



Suisse

avec le soutien de



L'*itSMF*, association indépendante et internationale à but non lucratif, joue un rôle prédominant dans la diffusion, le développement et la promotion des Meilleures Pratiques pour la Gestion de Services Informatiques, en se référant à ITIL (IT Infrastructure Library).

### Programme du 7 novembre 2007,

#### Château de Prangins

14 h 00 Bienvenue de l'*itSMF* (Serge Thorn, Chairman)

14 h 05 Bienvenue de CLIO (Pierre-Yves Muehlebach, Business Development Manager)

14 h 10 Activités Suisse Romandes *itSMF* en 2007, (Alain Mageux, *itSMF* Communication Manager)

Présentation des retours d'expérience de :

14 h 30 Présentation en français

Monsieur **Raoul Diez**, Contrôle et Sécurité Informatique à la Fédération des Entreprises Romandes, présentera: **ITIL dans une entreprise a taille humaine**

Approche par la constatation

- Démarche d'introduction de la méthode
- Un projet ITIL
- Etat d'avancement du projet
- Vision globale
- Cahier des charges Incident management
- Cahier des charges configuration management

Dernièrement en tant que responsable des Systèmes et Réseaux, Monsieur Diez était en charge de l'infrastructure, du Help desk et du projet de mise en place de bonnes pratiques ITIL. Il est aujourd'hui responsable des contrôles et de la sécurité informatiques.

#### 15 h 15 Pause

15 h 30 Présentation en anglais

Monsieur **Colin Rudd**, *itSMF* UK qui a travaillé dans l'IT depuis 30 années est reconnu comme un leader dans les domaines Network management et Service management. Il a été fortement impliqué dans le développement de ITIL V3 (auteur et contribution a plusieurs modules). Il a aussi été responsable du design de l'ensemble du framework de cette version et co-auteur du nouveau Pocket Guide. C'est un membre de l'*itSMF* depuis de nombreuses années qui régulièrement donne des présentations dans des conférences aussi bien de manière nationale qu'internationale.

16 h 15 Présentation en français

Monsieur **André-Philippe Borgazzi**, Responsable du département Opérations IT, présentera: **Gestion des changements : Ecueils, parades et compromis dans une expérience pratique**

La présentation est centrée sur une expérience pratique de la mise en œuvre d'un processus de gestion des changements dans une entreprise de taille moyenne. Le processus de gestion des changements, implémenté dans le cadre d'une refonte du SI, est décrit au travers de son application sur l'existant et son transfert sur le futur environnement. Sont abordés les impacts organisationnels, dans le transfert des rôles et responsabilités de la structure hiérarchique à l'organisation par processus.

L'instrumentation au travers des indicateurs clés d'objectifs et de performance est traitée dans le cadre des éléments moteur d'adhésion, au même titre que l'enjeu de la catégorisation des changements. En finalité, les avantages, risques et inconvénients de la mise en place d'un processus de gestion des changements sans CMDB sont qualifiés dans la gestion au quotidien.

17 h 00 Présentation en français

Monsieur **Hervé Decker**, Head of Unit Technical Test & Benchmarking, ITSM Project Manager, présentera: **Approach for End-to-End Monitoring Implementation**

The overall objective of this project is to implement a business end to end discovery/monitoring solution within Clearstream Services.

The analysis of the current monitoring methods has shown that we are performing an application and system monitoring using domain specific software. Network administrators use some tools whereas system administrators have implemented some others.

We detected the need to improve our maturity of delivering services by introducing an end to end concept and infrastructure to monitor our IT services in business terms. Therefore, our vision is to implement an ITSM / BSM strategy. Part of the strategy is the selection of the right tools to achieve our vision explained hereafter.

**17 h 45 Cocktail**

Ces présentations seront suivies d'une discussion générale.

Cordialement

L'équipe *itSMF* Suisse