

Enquête ITIL 2009

Mademoiselle, Madame, Monsieur,

Le Groupe Devoteam lance, pour la troisième année consécutive, l'enquête : " ITIL et la gestion de la performance ". Pour la performance ITIL de votre entreprise, le questionnaire vous attribuera une note avant validation.

Pour vous remercier de votre contribution, chaque questionnaire intégralement rempli mènera à un tirage au sort qui vous permettra de remporter quatre places pour le centre Georges Pompidou.

Nous vous remercions par avance de votre participation à cette enquête et des quelques minutes que vous pourrez y consacrer.

Historique et Investissement

Quelle est la durée de votre investissement dans les pratiques ITIL?

- < 1 an
- 1 à 3 ans
- 3 à 5 ans
- 5 à 7 ans
- 7 à 10 ans
- > 10 ans

Quelle est l'évolution des budgets associée?

- Arrêt
- Décroissante
- Stable
- Croissante
- Forte croissance
- Ne se prononce pas

Clients et Services

Quelle part de votre offre de services est formalisée dans un catalogue mis à disposition des clients et périodiquement mis à jour ?

- < 10%
- 25%
- 50%
- 75%
- > 90%

Quelle proportion de vos services a fait l'objet d'engagements de la part de l'IT sous la forme de conventions ou contrats ?

- < 10%
- 25%
- 50%
- 75%
- > 90%

À quelle fréquence vérifiez-vous l'adéquation entre les services proposés et les attentes de vos clients/utilisateurs (enquête de satisfaction, sondage, service...)?

- Jamais
- Annuelle
- Semestrielle
- Trimestrielle
- Mensuelle

Organisation et Processus

Quels sont les processus rattachés à votre Centre de services (Service Desk) ? Précisez si vous avez un unique Centre de services

- Incident/Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Request Fulfillment Management
- Complaint Management
- Supplier Management
- Unique centre de services (SPOC)
- Plusieurs centres de services

Avez-vous lancé sur les 12 derniers mois des projets d'évolution vers ITIL v3?

- Non intéressé par ITIL v3
- En cours d'étude
- Partiellement en complément de la v2
- En cours de transition
- Majorité en ITIL v3

Envisagez-vous une certification ISO 20000?

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Enquête ITIL 2009

Suivant vos observations actuelles dans votre entreprise, donnez deux raisons de réticences à votre investissement dans

- Résistance au changement
- Manque de connaissances (par où commencer)
- Manque de soutien du middle management
- Valeur ajoutée non prouvée
- Autre

Si 'Autre', précisez :

Suivant vos observations actuelles dans votre entreprise, donnez deux raisons motrices à votre investissement dans ITIL.

- Amélioration de la Qualité de service
- Alignement Business
- Amélioration du rendement
- Réduction des coûts
- Amélioration de la continuité de service
- Amélioration de l'agilité du SI

Intégration industrielle

Quels sont vos processus supportés par votre CMDB/CMS?

- Incident/Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Event management (supervision impact métier)
- Service Level Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management

Dans quelle mesure vos CMDB/CMS (référentiels) sont-ils gérés automatiquement?

- < 10%
- 25%
- 50%
- 75%
- > 90%

Sur quels processus les mesures de la Qualité de Service et des accords sur les niveaux de services (SLAs) sont-elles appliquées?

- Incident Management
- Problem Management
- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management

Enquête ITIL 2009

De combien d'outils disposez-vous pour supporter ces différents processus?

	Processus non implémenté	1 solution intégrée	2 ou 3 outils multi-processus	4 à 5 outils
Incident & Problem Management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Configuration & Change Management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service Request & Service Catalog Management	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comment mesurez-vous la maturité ITIL dans votre entreprise?

- Non mesurée
- Audit interne occasionnel
- Audit externe occasionnel
- Audit interne régulier
- Audit externe régulier
- Benchmarking

Quelles sont les fonctionnalités présentes dans votre portail de self-service desk?

- Aucune/Pas de portail
- Déposer et obtenir des informations sur les incidents et les demandes
- Accès à une catalogue de services
- Accès à une base de connaissance
- Self-provisioning

Management de la performance

Quelles méthodes employez-vous pour vous assurer du contrôle de vos fournisseurs?

- Contrôle du reporting fournisseur
- Contrôle des obligations de moyen
- Réunion et reporting mensuel
- Revue contractuelle et d'achat
- Revue journalière et alertes
- Certification E-SCM
- Pénalités activées si nécessaire

Si vous travaillez avec des outsourcing, pour être plus performants, les outils de Service Management doivent être gérés

- Exclusivement en externe
- Majoritairement en externe
- Répartition interne - externe
- Majoritairement en interne
- Exclusivement en interne
- Ne se prononce pas

Les actions sur vos processus de gestion des services contribuent-elles à la réalisation des objectifs de votre DSI?

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Enquête ITIL 2009

Les actions sur votre organisation et votre gestion des compétences contribuent-elles à la réalisation des objectifs de votre organisation ?

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Les actions sur votre outillage (au sens industrialisation de la gestion des services) contribuent-elles à la réalisation des objectifs de votre organisation ?

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Parvenez-vous à mesurer les gains de productivité obtenus grâce à la mise en œuvre d'ITIL ?

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

La gestion de l'innovation est-elle intégrée dans l'amélioration continue de service ?

- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

Enquête ITIL 2009

Comment mesurez-vous la performance de votre Système d'Information ?

- Benchmarking
- Audit régulier
- Mesure des coûts
- Mesure de la Qualité de Service
- Tableau de bord prospectif (Balance ScoreCard)
- Tableau de bord managérial

Comment contrôlez-vous la performance des processus des bonnes pratiques ITIL que vous mettez en place?

- KPI (Indicateur clé de performance)
- CSF (Facteur critique de succès)
- Méthode Six Sigma
- Reporting ponctuel
- Reporting régulier
- Audit régulier

Selon vous, quel outil est le plus performant pour gérer vos services?

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|---|----------------------------|
| <input type="radio"/> HP | <input type="radio"/> IBM | <input type="radio"/> Autre éditeur indépendant | <input type="radio"/> Mix |
| <input type="radio"/> CA | <input type="radio"/> BMC | <input type="radio"/> Logiciel en tant que service (SaaS) | <input type="radio"/> Solu |

Enquête ITIL 2009

Votre entreprise

Dans quel pays se situe votre entreprise?

Si 'Autre', précisez :

Comment se situe votre entreprise ?

La note obtenue entre 0 et 10 permet d'avoir une idée du degré de maturité de votre entreprise vis-à-vis des bonnes pratiques ITIL. La note 0 correspond à la non-utilisation des bonnes pratiques ITIL et la note 10 à une intégration totale de ces bonnes pratiques. Cette note reste néanmoins qu'une indication générale, l'analyse finale vous permettra d'avoir une indication plus précise.

Commentaires

N'oubliez pas de valider vos réponses !