



Où en êtes-vous avec ITIL ?



La mise en œuvre d'ITIL peut prendre bien des formes en fonction de la taille ou de l'activité des entreprises. Le 21 octobre dernier, le Club 01DSI organisait un petit-déjeuner pour faire le point sur l'état réel de la mise en place d'un référentiel aussi structurant que complexe.



Pascal Paisant,
IT Service Management Practice
Leader – IBM.

À l'heure où la V3 d'ITIL fait son apparition, on constate une intégration de plus en plus large du référentiel, ou tout au moins d'une partie des processus documentés. La nouvelle mouture de la méthodologie élargit son périmètre en intégrant les DSI aux projets de gestion des ressources IT, qui assument pleinement leur dimension stratégique à l'échelle de l'entreprise.



Éric Beghin, responsable
d'exploitation et service manager
– Euro Securities Partners.

Opérant dans le secteur boursier, nous apportons un soin tout particulier à la gestion des niveaux de service. En débutant notre chemin vers ITIL, nous avons analysé 13 processus, choisis dans les V2 et V3 du référentiel, et dégagé les processus prioritaires pour notre activité. Au bout d'un an, ces processus sont d'ores et déjà opérationnels. Une performance rendue possible par la forte homogénéité de nos métiers.



Patrice de Flaujac, responsable du
département service management
& relation clients – Médiamétrie.

ITIL en PME, ça marche ! Il s'agit d'une méthodologie susceptible de pouvoir s'adapter à des structures manquant de ressources en interne. Comme beaucoup de petites entreprises, nous étions trop dépendants d'individualités, susceptibles de nous quitter. L'enjeu était donc d'industrialiser notre production et de pérenniser les processus, au-delà des individus. Notre seul tort : avoir voulu trop faire, trop vite.



Rodolphe Barbry,
service manager, IS & T
infrastructure EMEA – Rio Tinto.

ITIL est une méthodologie particulièrement structurante. Dans les grandes structures, elle a posé les bases d'un langage commun, notamment avec les fournisseurs, ce qui accélère et fluidifie les échanges. Nous avons débuté par la gestion des incidents pour en arriver à la gestion des ressources et des capacités. Nous sommes aujourd'hui organisés autour d'ITIL à tous les niveaux, ce qui crée une vraie dynamique.