

La méthode ITIL

Table des matières

I. Gestion des incidents selon ITIL	3
A. Qu'est-ce que la gestion des incidents ITIL ?	3
B. Pourquoi devrais-je mettre en œuvre la gestion des incidents ITIL ?	4
C. 4 principales façons de mettre en œuvre la gestion des incidents ITIL	4
1. Maintien des niveaux de service	4
2. Répondre aux exigences de disponibilité des services	4
3. Augmenter l'efficacité et la productivité du personnel	5
4. Améliorer la satisfaction des utilisateurs	6
II. Gestion des problèmes selon ITIL	6
A. Qu'est-ce que la gestion des problèmes ?	6
B. 3 phases de gestion des problèmes	6
1. Identification du problème	6
2. Contrôle des problèmes	7
3. Contrôle d'erreur	8
III. Auto-évaluation	8
Solutions des exercices	9

I. Gestion des incidents selon ITIL

Environnement de travail : avoir un ordinateur sous Linux/Windows 10.

Contexte

ITIL est la méthode de gestion des services informatiques la plus populaire au monde. Elle aide les organisations à augmenter leur productivité, efficacité et permet un premier pas vers le changement.

En règle générale, L'IT se concentre sur les services dits « *d'infrastructure* ». Au contraire, la méthode ITIL, elle, recommande une **approche plutôt globale de la gestion des services** en considérant l'ensemble du service métier et tous les aspects du service (pas seulement d'infrastructure) pour répondre :

- Aux besoins de service,
- Aux exigences des clients,
- Aux niveaux de service (livraison ponctuelle, protection adéquate, etc.).

Nous allons donc voir dans ce cours ce qu'est la gestion des incidents ITIL, ainsi que les principales façons de mettre en œuvre la gestion des incidents. Nous verrons aussi ce que veut dire le terme « *Gestion des problèmes* », la différence entre un incident et un problème et les 3 phases de gestion des problèmes.

A. Qu'est-ce que la gestion des incidents ITIL ?

Fondamental

La gestion des incidents (IM) ITIL consiste à restaurer les services le plus rapidement possible après un incident. C'est aussi un composant principal du support de service ITIL.

La gestion des incidents ITIL est un processus réactif. Vous pouvez utiliser la messagerie instantanée pour diagnostiquer et escalader les procédures de restauration du service.

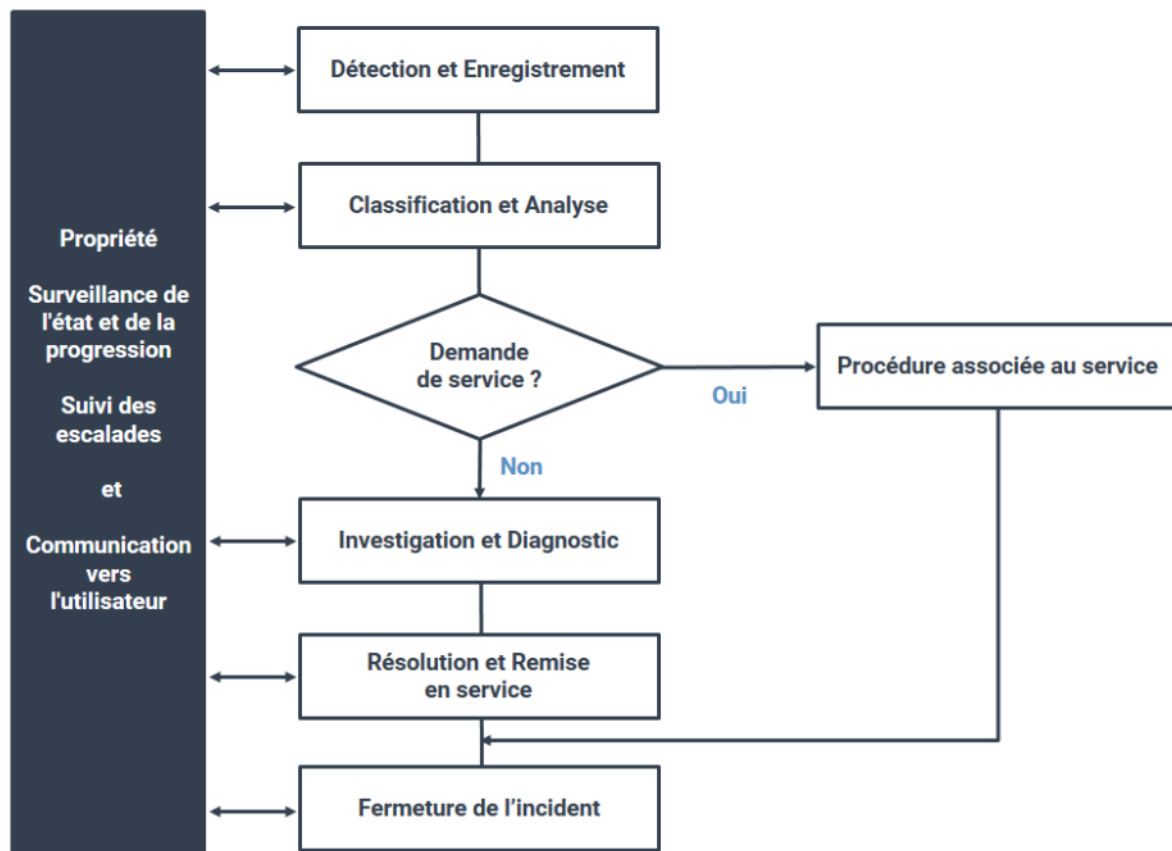
Ce n'est donc pas une mesure proactive.

Les activités courantes de gestion des incidents ITIL comprennent les actions suivantes :

- Détecter et enregistrer les détails de l'incident,
- Faire correspondre les incidents aux problèmes connus,
- Résoudre les incidents le plus rapidement possible,
- Prioriser les incidents en termes d'impact et d'urgence,
- Transférer les incidents à d'autres équipes pour assurer une résolution rapide.

B. Pourquoi devrais-je mettre en œuvre la gestion des incidents ITIL ?

Il est important, pour tout service informatique, d'avoir un plan de gestion des incidents car nous en sommes jamais à l'abris.



C. 4 principales raisons de mettre en œuvre la gestion des incidents ITIL

1. Maintien des niveaux de service

Lorsqu'il s'agit de respecter les accords de niveau de service (SLA-*Service Level Agreement*), éviter les incidents est idéal. L'utilisation d'une solution d'atténuation des risques peut vous y aider.

Mais vous devez toujours avoir un plan en place pour maintenir votre service opérationnel, juste au cas où un incident se produirait. C'est là qu'intervient la gestion des incidents ITIL.

Vous pouvez utiliser la gestion des incidents pour décrire comment vous allez gérer les incidents et les résoudre le plus rapidement possible. Bien entendu, l'utilisation du bon logiciel de surveillance d'infrastructure peut vous aider.

2. Répondre aux exigences de disponibilité des services

Votre entreprise ne peut pas se permettre des temps d'arrêt imprévus.

Il est important que vous soyez en mesure de répondre systématiquement aux exigences de disponibilité des services.

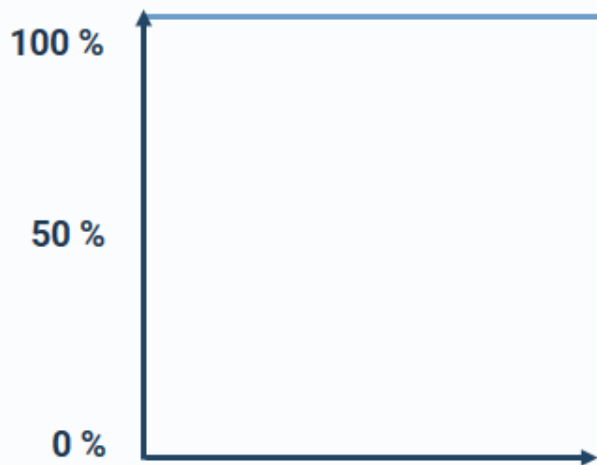
Les processus de gestion des incidents ITIL peuvent faciliter cette tâche. Vous pouvez utiliser ces processus pour définir comment vous allez détecter les incidents.

Et rappelez-vous, le temps presse.

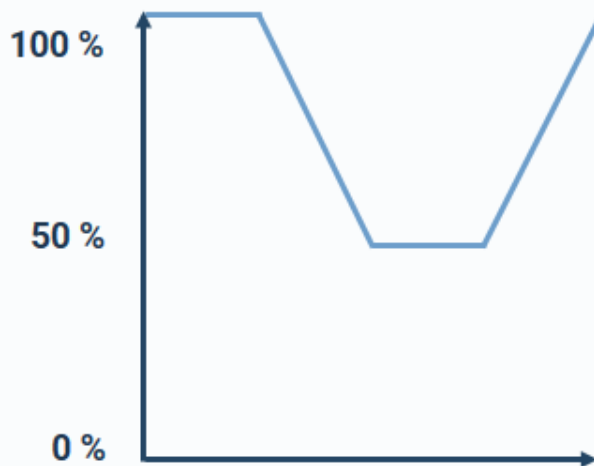
Envisagez une solution de gestion des performances pour vous aider à prendre le pouls de votre disponibilité.

Exemples de solution. PRTG, NAGIOS, Wireshark, Dynatrac,

Disponibilité de service



Disponibilité de service



3. Augmenter l'efficacité et la productivité du personnel

L'équipe technique doit être qualifiée dans la gestion des incidents, et doit aussi avoir les outils nécessaires qu'elle pourra utiliser pour mieux les maîtriser.

4. Améliorer la satisfaction des utilisateurs

Vos clients, ainsi que vos employés, ne souhaitent pas être perturbés par des incidents. En effet, la pratique des processus de gestion des incidents ITIL peut également vous aider à améliorer leur satisfaction.

Méthode

L'utilisation de ces mesures vous aidera à vous assurer que les incidents sont évités dans la mesure du possible, ou à accélérer la restauration si ce n'est pas le cas. L'utilisation d'un logiciel de planification de la capacité (ex : BMC Capacity Management) (*prévoir la scalabilité et l'élasticité*) peut être une étape intelligente pour garantir la satisfaction de vos utilisateurs.

II. Gestion des problèmes selon ITIL

A. Qu'est-ce que la gestion des problèmes ?

L'objectif de la gestion des problèmes est de réduire la probabilité et l'impact des incidents en identifiant les causes réelles et potentielles des incidents et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues.

Les problèmes sont liés aux incidents, mais il est important de les différencier dans la manière dont ils sont gérés :

- Les incidents ont un impact sur les utilisateurs ou les processus métier et doivent être résolus afin que l'activité commerciale normale puisse reprendre rapidement.
- Les problèmes sont les causes des incidents. Ils nécessitent donc une enquête et une analyse pour identifier les causes, développer des solutions de contournement et recommander une résolution à plus long terme.
(Ex : Une mise à jour logicielle a entraîné des pannes dans plusieurs applications et logiciels utilisés par l'entreprise)

Cela réduit le nombre et l'impact de futurs incidents.

B. 3 phases de gestion des problèmes

La gestion des problèmes comporte 3 phases distinctes :



1. Identification du problème

Les activités d'identification des problèmes identifient et consignent les problèmes en :

- Analysant les tendances des enregistrements d'incidents,
- Détectant les problèmes en double et récurrents,
- Identifiant un risque qu'un incident puisse se reproduire, lors de la gestion des incidents majeurs,
- Analysant les informations reçues des fournisseurs et des partenaires,

- Analysant les informations reçues des développeurs de logiciels internes, des équipes de test et des équipes de projet.

2. Contrôle des problèmes

Les activités de contrôle des problèmes comprennent :

- L'analyse des problèmes,
- La documentation des solutions de contournement et des erreurs connues.

Tout comme les incidents, les problèmes seront hiérarchisés en fonction du risque qu'ils posent en termes de probabilité et d'impact sur les services.

Fondamental

L'accent doit être mis sur les problèmes qui présentent les risques les plus élevés pour les services et la gestion des services.

Lors de l'analyse des incidents, il est important de se rappeler qu'ils peuvent avoir des causes interdépendantes, qui peuvent avoir des relations complexes.

Par conséquent, l'analyse du problème doit avoir une **approche holistique** (*Vision globale*) prenant en compte toutes les causes contributives telles que celles qui ont provoqué l'incident, aggravé l'incident ou même prolongé l'incident.

Lorsqu'un problème ne peut pas être résolu rapidement, il est souvent utile de trouver et de documenter une **solution de contournement pour les incidents futurs**, basée sur une compréhension du problème.

Définition Solution de contournement

Une solution de contournement est définie comme une solution qui réduit ou élimine l'impact ou la probabilité d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible.

Exemple

Un exemple de solution de contournement pourrait être le redémarrage des services dans une application ou le basculement vers un équipement secondaire.

Problème :

Une application de gestion des stocks utilisée par une entreprise planté après une mise à jour, rendant certaines fonctionnalités inaccessibles (par exemple, l'ajout de nouveaux articles dans le système).

Réinitialisation manuelle des articles

En attendant une mise à jour corrective, l'équipe IT recommande une solution de contournement consistant à ajouter les nouveaux articles manuellement dans une base de données externe ou un tableur Excel. Cette méthode permet à l'équipe commerciale de continuer à enregistrer de nouveaux produits tout en contournant la fonctionnalité défectueuse.

Fondamental

Chaque solution de contournement documentée doit inclure une définition claire des **symptômes** et du **contexte** auxquels elle s'applique. Les solutions de contournement peuvent être automatisées pour une plus grande efficacité et une application plus rapide.

3. Contrôle d'erreur

Les activités de contrôle des erreurs gèrent les erreurs connues et peuvent permettre l'identification de solutions permanentes potentielles.

Lorsqu'une solution permanente nécessite un contrôle des changements, cela doit être analysé du point de vue des coûts, des risques et des avantages.

Le contrôle des erreurs réévalue également régulièrement l'état des erreurs connues qui n'ont pas été résolues, en tenant compte :

- De l'impact global sur les clients et/ou la disponibilité du service,
- Du coût des résolutions permanentes,
- De l'efficacité des solutions de contournement.

Fondamental

L'efficacité des solutions de contournement doit être évaluée chaque fois qu'une solution de contournement est utilisée, car la solution de contournement peut être améliorée en fonction de l'évaluation.

III. Auto-évaluation

Exercice 1 : Quiz

[solution n°1 p.11]

Question 1

La gestion des incidents ITIL est-il un processus réactif ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Question 2

Est-il important d'avoir un plan de gestion des incidents ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Question 3

Combien y-a-t-il de raisons principales de mettre en œuvre la gestion des incidents ITIL ?

- ☐ 2
- ☐ 4
- ☐ 8

Question 4

Combien de phases existe-t-il dans la gestion des problèmes ?

- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Question 5

Les problèmes sont-ils liés aux incidents ?

☐ Oui

☐ Non

Solutions des exercices


Exercice p. 8 Solution n°1

Question 1

La gestion des incidents ITIL est-il un processus réactif ?

☒ Oui

☐ Non


 En effet, la gestion des incidents ITIL est un processus réactif, car il a pour but de rétablir le plus rapidement possible le ou les services interrompus.

Question 2

Est-il important d'avoir un plan de gestion des incidents ?

☒ Oui

☐ Non

 En effet, il est important pour tout service informatique d'avoir un plan de gestion des incidents.


Question 3

Combien y-a-t-il de façons principales de mettre en œuvre la gestion des incidents ITIL ?

☐ 2

☒ 4

☐ 8

 Maintien des niveaux de service, répondre aux exigences de disponibilité des services, augmenter l'efficacité et la productivité du personnel et, enfin, améliorer la satisfaction des utilisateurs.


Question 4

Combien de phases existe-t-il dans la gestion des problèmes ?

☒ 3

☐ 4

☐ 5


 La gestion des problèmes comporte trois phases distinctes : identification du problème, contrôle des problèmes et contrôle des erreurs.

Question 5

Les problèmes sont-ils liés aux incidents ?

☒ Oui

☐ Non

 Les problèmes sont en effet les causes des incidents.