

ITIL

Information Technology Infrastructure Library



Les Bases

Sommaire

- Introduction - Généralités
- Soutien des Services
- Fourniture des services
- Démarche d'implémentation
- Conclusion

Sommaire

- Introduction - Généralités
- Soutien des Services
- Fourniture des services
- Démarche d'implémentation
- Conclusion

Historique

- « Méthode » développée à la fin des années 80 par le Central Computer & Telecommunications Agency (CCTA), agence gouvernementale anglaise chargée d'améliorer l'efficacité et la qualité des services informatiques centraux des ministères, devenue en 2000 l'Office of Government Commerce (OGC)
- Groupes de travail réunissant des responsables opérationnels, des experts indépendants, des consultants spécialisés et des formateurs
- Adoption par les départements ministériels et par de grandes entreprises publiques et privées aux Pays-Bas où l'ITIL devient un standard de facto
- Diffusion progressive dans les autres pays européens (Allemagne, Scandinavie) et aux Etats-Unis, et plus récemment en France

ITIL : c'est quoi ? (1/2)

- 1- Le référentiel standard des meilleures pratiques de gestion des services informatiques (Recueil de livres)
- 2- Un modèle de management de la production informatique fondé sur le service-client et les processus (service Management)
- 3- Un outil pour l'amélioration durable de la qualité de service et la maîtrise des coûts
- 4- Démarche pragmatique élaborée par et pour des opérationnels qui capitalise sur un ensemble structuré de meilleures pratiques

ITIL : c'est quoi (2/2) ?

Information Technology Infrastructure Library

Bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information à travers une série d'ouvrages



ITIL : pourquoi (1/3) ?

- 1- Mettre en œuvre un ensemble structuré de meilleures pratiques (élaboré par et pour des opérationnels)
- 2- Gagner du temps en s'appuyant sur des modèles existants (Processus, rôles & responsabilités, règles de gestion)
- 3- Faciliter le dialogue entre les différents acteurs (de l'entreprise et prestataires)
- 4- Disposer d'un cadre cohérent pour l'externalisation et sa contractualisation
- 5- Bénéficier d'un standard de fait pour la formation, la certification, les progiciels, le consulting et les services.

ITIL : pourquoi (2/3) ?

Réponse aux besoins du marché

Etude IDC auprès de 450 DSI grands comptes européens :

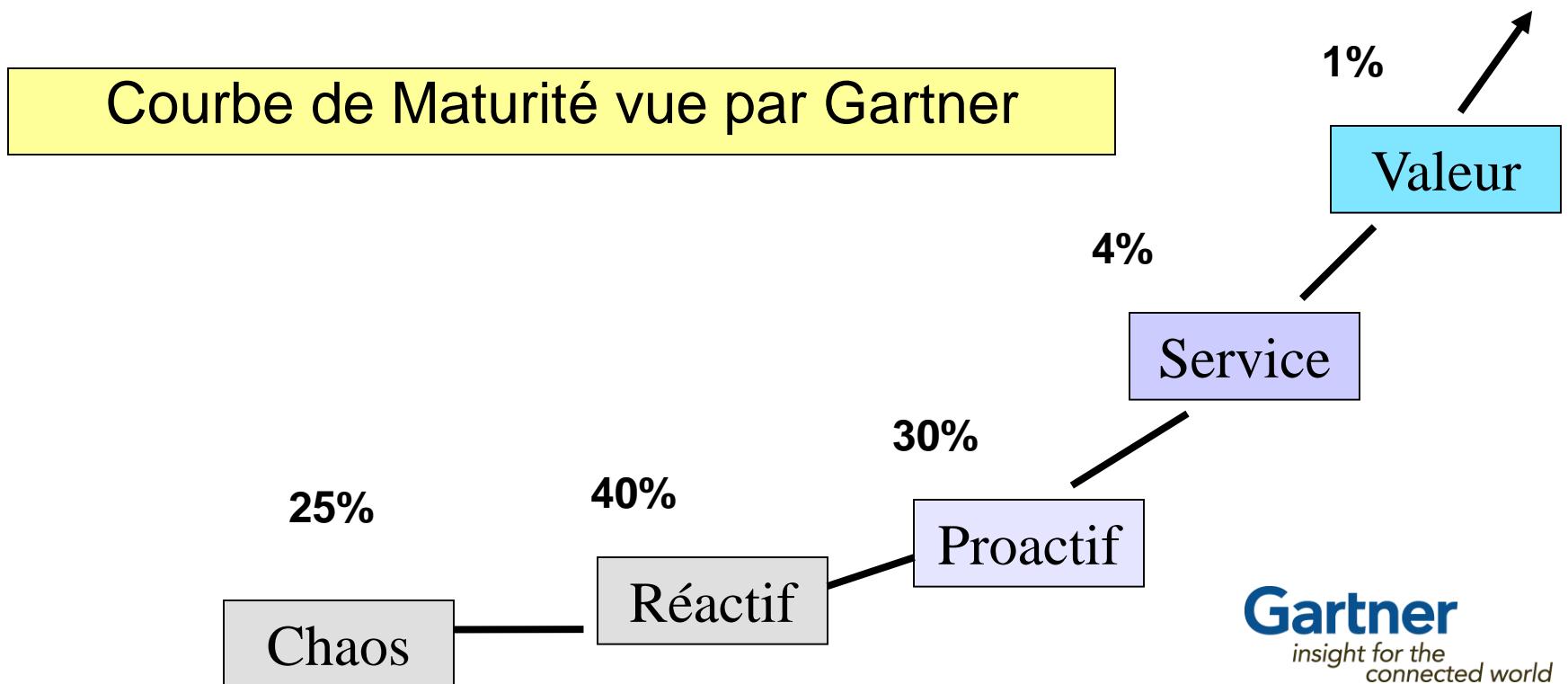
- **l'amélioration de la qualité** est une priorité pour 75% des DSI interrogés
- **Impacts perçus de la non-qualité du Système d'Information :**
 - perte de CA 51%
 - baisse de productivité et de rentabilité 64%
 - dégradation de l'image de l'entreprise 64%

ITIL : pourquoi (3/3) ?

Le Gartner a publié (com-16-6756 et com-14-1870)

- « Trop souvent les entreprises se sont concentrées uniquement sur la technologie, au détriment des hommes et des processus ... Cela a eu pour résultats de ne pas avoir une informatique efficace. »
- « Les entreprises matures dans leurs processus devraient utiliser ITIL comme un cadre de travail leur permettant d'identifier les opportunités d'amélioration de l'informatique. Les entreprises moins matures devraient considérer l'ITIL comme leur cadre de travail et comme un point de départ. »
- « L'ITL est largement reconnu comme le standard de facto pour la définition des processus. »

ITIL ... pour faire progresser les pratiques



ITIL Généralités : définition (bis) et principes

Définition :

- Ensemble de conseils pertinents pour la gestion du Système d'Information, couvrent en particulier les sujets suivants :
 - ✓ Comment améliorer l'efficacité du S.I. ?
 - ✓ Comment réduire les risques ?
 - ✓ Comment augmenter la qualité des services informatiques ?

Principe :

Décrit les processus nécessaires au sein d'une organisation pour favoriser l'utilisation et la gestion de l'infrastructure de IT pour promouvoir un service optimal aux clients des services à des coûts justifiables.

ITIL Généralités : la cible

- ➊ Réconcilier le métier de l'entreprise avec le support fourni par l'informatique : avoir une logique service
- ➋ Savoir gérer les « services » informatiques

ITIL Généralités : les concepts de base

3 concepts principaux sous-tendent la philosophie de l'ITIL

- *Pensez Client* : le client doit être au centre des préoccupations de la direction informatique
- *Cycle de vie* : la notion de « Service management » doit être prise en considération en amont des projets informatiques
- *Processus* : la qualité de service se fonde sur une approche par les processus

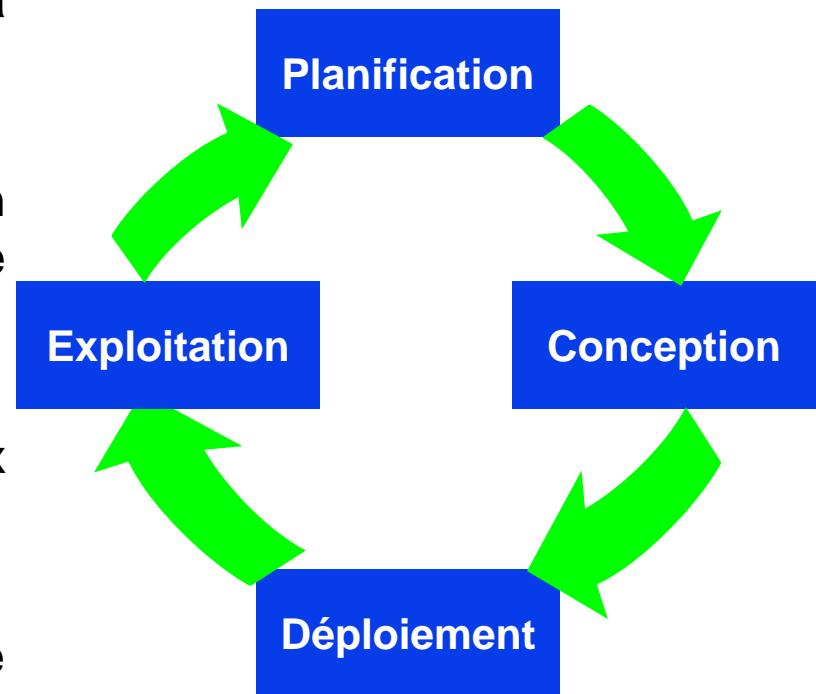
Pensez Client !



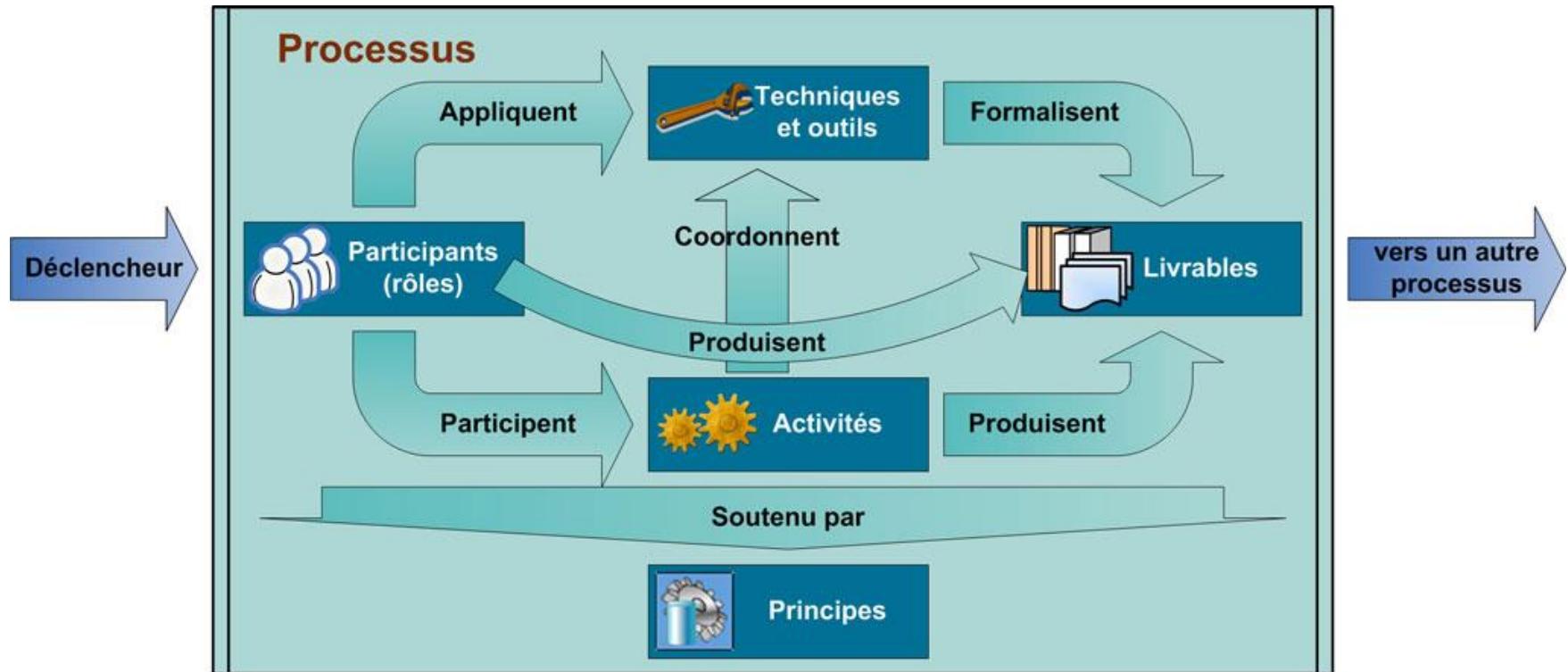
- Mettre en place une organisation de support et de conseil pour une meilleure utilisation des services informatiques
- S'assurer que les points de vue des clients sont pris en compte
- Assurer un suivi personnalisé des « plaintes » des clients
- Mesurer la satisfaction des clients
- Fournir un feedback au personnel informatique
- Etre à l'écoute de l'évolution des besoins des clients pour anticiper sur l'adaptation des services

Cycle de vie des projets

- ❖ Ne pas aborder la notion de service management uniquement dans la phase d'exploitation
- ❖ Prendre en compte les besoins en termes de service dès la phase de planification des projets
- ❖ Evaluer l'impact des nouveaux projets sur l'infrastructure existante
- ❖ Définir les conditions d'exploitabilité des nouveaux systèmes



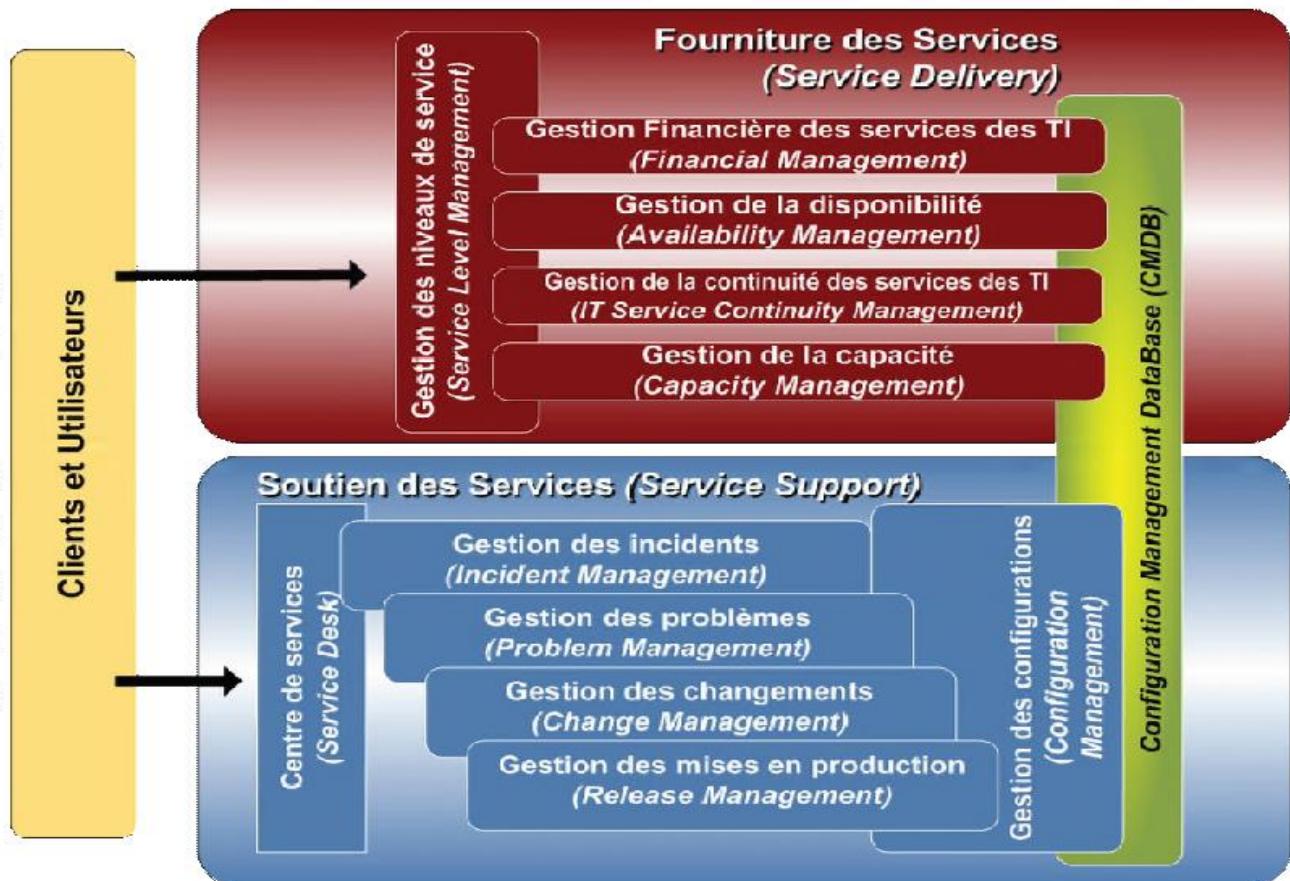
Processus



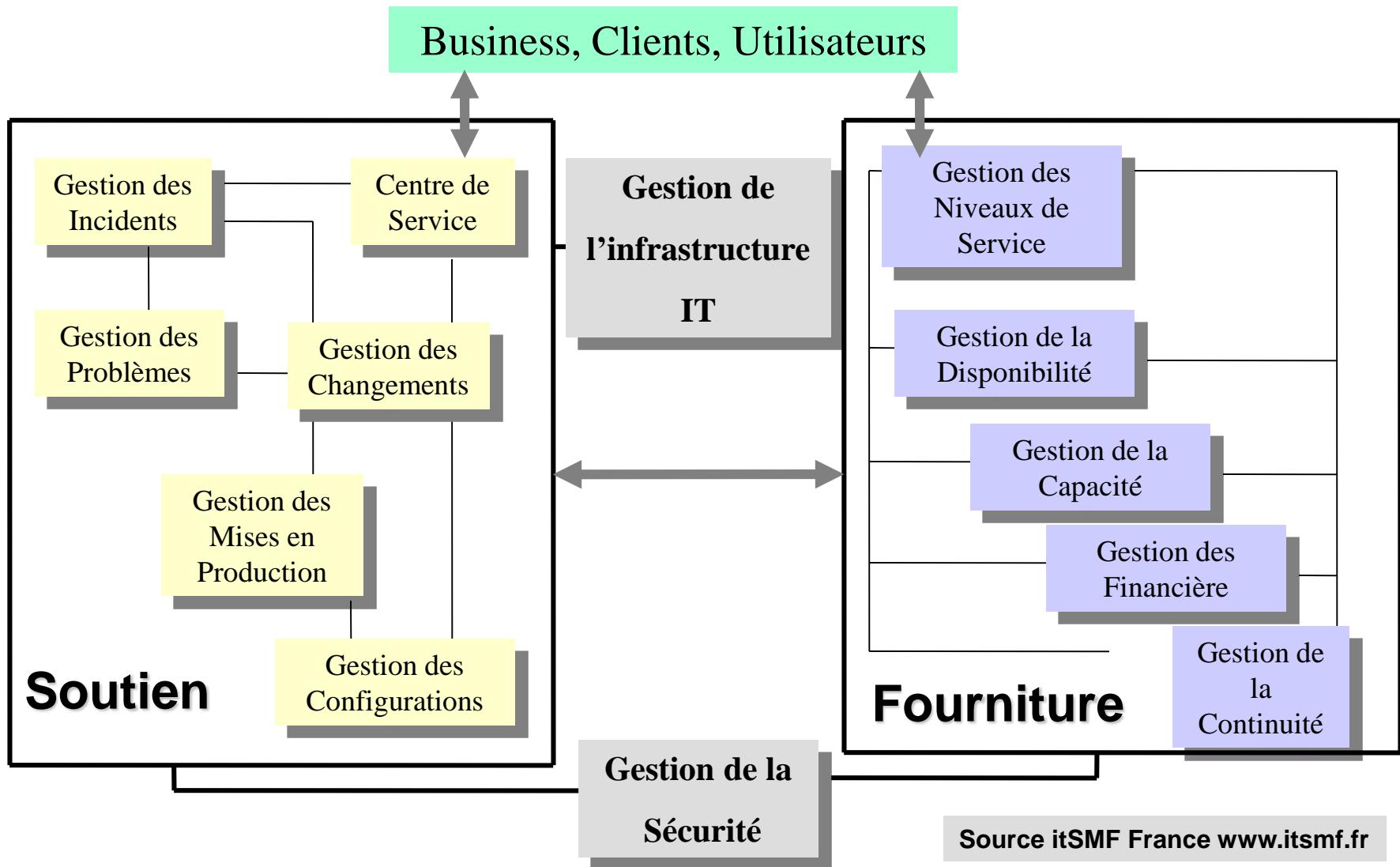
ITIL Organisation des Processus (1/2)

Des processus et des procédures (interactions entre les processus) :

Formalisation de l'ensemble des activités d'une production informatique



ITIL Organisation des Processus (2/2)



ITIL Glossaire

❖ Fourniture des services : Service Delivery

- ✓ Gestion des capacités : Capacity Management
- ✓ Gestion financière : Financial Management for IT Services
- ✓ Gestion de la disponibilité : Availability Management
- ✓ Gestion des niveaux de service : Service Level Management
- ✓ Gestion de la continuité : IT Service Continuity Management

❖ Support (Soutien) des Services : Service Support

- ✓ Gestion des incidents : Incident Management
- ✓ Gestion des problèmes : Problem Management
- ✓ Gestion des configurations : Configuration Management
- ✓ Gestion des changements : Change Management
- ✓ Gestion des mises en production : Release Management
- ✓ et la fonction Centre de Services : Service Desk

Soutien des Services (Service Support)

◆ Centre de Services

Service Desk

◆ Gestion des Configurations

Configuration Management

◆ Gestion des Changements

Change Management

Change

◆ Gestion des Mises en Production

Release Management

◆ Gestion des Incidents

Incident Management

◆ Gestion des Problèmes

Problem Management



Centre de Services : Définitions préalables

CALL CENTER : reçoit un volume important d'appels, les enregistre et les route vers les groupes compétents. Pas de traitement.

HELP DESK : traite les incidents et les demandes aussi rapidement que possible.

SERVICE DESK : fournit une gamme de services (prestations) plus étendue : il est le point de contact unique pour les utilisateurs, il pilote le processus de gestion des incidents et fournit une interface avec tous les autres processus ITIL.

Ce n'est pas un processus mais une fonction au sens de l'organisation (= unité organisationnelle)

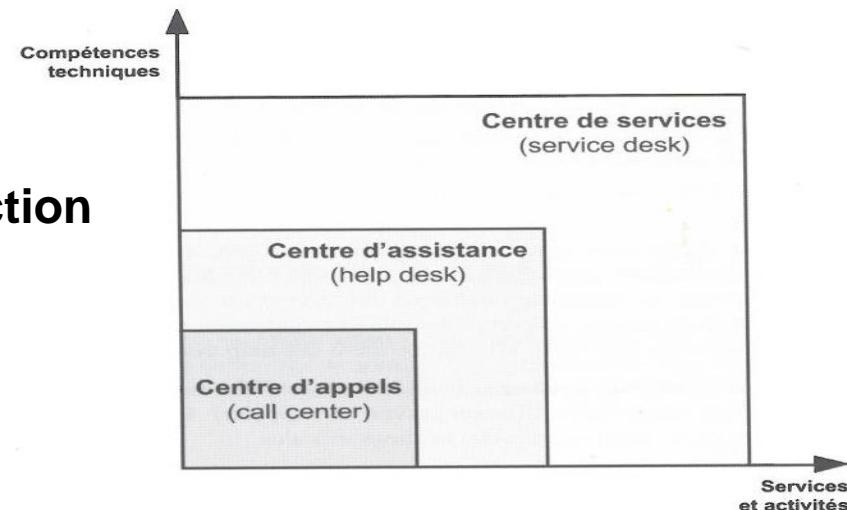


Figure 4.2 — L'évolution des compétences et des services

Centre de Services : Définition

- Le Centre de Services est le point de contact UNIQUE, au quotidien, entre les Utilisateurs du Système d'Information et le Département Informatique.
- Il est responsable du traitement de toutes les attentes des utilisateurs, que celles-ci soient de simples demandes ou occasionnées par des dysfonctionnements du Système d'Information.
- Le Centre de Services peut (et doit) également appeler les utilisateurs.

Centre de Services : rôles et objectifs

- Etre la principale interface entre la DSI et les utilisateurs pour la réception et l'enregistrement de tous les appels et les demandes des utilisateurs.
- Restaurer aussi vite que possible le service à l'utilisateur avec le minimum d'impact sur les activités : responsable de l'application du processus « Gestion des incidents ».
- Fournir une source centrale d'information pour le management des services.

Centre de Services : détails

- Recevoir et enregistrer tous les appels utilisateurs,
- Réaliser une première évaluation pour tous les incidents,
- Suivre dans le temps et affecter tous les incidents en respectant les engagements de niveaux de service,
- Contrôler le cycle de vie de tous les appels, y compris sa validation et sa fermeture,
- Coordonner l'ensemble des activités d'escalade,
- Informer régulièrement l'utilisateur sur l'état et la progression de son appel,
- Fournir une source centrale d'information pour la gestion des services,
- Participer à l'identification des problèmes.

Centre de Services : difficultés potentielles

- La mise en place d'un service à l'utilisateur n'est pas considéré comme prioritaire,
- Un manque d'engagement du management,
- Une résistance au changement des méthodes de travail,
- Des ressources et des compétences insuffisantes ou mal adaptées,
- Une promotion du Centre de Services insuffisante ou inadaptée,
- Des budgets insuffisants.

Centre de Services : recommandations

- Obtenir le soutien de la Direction : un sponsor du Service Desk,
- Communiquer sur les avantages à court terme,
- Former le personnel pour en faire des hommes de l'art,
- Implémenter le Service Level Management (Gestion des niveaux de service) et la Gestion des incidents en même temps,
- Insister sur le taux de résolution des incidents au premier niveau : le service desk n 'est pas une cellule d'accueil « Boîtes à lettres ».

Centre de Services : Le personnel

- ❖ Compétence technologique
- ❖ Compétence métier
- ❖ Qualité humaines et relationnelles

60%



30%

Support de niveau 2

10%



Centre de Services : Les outils

❖ **Gestion de la relation utilisateurs**

- Mise en contact et communication,...

❖ **Gestion des tickets**

- Suivit du ticket, workflow,...

❖ **Gestion de la connaissance**

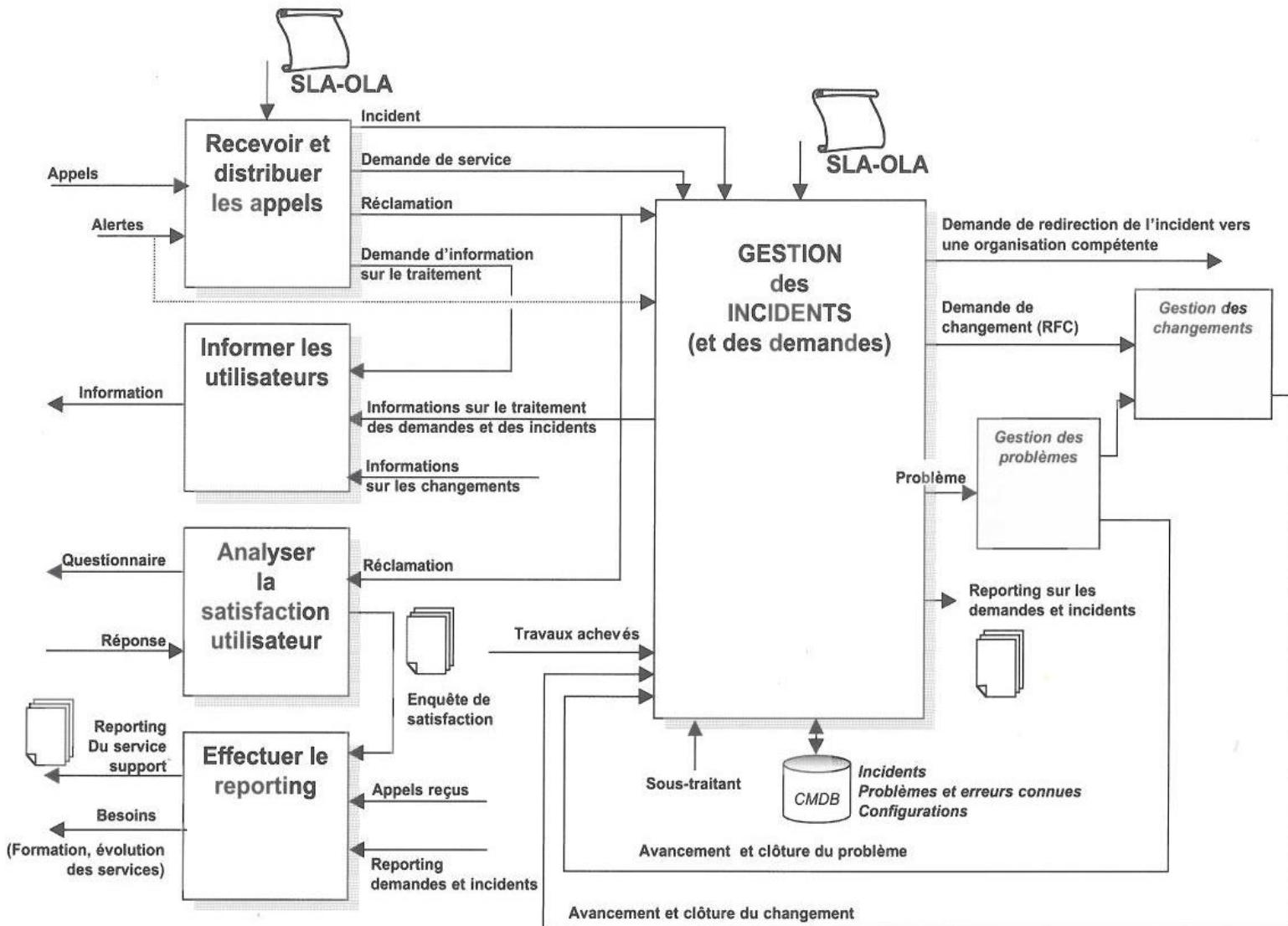
- CMDB, base de connaissance, calendrier des changements, ...

❖ **Suivi opérationnel des activités**

- Volumétrie, conformité, efficacité,...

Centre de Services : vue d'ensemble

Figure 4.7 – Schéma global du centre de services



Centre de Services : Les indicateurs

❖ **La satisfaction des utilisateurs**

- Enquête de satisfaction a chaud après chaque ticket
- Enquête de satisfaction a froid (chaque année)

❖ **Atteinte des engagements**

- Le taux de résolution
- Le délai moyen de prise en compte de l'appel
- Le délai moyen de résolution

❖ **Indicateurs annexe**

- La typologie des appels (assistance, demande de service,...)
- La volumétrie des appels et répartition
- La typologie des appellants

Soutien des Services (Service Support)

◆ Centre de Services

Service Desk

◆ Gestion des Configurations

Configuration Management

◆ Gestion des Changements

Change Management

◆ Gestion des Mises en Production

Release Management

◆ Gestion des Incidents

Incident Management

◆ Gestion des Problèmes

Problem Management



Gestion des configurations : Définition

- La Gestion des configurations doit assurer le contrôle de tous les composants de l'infrastructure informatique y compris la documentation et les services.
- Cela inclut de fournir un modèle logique du SI, d'identifier, de contrôler et de mettre à jour les éléments de configuration.

Gestion des configurations : rôles et objectifs

- Permettre le contrôle de l 'infrastructure en recensant l ensemble des informations
- Mettre à jour et suivre toutes les modifications
- Vérifier que l 'infrastructure ne contient que des composants autorisés.
- Réduire le temps passé à la recherche d 'informations pour les autres processus (Gartner : 50%)

Gestion des configurations : détails (1/3)

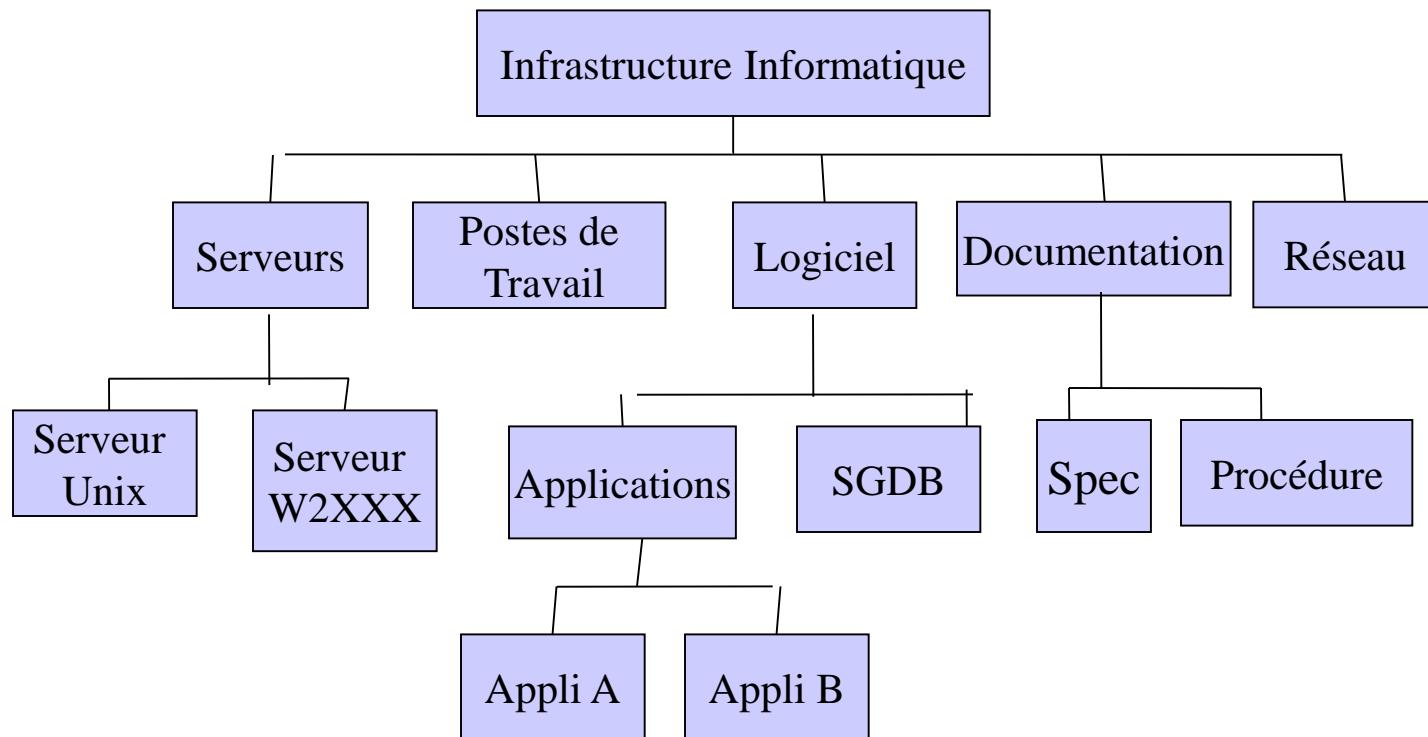
CI = Configuration Item (élément de configuration)

- ✓ Un CI est un élément d 'infrastructure utilisé pour délivrer un service - il est identifiable et peut être contrôlé.
- ✓ Un CI est caractérisé par une catégorie (matériel, logiciel, documentation, ...), par des attributs (type, version, fournisseur), par un statut (en cours de développement, testé, en production, ...), des relations avec d 'autres CI.
- ✓ Exemple de relations entre CI (étude d'impact) :
 - ✓ *appartenance, composition*
 - ✓ *connexion*
 - ✓ *utilisation*
 - ✓ *s 'applique à*
 - ✓ *est une version de*

Gestion des configurations : détails (2/3)

CMDB = Configuration Management Database

- ✓ La CMDB est la base de données de gestion des configurations ; elle contient l'ensemble des CI.



Gestion des configurations : détails (3/3)

➊ Baseline : configuration de Base

- ✓ C'est une photographie de l'état d'un CI ou d'un ensemble de CI à un instant donné, « figé » dans un but particulier (exemple : figer un système et ses composants avant un upgrade pour pouvoir revenir plus facilement à un état stable du système en cas de problème).

➋ DSL : Definitive Software Library

- ✓ Bibliothèque des versions finales. Lieux de stockage physique multiples et lieu de stockage unique logique des logiciels (Lié à la mise en production).

Gestion des configurations : Bénéfices

- Donne accès à une information précise
- Facilite la planification financière
- Facilite l'analyse des incidents et problèmes
- Facilite l'analyse des impacts
- Optimise les autres procédures
- Fournit les relations entre les éléments de l'infrastructure

Soutien des Services (Service Support)

◆ Centre de Services

Service Desk

◆ Gestion des Configurations

Configuration Management

◆ Gestion des Changements

Change Management

◆ Gestion des Mises en Production

Release Management

◆ Gestion des Incidents

Incident Management

◆ Gestion des Problèmes

Problem Management



Gestion des changements : Définition

- Définir et s'assurer que des méthodes et procédures « standard » sont utilisées pour tous les changements impactant le Système d'Information et les services en production, et prévenir tout incident.

Gestion des changements : rôles et objectifs

- Contrôler l'ensemble des procédures de gestion de changements
- Piloter la mise en œuvre des changements autorisés
- S'assurer que les risques dus aux changements sont minimisés
- Réduire le nombre d'incidents liés à la mise en production d'un changement

Gestion des changements : détails (1/3)

RFC = Request For Change (Demande de changement)

- ✓ Une RFC est le début du cycle de vie d'un changement
- ✓ Une RFC demande le passage de l'état A à l'état B d'un élément, concerne souvent un ou (n) CI issus de la CMDB
- ✓ Trois natures de changement :
 - Standard
 - Normal avec décomposition en trois sous-natures :
 - ✓ *mineur*
 - ✓ *significatif*
 - ✓ *majeur*
 - Urgent

Les changements « Normal - Significatif » et « Normal - Majeur » font appel au CAB.

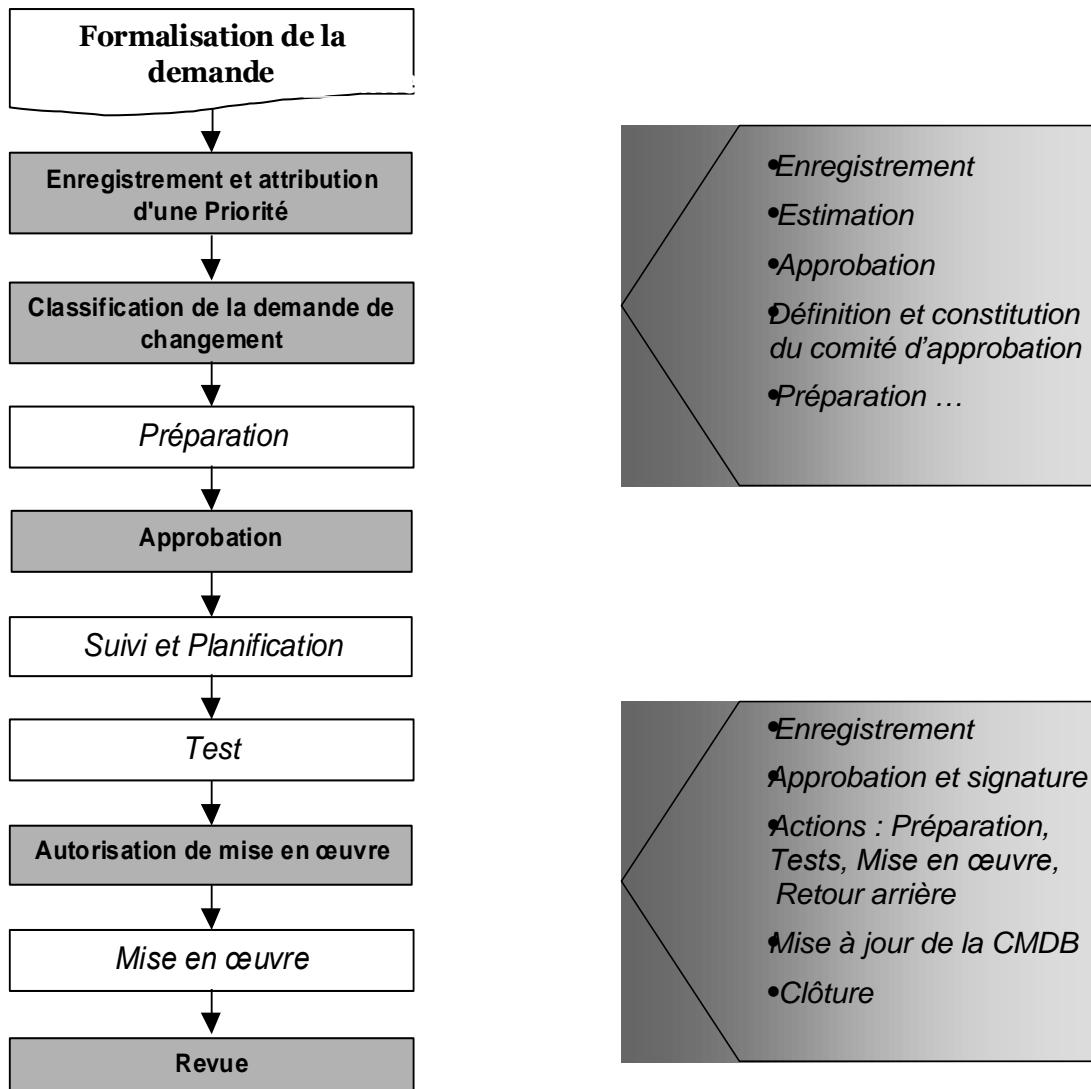
Gestion des changements : détails (2/3)

❖ CAB = Change Advisory Board

- ✓ C 'est le conseil en charge d 'étudier les changements
- ✓ Il aide le Change Manager (Responsable des changements) dans l 'évaluation et la priorité à accorder aux changements
- ✓ Certains membres sont permanents, d'autres sont périodiques
- ✓ Les membres possibles du CAB :
 - ✓ *Le Change Manager*
 - ✓ *Les clients et/ou représentants des utilisateurs*
 - ✓ *Les experts techniques*
 - ✓ *Les fournisseurs*
 - ✓ *Le responsable des problèmes et des niveaux de service*

Gestion des changements : détails (3/3)

Cycle de vie



Gestion des changements : Bénéfices

- Réduction du nombre d'incidents
- Accroissement du taux de réussite des changements
- Meilleure productivité
- Meilleure maîtrise des coûts
- Réduction des impacts sur le métier
- Alignement avec les besoins utilisateurs
- Accroissement de la visibilité
- Capacité accrue d'absorber les changements métiers

Soutien des Services (Service Support)

◆ Centre de Services

Service Desk

◆ Gestion des Configurations

Configuration Management

◆ Gestion des Changements

Change Management

◆ Gestion des Mises en Production

Release Management

◆ Gestion des Incidents

Incident Management

◆ Gestion des Problèmes

Problem Management



Gestion des mises en production : définition (ex - gestion des nouvelles versions)

- ❖ Processus visant à coordonner l'ensemble des activités liées au stockage, à la gestion, à la distribution de tous les composants du Système d'Information.

Gestion des MEP : rôles et objectifs

- Avoir une vue complète et totale (Holistique) d 'un changement apporté à un service et s 'assurer que tous les aspects d 'une nouvelle version matérielle ou logicielle, aussi bien technique que non technique, soient pris en considération.
- Garantir que seules les versions autorisées et testées des logiciels sont effectivement mises en production
- Le processus Release Management est étroitement lié aux processus Configuration Management et Change Management

Gestion des MEP : détails (1/2)

❖ Constituer un référentiel des versions autorisées

- ✓ **DSL = Definitive Software Library**

Bibliothèque de logiciels mis en production, bâtie à partir de la CMDB : c'est un archivage physique sécurisé des versions autorisées mises en production (y compris la documentation associée)

- ✓ **DHS = Definitive Hardware Store**

Lieu pour stocker en sécurité les éléments de configuration matériels (PC, pièces de rechange, ...). Les détails de ces éléments, leurs contenus et leurs assemblages doivent être enregistrés dans la CMDB.

Ces éléments sont susceptibles d 'être utilisés pour installer des systèmes supplémentaires ou pour toute réparation suite à des incidents majeurs. (Site de pré-production, laboratoire technique)

Gestion des MEP : rôles et responsabilités

- ❖ Le Gestionnaire des Mises en Production (Release Manager) a la responsabilité de :
 - S'assurer que les clients, les membres des équipes de support et du Centre de Services sont formés et disposent des documentations et informations appropriées,
- ❖ Le Responsable des Tests (Test Manager) a la responsabilité de :
 - valider, en central, les solutions sur les environnements de tests, avant que le Gestionnaire des Changements (Change Manager) ne décide de leurs implémentations en environnement de production.

Gestion des MEP : difficultés potentielles

- Complexité de la gestion des versions et des Mises en Production face à l'évolution rapide des logiciels du marché,
- Informer et communiquer sur les "bonnes versions" des Mises en Production disponibles,
- Mise en œuvre de la DSL et relations études/production,
- Intégration des outils,
- Gestion des procédures d'urgence.

Gestion des MEP : recommandations

- Intégrer la Gestion des Mises en Production avec les processus de Gestion des Configurations et de Gestion des Changements,
- Stockage physique de tous les logiciels en production dans une librairie dédiée, la Definitive Software Library (DSL),
- Distribution de tous les logiciels à partir de la DSL,
- Mettre en œuvre une politique de gestion des Mises en Production,
- Appliquer le processus à tous les logiciels,
- S'appuyer sur des outils intégrés pour automatiser le processus.

Gestion des MEP : Bénéfices

- Réduction du nombre d'incidents causés par un changement
- Meilleure absorption de la complexité de l'infrastructure
- Optimisation des ressources
- Support de la croissance des changements
- Support des contraintes métiers
- Meilleure maîtrise des coûts de déploiement

Soutien des Services (Service Support)

◆ Centre de Services

Service Desk

◆ Gestion des Configurations

Configuration Management

◆ Gestion des Changements

Change Management

◆ Gestion des Mises en Production

Release Management

◆ Gestion des Incidents

Incident Management

◆ Gestion des Problèmes

Problem Management



Gestion des incidents : Définitions

- ❖ Tout événement opérationnel d'un système provoquant, ou pouvant provoquer, une interruption de service ou une altération de sa qualité.
- Événement qui dévie du fonctionnement standard (escompté) d'un service.

Gestion des incidents : rôles et objectifs

- Rétablir le fonctionnement « normal » du service aussi vite que possible en minimisant le temps d'indisponibilité.
- Etablir et maintenir une base (historique) des incidents survenus (avec les procédures de rétablissement associées)
- Industrialiser la gestion des incidents

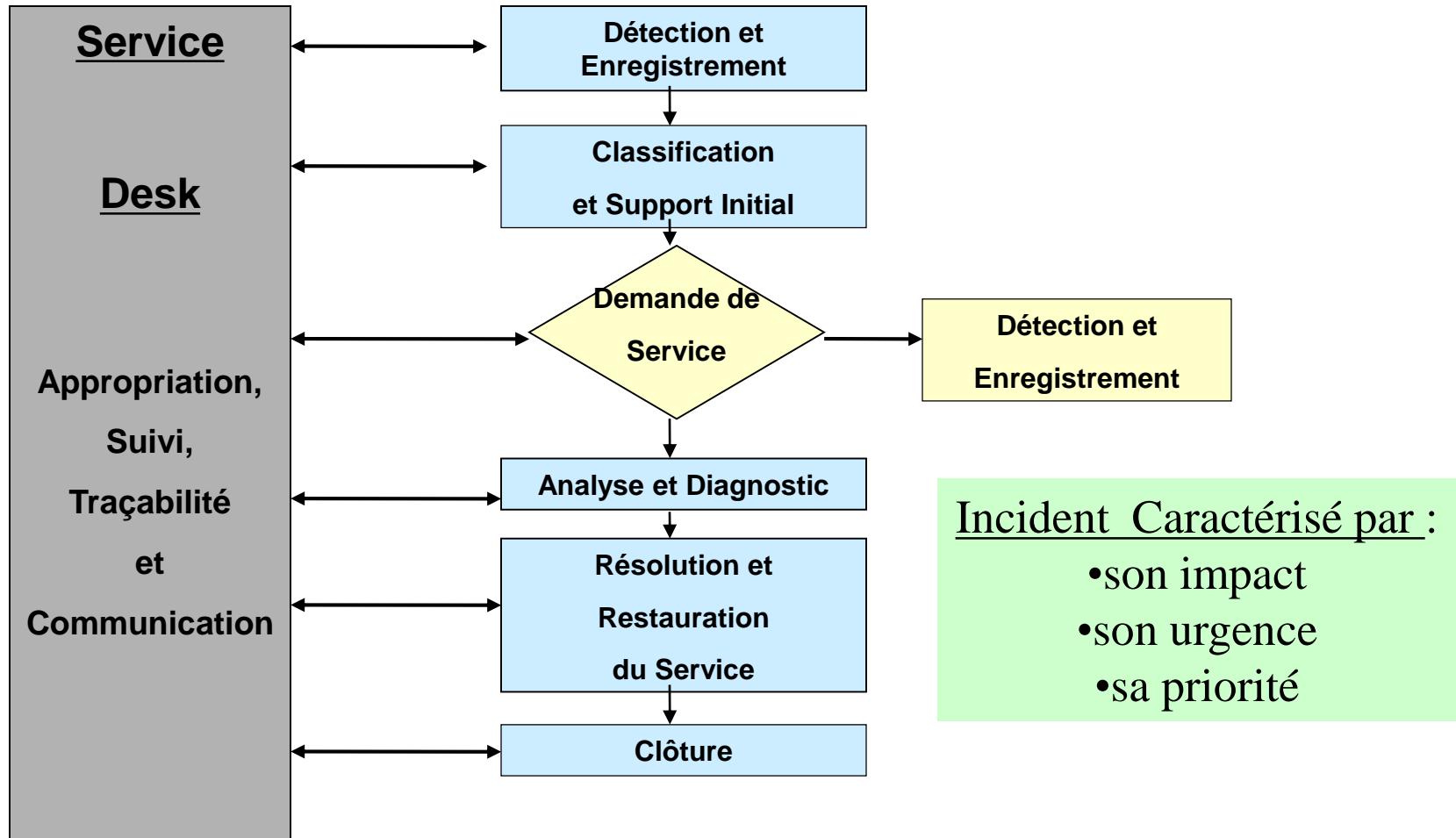
Gestion des incidents : détails (1/3)

Evaluer l'incident par son impact, son urgence, sa priorité

- ✓ Impact : permet de mesurer le volume et l'ampleur d'un incident (ex : nombre d'utilisateurs impactés)
- ✓ Urgence : permet de mesurer la criticité d'un incident par rapport à l'activité de l'utilisateur (impact business)
- ✓ Priorité : vitesse avec laquelle l'incident doit être résolu en fonction de l'impact et de l'urgence.
Est généralement associée à un délai de résolution contractuelle.

Gestion des incidents : détails (2/3)

- Cycle de Vie



Gestion des incidents : détails (3/3)

❶ Les escalades

- ✓ Fonctionnelles : concernent l'affectation des ressources
- ✓ Hiérarchiques : concernent le lancement d'une alerte lorsque le délai imparti pour rétablir le service est atteint

❷ Les incidents majeurs

- ✓ Fort impact sur l'entreprise (liste limitée)
- ✓ Mise en place d'une cellule de crise (incluant les acteurs de la gestion des problèmes)
- ✓ Communication vitale

Gestion des incidents : difficultés potentielles

- Pas ou manque d'engagements de la Direction,
- Manques de compétences et de ressources,
- Pas d'accords de niveaux de service conclus bi-latéralement,
- Processus et / ou workflow mal définis,
- Mauvais outillage.

Gestion des incidents : recommandations

- Avoir une CMDB à jour,
- Créer des bases de connaissance,
- Communiquer entre les équipes,
- Communiquer avec les utilisateurs / clients.

Gestion des incidents : Bénéfices

- ❖ Réduction du temps moyen de recouvrement (MTTR)
- ❖ Meilleure gestion des situations de crise
- ❖ Élimination des incidents « perdus »
- ❖ Amélioration de la relation avec les utilisateurs
- ❖ Accroissement de la satisfaction des utilisateurs
- ❖ Satisfaction et meilleure utilisation du personnel

Soutien des Services (Service Support)

◆ Centre de Services

Service Desk

◆ Gestion des Configurations

Configuration Management

◆ Gestion des Changements

Change Management

Change

◆ Gestion des Mises en Production

Release Management

◆ Gestion des Incidents

Incident Management

◆ Gestion des Problèmes

Problem Management



Gestion des problèmes : Définitions

- ➊ Un problème est la cause inconnue d 'un incident significatif ou de plusieurs incidents présentant les mêmes symptômes.
- ➋ Une erreur connue est un problème dont la cause est connue et ayant une solution de contournement (permanente ou provisoire) identifiée, mais pas appliquée.

Gestion des problèmes : rôles et objectifs

- La gestion des problèmes consiste à optimiser le niveau de service en analysant les causes réelles des dysfonctionnements et en y apportant des solutions afin de prévenir les occurrences de ces mêmes dysfonctionnements.
- Stabiliser le niveau de qualité des services offerts.
- Améliorer la productivité et l'efficacité des équipes de support.

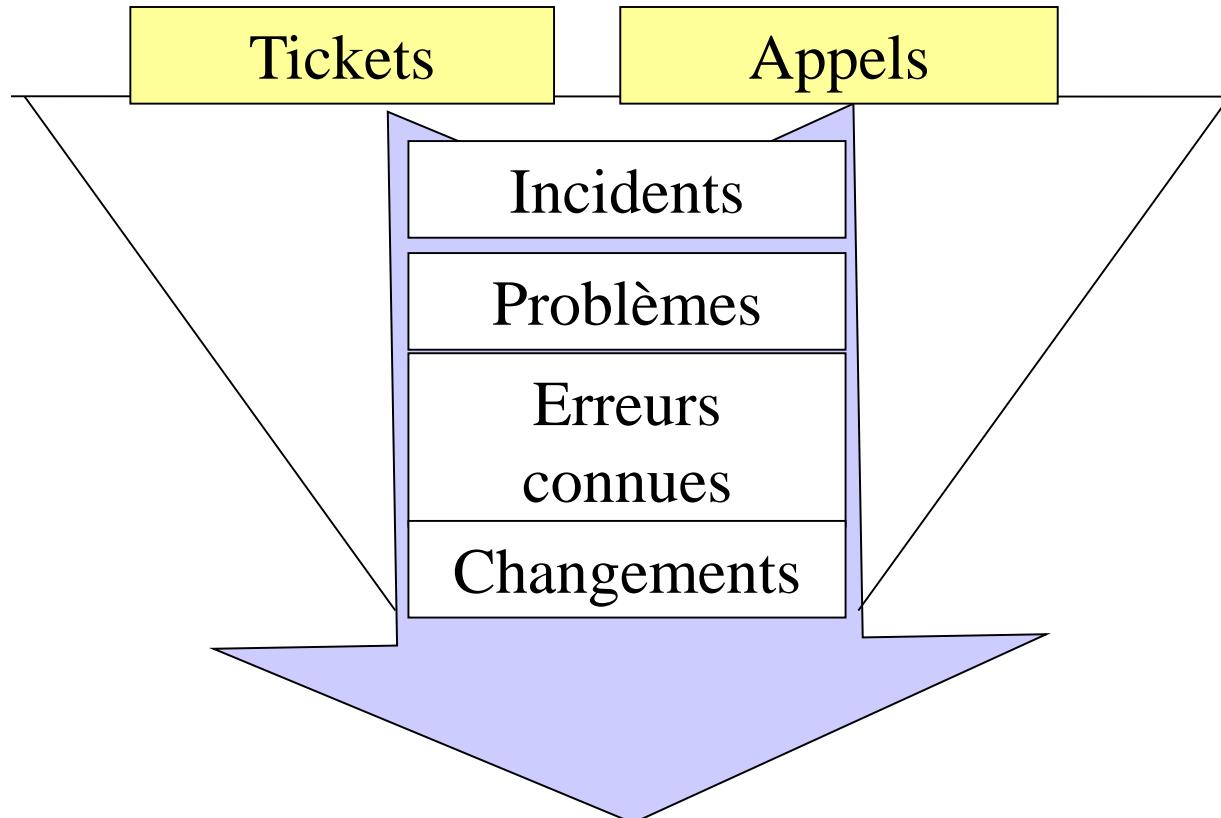
Gestion des problèmes : détails (1/2)

Hexagone Limites entre le contrôle des problèmes et des erreurs

- ✓ Le contrôle des problèmes se concentre à transformer des problèmes en erreurs connues.
- ✓ Le contrôle des erreurs se concentre à leur résolution et leur mise en production via la gestion des changements.

Gestion des problèmes : détails (2/2)

- Cycle de Vie



Gestion des problèmes : difficultés potentielles

- Processus des incidents déficient (exemple :absence de données pertinentes dans les outils gérant les incidents) ,
- Manques de compétences et de ressources,
- Impacts non ou mal évalués pour l 'entreprise
- Workflow mal définis,
- Mauvais outillage.

Gestion des problèmes : recommandations

- Mettre en place la gestion des incidents en premier,
- Impliquer les services production/exploitation et études le plus rapidement possible, car ils verront les gains rapidement,
- Mettre en place des procédures déclenchées en mode réactif aussi bien que pro-actif.

Gestion des problèmes : Bénéfices

- ❖ Réduction du nombre d'incidents
- ❖ Amélioration du taux de résolution dès le premier essai
- ❖ Amélioration de la qualification des changements
- ❖ Réduction des coûts
- ❖ Gestion proactive des incidents

Fourniture des Services (Service Delivery)

- **Gestion des Niveaux de Services**

Service Level Management

- **Gestion de la Disponibilité**

Availability Management

- **Gestion de la Capacité**

Capacity Management

- **Gestion Financière des Services**

Informatiques Financial Management for IT Services

- **Gestion de la Continuité des Services**

Informatiques

IT Service Continuity Management



Gestion des niveaux de service : Définition

- Ce processus permet de mettre en œuvre et de gérer la qualité des services qui sont fournis par l'informatique (à un certain coût), de manière à améliorer et à s'aligner sur les besoins de l'entreprise de manière continue.

Gestion des Niveaux de Service : Activités de Définition des Services

- ❖ Etablir un Catalogue des services,
- ❖ Evaluer l'expression de besoins utilisateur et valider les Exigences de Niveaux de Service (Service Level Requirements - SLR),
- ❖ Négocier et formaliser les Accords sur les Niveaux de Service (Service Level Agreement - SLA),
- ❖ Négocier et formaliser en interne les Accords sur les Niveaux Opérationnels (Operational Level Agreements - OLA) ou en externe les Contrats de Sous-Traitance (Underpinning Contract - UC),
- ❖ Définir le Continuous Service Improvement Plan - CSIP, l'ensemble constituant le Service Level Management - SLM.

Exemple de contenu d'un SLA

- Description des services couverts (ex. applications)
- Fonctionnalité
- Heures de service
 - Horaires normaux
 - Conditions spéciales (ex. fin de mois)
- Disponibilité
 - % de disponibilité globale
 - Nbre maximum d'interruptions
 - Durée maximum d'une interruption
 - Nbre minimum de postes disponibles
- Restrictions (ex. nbre maximum d'utilisateurs)
- Performance
 - Temps de réponse
- Assistance
 - Horaires du Centre de Services
 - Délais de prise en compte
 - Délais de résolution
- Tableaux de bord
- Prix et facturation
- Sécurité et Plan de secours
- Gestion des changements
- Procédures d'évolution

Gestion des Niveaux de Service : Bénéfices

- ❖ Formalise les besoins métiers
- ❖ Clarifie les attentes, rôles et responsabilités de chacun
- ❖ Définit les métriques pour évaluer la performance du SI
- ❖ Améliore la relation avec le client
- ❖ Supporte la stratégie financière de la DSI

Fourniture des Services (Service Delivery)

■ Gestion des Niveaux de Services

Service Level Management

■ Gestion de la Disponibilité

Availability Management

■ Gestion de la Capacité

Capacity Management

■ Gestion Financière des Services

informatiques Financial Management for IT Services

■ Gestion de la Continuité des Services

informatiques

IT Service Continuity Management



Gestion de la disponibilité : Définitions

- ❖ La Gestion de la Disponibilité est le processus permettant de mettre en œuvre une méthode et des outils de mesure de la disponibilité, de mesurer et gérer la disponibilité des composants du SI afin de s'assurer que la disponibilité des services est conforme aux engagements pris dans les SLA 's.
- ❖ Optimiser l 'informatique et ses capacités ainsi que le support afin d'assurer un certain niveau de disponibilité de manière efficace et rentable.

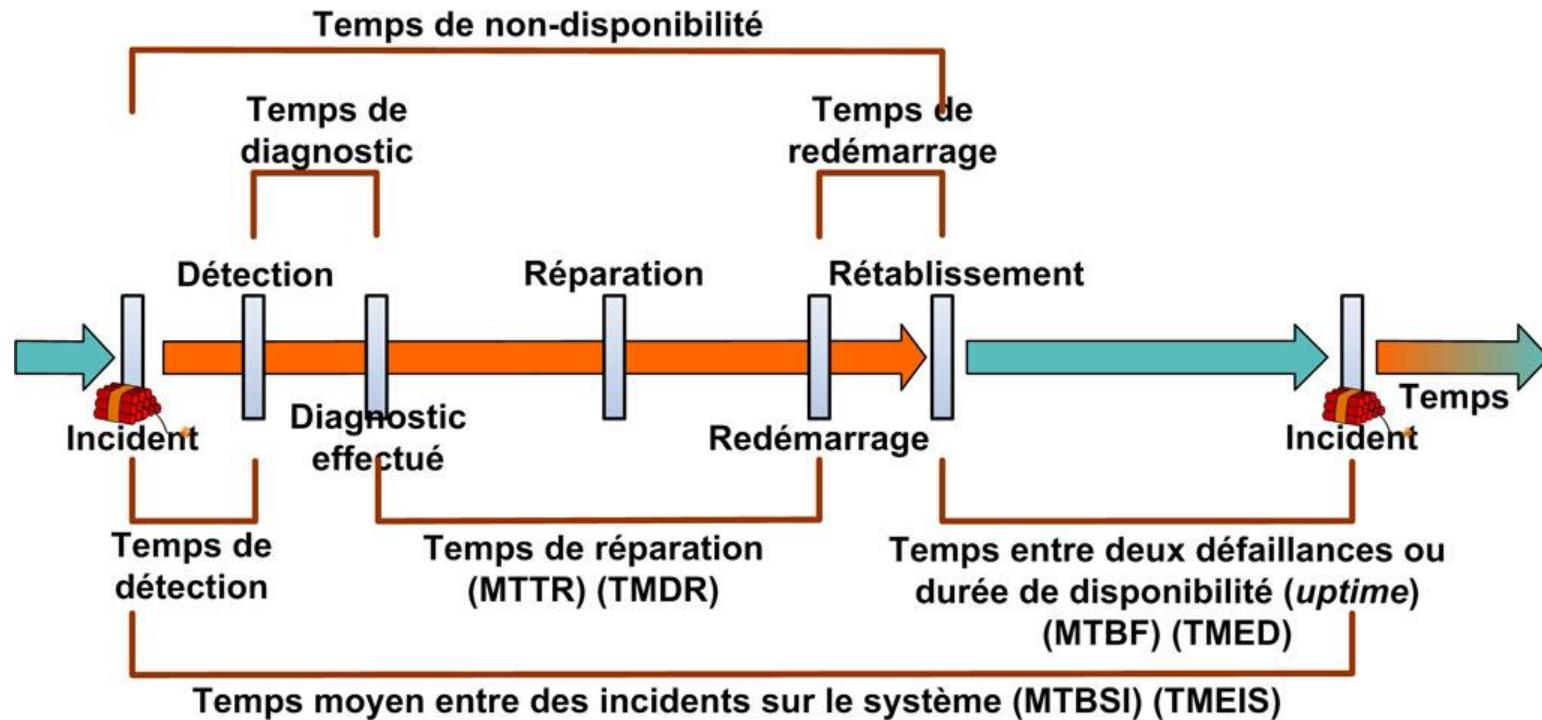
Gestion de la disponibilité : rôles et objectifs

- Gérer de manière proactive la disponibilité des services en s'assurant que les objectifs de disponibilité convenus dans les SLA's sont tenus.
- S'assurer que le service est disponible quand le client en a besoin, en accord avec les besoins, avec un coût prévu, comme mentionné dans les SLA's.
- Elaborer le « Availability plan »
- Fournir les données vis-à-vis des SLA, des OLA, des UC.

Gestion de la disponibilité : détails (1/2)

❖ Méthodes

- ✓ FTA : Fault Tree Analysis
- ✓ CRAMM : CCTA Risk Analysys Management and Measurement
- ✓ MTTR : Meantime to repair
- ✓ MTBSI : Meantime between service incidents
- ✓ MTBF : Meantime between failures



Gestion de la disponibilité : détails (2/2)



Bénéfices

- ✓ Réponses aux besoins de disponibilité
- ✓ Les mesures correctives prises en regard des points défaillants identifiés
- ✓ Attitude proactive

Gestion de la disponibilité : difficultés potentielles

- Absence de mesures ou mesures non pertinentes
- Justification des coûts
- Manques de logiciels/outils
- Identification des besoins réels des clients

Gestion de la disponibilité : recommandations

- ❖ Une bonne disponibilité véhicule une bonne image de marque !
- ❖ Intégration de ce processus avec les processus de gestion des capacités, des incidents et des problèmes.

Fourniture des Services (Service Delivery)

■ Gestion des Niveaux de Services

Service Level Management

■ Gestion de la Disponibilité

Availability Management

■ Gestion de la Capacité

Capacity Management

■ Gestion Financière des Services

informatiques Financial Management for IT Services

■ Gestion de la Continuité des Services

informatiques

IT Service Continuity Management



Gestion de la capacité : Définition

- La gestion de la capacité consiste à comprendre les exigences futures de l'entreprise (la fourniture de nouveaux services), la gestion opérationnelle de l'organisation (la fourniture actuelle) et à s'assurer que tous les aspects des capacités et des performances actuelles et futures sont fournis de façon rentable.

Gestion de la capacité : rôles et objectifs

- ❖ Contrôler les performances
- ❖ Adapter l'activité informatique pour optimiser l'utilisation des ressources
- ❖ Comprendre les demandes afin de prévoir le futur
- ❖ Ajuster l'offre à la demande
- ❖ Créer et maintenir le plan de capacité (Capacity Plan)

Gestion de la capacité : détails (1/2)

3 niveaux de prise en compte

- ✓ Business Capacity Management (BCM)
 - ✓ Besoins du Business
- ✓ Service Capacity Management (SCM)
 - ✓ Contrôle des performances des Services - Gestion de la demande
- ✓ Ressources Capacity Management (RCM)
 - ✓ Contrôle de l'utilisation des composants - Ressources

Gestion de la capacité : détails (2/2)

3 niveaux d'activité

- ✓ Gestion de la demande
 - ✓ Prise en compte de la demande formulée par le client
- ✓ Modélisation
 - ✓ Etude du comportement du système
- ✓ Application sizing
 - ✓ Estimation des ressources nécessaires pour prendre en compte la demande

Gestion de la capacité : recommandations

- ❖ « Connaître » les technologies futures
- ❖ Comprendre le métier de l'entreprise
- ❖ Diriger par la demande et non par la technologie
- ❖ Prendre en compte la partie financière
- ❖ Etablir les liens avec la gestion de la disponibilité (Continuous Service Improvement Plan)

Gestion de la capacité : Bénéfices

- Meilleurs contrôles et maîtrise de l'infrastructure
- Adresse les problématiques techniques, services et métiers
- Amélioration des rendements et réduction des coûts
- Aide à la mise en place d'un programme d'amélioration (SIP)
- Permet d'adopter une attitude plus proactive que réactive

Fourniture des Services (Service Delivery)

■ Gestion des Niveaux de Services

Service Level Management

■ Gestion de la Disponibilité

Availability Management

■ Gestion de la Capacité

Capacity Management

■ Gestion Financière des Services

Informatiques *Financial Management for IT*

Services

■ Gestion de la Continuité des Services

Informatiques

IT Service Continuity Management



Gestion financière : Définitions

- La gestion financière est le processus permettant
 - de déterminer la rentabilité des actifs et ressources utilisés pour la fourniture des services,
 - expliquer toutes les dépenses réalisées pour les services et attribuer ces coûts aux services fournis aux clients de l'organisation,
 - aider à la prise de décision sur les investissements.

Gestion financière : rôles et objectifs

- Aider à gérer et à réduire à long terme les coûts globaux de l'informatique
- Identifier les coûts réels de production
- Gérer les contrats externes
- Assurer l'équilibre budgétaire en facturant
- Influer le comportement client par la facturation

Gestion financière : détails (1/2)

❖ Budgétiser (Obligatoire)

- ✓ Comprendre et prévoir les coûts
- ✓ Obtenir les fonds
- ✓ Comparer le réel avec le budget

❖ Comptabiliser

- ✓ Imputer les coûts
- ✓ Calculer le coût de l'offre de services
 - ✓ TCO : Total Cost of Ownership
 - ✓ ROI : Return ON Investisment
 - ✓ TEI : Total Economic Impact

❖ Facturer (Facultatif)

- ✓ Répartir les coûts
- ✓ Recouvrer les coûts

Gestion financière : détails (2/2)

❖ Bénéfices

- ✓ Meilleure maîtrise des budgets
- ✓ Information précise sur les coûts
- ✓ Détermination du rapport « Services / Prix »
- ✓ Facturation : équité, professionnalisme et « value for money »

Fourniture des Services (Service Delivery)

■ Gestion des Niveaux de Services

Service Level Management

■ Gestion de la Disponibilité

Availability Management

■ Gestion de la Capacité

Capacity Management

■ Gestion Financière des Services

Informatiques Financial Management for IT Services

■ Gestion de la Continuité des Services

Informatiques

IT Service Continuity Management



Gestion de la continuité : Définitions

- La Gestion de la continuité de service est le processus permettant de définir, tester et mettre à jour régulièrement les plans et/ou procédures, afin de prévenir toute interruption des services critiques pendant une longue période.
- Soutenir la continuité des activités globales de l'entreprise, en s'assurant que les possibilités techniques requises puissent être rétablies dans des délais convenus.

Gestion de la continuité : rôles et objectifs

- ❖ Suite à une interruption de l'activité, ITSCM (IT Service Continuity Management) permet de couvrir un fonctionnement prédéterminé en mode normal ou dégradé.
- ❖ Réduire l'impact d'une panne majeure, voire d'une catastrophe.
- ❖ Maintenir la confiance du client
- ❖ Analyser les risques : réduire les risques et la vulnérabilité
- ❖ Etablir un plan de reprise (Plan de Reprise d'Activités)

Gestion de la continuité : détails (1/2)

3 niveaux de rétablissement

- ✓ Cold standby : rétablissement progressif - Gradual recovery -
- ✓ Warm standby : rétablissement à moyen terme - Intermediate recovery -
- ✓ Hot standby : rétablissement immédiat - Immediate recovery -

Gestion de la continuité : détails (2/2)

Les bénéfices

- ✓ Réduction de l'impact des sinistres (analyse des risques)
- ✓ Primes d'assurances moins chères
- ✓ Respect de certaines obligations légales
- ✓ Adéquation du redémarrage des services avec les priorités de l'entreprise
- ✓ Disponibilité accrue
- ✓ Meilleure crédibilité

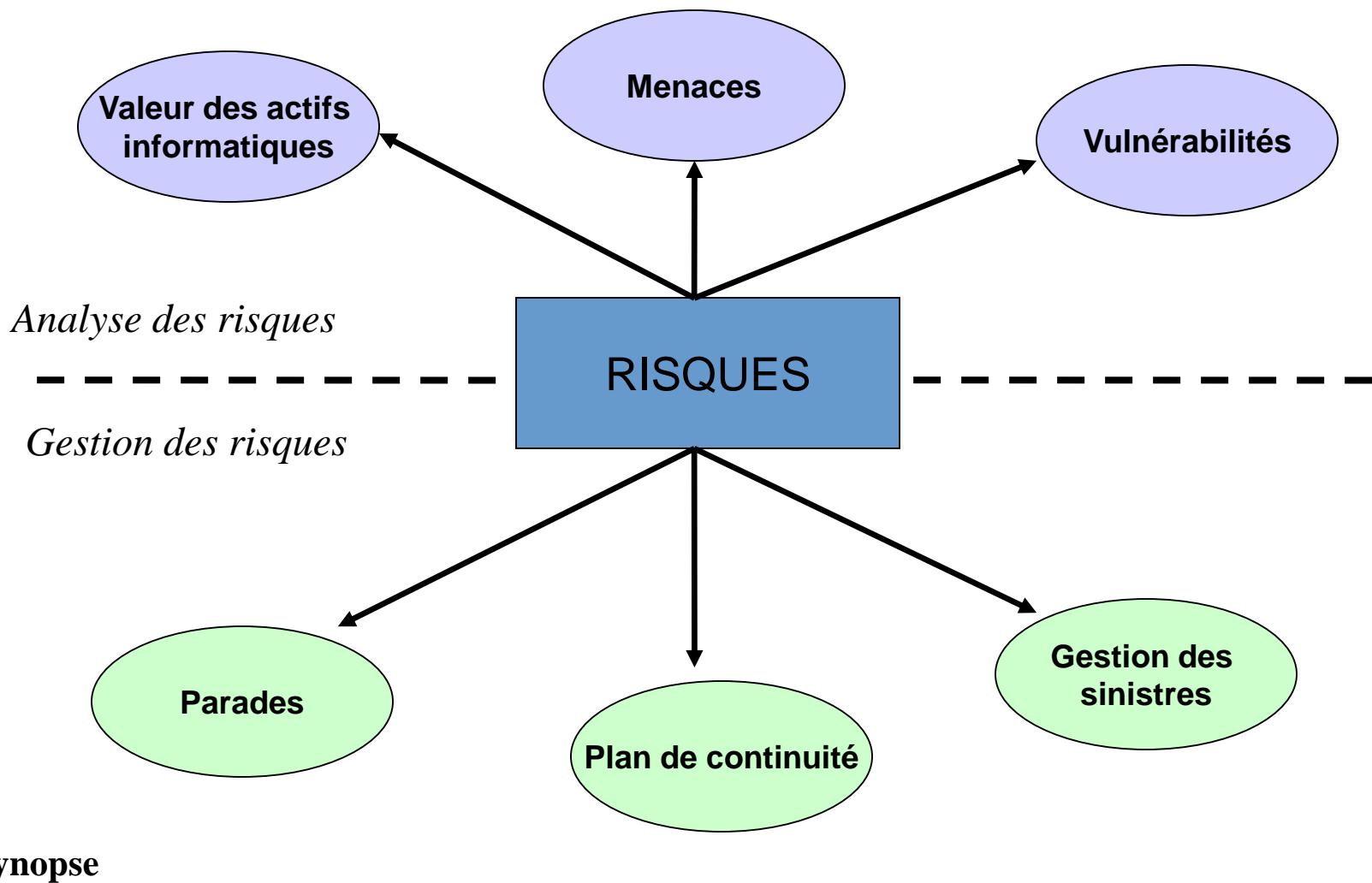
Gestion de la continuité : difficultés potentielles

- Absence de ressources
- Coûts conséquents
- Manque de tests - Absence d'environnement
- Mauvaise interprétation des impacts
- Intégration insuffisante avec les autres processus

Gestion de la continuité : recommandations

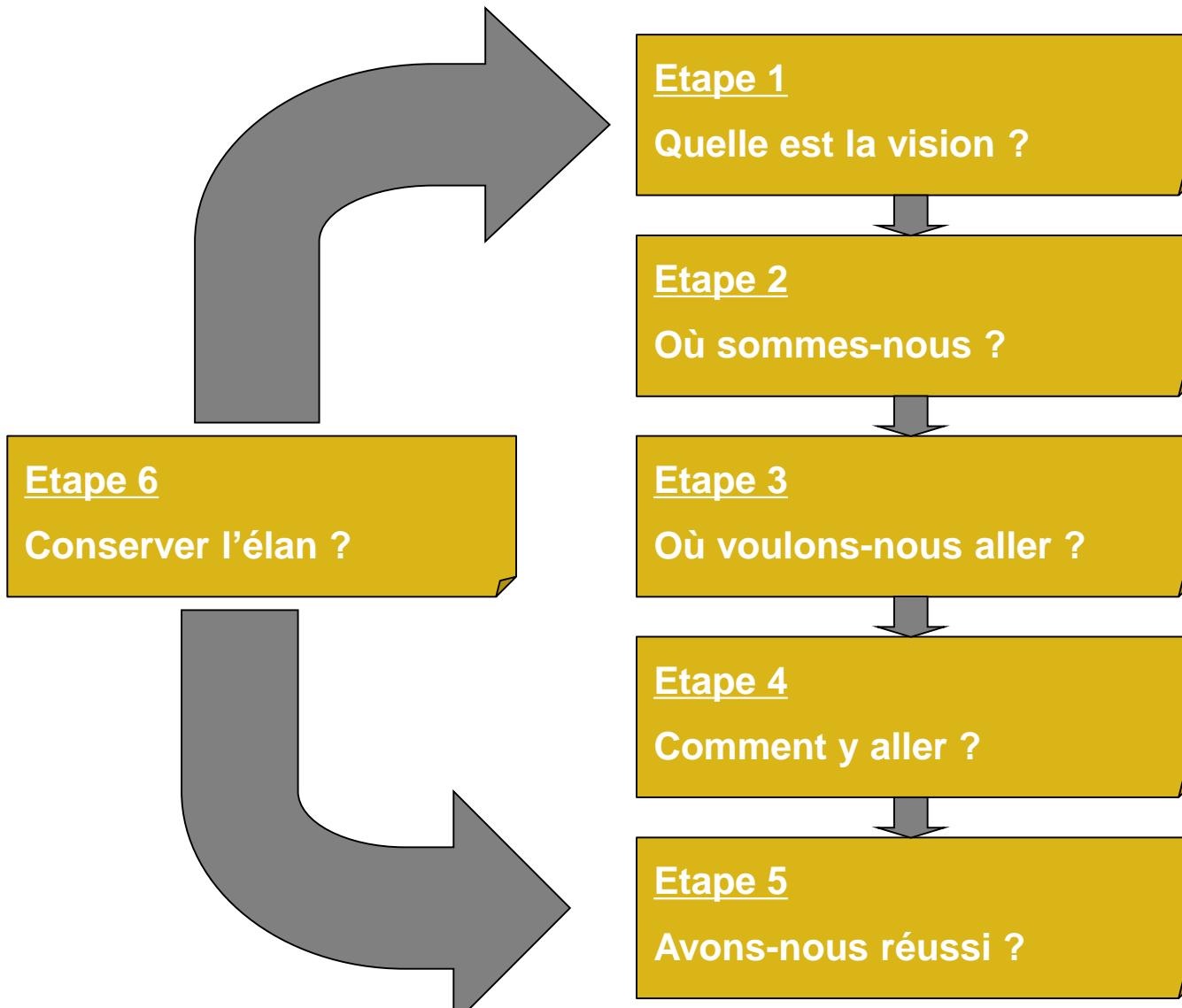
- ❖ Sensibiliser les acteurs internes et externes
- ❖ Intégrer ITSCM en amont des projets
- ❖ Intégrer la sécurité dans la pensée ITSCM
- ❖ Faire des tests régulièrement

Gestion de la continuité



Mise en oeuvre de la démarche ITIL

Démarche d'amélioration continue



Définition des acteurs

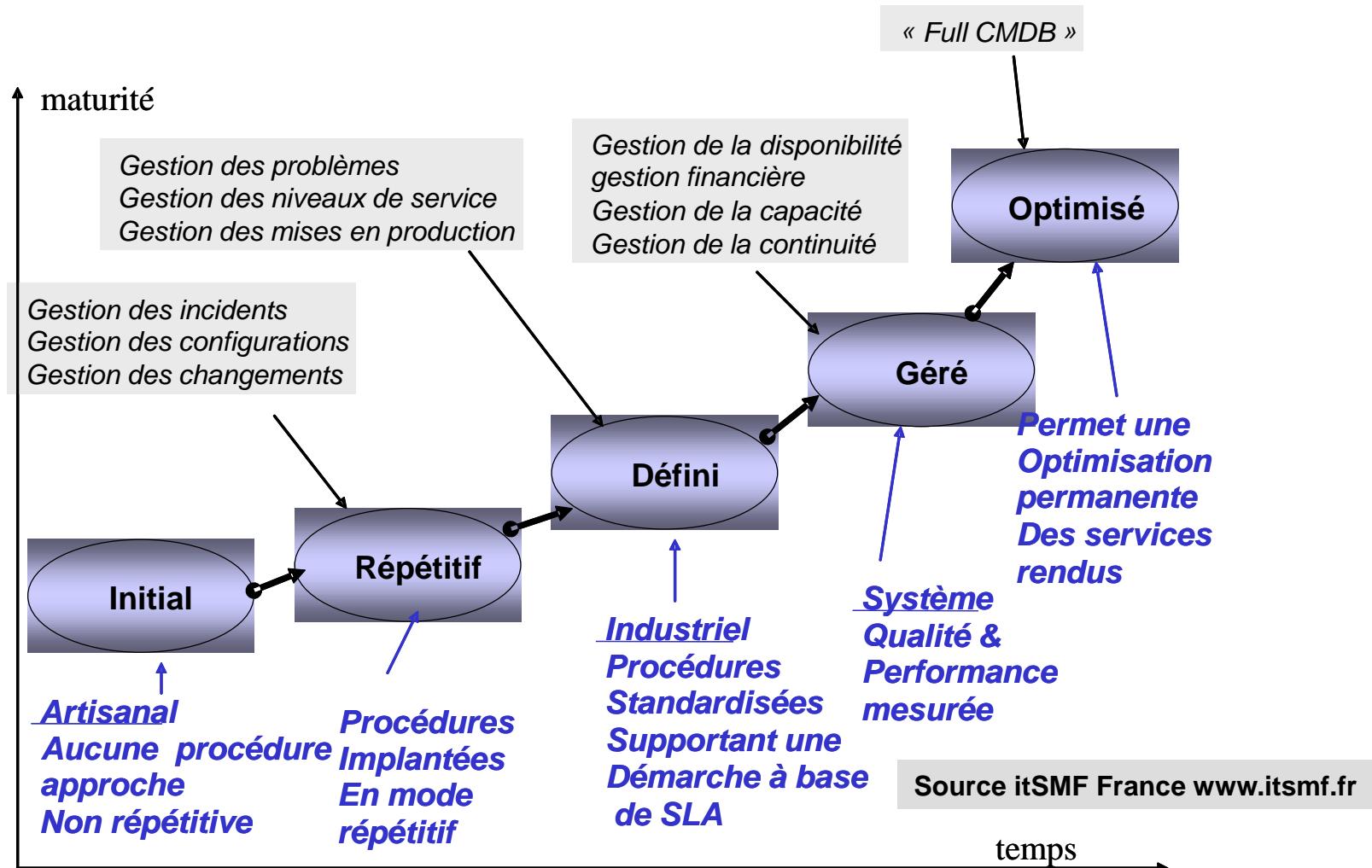
- ❖ Le propriétaire du processus
- ❖ Le gestionnaire du processus
- ❖ Outils : le modèle RACI-VS
 - Réalise
 - Approuve
 - Consulté
 - Informé
 - Vérifie
 - Supporte

Priorités

- ❶ Les processus structurants
 - La gestion des niveaux de services
 - La gestion des changements
 - La gestion des incidents

- ❷ Le centre de service

ITIL le modèle de maturité



Les causes d'échec

- L'absence de la direction
- La non-adhésion du management intermédiaire
- L'absence de sponsor
- Le syndrome du tramway
- Une mauvaise communication
- L'attitude de certains clients
- L'approche outils

Les facteurs de réussite

- Partir d'une vision claire
- Impliquer le management
- Accompagner les acteurs dans le changement
- Entrainer l'organisation par un fort leadership
- Envisager une démarche progressive
- Considérer l'implémentation d'ITIL comme un projet d'envergure
- Se donner les moyens d'ancrer les nouvelles approches

La démarche d'implémentation

❖ **Connaissance de l'existant**

- Audit de maturité des processus
- Les points forts de l'existant
- Les points à faire progresser

❖ **Politique de l'entreprise**

- Projet ITIL projet d'entreprise?
- Choix des priorités : quels processus ?

❖ **Plan de mise en œuvre**

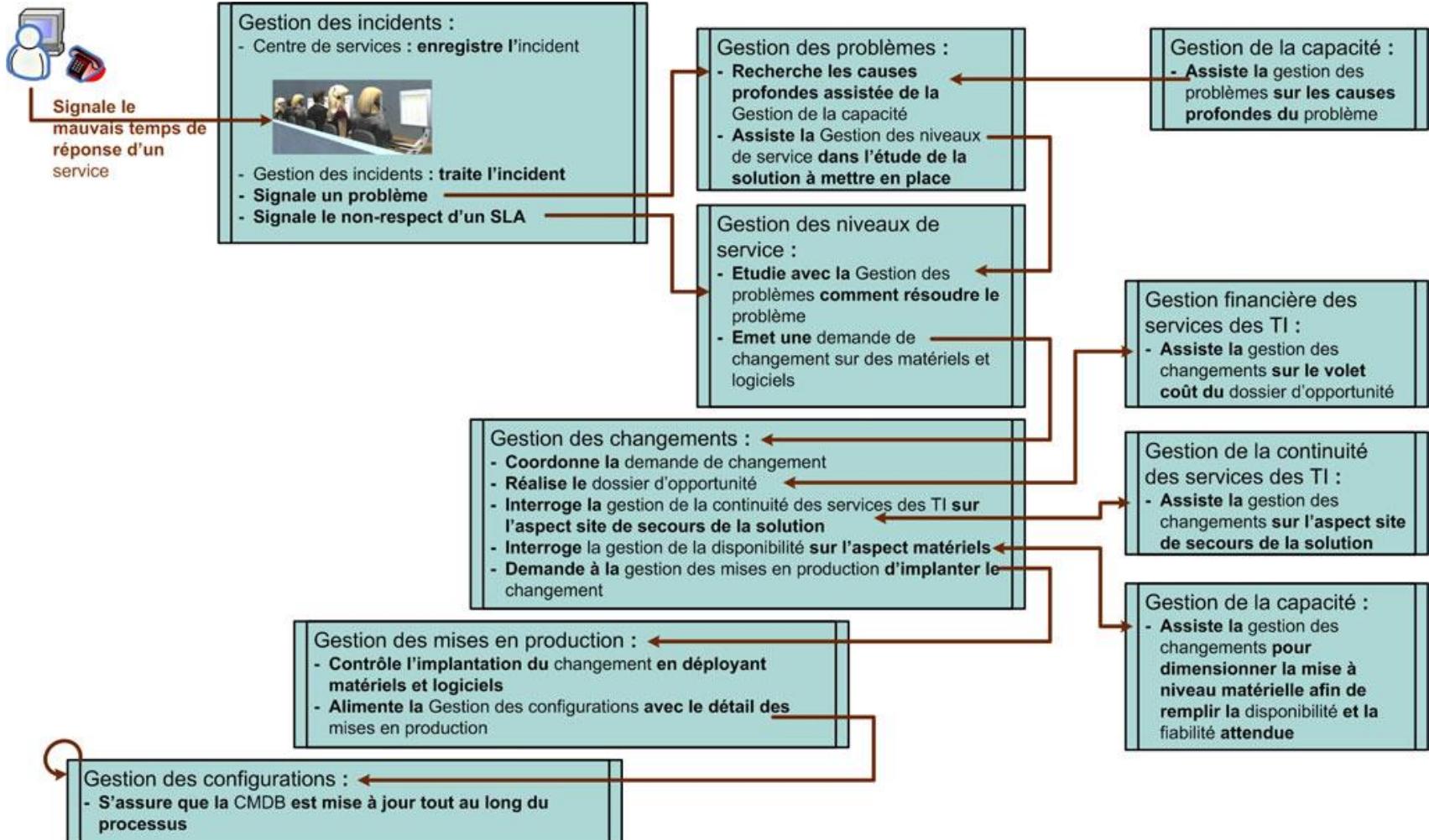
- Plan projet
- Sensibilisation
- Formation
- Implémentation progressive
- Indicateurs de suivi

Conclusion

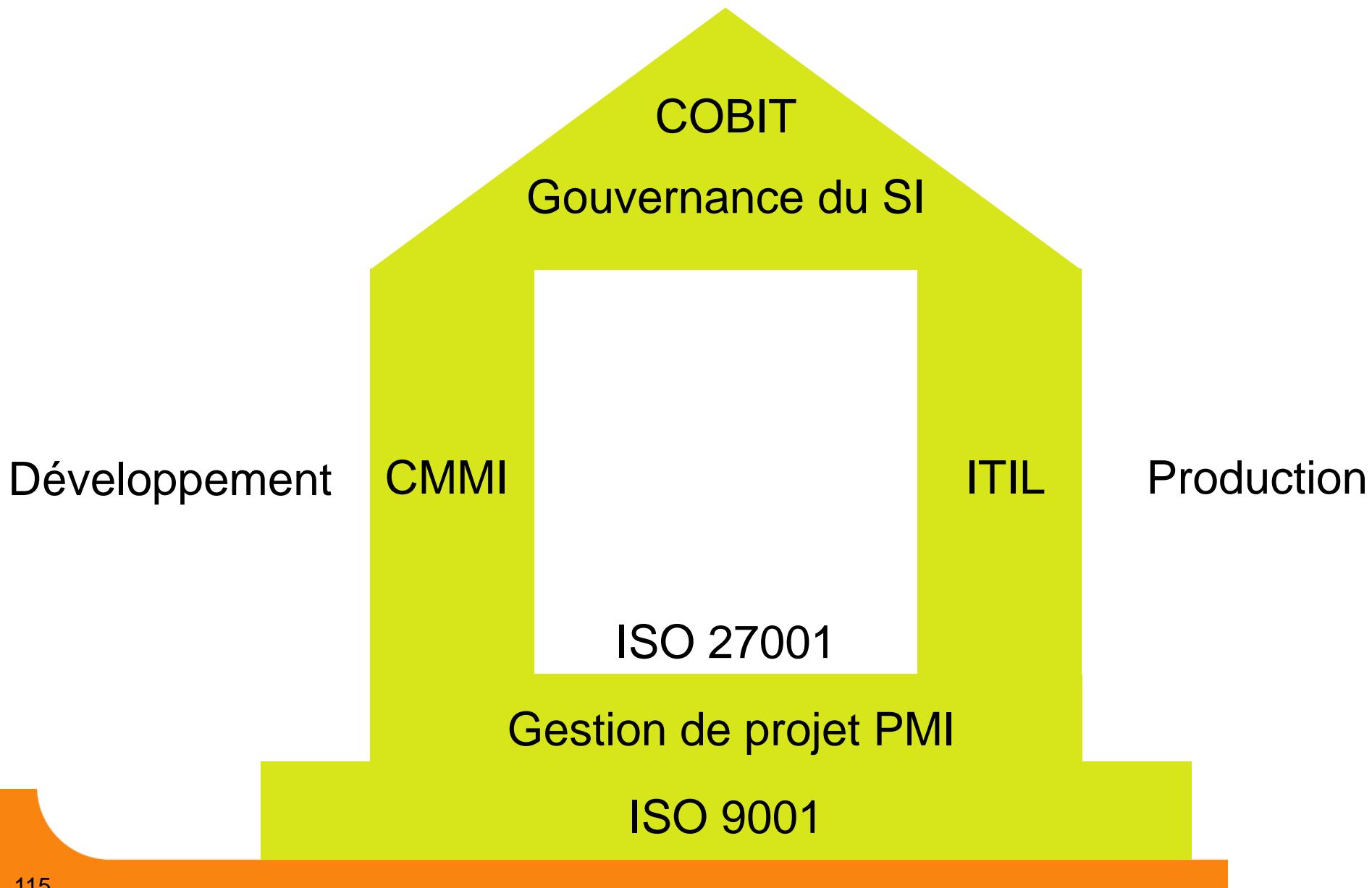
ITIL Les Processus dans l'ascenseur

GESTION DES INCIDENTS	Restaurer le niveau de service dans les conditions contractuelles
GESTION DES PROBLEMES	Contribuer à trouver la cause sous-jacente des incidents
GESTION DES CONFIGURATIONS	Disposer de l'image d'un niveau de complétude nécessaire et suffisant de la configuration du S.I.
GESTION DES CHANGEMENTS	Mettre sous contrôle les changements
GESTION DES MISES EN PRODUCTION	Maîtriser les composants logiciels du S.I.
GESTION FINANCIERE	Structurer puis gérer les données concernant les coûts
GESTION DES NIVEAUX DE SERVICE	Trouver un équilibre niveau de qualité-prix des services
GESTION DE LA CAPACITE	Adapter les capacités ressource et service aux besoins business actuels et à venir
GESTION DE LA DISPONIBILITE	Améliorer la disponibilité des services par une gestion pro-active
GESTION DE LA CONTINUITÉ	Garantir l'absence d'interruptions de services critiques

ITIL Liens inter-processus



Integration d'ITIL



Les bénéfices d'ITIL

- 1- Permet de gagner du temps en s 'appuyant sur des modèles existants (Processus, rôles & responsabilités, règles de gestion)**
- 2- Facilite le dialogue entre les différents acteurs (de l 'entreprise et prestataires)**
- 3- Permet de disposer d 'un cadre cohérent / externalisation et sa contractualisation**
- 4- Permet de bénéficier d 'un standard de fait pour la formation/certification, les progiciels, le consulting et les services.**

ITIL - Prochaine étape -

■ Valeur Ajoutée d'ITIL :

- Facilite le dialogue entre les différents acteurs : DSI, DG, Clients internes, Équipes informatiques et Prestataires externes.
- Capitalisation sur 20 ans d 'expérience permettant un gain de temps en évitant de réinventer la roue
- Bénéfices d 'une méthode publique (livres, itSMF ...)
- Structuration en processus prise en compte par les éditeurs de logiciel de gestion de services

Cela nécessite :

Un projet d'entreprise (projet de changement) intégrant la recherche de l 'adhésion du management et de tous les acteurs concernés

Merci de votre attention

Questions??