Agent d'es Gestionnaire	nformatique / pupitreur : ploitation
La technicien d'exploitation assure en permanen respect des plannings et de la qualité attendue. Il e équipements informatiques physiques et logique normes, méthodes d'exploitation et de sécurite.	surveille le fonctionnement des traitements et des
ACTIVITÉSETTÄCHES	
1) Exploitation	2) Gestion des intriblents et de la sécurité
Debination des travales informatiques de restatution des reseaux de la production dans interpreta des pannings information de la production de la production de la laboration de la laborati	Cestion del motions l'approace, l'app
Maintier des conditions générales de production	
Cestion des supports magnetiques (moçues, notres, automate) Sécurité des comées (sauvegards, architage) et des supports magnétiques	
ACTIVITES ITIL	
Rechercher et dispositique Résoutes l'indigent Résoutes l'indigent Résoutes l'indigent Résoutes l'indigent Duries se sont processe de l'indigent Duries se sont processe de l'indigent Des l'indigent les sont processes Des l'indigent les sont le	© Identified
	as regross

Structure alignée - Missions équipes

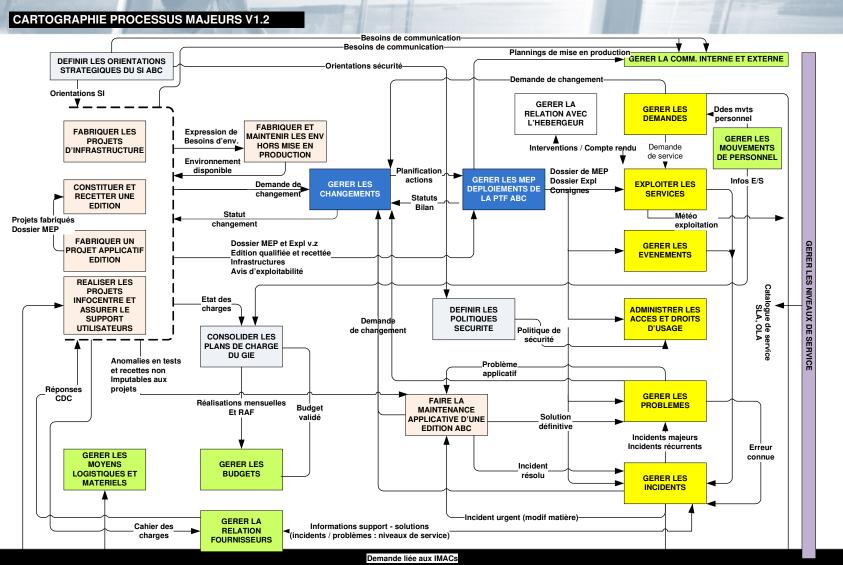


Procédures - activités - équipes - alignées à l'organisation





La cible organisationnelle : le référentiel des 24 processus majeurs



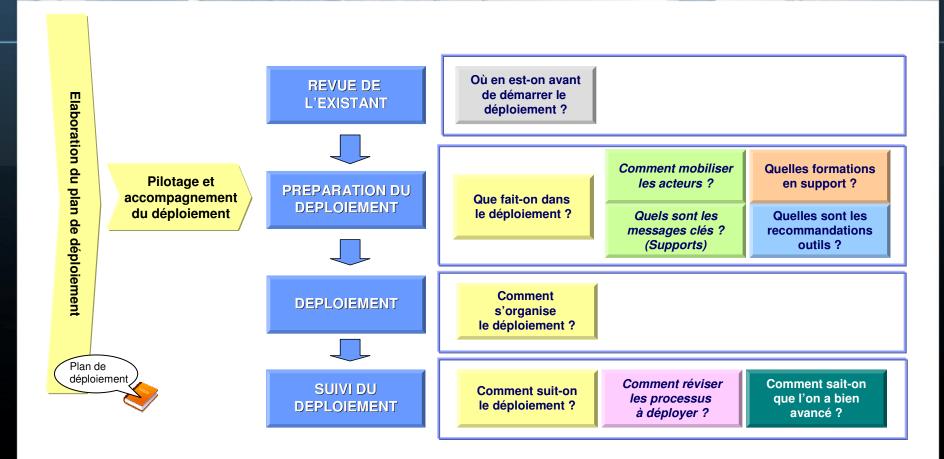


La cible organisationnelle : les matrices de responsabilités

	TO PROPERTY AND					_ `																																						_
	Directions	DBG		C	AF				RHO			PR	С			0	SI									IPS												SS	С					
Matrice des responsabilités	Services	CPM	АСН	,					Ado		ASI	PRM		tionnelles	320	PIL	_	SUP			BUR		GI	EM	П	С	1	TD		ITR	P	IJΤ	мо	N	RCL		•	SF	c	_	SI	JT		,
	Unités			CFJ	CGB	907	OPC	AGH	HAG	TS.	5		COM	Unités fond	HRA		EXP	CVP	MSI	BTC	ВТР	BTS	EDV	GGM	PCM	PCX	001	PFT	¥ F	RSX	Гdd	OTK	IMP	PIMP	200	OCT.	¥ 8	FDO	2 15	SFI	DSK	SPR	SEC	SFO
A6-d : Gérer les évè Activités	nements Tâches -	+			_1			-1	-10	-1-		-1-	.1-			_1	-1	_1.	1 =		1 = 1	_1	-1.			-	=1	=1	-1.	-1-	.1=	1-	 -	=1		-1	-1	-1-	-1-		1 =			
Définir et maintenir les pratiques de traitement des événements	Formaliser les équipements, les composants à surveiller, les événements à traiter et les règles associées.													A				A						A	A	A	A	A	A A	A			П	R			A	415					A	
Définir et maintenir les pratiques de traitement des événements	Définir et maintenir le cycle de vie (les différents status) des événements							Ī						Α				A			A		,	A	A	A	A	A	A A	A	R			R		9	A	T		T	П		A	
Définir et maintenir les pratiques de traitement des événements	Définir les niveaux de sévérité et formaliser les indicateurs						0,00					A		Α	7			A			Α		,	A	A	A	A	A	A A	A	R			R	7.	1	A	I				7- ;	A	
Définir et maintenir les pratiques de traitement des événements	Définir le format des consignes des événements et des règles de maintenance													Α				A			A			A	Α	Α	A	A	A /	A	R			R		,	A						A	
Réceptionner les événem		L		- //	_	-		+	4	+	╀						-	+	+	R R		8		R R	-			_	+	+	-			R R		4	4	+	4	4	ш		\vdash	
Réceptionner les événem Traiter les événements	Filtrer les événements (*) Corréler les événements si nécessaire (*)					1					t					1				R				R									_	R		t	+	t	t					
Traiter les événements	Appliquer les actions de la consigne (*)		6 1				6-	T			T				-5	1				R		-5	R	R					T					R		T	T	T		T	П		П	
Traiter les événements	Informer et communiquer si nécessaire (*)						0.0								9					R		v 1	R	R										R		I						10		
Clôturer les événements	S'assurer de la bonne application de la consigne (*) Mettre à jour l'action d'application de	L				1		1			1									R				R										R		1	1	1		1	Ц			
Clôturer les événements	la consigne (*) Mettre à jour le statut de	L			4		-	-		-	1						-			R			See 1	R	4 - 4								+	R	.	4	4	4	+	+	Ш		Н	
Clôturer les événements	řévénement (*)	L			4	_	1	4		1	╀				., .	_	_	1		R			R	R					1	_				R		4	4	4	1	4	ш	,	Ш	
Réaliser et analyser les rapports sur les événements	Concevoir les tableaux de bord de traitement des événements																				R													R	,	A								
Réaliser et analyser les rapports sur les événements	Réaliser les tableaux de bord de traitement des événements (*)						6.5													A	R													R										
Réaliser et analyser les rapports sur les événements	Analyser les résultats et identifier les actions d'amélioration						200					28		A				A			R				A	A	A	A	A A	A	Α			R		1	A					1/4		
Réaliser et analyser les rapports sur les événements	Communiquer les rapports sur les événements							I													R													R										
Maintenir le référentiel des consignes	Identifier les consignes obsolètes													A				A		R	Α	A	R	R	А	A	A	A	A A	A	А			R		1	A							
Maintenir le référentiel des consignes Maintenir le référentiel	Informer des consignes erronées																			R			R	R										R							U			
des consignes	Corriger et valider les consignes													Α						R	Α	Α	R	R	Α	Α	Α	A	A A	A	Α			R		1	A							



La structure du plan de déploiement.





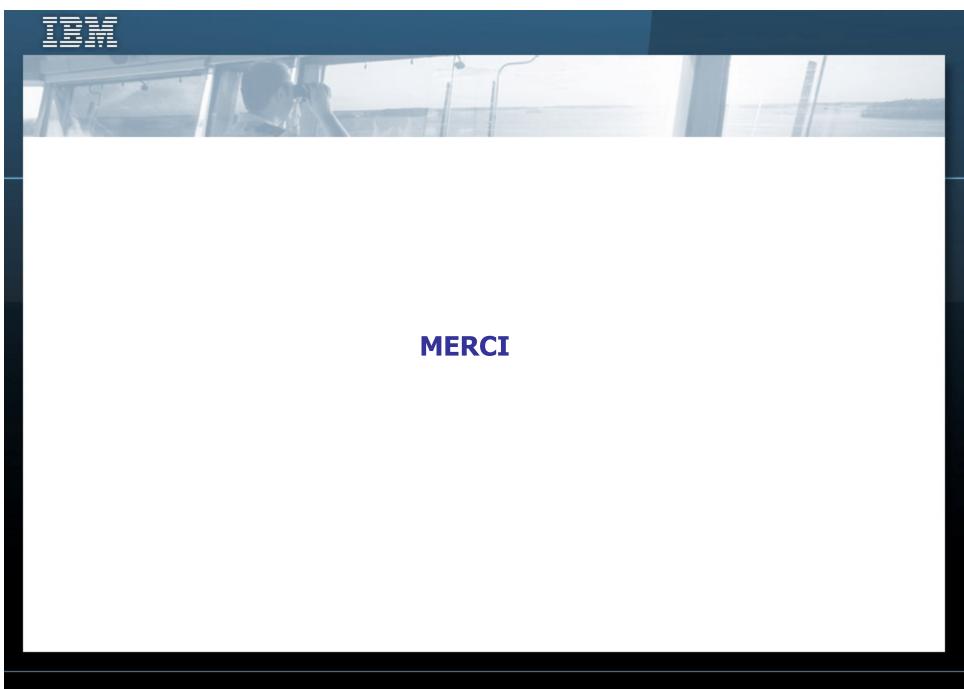
Les leçons du projet



- Le découpage du projet en chantiers clairs
- Les chefs de projets client sur chaque chantier
- La maturité client sur les processus ITIL
- L'appropriation des rôles et des missions de chaque unité à partir de la définition des matrices de responsabilités
- La mise en place d'une organisation cohérente en termes d'activités et de périmètre
- La connaissance du client par IBM
- Palettes de méthodologies IBM couvrant toutes les facettes du projet



- La différence de culture entre les entités client
- Le manque de coordination entre les différents chantiers
- Le manque de disponibilité des ressources techniques
- Le manque de prise en charge de la communication et de l'accompagnement du changement
- Pas assez d'implication du management (manque de sponsoring)
- Sous évaluation des inventaires initiaux par le client
- Proposition IBM nécessitant des révisions (besoin Client ayant évolué entre le RFQ et la signature)
- Sous évaluation des charges IBM de gestion de projet



PARLONS MOINS **AGISSONS**