

Présentation d'ITIL :

I.T.I.L est l'acronyme de (Information Technology Infrastructure Library) soit en français (Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information)

Il s'agit d'un référentiel de bonnes pratiques élaboré par le CCTA (agence Centrale des Télécommunications de Grande-Bretagne) à partir de 1980 à Norwich et aujourd'hui maintenu par l'OGC (Office of Government Commerce).

En 1988 le gouvernement britannique met en concurrence l'ensemble des prestataires informatiques de l'Administration.

I.T.I.L est formé d'une série de livres de recommandations sur la gestion de services informatiques.

ITIL est à la base de la norme BS15000 (première norme de Gestion de Services Informatiques formelle et internationale) un label de qualité proche des normes ISO par exemple.

ITIL permet, grâce à une approche par processus clairement définie et contrôlée, d'améliorer la qualité des SI et de l'assistance aux utilisateurs en créant notamment la fonction (au sens « département de l'entreprise ») de Centre de services ou « Service Desk » (extension du « help desk ») qui centralise et administre l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations.

ITIL est finalement une sorte de « règlement intérieur » du département informatique des entreprises qui l'adoptent.

Depuis les années 1990, ITIL s'est implanté sur le marché nord-américain via des entreprises de conseil en transformation des systèmes d'information.

Dans la version 1 d'ITIL il existait 40 livres de bonnes pratiques, au fur et à mesure la version 2 à vue le jour avec une version plus aboutie avec ses 8 livres en explicitant le pont entre la technologie et les affaires et en se basant fortement sur les processus nécessaires pour fournir les services adéquats aux clients d'affaires.

Puis la version actuelle V3 : Il comprend un noyau de 6 livres auquel viendront s'ajouter des livres complémentaires plus spécialisés sur des sujets donnés.

Les 6 livres du noyau sont les suivants :

- Introduction officielle à ITIL® - Le cycle de vie des services
- Stratégie des services (*Service Strategy*)
- Conception des services (*Service Design*)
- Transition des services (*Service Transition*)
- Exploitation des services (*Service Operation*)
- Amélioration continue des services (*Continual Service Improvement*)

Il existe un Package ITIL (Recueil de huit livres) :

The IT Service Management sets

1. Service Delivery (fourniture de services)
2. Service Support (soutien services)

Ces deux premiers volumes constituant le jeu : IT Service Management

1. ICT Infrastructure Management (Management de l'infrastructure technique)
2. Security Management (Gestion de la sécurité)
3. The Business Perspective (Perspective Business / Metier) 2 volumes
4. Application Management (Gestion des applications)
5. Software Asset Management (Gestion du "capital" software, le cycle de vie)
6. Planning to Implement Service Management (Planification de l'implémentation de la gestion de services)

ITIL dispose également de nombreux service support et delivery :

- Service Desk (Gestion Incidents)
- Incident Management (Gestion des problèmes)
- Problem Management (Gestion des changements)
- Release Management (Release Management)
- Configuration Management (Gestion des configurations)
- Capacity Management (Gestion de capacité)
- Availability Management (Gestion des disponibilités)
- IT Continuity Management (Gestion de la continuité de services)
- It Financial Management (Gestion financière)
- Service Level Management (Gestion des niveaux de service)

Par qui est utilisé ITIL ?

ITIL est utilisé par de nombreuses entreprises comme les PME : Petite et Moyennes Entreprises.

Version ITIL V2 :

La bibliothèque ITIL dans sa version 2 est groupée autour de huit livres de base.

Les deux premiers livres constituent le jeu gestion des services informatiques (« IT service management »). Ils sont généralement implémentés en priorité.

Version ITIL V3 :

Une nouvelle version d'ITIL V3 a été déployé et présenté en Juin 2007, d'après Sharon Taylor un architecte, la V3 se focalise sur le cycle de vie d'un système « réseau-centrique »

- le périmètre est étendu à la satisfaction des services métiers ;
- le référentiel est réécrit dans cette perspective transverse.

ITIL V3 comporte désormais 6 livres :

- Introduction à la gestion des services,
- Service Strategy
- Service Design (Conception des services)
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service (Improvement Amélioration permanente des services)

Avantages d'ITIL :

- Satisfaction des utilisateurs (personnel et clients),
- Clarification des rôles
- Amélioration de la communication interservices
- Mise sous contrôle des processus avec des indicateurs pertinents et mesurables, permettant d'identifier les leviers pour réaliser des économies
- Meilleure compétitivité
- Sécurité accrue (disponibilité, fiabilité, intégrité)
- Capitalisation des données de l'entreprise
- Optimisation de l'utilisation des ressources
- Outil de parangonnage (benchmarking) et outil de positionnement vis-à-vis de la concurrence

Exemple de logiciel conforme et compatible au guide de bonnes pratiques ITIL :

Il existe le logiciel GLPI qui permet de gérer les tickets, une gestion des incidents et des demandes de services. Egalement le logiciel HP Service Management ou OCS (Logiciel d'inventaire et de teledeploiement)

Les Certifications et Formations :

Les certifications ITIL sont des certifications individuelles. Les entreprises ont deux possibilités: obtenir une certification ISO/CEI 20000 (la version 1 de cette norme est très proche d'ITIL version 2)

Dans la version 2 d'ITIL, il existait trois niveaux de certification :

- *Foundation Certificate* : certification de premier niveau accordée après un test sous forme de questions à choix multiples, qui suit normalement un cours de deux à trois jours chez un formateur accrédité. Ce certificat valide une connaissance générique des fondamentaux d'ITIL.

- *Practitioner's Certificates* : certifications accordées pour une discipline spécifique après un cours de deux à trois jours chez un formateur accrédité et un test sous forme de questions à choix multiples fondé sur un cas concret. Le *Foundation Certificate* est un prérequis.
- *Manager's Certificate* : certification accordée après deux tests de trois heures qui suivent une formation de 10 jours par un formateur accrédité. Le *Foundation Certificate* est un prérequis.

Dans la version 3 d'ITIL, il existe quatre niveaux de certifications :

Foundation Certificate : certification de premier niveau accordée après un test sous forme de questions à choix multiples, qui suit normalement un cours de deux à trois jours chez un formateur accrédité. Ce certificat valide une connaissance générique des fondamentaux d'ITIL et apporte 2 points de crédit.

Niveaux intermédiaires : certifications accordées pour des disciplines spécifiques après un cours de deux à trois jours chez un formateur accrédité et un test sous forme de questions à choix multiples fondé sur un cas concret.

Expert's Certificate : certification accordée après un test de questions à choix multiples faisant suite au module de formation *Managing Across the Life Cycle* (qui accorde 5 points de crédit).

Master Qualification : ce nouveau niveau de certification est encore en phase de test. Il est destiné aux titulaires d'un certificat ITIL Expert ayant au moins 5 années d'expérience dans le management de services informatiques.