

IBM



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

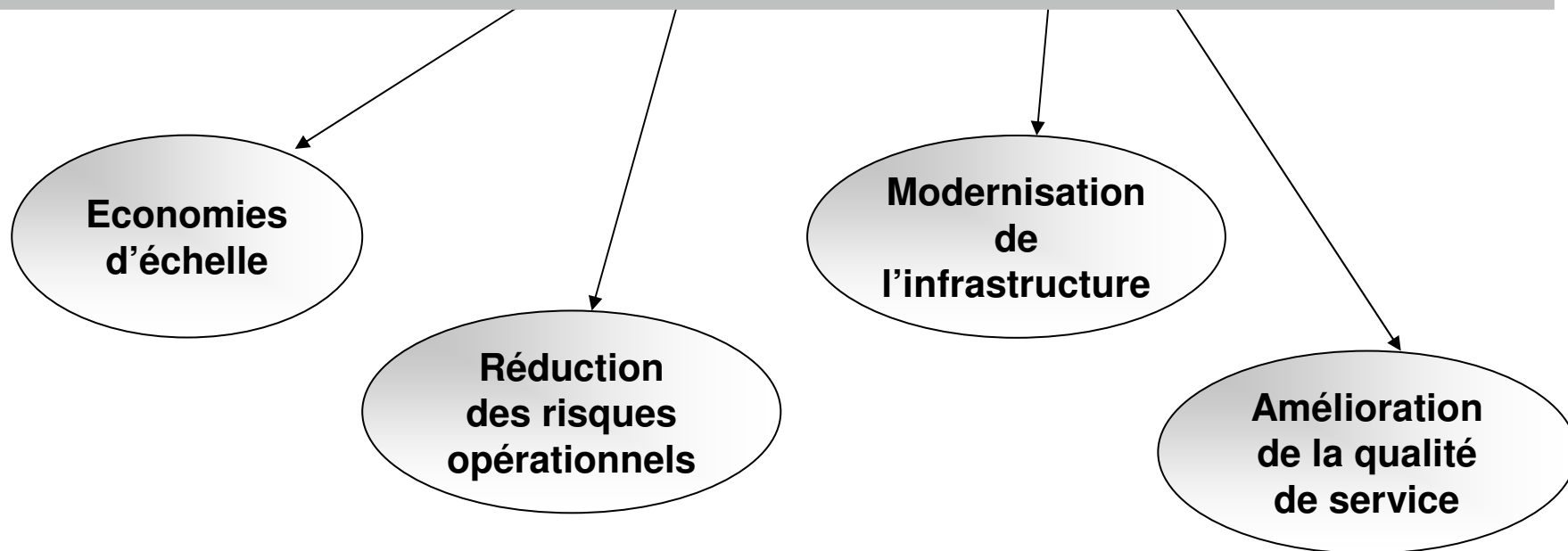
The background of the slide features a photograph of a person on a boat, looking out over a body of water. The image is semi-transparent and serves as a backdrop for the text.

## Sommaire

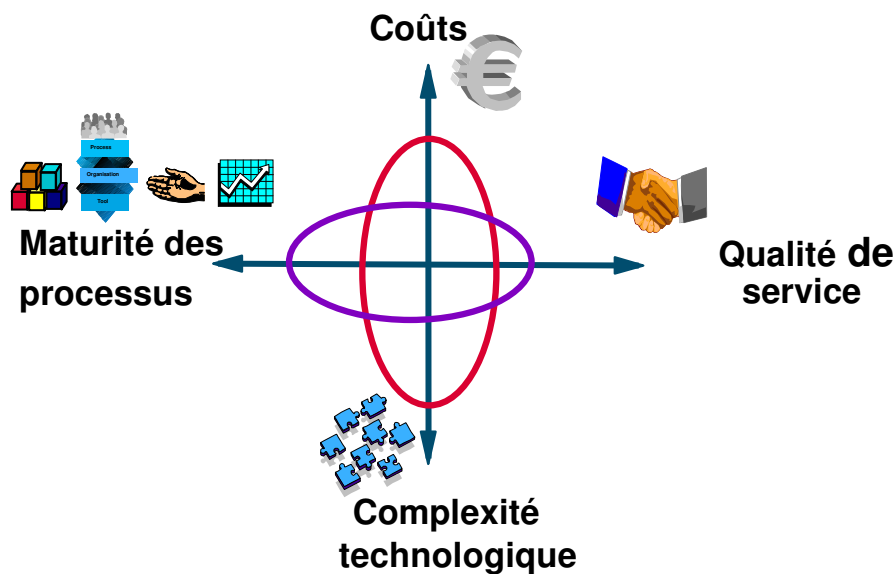
- **Problématique client et gains attendus**
- **Réponse IBM à la problématique du client**
- **Démarche de mise en œuvre**
- **Les leçons du projet**

## Problématique client et gains attendus

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



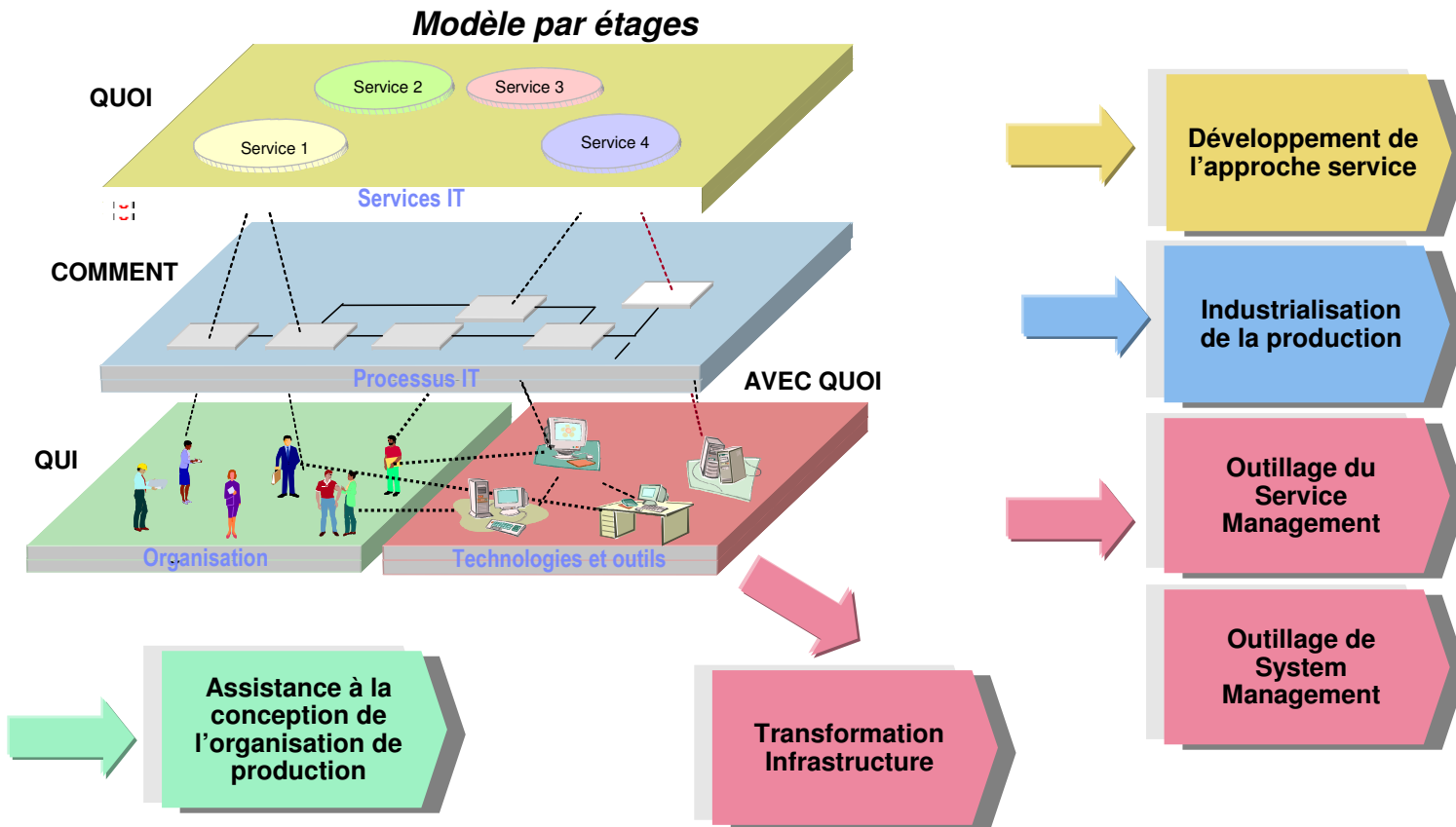
## L'atteinte des objectifs de réduction de coûts et d'amélioration de la qualité de service nécessite une réflexion globale sur les 4 axes



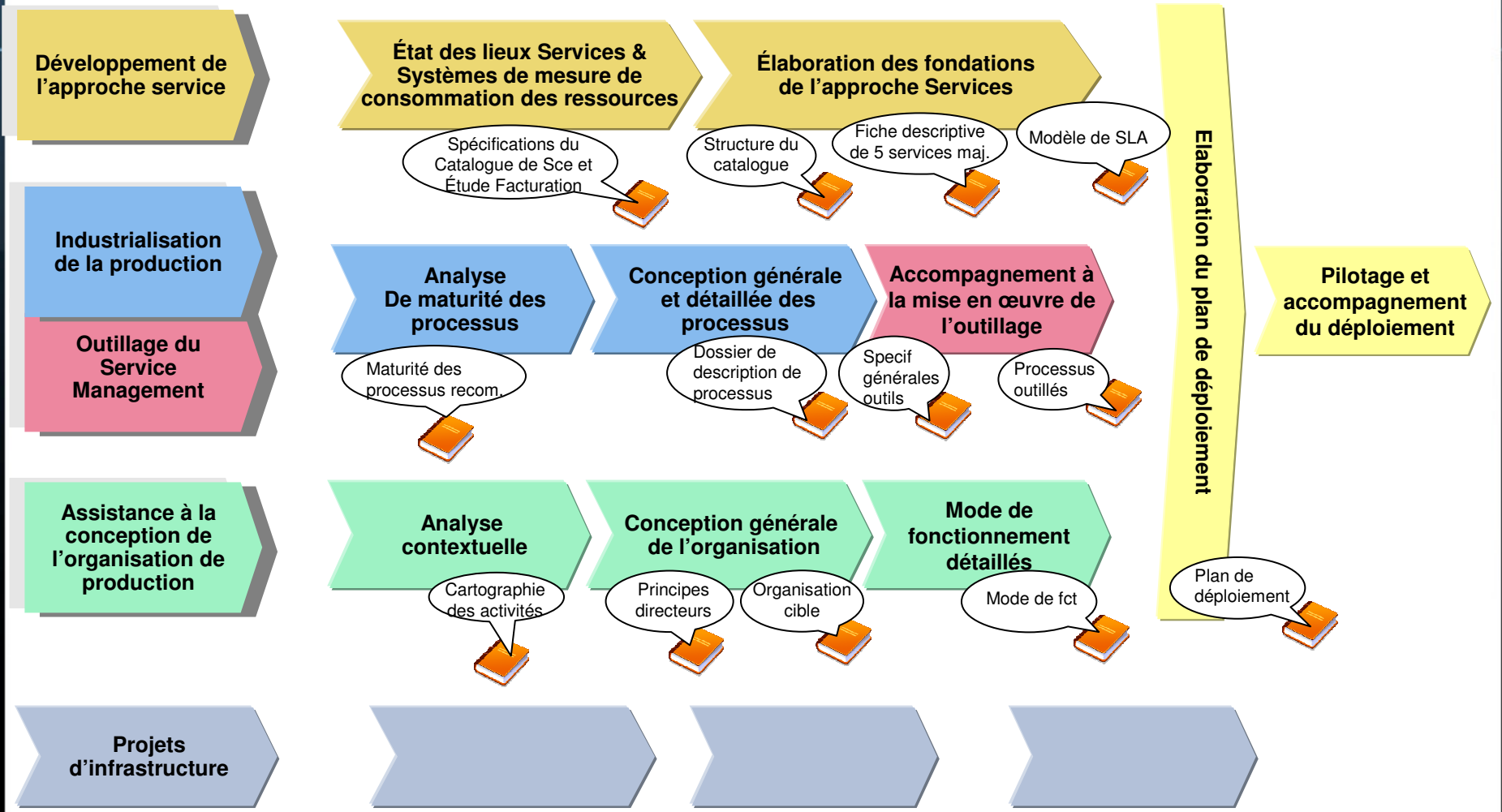
Les 4 paramètres sont indissociables :

- 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

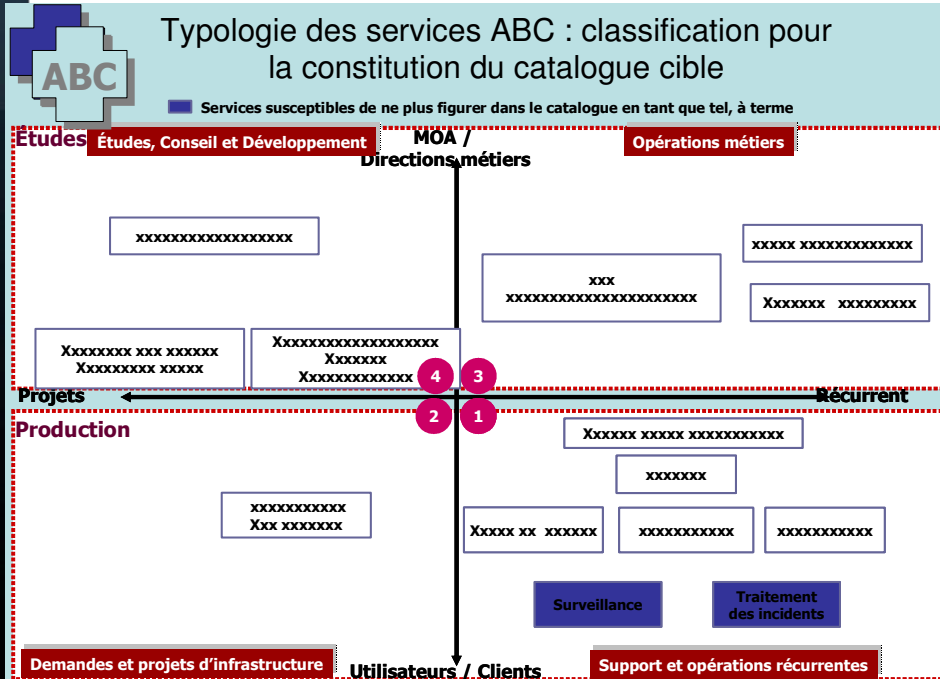


# Offre de service

Développement de l'approche service

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

Élaboration des fondations de l'approche Services



**ABC**

## Catalogue des services ABC

**ABC**

du catalogue

principalement à (préciser la population) Il décrit les réalisées par ABC en précisant les engagements associés

Nom du service	Famille de service
<b>Clients</b>	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Résumé et Périmètre :	Modalité d'accès au service : ? s'inscrit dans une démarche résolution orientée vers les
Apport du service :	Services proposés par ABC. Ce pas, dans cette première version, les modalités de
Caractéristiques : • Description des éléments du service Ce service consiste à :	Engagements sur les niveaux de Services et indicateurs associés : récurrentes
Utilisateurs (éventuellement habilités) chez le client, à qui s'adresse le service :	Indicateurs de suivi des engagements : développement
Partenaires et Prestataires contributeurs à la fourniture de service, le cas échéant	Indicateurs de suivi du service :
Engagements sur la continuité du service (en terme de Plan de Secours Informatique – PSI) : Pour les services éligibles à la continuité	Engagements et obligations du client :

# Industrialisation 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

Niveau	Caractéristiques du processus	Représentation
Optimisé	Amélioration continue du processus et processus aligné avec les objectifs métiers.	
Maîtrisé	Processus généralisé, mesuré, interfacé et orienté service.	
Défini	Processus formalisé, documenté et appliqué au niveau de l'organisation	
Géré	Processus partiellement mis en œuvre	
Initial	Processus informel, non prédictible, réactif	

## 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 :

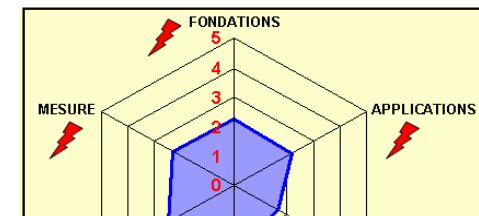
- ▶ Propriété: quelqu'un a-t-il la responsabilité du processus ? ce rôle est-il bien exécuté ?
- ▶ Rôles et responsabilités : sont-ils clairement définis ? compris? acceptés?

## 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 ?



<b>FORCES</b>	<b>FAIBLESSES</b>
<b>LEVIERS</b>	<b>RISQUES</b>





# La conception de la solution « organisation et processus »

Assistance à la conception de l'organisation de production

Analyse contextuelle

Cartographie des activités

Conception générale de l'organisation

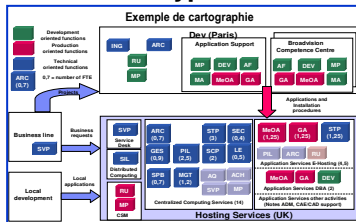
Principes directeurs

Organisation cible

Mode de fonctionnement détaillés

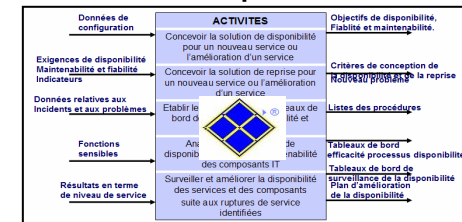
Mode de fct

## Fonctions types cibles



Solution Organisationnelle Processus alignée ITIL

## Macro processus



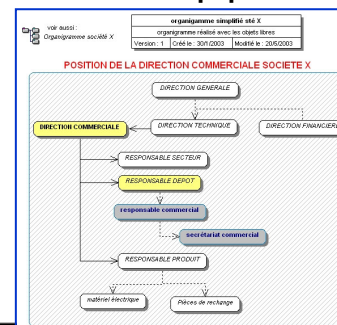
## Processus – Activités – Tâches - Unités

Liste des activités par processus	Gestion des Entrées/Sorties	Service Desk	Pilotage	Support informatique local	R	uti
<b>SERVICE SUPPORT</b>						
<b>Gérer les incidents</b>						
Détecter les incidents		R				
Enregistrer les incidents		R				
Rechercher et diagnostiquer		R		P		
Résoudre l'incident		R		P		
Réaliser la reprise		R		P		
Cloturer l'incident		R				
Superviser les incidents						
Suivre les incidents		R		P		
Inform et communiquer sur les incidents		R				
<b>Gérer les configurations</b>						
Etablir le plan des configurations						

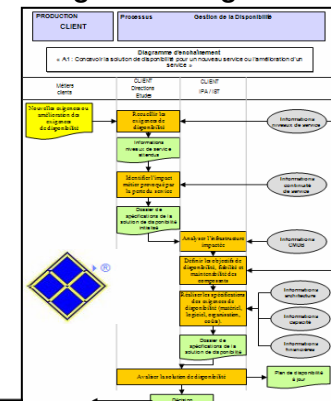
## Fiches unités



## Structure alignée - Missions équipes

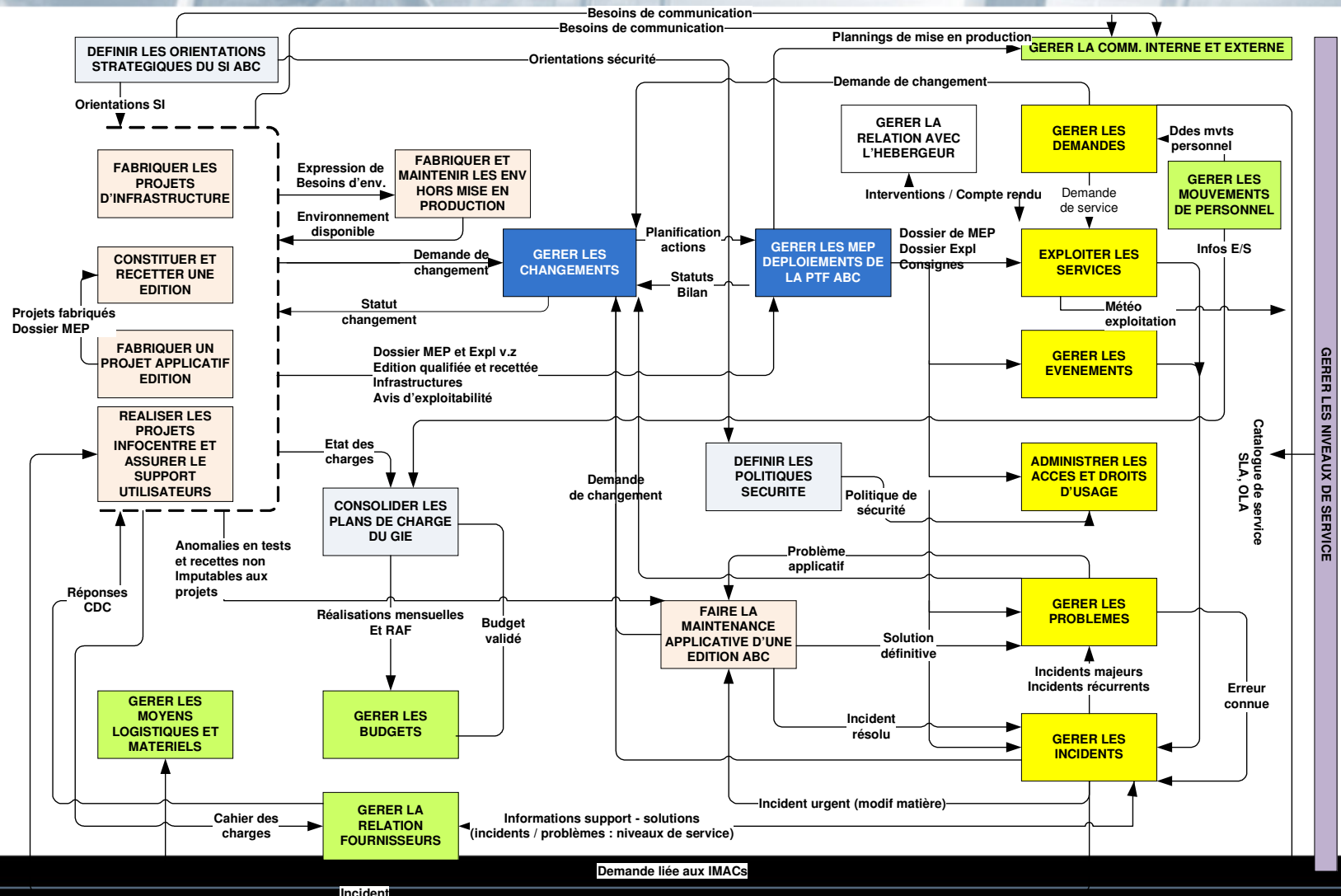


## Procédures - activités – équipes – alignées à l'organisation



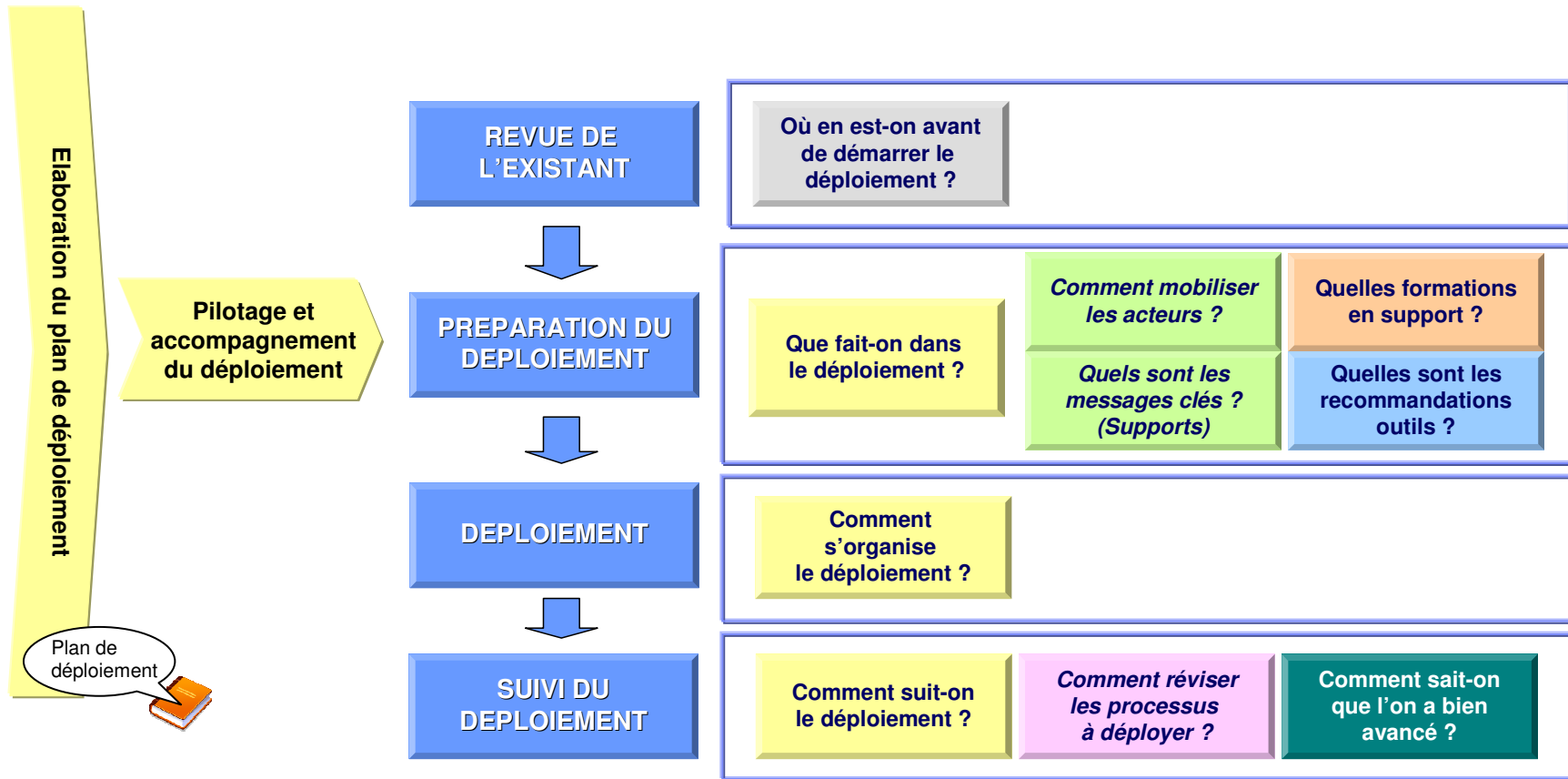
# La cible organisationnelle : le référentiel des 24 processus majeurs

## CARTOGRAPHIE PROCESSUS MAJEURS V1.2





# 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



**MERCI**

PARLONS MOINS **AGISSONS**