



GROUPE DE TRAVAIL Référentiel ITIL

Animateur : Eric Ruelle

Compte-rendu réunion du 17 Juin 2009

Compte rendu de la réunion et bilan de l'année "modèle de catalogue de services"

Participants

Rosalie MILLAN, Bruno LALO, Pierre BELIN, Jean LAMBERT, Jean-Luc LAROCHE, David REBOUL, Christophe FLANET, Dimitri DUCROS, Bernard CHAMBRIAT, Serge-Alain SIMASOTCHI, Eric RUELLE

Objectifs d'un catalogue de services:

1. **Formaliser**, clarifier et standardiser les relations et services entre la DSI et ses clients
2. Optimiser les **coûts** (avec calcul de RSI/ROI, notion de Valeur Ajoutée informatique)
3. Fournir un outil **marketing** et commercial (avec engagement de service, responsabilité sur les coûts, moyen de négociation pour des demandes de 24/7, ...)
4. Aider les **métiers à préciser**/affiner leurs besoins de service
5. Aider à définir de nouveaux besoins, de **nouveaux services**
6. Constituer un **outil stratégique** pour la DSI : Quels services existants, quels services futurs
7. Constituer un **outil de communication** entre DSI et métiers
8. Pousser à la **professionnalisation** de la DSI et de l'ensemble de l'entreprise, et vis-à-vis des clients, et en renforçant la notion de Qualité de Service (« QOS »).
9. Justifier la **Valeur Ajoutée** de la DSI

Le groupe de travail propose (voir annexe Excel) :

- Une "check-list" d'attributs et de questions à se poser quand on décrit un service,
- Des exemples de catalogues tels que présentés lors de nos réunions de travail.

Les catalogues de services dépendent du contexte de l'entreprise, ils peuvent être plus ou moins décrits et donner lieu à des refacturations ou pas. Une SSII ou un grand Groupe mettront l'accent sur le prix des services, une petite DSI pourra ne pas en avoir besoin.

On rencontre 3 niveaux de catalogues de services :

- Un catalogue métier, orienté client ou utilisateur, destiné à communiquer sur les services proposés par la DSI et leurs modalités d'usage
- Un catalogue technique, souvent plus détaillé, utilisé en interne DSI, qui fait le lien avec des services techniquement identifiables
- Les services négociés auprès de fournisseurs ou entre entités de la DSI.

Le catalogue métier peut servir à la définition de contrats de services (SLA) avec les clients. Le catalogue technique et les contrats avec des fournisseurs peuvent être utilisés dans les accords de niveau de service opérationnel (OLA). Ces catalogues doivent être cohérents entre eux.

Prochaine date à réserver : Mercredi 23 septembre 2009 9h-11h

- Approbation/validation du bilan/modèle de catalogue
- Choix du thème/objectif pour 2009-2010

Les dates ultérieures prévues sont le 3^{ème} mercredi de chaque mois hors congés scolaires: 21/10 (le lendemain de la conférence ITSMF annuelle), 18/11, 16/12, 20/1, ...

<u>Attributs et axes d'analyse d'un service</u>	<u>commentaire</u>
description	
cycle de vie du service (conditions de réévaluation du service)	cet aspect est là pour obliger à se reposer la question, niveau de réflexion en amont
durée de validité du service	
responsable service/chef de "produit"	
niveau de service	
contexte d'utilisation/périmètre et limites du service influençant le prix de revente (plage horaire, disponibilité, continuité, sécurité, délai de réponse à une sollicitation...)	dire ce que ne fait pas le service peut être intéressant
contexte de fourniture (délai de fourniture, ...): point d'entrée, process à respecter, support de la demande	
coût du service	
prix de revente	
mode de facturation	
profil d'usage/qui va utiliser	
mode dégradé	
niveau de risque sur la fourniture du SLA (fiabilité, difficulté à fournir...)	
contribution/source de valeur pour le client (du point de vue du business, par ex comment je réduis les stocks ou erreurs d'inventaire...=> indicateurs business)	remarque : plutôt lié à une réflexion en amont sur la stratégie des services.
ressources et pré-requis nécessaires	description des équipes et de leur niveau d'action: service, support, escalade...
niveau de standardisation, niveau de contractualisation (or, argent, bronze, au devis)	pour services exceptionnels, conseil, ...
critères d'acceptation ou de sortie	par exemple accord préalable nécessaire
parties prenantes/acteurs autour du service: client/resp métier, utilisateur, responsable du fournisseur de service	
indicateurs calculés/objectifs, subjectifs	y compris feed-back utilisateur, enquêtes de satisfaction

	W.....	T.....	G...	G.....	M.....	P.....	A.....	T....
Particularité	une DSI mondiale des DSI locales ayant vocation à intégrer progressivement la structure mondiale	DSI = 1 seule personne, informatique interne de la SSII	GIE fournissant des services informatiques à des adhérents (nécessité de pouvoir refacturer)	Ce catalogue de services ne concerne que les demandes (donc pas le helpdesk ni n'exploitation), leur traitement est sous-traité.	Les clients activent la DSI pour les incidents, les demandes et les évolutions. L'enregistrement et le traitement des incidents est sous traité.	P..... assure l'infogérance de petits parcs (100 à 200 postes) pour des PME souvent filiales de Groupes (donc intégrées dans des SI mondiaux). Les contrats signés sont basés sur un catalogue de services refacturables.	N. est filiale du Groupe A..., la DSI dépend d'une DSI Groupe. La réorganisation des services et de leur facturation est en évolution (alignement des 3 régions N. en 2009).	Une DSI Groupe mondiale, qui se renforce (300 personnes) et propose de plus en plus de services mutualisés aux DSI des 4 branches, pour approfondir l'harmonisation suite à la fusion en 2001 et pour participer à la réduction des coûts. Un « chef de produit groupe » est dédié à chaque offre de service, avec une véritable démarche de fournisseur interne.
Périmètre		vidéo-projecteurs, téléphonie mobile, informatique		12 Directions clientes, 3000 utilisateurs, informatique et télécoms	matériels, téléphone, ressources, applications métiers, logiciels additionnels,.... 1800 utilisateurs.	informatique, téléphonie	informatique, téléphonie, 6300 utilisateurs N. en France	Les 60.000 utilisateurs, via les DSI des branches. Exemples de services, parmi environ 100 offres : WAN/Réseau étendu, fédération de messagerie groupe, visioconférence, poste de travail standard.
Catalogue client	Le catalogue de services n'est pas publié		en cours de constitution depuis 4/5 mois.			Le catalogue est décrit dans un livret remis à chaque utilisateur.	Catalogue 2003-2008 France structuré: - applications/groupes d'applications, - réseau (LAN+WAN, messagerie, internet, intranet, antivirus), - postes de travail, - support et petites évolutions applis.	Le catalogue métiers est en cours de constitution, à partir du catalogue technique groupe. L'exemple le plus avancé est le « Poste de travail standard », qui est aussi le pilier de l'harmonisation groupe. Ce sont les DSI branches qui doivent proposer un catalogue métier à leurs clients/utilisateurs internes.
Catalogue interne	liste de services informatiques sous Excel. Découpage en services spécifiques à un métier (Achats, Ventes, ...), services transversaux (email, Internet, PC...), services techniques sous jacents (réseau, ...).			Catalogue: demandes de services par les utilisateurs (services internes à la DSI et les incidents non décrits). Organisation du catalogue en 3 niveaux: 1/ catégorie (nouvel utilisateur, déménagement, ...), 2/ sous-catégorie (installation, paramétrage, prêt, nouvelle version...), 3/ détail.			Le catalogue interne France s'appuie sur des services qui servent uniquement entre la DSI et son infogérant.	C'est le « catalogue technique » proposé par la DSI Groupe aux DSI branches. Il s'agit d'un document WORD unique. Chaque offre a un « code produit » et un « chef de produit », qui est notamment responsable du compte d'exploitation de l'offre. Adossée à ce catalogue, une convention (SLA) annuelle est signée avec chaque branche, comme un contrat commercial.
Détail des services	description, catégorie, nb users, représentant client, niveau, responsable, groupe d'escalade, plages horaires, liste de diffusion pour alerte	Service desk 7h-20h avec mise en place de permanences pour les gros clients	- services aux utilisateurs (assistance, postes de travail, messagerie, logiciels complémentaires, téléphones mobiles), - applications (habilitations, pilotage, PRA, ERP, batches, flux type EDI, sauvegardes/restaurations), - transverses (sécurité, incidents, changements, problèmes, niveaux de services)	pas d'engagement "contractuel" affiché par la DSI, cela sera fait ultérieurement.		Détail du catalogue: glossaire, définitions, infos complémentaires, SLA applications, SLA postes de travail. Un catalogue de standards est défini pour les postes de travail avec modèles et prix.	Des niveaux de services sont publiés pour chaque type d'intervention (support, incident, demande, évolution), contractualisés avec l'infogérant (exemples: plages d'ouverture de service, plage de fonctionnement automatique, délais d'installations, délais de résolution par priorité...).	Code produit, chef de produit, prix (pour la refacturation), descriptif, avantages de la solution, « ce que ne fait pas ce service », assistance. Avec 4 niveaux de criticité. La disponibilité des services et les niveaux de sévérité/résolution des incidents sont définis.
Processus mis en place	soutien (ITIL V2) aux services soit Service Desk, Incident management, Problem mgt, Change&Release mgt, Configuration mgt.			1/ émission des demandes par correspondants, 2/ arbitrage/contrôle par un gestionnaire de comptes à la DSI (qui vérifie conformité budget restant, règles et standards), 3/ réalisation par des équipes en TME/TMA avec ou sans devis selon les cas.	pour les demandes: 1/ l'utilisateur formule sa demande sur le portail de la DSI en indiquant l'approbateur et le centre de coût, 2/ chaque approbateur gère son centre de coûts, 3/ réalisation. Prix indicatifs donnés pour certains postes			Notamment : Mutualisation du « Service desk » et mutualisation de l'outil de « Service desk » (BMC).
Pilotage			modèle IT scorecard (6 volets): performances des services (indicateurs ITIL), attentes clients, création de la valeur (mix d'indicateurs opérationnels pondérés ramenés à 1 seul indicateur), compétences SI et maîtrise des risques (pas encore implémentés).		SLA signés en 2005 avec le Business (pour l'ERP, les applis ou groupes d'applis). 3 axes: temps de réponse (mesurés par Mercury/BAC), délais de traitement des incidents (Global Service Desk), délais de traitement des demandes d'accès. Reporting, OLAs et UCs définis. Certains objectifs sont reportés dans les objectifs annuels des personnels de la DSI.	Le TCO initial est évalué et son suivi annuel est organisé dans une logique de partage avec les clients des gains de productivité.	Les indicateurs établis par l'infogérant sont publiés chaque mois, avec impact sur sa facturation. Les UC ne sont pas les mêmes que celles utilisées pour refacturer aux clients.	Conventions de service (SLA) signées chaque année avec les DSI branches, avec SLA objectifs, suivi mensuel des SLAs, suivi hebdomadaire des tickets d'incidents. Exemple d'organisation de la gouvernance pour le « Poste de travail » : « Service owner » groupe, Chefs de produit DSI groupe, « Service owner » branche, Chefs de produit DSI branche.
Outils utilisés	Excel (liste), HP Service Desk (CMDB restreinte), Sagai (actifs)				L'outil du helpdesk a été imposé par M..... (Altiris Global Service Desk). Les évolutions sont gérées avec un outil interne.		Outils de l'infogérant pour la gestion du helpdesk, des configurations et des changements	BMC (Service desk)
Modes de refacturation des services	seuls les coûts directement visibles sont refacturés (ex: contrat de maintenance d'une application dédiée). Les autres coûts informatiques ne sont pas refacturés par la DSI France, et la DSI monde refacture globalement les filiales sans que cela soit relayé vers les clients internes.	aucune	3 axes: nombre d'incidents traités, CPU/flux réseau consommés, jours/hommes	aucun	mensuelle forfaitaire (12 ^{ème} du budget) par centre de coût avec objectif impératif de tenue du budget. 3 axes: PCs, applis majeures, services externes quand ils sont liés à une seule Direction cliente.	les prix sont établis et négociés en fonction du niveau d'exigence demandé.	Jusqu'en 2008: refacturation des clients forfaitaire mensuelle sur la base du budget pour l'exploitation centralisée, le réseau et les postes; refacturation au réel pour les évolutions.	Refacturation aux DSI branches, selon les conventions (SLA) signées.
Evolution prévue, remarque	la cible est d'adapter les SLA aux besoins clients sans qu'une refacturation "au détail" des services soit nécessairement envisagée.		difficulté pour facturer les services transverses, catalogue plutôt IT que métier	application développée sous Assetcenter (Sprint). Cela a été difficile et coûteux à mettre en œuvre, principalement parce que la maturité ITIL hétérogène a engendré de nombreux débats.	mise à jour des SLA avec les clients tous les ans en axant sur 4 KPI (temps réponse, disponibilité, délai correction incidents, test annuel du PRA). Réalisation du "change management" dans Altiris (en projet).		A partir de 2009, refacturation globale de tout cet ensemble sur la base du nombre de personnes dans l'annuaire. Les gros projets sont budgétés et facturés à part.	Le catalogue métiers est en cours de constitution, avec l'exemple pilote du « poste de travail standard ». Il doit être constitué avec les « briques » du catalogue technique, et réuni avec ce dernier dans un même référentiel. Le langage utilisé doit être fonctionnel et compréhensible par les « métiers ».