



devoteam
consulting ↑

Enquête

ITIL et la performance en entreprise 2007

CONNECTING BUSINESS & TECHNOLOGY



CONTEXTE

L'enquête « **ITIL et la gestion de la performance en entreprise** » 2007 de Devoteam Consulting a permis de recueillir 145 réponses détaillées pour 82 grandes entreprises françaises privées et publiques. Les secteurs économiques représentés sont globalement bien équilibrés (banques & assurances, industrie & services, télécoms, service public). Basée sur un questionnaire de vingt-huit questions, cette enquête a permis d'évaluer la performance de l'IT dans l'entreprise. La note globale obtenue pour l'ensemble des réponses est de 5/10.

Cette enquête est structurée en cinq domaines, piliers de la performance de l'entreprise :

- **Historique et investissement (2 questions) :**

- « Quelle est la durée de l'investissement dans les pratiques ITIL ? »

- « Quelle est l'évolution des budgets associés ? »

- **Clients et services (4 questions) :**

- « Quelle est la maturité de la gestion de la relation entre la DSI et ses clients internes ? »

- **Organisation et processus (5 questions) :**

- « Quel est le positionnement du projet ITIL dans la DSI ? »

- **Intégration industrielle (6 questions) :**

- « Quelle est la maturité de l'ERP de l'IT Service Management ? »

- **Management de la performance (11 questions) :**

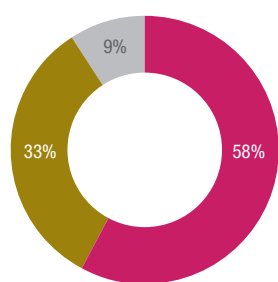
- « Quelle est la maturité du pilotage de la performance des systèmes d'information ? »

L'analyse croisée des réponses nous permet de dresser dix constats structurants (❶ à ❷) sur l'étude de la performance IT des entreprises.

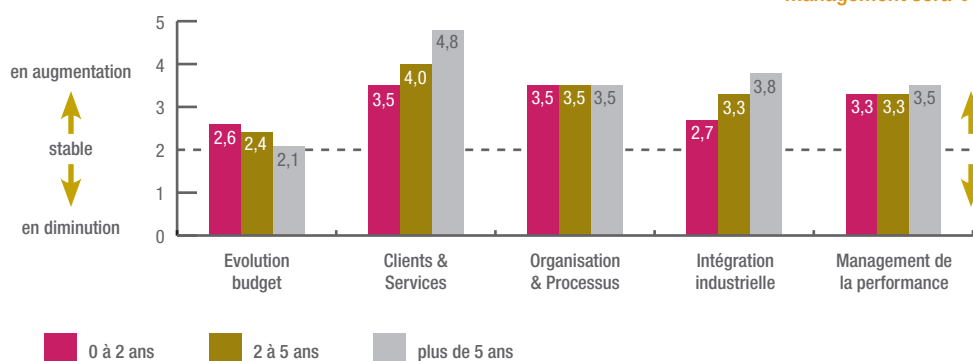
RESULTATS ET ANALYSE

Historique et investissement

Depuis combien de temps investissez-vous sur ITIL ?



Dans votre organisation, en 2008, l'investissement sur le service management sera-t-il :



❶ La durée minimum d'investissement sur ITIL est de l'ordre de cinq ans, en témoigne la courbe des budgets consacrés à ITIL en augmentation plus forte les deux premières années que les trois suivantes. La vitesse de croisière semble atteinte entre la seconde et la troisième année d'investissement.

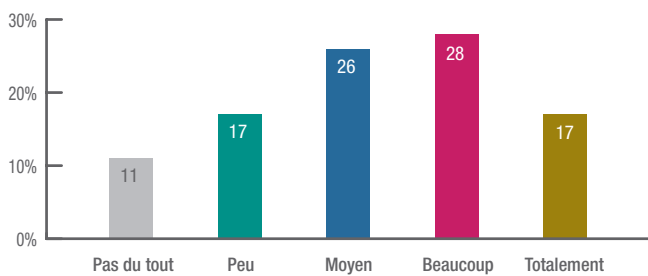
❷ Les secteurs d'activité présentant la maturité moyenne la plus élevée sont :

- 1) Banque & Assurance
- 2) Industrie & Service
- 3) Télécoms
- 4) Service public

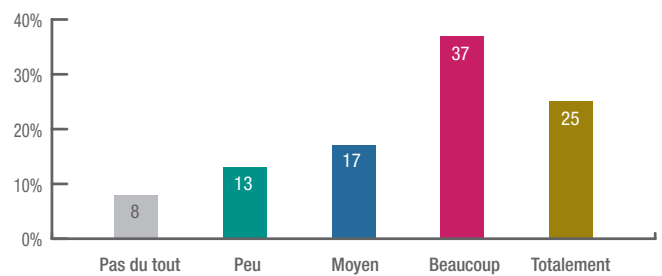
Clients et services

- ③ L'efficacité de la relation client est une des premières préoccupations de la DSI, en témoigne le niveau de maturité du domaine « *clients et services* » qui est le plus élevé de l'étude. Il est à noter que ce niveau progresse significativement en fonction de la durée de l'investissement. Cependant, la mise en place de la relation client/fournisseur se traduit encore peu par la mise en place d'un système de refacturation des clients. Cette facturation nécessite bien souvent une maturité sur la mesure des unités d'œuvre qui suppose une maturité sur le pilotage d'un grand nombre de processus.

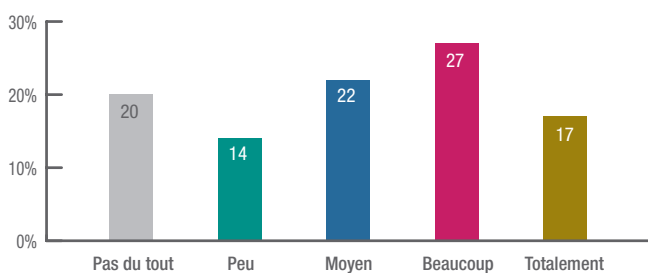
Votre offre de services est-elle formalisée dans un catalogue mis à disposition des clients et périodiquement mis à jour ?



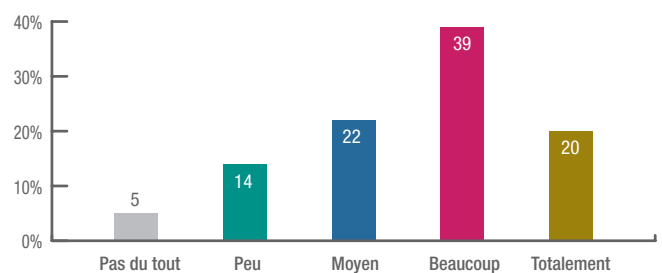
Avez-vous formalisé les engagements de services que vous prenez vis-à-vis de vos clients au travers de conventions ou contrats de services formels, réellement appliqués et suivis ?



Re-facturez-vous à vos clients les services délivrés, de façon transparente et sur la base d'unités d'œuvres clairement définies et affichées dans votre catalogue de services ?



Vérifiez-vous régulièrement l'adéquation entre la qualité des services délivrés et les attentes de vos clients/utilisateurs : enquêtes de satisfaction, sondages utilisateurs/clients, reporting service... ?

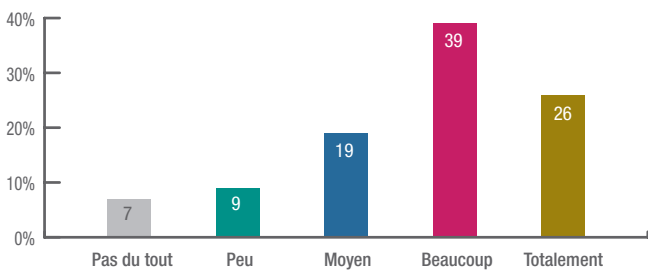


RESULTATS ET ANALYSE (suite)

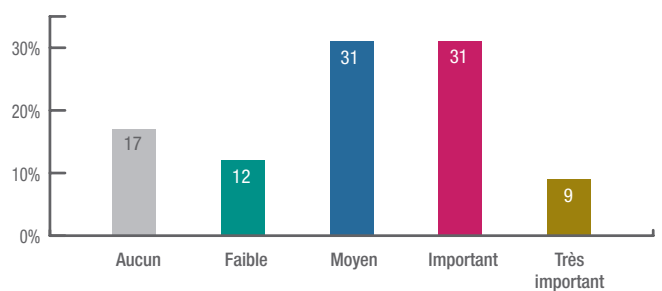
Organisation et processus

- 4 L'adaptation de l'organisation et la définition des processus atteignent un palier dans les deux premières années d'investissement. Ce niveau minimum permet d'appréhender la mise en œuvre d'un ensemble de processus et d'outils intégrés (ERP de l'IT Service Management).
- 5 Le projet ITIL semble peu intégré dans les autres démarches d'amélioration de la qualité (ISO, SOX, CMMi). D'autre part, la certification ISO 20 000 qui propose une intégration des démarches ISO 9001 et ITIL est aujourd'hui encore peu recherchée.
- 6 Le marché est globalement dans une phase d'observation par rapport à ITIL v3 et ce malgré un intérêt certain. La population se répartie en trois catégories :
 - 1/3 de non informés,
 - 1/3 d'enthousiastes,
 - 1/3 de réservés.

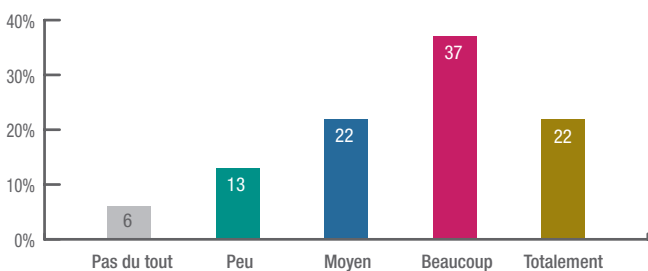
Avez-vous mis en place une organisation dédiée à la relation client structurée, partenaire du métier et ayant un poids réel dans la gestion du SI ?



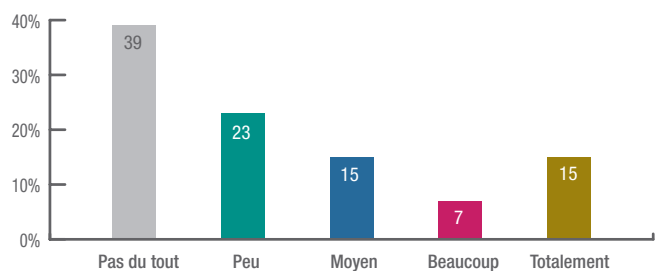
Comment percevez-vous les apports de ITIL V3, notamment l'arrivée de nouveaux processus opérationnels et détaillés (gestion des demandes, gestion des accès, tests et validations ...) ?



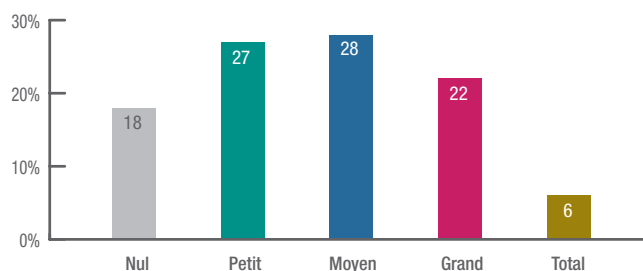
Le déploiement des processus ITIL est-il en adéquation avec le projet organisationnel de la DSI ?



Votre DSI envisage-t-elle une certification ISO 20000 ?



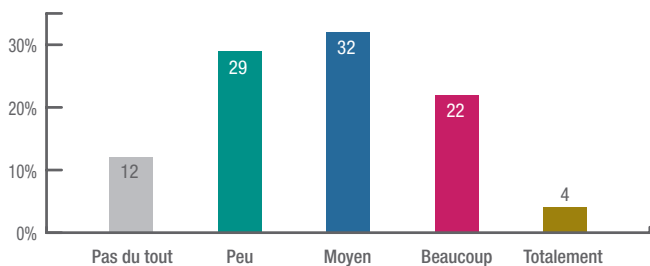
Quel est le degré d'interaction/intégration entre la démarche ITIL et les démarches ISO, CMMI, SOX, IFRS... dans votre entreprise ?



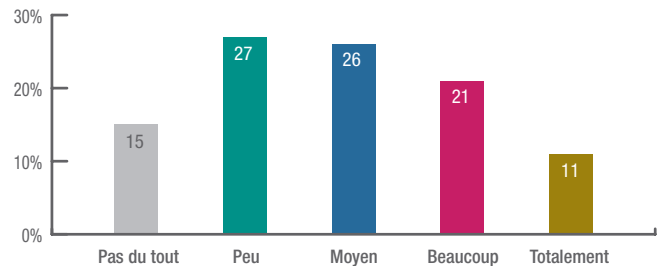
Intégration industrielle

- 7 Le domaine « intégration industrielle » présente, toute population confondue, le niveau de maturité le plus faible. Ce niveau progresse par ailleurs significativement en fonction de la durée de l'investissement. Cette progression est basée sur un travail d'amélioration des processus ITIL indissociable du déploiement d'un ERP de l'IT Service Management. Les solutions logicielles du marché ont en effet atteint les niveaux d'intégration et de maturité nécessaires (notamment au travers de la concentration du marché) pour supporter cette démarche.
- 8 La maîtrise de la CMDB et du processus de gestion des configurations reste globalement très moyenne mais au centre de l'ERP de Service Management. Les entreprises qui ont investi plus de cinq ans et qui prévoient un budget en augmentation présentent toutes un faible niveau de maîtrise dans la mise en œuvre de la CMDB.

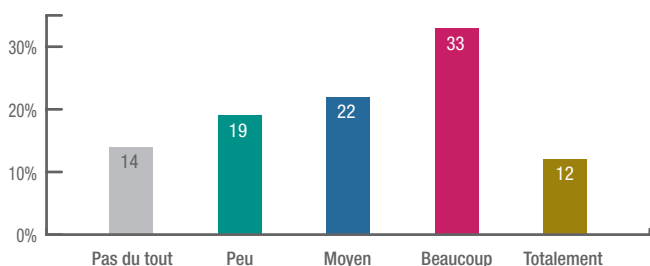
Avez-vous mis en œuvre une gestion de configuration intégrée à l'ensemble des processus et au cœur de la démarche de gestion des services ?



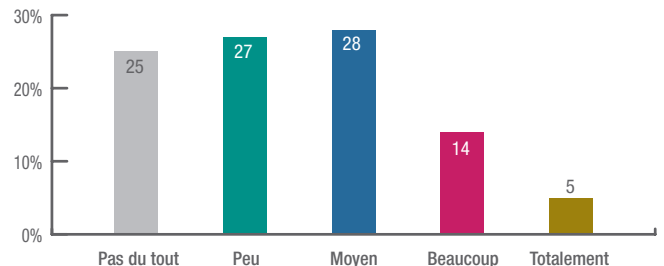
Votre base de données des configurations (CMDB) est-elle gérable au quotidien, et tenue à jour par les acteurs du SI ?



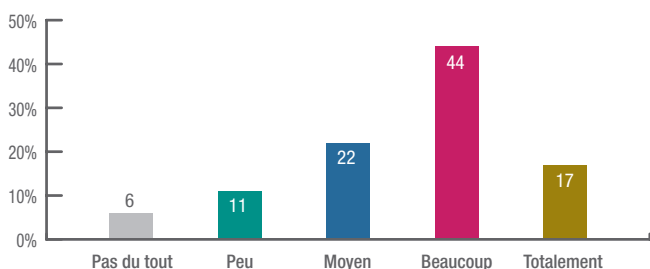
Avez-vous industrialisé la métrologie de la qualité de services, la mesure et le suivi des SLA ?



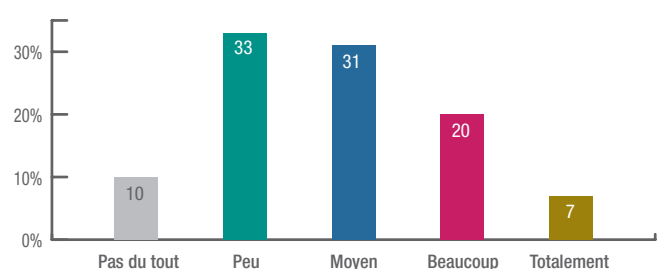
Les processus de gestion des services sont-ils tous outillés, de façon fédérée et homogène (au travers d'un ERP du Service Management) ?



La supervision est-elle partie intégrante de la gestion des incidents, en tant qu'outil du Service Desk, de façon optimisée et performante ?



Avez-vous mis en œuvre des moyens réellement efficaces de capitalisation (bases de connaissance, aide en ligne...) pour aider les utilisateurs à mieux s'approprier le service que vous mettez à leur disposition et réduire leur besoin d'assistance ?

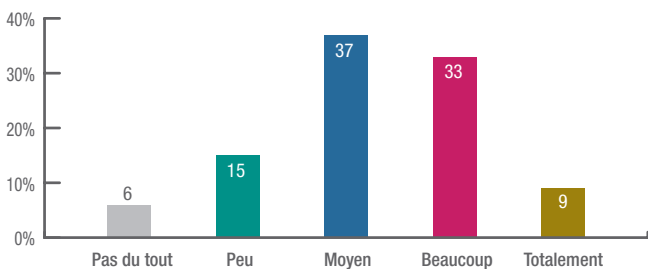


RESULTATS ET ANALYSE (suite)

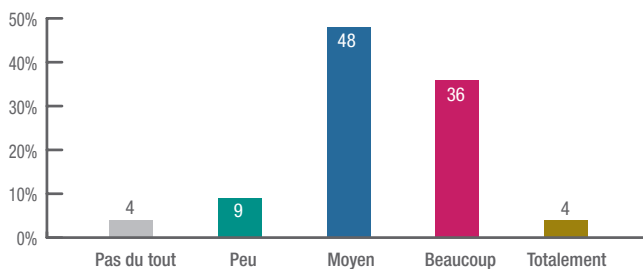
Management de la performance

9 Il n'existe pas de connexion directe entre le déploiement d'ITIL dans l'entreprise et le pilotage de la performance globale du SI. Dans ce contexte, l'initialisation de la démarche ITIL semble relever d'avantage d'une conviction que d'une démarche totalement objectivée d'amélioration de la productivité.

Considérez-vous avoir mis sous contrôle vos partenaires et fournisseurs, notamment si vous avez externalisé tout ou partie de votre système d'information ?



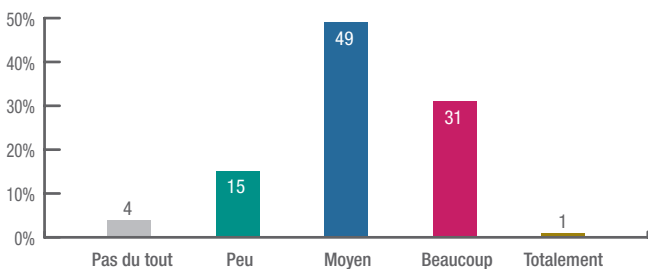
Comment les actions sur vos processus de gestion des services contribuent-elles à l'amélioration de la qualité de service et à la performance de la DSI ?



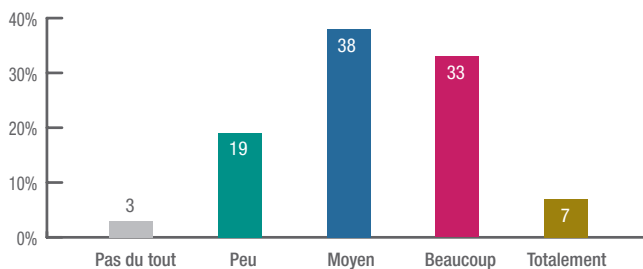
10 Les principaux inducteurs de l'amélioration de la performance sont du plus fort au plus faible :

- 1) Les infrastructures techniques,
- 2) Le système d'information en support des processus ITIL,
- 3) La définition des processus,
- 4) L'organisation.

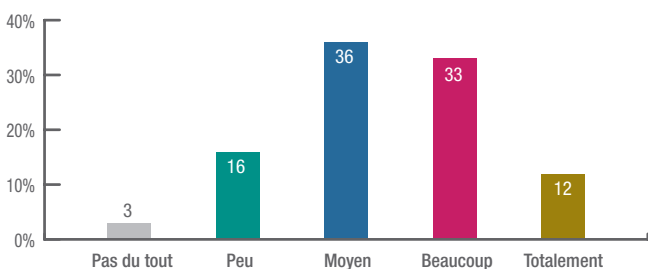
Comment les actions sur l'organisation et la gestion des compétences qui la composent contribuent-elles à l'amélioration de la qualité de service et à la performance de la DSI ?



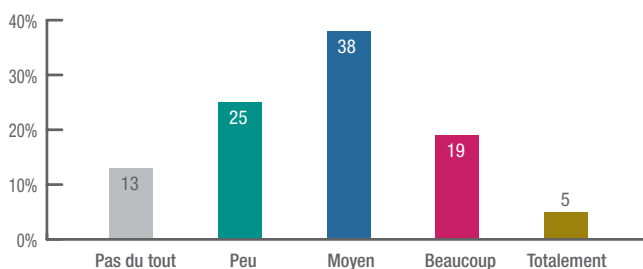
Comment les actions sur l'outillage (au sens industrialisation de la gestion des services) contribuent-elles à l'amélioration de la qualité de service et à la performance de la DSI ?



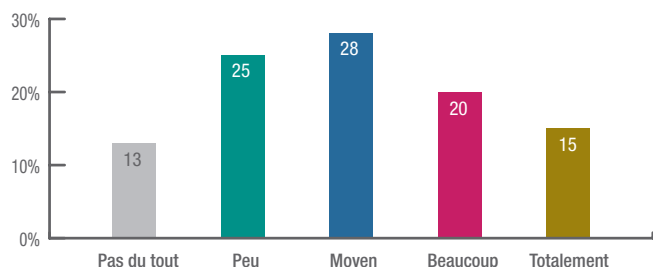
Comment les actions sur l'infrastructure et les logiciels contribuent-elles à l'amélioration de la qualité de service et à la performance de la DSI ?



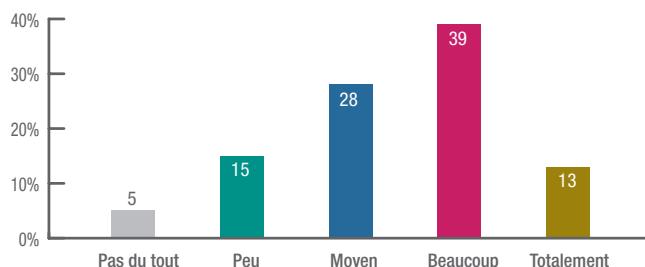
Parvenez-vous à mesurer les gains de productivité que vous procurent les plans de progrès que vous mettez en œuvre ?



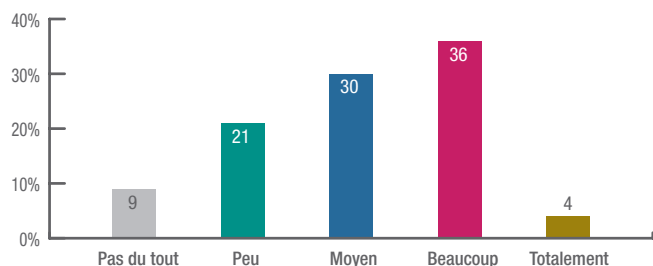
La gestion de l'innovation a-t-elle sa place dans l'entreprise, avec une structure identifiée, des objectifs et des résultats mesurés ?



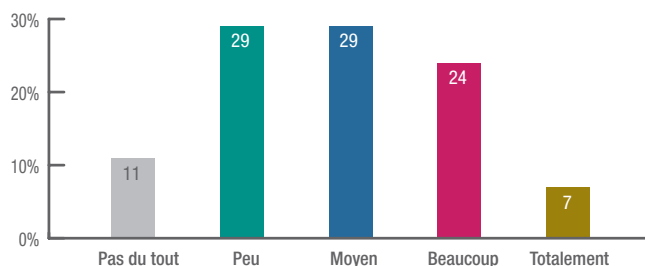
Disposez-vous des instruments de pilotage efficaces et pertinents (tableau de bord) pour le pilotage de la performance du SI ?



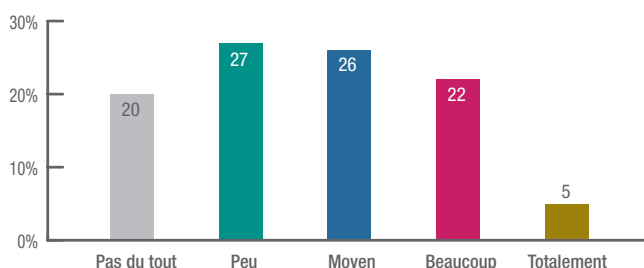
Parvenez-vous à mesurer et piloter la performance économique, et maîtrisez-vous les leviers économiques du pilotage du SI ?



Êtes-vous en mesure de comparer la performance de votre SI par rapport au marché ou à votre secteur d'activité ?



Publiez-vous la performance des processus que vous avez mis en œuvre ?



CONCLUSION

Cette enquête et l'analyse qui en a découlé, confortée par l'expérience de Devoteam, confirme les deux orientations stratégiques suivantes :

- La nécessité de connecter l'efficacité des organisations, des processus et des outils à la recherche et à la mesure de la performance technique et financière du SI,
- L'obligation de connecter les processus opérationnels et les outils de gestion associés dans un ERP de l'IT Service Management.

devoteam
consulting ↑

86, rue Anatole France 92300 Levallois-Perret
Tél : +33 (0)1 41 49 48 48 - Fax : +33 (0)1 47 57 24 76
direction.marketing@devoteam.com - www.devoteam.fr