

Travailler dans le support

La bibliothèque ITIL & la gestion des incidents



Objectifs ICT

1.	Comprendre le processus du support dans sa globalité. Pouvoir décrire les divers rôles et points de liaisons
2.	Saisir, traiter, documenter ou faire suivre de manière exhaustive les demandes du client dans le 1 ^{er} niveau d'assistance

Au terme de ce chapitre, je suis capable de ...

Service Desk	
<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Connaître les partenaires concernés et leur rôle dans le processus du support
<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Connaître les termes techniques usuels dans la procédure de support (par ex. niveau de support, incidents, problèmes, demandes)
<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Connaître les différents niveaux du support et leurs fonctions dans le processus
Gestion des incidents	
<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Connaître le principe du ticket et les informations qui y sont fixées
<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Connaître les critères pour remonter les demandes de support au 2 ^{ème} niveau

Table des matières

Informations sur le chapitre	1
Durée	1
Références	1
La bibliothèque ITIL	2
Le cadre ITIL	2
Bénéfices de la démarche ITIL	2
Formations et certifications	3
... et le module ICT-437 ?	3
ITIL – Gestion des services : Gestion des incidents	4
Cycle de vie d'un incident	4
Premier, deuxième et troisième niveau de support	5
Escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique	5
Escalade fonctionnelle	5
Escalade hiérarchique	5
Enregistrement d'un Incident	6
Fixer la priorité	6
Rôles du Centre de Services dans la Gestion des Incidents	7
Actions principales à l'enregistrement	7
Actions principales à la fermeture	7
Incidents, Problèmes, Erreurs Connues et Demandes de Changement	7
Indicateurs de performance	8
Métriques couramment utilisées (<i>statistiques</i>) :	8

Informations sur le chapitre

Durée



Durée prévue :

- 3 périodes, avec les exercices

Références



- *ITIL® 4 - Comprendre la démarche et adopter les bonnes pratiques*, Jean-Luc BAUD, Editions ENI, Réf. ENI : DPV4ITI | ISBN : 9782409022661



- <https://valueinsights.ch/>
- <http://fr.wikipedia.org>

La bibliothèque ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library, traduisez *bibliothèque de l'infrastructure des technologies de l'information*) est un cadre de référence (en anglais *framework*) proposé par l'OGC (*Office of Government Commerce*) du Royaume-Uni rassemblant, dans un ensemble de guides, les meilleures pratiques en matière de management des services informatiques. La bibliothèque ITIL a été initiée dès le début des années 1980 par le gouvernement britannique afin d'améliorer le service rendu par leurs directions informatiques.

ITIL permet, grâce à une approche par processus clairement définie et contrôlée, d'améliorer la qualité des SI et de l'assistance aux utilisateurs en créant notamment la fonction (au sens « département de l'entreprise ») de **Centre de services** ou « **Service Desk** » (extension du « help desk ») qui centralise et administre l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations. **ITIL est finalement une sorte de "règlement intérieur" du département informatique des entreprises qui l'adoptent.**

Le cadre ITIL

Au départ ITIL se composait de neuf domaines, correspondant à neuf livres, permettant de couvrir l'ensemble des problématiques couvertes par les DSI. ITIL V2 a été regroupé autour de 8 livres de base, ITIL V3 a quant à lui été réduit à 5 livres, et **ITIL V4** à 3 livres :

- **Les pratiques générales** : elles concernent des domaines généraux à l'informatique dans le cadre de la gestion de services
- **Les pratiques de gestion de services** : elles sont focalisées sur la gestion de services
- **Les pratiques de gestion de la technologie** : elles ont été définies pour couvrir le domaine technologique

Les parties qui nous intéressent plus particulièrement dans ce module, se trouvent dans les **pratiques de gestion de services** et ce sont :

- **Gestion des incidents**
- **Gestion des problèmes**
- **Gestion des actifs et des services**
- **Centre de services**

Bénéfices de la démarche ITIL

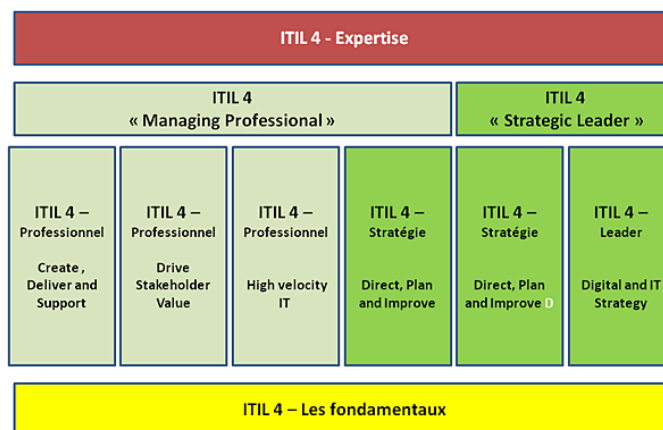
Étant donné que la démarche ITIL propose un référentiel des meilleures pratiques, les plus-values de sa mise en œuvre généralement constatées sont les suivants :

- Satisfaction des utilisateurs (personnel et clients)
- Clarification des rôles
- Amélioration de la communication interservices
- Mise sous contrôle des processus avec des indicateurs pertinents et mesurables, permettant d'identifier les leviers pour réaliser des économies
- Meilleure compétitivité
- Sécurité accrue (disponibilité, fiabilité, intégrité)
- Capitalisation des données de l'entreprise
- Optimisation de l'utilisation des ressources
- Outil de parangonnage (benchmarking) et outil de positionnement vis-à-vis de la concurrence

Formations et certifications

Contrairement à d'autres normes ou référentiels, tel que l'ISO 9000:2000 par exemple, la certification aux bonnes pratiques ITIL se fait pour des individus et non des organisations. Ainsi, une entreprise ne peut être certifiée ITIL, même si ses processus de production informatique suivent l'intégralité des pratiques ITIL. Seul le personnel peut être certifié ITIL, et cela valide sa connaissance et sa compréhension du référentiel.

Le cursus ITIL 4 se compose de 3 niveaux de certification et de 5 qualifications :



... et le module ICT-437 ?

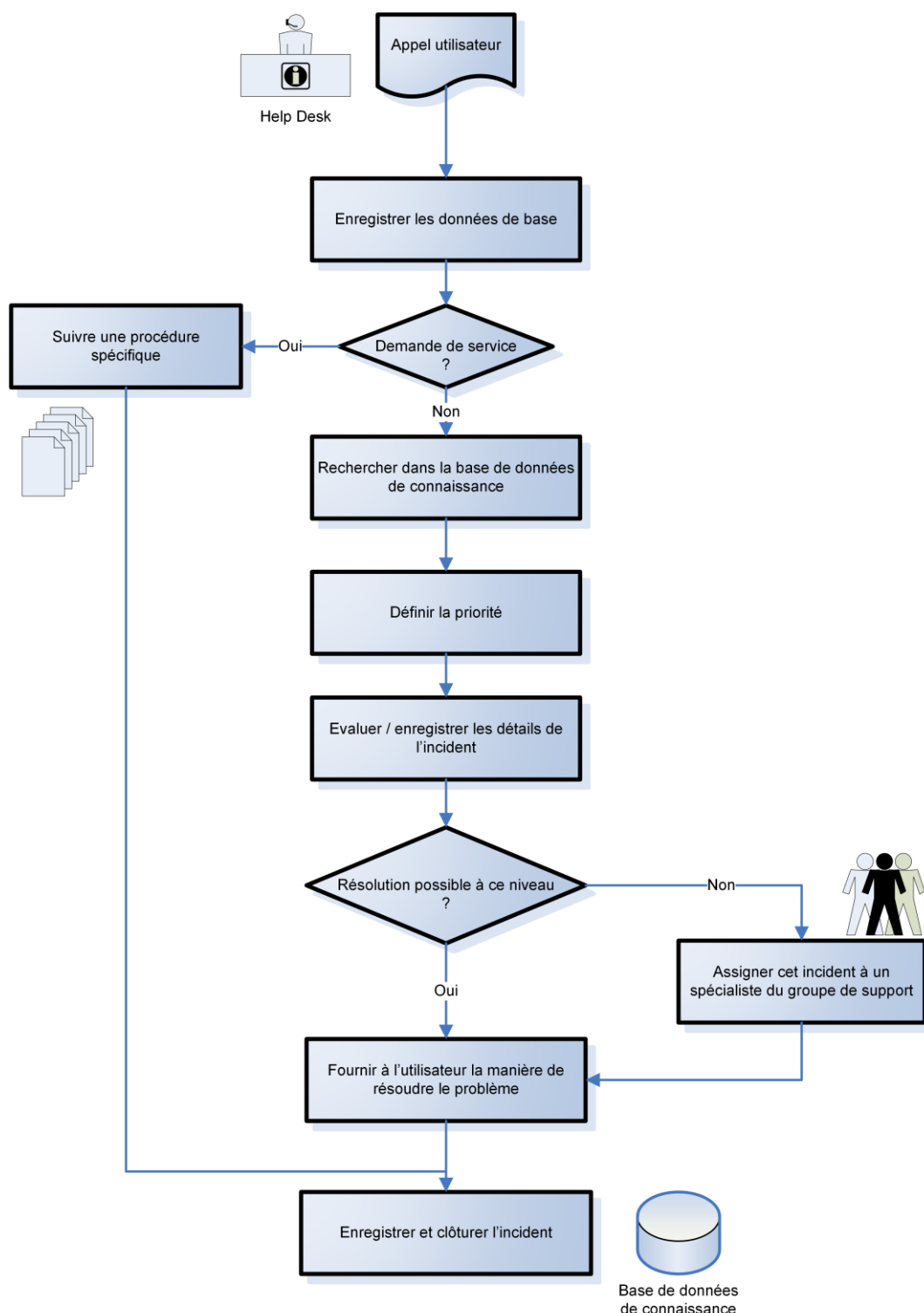
La bibliothèque ITIL, et plus particulièrement les chapitres **Gestion des incidents** et **Gestion des problèmes** de la pratique **Gestion des services**, est reprise en tant que fil rouge dans ce module.

ITIL – Gestion des services : Gestion des incidents

La définition ITIL d'un **Incident** est la suivante :

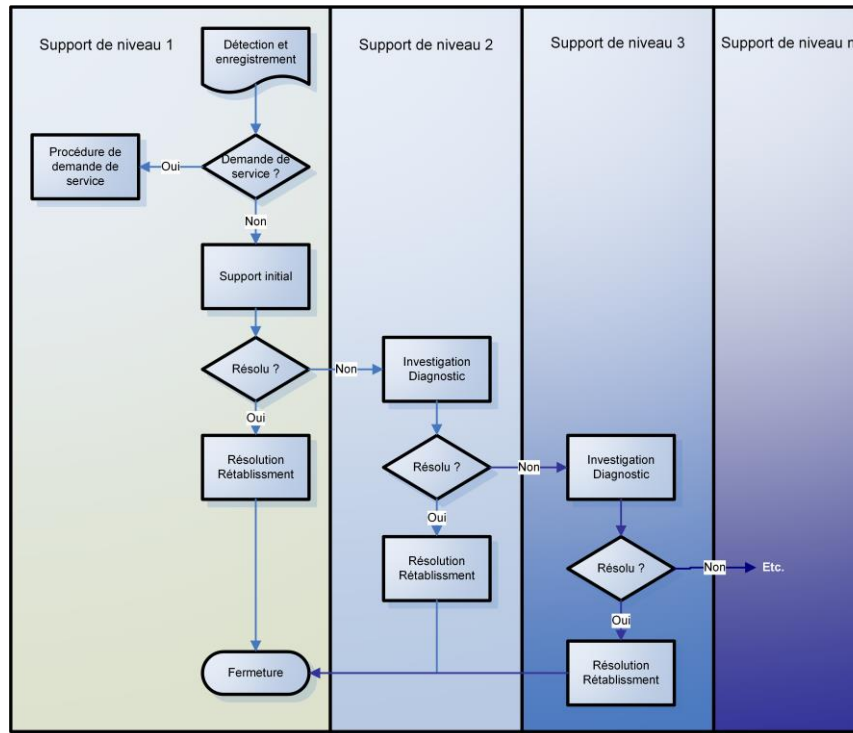
« Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. »

Cycle de vie d'un incident



Premier, deuxième et troisième niveau de support

Voici un schéma (classique) d'escalade d'un Incident sur les différents niveaux de support, à commencer par le Centre de Services :



Il est à noter que certains niveaux de support peuvent être des sociétés extérieures (externalisation du support ou appel aux constructeur/éditeurs dans le cadre de contrats de support passés entre l'entreprise et ces sociétés extérieures).

Escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique

Escalade fonctionnelle

C'est l'escalade traditionnelle et prévue dans le processus pour transférer un Incident d'un niveau au niveau supérieur.

Cette escalade peut intervenir dans deux cas :

- Par manque de connaissance ou d'expertise du niveau en cours
- Par dépassement d'un délai

Escalade hiérarchique

Ce type d'escalade n'est pas réellement prévu dans le processus. Cependant, en pratique, on constate que cette escalade existe et est nécessaire au bon fonctionnement du service dans certains cas. L'escalade hiérarchique peut intervenir à n'importe quel moment dans le cycle de Gestion de l'Incident lorsqu'il est évident que la résolution interviendra hors-délai ou sera insatisfaisante. Ceci demande un certain recul vis-à-vis du processus qui, s'il est suivi à la lettre, peut aboutir dans certains cas à des situations critiques.

Dans l'idéal, l'escalade hiérarchique devrait intervenir avant la fin du délai pour que la hiérarchie ait le temps de réagir. En pratique, on constate que l'escalade hiérarchique est utilisée lorsque les temps de résolution de l'Incident sont hors délai.

Enregistrement d'un Incident

Le Centre de Services est propriétaire de l'Incident et en est responsable jusqu'à la résolution et sa fermeture. L'élément important de l'enregistrement d'un Incident (que l'on peut aussi appeler fiche Incident) est sa priorité de traitement par rapport aux autres Incidents en cours.

Fixer la priorité

La priorité d'un Incident est déterminée par :

- **L'impact sur l'activité de l'entreprise**
L'impact représente la criticité sur l'activité métier (Incident ou Problème). Certaines définitions de la criticité (ou niveau de risque) précisent qu'il y a 3 facteurs : fréquence, gravité, probabilité de non-détection. L'impact est souvent mesuré au nombre de personnes ou de systèmes affectés.
- **L'urgence à mettre en place une solution** définitive ou de contournement (urgence : effort attendu et vitesse nécessaire pour résoudre l'Incident)

Pour fixer correctement le niveau de priorité sans perdre trop de temps, il est nécessaire d'avoir un cadre de travail. Ce cadre est fixé par les différents Contrats de Niveaux de Service. En pratique, on retrouvera une codification déjà définie (impact/urgence) dans ces Contrats de Niveaux de Service.

		Urgence		
Code de priorité		Elevée	Moyenne	Faible
Impact	Elevé	1	2	3
	Moyen	2	3	4
	Faible	3	4	5

Avec par exemple :

Code de priorité	Description	Durée de résolution prévue
1	Critique	1 heure
2	Elevé	8 heures
3	Moyen	24 heures
4	Faible	48 heures
5	Planification	Conforme à la planification des tâches

Rôles du Centre de Services dans la Gestion des Incidents

Les points importants à prendre en considération sont les suivants :

- Tous les **Incidents** sont remontés vers le **Centre de Services** et doivent être enregistrés par celui-ci (y compris les remontées automatiques dans l'idéal)
- La majorité des *Incidents* (jusqu'à 85%) pourront être résolus par le *Centre de Services* (constaté lorsqu'une gestion effective des incidents est en place)

Actions principales à l'enregistrement

- Enregistrement du détail (symptôme, etc.)
- S'il s'agit d'une Demande de Service, utilisation de la procédure associée
- L'Elément de Configuration (CMDB) à l'origine probable de l'Incident est associé à la fiche
- Assignment de la priorité adéquate et communication à l'Utilisateur d'un identifiant d'Incident
- L'Incident est évalué et, si possible, la solution est donnée (Incident fréquent ou Erreur Connue)
- L'Incident est assigné au support de niveau deux si besoin ou
- La fiche est complétée et fermée si la solution a été donnée

Actions principales à la fermeture

- Confirmer la résolution avec l'Utilisateur ou l'émetteur
- Définir la catégorie de la solution apportée
- Compléter l'enregistrement de l'Incident
- Fermer l'Incident en vérifiant que :
 - les détails de la solution sont clairs et lisibles
 - les codes de refacturation sont renseignés (cost-centre)
 - les temps passés sur l'Incident sont renseignés

Ceci est indispensable pour éviter les conflits entre équipes de support et Clients sur la validité de la fermeture. Il est nécessaire d'avoir un accès restreint à l'option de fermeture des Incidents (typiquement le responsable du Centre de Services gère ces accès).

Incidents, Problèmes, Erreurs Connues et Demandes de Changement

Un *Incident* est la conséquence d'échecs ou d'erreurs de traitements dans l'infrastructure informatique.

La cause d'un Incident peut être évidente et peut être éradiquée directement par le Centre de Services sans investigation complémentaire en :

- Réparation immédiate
- Solution de contournement
- Demande de Changement

Quand la cause sous-jacente d'un *Incident* n'est pas connue, il est nécessaire d'initialiser un *Problème* dans le processus de *Gestion des Problèmes*.

Un *Problème* est ainsi le signe d'une erreur inconnue dans l'infrastructure.

Plusieurs *Incidents* peuvent sembler partager la même origine donnant lieu à la définition d'un *Problème* unique

Un *Problème* est indépendant des Incidents associés. L'analyse du *Problème* peut continuer même si les *Incidents* ont été résolus et fermés.

Résolution d'un *Problème* :

1. Identification de l'erreur sous-jacente
2. Mise au point d'une *Solution de contournement* ou émission d'une *Demande de Changement*

Le *Problème* devient alors une *Erreur Connue*.



Problème :

La cause inconnue d'un ou de plusieurs *Incidents*

Erreur connue :

Problème diagnostiqué correctement et pour lequel il existe une solution de contournement ou une *Demande de Changement* a été émise

Demande de Changement :

Une demande d'ajout, de modification, d'évolution, de suppression de composant(s) de l'infrastructure informatique ou pour tout autre aspect de la Production Informatique

Indicateurs de performance

Métriques couramment utilisées (statistiques) :

- Nombre total d'Incidents
- Temps moyen de résolution par code d'impact
- Pourcentage d'Incidents résolus dans les temps contractuels (à définir dans les Contrats par code d'impact par exemple)
- Coût moyen de traitement d'un Incident
- Pourcentage d'Incidents fermés par le Centre de Services sans support extérieur (la satisfaction Clients est fortement influencée par le fait que le Centre de Services puisse apporter une solution immédiate à l'Incident)
- Nombre et pourcentage d'Incidents résolus sans déplacement sur site