



ITIL[®] Mise à jour : Questions fréquemment posées

Octobre 2009

La version 3 de ITIL doit être mise à jour pour apporter des améliorations dans la présentation

Pourquoi faisons-nous cela ?

Dans le cadre des meilleures pratiques de gestion, un registre de contrôle des changements a été mis à la disposition du public, afin de fournir un mécanisme de rétroaction de la communauté ITIL. Les utilisateurs d'ITIL ont fait de nombreuses suggestions d'amélioration. Il s'agit notamment de corrections mineures au texte et aux diagrammes, de clarifications et d'explications plus claires des concepts difficiles. Les utilisateurs ont également souligné le besoin de cohérence dans l'utilisation de termes et de diagrammes. Elles ont toutes été considérées comme des améliorations utiles par le CAB, et l'OGC souhaite les inclure dans une parution mise à jour des livres - encore la version 3, mais avec des améliorations superficielles, rédactionnelles et de cohérence.

Rien de tout cela n'aura une incidence sur la manière dont vous utilisez ITIL, mais la communication des concepts ITIL sera améliorée, lesdits concepts restant inchangés.

Nous avons essayé d'anticiper et de répondre ci-dessous aux questions que vous pourriez vous poser. Si vous avez des questions que nous n'avons pas traitées ici, merci d'envoyer un courriel à emily.allison@tso.co.uk

Q1 Pourquoi avons-nous besoin d'une nouvelle version d'ITIL ? La Version 3 a été un tel changement, nous ne voulons pas un autre bouleversement si tôt.

A1 Ce n'est pas une nouvelle version, mais une mise à jour de la Version 3 pour la rendre plus utilisable. Il n'y aura pas de nouveaux concepts. Tout ce que nous faisons, c'est de relever les erreurs et les incohérences et, parfois, rendre le texte plus facile à comprendre. Le Conseil Consultatif sur les Changements d'ITIL a préconisé une mise à jour après avoir examiné toutes les questions soumises dans le Registre de Contrôle des Changements, sur www.best-management-practice.com/ChangeLog, et plus globalement de la rétroaction de la communauté plus large d'ITIL, et plus globalement de la rétroaction de la communauté ITIL plus large des praticiens, des formateurs et des utilisateurs.

Q2 Ceci est donc est la Version 4 ?

A2 Non. Il s'agit d'une mise à jour. Considérez que c'est la Version 3.1 si vous le souhaitez. C'est la première publication officielle de la version 3.

Q3 Puis-je avoir plus d'informations sur le champ d'application de la mise à jour ?

A3 Il s'agit d'améliorer la cohérence, l'accessibilité et l'utilisation des publications de base, y compris l'introduction au cycle de vie du service. Nous cherchons à améliorer la couverture et les descriptions des rôles et des responsabilités, améliorer les descriptions de processus et assurer l'alignement avec MSP ®, M_o_R ®, PRINCE2™ et P3O ®. Nous allons également

normaliser les définitions entre les livres et les aligner sur le glossaire, faire la mise à jour si nécessaire, et enfin, éliminer les incohérences dans le contenu et la structure. Dans Stratégie de services en particulier, les explications seront rendues plus simples et plus accessibles si nécessaire. Nous n'avons pas l'intention d'ajouter de nouveaux concepts ou de faire quoi que ce soit pour invalider l'orientation de la Version 3 actuelle ou les mises en œuvre ou les qualifications fondées sur elle.

Q4 Quand les publications mises à jour seront-elles disponibles ?

A4 Selon nos prévisions actuelles, nous devrions les publier début 2011.

Q5 Quels seront les effets de la mise à jour sur les qualifications ? Avec la Version 3, nous avons vu une restructuration complète.

A5 Inévitablement, les changements apportés au texte et aux diagrammes de ITIL se répercuteront sur les outils de formation, mais uniquement afin de les simplifier et de les améliorer. Il n'est pas prévu pour l'instant de changer ni la structure de la qualification, ni l'étendue de chaque qualification en raison de la mise à jour. Les certificats existants que les particuliers détiennent ne deviendront pas obsolètes car les concepts, les rôles et les processus ne changent pas ; seules leurs descriptions seront améliorées.

Q6 Si les changements que vous apportez sont basés sur ce que n'importe qui a pu mettre dans le Registre de Contrôle des Changements, et quels que soient les commentaires qui auraient pu être faits de la part du public, comment puis-je savoir que le nouveau ITIL sera bien toujours au rang des meilleures pratiques de classe mondiale ?

A6 Vous pouvez être rassuré sur ce point, car aucune des modifications suggérées, de quelque source que ce soit, ne sera mise en application sans avoir été auparavant entièrement examinée par des experts ITSM reconnus au niveau international. Et bien évidemment, les concepts et l'étendue de ITIL ne changent pas, par conséquent aucune pratique nouvelle ou douteuse ne pourra s'insérer

Q7 Qui fait ce travail et comment est-il géré ?

A7 Afin d'assurer la meilleure qualité d'orientation, l'OGC et TSO utiliseront des personnes clés possédant une vaste expérience et une grande compétence dans la Gestion de Service ITIL et IT. Pour chacun des livres, il y aura un auteur qui écrira les mises à jour contre le Mandat pour le Changement et la Description du Produit développés à partir des problèmes identifiés par le Registre de Contrôle de Changement et le Conseil Consultatif sur les Changements (CAB). Chaque auteur sera secondé par une équipe de trois mentors et d'un éditeur de continuité technique, provenant de l'équipe de réalisation de la V3 originale. Le rôle des mentors est de soutenir et d'accompagner les auteurs, mais aussi d'assurer la continuité et la cohérence avec la Version 3 existante, et de toutes les publications mises à jour. L'éditeur technique devra s'assurer que les diagrammes sont cohérents avec le texte et les uns avec les autres dans la bibliothèque, et aussi que les définitions sont cohérentes dans le texte et le

glossaire. Les projets définitifs seront revus par un Groupe de révision composé d'utilisateurs, de formateurs et de membres du CAB, qui s'assureront que les nouveaux livres sont conformes avec les descriptions des produits détaillés à l'origine, et agréés par les auteurs, les mentors et le Comité du projet. La gestion au jour le jour du projet sera assurée par TSO, pour le compte de l'OGC, et le contrôle du projet sera fait avec un Comité de projet constitué par l'OGC. Le Comité du projet est constitué d'un directeur de projet de l'OGC, d'un gestionnaire de projet et d'un directeur d'équipe de TSO, et deux fonctions d'assurance du projet sont assurées par un membre de l'OGC et un membre de l'Equipe de qualifications de l'APMG. La fonction d'utilisateur principal est assurée par un membre du Conseil de itSMFI et les deux fonctions de fournisseurs principaux sont assurées par des membres de TSO et APMG. Des informations complémentaires sur le Comité du projet seront disponibles sur www.best-management-practice.com

Q8 J'ai des projets en cours avec la Version 3. Comment pourrai-je être réactif avec la nouvelle mise à jour ?

A8 Pour les utilisateurs de la Version 3 d'ITIL, l'impact sur les projets en cours devrait être négligeable, car le contenu des directives ne changera pas.

Q9 La mise à jour de ITIL affectera-t-elle l'alignement avec les normes internationales, en particulier ISO/IEC 20000 ?

A9 Du fait que le champ d'application et le contenu de ITIL ne changent pas, mais seulement la façon dont il est présenté, la mise à jour n'affectera pas l'alignement actuel de ITIL avec les normes ISO ITSM, mais bien sûr, les normes sont aussi en constante évolution. Les normes ISO sont élaborées par l'effort et le consensus des pays membres et elles sont parfaitement maintenues indépendantes des cadres des meilleures pratiques, tel que ITIL. Ni l'OGC ni GRT ne peuvent directement influencer sur le contenu ou la direction du développement de ISO / CEI 20000. Toutefois, les deux organisations sont représentées et sont donc en mesure d'exposer leurs vues au Comité BSI qui crée la contribution britannique à la direction et au développement de ISO/IEC 20000. En outre, il y a une volonté de la part de ISO d'expliquer comment ISO / CEI 20000 fonctionne harmonieusement avec les cadres des meilleures pratiques de pointe. En réponse à une étude interne, ISO a récemment créé un groupe ad-hoc d'applications au niveau SC7, à l'origine pour un an, pour créer des applications de ISO / CEI 20000 à ITIL et COBIT, et éventuellement à d'autres normes, méthodes et cadres. Le groupe est présidé par le Dr Jenny Dugmore, responsable du groupe de travail 25 (ITSM) de ISO JTC1/SC7 et président de la commission ITSM BSI. L'OGC considère cela comme une évolution positive et va coopérer avec le groupe si nécessaire.

Q10 Quel sera l'impact sur le plan des outils approuvé ?

A10 Cette mise à jour ne devrait pas affecter les fournisseurs d'outils, du fait que le plan est basé sur un processus et que les changements importants aux processus ne peuvent être faits dans le cadre de cette mise à jour.

Tout impact sera mineur. Le plan est administré par APMG, qui fait partie des meilleures pratiques de gestion, qui comprennent OGC, TSO et le groupe APM.

Q11 D'autres acteurs principaux, tels que itSMF pensent-ils que la mise à jour est une bonne idée ou auraient-ils préféré une période de stabilité ?

A11 it SMFI a déclaré... "La mise à jour de la version 3 existante de ITIL est ITIL mis en pratique. Un service existant - les publications de base - est d'obtenir une mise à jour du fait que des demandes en ce sens ont été faites par les utilisateurs et les clients de ce service. Cela montre également que les meilleures pratiques évoluent et que les commentaires de la communauté des utilisateurs sont pris en compte."

Q12 Combien de temps après la publication britannique verrons-nous les versions traduites, et quelles seront les langues prioritaires ?

A12 Les langues prioritaires sont le portugais brésilien, le français, l'allemand, le japonais et l'espagnol. Ils seront disponibles dès que l'édition britannique aura été publiée.

Q13 Combien de temps après la publication britannique verrons-nous la version traduites et quelles seront les langues prioritaires?

A13 Voir également les questions 5 et 12. Le but n'est pas de modifier les programmes ou la structure des versions traduites, et il y aura probablement peu ou pas de changement dans les questions d'examen. L'impact le plus probable des mises à jour des plans des versions traduites se produira sur les outils de formation.

Q14 Les changements dans ITIL affecteront-ils la façon dont j'utilise d'autres structures de règles de l'art, telles que COBIT™?

A14 Du fait que le champ d'application, les rôles et les processus ITIL ne changeront pas, les relations avec d'autres procédures fondées sur les règles de l'art à suivre ne devraient pas être affectées. Heureusement, l'amélioration des explications du nouveau ITIL permettront de clarifier et d'améliorer l'interfonctionnement de ITIL et d'autres règles de l'art.

Q16 Vous parlez d'"amélioration de l'accessibilité", d'"explications plus simples" etc. Est-ce un code pour faire un "nivellement par le bas" de ITIL afin d'atteindre plus de gens ?

A16 Beaucoup de gens feront observer que ITIL pourrait être plus simple et plus facile à comprendre. Oui, nous essayons de le rendre aussi simple que possible, mais pas plus simple. Nous n'allons pas abandonner ou modifier l'un des concepts, quel qu'il soit. L'objectif de cette mise à jour est de mieux expliquer les choses et de supprimer les incohérences lorsqu'il y en a. Le contenu ITIL ne change pas; la présentation dudit contenu sera améliorée.

Q17 Comment pouvez-vous être sûr que les nouveaux auteurs ne changeront pas les concepts dans la Version 3 ? Ils auront leurs propres idées.

A17 L'utilisation de nouveaux auteurs n'a pas pour objectif de leur donner *carte blanche* pour modifier ITIL comme ils le souhaitent. Mais d'obtenir leurs nouveaux points de vue, ainsi que leurs idées sur la façon dont le texte peut être amélioré afin de répondre aux descriptions des nouveaux produits. Le maintien de la pureté des concepts de la version 3, à savoir la continuité à partir de la version 3, est une responsabilité primordiale des mentors, qui ont tous été soit les auteurs de la version 3 soit ont travaillé sur le développement de la version 3 en une capacité clé. Enfin, le comité du projet tiendra également compte des opinions du Groupe d'Examen avant d'autoriser la publication, de sorte que toutes les préoccupations auront été soulevées et examinées.

Q18 Actuellement, je n'utilise pas ITIL comme cadre de mes offres de services ITSM. Cette mise à jour rend-elle ITIL plus attrayant pour moi ?

A18 La Version 3 d'ITIL décrit les meilleures approches de ITSM, approuvées par les experts du secteur au niveau mondial. Le fait de suivre les directives de ITIL vous permettra d'offrir des services bien planifiés, efficaces, réactifs, prévisibles et faciles à gérer, permettant au prestataire de services de technologies de l'information d'être plus efficace et plus efficace, et à l'entreprise d'être plus productive. La nouvelle mise à jour ajoutera à la proposition de valeur en améliorant tant la communication des idées et des concepts ITIL que l'intégration et la cohésion de l'ensemble.

Q19 Pourquoi devrais-je investir dans ITIL en plein milieu d'une récession ?

A19 ITIL vous donne la possibilité de planifier et de gérer de façon proactive vos services de technologies de l'information de manière efficace, et surtout d'anticiper ce que vous devez faire pour soutenir les entreprises en mutation. Le degré de contrôle sur la fourniture de services de technologies de l'information efficaces est rendu possible grâce à ITIL qui apporte une aide pour une meilleure analyse des investissements d'opérations et dans les prises de décision. Voir l'article de Shirley Lacy "ITIL dans une récession" sur

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf

et le débat sur

www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335

Marques déposées de OGC

Le logo ® de l'OGC est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni

ITIL ® est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays

IT Infrastructure Library ® est une marque déposée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays

M_o_R ® est une marque déposée et une marque déposée communautaire enregistrée de l'Office of Government Commerce au Royaume-Uni et dans d'autres pays

PRINCE2 ™ est une marque déposée de l'Office of Government Commerce

P3O ™ est une marque déposée de l'Office of Government Commerce

Le logo ™ Swirl est une marque déposée de l'Office of Government Commerce.