

# Le bon moment pour réévaluer vos services IT

## Un regard pragmatique sur les apports d'ITIL4

La publication d'une version majeure d'un référentiel méthodologique pose souvent la question de la dimension marketing par rapport à la valeur ajoutée réelle de son contenu.

L'expertise accumulée par les différents acteurs du marché dans le domaine de la gestion des services IT (ITSM) permet un regard pragmatique sur les apports d'ITIL4 à la plupart des organisations qui délivrent ces services. Nous noterons particulièrement au sein d'ITIL 4 le repositionnement du client dans la cocréation de valeur.

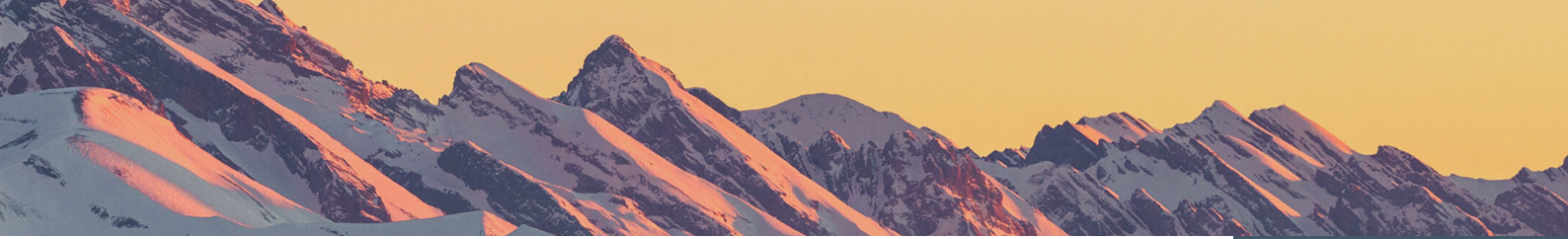
La nouvelle version d'un référentiel ne justifie pas à elle seule la remise en question de vos services. En revanche, dans un contexte de demandes d'amélioration continue, d'efficacité et d'extension des besoins de mobilité, elle constitue une excellente opportunité pour refaire un point sur la gestion de vos processus IT pour les faire gagner en efficacité.

Ceci dans un contexte d'exigences croissantes en termes de compétitivité, de conformité et de performance.

Chaque entreprise, chaque organisation devient digitale. Plus aucun processus métier ne peut se passer de l'IT. Les attentes des clients des départements informatiques sont toujours plus fortes envers l'IT.

La publication d'ITIL4 ne constituerait-elle pas une excellente opportunité de réévaluation et d'engagement vers une nouvelle stratégie d'amélioration de vos services IT ?





## Les bénéfices d'une remise en question

L'expérience montre que les organisations qui s'interrogent régulièrement sur la gestion de leurs services IT aboutissent généralement à :

- Une meilleure image en tant que fournisseur de services IT et non de centre de coûts,
- Un meilleur alignement avec les besoins métiers,
- Une capacité à délivrer des services de meilleure qualité avec moins de ressources,
- Un nouveau positionnement d'acteur proactif de la digitalisation de l'ensemble de l'entreprise et partenaire moteur de ces transformations.

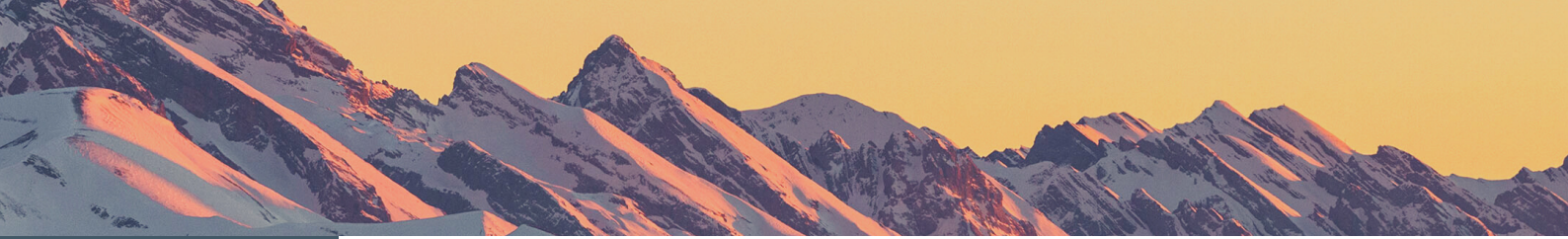
La réévaluation des services IT repose sur l'identification de leurs faiblesses et sur la priorisation de leur amélioration. S'en suit l'identification des processus et celle des parties prenantes, dont l'intérêt et l'engagement doivent être gagnés pour le succès de la démarche. Ces dernières sont ainsi concrètement impliquées dans le constat de la situation actuelle. L'alignement des perceptions est en effet un préalable fondamental à l'alignement des processus ITSM.

Il convient de mettre en évidence les écarts et les points de convergence entre les différents acteurs, mais aussi d'évaluer le positionnement de l'IT comme moteur et force de proposition de la transformation numérique.

Le diagnostic est affiné et les actions les plus prometteuses sont identifiées, à la fois pour des gains rapides et pour des bénéfices à plus long terme, qu'il convient de prioriser. Des actions complémentaires de communication sont menées afin de maximiser l'impact et l'appropriation du programme ou de l'initiative d'amélioration.

La  
réévaluation  
des services  
IT repose sur  
l'identification  
de leurs  
faiblesses et  
sur la  
priorisation  
de leur  
amélioration





## Quelle approche retenir ?

### 1. Procéder par périmètres

Afin de segmenter les initiatives d'amélioration, il convient de délimiter des périmètres d'action par famille de processus, par exemple :

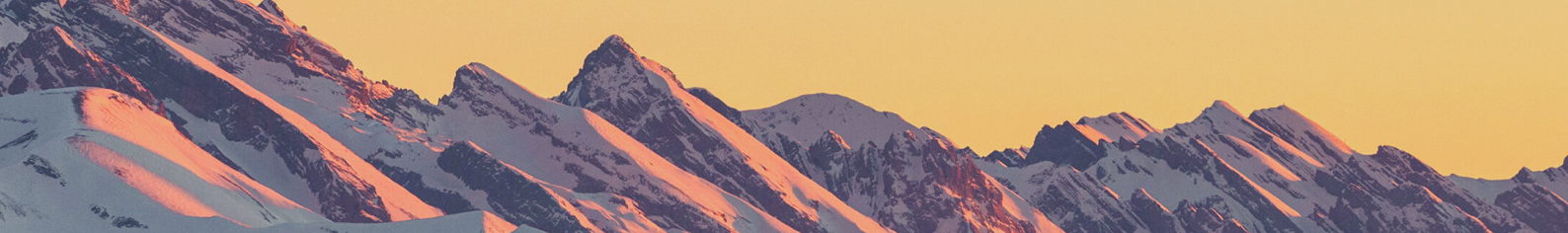
- Centre de Services (Service Desk) la gestion des incidents, des problèmes et des demandes de service,
- L'habilitation des changements, des mises en productions, de déploiement et des niveaux de service,
- La gestion des actifs informatiques et la gestion des configurations des services,
- La revue de l'organisation et l'alignement stratégique de la digitalisation inéluctable de la majorité des organisations.

### 2. Systématiser l'approche

Plus généralement, et quelques soit le ou les périmètres retenus, l'approche est identique. Nous utiliserons le modèle ITIL de l'amélioration continue suivante :

- Identifier et inventorier les opportunités d'amélioration  
Il s'agit de déterminer les axes possibles d'amélioration et de comprendre la marge entre la situation actuelle et l'état final. La démarche la plus importante à ce stade est de relever les améliorations envisagées dans un CIR (Continual Improvement Register) avec un identifiant unique, afin de pouvoir les traiter sans ambiguïté.
- Évaluer, prioriser et approuver les possibilités d'amélioration  
Pour toutes les initiatives retenues, on va être amené à identifier la justification business. En effet il est important de communiquer et de travailler activement avec les parties prenantes pour évaluer le retour sur investissement de l'amélioration.





Combinés à une révision et un renforcement des processus ces outils présentent des retours sur investissements extrêmement intéressants.

### 3. L'implémentation

L'implémentation à proprement parler de l'amélioration continue se poursuit alors par la planification des initiatives d'amélioration, de leur mise en œuvre afin d'aboutir finalement à la mesure et à l'évaluation des résultats.

Nous reviendrons plus en détail sur la méthodologie d'amélioration continue des services IT dans un autre article.

### 4. Une approche pragmatique

A partir d'une expérience terrain, nous saurons mettre en évidence rapidement les gains rapides et les intégrer dans le concept d'amélioration envisagé.

### 5. Intégration des évolutions technologiques

Même si beaucoup de défaillances organisationnelles en termes de Gestion des services IT sont souvent liées à des processus non maîtrisés ou peu approfondis, il n'en reste pas moins que de nouvelles technologies de support sont apparues ces dernières années.

## Plus d'efficience grâce à de nouvelles fonctionnalités

Beaucoup de nouveaux outils de Service Management intègrent aujourd'hui de nouvelles fonctionnalités qui permettent un traitement plus efficace des processus IT (ex. Assignation automatique des tickets, aide à la résolution d'incidents, autres Technologies de type RPA...).

Combinés à une révision et un renforcement des processus ces outils présentent des retours sur investissements extrêmement intéressants. Selon certains Business Cases récents et suivant le niveau de maturité préexistant de l'organisation, la Payback period peut être extrêmement courte.

## De l'analyse à la connaissance

Pour conclure, il nous semble plus que jamais nécessaire de procéder à une évaluation régulière de la gestion des services IT. Cette démarche s'inscrira idéalement dans l'amélioration continue avec sa part d'implémentation.

Si encore récemment, l'implémentation des processus de gestion des services IT se limitait essentiellement à ce qu'on appelait du « ticketing », le Système de Valeur des Services ITIL4 a complètement revu cette approche.

En effet quelle est la plus-value d'un ticket incident s'il n'est pas analysé à posteriori pour créer réellement de la valeur en générant de la connaissance qui pourra être réutilisée par l'ensemble de l'IT ?

L'ITSM est aujourd'hui indissociable du SKMS qui le sous-tend.

Vous désirez en savoir plus ? Prenez contact dès aujourd'hui afin que nous puissions analyser vos besoins avec précision.



**ALAIN GEERTS - HEAD OF SERVICE LINE**

digital strategy & organisation - risk, compliance & audit - information security - portfolio & project practice - service management

Il nous  
semble plus  
que jamais  
nécessaire  
de procéder à  
une  
évaluation  
régulière de  
la gestion des  
services IT



to contact us:  
[info@itecor.com](mailto:info@itecor.com)  
[www.itecor.com](http://www.itecor.com)