

Projet ITIL au Service de l'informatique

Présentation Bedag-PS'Soft "Réussir son projet ITIL"

Laurent Juillerat

Chef de service adjoint

laurent.juillerat@jura.ch

Le SDI dans la RCJU

Canton

70'000 ha

70 Sites

70 Services

Para-étatique

6 Entités

Utilisateurs

1'600 Pers.

SDI:

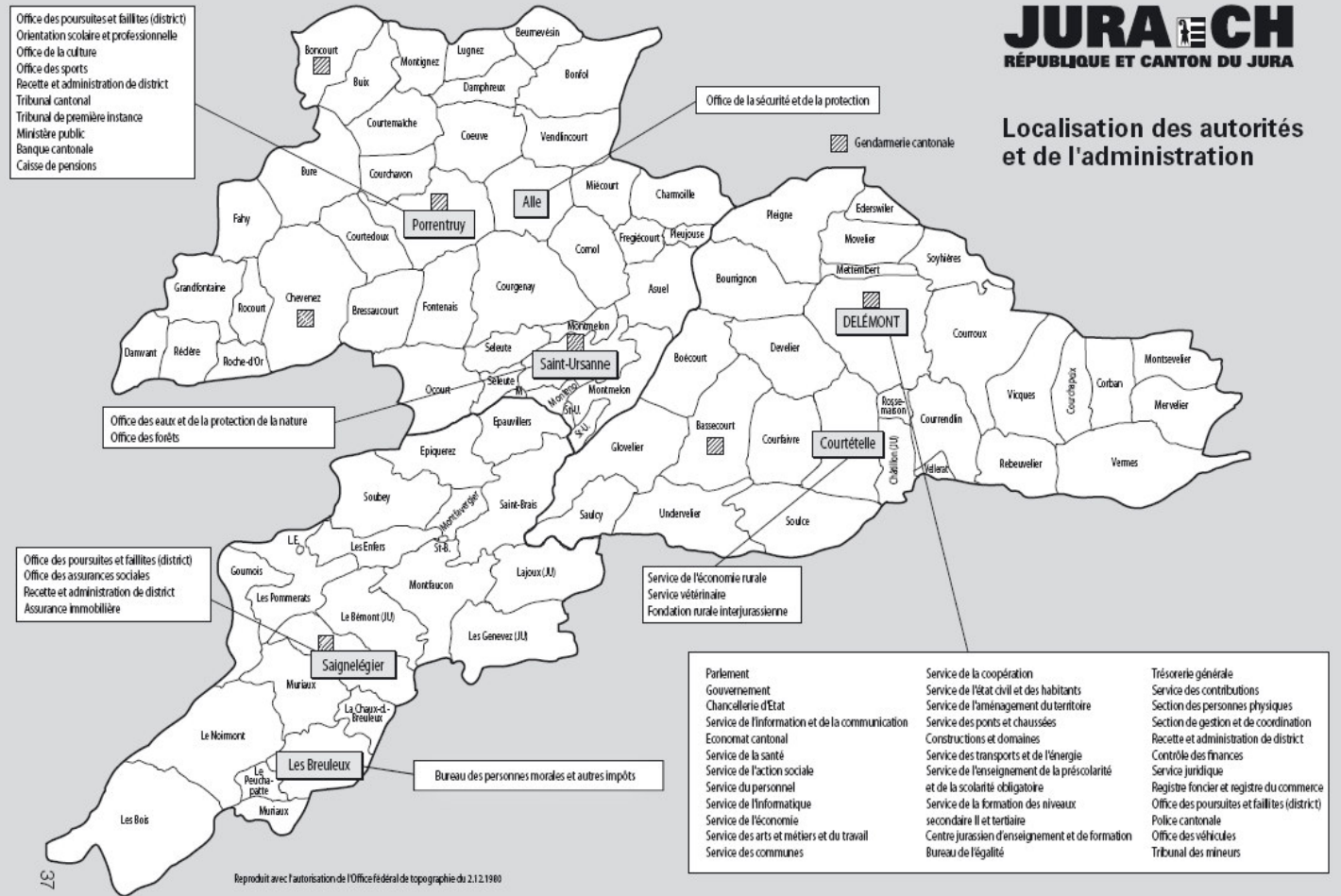
22 EPT

27 Pers.

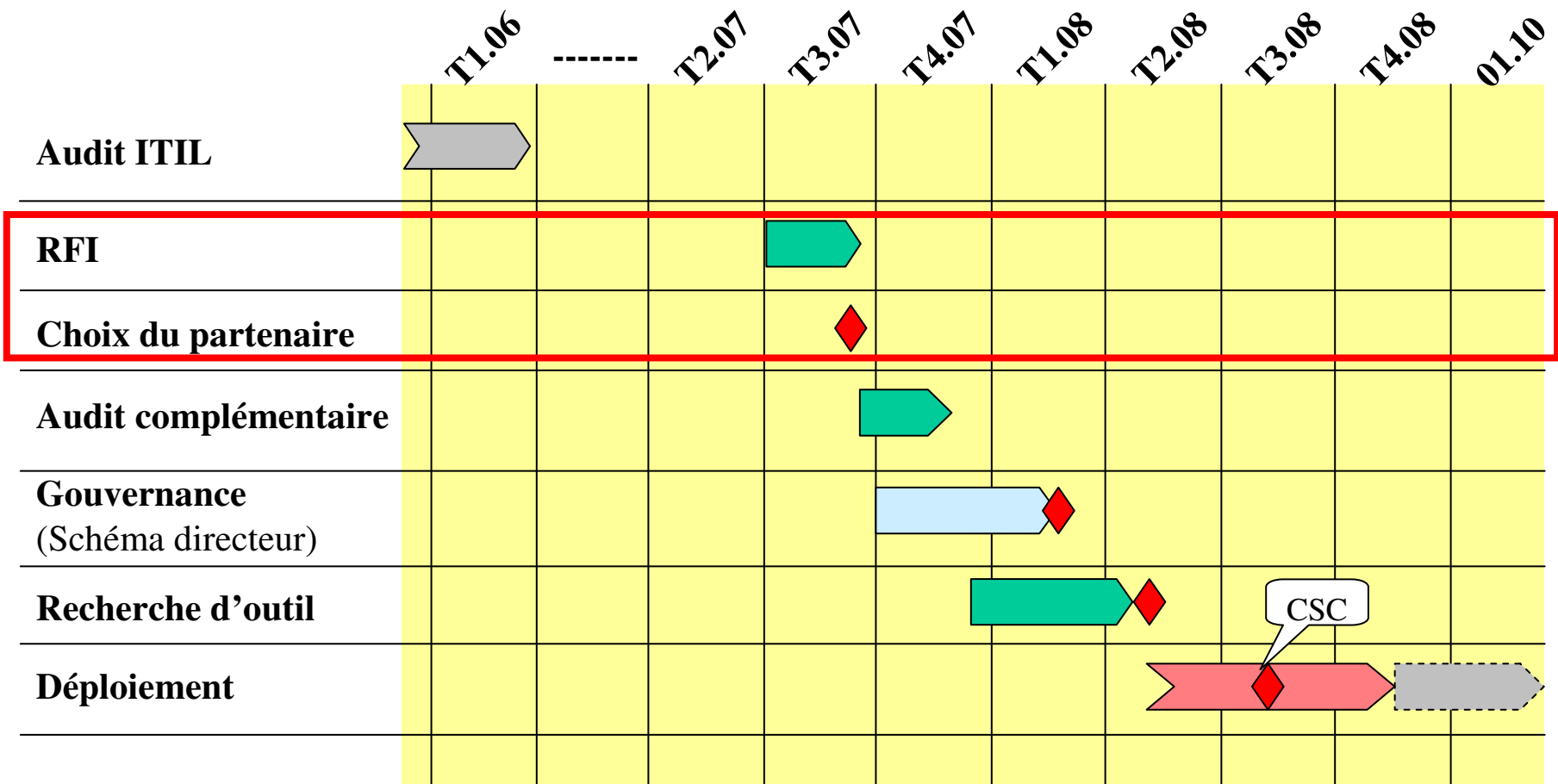
Infrastructure:

1'500 Postes

120 Serveurs



Phases de la démarche



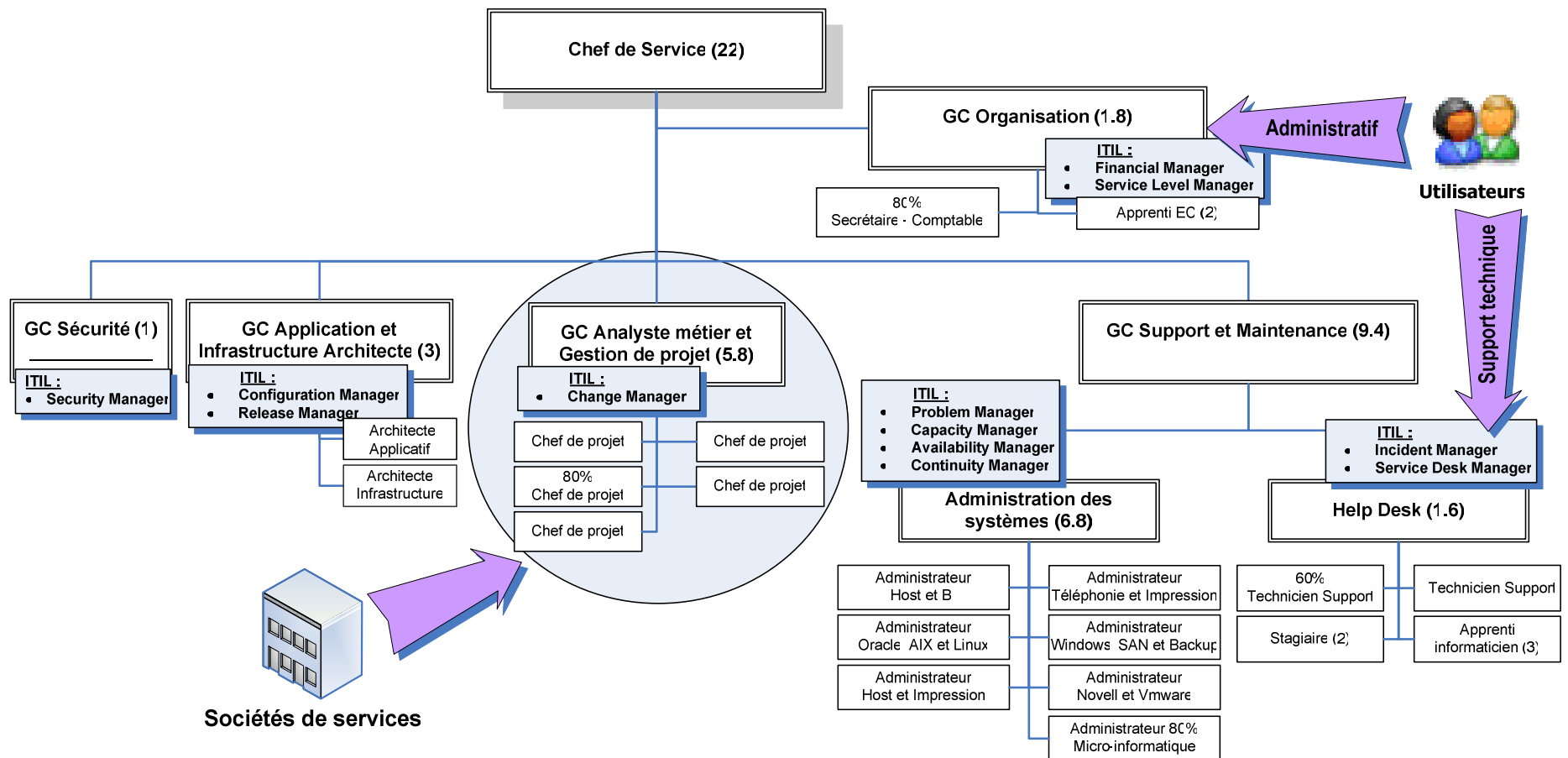
Origine du projet ITIL

- **Processus:**
 - Axes d'amélioration suite à l'audit ITIL 2006
 - Note moyenne de 1.44 sur 5 selon CobIT
- **Organisation:**
 - Renoncement au développement en interne
 - Nouveaux rôles
- **Stratégie:**
 - A définir en vue du schéma directeur 2008-2010
 - Besoin d'indicateurs de pilotage

Origines informelles du projet ITIL

- Esprit d'équipe
 - Améliorer l'esprit d'équipe au sein du SDI: entraide
 - Se sentir responsable du bon déroulement des projets du SDI
 - La satisfaction client au centre de nos préoccupations
- Gestion des priorités dans mon travail, éviter la surcharge
 - Jusqu'où mon travail doit-il aller. A quel moment doit-on faire appel à une expertise externe/interne etc...
- Définition des rôles et responsabilités de chacun
 - Quel est mon périmètre de responsabilité.
 - Comment améliorer les passages des niveaux 1 à 2

Changement d'organisation au 1.9.2007



Environnement SDI décrit dans la RFI

- Situation dans la RCJU
 - SDI subordonné au ministre du département « Santé, affaires sociales et ressources humaines »
- Clients
 - 70 services internes et paraétatiques
 - Un Correspondant informatique par service
- Utilisateurs
 - 1'600 personnes y compris les institutions paraétatiques.
- Infrastructure
 - 1'500 postes de travail
 - Backbone Gigabit, équipement Nortel étendu sur 3 districts
 - 120 serveurs physiques et virtuelles (VMWare) tournant sur Windows, Linux, Aix, IBM z890.
 - NOS: Novell Netware 6 et annuaire d'entreprise LDAP : eDirectory
 - Inventaire: ZenWorks de Novell

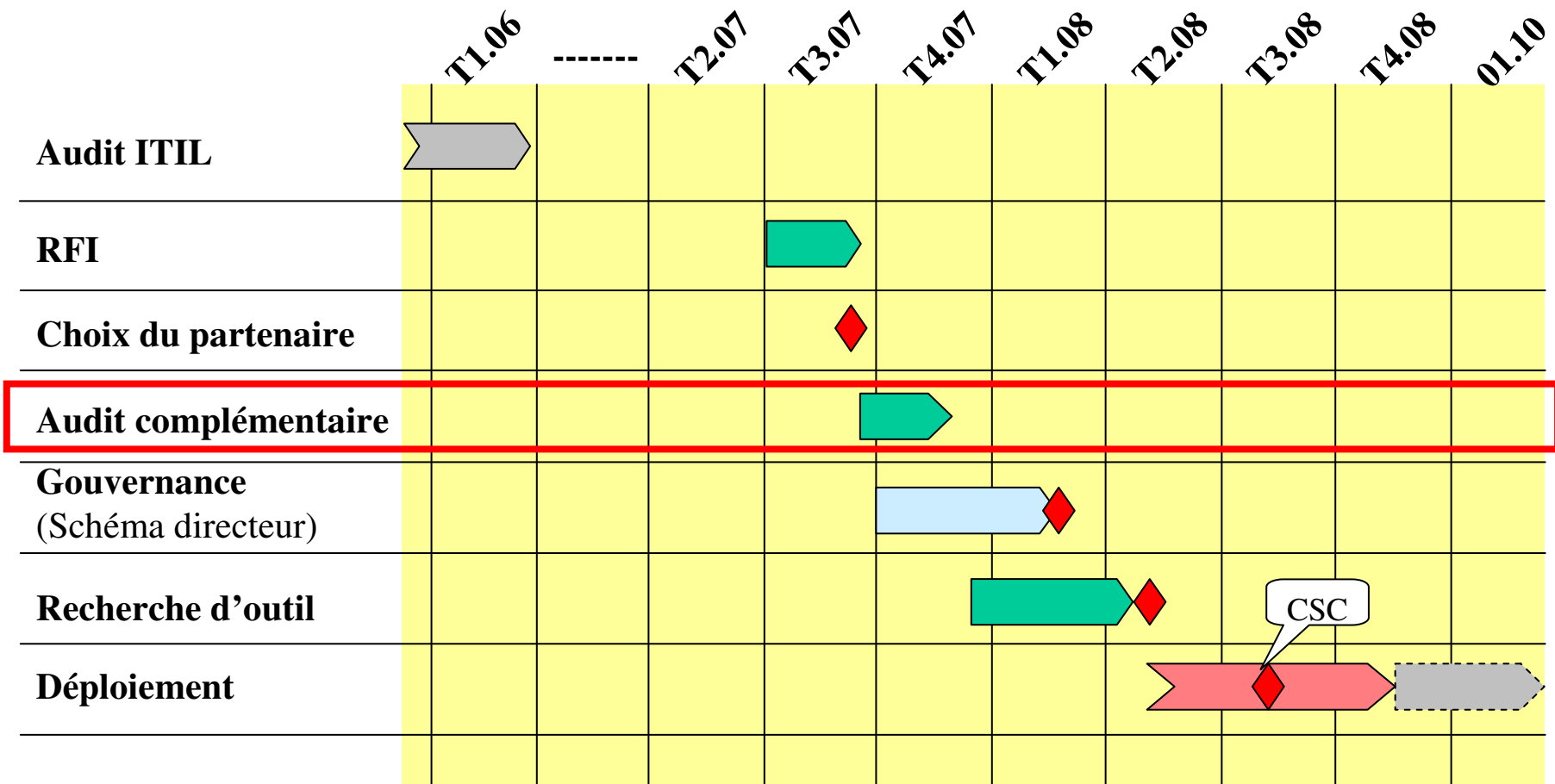
Nos demandes dans la RFI

- Processus Phase 1
 - Gestion des changements
 - Gestion des configurations
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
- Processus Phase 2
 - Catalogue de services
 - Gestion des niveaux de service
- Outil
 - Définir la solution optimale
 - Mise en œuvre
- Mise en place de la nouvelle organisation
- Définition de la gouvernance du SDI dans la perspective du Schéma directeur 2008-2010

Choix du partenaire

- 4 partenaires potentiels ont répondu à notre RFI
- Choix de partir avec Bedag
 - Pragmatique
 - Très impliqué dans les réflexions
 - Meilleure couverture ITIL et Gouvernance
 - Offre financière modulable
 - Bonne connaissance du milieu de l'administration
 - Charge minimale pour le SDI
- Démarrage du projet en octobre 2007

Phases de la démarche



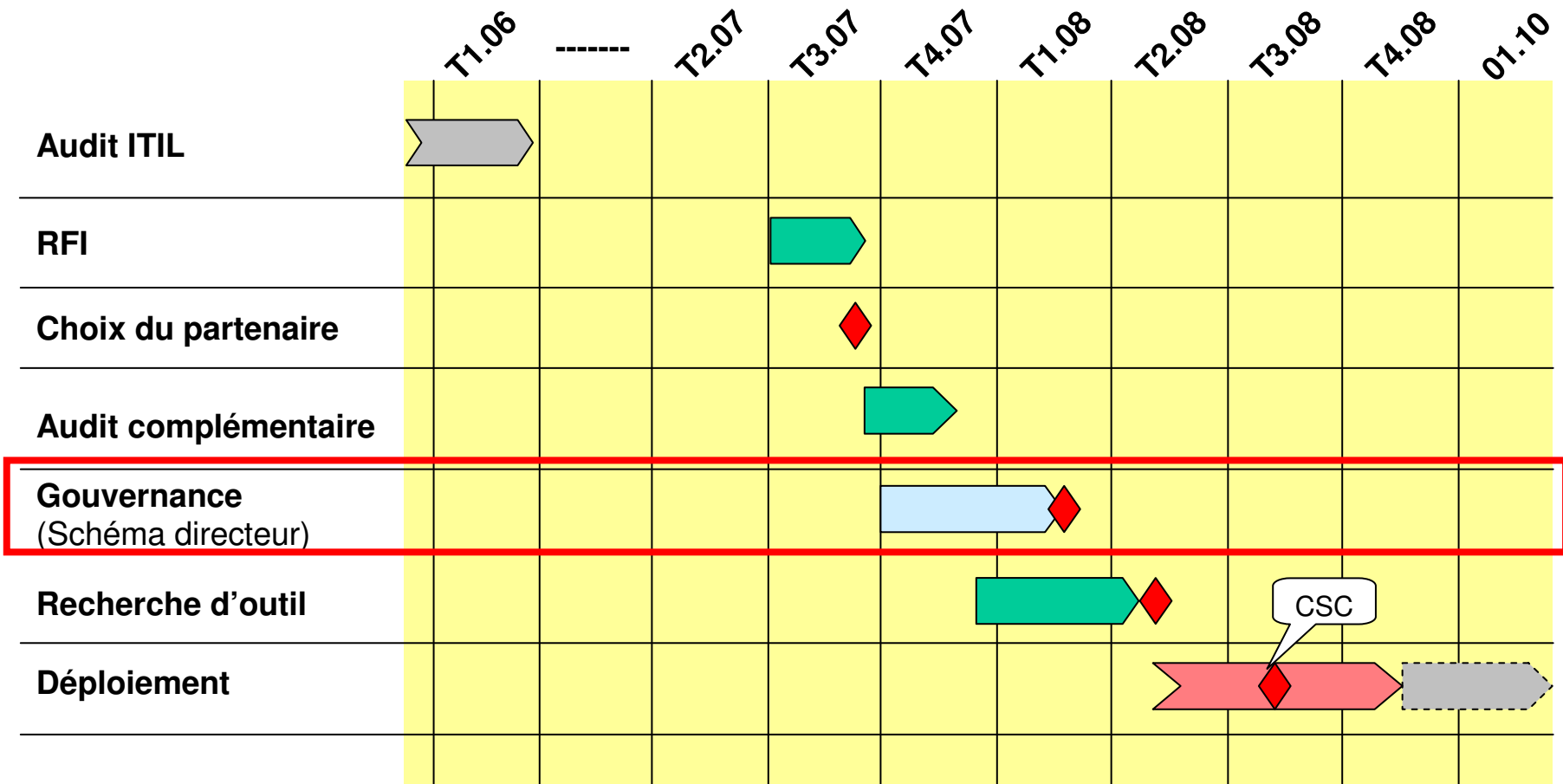
Répondre à la question: Où sommes-nous ?

- Reprise des rapports précédents
 - Valorisation de l'audit 2006
- ~4 Interviews
- Acquérir un langage commun
 - Formation ITIL pour l'ensemble des collaborateurs du SDI
- Livrable
 - Feuille de route
 - Conseil de déploiement en fonction des « Quick wins »

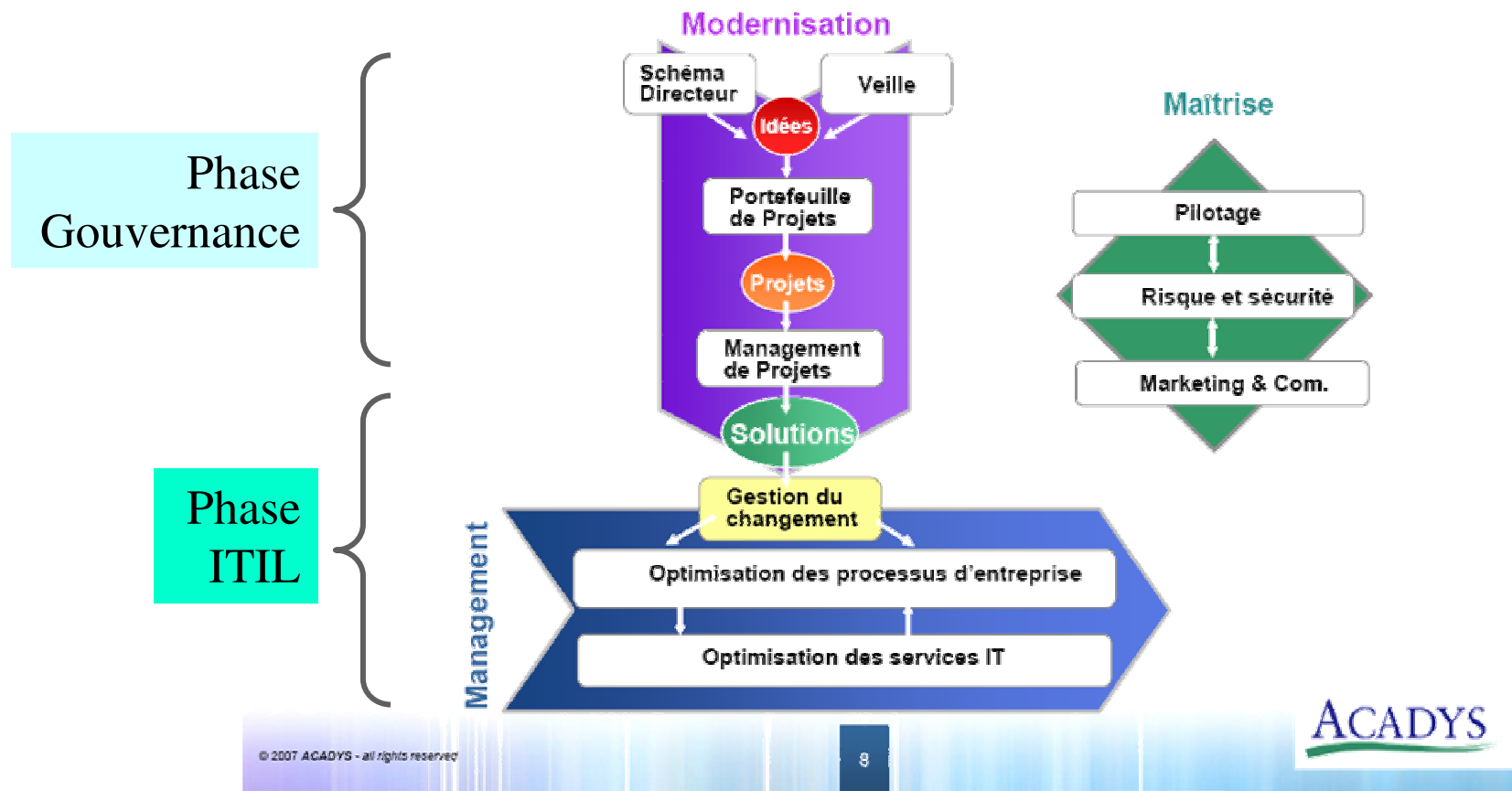
Priorités de mise en place des processus ITIL

- Gestion des incidents priorité A, Quick Win
- Gestion des configurations priorité A, Quick Win
- Gestion des niveaux de service priorité A, Quick Win
- Gestion des problèmes priorité B
- Gestion des changements priorité B
- Gestion de la sécurité priorité B, Urgent (ISO 27001)
- Gestion des mises en production priorité C
- Gestion de la disponibilité priorité C
- Gestion de la continuité priorité D
- Gestion de la capacité priorité D
- Gestion financière priorité D

Phases de la démarche



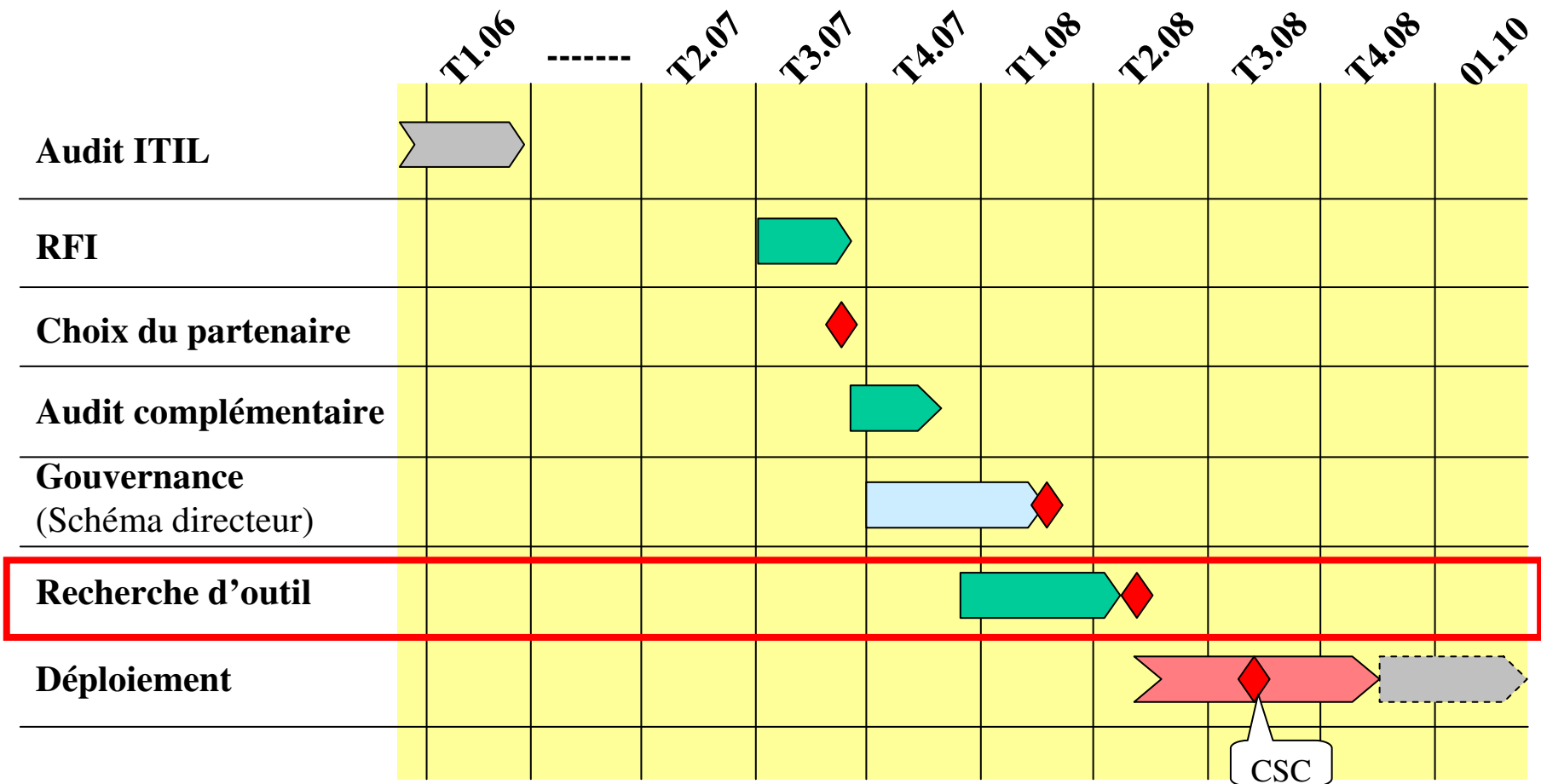
Gouvernance et ITIL



Impact Gouvernance → projet ITIL

- Interviews des chefs de département et d'une vingtaine de services
 - But: Alignement stratégique du SDI
- Renforcer l'importance d'une bonne maîtrise des processus
 - Mise en œuvre d'indicateurs perspicaces
 - Saisie des temps par collaborateur et activité
- Le processus de Gestion financière devient un processus majeur et doit être ramené de priorité D en B dans notre feuille de route

Phases de la démarche



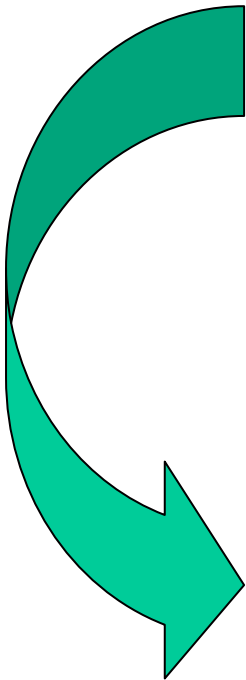
Etat du marché

- Sélection des acteurs principaux, en s'appuyant sur Forrester, Gartner, presse spécialisée et diverses expertises:
 - Unicenter de CA
 - ITSM de Frontrange
 - EasyVista de Staff&Line
 - IWS d'Isilog
 - Qualiparc-PS' Soft Suite de PS' Soft
 - Perigrine de HP
 - Asset Management Suite de Altiris
- Appliquer une grille de critères de choix tels que:
 - fonctions utiles dans notre contexte
 - Coût de la solution
- Shortlist EasyVista et PS'Soft

Sélection de l'outil

- Découverte détaillée
 - Visite d'entreprises de référence
 - Contacts multiples
 - Qualité des échanges inter-administrations
- Projet pilote
 - Montrer comment l'outil répondait à nos besoins
- Retour sur investissement
 - 19 Constats rétrospectifs: CFI, Audit ITIL, Opérationnel
 - 6 Constats prospectifs: en ligne avec le Schéma Directeur
 - 14 objectifs stratégiques
 - Mettre la dépense en relation avec les objectifs

Principe: des constats à l'objectif



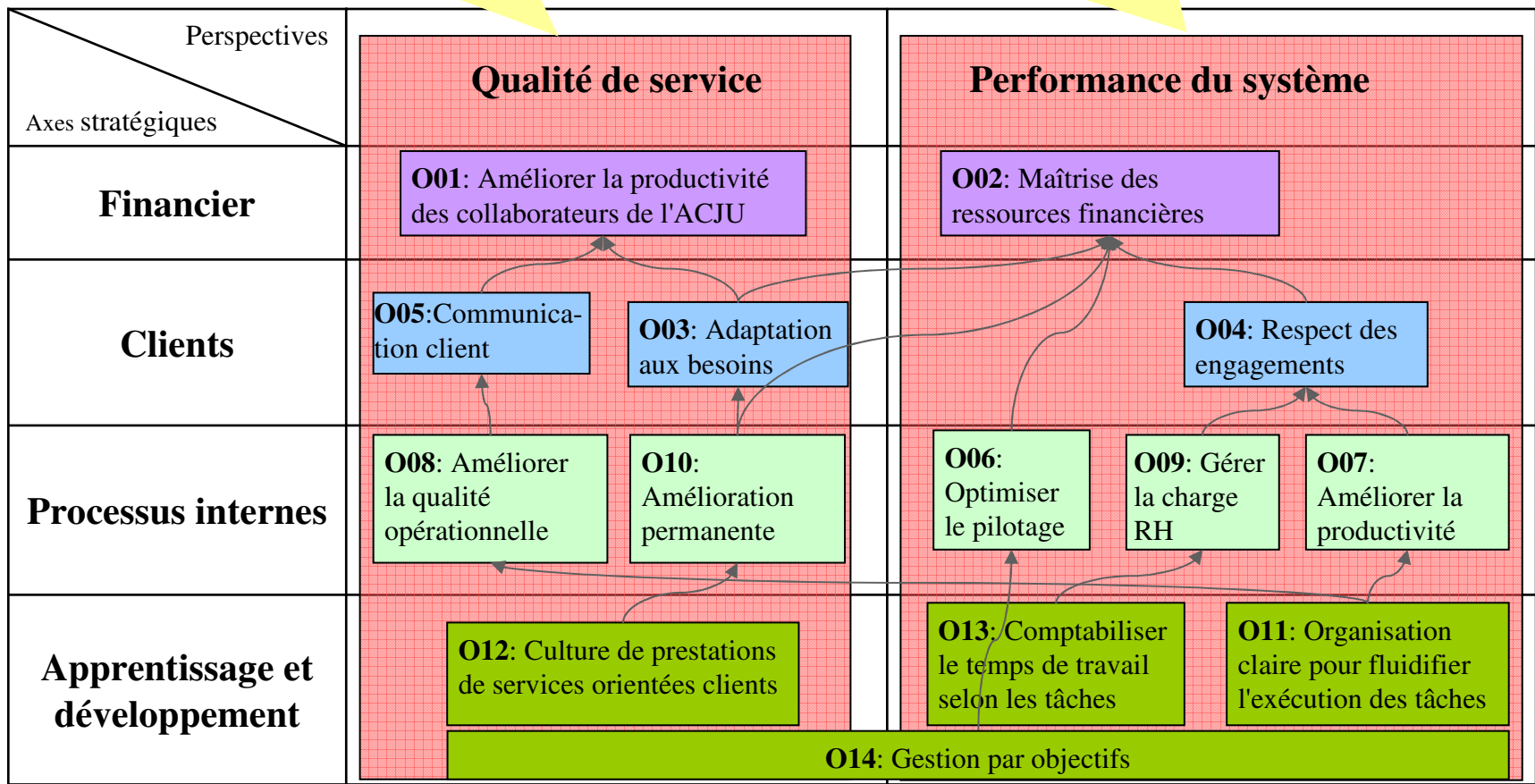
N°	Source	Constat	Mesure
6	Audit ITIL 2006	Les méthodes de travail ne sont pas formalisées et restent individuelles et non divulguées.	Harmonisation et élaboration de la documentation générale. Utiliser l'effet structurant de la mise en place d'un outil ITIL
10	CFI, p.7	Gestion de l'inventaire: pas d'historique des différentes mutations sur les éléments de l'inventaire matériel (InvMat)	Mettre en place une gestion des biens selon ITIL garantissant la traçabilité du matériel

Pers-pective	Axe	Objectifs	Activité	Constat impacté
QdS	Processus	O08: Améliorer la qualité opérationnelle	Documenter le travail (instructions, procédures...) Gestion des biens Demandes dans catalogue des demandes	6, 9, 10, 11, 12, 13, 18, 22

Carte stratégique

Logique d'amélioration du service

Logique de diminution des coûts pour service constant

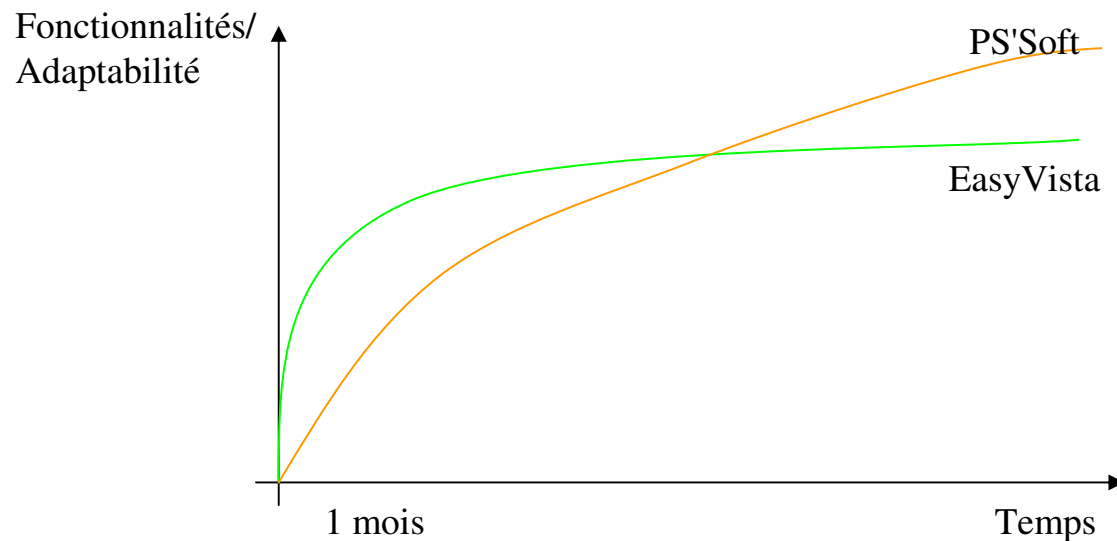


Eléments déterminant pour le choix 1/2

- Délai de démarrage
 - Infrastructure immédiatement disponible pour PS'Soft.
Nécessaire de monter d'abord SQL Server pour EasyVista
 - Inventaire sur ZenWorks
- Risque de surcharge SDI
 - PS'Soft, solution clé en main \Rightarrow un minimum d'intervention du SDI.
- Risque de dispersion d'énergie
 - PS'Soft un seul partenaire. EasyVista \Rightarrow Bedag + Advances
- Budget

Eléments déterminant pour le choix 2/2

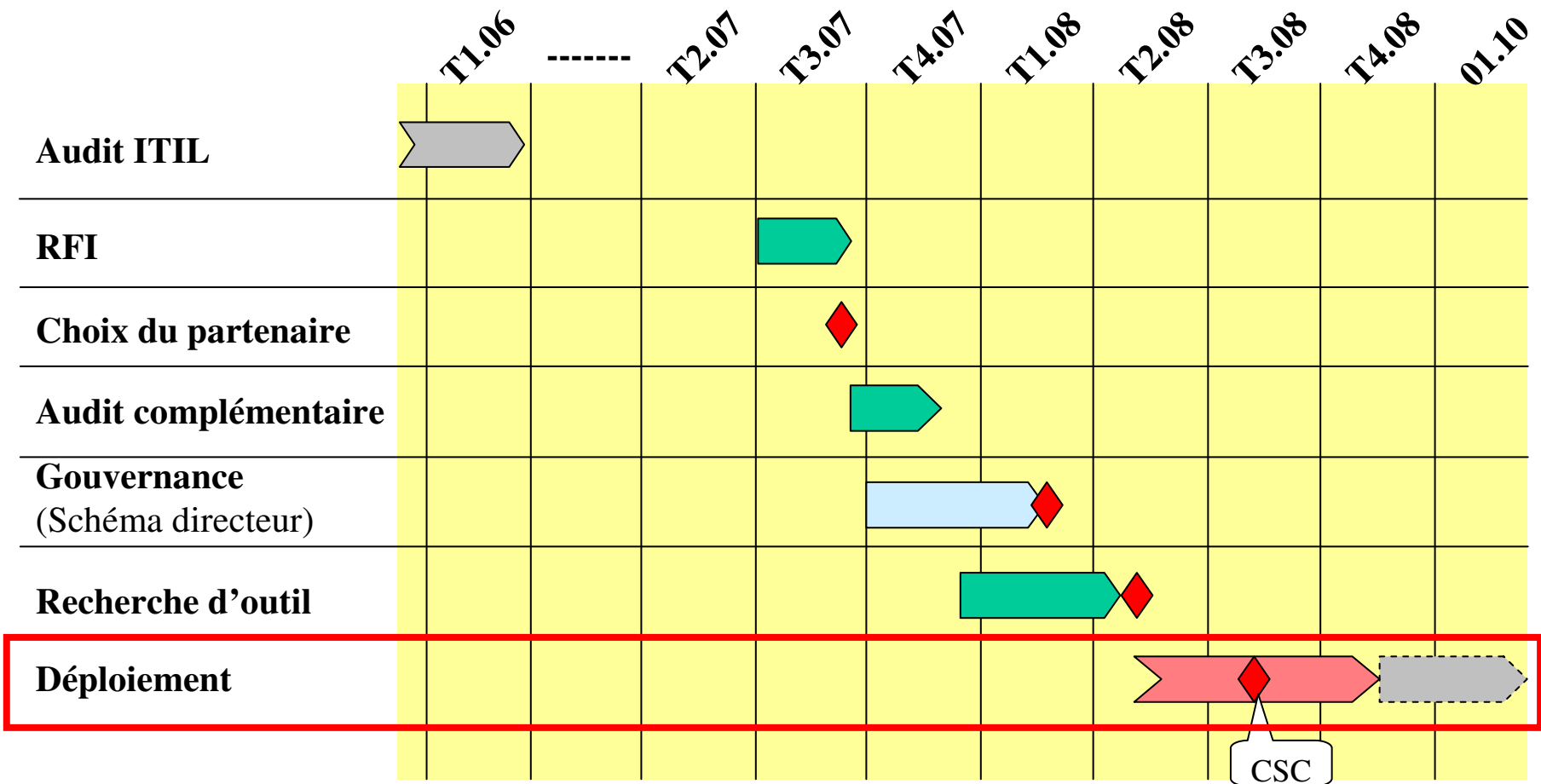
- Performance de PS'Soft par rapport à EasyVista
 - Capacité de répondre à un périmètre plus large ou pointu de problématiques
 - Son inconvénient lié est sa complexité plus importante



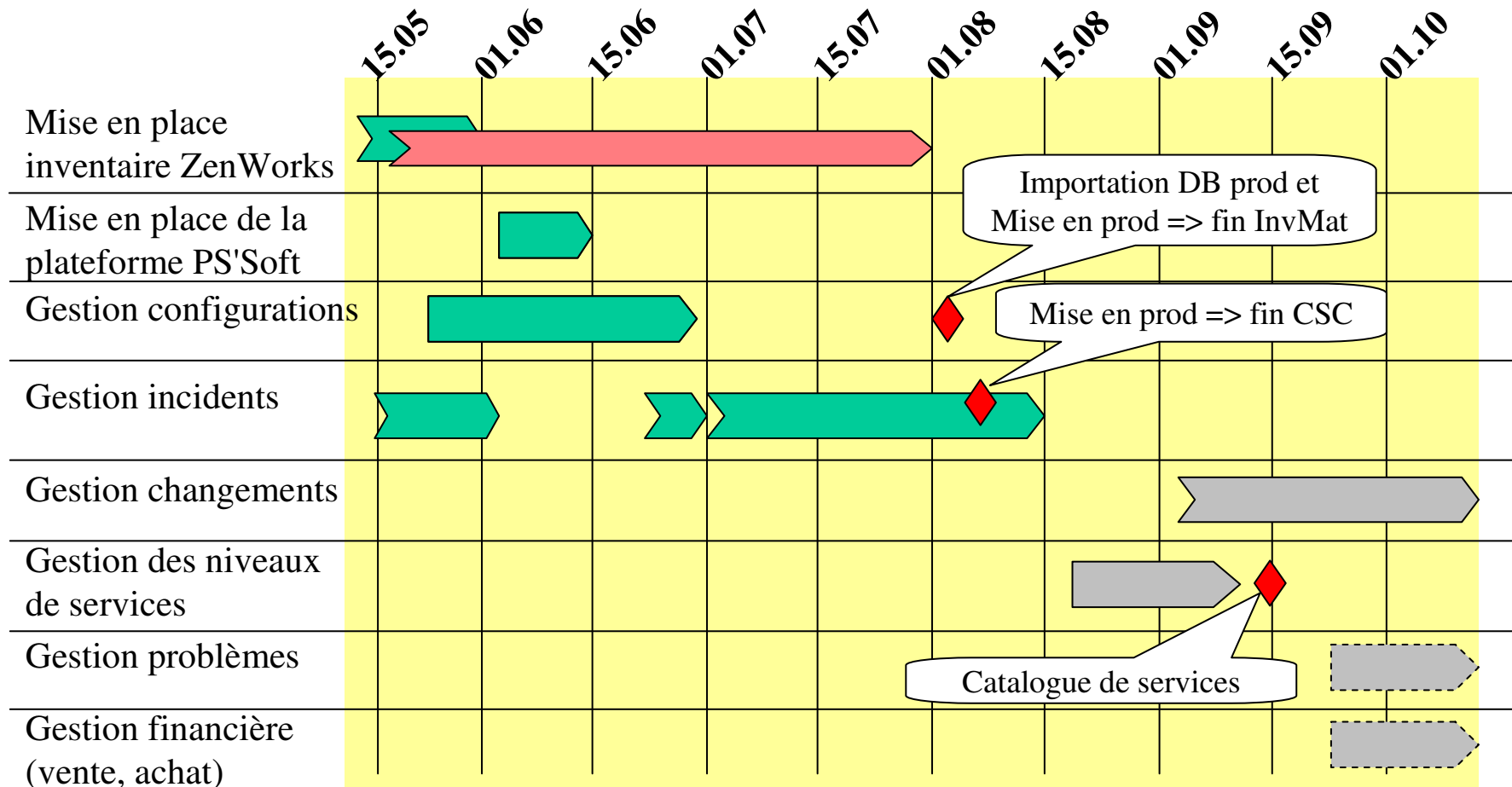
Choix de l'outil

- Après une évaluation en termes de Performances, Coûts, Délai et Risques PS'Soft obtenait un meilleur score
- Entre PS'Soft et EasyVista, le choix s'est porté sur **PS'Soft**

Phases de la démarche



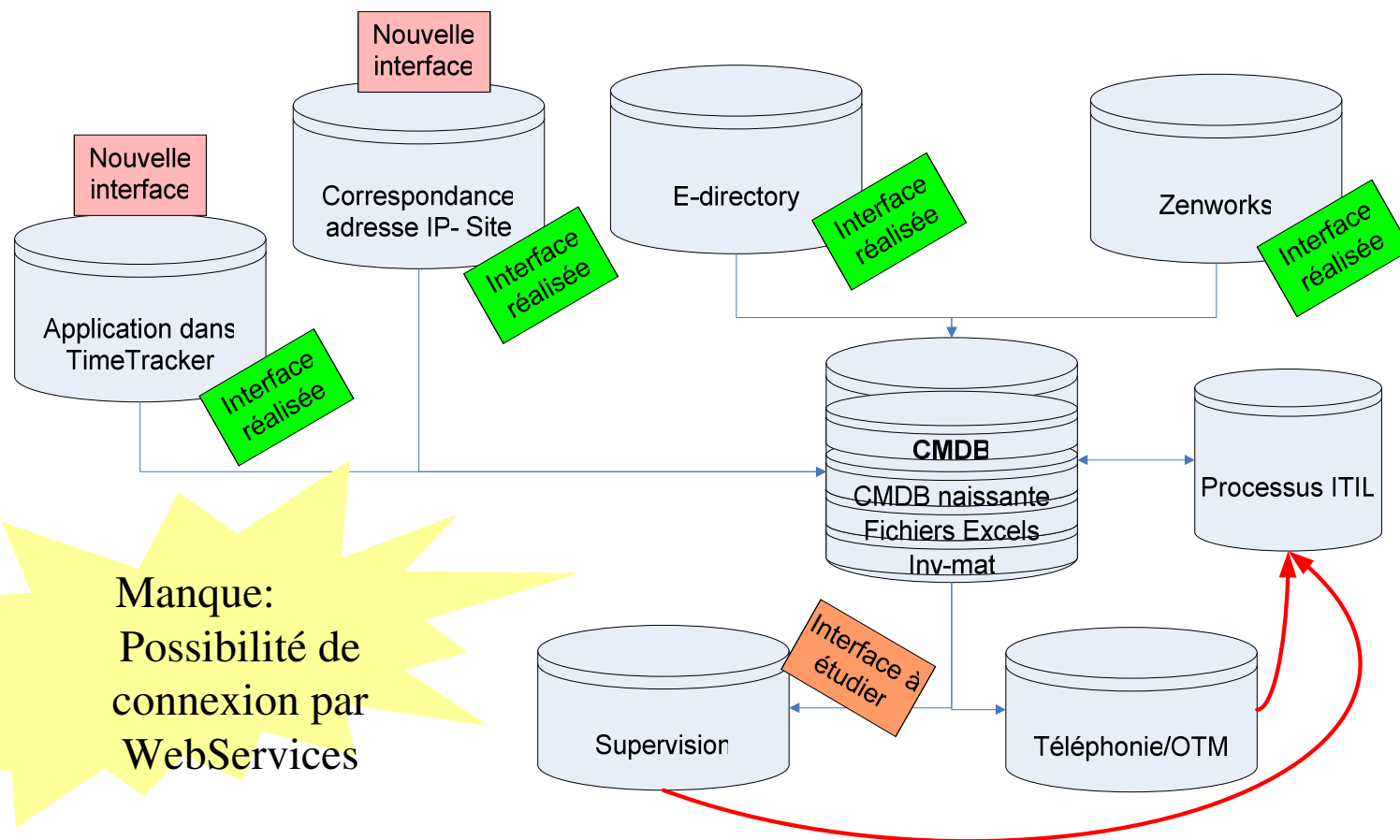
Macro Planning



Situation actuelle

- Plateforme collaborative
 - Forum de question
 - Proposition d'amélioration
 - Traitement des points
1 fois/semaine à la venue du consultant
- Gestion documentaire
 - Fiche récapitulative de rôle
 - Manuels
 - Procédures
- Mise en place des référentiels
- Gestion des configurations
 - L'ensemble des éléments repris de l'ancien inventaire
 - Remontée d'information Zenworks
- CSC en place
 - S'habituer à l'interface
 - Traitement plus lourd des tickets
- Change Management
 - Définition des rôles
- Niveaux de services
 - Catalogue de services

Connexion à l'existant



Manque:
Possibilité de
connexion par
WebServices

Risques

- Mise en place processus Gestion incidents
 - 3 niveaux
 - Troisième niveaux: silos d'activités maîtrisés par une seule personne !
 - Changement des habitudes: « C'est bien votre truc s'il s'adapte à ma manière de faire actuelle. On verra dans la pratique »
 - *Accompagnement, communication*
- Remplacement CSC
 - *Accompagnement des opérateurs des 3 niveaux*
- S'approprier de nouveaux rôles:
 - Configuration Manager
 - Incident-, ServiceDesk- et KnowledgeBase-Manager
 - *Utiliser les fiches de rôle*

Facteurs clés de succès 1/2

- Travailler sur 2 axes séquentiellement mais pas en silo
 - Le processus: tenir compte de la réalité de l'existant
 - L'implémentation dans l'outils
- Implication de la direction
 - Aller sur le terrain, accompagner le consultant
 - Rappeler les perspectives que l'on vise
- Communication
 - Pas seulement informer mais dialoguer. Le maximum de collaborateurs doivent être partie prenante
- Documentation
 - « Ecrire ce que l'on fait et faire ce que l'on a écrit »

Facteurs clés de succès 2/2

- Formation
 - Sur le processus
 - Sur l'outil
- Accompagnement par le consultant
 - Consultant sur place durant deux semaines lors de la mise en production
 - Planification d'un jour par semaine durant deux mois
- Chimie humaine
 - Confiance entre les acteurs du projet
 - Véritable partenariat entre le prestataire et le client
 - De l'avant-vente jusqu'à l'après-vente

Vos questions ou remarques

