

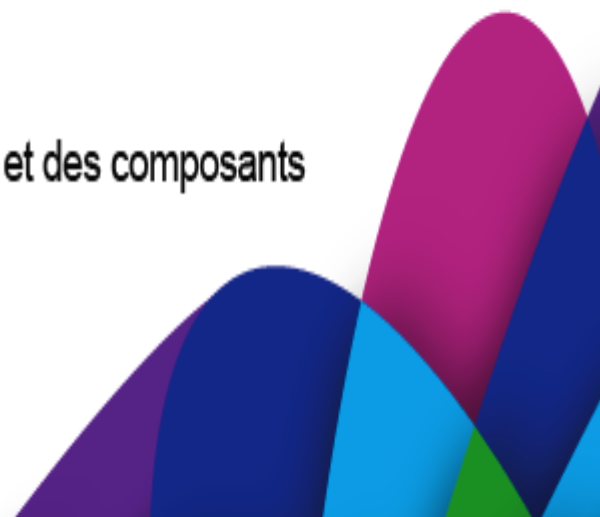


Webinaire CARTOGRAPHIE du S.I.

Alignement du S.I. : cartographie des processus et des composants

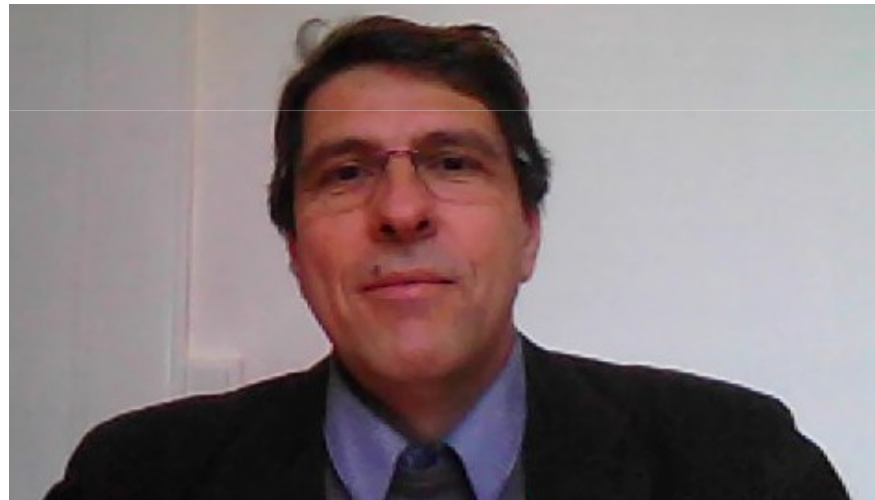
Maîtrise des risques opérationnels
& Analyses d'impact

Jeudi 17 mars 2011 11h-12h



Les modalités

- **Intervenant :**
 - **Didier PESCARMONA Consultant associé**



- dpescarmona@capella-conseil.com Tel Mobile : 06 48 13 79 03

Les modalités

- *Poser une question pendant le webinaire ?*
 - *Menu '**Dialogue en direct**' dans le panneau de commande*

Dialogue en direct

La fonction de dialogue en direct offre une possibilité de communication supplémentaire au cours d'une session : s'envoyer des messages écrits, à un ou à tous les participants. Le déroulement du dialogue en direct peut être vu et suivi à tout moment.

Écrire un message de dialogue en direct à son partenaire

1. Entrez votre message textuel dans le champ inférieur du menu *Dialogue en direct*.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez le ou les destinataires.
3. Pour envoyer le message, cliquez sur *Envoyer* ou appuyez sur *Enter* sur votre clavier. Le message s'affiche dans la partie supérieure du chat.

- *Recueillir vos impressions en fin de webinaire 😊*
 - *Envoi d'un questionnaire par mail*
- *Présentation téléchargeable sur le site de CAPELLA Conseil :*

<http://www.capella-conseil.com/formulaires/webinaire-cartographie-si-processus-composants>



SERVICE MANAGEMENT

Présentation de l'offre

Sommaire

- ***QUI SOMMES-NOUS ?***
- ***PILOTAGE DE LA GOUVERNANCE DE L'ENTREPRISE***
 - ***Quels enjeux pour la fourniture des services ?***
- ***NOTRE CONTRIBUTION AU PILOTAGE DE LA GOUVERNANCE***



Qui sommes nous ?

Présentation Société

- *Créée en juillet 2007 par Jacques DOLL et Pascal PROCOPE*
 - *3 consultants associés*
 - *1 Ingénieur d'Étude Informatique*
 - *1 Assistante de Direction*
 - *1 réseau de Partenaires en développement*
- *Acteur du Service Management, SARL au capital de 50 000 €*
 - ***Conseil outillé pour le pilotage et la gouvernance de l'Entreprise***
 - *→ Catalogue de services*
 - ***Éditeur de solutions pour le Pilotage de la gouvernance***
 - ***Suite ITManage® Pilotage et Production***
 - *Sources déposées à l'Agence de Protection des Programmes APP*

Présentation Société

- **Capella Conseil est soutenue par l'OSEO Innovation**
 - Originalité et pertinence marché, travaux de recherche, offre innovante
- **Capella Conseil en 2010 : 11 nouveaux clients**
 - Industrie, collectivité, santé, distribution textile et habillement de la personne, agro-alimentaire, service,...
- **Capella Conseil en 2011-2012**
 - Création et lancement nouveau site web
 - Organisation d'évènements en webinaire par domaines métiers
 - Renforcement de notre présence dans les cercles de décideurs
 - Publication d'ITManage® V2 : Septembre 2011
 - Portefeuille de développement V2.1-> V3 : 790 j/h



Pilotage de la gouvernance

Quels enjeux pour la fourniture des services ?

Les enjeux de la fourniture de Services

- **Apporter de la Valeur à l'Entreprise**
 - Assurer que les services délivrés apportent bien les bénéfices attendus au plan stratégique
- **Délivrer au quotidien le Service Attendu par la Direction Générale, les Directions Métiers, les utilisateurs, les usagers**
- **Contribuer à l'évolution, à la transformation des métiers**
- **... Avec des moyens en constante optimisation !**
 - Ressources humaines, techniques, financières (budgets)
- **... Une augmentation permanente du nombre de projets**
- **... Une complexification croissante des organisations et du SI**

Assurer le pilotage de la Gouvernance

Les cinq composantes de la gouvernance

ALIGNEMENT STRATÉGIQUE

Aligner la stratégie de la Direction sur celle de la DG : la stratégie de la Direction doit être une déclinaison de la stratégie de la Direction Générale et de la politique de l'Entreprise

APPORT DE LA VALEUR

Assurer que les services délivrés apportent bien les bénéfices attendus au plan stratégique

GESTION DES RESSOURCES

*Optimiser l'investissement dans les ressources matérielles et informatiques et bien les gérer
Développer les compétences pour le futur*

GESTION DES RISQUES

Protection des ressources (métiers, IT,...), recouvrement après catastrophe, continuité des opérations

MESURE DES PERFORMANCES

Suivi de la mise en œuvre de la stratégie, de l'aboutissement des projets, de l'utilisation des ressources, de la performance des processus, et de la fourniture des services attendus

Avec un arsenal référentiel et normatif...

- *ISO 9000 : normes Qualité*
- *ISO 14000 : normes Environnementales*
- *PMBOK, AFITEP : Gestion de projet*
- *RGS, RGI, RGA : sécurité et interopérabilité pour État, administrations et collectivités*
- *COBIT : référentiel de Gouvernance et d'audit des SI*
- *ITIL : meilleures pratiques pour la gestion des productions informatiques*
- *ISO 20000 : Certification des meilleures pratiques pour la gestion des productions informatiques*
- *ISO 27000 : Sécurité de l'Information*
- *CMMI, PRINCE : normes de développement informatique*

So what ?



**Notre contribution
au Pilotage de la Gouvernance
de l'Entreprise**



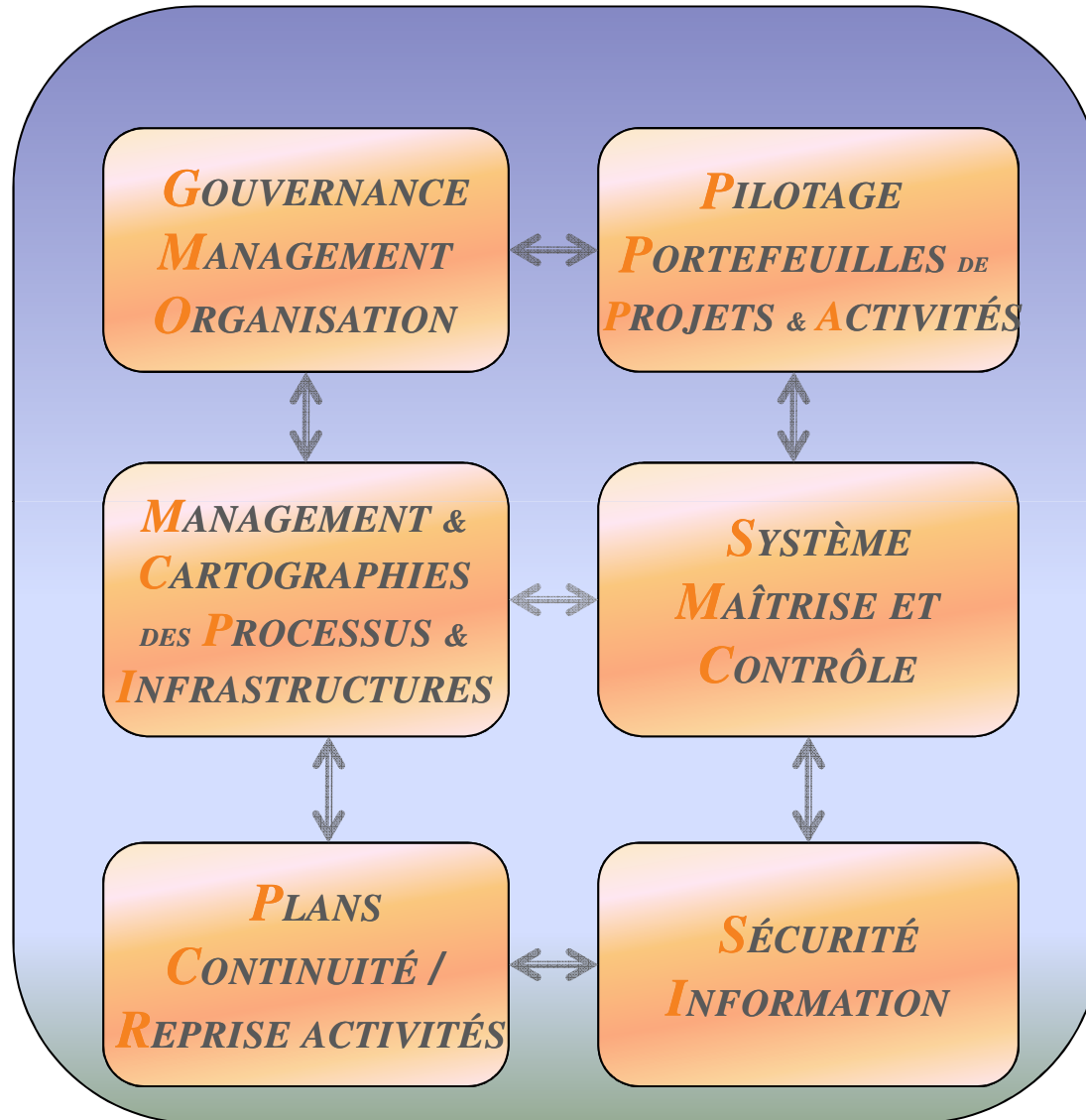
• ***Un conseil pragmatique, efficace... et outillé !***

• ***Issu de nos expériences terrain***

• ***Combinaison d'une approche méthodologique éprouvée
et d'un outillage performant, opérationnel...***

→ UN APPORT DE VALEUR ÉLEVÉ !

Le catalogue de services





Pilotage de la Gouvernance

Les fondamentaux

Les fondamentaux pour réussir

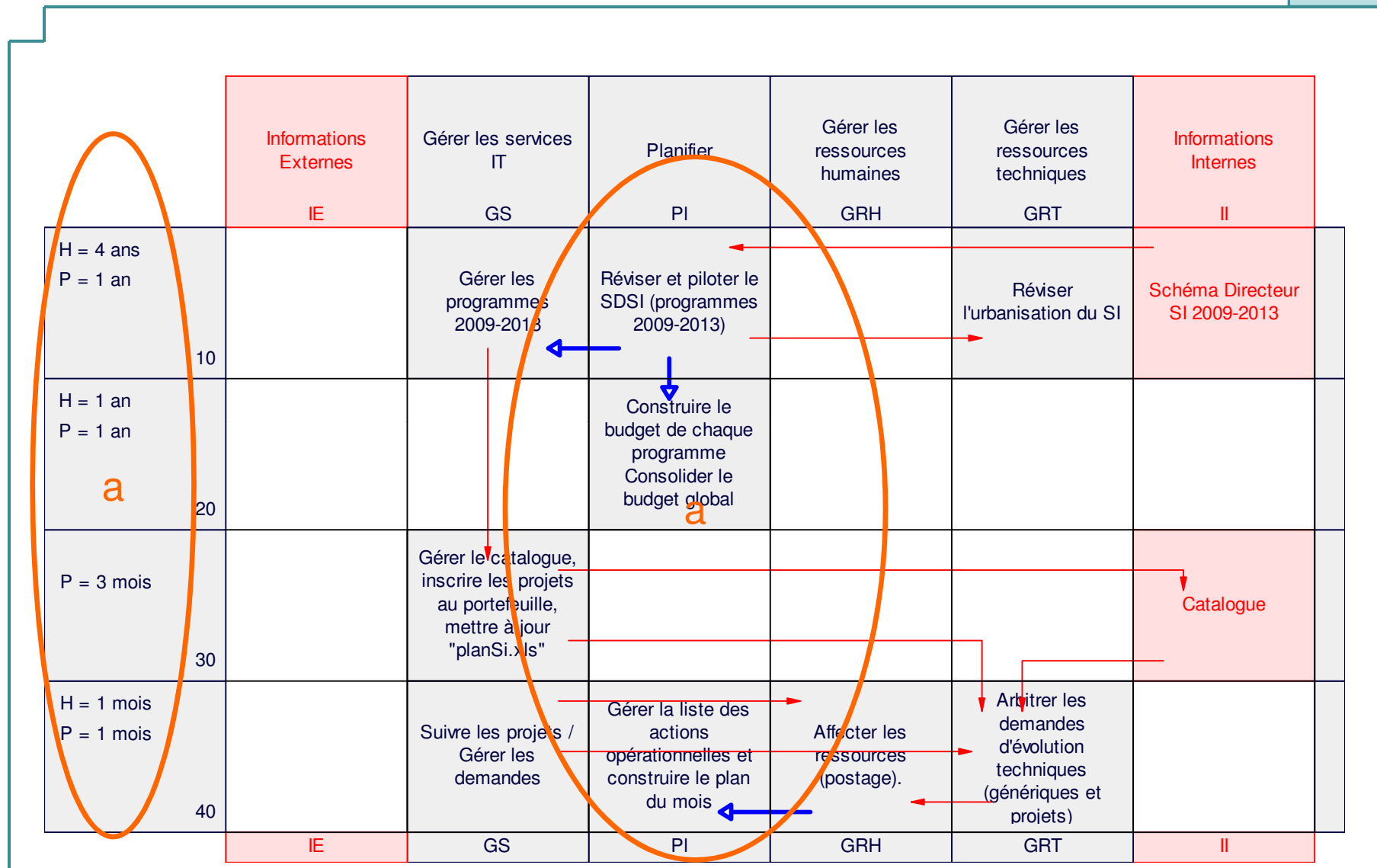
- ✓ Modéliser ou faire évoluer votre système de décision (méthode GRAI)
- ✓ Constituer un référentiel unique regroupant tous vos portefeuilles de projets et activités récurrentes, alignés sur les horizons temporels de votre schéma directeur et exercices budgétaires
- ✓ Analyser la valeur de vos projets (méthode MAREVA,...) pour arbitrage stratégique en préambule à leur inscription au portefeuille
- ✓ Posséder des éléments pour décider et arbitrer avant de procéder au lancement des réalisations (projets et activités récurrentes)
- ✓ Piloter et communiquer via les tableaux de bords et indicateurs alimentés par les réalisations opérationnelles de tous vos intervenants
- ✓ Conduire le changement et réussir, avec vos équipes, ce projet de transformation des pratiques

Modélisation du système de décision des Directions

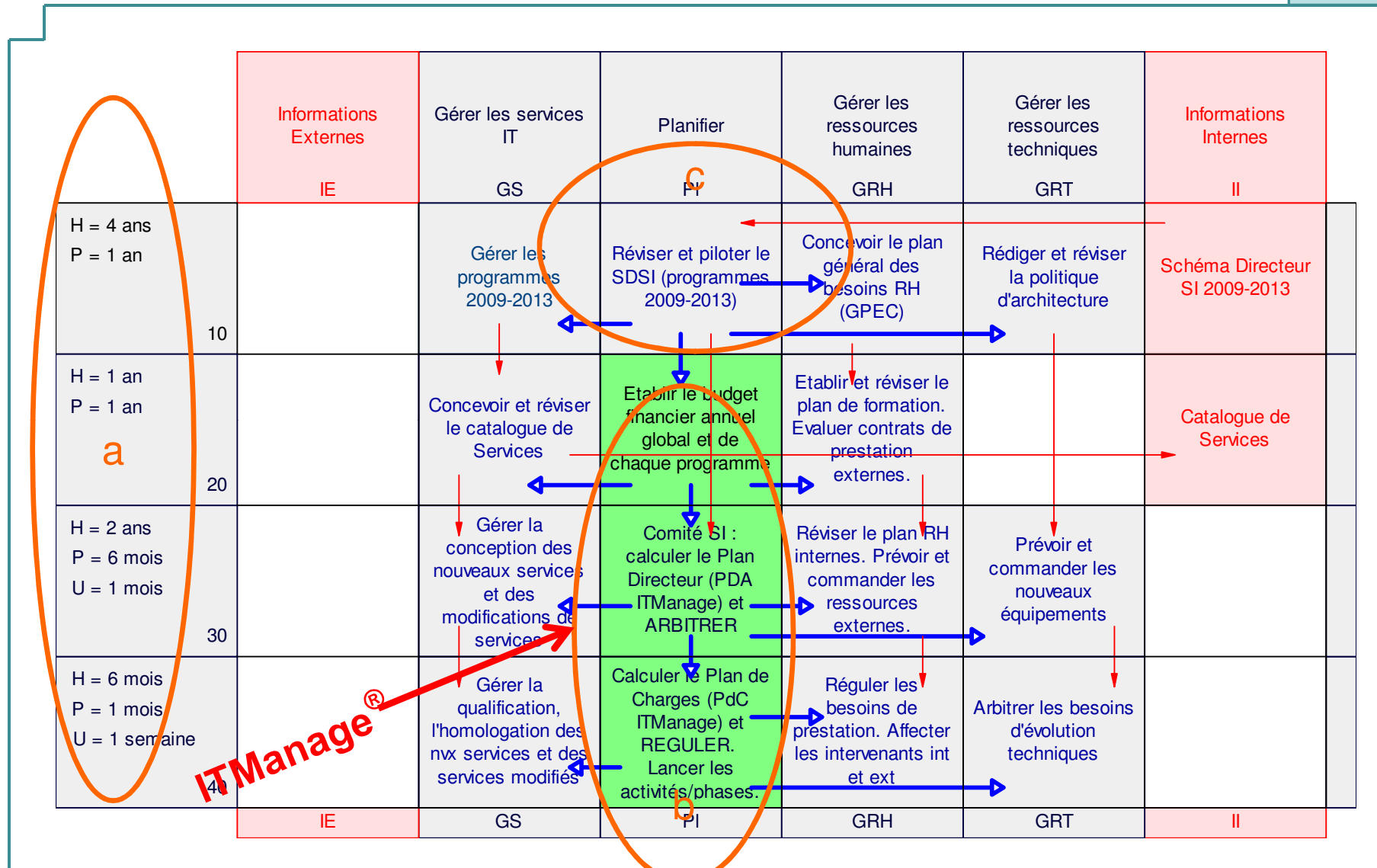
La méthode GRAI : modéliser et améliorer le système de décision

- *Méthode française élaborée à l'université de Bordeaux 1*
- *Modéliser les flux décisionnels et d'information dans une organisation*
- *Met en évidence les principaux liens décisionnels pour le pilotage des processus*
- *Positionne des centres de décision, les uns par rapport aux autres dans un tableau :*
 - *les lignes correspondent aux niveaux temporels des prises de décisions*
 - *caractérisées par un couple unique Horizon/ Période (H / P)*
 - *les colonnes correspondent aux fonctions du périmètre étudié*
- *Un centre de Décision = intersection entre une fonction (colonne) et un niveau temporel (ligne)*
- *Les liens entre centre de décision sont de deux types : **Décisionnel** **Informationnel***

Exemple de représentation d'un système de décision « existant »



Modèle d'évolution possible de ce système de décision



Fonctions pour 'le pilotage des portefeuilles de projets et des activités'

- ✓ Disposer de tableaux de bord et indicateurs de pilotage concrets pour communiquer avec la Direction Générale, les directions, les utilisateurs
- ✓ Disposer d'un Plan Directeur d'Activité pour les prévisions, les décisions de long terme et les arbitrages :
Planification à « capacité infinie »
- ✓ Disposer d'un Plan de Charges à jour, à fréquence régulière
Planification à « capacité finie »
- ✓ Préparer la réalisation des activités et les affecter aux intervenants
Workflow de demandes de réalisation, création et affectation de tâches
- ✓ Disposer d'un suivi opérationnel de réalisation des activités :
Saisie des réalisations pour le suivi des activités récurrentes, cycliques, et projets
Alimentation des tableaux de bords et indicateurs de pilotage

Les fonctions couvertes pour la Cartographie des Processus & Infrastructures

- ✓ Obtenir une **vision multi-niveaux** (4 couches CIGREF)
 - ✓ Métiers, Processus (fonctionnelle), Applications et Composants
- ✓ Constituer un **référentiel adapté aux besoins**, et contenant :
 - ✓ Tous les éléments de configuration métiers nécessaires :
 - ✓ Services, lieux, logiciels, matériels, machines,...
 - ✓ Leurs caractéristiques
 - ✓ Leurs relations
- ✓ Créer une **table des processus** (métiers, support, techniques)
 - ✓ Leurs caractéristiques de sécurité : DICP, DMIA (RTO), PMDA (RPO),...
 - ✓ Leurs besoins de disponibilité (catalogue et contrats de service)
 - ✓ Les éléments du référentiel **contribuant** à leur fonctionnement
- ✓ Réaliser des **analyses d'impacts**
 - ✓ Changements, mises en production, incidents, PSSI, PRA/PCA/PSI,...

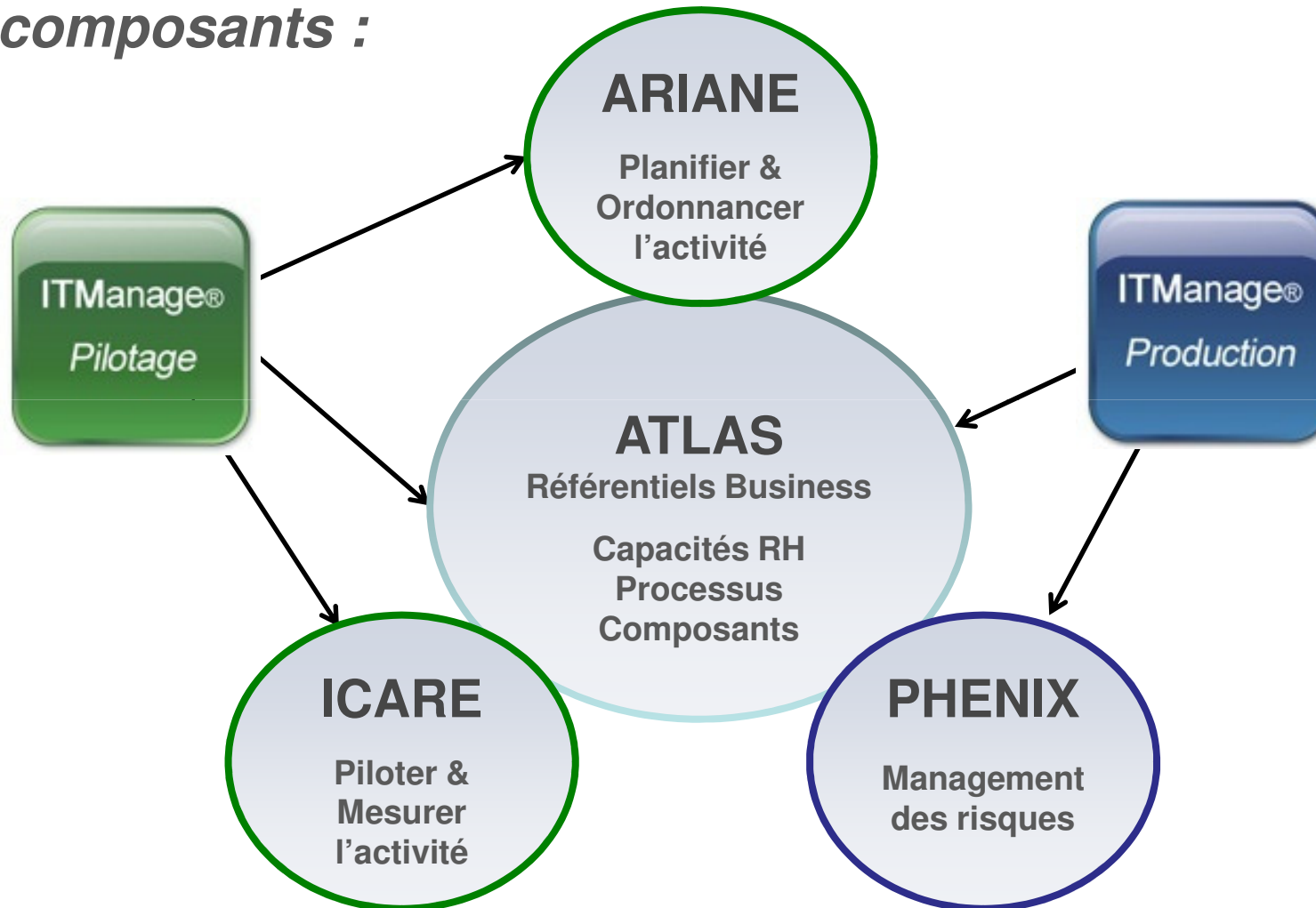


Le pilotage de la gouvernance avec la suite *ITManage*®

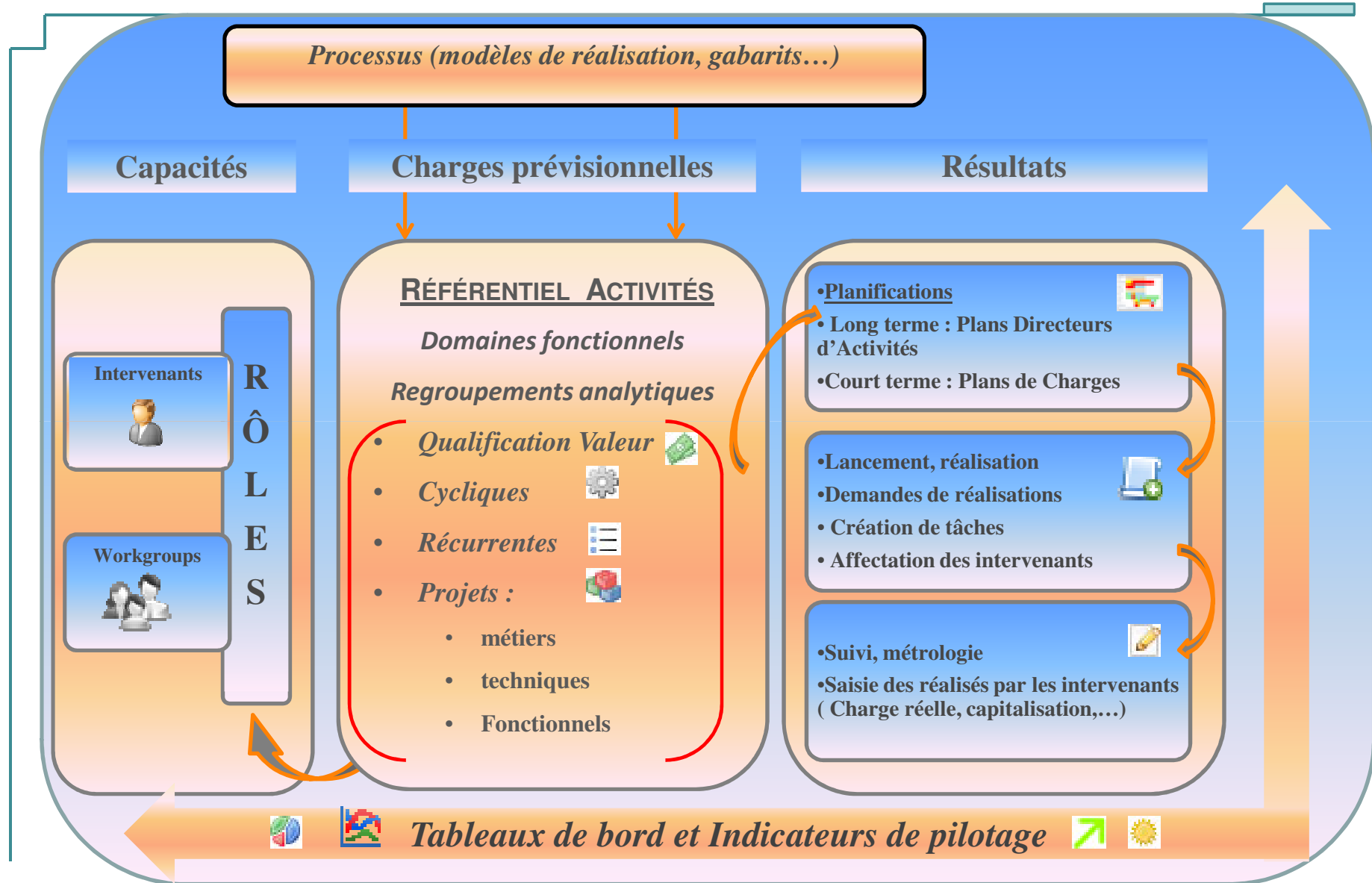


ITManage[®] : Architecture fonctionnelle

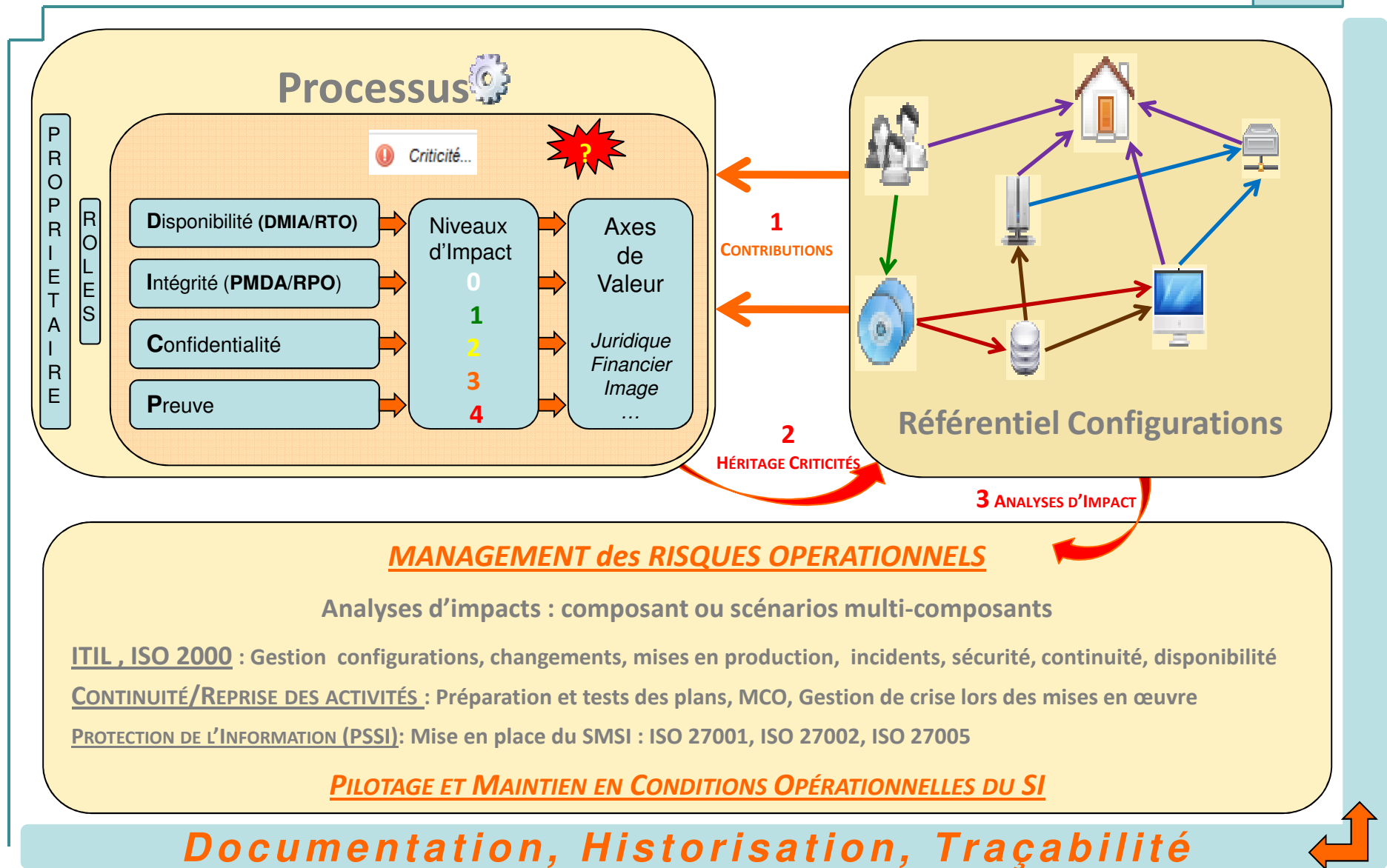
4 composants :



ITManage® - le modèle « Pilotage des Portefeuilles Projets & Activités »



ITManage® - le modèle « Cartographie des Processus & Infrastructures »



Synthèse : ITManage® et le pilotage de la Gouvernance

	<i>ITManage® Pilotage</i>	<i>ITManage® Production</i>
A Apporter de la valeur	Analyse de la valeur des projets Optimisation de l'utilisation des ressources	Analyse de la valeur des processus : niveaux d'impacts DICP, axes de valeurs, valorisation des pertes
S Soutenir l'alignement stratégique	Modélisation / amélioration du système de décision (méthode GRAI) Analyse de la valeur des projets	Modélisation / amélioration du système de décision (méthode GRAI) Descriptions des processus métiers, processus IT et des relations avec les composants d'infrastructures
C Contribuer à l'évolution	Pilotage des portefeuilles de projets Gestion des projets	Préparation des changements et des mises en production avec les analyses d'impact
D Délivrer les services attendus	Portefeuilles des activités récurrentes Prévision/planification (PDA-PdC) Lancement et suivi des réalisations	Description des processus de fabrication du service Gestion du catalogue de services; Outillage du BIA
G Gérer les ressources humaines	Gestion des capacités (rôles, intervenants) Partage de la connaissance	Identifications des propriétaires fonctionnels des processus et des rôles contribuant au processus
G Gérer les ressources techniques		Gestion des configurations: référentiel des infrastructures et des applications. Préparation des changements et des mises en production à l'aide des analyses d'impact
M Maîtriser les risques	Planification et suivi des actions de maintien des PRA/PCA	Gestion de la criticité des processus, Héritage de la criticité par les composants, Politique de sécurité (SMSI ISO27001, ISO27002, ISO27005) PCA/PRA : outillage des Analyses d'impacts (BIS). Préparation, mise en œuvre et MCO des PCA/PRA/PSI
M Mesurer la performance	Suivi des réalisations, tableaux de bord et indicateurs de pilotage des projets et activités	Mise en œuvre et tests des processus de reprise sur incidents, des PCA/PRA, des plans de secours selon les besoins exprimés par les directions métiers

G O U V E R N A N C E M E

Documentation, Historisation, Traçabilité



Les interrogations sur la mise en œuvre de la cartographie

- « C'est trop compliqué et trop lourd à mettre en œuvre et à utiliser :
 - Recenser et maintenir à jour la liste des processus, des applications, des composants (SI ou autres), leurs relations,...»
- **Oui mais ... quel est l'état de mes pratiques aujourd'hui :**
 - Liste de mes processus, des applications, des composants,... ?
 - Criticité des processus, base de mes contrats de service et des plans de secours?
 - Relations entre métiers, processus, applications, composants ?
 - Classification des actifs, définition du périmètre de mon SMSI pour la PSI ?
 - Analyse des impacts pour les changements, les incidents, le PRA,... ?
 - Maintien en condition opérationnel de ces référentiels ?
- **→ Quels moyens, quelles énergies mis en œuvres à ce jour et pour quels résultats ?**
 - Valorisation ou estimation du temps passé aujourd'hui ?
 - Satisfaction du mode de fonctionnement vu des équipes et des responsables ?
 - Niveau de maîtrise des risques pour :
 - La gestion des configurations, des changements, des incidents au quotidien ?
 - Le mise en place de la PSI, des PCA/PRA et leur maintien en conditions opérationnelles ?
 - Communication avec ma direction générale sur la « valeur » des actifs métiers ?

Les 8 bénéfices majeurs pour l'Entreprise

- ✓ Installation et mise en œuvre très simple et extrêmement rapide
- ✓ Facilité de prise en main et d'appropriation
- ✓ Obtention de résultats concrets dans des délais très courts
- ✓ Déploiement selon votre rythme et en fonction de vos besoins
- ✓ Coûts d'acquisition, de possession, de mise en œuvre = ROI ++ 😊
- ✓ Outil managérial collaboratif contribuant au partage des connaissances
- ✓ Apports mutuels Directions/Equipes favorisant les échanges sur les activités
- ✓ Utilisable par toutes tailles de structure, dans tous les domaines d'activités



ITManage® Production

Éléments de mise en œuvre

Eléments de mise en œuvre

✓ Prestation type (à minima)

- ✓ Installation et définition référentiel d'utilisation 1j
- ✓ Formation 1j
- ✓ Accompagnement à la mise en œuvre 3j

✓ Mode de facturation

- ✓ Nombre de composants (hors processus) gérés dans la configuration
 - ✓ Tranches : 1-30 31-75 76-150 151-300 301-600 >600
- ✓ Maintenance-support
 - ✓ Inclus première année; 20% du tarif catalogue années suivantes

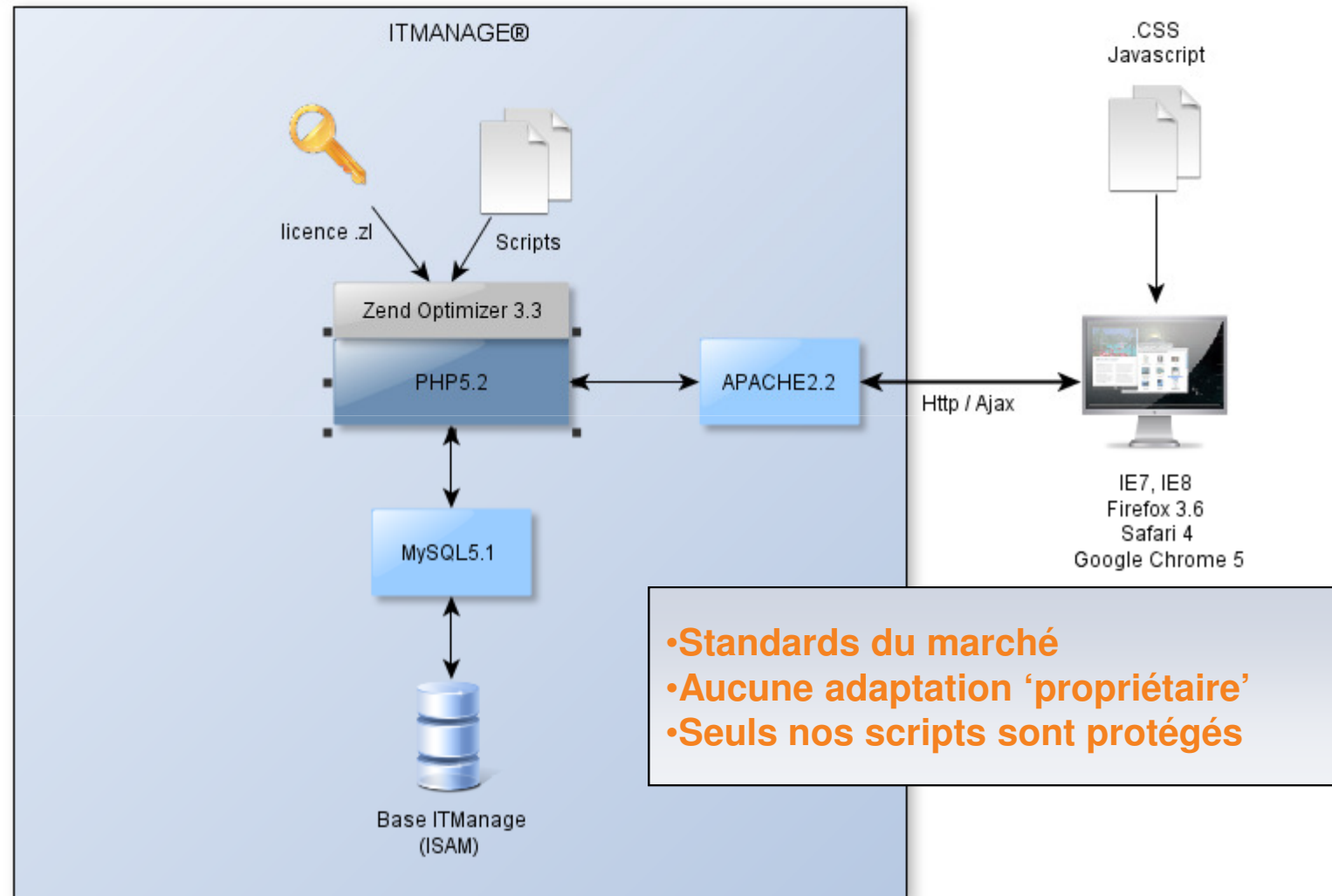
✓ Modes de mise à disposition

- ✓ Acquisition, location, SaaS,...



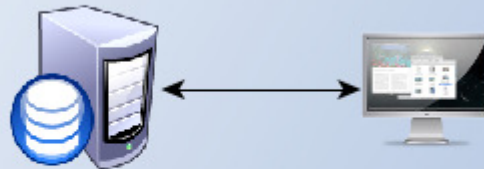
ITManage® Architecture Technique

ITManage® : Architecture technique



ITManage® : Implantation

Configuration Mono-Serveur



ITManage®
Apache/Php/MySQL

Multi-plateforme :

- Windows (2000, 2003, XP, Vista, Seven)
- Linux (Debian, Ubuntu)
- Mac (En cours de validation)

Windows : Aucun impact sur la base de
Registre

Validé sur machine physiques et
virtuelles (VMWare)

Possibilité d'ordonnancer les
traitements de planification (batch,
shell)

Configuration Multi-Tiers



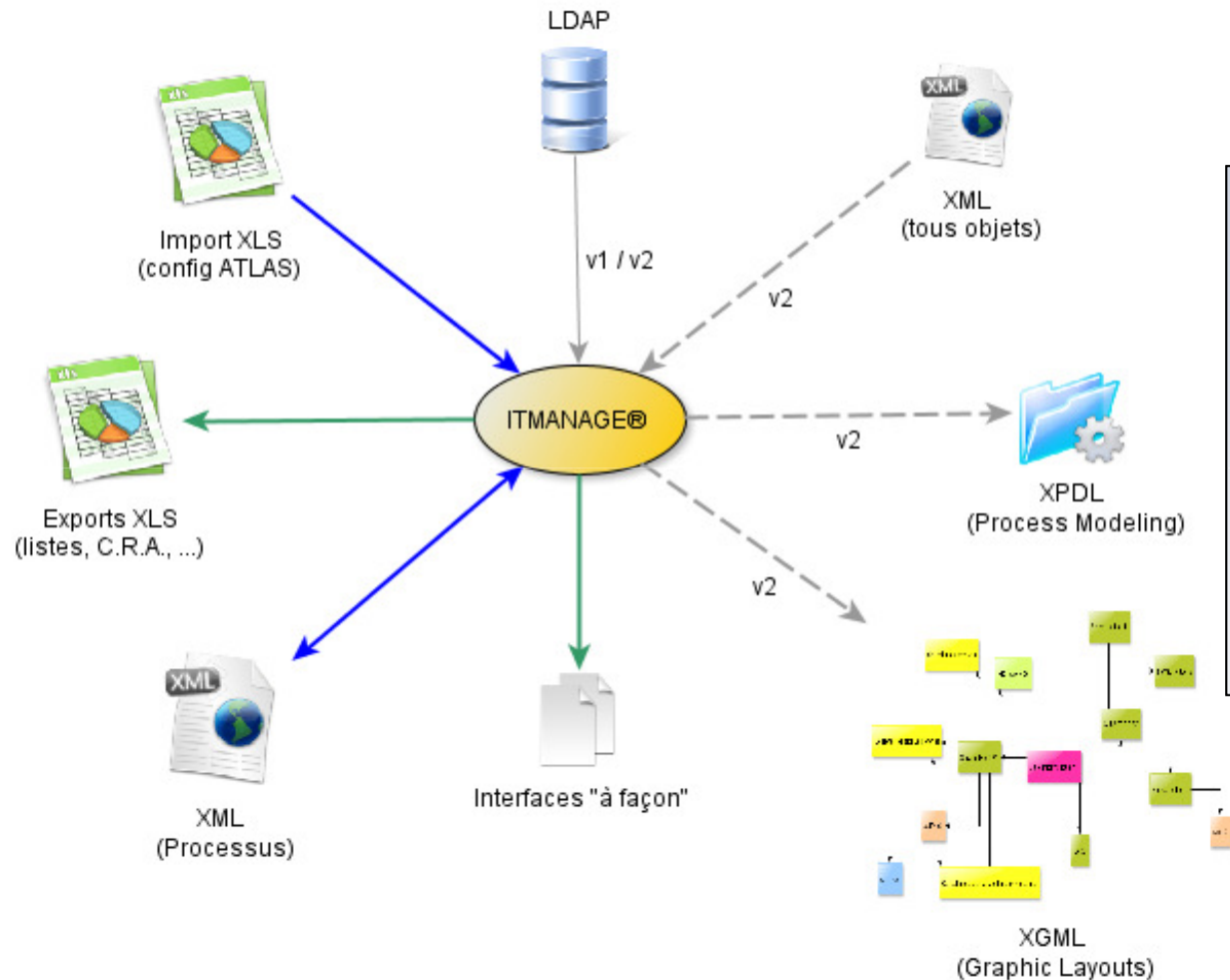
Serveur BDD
MySQL

ITManage®
Serveur Web
Apache / PHP

✓ **PCA/PRA : Stockage de toute la configuration sur clé USB sécurisée 4Go !**



ITManage® : Entrées & Sorties



Notre approche :

- Se concentrer sur notre valeur ajoutée (« core-fonctions »)
- Inter-opérabilité
- Pas de développements inutiles face à l'offre du marché



Démonstration

Contenu de la démonstration

- ✓ Tables paramètres essentielles
- ✓ Table des processus
- ✓ Présentation détaillé d'un processus métier
- ✓ Création d'un référentiel de configuration à partir de fichiers Excel
 - ✓ Services , lieux, applications, base de données, serveurs, réseau, stockage
 - ✓ Documentation et gestion documentaire
- ✓ Définition des relations entre composants
- ✓ Définition des contributions processus – composants
- ✓ Analyse d'impact unitaire et par scénario
- ✓ Visualisation des restitutions

Quelques références



Ils ont évalué ITManage®





Merci de votre écoute 😊