



ISO/IEC 20000-1 versus ITIL

Séminaire du 16 Novembre *it***SMF** OUEST

C. LAHURE Axios Systems



Ordre du jour

ISO / IEC 20000-1

- La Norme et son contexte
- Le référentiel
- La démarche d'implémentation



Le contexte de l' ISO / IEC 20000-1

Norme Internationale sur la Gestion des Services IT

Norme issue de la BS 15000 (B_{ritish} S_{tandards} I_{nstitute})

Norme jeune (fin 2005) mais qui s'appuie sur :

- ❖ une approche processus,
- ❖ la bibliothèque ITIL étendue
- ❖ Une démarche d'amélioration continue : la roue de Deming



ISO / IEC 20000-1 et ITIL

Norme d'exigences
Objectif à atteindre

**ISO 20000
Part 1**

Code de bonnes
pratiques

**ISO 20000
Part 2**

Définition des
Processus

ITIL

Solution
appliquée

Procédures et Processus Internes



Domaine d'application (1/2)

Le standard ISO/IEC 20000-1

fournit une certification avec laquelle une organisation peut démontrer à ses clients (internes, externes) que ses processus de gestion des services reposent sur les meilleures pratiques.

Définit un cadre de référence pour un appel d'offre de sous-traitance de ses services.

Définit une approche normalisée de la gestion des services pour un ensemble d'intervenants d'origine diverse.

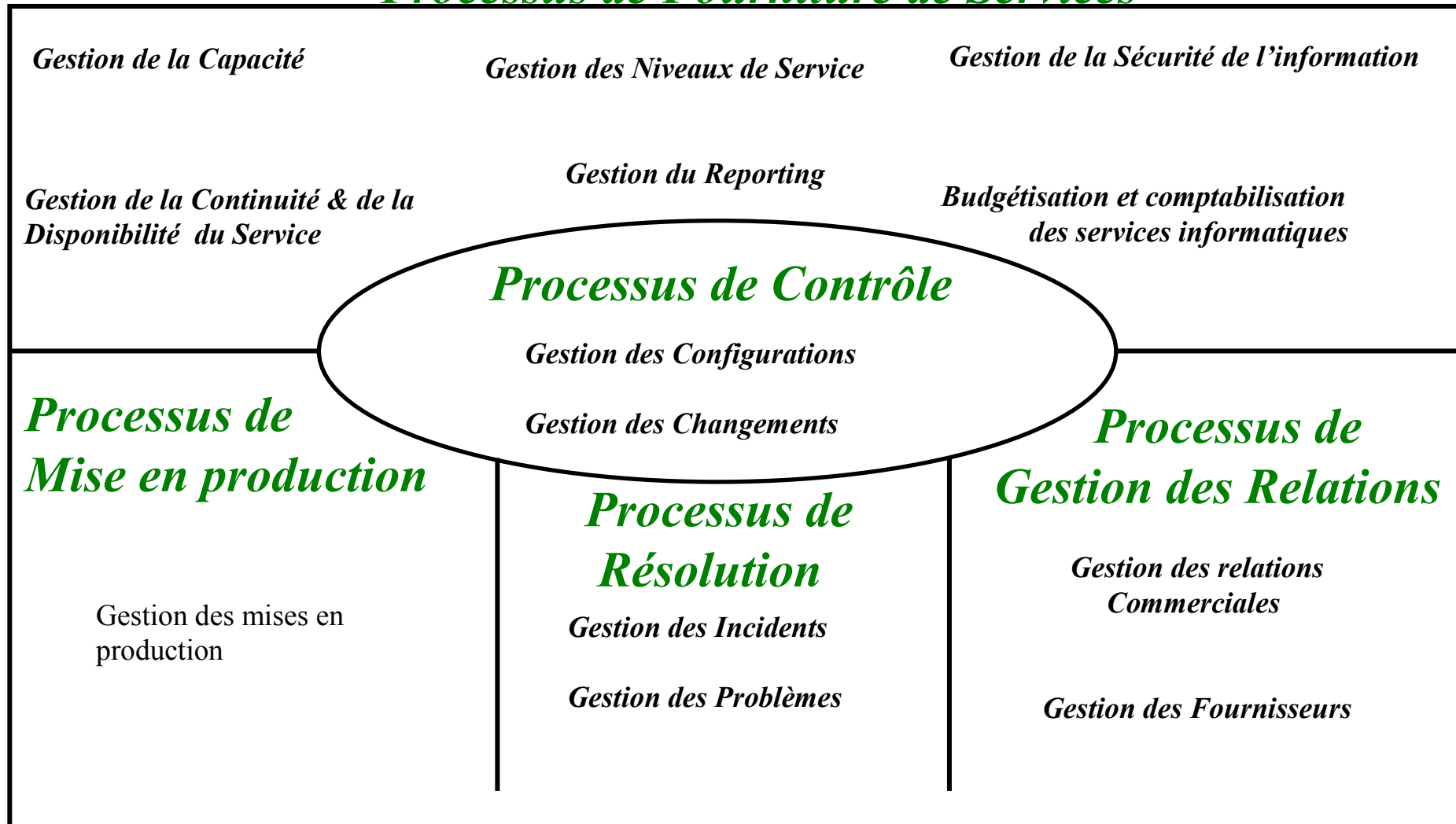
Définit une référence pour l'évaluation d'une gestion des services informatiques.

Définit une cible pour améliorer ses services par l'application efficace de processus de surveillance et d'amélioration de la qualité.



ISO/IEC 20000-1 / Le Référentiel

Processus de Fourniture de Services





Processus de Fourniture de Services

Processus ISO/IEC 20000-1	Processus ITIL
Processus de fourniture de services	Processus de fourniture de services
○ → Gestion de la capacité	● → Gestion de la capacité
○ → Gestion des niveaux de service	● → Gestion des niveaux de service
○ → Gestion de la continuité et de la disponibilité du service	● → Gestion de la continuité des services IT ● → Gestion de la disponibilité
○ → Budgétisation et comptabilisation des services informatiques	● → Gestion financière des services informatiques
○ → Rapport de service	N'existe pas
○ → Gestion de la sécurité de l'information	Processus Gestion de la Sécurité ● → Gestion de la sécurité de l'information



Processus de Fourniture de Services

Gestion des niveaux de service.

- ❖ Objectif : Définir, convenir, enregistrer et gérer les niveaux de service.

Gestion de la continuité et de la disponibilité du service.

- ❖ Objectif : s'assurer que les engagements pris vis-à-vis des clients en termes de continuité et de disponibilité des services peuvent être satisfaits en toutes circonstances.

Gestion de la capacité.

- ❖ Objectif : S'assurer que le fournisseur de services dispose à tout moment d'une capacité suffisante pour répondre aux demandes convenues, actuelles et futures, qui correspondent aux besoins de l'entreprise.



Processus de Fourniture de Services

Budgétisation et comptabilisation des services informatiques

- Objectif : Budgétiser et comptabiliser le coût de la fourniture de services (pas de facturation)

Gestion des rapports de service

- Objectif : Produire les rapports convenus dans les délais impartis, fiables et **précis** servant à prendre des décisions **argumentées** doublée d'une communication **efficace**.
- Des rapports réactifs, proactifs et prévisionnels

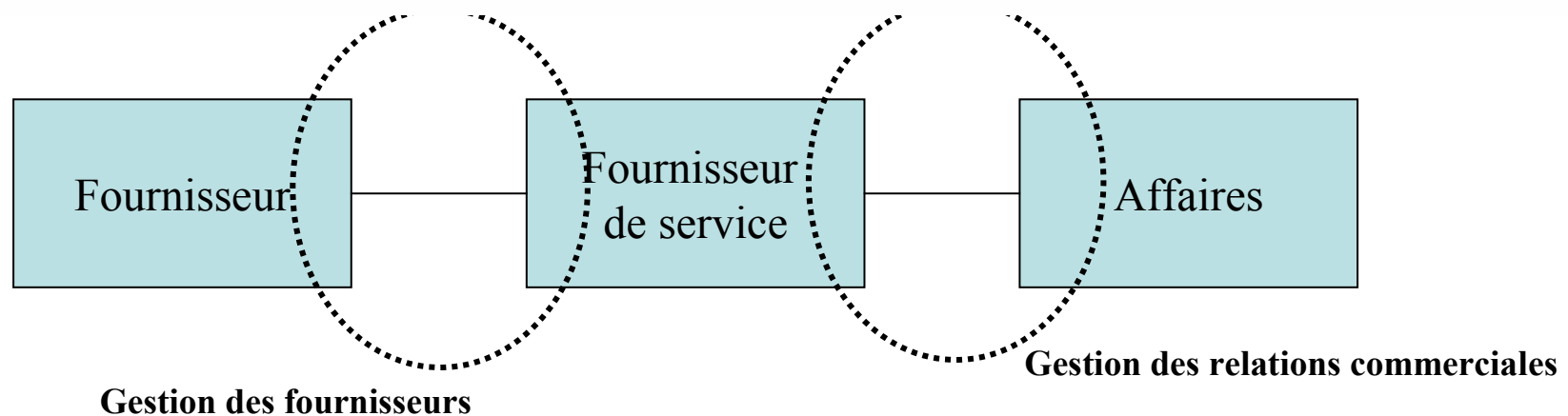
Gestion de la sécurité de l'information

- Objectif : Gérer de manière efficace la sécurité de l'information au sein de toutes les activités de service.
- Référence : ISO/CEI 17799-1 Technologies de l'information – techniques de sécurité



Processus de Gestion des Relations

Processus ISO/IEC 20000-1	Processus ITIL
Processus de gestion des relations	
o Gestion des relations commerciales	● Perspective d'Affaires et relations clients (V1)
o Gestion des fournisseurs	● Gestion de l'infogérance, Gestion des tiers mainteneurs, Point de vue Business (V1)





Gestion des relations commerciales

- Objectif : Établir et maintenir de bonnes relations entre le fournisseur de services et le client, fondées sur la compréhension du client et de ses motivations commerciales.
- Revue annuelle (minimum) de l'offre de service,
- Réunion de coordination à intervalles réguliers,
- Procédure de réclamation,
- Mesure de la satisfaction planifiée et convenue mutuellement.



Processus de Gestion des Relations

Gestion des Fournisseurs

- Objectif : Gérer les fournisseurs de manière à assurer une fourniture de services de qualité et continue.
- Sous-traitance autorisée mais transparence exigée,
- Revue annuelle (minimum) du contrat de service,
- Processus de traitement des litiges contractuels,
- Réunion de coordination à intervalles réguliers.



Processus de Résolution

Processus ISO/IEC-20000-1	Processus ITIL
Processus de résolution	Processus de soutien des Services
○ Gestion des incidents	● Gestion des incidents
○ Gestion des problèmes	● Gestion des problèmes

Gestion des incidents

- Objectif : Rétablir dès que possible le service validé avec l'entreprise ou répondre à des demandes de service.

Gestion des Problèmes

- Objectif : Limiter au maximum les interruptions de service pour l'entreprise par l'identification et l'analyse proactives de la cause des incidents et par la gestion des problèmes jusqu'à leur clôture.



Processus de Contrôle

Processus ISO/IEC 20000-1	Processus ITIL
Processus de contrôle	Processus de soutien des Services
○ → Gestion des Configurations	● → Gestion des Configurations
○ → Gestion des changements	● → Gestion des changements

Gestion des configurations

- ❖ Objectif : Définir et contrôler les composants du service et de l'infrastructure et maintenir des informations de configuration exactes.

Gestion des changements

- ❖ Objectif : S'assurer que tous les changements sont évalués, approuvés, mis en oeuvre et revus de manière maîtrisée.



Processus de Mise en production

Processus ISO/IEC 20000-1	Processus ITIL
Processus de mise en production	Processus de soutien des Services
○ → Gestion des mises en production	● → Gestion des mises en production

Gestion des mises en production

- Objectif : fournir, diffuser et surveiller un ou plusieurs changements lors d'une mise en production



ISO/IEC 20000-1 / Exigences d'un système de gestion

Objectif : Fournir un système de gestion incluant les politiques et un cadre pour permettre une mise en oeuvre et une gestion efficace des services IT.

Engagement de la Direction

- Établir les objectifs, les politiques et plans de Gestion de service
- Communiquer et convaincre
- Octroyer les ressources et moyens
- S'impliquer dans le suivi et contrôle de la gestion des services

Exigences relatives à la documentation

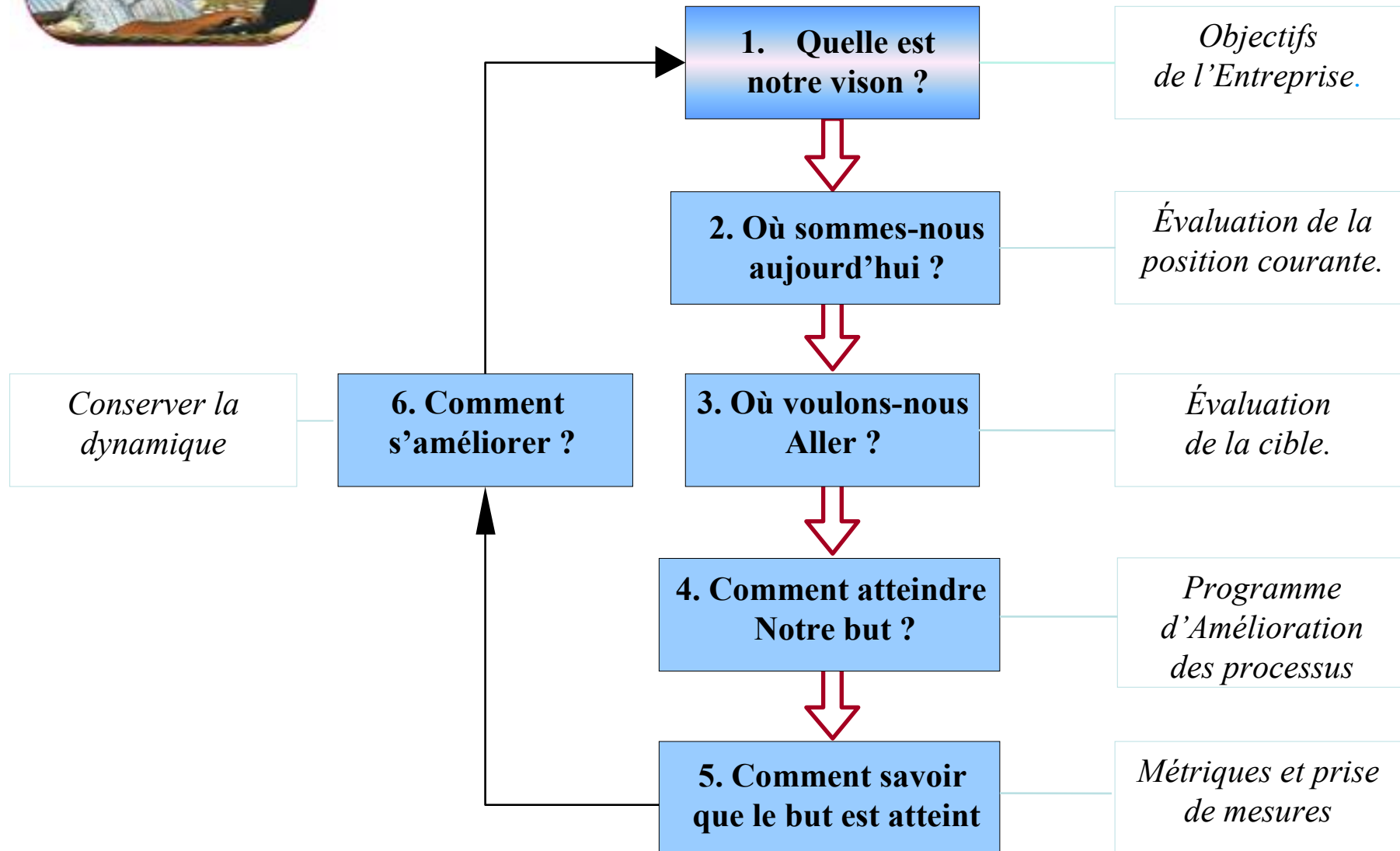
- Disposer de la documentation et des enregistrements de données
- Définir les procédures et l'organisation de gestion documentaire

Compétence, sensibilisation et formation

- Définition de l'organisation et profil type + plan de formation
- La direction doit s'assurer que ses employés ont conscience de la pertinence et de l'importance de leurs activités



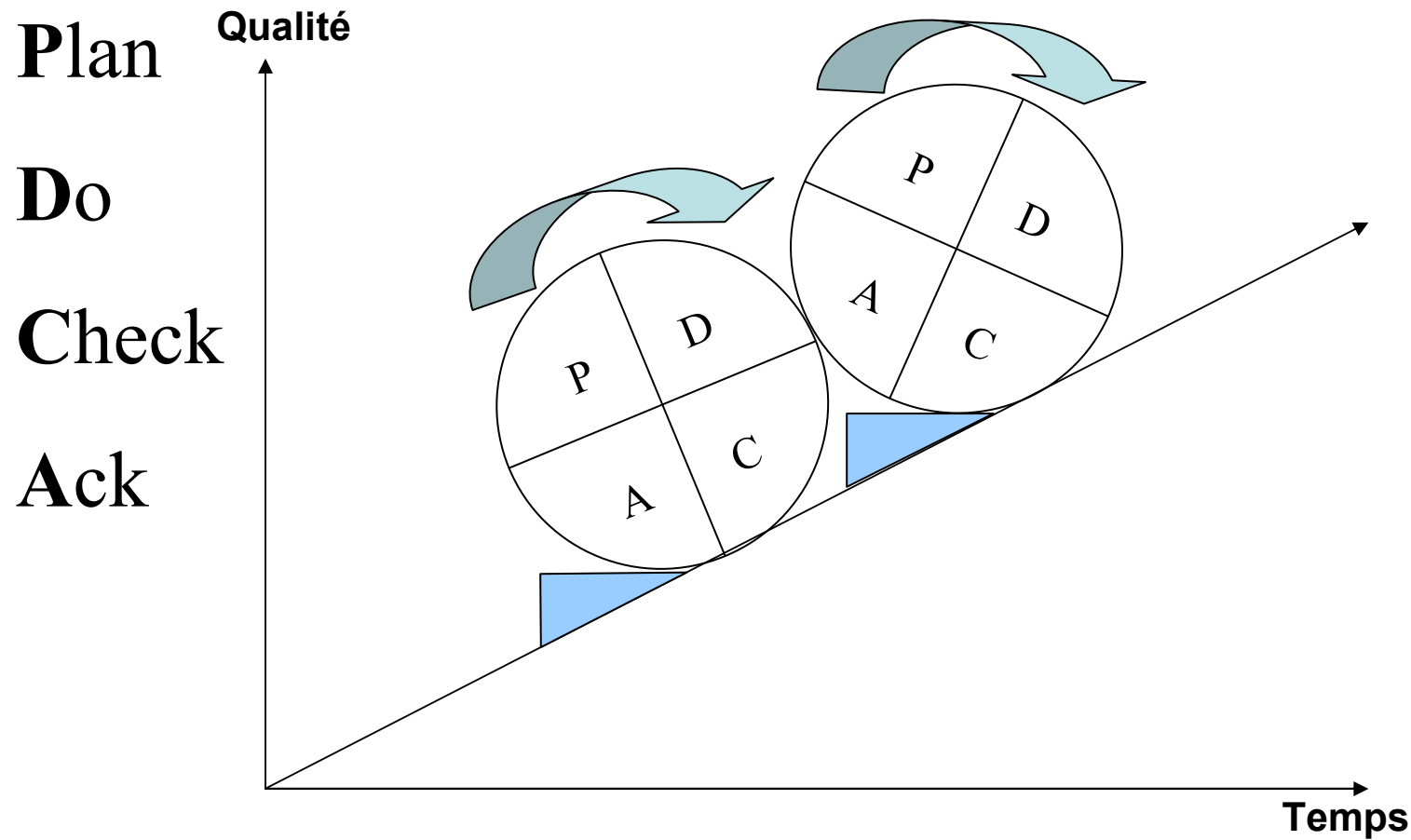
Processus de mise en oeuvre





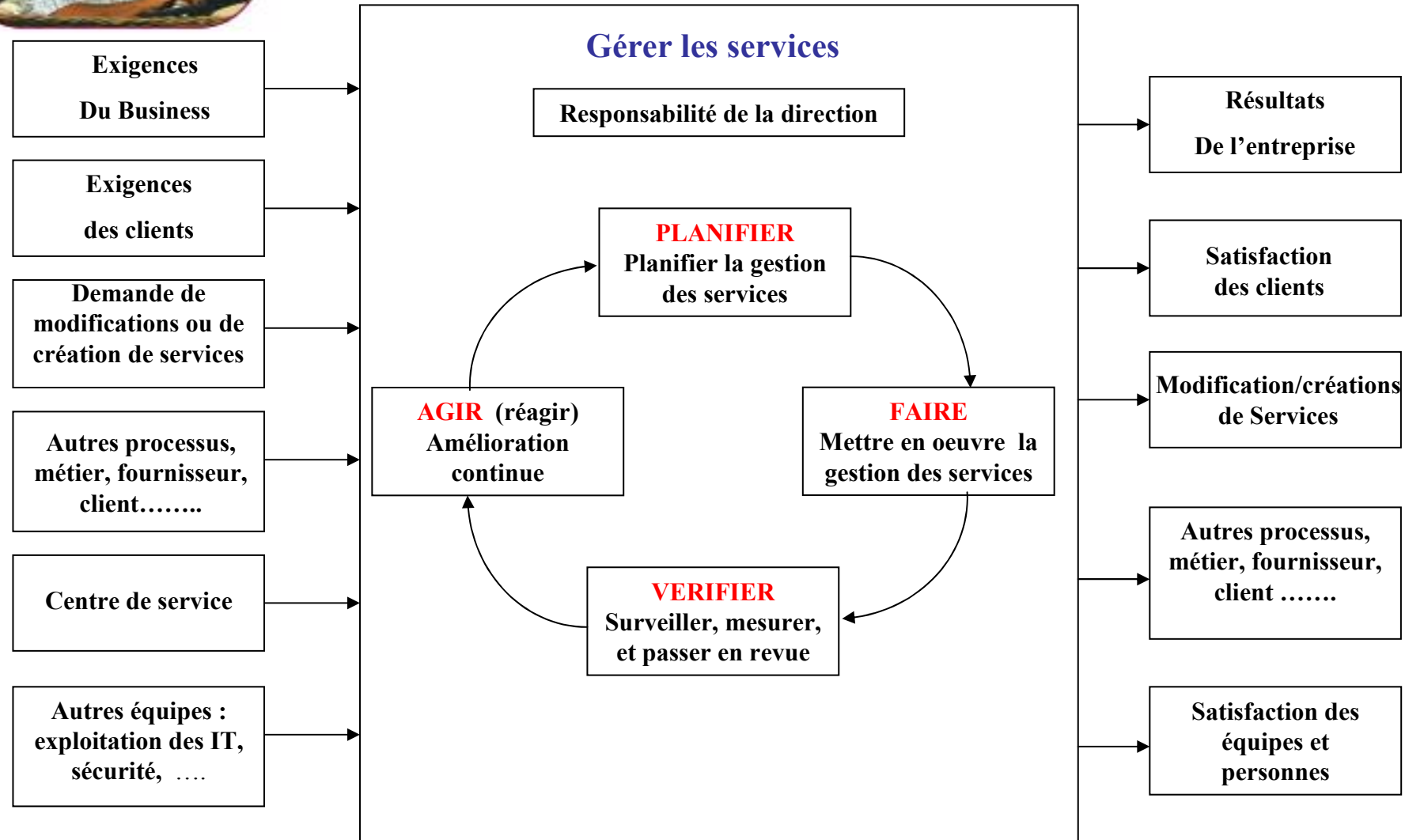
Concept : amélioration continue

Roue de DEMING





Planification et mise en œuvre de la gestion de service (1 cycle PDCA)





Planification (Plan)

Objectif : Planifier la mise en œuvre et la fourniture de la gestion des services :

- **Le domaine d'application,**
- **Les objectifs et les exigences,**
- **Les processus qui doivent être exécutés,**
- **Les rôles et responsabilités de la direction,**
- **Les interfaces entre les processus de gestion des services,**
- **L'identification, l'évaluation et la gestion des problèmes et des risques,**
- **La gestion des relation avec des projets qui créent ou modifient des services,**
- **Les moyens (ressources, logistique, outils, budget),**
- **La démarche de gestion, d'audit et d'amélioration de la qualité du service.**





Faire (Do)

Objectif : Mettre en œuvre le plan de gestion des services

Y compris:

- **L'attribution des fonds et des budgets,**
- **l'attribution des rôles et des responsabilités (recrutement et constitution d'une équipe),**
- **La fourniture de la documentation et son maintien,**
- **L'identification et la gestion des risques,**
- **La gestion des moyens et du budget ,**
- **La gestion des équipes, y compris celle du Centre de services et de l'exploitation,**
- **Les rapports d'avancement en fonction des plannings,**
- **La coordination des processus de gestion des services.**





Vérifier (Check)

Objectif : Surveiller, mesurer et passer en revue les objectifs et le plan de gestion des services pour s'assurer qu'ils sont réalisés

- l'étape *Check* consiste à contrôler que le travail (*Do*) correspond bien à ce qui était prévu (*Plan*). Cette étape utilise des moyens de contrôle divers, tels qu'indicateurs de performance, enquêtes de satisfaction, programme d'audit ...
- On vérifie que les objectifs visés sont atteints. Sinon on mesure l'écart, on cherche à comprendre ce qui s'est passé.





Agir (Act)

Objectif : Améliorer l'efficacité et l'efficience de la gestion des services

- **Publication d'une politique de gestion des améliorations ainsi que des rôles et responsabilités attenantes, s'appuyant sur le processus de gestion des changements**
- **Correction de toute non-conformité,**
- **Communication sur les succès mais aussi sur les axes d'amélioration,**
- **Établir des programmes de suggestions d'amélioration : cercles qualité, intranet, forum, boîte à idées**
- **N'accepter que des objectifs d'amélioration mesurables,**
- **Vérifier l'impact des améliorations sur les budgets et structure de fonctionnement existante,**
- **Prendre une "image" de référence de la qualité de service avant le lancement d'un nouveau cycle PDCA,**





Quelques chiffres

	BS15000	ISO 20000
Australia	3	
Austria	2	1
China	1	1
Denmark		1
Germany	5	2
Hong Kong	1	
Hungary	1	
India	13	3
Japan	3	7
Malaysia	1	
Netherlands		1
Singapore	1	
South Korea	7	4
Spain	1	
Switzerland	2	
Thailand	1	
UK	20	2
USA	1	1



Merci de votre Attention

Des questions

christian.lahure@axiossystems.com