



Gestion des services Informatiques

ITIL Version 3, Les fondamentaux

Pr. Hajar IGUER
Certifiée ITIL V3, ISO27002



Gestion des services informatiques

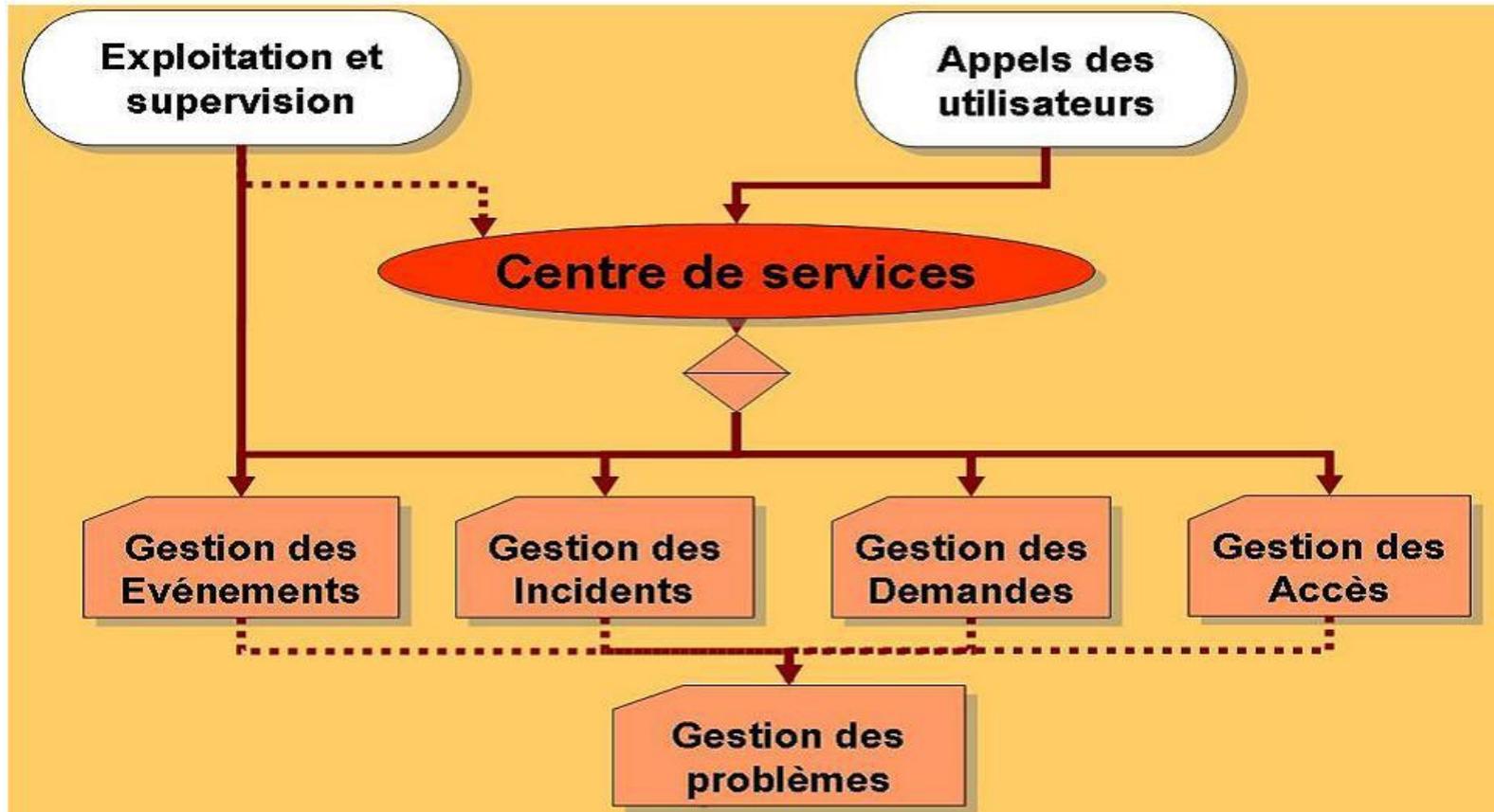
▶ Sommaire

- ▶ Présentation d'ITIL
- ▶ Généralités et concepts
- ▶ L'amélioration continue des services
- ▶ **L'exploitation des services**
- ▶ La stratégie des services
- ▶ La transition des services
- ▶ La conception des services

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ **Concepts et principes de base**
 - ▶ Le processus de gestion des événements
 - ▶ Le processus de gestion des incidents
 - ▶ Le processus de gestion des problèmes
 - ▶ Le processus de gestion des demandes
 - ▶ Le processus de gestion des accès
 - ▶ Les rôles et fonctions

Concepts



Exploitation des services, buts et objectifs

- ▶ Coordonner et réaliser toutes les activités et processus nécessaires pour produire les services et atteindre les engagements portés dans les accords de niveau de service.
- ▶ Le bon fonctionnement de ces services au jour le jour est une condition nécessaire pour envisager la mise en œuvre des processus d'amélioration.

Valeur ajoutée aux métiers

- ▶ La valeur portée par les services est définie dans les phases stratégiques
- ▶ Les coûts de fonctionnement des services sont confirmés, budgétés et validés dans les phases de conception (service design) et de mise en œuvre (service transition)
- ▶ Les potentiels d'évolution sont détectés dans les phases d'amélioration continue (CSIP)
- ▶ Mais les phases d'exploitation sont le moment où toutes ces prévisions sont vérifiées
- ▶ Du point de vue des métiers, c'est véritablement le moment où la valeur ajoutée est réellement constatée

Les équilibres à gérer

- ▶ **Services IT vs Composants technologiques**
 - ▶ Trouver l'équilibre entre la technologie et les services produits
- ▶ **Stabilité vs Adaptabilité**
 - ▶ Trouver l'équilibre entre la stabilité requise par les métiers et l'adaptabilité nécessitée par les besoins d'évolution
- ▶ **Qualité des services vs Coûts des services**
 - ▶ Trouver l'équilibre entre les coûts des évolutions indispensables et le niveau de qualité nécessité par les métiers
- ▶ **Réactivité vs Pro activité**
 - ▶ Trouver la bonne proportion entre la réactivité aux événements et la nécessité d'anticiper sur leur survenance

L'importance de la communication

- ▶ Une communication apriori dans tous les domaines aura un impact fort
 - ▶ Sur les opérations courantes
 - ▶ Sur les performances
 - ▶ Sur les projets
 - ▶ Sur le suivi des changements
 - ▶ Sur les défauts constatés
 - ▶ Sur les urgences
 - ▶ Sur la stratégie et la conception des services
 - ▶ Formation sur les nouveaux services ou les services modifiés
 - ▶ Vers les équipes d'exploitation

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ Concepts et principes de base
 - ▶ **Le processus de gestion des événements**
 - ▶ Le processus de gestion des incidents
 - ▶ Le processus de gestion des problèmes
 - ▶ Le processus de gestion des demandes
 - ▶ Le processus de gestion des accès
 - ▶ Les rôles et fonctions

Le processus de la gestion des événements

▶ Définition

- ▶ Fait détectable ou identifiable qui présente une importance pour la gestion des infrastructures ou la production d'un service, par exemple une notification issue de la supervision.

Le processus de la gestion des événements

▶ But & objectifs

- ▶ Tracer toutes les alertes et messages sur tous les événements qui nécessitent une action et/ou une escalade dans le système d'information, s'assurer de leur compréhension, de leur analyse et de leur suivi. C'est la gestion des événements qui conduit à la supervision et non l'inverse.

Le processus de la gestion des événements

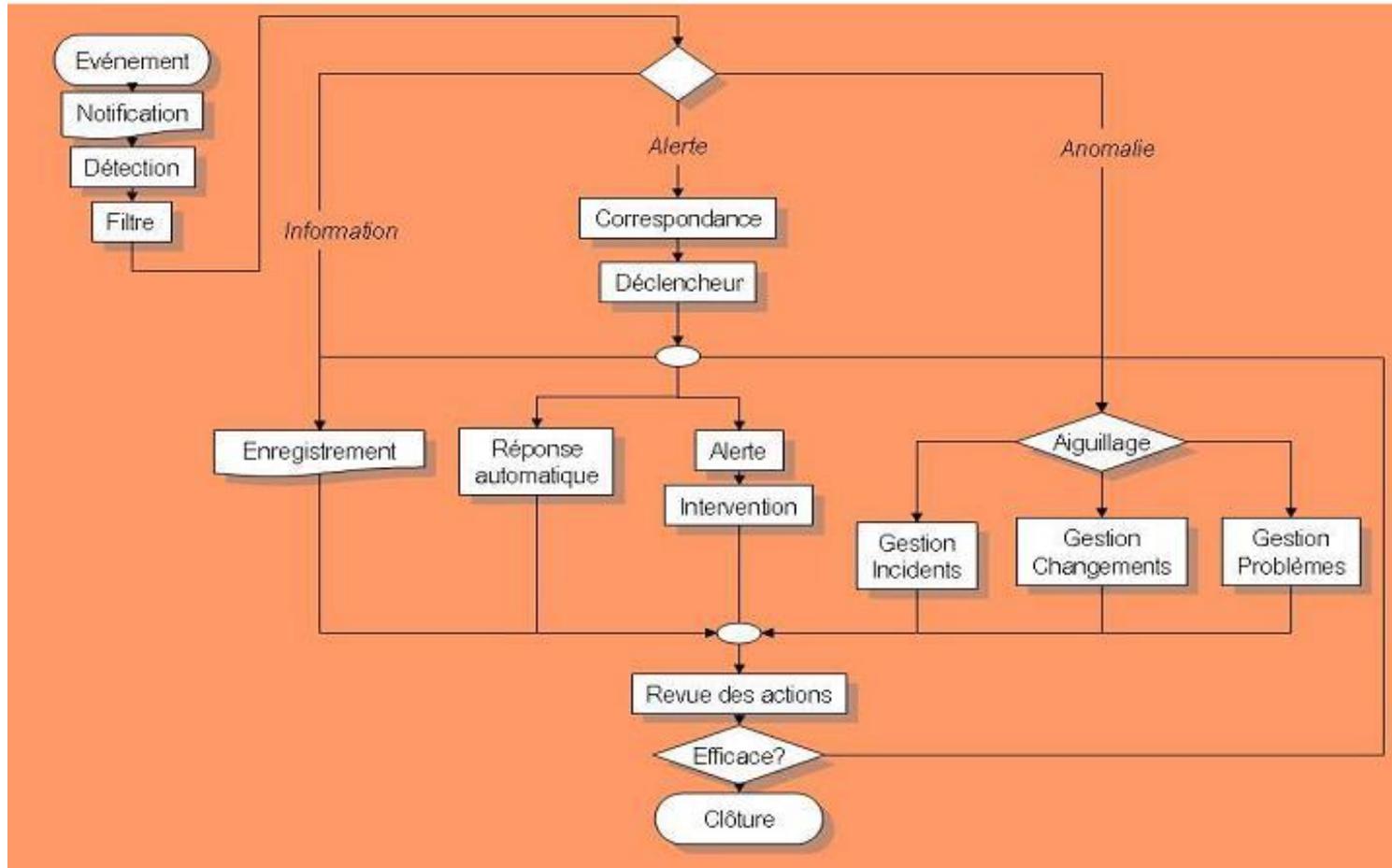
▶ Concepts

▶ Plusieurs types d'événements:

- ▶ Notification de réalisation d'une tâche (fin d'un job d'impression, sauvegarde terminée et réussie, avis de réception d'un message...)
- ▶ Notification d'échec ou de dépassement de seuil (mot de passe erroné, dépassement du seuil de saturation d'un disque...)
- ▶ La notification d'un événement impliquant une surveillance accrue (connexion acquise, mais délai trop long, rapprochement d'un seuil de saturation processeur...)

Le processus de la gestion des événements

► Diagramme des activités



Le processus de la gestion des événements

▶ Rôles

- ▶ Planification Des Tâches
- ▶ Supervision
- ▶ Sauvegardes Et Restaurations
- ▶ Impressions Et Autres Éditions
- ▶ Maintenance

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ Concepts et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion des événements
 - ▶ **Le processus de gestion des incidents**
 - ▶ Le processus de gestion des problèmes
 - ▶ Le processus de gestion des demandes
 - ▶ Le processus de gestion des accès
 - ▶ Les rôles et fonctions

Le processus de la gestion des incidents

▶ Définition

- ▶ Tout événement qui ne fait pas partie des opérations standard, provoquant ou pouvant provoquer une interruption de service ou une altération de sa qualité.

Le processus de la gestion des incidents

▶ Buts et objectifs

- ▶ Mettre en œuvre une approche systématique pour identifier et traiter tous les incidents
- ▶ Minimiser l'impact des incidents sur les métiers en restaurant le service nominal le plus rapidement possible ou en mettant en œuvre des solutions de contournement (service dégradé)
- ▶ Assurer la meilleure utilisation possible des ressources qui sont en support des métiers de l'entreprise
- ▶ Conserver la trace de tous les incidents identifiés pour analyse ultérieure

Le processus de la gestion des incidents

▶ Périimètre

- ▶ Le processus de gestion des incidents a vocation à connaître tous les incidents survenant dans les infrastructures, aussi bien déclarés par les utilisateurs que ceux constatés par les équipes d'exploitation.

Le processus de la gestion des incidents

▶ Concepts

▶ Délais de résolution

- ▶ Délais limites définis ou découlant des SLA et reportés dans les OLA et les UC.

▶ Modèle d'incident

- ▶ Etapes -procédures -arbres de résolution.
- ▶ Outils d'aide au diagnostic et à la résolution des incidents standard

▶ Incidents majeurs

- ▶ Incidents à fort impact identifiés selon des critères explicités dans les SLA
- ▶ Une procédure séparée de traitement doit exister qui vise à l'optimisation des délais et de la qualité de leur résolution.

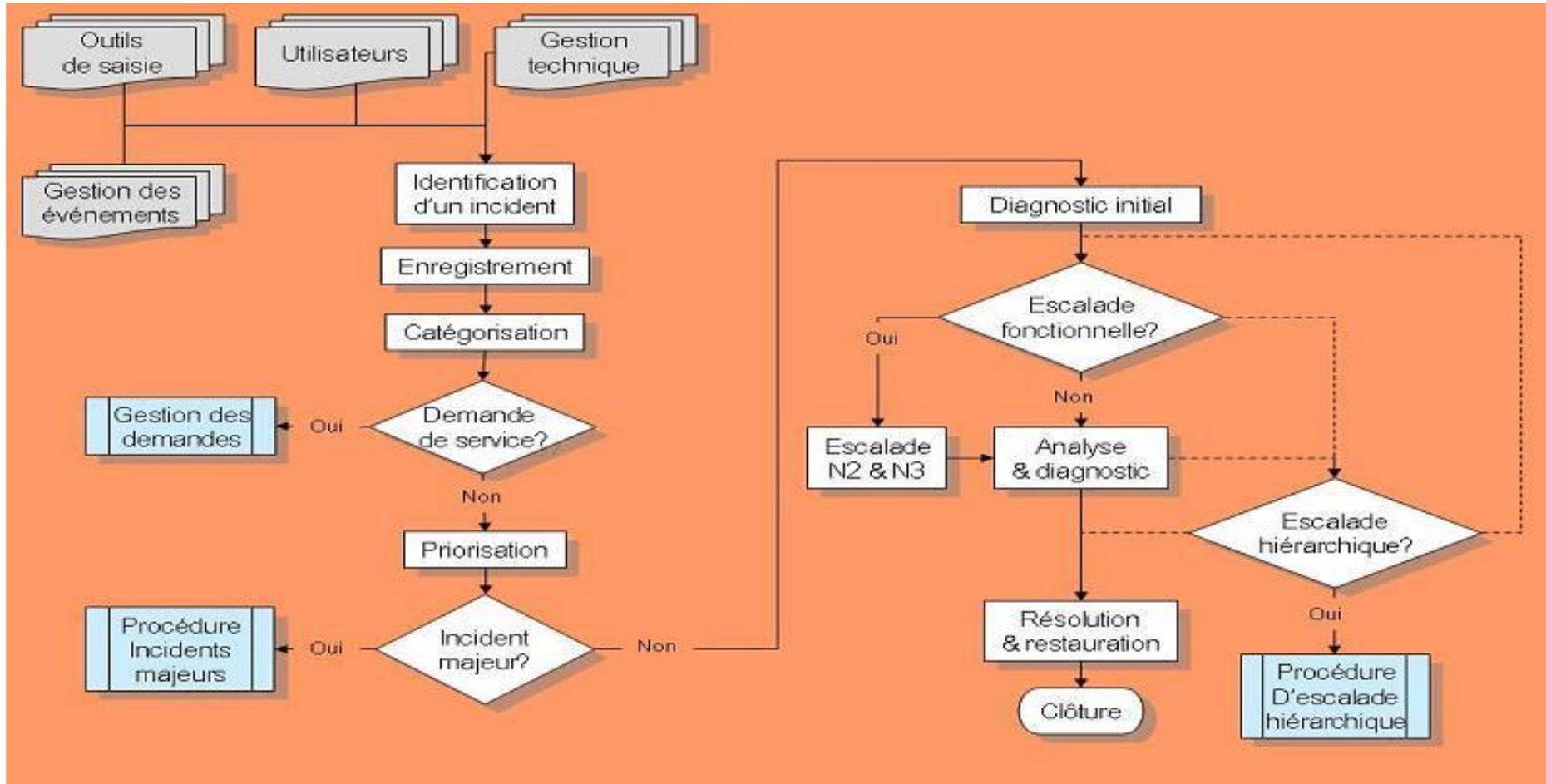
Le processus de la gestion des incidents

▶ Activités

- ▶ Identification
- ▶ Enregistrement
- ▶ Classification
- ▶ Priorisation
- ▶ Diagnostic initial
- ▶ Escalade (fonctionnelle et/ou hiérarchique)
- ▶ Investigation et diagnostic
- ▶ Résolution et restauration du service
- ▶ Clôture

Le processus de la gestion des incidents

► Diagramme des activités



Le processus de la gestion des incidents

▶ Points importants

- ▶ Établir des règles de priorité de traitement des incidents
 - ▶ L'urgence est l'évaluation par l'utilisateur de la rapidité avec laquelle l'incident doit être résolu
 - ▶ L'impact reflète l'effet de l'incident sur le fonctionnement de l'entreprise
 - ▶ La priorité détermine l'ordre de traitement des incidents (fonction de l'urgence, de l'impact mais aussi de la disponibilité des ressources)
- ▶ La gestion des incidents se préoccupe de la solution à mettre en œuvre, pas de l'identification de la cause de celle-ci

Le processus de la gestion des incidents

▶ Indicateurs

▶ Techniques

- ▶ Nombre total d'incidents, nombre par catégorie, etc. sur une période déterminée
- ▶ Nombre et pourcentage de rechute (réouverture des tickets résolus)
- ▶ Nombre et pourcentage d'incidents requalifiés (changement de typologie entre l'ouverture et la résolution technique)
- ▶ Nombre et pourcentage d'incidents résolus sans intervention de proximité
- ▶ Nombre et pourcentage d'incidents résolus par chaque groupe support

▶ Processus

- ▶ Nombre total d'incidents
- ▶ Nombre d'incidents liés à des changements ou à des mises en production

▶ Services

- ▶ Ratio d'incidents par services produits
- ▶ Ratio d'incidents résolus dans les délais contractuels

Le processus de la gestion des incidents

▶ Rôles

- ▶ Le management processus
 - ▶ Gestionnaire du processus incidents...
- ▶ Le centre de services et le Responsable du centre de services
- ▶ Le management technique
 - ▶ Responsables métiers IT, opérateurs...

Le processus de la gestion des incidents

▶ Enjeux

- ▶ Détecter les incidents le plus tôt possible,
- ▶ Identifier les liens avec les éléments de configuration,
- ▶ Tracer tous les incidents, y compris les incidents détectés par les intervenants techniques et la supervision,
- ▶ Identifier les liens avec les accords de niveaux de services conclus avec les métiers,
- ▶ Offrir des outils d'auto assistance (self help) pour les dysfonctionnements et les incompréhensions élémentaires (intranet et menus déroulants),
- ▶ Rendre les informations sur les incidents disponibles pour une gestion des problèmes...

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ Concepts et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion des événements
 - ▶ Le processus de gestion des incidents
 - ▶ **Le processus de gestion des problèmes**
 - ▶ Le processus de gestion des demandes
 - ▶ Le processus de gestion des accès
 - ▶ Les rôles et fonctions

Le processus de la gestion des problèmes

▶ Définitions

- ▶ Un problème est la cause inconnue d'un incident significatif ou de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes

Le processus de la gestion des problèmes

▶ But et objectifs

- ▶ Minimiser les répercussions sur les métiers de l'entreprise des incidents et des problèmes provenant d'erreurs dans l'infrastructure, en analysant et en trouvant les causes premières des incidents et en apportant des solutions pour prévenir de nouveaux incidents.

Le processus de la gestion des problèmes

▶ Concepts

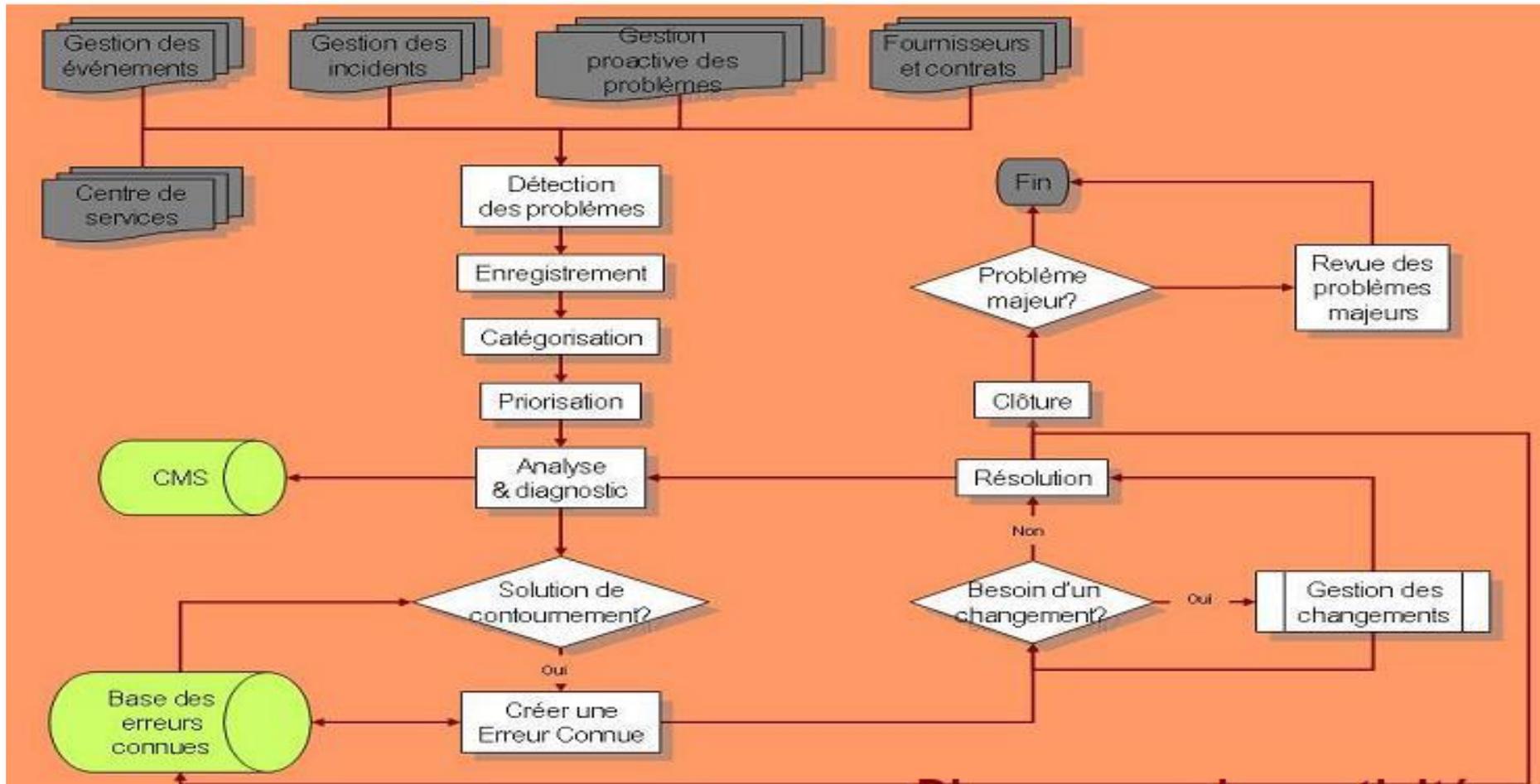
- ▶ Le problème devient une erreur connue lorsqu'une solution de contournement a été trouvée.
- ▶ Une solution de contournement est un palliatif permettant de réduire ou de supprimer momentanément l'impact du problème
- ▶ Une base de donnée des erreurs connues est indispensable. Elle permet de conserver la mémoire des problèmes et des incidents déjà rencontrés, de comment ils ont été surmontés et peut permettre une analyse et une résolution plus rapide des nouveaux problèmes et erreurs.

Le processus de la gestion des problèmes

- ▶ Activités
 - ▶ Traitement réactif des problèmes
 - ▶ Identifier
 - ▶ enregistrer
 - ▶ Classifier
 - ▶ Prioriser
 - ▶ Investiguer et diagnostiquer
 - ▶ Trouver des solutions de contournement
 - ▶ Identifier les erreurs
 - ▶ Résoudre
 - ▶ Conclure
 - ▶ Effectuer des revues sur les problèmes majeurs
 - ▶ Corriger les erreurs
 - ▶ Traitement pro actif
 - ▶ Analyse des tendances

Le processus de la gestion des problèmes

► Diagramme des activités



Le processus de la gestion des problèmes

▶ Indicateurs

▶ Techniques

- ▶ Nombre et ratio de problèmes résolus par type et catégorie

▶ Processus

- ▶ Nombre de problèmes résolus
- ▶ Nombre d'erreurs connues identifiées
- ▶ Nombre de revues sur les problèmes majeurs

▶ Services

- ▶ Nombre et ratio de problèmes résolus dans les délais contractuels

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ Concepts et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion des événements
 - ▶ Le processus de gestion des incidents
 - ▶ Le processus de gestion des problèmes
 - ▶ **Le processus de gestion des demandes**
 - ▶ Le processus de gestion des accès
 - ▶ Les rôles et fonctions

Le processus de la gestion des demandes

▶ Définitions

- ▶ Le terme « demande » est un terme générique pour désigner principalement toutes les demandes de changements standards qui sont formulées directement par les utilisateurs
- ▶ Mais aussi les demandes de travaux, de renseignements, les plaintes et les réclamations

Le processus de la gestion des demandes

▶ Buts & objectifs

- ▶ Proposer aux utilisateurs un circuit d'enregistrement et de fourniture de ces demandes, pour lesquelles les procédures de validation et de réalisation sont prédéfinies
- ▶ Fournir les renseignements sur les conditions et les procédures de réalisation des services
- ▶ Assurer la mise en œuvre des changements standard
- ▶ Assurer la fourniture des informations d'ordre général
- ▶ Recevoir les plaintes et les réclamations, ainsi que les félicitations

Le processus de la gestion des demandes

▶ Concepts

- ▶ Procédures et circuits de validation identifiés
- ▶ Outils automatisés de saisie des demandes, avec utilisation de menus déroulants, correspondant à une liste de changements standard

Le processus de la gestion des demandes

▶ Rôles

▶ Le centre de services

- ▶ Qui va enregistrer en partie, vérifier les validations, traiter ou donner à traiter, et suivre la réalisation

▶ Le management métier

- ▶ Qui est responsable de l'identification et de la mise en place des circuits de validation

▶ Le management technique

- ▶ Qui est impliqué dans la réalisation

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ Concepts et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion des événements
 - ▶ Le processus de gestion des incidents
 - ▶ Le processus de gestion des problèmes
 - ▶ Le processus de gestion des demandes
 - ▶ **Le processus de gestion des accès**
 - ▶ Les rôles et fonctions

Le processus de la gestion des accès

- ▶ **Buts et objectifs**

- ▶ Accorder aux utilisateurs les droits indispensables à la réalisation de l'activité définie liée à leur fonction et à leur métier, en accord avec la Gestion de la Sécurité.

Le processus de la gestion des accès

▶ Périmètre

- ▶ Ce processus couvre la mise en œuvre effective de recommandations et d'obligations issues des processus de la gestion de la sécurité de l'information de la gestion de la disponibilité
 - ▶ La gestion des accès s'assure que les droits sont donnés, mais pas de la disponibilité effective de ces données sur la période de couverture garantie
- ▶ Il s'agit plus d'un « point de coordination » que d'une fonction à proprement parler. Ce processus est souvent assuré par le Centre de Services

Le processus de la gestion des accès

▶ Concepts

- ▶ Accès, identification, groupes, droits...
- ▶ Circuits de validation, circuits RH (embauche, fin de contrat, etc....)

Gestion des services informatiques

- ▶ L'exploitation des services
 - ▶ Concepts et principes de base
 - ▶ Le processus de gestion des événements
 - ▶ Le processus de gestion des incidents
 - ▶ Le processus de gestion des problèmes
 - ▶ Le processus de gestion des demandes
 - ▶ Le processus de gestion des accès
 - ▶ **Les rôles et fonctions**

Le centre de services

▶ Définition

- ▶ Le centre de service est une unité fonctionnelle responsable de la prise en compte d'un certain nombre d'événements, souvent déclarés par téléphone, par une interface web ou par un automatisme.



Le centre de services

▶ But

- ▶ Assurer le guichet unique pour les utilisateurs
- ▶ Le rôle principal du Centre de Services est d'assurer la restauration du service normal à l'utilisateur aussi vite que possible, aussi bien par la résolution d'un souci technique que par la réponse à une demande de service.

Le centre de services

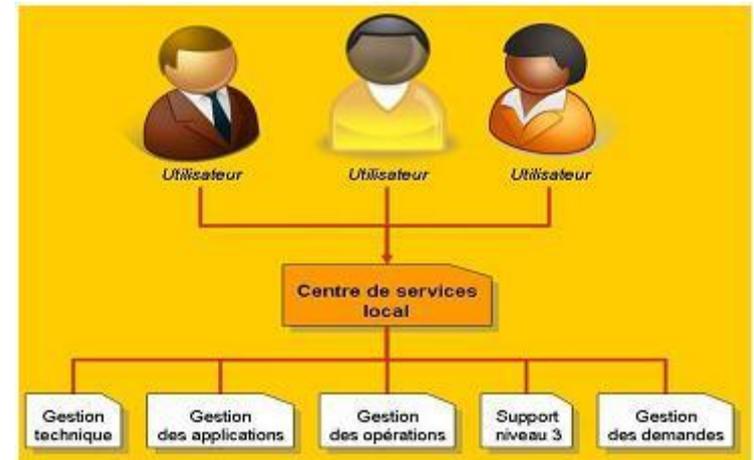
▶ Activités

- ▶ Enregistrer tous les événements qui lui sont déclarés
- ▶ Catégoriser et prioriser
- ▶ Résoudre, réaliser si possible
- ▶ Déclencher les escalades en respectant les délais requis
- ▶ Tenir les utilisateurs informés de l'avancement
- ▶ Clôturer les enregistrements des événements traités
- ▶ Assurer les enquêtes de satisfaction utilisateurs
- ▶ Dans le respect des processus Gestion des incidents, des événements et des demandes

Le centre de services

► Typologies

- Centre de services local
- Centre de services centralisé
- Centre de services virtuel



Le centre de services

▶ Points importants

- ▶ Service 24/24
 - ▶ « follow the sun »
- ▶ Groupes spécialisés du centre de services
 - ▶ Pour gérer des situations exceptionnelles entre autres suite à des changements majeurs (mise en œuvre d'un ERP par exemple)
- ▶ Le Centre de service porte l'image de la qualité de service pour l'utilisateur,
- ▶ La satisfaction de l'utilisateur est aussi importante que sa perception de la qualité de service
- ▶ La qualité du Centre de services dépend de l'équilibre compétences technologiques/sens du service

La gestion technique des infrastructures

▶ Rôle et objectifs

- ▶ La gestion technique des infrastructures s'assure que les compétences techniques indispensables existent et sont développées pour tous les domaines de la gestion des services TI
 - ▶ Stratégie, conception, mise en œuvre, opérations et amélioration continue.
- ▶ La gestion technique des infrastructures est garante de la compétence technique pour les métiers TI de l'entreprise.

La gestion des applications

▶ Rôle et objectifs

- ▶ Définir, en respectant la politique de l'entreprise et de sa DSI les options de développement et de mise en œuvre des applications (achats ou développements internes)
- ▶ Être le « conservateur » de la connaissance et de l'expertise technique nécessaire à la bonne gestion des applications
- ▶ Assurer que les compétences requises pour maintenir et supporter les applications sont déployées au sein de toute l'organisation

La gestion des opérations des TI

▶ Rôle et objectifs

- ▶ La gestion des opérations des TI a pour fonction de s'assurer de la bonne réalisation des opérations courantes d'exploitation
 - ▶ planification et suivi des tâches -job scheduling,
 - ▶ sauvegardes et restauration,
 - ▶ travaux d'impression,
 - ▶ mise en œuvre et suivi de la supervision,
 - ▶ activités de maintenances préventives.

L'essentiel du chapitre

▶ Vocabulaire

- ▶ Événement, alerte, incident, demande de service, problème, solution de contournement, erreur connue, base des erreurs connues

▶ Processus

- ▶ Gestion des événements
- ▶ Gestion des incidents
- ▶ Gestion des demandes de service
- ▶ Gestion des accès
- ▶ Gestion des problèmes

▶ Fonctions

- ▶ Centre de Services, gestion des applications, gestion technique, gestion des opérations...