

A	Année	2023
	Ecole	1A SIO
	Filière(s)	Tronc Commun
	Module	Atelier de Professionnalisation
	Objet	Projet Système Réseau
	Année scolaire	2023/2024

Objectif(s) :	Ce travail pratique consiste à comprendre le rôle du référentiel de bonnes pratiques ITIL, dans le cadre d'une activité de gestion de services informatiques
Source(s) :	Sans objet

Table des matières

Contexte	1
1. Le référentiel ITIL	2
2. Les pratiques ITIL	3
2.1. Aspects théoriques : enrichissement du support de la QI	3

CONTEXTE

A l'issue de la seconde étape de votre stage, vous avez identifié et mis en œuvre des solutions Open Source permettant :

- De faire de la découverte réseau (OCS Inventory)

Après avoir abordé la phase « outil », votre maître de stage vous demande de vous intéresser à la phase « méthode ». A ce titre, il a entendu parler du « **référentiel de bonnes pratiques ITIL** ».

ETENSUP pourrait également retirer un certain nombre d'avantages à la mise en œuvre de ce référentiel. Mais votre maître de stage n'a aucune connaissance sur le sujet et est donc très démuni.

Il vous demande donc de vous impliquer sur ce troisième sujet, afin de combler ses lacunes handicapantes.

1. LE RÉFÉRENTIEL ITIL

ITIL, ou Information Technology & Infrastructure Library est un référentiel de bonnes pratiques permettant à une organisation d'améliorer et d'optimiser les services informatiques qu'elle fournit à ses utilisateurs.

Ce référentiel est très répandu dans les ESN (Entreprises de Services Numériques) et, plus globalement, dans les fonctions informations amenées à fournir des services d'informations.

Afin de combler les manques de votre maître de stage sur le sujet, il vous est demandé de préparer une présentation synthétique décrivant les principaux éléments relatifs à ITIL, notamment :

- ITIL : Eléments généraux :
 - o Définition
 - o Historique (vous préciserez la version ITIL en cours)
 - o Intérêt (pour ETENSUP) de mettre en œuvre ce référentiel
- La chaîne de valeur d'un service informatique :
 - o La chaîne de valeur est composée de 6 activités...
 - o Identifier la composition de cette chaîne de valeur (et des activités qui la compose)
 - o Préciser le rôle de chaque activité
- La cartographie des pratiques ITIL :
 - o Les pratiques ITIL sont réparties en trois blocs
 - o Identifier les pratiques qui composent le référentiel
- Le centre d'assistance

Rendu attendu pour la fin de la séance :

Un support de présentation synthétique.

Définition : ITIL est un ensemble de bonnes pratiques qui permet aux organisations de structurer et d'améliorer leur gestion des services informatiques. Il fournit un cadre de référence pour la planification, la prestation, le support et l'amélioration des services informatiques.

Historique : La dernière version d'ITIL au moment de ma connaissance en janvier 2022 était ITIL 4, publiée en février 2019. Toutefois, il est possible que de nouvelles versions aient été publiées depuis. ITIL a évolué au fil des années, passant de versions antérieures à ITIL V3 puis à ITIL 4 pour s'adapter aux besoins changeants de l'industrie.

Intérêt pour ETENSUP de mettre en œuvre ce référentiel :

Mettre en œuvre ITIL présente plusieurs avantages pour ETENSUP, notamment :

- Amélioration de la qualité des services informatiques fournis aux étudiants et au personnel.
- Augmentation de l'efficacité opérationnelle en optimisant les processus informatiques.
- Meilleure gestion des ressources informatiques, ce qui peut entraîner des économies de coûts.
- Standardisation des pratiques, ce qui facilite la collaboration et la communication au sein de l'organisation.

- Alignement des services informatiques sur les besoins de l'entreprise, favorisant ainsi l'atteinte des objectifs stratégiques.

La chaîne de valeur d'un service informatique :

La chaîne de valeur ITIL est composée de 6 activités principales, qui sont les suivantes :

1. **Planification et direction de la stratégie** : Cette activité consiste à établir des objectifs stratégiques et à élaborer des plans pour les atteindre en alignant les services informatiques sur les besoins de l'entreprise.
2. **Conception et transition des services** : Cette activité englobe la conception de nouveaux services ou la modification de services existants, ainsi que leur transition vers l'environnement de production.
3. **Gestion des services** : Cela implique la gestion quotidienne des services informatiques, y compris la résolution d'incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, etc.
4. **Mesure et amélioration des services** : Cette activité consiste à surveiller les services informatiques, à collecter des données pour évaluer leur performance et à mettre en œuvre des améliorations continues.
5. **Relation avec les parties prenantes** : Il est essentiel de gérer les relations avec les parties prenantes, y compris les utilisateurs, les clients, et les fournisseurs de services.
6. **Fourniture et gestion des ressources** : Cette activité implique la gestion des ressources nécessaires pour fournir des services informatiques, y compris le personnel, les finances, la technologie, etc.

La cartographie des pratiques ITIL :

Les pratiques ITIL sont regroupées en trois blocs principaux :

1. **Pratiques générales** : Celles-ci incluent des pratiques telles que la gestion de la performance, la gestion de la sécurité de l'information, la gestion des demandes, et d'autres pratiques transversales à l'ensemble de la chaîne de valeur.
2. **Pratiques de gestion des services** : Il s'agit de pratiques spécifiques telles que la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des actifs, etc.
3. **Pratiques techniques** : Ces pratiques couvrent des domaines tels que la gestion de l'infrastructure, la gestion des plateformes et de la mise en réseau, la gestion des applications, etc.

Le centre d'assistance : Le centre d'assistance est une fonction clé dans ITIL. Il fait partie de l'activité de gestion des services et est responsable de la réception, de la classification et de la résolution des incidents et des demandes des utilisateurs. Le centre d'assistance joue un rôle crucial dans la satisfaction des utilisateurs et contribue à assurer une communication efficace entre les utilisateurs et les équipes de support informatique. Il utilise des pratiques telles que la gestion des incidents, la gestion des demandes, et la gestion des connaissances pour mener à bien ses activités.

LES PRATIQUES ITIL

La question 1) vous a permis de prendre conscience du nombre et de la variété des bonnes pratiques ITIL. Il vous est maintenant demandé d'enrichir la présentation précédente en détaillant l'une des pratiques suivantes :

- **Contrôle des changements**
- **Gestion des incidents**
- **Gestion des problèmes**
- **Gestion des niveaux de services**

1.1. Aspects théoriques : enrichissement du support de la Q1

Après avoir choisi une de ces pratiques, vous restituerez les éléments suivants :

- Rôle et périmètre général de la pratique
- Positionnement de la pratique :
 - o Eléments nécessaires en entrée / en sortie
 - o Exemples d'indicateur(s) de suivi(s) qui pourraient être mis en œuvre
- Work Flow (présenté sous la forme d'un diagramme d'activité), à produire avec :
 - o draw.io : diagramme d'activités
 - o JMOT : diagramme événements résultats

Rendu attendu pour la fin de la séance :

Enrichissement du support de présentation synthétique de la question 1

La gestion des incidents est l'une des pratiques centrales d'ITIL qui vise à gérer les interruptions non planifiées des services informatiques, telles que les pannes matérielles, les problèmes logiciels, les erreurs de configuration, les interruptions réseau, etc. Voici une explication détaillée de la gestion des incidents dans le cadre d'ITIL :

1. Détection des incidents :

- o La première étape de la gestion des incidents consiste à détecter et à signaler un incident. Les incidents peuvent être signalés par les utilisateurs finaux, les outils de surveillance, les alertes système, ou d'autres sources.
- o Il est important de disposer de mécanismes efficaces pour la détection rapide des incidents afin de minimiser leur impact sur les opérations.

2. Enregistrement et classification :

- o Une fois qu'un incident est détecté, il doit être enregistré dans un système de gestion des incidents. Chaque incident est classé en fonction de sa nature, de sa gravité et de son impact.
- o La classification aide à déterminer la priorité de l'incident et à allouer les ressources de manière appropriée.

3. Priorisation :

- o Les incidents sont ensuite priorisés en fonction de l'impact qu'ils ont sur les opérations commerciales et de leur urgence. Cette évaluation de la priorité se fait en accord avec les accords de niveau de service (SLA) établis.

- Les incidents graves ou critiques sont traités en priorité.

4. Diagnostics et résolution :

- Une équipe d'intervention commence à diagnostiquer la cause de l'incident. Cela peut nécessiter des actions techniques, telles que des tests, des analyses de journaux, ou des vérifications de configuration.
- Une fois la cause identifiée, des mesures correctives sont prises pour résoudre l'incident le plus rapidement possible.

5. Escalade :

- Si la résolution de l'incident nécessite des compétences ou des ressources supplémentaires, il peut être nécessaire de l'escalader vers des niveaux supérieurs de support.
- L'escalade garantit que les incidents critiques ne restent pas sans réponse en cas de difficultés pour les résoudre au niveau initial.

6. Communication :

- Tout au long du processus, une communication efficace avec les parties prenantes est essentielle. Cela inclut les rapports d'état réguliers, la notification des parties prenantes affectées, et la communication des délais estimés de résolution.

7. Résolution et rétablissement :

- Une fois que la cause sous-jacente de l'incident a été identifiée et que les mesures correctives ont été mises en œuvre, l'incident est résolu, et les services informatiques sont rétablis.

8. Clôture et documentation :

- L'incident est clôturé dans le système de gestion des incidents, et une documentation complète de l'incident est conservée.
- L'analyse des incidents peut être effectuée ultérieurement pour identifier les tendances et améliorer la gestion des incidents.

9. Amélioration continue :

- La gestion des incidents est également liée à l'amélioration continue. Les leçons apprises à partir d'incidents antérieurs peuvent être utilisées pour mettre en place des mesures préventives et améliorer la résilience des services informatiques.

La gestion des incidents vise à minimiser les interruptions des services informatiques, à restaurer les services le plus rapidement possible, et à réduire les impacts négatifs sur les utilisateurs et l'organisation dans son ensemble. Elle fait partie intégrante d'une approche globale de gestion des services informatiques conformément aux principes d'ITIL.

