

IBM IT Management Consulting Services – stratégie et planification du service management

Points clés

- ***Fournit préalablement à l'implémentation une planification efficace qui permet de maîtriser les coûts informatiques***
- ***Recourt à la flexibilité d'une approche modulaire autorisant la personnalisation en fonction de votre budget et de vos besoins spécifiques***
- ***Propose des stratégies pratiques innovantes en exploitant l'expertise d'IBM en matière de service management***

Aligner les plans d'IT service management sur les besoins de l'activité

Pour pouvoir implémenter le service management, vous devez disposer d'un plan fiable qui vous permettra de réaliser une stratégie dont vous aurez convenu. Ce plan doit non seulement présider à la conception et à l'implémentation, mais il doit également indiquer de manière claire la manière dont les améliorations apportées au service management doivent vous permettre de réaliser vos objectifs commerciaux et informatiques. IBM IT Management Consulting Services – stratégie et planification du service management peut vous aider à créer ce plan. Cette offre IBM prend en compte les besoins métier ainsi que la manière dont il est possible d'exploiter les standards et les pratiques acceptés par le secteur d'activité, tels l'ITIL® (IT Infrastructure Library®), l'ISO/IEC 20000 et le COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).

Des professionnels expérimentés d'IBM collectent les informations pertinentes concernant vos besoins et vos objectifs pour, ensuite, définir en collaboration avec vous la stratégie de service management, procéder à des évaluations détaillées de maturité, identifier une approche de solution appropriée et, finalement, documenter l'ensemble de projets de transition qui seront nécessaires pour l'exécution de cette stratégie. Au terme de cette collaboration avec IBM, il vous sera remis un grand nombre de documents qui vous aideront à concevoir et implémenter les améliorations apportées à votre service management :

- *un rapport sur la stratégie de service management et sur les besoins en la matière*
- *un rapport d'évaluation du service management*
- *une définition de la solution de service management*
- *un rapport et un plan de projets pour la transition du service management*

Aider à maîtriser les coûts informatiques grâce à une planification appropriée

Les standards et pratiques mondialement acceptées amènent à une conclusion qui est claire : la maîtrise des coûts informatiques et de la qualité des services nécessite des traitements efficaces, des contrôles définis du management et l'automatisation si l'on veut réduire les coûts et les erreurs humaines. La complexité croissante de l'informatique et les exigences des clients constituent d'autres défis à la maîtrise des coûts. La concurrence exige bien souvent que l'on procède à des investissements et des développements en nombre croissant, tout en devant fonctionner dans des limites budgétaires sans perdre sa stabilité opérationnelle. C'est pourquoi les meilleures pratiques mondialement acceptées en matière d'IT service management existent pour traiter ces problèmes, mais cela vous oblige à savoir comment les implémenter. Le Service management a des implications dans chacun des aspects de l'informatique ; aussi, il n'est pas évident de savoir par où commencer. Bien sûr, l'idée pourrait vous venir d'essayer d'implémenter en même temps toutes les meilleures pratiques existantes, mais ce n'est guère pratique sur le court terme ; en fait, vous devez commencer par décider quelles sont les améliorations qui apporteront la

meilleure valeur à votre entreprise à ce moment précis. L'expérience a amené IBM à découvrir que la meilleure pratique consiste fondamentalement à planifier tout les éléments nécessaires à l'implémentation du service management. Les meilleures pratiques et les standards de l'industrie s'accordent pour signaler le besoin d'un plan de service management aligné sur l'activité de l'entreprise.

Adopter une approche souple pour être sûr de rester en phase avec les besoins de l'entreprise

IBM peut intervenir à divers titres en jouant plusieurs rôles complémentaires et la portée de chacune de ces interventions sera personnalisée en fonction des besoins actuels de votre entreprise. La stratégie de service management et les possibilités de planification comprennent les éléments suivants :

- *un atelier de stratégie de génération rapide de feuille de route et de planification*
- *des évaluations des conditions existants pour déterminer rapidement la maturité de vos capacités actuelles en matière de service management*
- *une planification complète des projets de stratégie, d'évaluations, de solutions et de transitions*

La portée de l'intervention peut être aussi bien étendue que réduite ; tout dépendra des besoins actuels de votre entreprise. La clarté sur la portée et l'objectif aide à maîtriser les coûts et à concentrer les ressources sur l'obtention des bons résultats. Les quelques questions qui suivent peuvent vous aider à mieux cerner votre organisation informatique :

- *À quel résultat et à quel changement de comportement voulez-vous parvenir ?*
- *Quels traitements et quels services doivent être pris en compte ?*
- *Quels éléments organisationnels doivent être pris en compte ?*
- *Quelle infrastructure doit être prise en compte ?*
- *Quels outils doivent être pris en compte ?*
- *Quels besoins en informations doivent être pris en compte ?*
- *Quels applications ou traitements métier et quels services métier doivent être pris en considération ?*

Créer le socle optimal d'un service management réussi

En exploitant le capital intellectuel global développé au cours de ses vingt ans d'expérience des meilleures pratiques de service management, dans son propre fonctionnement interne et avec

ses clients, IBM est en mesure de fournir une réflexion pratique et novatrice de pointe couvrant tout le champ allant de la planification à la conception et à l'implémentation. Nous le savons par expérience : le service management peut s'avérer une réalité complexe et difficile. Nous pouvons vous faire profiter de cette expérience pour vous aider à gérer les difficultés inhérentes à l'IT service management. Des professionnels certifiés et expérimentés d'IBM ont passé des années à créer des standards et des solutions s'appuyant sur les meilleures pratiques, et leurs compétences sont constamment actualisées grâce à IBM IT Education Services, à nos communautés mondiales de pratiques de service management, à nos groupes d'intérêt et à nos master classes d'IT service management. Les associations professionnelles internes à IBM et les programmes de certification IBM continuent à hausser la barre de la qualité professionnelle du service management. Nous avons défini depuis des années des programmes de certification destinés aux consultants, architectes, spécialistes et experts nécessaires à la planification, la conception et l'implémentation de service management. IBM sait bien que les difficultés inhérentes au service management ne peuvent être résolues sans collaboration entre

des personnes pouvant se prévaloir de différents types d'expertise. Les défis d'aujourd'hui sont trop complexes pour être résolus par une simple compréhension académique des meilleures pratiques.

IBM propose une gamme complète de solutions, qui vont de l'évaluation et de la conception du service management à son implémentation et son support, à l'aide d'une application pionnière dans son domaine de méthodes, de ressources et de compétences pour l'implémentation des solutions. De plus, IBM travaillant en étroite collaboration avec les principaux éditeurs d'outils standards ouverts, les clients n'ont pas à se disperser entre plusieurs fournisseurs. IBM est votre source unique face à la complexité des tâches multifournisseurs qui sont le lot commun du service management.

Votre entreprise est unique, les défis à relever sont complexes, et vous avez besoin d'une solution de service management qui soit en phase avec les priorités de votre activité. Sans compter que vous avez besoin de solutions qui fonctionnent dans les temps, dans les limites de votre budget, avec les fonctionnalités convenues et avec le minimum d'interruption de l'activité.

C'est précisément ce que vous offrent la stratégie et la planification de service management proposées par IBM : une approche pratique de la planification du service management, fondée sur des standards et les meilleures pratiques acceptées, exploitant des années d'expérience et adaptées à votre entreprise.

Pour aller plus loin

Pour en savoir plus sur IBM IT Management Consulting Services – service management strategy and planning, veuillez prendre contact avec votre représentant IBM ou allez sur le site :

ibm.com/services



© Copyright IBM Corporation 2006

Compagnie IBM France
Tour Descartes – La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Défense Cedex
France

Produced in the United States of America
10-06
All Rights Reserved

IBM et le logo IBM sont des marques
d'International Business Machines Corporation
aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

ITIL est une marque enregistrée et une marque
communautaire enregistrée de l'Office of
Government Commerce et est enregistrée
auprès de l'US Patent and Trademark Office.
IT Infrastructure Library est une marque de
l'agence américaine Central Computer and
Telecommunications Agency qui fait partie de
l'Office of Government Commerce.

D'autres sociétés sont propriétaires des autres
marques, noms de produits ou logos qui
pourraient apparaître dans ce document.

Le présent document peut contenir des
informations ou des références concernant
certains produits, logiciels ou services IBM non
annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas
qu'IBM ait l'intention de les y annoncer.

IBM se réserve le droit de modifier sans préavis les
spécifications de ses produits ou toute information
concernant ces derniers. IBM FOURNIT LA
PRÉSENTE PUBLICATION EN L'ÉTAT ET DÉCLINE
TOUTE RESPONSABILITÉ, EXPLICITE OU
IMPLICITE, Y COMPRIS EN CE QUI CONCERNE
LES GARANTIES D'ADAPTATION À L'EXÉCUTION
D'UN TRAVAIL DONNÉ. Certaines juridictions
n'autorisent pas l'exclusion des garanties explicites
ou implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne
vous sera pas applicable.