

Résultat de l'Enquête ITIL été 2007 de Newsitweb.info « Etat des lieux d'ITIL en France »

Daniel Kervarec
Directeur de la publication Newsitweb.info
Email : redaction@newsitweb.com

Copyright : Pour toute reproduction même partielle de cette enquête veuillez
indiquer la mention suivante : Enquête ITIL été 2007 de www.newsitweb.info

Newsitweb.info
La newsletter de
la gestion des
services *IT*

www.newsitweb.info

Contexte

- Avec en moyenne de plus de 31 000 lecteurs par mois dont plus de 20 000 abonnés, Newsitweb.info est un média mensuel, ayant pour objectif de vulgariser et démocratiser les « bonnes pratiques » de la gestion des services IT.
- Newsitweb.info a réalisé auprès de ses lecteurs une enquête ITIL durant l'été 2007.
- Le questionnaire a été complété par 194 personnes
- Le résultat de cette enquête permet de faire un état des lieux du marché ITIL en France.

Avez mis en place au moins un processus ITIL dans votre organisation ?

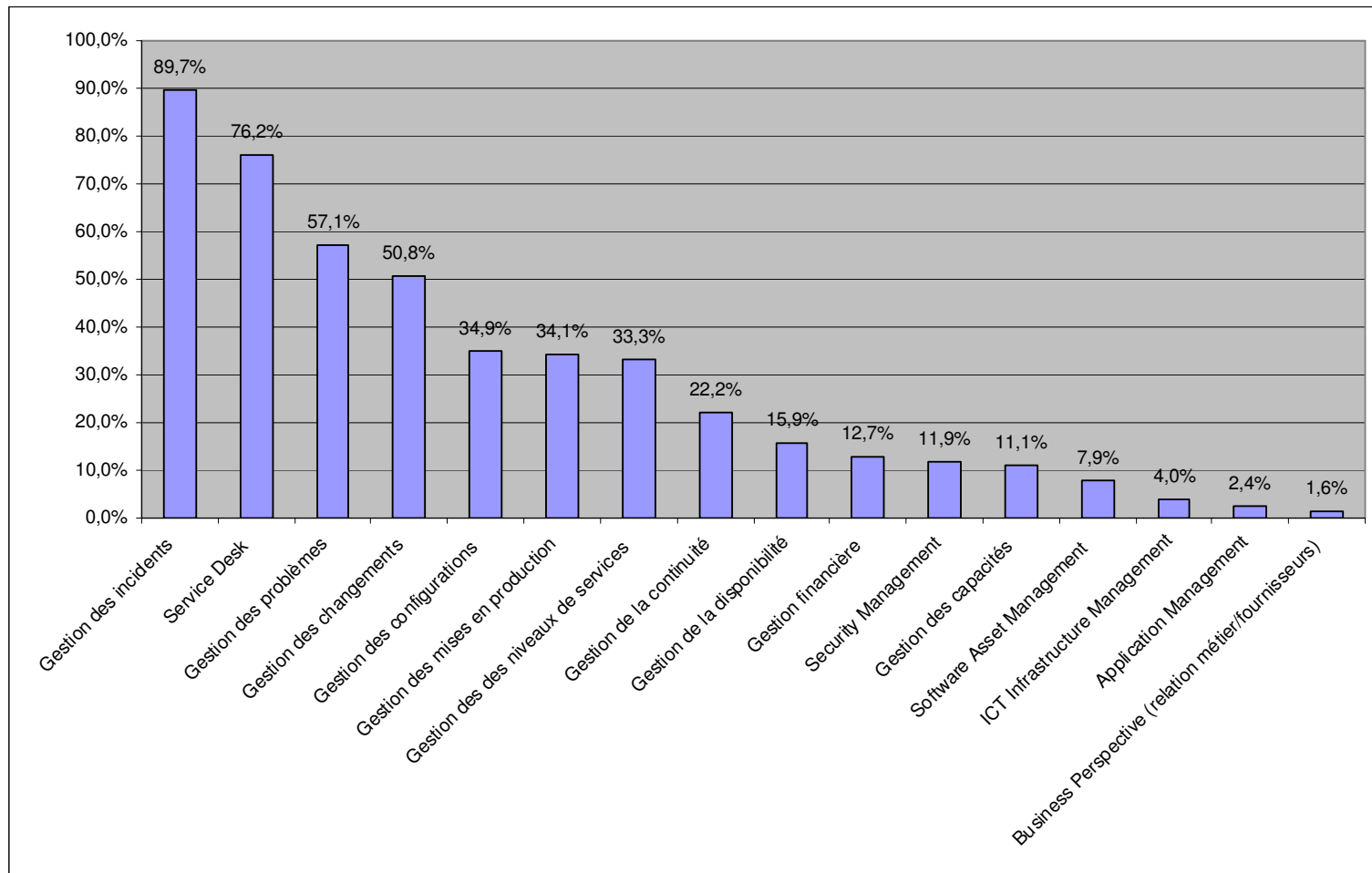
- ◉ Oui 68.85%
- ◉ Non 31.15%

Une très large majorité des organisations ont mis en place au moins un processus ITIL

Concernant ceux qui n'ont pas mis en place de processus ITIL :

- ◉ 43% ne considèrent pas ITIL comme prioritaire
- ◉ 33% ont démarré leur implémentation
- ◉ 16% n'en voient pas l'intérêt
- ◉ 6 % utilisent des processus « maison »
- ◉ 2% autres

Si oui, quels sont les processus ou fonction que vous avez mis en place

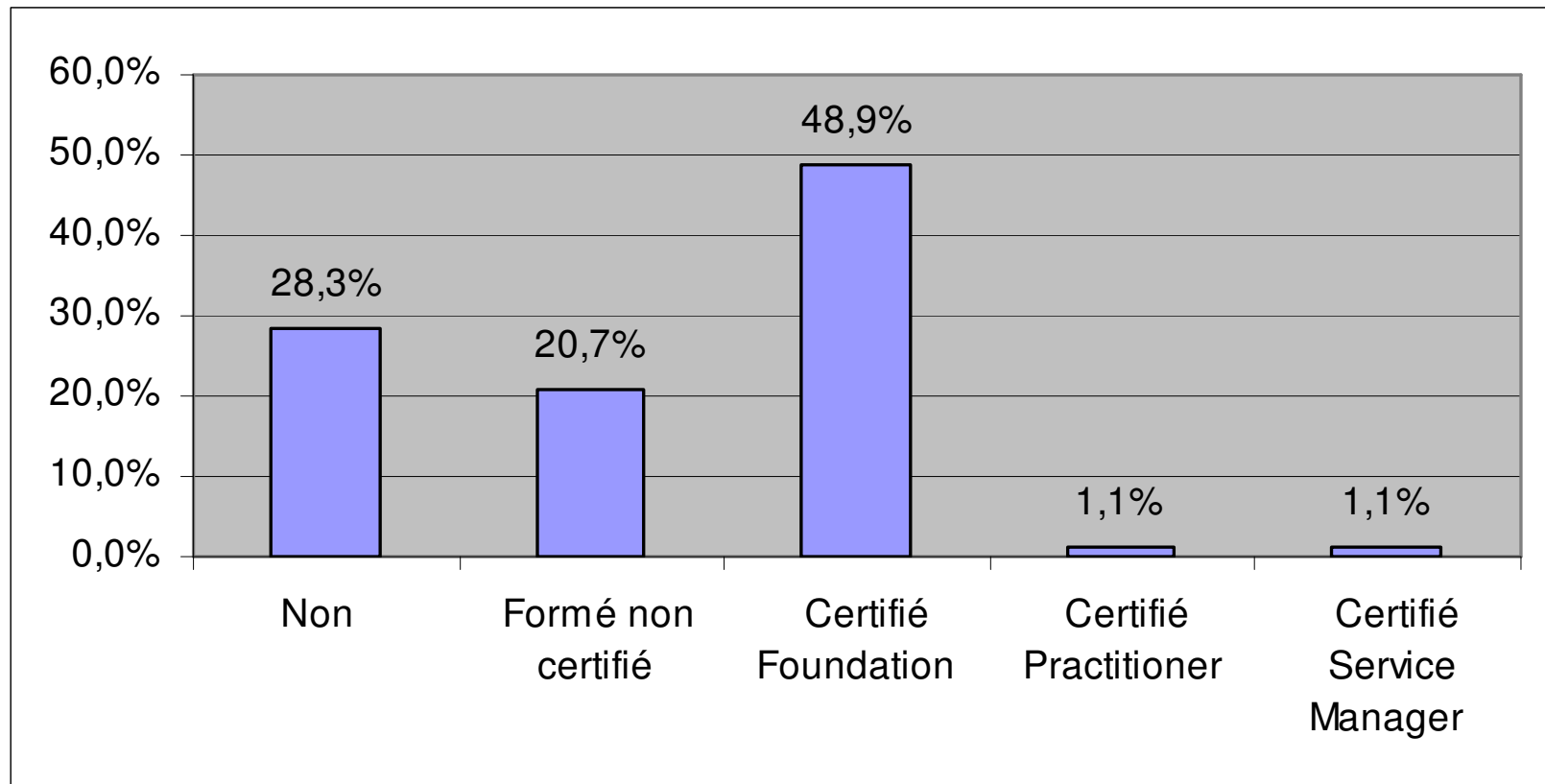


Copyright : Pour toute reproduction même partielle de cette enquête veuillez indiquer la mention suivante : Enquête ITIL été 2007 de www.newsitweb.info

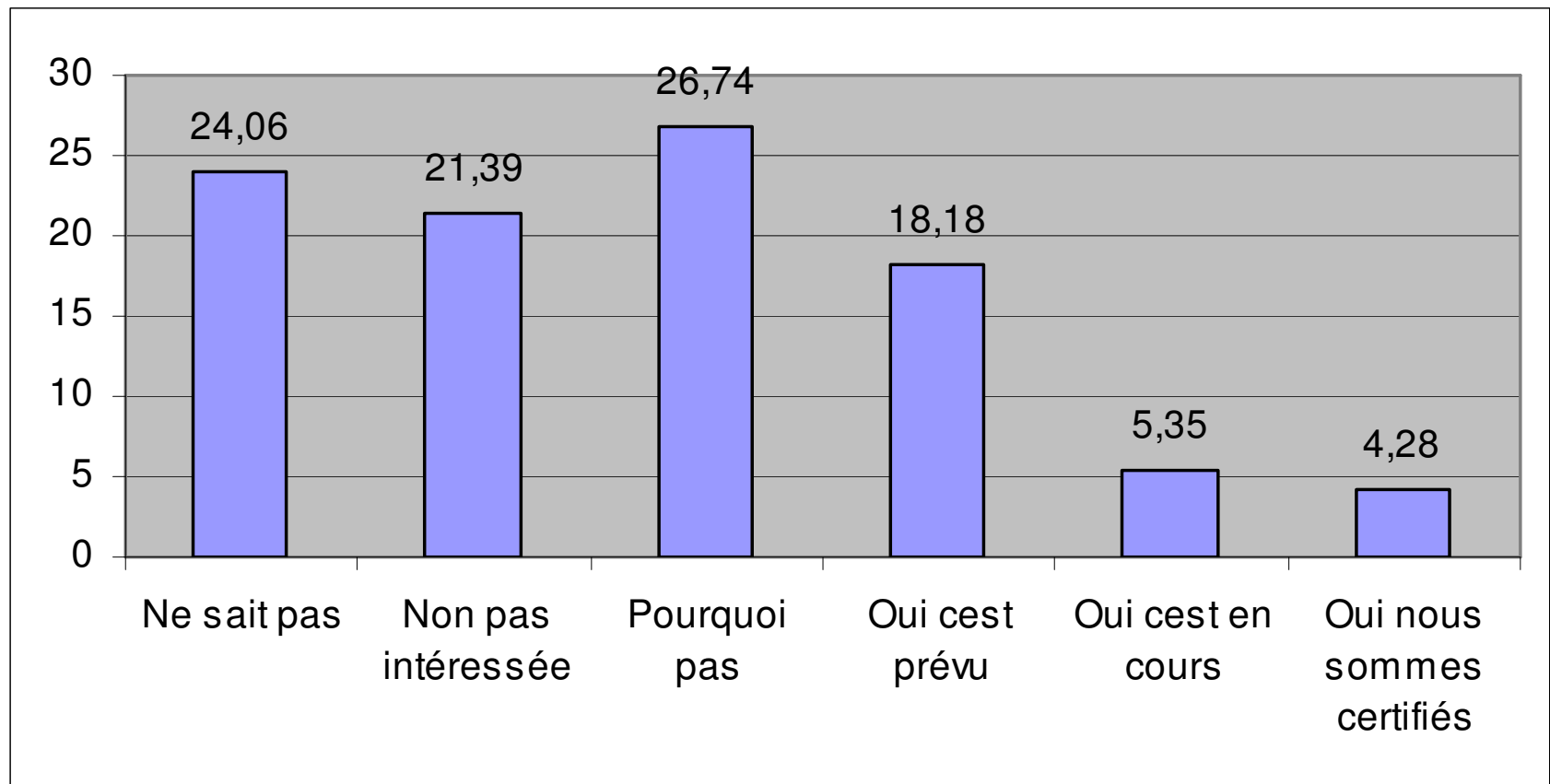
Les processus mis en place

- ◉ Les processus de soutien des services ITIL sont les premiers déployés.
- ◉ La gestion des niveaux de service est le premier processus de la fourniture des services ITIL
- ◉ Les processus « Business Perspective » (relation fournisseurs et clients) arrivent derniers

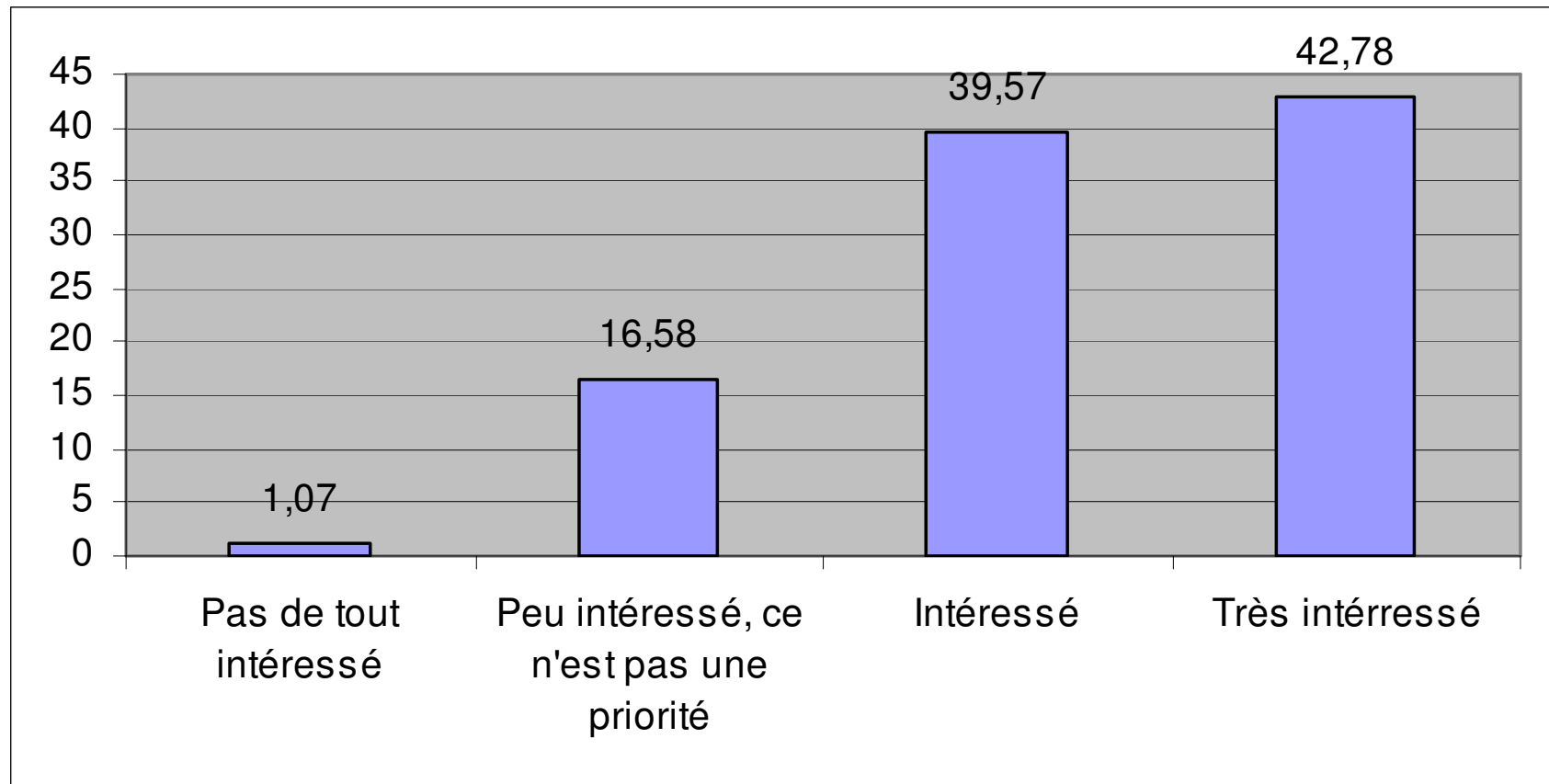
Etes vous personnellement formé ou certifié ITIL ?



Quel est le statut de votre organisation vis à vis d' ISO 20000 ?



Quel est votre niveau d'intérêt vis à vis d'ITIL V3?



Conclusion

- ◉ Le nombre d'organisation ayant déployé ou en cours de déploiement de processus ITIL est près de 80%.
- ◉ Les processus majoritairement déployés sont ceux du soutien des services ITIL v2
- ◉ Les personnes formées et certifiées sont majoritairement au niveau « foundation »
- ◉ ISO 20000 est encore très floue dans les esprits, ce qui nuit à son intérêt
- ◉ ITIL v3 par contre, suscite un très vif intérêt

Résultat de l'Enquête ITIL été 2007 de Newsitweb.info « Etat des lieux d'ITIL en France »

Daniel Kervarec
Directeur de la publication Newsitweb.info
Email : redaction@newsitweb.com

Copyright : Pour toute reproduction même partielle de cette enquête veuillez
indiquer la mention suivante : Enquête ITIL été 2007 de www.newsitweb.info

Newsitweb.info
La newsletter de
la gestion des
services *IT*

www.newsitweb.info