

# RECAP 2007, HORIZON 2008: autrement (3).

## ITIL, énorme ou bidon?

Il est fort tentant d'approfondir ! Deux attitudes opposées, vues sur 2007 viennent alors à l'esprit.

La première est l'adoption formelle de la méthodologie ITIL. Il y a des mises en places variables de gestion des incidents, de gestion des changements et un peu de gestion de configuration. Mais cela est fait par des prestataires externes ou des administratifs qui rédigent des process peu ou mal respectés. Les gens « sérieux » qui « exploitent » les systèmes savent « faire avec » et « en prendre et en laisser ». Finalement ces DSI « passent à l'ITIL » sans remettre en cause leurs pratiques de production. C'est l'ITIL bidon.

L'autre attitude consiste à aller à fond dans les process, documenter tout et partout. Malheureusement, cela se fait avec l'enthousiasme des convertis récents. Et lorsque le temps passe, la foi baisse. On finit par ne plus tenir à jour les configurations, car cela semble ne servir à rien, on ne documente pas les incidents jusqu'au bout, ...Bref, petit à petit la désaffection se généralise. On a voulu faire de l'ITIL énorme et la foi est partie, plus personne n'a d'intérêt à continuer.

Conclusion, ce DSI a finalement raison: si on va vers l'ITIL sans modifier des pratiques de production qui ne sont pas bonnes, alors oui, l'ITIL est énorme ; si les pratiques sont déjà quasi correctes, l'ITIL risque d'être bidon !

Question: qui sera « énorme ou bidon » en 2008 ?

La palme 2007 ayant été décernée, qui sera le lauréat 2008 ?

Plusieurs « **thèmes à la mode** » peuvent prétendre au titre.

Une candidate des plus sérieuses est la **SOA** (Architecture Orientée Services): car elle présente les caractéristiques voulues :

1-Elle est à la mode, on en parle dans tous les magazines.

2-Elle possède un contenu technologique important et qui peut paraître assez novateur pour celui qui voit les choses de loin.

3-Elle permet de faire ressurgir des espoirs aussi vieux que l'informatique comme celui de la réutilisation qui permet d'économiser.

4-Enfin, elle a un véritable intérêt dans des domaines de services multi-entreprises sur le web. Ce qui n'empêchera pas ceux qui ne sont pas dans ce cas, de s'en prévaloir.

Deuxième candidat possible bien que plus mal placé: **la virtualisation**.

Elle aussi répond au trois points mentionnés ci-dessus, mot pour mot. Et elle aussi présente un réel intérêt dans le domaine pour lequel elle a été conçue. Malheureusement, on en parlera à tort et à

travers !

Autres candidats possibles: le **provisionning** (trop tard ?), la « **run book automation** » (trop tôt ?) On verra fin 2008.

Moralité de la fable: quand on emploie une technique ou méthode sans respecter ce pour quoi elle est faite, alors oui, c'est énorme ou c'est bidon !

Dans cet esprit, il faut s'attendre à des déçus de la SOA en 2008.

—

(\*) *Consultant, Duquesne Research*