

ITIL 101 – Sensibilisation à la gestion des services et au cadre de référence ITIL

APPINGI2 2019 → 1 & 2
11 & 18-09-18

- Ceci est une compilation des slides extraits des cours du 11-09-18 et du 19-09-18.
- Objectif → compléter les notes des étudiants ayant suivi le cours.



Contenu

- Relation 'Business – IT'
- ITIL/ITSM – Généralités
- ITIL : Service & Cycle de vie
- ITIL – Cycle de vie : objectif/Phase
- ITIL – Cycle de vie : concepts
- Processus : structure & éléments génériques

Relation 'Business – IT'

Représentation simplifiée de l'entreprise



Métiers (Business)

**Autres
départements**
(RH - Juridique, Logistiques,)

DSI (IT)

Relation 'IT- Business'



Perception du Business : cas 1

- Exploite et gère les actifs technologiques et applicatifs
- Contrôle les coûts et les actifs d'infrastructure
- Fournit de la technologie

IT → Centre de Coûts

Relation 'IT- Business'

Perception du Business : cas 2

- Comprend les métiers
- Focalise ses activités sur les services perçus par les métiers
- Offre, gère et automatise les services adaptés
 - Apporte des solutions aux problématiques des métiers
- Optimise l'infrastructure
- Optimise les processus IT ainsi que l'organisation

IT → Centre de Solution/Service



Relation 'IT- Business'

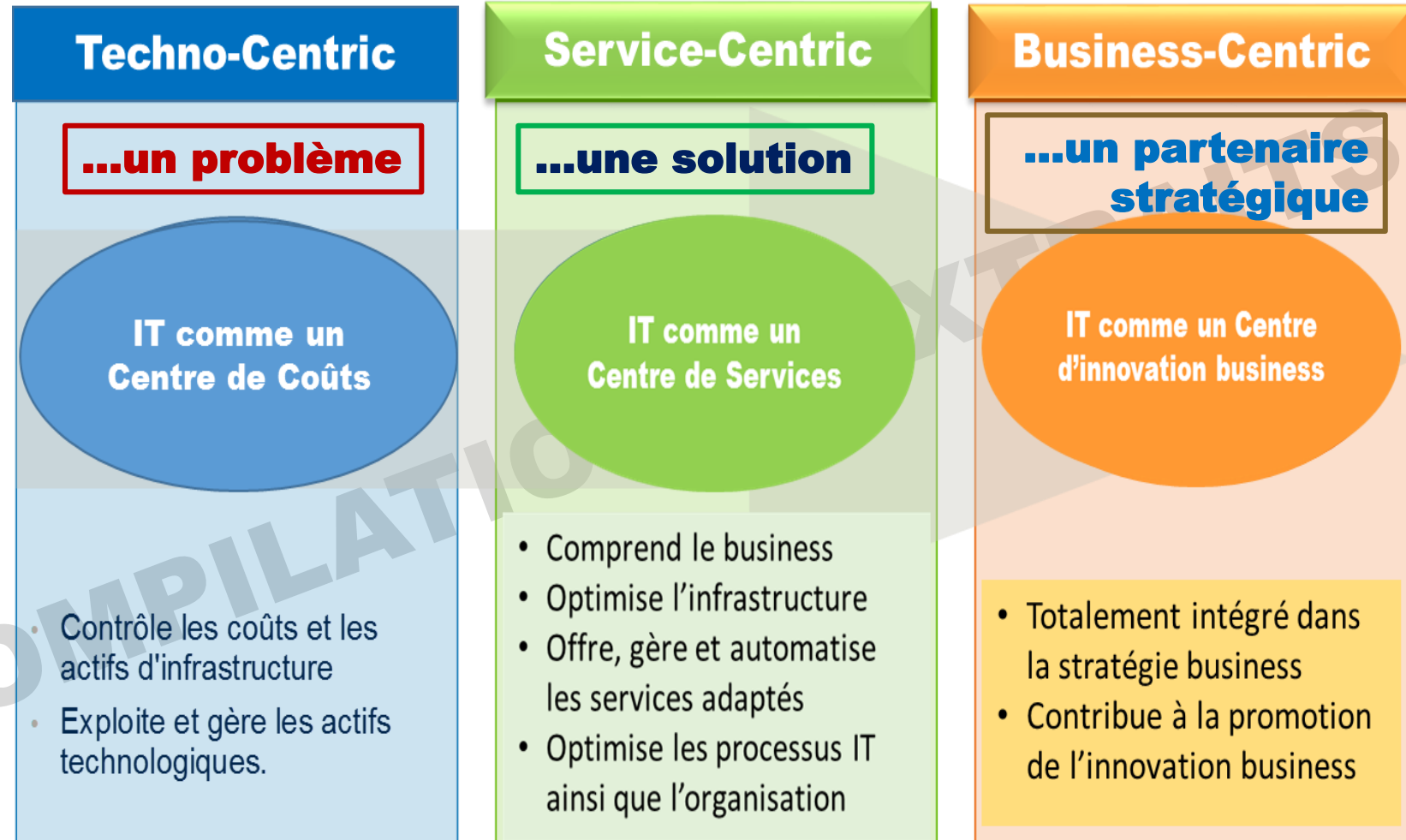
Perception du Business : cas 3

- En plus de :
 - Comprendre le business et ses besoins de services
 - Apporter des solutions appropriées aux problématiques business
- L'IT
 - Est totalement intégré dans la stratégie business
 - Contribue à la promotion de l'innovation business
 - Contribue à la croissance du business

IT → Partenaire stratégique

Relation 'IT- Business'

Perception de l'IT par le Business – Synthèse



GÉNÉRALITÉS

ITSM - ITIL

- ITSM – La gestion des services
- ITIL – Définition & historique

Qu'est-ce que c'est, ITSM ?



- **Tout** ce que cela prend pour fournir des **services IT** efficaces, fiables et de haute qualité satisfaisant les **besoins business**:
 - Aspects : Humain, Processus, Technologie
 - Moyens : normes, cadres de référence, méthodes, etc.
- ITSM est une approche orientée "**processus**" permettant de transformer une direction IT en un fournisseur de **services ayant une valeur au sens business**

ITSM, ce n'est pas ?

- Une solution technologique
 - HP Service AnyWhere, ServiceNow, Remedy, Tivoli, etc.
- Un cadre de contrôle
 - COBIT
- Un standard
 - ISO/IEC20000, ISO/IEC27001
- Un cadre de référence
 - ITIL®, CMMI®, MOF®, eTOM®, Six Sigma™

ITSM basé sur des processus

- **Les processus**

- Peuvent être vérifiés, mesurés, comparés et améliorés
- Imposent davantage de rigueur à l'organisation
- Clarifient les frontières, les rôles et les responsabilités dans l'organisation
- Sont interdépendants
- Permettent de garder la connaissance au sein de l'organisation
- Permettent, aux services IT, d'être moins touchés par les changements organisationnels

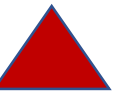




Qu'est-ce que c'est ITIL®?

- ITIL : Information Technology Infrastructure Library
- Une bibliothèque de meilleures pratiques
 - Couvrant les processus et fonctions de gestion de services
 - Expérimentées par de nombreuses grandes entreprises au travers du monde
- ITIL vise à fournir un ensemble de "guides" pour faciliter la prestation, le support et l'amélioration continue des services de qualité en support aux lignes d'affaires

Qu'est-ce que c'est ITIL®?



- Ensemble de publications sur les **meilleures pratiques** de gestion des services informatiques.
- Il présente des conseils sur la fourniture des services informatiques de qualité, ainsi que les processus, les fonctions et d'autres aptitudes nécessaires pour les soutenir.

COMPILATION D'EXTRAITS

Qu'est-ce que c'est ITIL®?



- ITIL est basé sur un cycle de vie des services et est composé de cinq phases :
 1. Stratégie des services
 2. Conception des services
 3. Transition des services
 4. Exploitation des services
 5. Amélioration continue des services
- Chacune de ces phases est associée à sa propre publication.
- Il existe aussi un ensemble de publications ITIL complémentaires qui fournit des conseils spécifiques aux secteurs, aux types d'organisations, aux modèles opérationnels et aux architectures technologiques.

Qu'est-ce que ce n'est pas, ITIL®?



- Un standard
- Une prescription
- Un ensemble d'outils logiciels
- Un objet de conformité
- ITIL ne s'achète pas, mais se bâtit en équipe
-

COMPILATION D'EXTRAITS

Ce qu'on peut trouver dans ITIL®



- Terminologie de base, concepts et meilleures pratiques
- Les buts et objectifs
- Les activités des processus
- Les bénéfices, les difficultés potentielles
- Les rôles et responsabilités requis
- Les métriques et indicateurs de performance
- Les profils requis

Ce qu'on ne trouve pas dans ITIL®



- Des procédures et mode opératoires
- Des recommandations sur des outils à utiliser
- Des recommandations sur les spécifications d'intégration des outils requis
- Des conseils sur la façon d'évaluer la maturité des processus
- Comment "utiliser" ITIL dans votre organisation/société ?
- Par où commencer ?
- Comment auditer une organisation/société ?
- ...

ITIL – Concepts de base

- Service
- Cycle de vie

Un service, c'est ...

- Un moyen d'apporter de la **valeur** à des clients en facilitant les résultats que les clients veulent obtenir sans avoir la propriété des **coûts** ou des **risques** spécifiques. Le terme 'service' est parfois utilisé comme synonyme pour 'service de base', 'service informatique' ou 'package de services'.

Caractéristiques d'un service



- Pour créer de la valeur au client (et utilisateur final), un service est défini par son 'Utilité' et la 'Garantie' de fonctionnement :

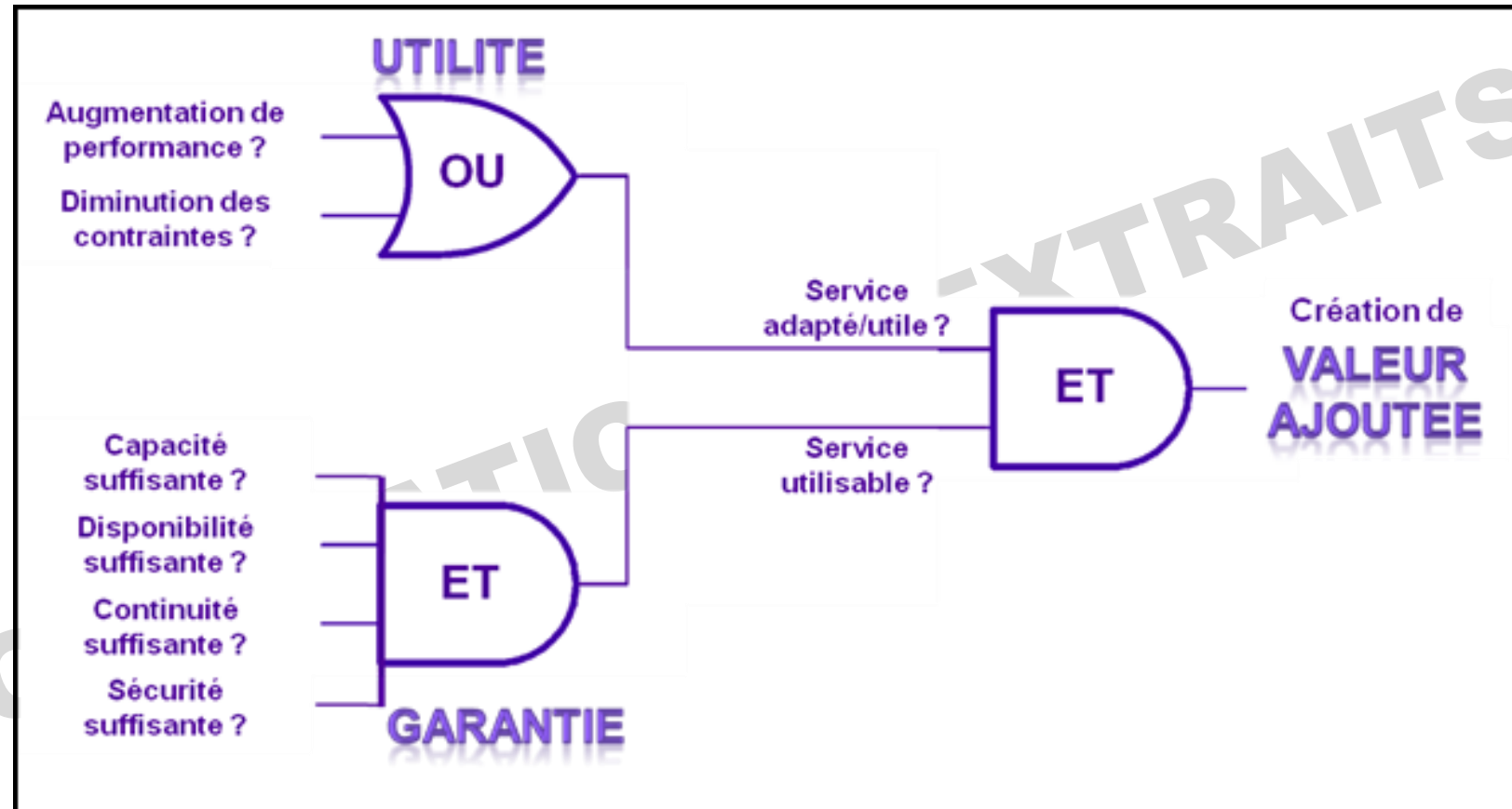
- **Utilité**

- Est-il adapté ? Sert-il à quelque chose ?
- Amélioration de performance ? Effets positifs (valeur ajoutée) et effets attendus en termes de métier ?

- **Garantie**

- Est-il apte à l'emploi ?
- Assurance pour le client que le service sera fourni dans les conditions définies (conditions, résultats, délais...).

Caractéristiques d'un service



Types de service



- **Service 'direct'** au client final
 - Services informatiques qui sont vus par le client. Ce sont généralement des services qui soutiennent les organisations métiers et leurs processus.
 - Interface directe avec le client final.
- **Service de soutien**
 - Services informatiques qui soutiennent les services métiers.
 - Ils sont généralement invisibles pour le client, mais essentiels à la prestation de services métiers.

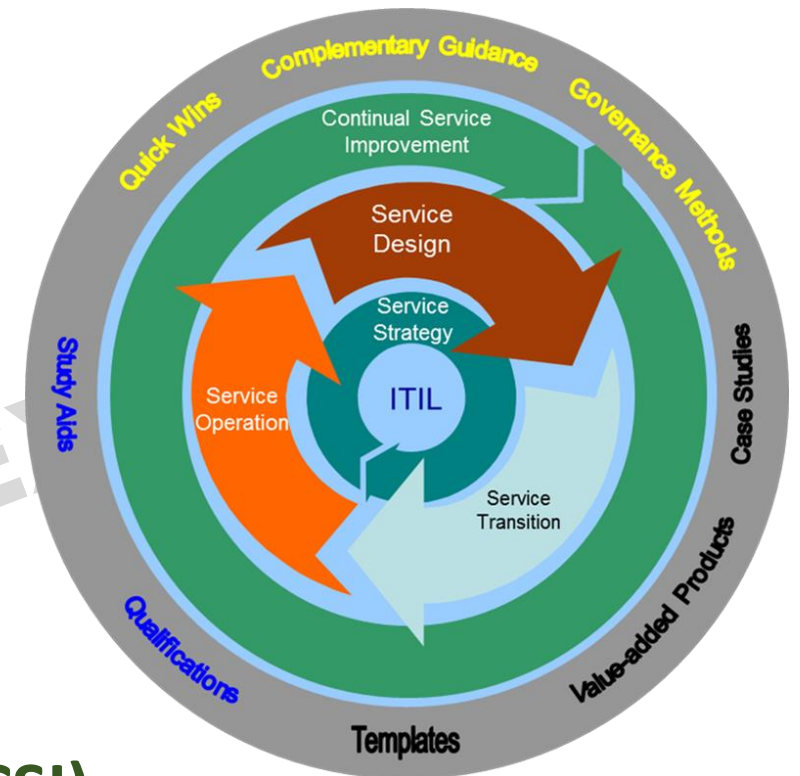
Cycle de vie

- Ensemble des différentes phases de la vie d'un service informatique, d'un élément de configuration, d'un incident, d'un problème, d'un changement, etc.
- Le cycle de vie définit les catégories d'état et les transitions d'un état à un autre qui sont permises.
- Par exemple :
 - Le cycle de vie d'une application comprend les besoins, la conception, la construction, le déploiement, l'exploitation, l'optimisation.
 - Le cycle de vie détaillé d'un incident comprend la détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration.
 - Le cycle de vie d'un serveur peut comprendre : commandé, reçu, en test, opérationnel, déclassé, etc.

ITIL – Cycle de vie des services

Cinq Phases

1. Stratégie des services (Strategy)
2. Conception des services (Design)
3. Transition des services (Transition)
4. Exploitation des services (Operation)
5. Amélioration continue des services (CSI)



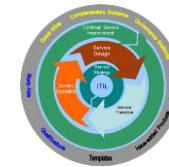
Chaque phase est caractérisée par des **concepts**, des **processus** et des **fonctions**

ITIL – Cycle de vie des services



Les 5 Phases

Stratégie	Comment créer de la valeur pour les clients? Comment utiliser au mieux les ressources et les capacités? Quels services devraient être offerts?
Conception	Conseils pour concevoir des services à valeur business Conception globale de service - Systèmes de gestion de service Architectures techniques - Processus – Mesures
Transition	Conseils pour passer les services en production efficacement ? Des conseils sur la gestion des changements Guide sur le transfert du contrôle des services entre les fournisseurs
Exploitation	Fourniture et support des services Vitrine de l'IT
Amélioration Continue	Conseils pour l'évaluation et l'amélioration de la qualité du service, le cycle de vie du service et les processus sous-jacents



ITIL – Cycle de vie des services

Phase	Objectifs
Stratégie	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser des performances de qualité tout en étant confronté à la concurrence• Planifier et matérialiser une stratégie des services sous la forme des 4 autres phases du cycle de vie des services• Souligner l'importance de rester aligné sur les activités métiers tout au long du cycle de vie des services
Conception	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir des services informatiques appropriés et innovants, y compris leurs architectures, leurs processus, leurs politiques, et documentations, afin de satisfaire les exigences actuelles et futures du business
Transition	<ul style="list-style-type: none">• Planifier et gérer les ressources pour établir une mise en production réussie d'un nouveau service, ou d'un service modifié, conformément aux estimations de coût, de qualité et de délai.• Assurer qu'il y aura le moins possible d'impacts non prévus sur les services en production, sur les opérations et sur l'organisation de support.• Établir et maintenir l'intégrité de tous les actifs de service et configurations identifiés au fur et à mesure qu'ils évoluent dans l'étape de Transition des Services



ITIL – Cycle de vie des services

Phase	Objectifs
Exploitation	<ul style="list-style-type: none">• Coordonner et de mettre en œuvre les activités et les processus requis pour fournir et gérer les services aux niveaux convenus avec les utilisateurs et les clients business.
Amélioration continue	<ul style="list-style-type: none">• Continuellement aligner les services IT avec les besoins changeants des métiers en identifiant et mettant en œuvre les améliorations aux services et processus dans toutes les étapes du cycle de vie.• Mesurer la performance et qualité des services• Produire et publier des rapports• Identifier et mettre en œuvre des actions pour améliorer la qualité, l'efficacité et l'efficience des processus de gestion des services IT

.....

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

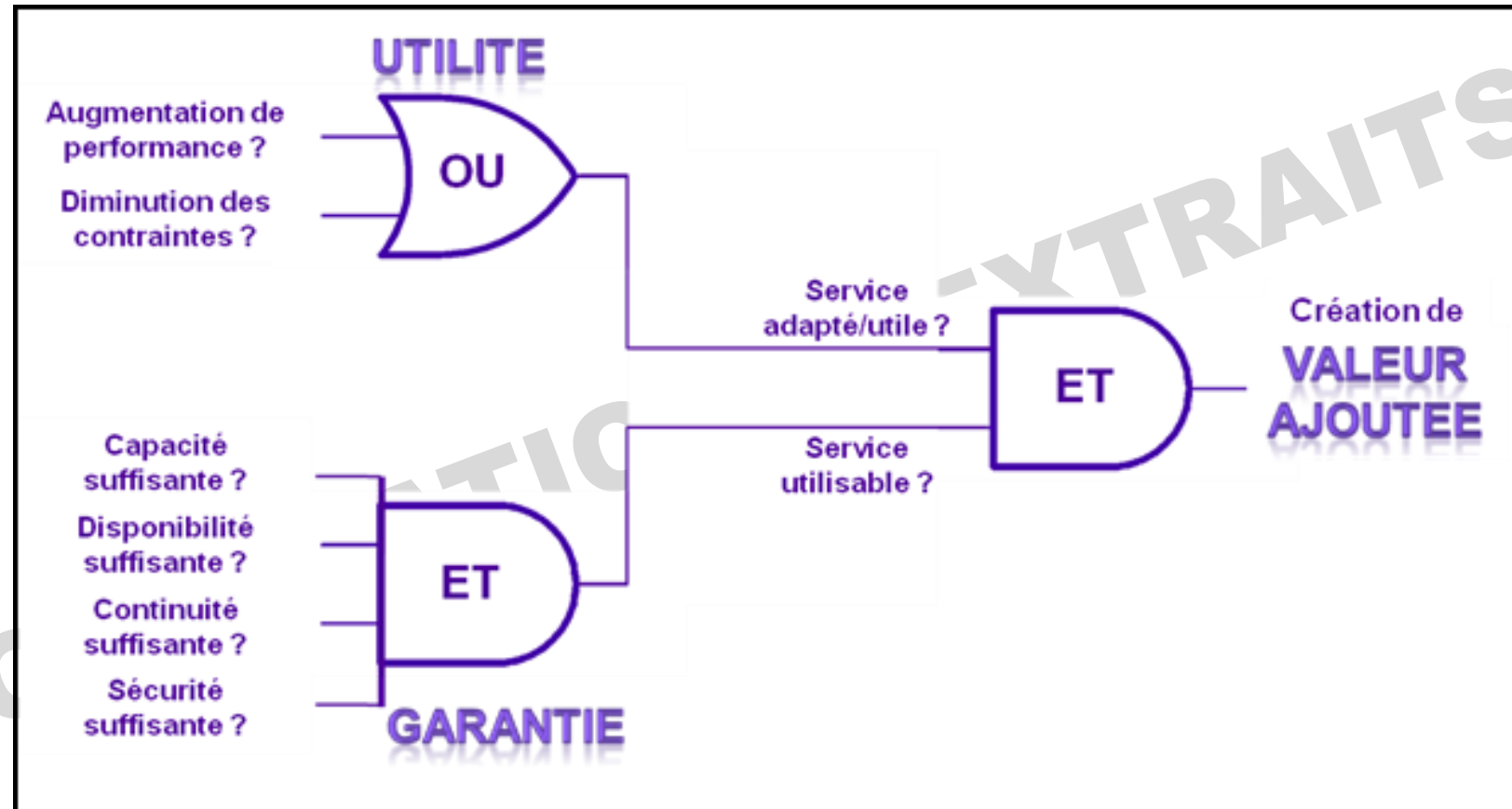
- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC –
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC –
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming

Caractéristiques d'un service



ITIL – Aperçu des Concepts

STRATEGIE - Portefeuille de services (Service Portfolio)

- C'est l'ensemble des services qui sont gérés par un fournisseur de services.
- Le portefeuille des services sert à gérer le cycle de vie complet de tous les services. Trois composantes principales :

1. Pipeline des services (Service Pipeline)

- Base de données ou un document structuré établissant la liste de tous les services informatiques qui sont en considération ou en développement, mais ne sont pas encore disponibles aux clients.
- Le pipeline des services fournit une vision business des éventuels services informatiques futurs et fait partie du portefeuille des services, qui n'est habituellement pas diffusé aux clients

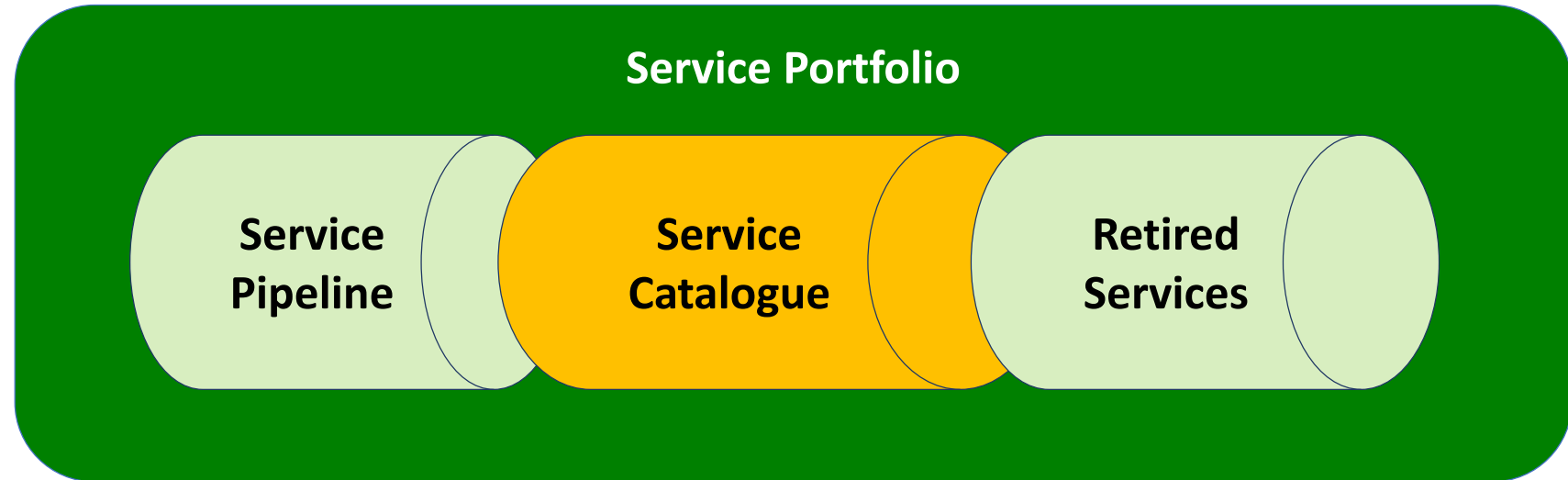
2. Catalogue des services

- Base de données ou document structuré comportant des informations sur tous les services informatiques opérationnels, incluant ceux qui sont disponibles pour déploiement.
- Il contient des informations sur deux types de services informatiques : les services qui sont visibles au business, et les services de soutien requis par le fournisseur de services afin d'offrir les services visibles au business

3. Services 'supprimés' (Retired Services)

ITIL – Aperçu des Concepts

STRATEGIE - Portefeuille de services (Service Portfolio)



COMPILATION

Seuls les services du catalogue de services sont accessibles aux utilisateurs & aux clients

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming



ITIL – Aperçu des Concepts

Quelques concepts de ‘Conception des Services’

- **SLA – Service Level Agreement** (Accord sur les niveaux de service)
 - Un accord entre un fournisseur de service IT et un client. Le SLA décrit le service IT, documente les cibles de niveau de service et spécifie les responsabilités du fournisseur de service IT et du client. Un seul SLA peut couvrir plusieurs services IT ou plusieurs clients.
- **OLA – Operational Level Agreement** (Accord sur les niveaux opérationnels)
 - L’OLA définit les biens ou les services qui seront fournis : un accord entre un fournisseur de services IT et une autre partie de la même organisation.
 - Un OLA soutient les responsabilités des deux parties.
- **UC - Underpinning Contract** (Contrat de sous-traitance)
 - Un contrat passé entre un fournisseur de services IT et une tierce partie.
 - La tierce partie fournit des biens ou des services qui soutiennent la fourniture d’un service IT à un client. Le contrat de sous-traitance définit les cibles et les responsabilités qui sont nécessaires pour atteindre les cibles de niveau de service convenues d’un SLA

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming



ITIL – Aperçu des Concepts

- Quelques concepts de ‘Transition des Services’
 - Changement
 - Élément de configuration (CI)
 - Base de données de gestion des configurations (CMDB)
 - Système de gestion des configurations (CMS)
 - Système de gestion des connaissances des services (SKMS)
 - Base de référence (Baseline)
 - Bibliothèque des supports définitifs (DML)



Transition de services - Concepts

- **Changement**

- Ajout, modification ou suppression de **tout** 'composant' pouvant avoir un effet direct ou indirect sur les services fournis.
 - Processus
 - Fonction
 - Documentation
 - Equipes
 - Etc.

COMPILATION D'EXTRAITS

Transition de services - Concepts



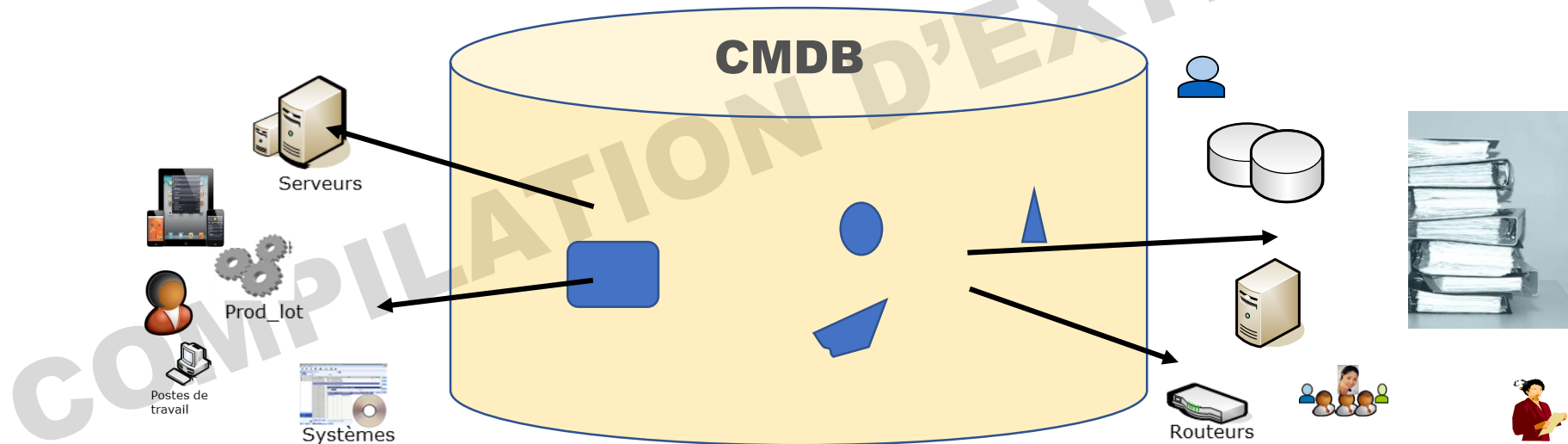
- **Élément de configuration** (EC ou en anglais **CI** – Configuration Item)
 - Tout ce qui doit être gérée afin d'offrir un service IT
 - Il est enregistré dans le **système de gestion de configuration**
 - Il est maintenu et suivi tout au long de son cycle de vie par le processus de gestion des configurations (SACM)
 - Tous les CI sont sujets aux contrôles du processus de gestion des changements
 - Exemples :
 - Services
 - Matériel – Logiciel – Bâtiments
 - Personnes – Documentation - Processus
 - SLA

Transition de services - Concepts



- **CMDB** (Configuration Management Data Base)

- Base de données servant à rassembler les enregistrements des éléments de configuration tout au long de leur cycle de vie.
- Dans cette base, à chaque élément de configuration sont associés un ensemble d'attributs' requis pour une gestion optimale des services fournis.



Transition de services - Concepts

Système de Gestion des Configurations - Configuration Management System

- **Système de Gestion des Configurations (CMS)** : Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer les données de configuration d'un fournisseur de services informatiques.
- Le CMS comporte également des informations sur les incidents, problèmes, erreurs connues, changements et mises en production ; et peut aussi contenir des informations sur les employés, les sous-traitants, unités business, clients et utilisateurs.
- Le CMS comprend des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour et présenter les données concernant tous les éléments de configuration et leurs relations.
- Le CMS est tenu à jour par la gestion des configurations et est utilisé par tous les processus de gestion des services IT.

Transition de services - Concepts



- **Base de référence** (Baseline) :
 - Une mesure ou image servant de point de référence.
- Par exemple :
 - Une base de référence ITSM peut servir de point de départ pour mesurer l'effet d'un Plan d'Amélioration du Service.
 - Une base de référence de performance peut servir à mesurer l'évolution des performances dans le temps d'un service.
 - Une base de référence de Gestion des Configurations peut permettre de restaurer une infrastructure IT selon une configuration connue si un changement ou une mise en production a échoué.

Transition de services - Concepts



Bibliothèque des supports définitifs - Definitive Media Library

Bibliothèque des supports définitifs (Definitive Media Library - DML)

- Un ou plusieurs endroits dans lesquels les **versions définitives et approuvées** de tous les éléments de configuration logiciels sont stockées en toute sécurité. La bibliothèque des supports définitifs peut aussi contenir les CIs associés tels que les licences et la documentation.
- La DML est une **zone de stockage** logicielle 'unique' même s'il y a plusieurs sites.
- La bibliothèque des supports définitifs est contrôlée par le processus de Gestion des Actifs de Service et des Configurations et est enregistrée dans le système de gestion des configurations (CMS).

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

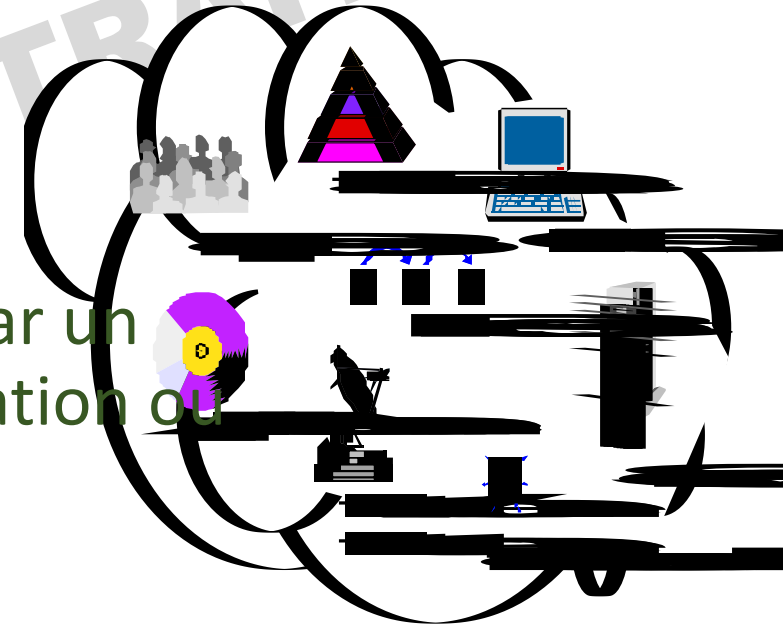
- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming

Exploitation des services – Concepts

EVENEMENT

Qu'est-ce qu'un évènement ?

- Changement d'état significatif pour la gestion d'un service informatique ou de tout autre élément de configuration.
- Aussi : une alerte ou une notification créée par un service informatique, un élément de configuration ou un outil de surveillance.



Les événements requièrent habituellement que le personnel des opérations informatiques initie une action ce qui conduit le plus souvent à la journalisation d'incidents.

Exploitation des services – Concepts



INCIDENT

- Qu'est-ce qu'un incident ?
- Une interruption non planifiée d'un service informatique ou une réduction de la qualité d'un service informatique.



- La défaillance d'un élément de configuration qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident.
Exemple: la défaillance d'un seul des disques d'un ensemble de disques miroirs.

Exploitation des services – Concepts



PROBLEME

Qu'est-ce qu'un problème ?

- Cause d'un ou de plusieurs incidents.



- Cette cause n'est pas forcément connue au moment de l'enregistrement d'un problème, et le processus de Gestion des Problèmes est alors chargé des nouvelles investigations

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming

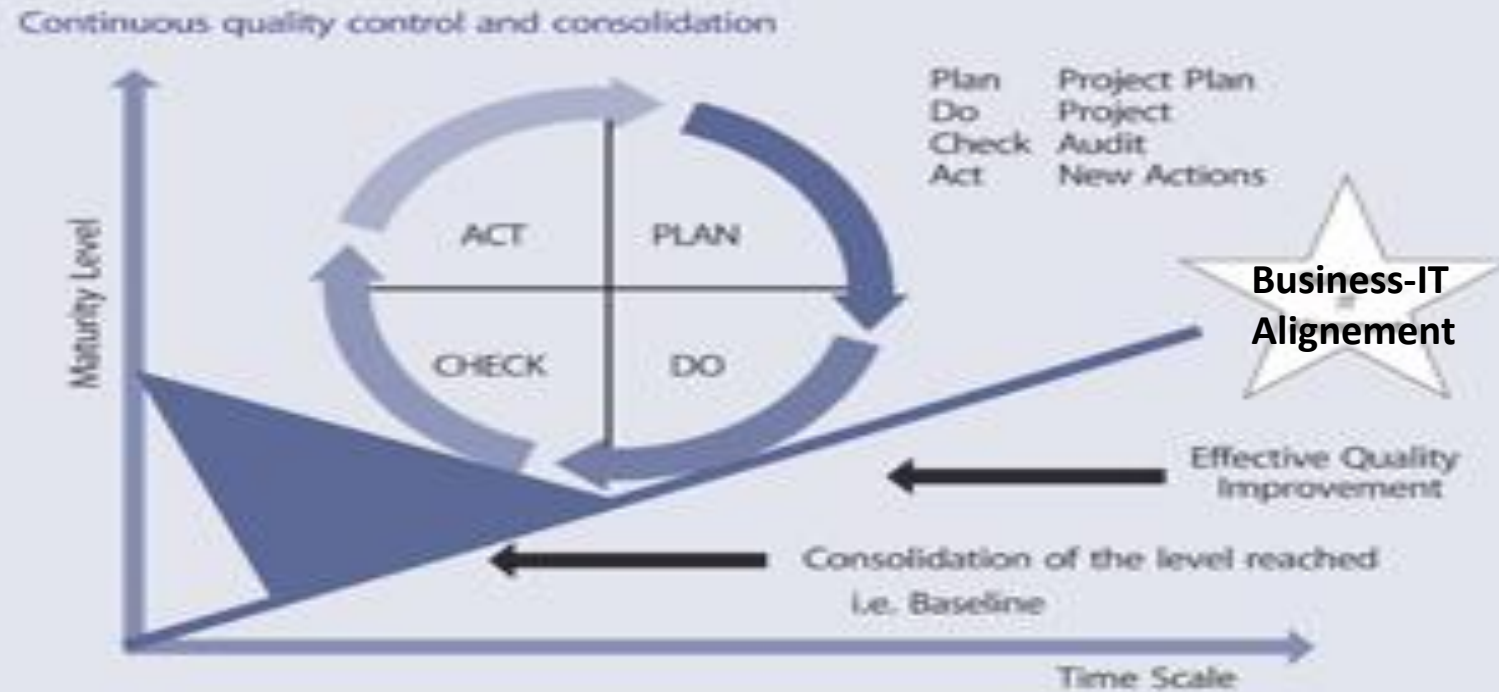
ITIL – Cycle de vie des services

Continual Service Improvement Concepts – PDCA/Deming Wheel

- Le modèle PDCA est un cycle en quatre phases pour la gestion des processus attribué à Edward Deming.
 - **Plan (Planifier)**
 - Concevoir ou réviser les processus qui soutiennent les services IT.
 - **Do (Réaliser)**
 - Mettre en œuvre le plan et gérer les processus.
 - **Check (Vérifier)**
 - Mesurer les processus et les services IT, les comparer avec les objectifs et produire des rapports.
 - **Act (Agir)**
 - Planifier et mettre en œuvre des changements afin d'améliorer les processus.
- PDCA est aussi appelé **roue de Deming**.

ITIL – Cycle de vie des services

Continual Service Improvement Concepts – PDCA/Deming Wheel





COMPILATION D'EXTRAITS

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC –
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming

ITIL – Cycle de vie des services

Vue ‘Concepts’

- Stratégie
 - Service – Cycle de vie – Portefeuille de services
- Conception
 - SLA/OLA/UC –
- Transition
 - CI/CMDB/CMS/SKMS – DML - Baseline – Changement
- Exploitation
 - Evènement – Incident – Problème - QoS
- Amélioration continue
 - PDCA/Roue de Deming



ITIL – Aperçu des Concepts

- Quelques concepts de ‘Transition des Services’

- Changement
- Élément de configuration (CI)
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Système de gestion des configurations (CMS)
- Système de gestion des connaissances des services (SKMS)
- Base de référence (Baseline)
- Bibliothèque des supports définitifs (DML)

Transition de services - Concepts



CHANGEMENT

- **Changement**

- Ajout, modification ou suppression de **tout** 'composant' pouvant avoir un effet direct ou indirect sur les services fournis.
 - Processus
 - Fonction
 - Documentation
 - Equipes
 - Etc.

Transition de services - Concepts



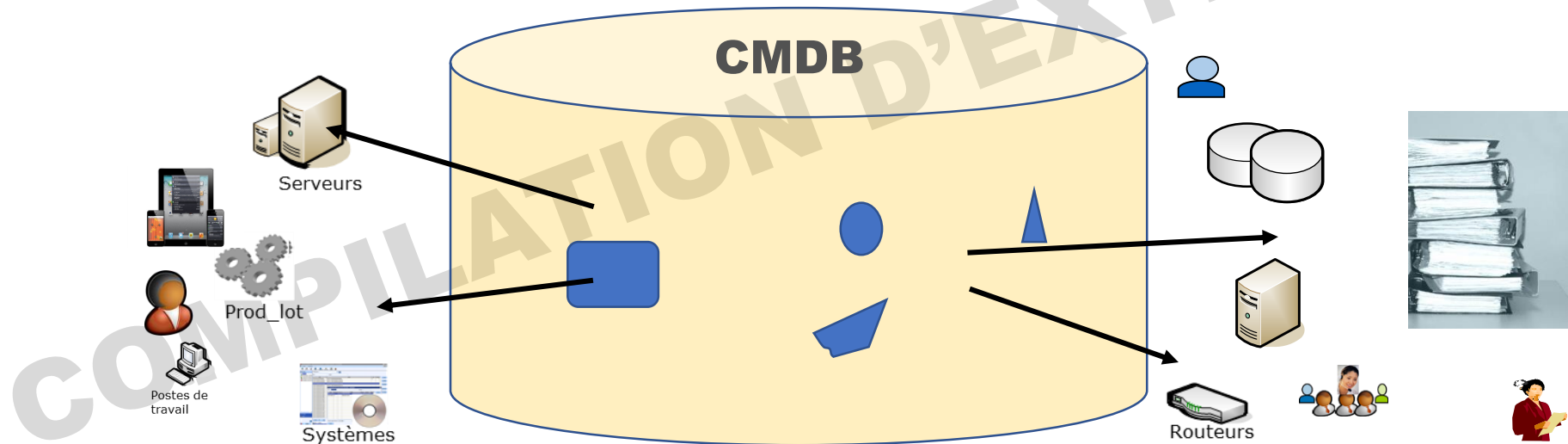
- **Élément de configuration** (EC ou en anglais **CI** – Configuration Item)
 - **Tout** ce qui doit être gérée afin d'offrir un service IT
 - Il est enregistré dans le **système de gestion de configuration**
 - Il est maintenu et suivi tout au long de son cycle de vie par le processus de gestion des configurations (SACM)
 - Tous les CI sont sujets aux contrôles du processus de gestion des changements
- Exemples :
 - Services
 - Matériel – Logiciel – Bâtiments
 - Personnes – Documentation - Processus
 - SLA

Transition de services - Concepts

Base de données de gestion des configurations - Configuration Management Data Base (CMDB)

- **CMDB** (Configuration Management Data Base)

- Base de données servant à rassembler les enregistrements des éléments de configuration tout au long de leur cycle de vie.
- Dans cette base, à chaque élément de configuration sont associés un ensemble d'attributs' requis pour une gestion optimale des services fournis.



Transition de services - Concepts

Système de Gestion des Configurations - Configuration Management System

- **Système de Gestion des Configurations (CMS)** : Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer les données de configuration d'un fournisseur de services informatiques.
- Le CMS comporte également des informations sur les incidents, problèmes, erreurs connues, changements et mises en production ; et peut aussi contenir des informations sur les employés, les sous-traitants, unités business, clients et utilisateurs.
- Le CMS comprend des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour et présenter les données concernant tous les éléments de configuration et leurs relations.
- Le CMS est tenu à jour par la gestion des configurations et est utilisé par tous les processus de gestion des services IT.

Transition de services - Concepts

- **SKMS (Service Knowledge Management System)**
 - Ensemble d'outils et de bases de données servant à gérer des connaissances, des informations et des données.
 - Le système de gestion des connaissances des services inclut le système de gestion des configurations, ainsi que d'autres bases de données et systèmes d'information.
 - Il inclut des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour, analyser et présenter toutes les connaissances, informations et données dont un fournisseur de service informatique a besoin pour gérer le cycle de vie complet des services informatiques.

Transition de services - Concepts



- **Base de référence** (Baseline) :
 - Une mesure ou image servant de point de référence.
- Par exemple :
 - Une base de référence ITSM peut servir de point de départ pour mesurer l'effet d'un Plan d'Amélioration du Service.
 - Une base de référence de performance peut servir à mesurer l'évolution des performances dans le temps d'un service.
 - Une base de référence de Gestion des Configurations peut permettre de restaurer une infrastructure IT selon une configuration connue si un changement ou une mise en production a échoué.

Transition de services - Concepts

Bibliothèque des supports définitifs - Definitive Media Library



Bibliothèque des supports définitifs (Definitive Media Library - DML)

- Un ou plusieurs endroits dans lesquels les **versions définitives et approuvées** de tous les éléments de configuration logiciels sont stockées en toute sécurité. La bibliothèque des supports définitifs peut aussi contenir les CIs associés tels que les licences et la documentation.
- La DML est une **zone de stockage** logicielle 'unique' même s'il y a plusieurs sites.
- La bibliothèque des supports définitifs est contrôlée par le processus de Gestion des Actifs de Service et des Configurations et est enregistrée dans le système de gestion des configurations (CMS).



Les fonctions ITIL

COMPILATION D'EXTRAITS

ITIL - FONCTION

Une Fonction n'est pas
un Processus

- **Fonction**

- Une fonction est une unité organisationnelle, spécialisée pour exécuter certains types de travail et est responsable de résultats spécifiques.
- C'est une équipe ou un groupe de personnes qui mènent à bien un ou plusieurs processus ou activités

ITIL - FONCTION



- ITIL identifie quatre fonctions d'exploitation des services qui sont listées ci-dessous :

1. Centre de services → Service Desk
2. Gestion Technique → Technical Management
3. Gestion des Operations informatiques → IT Operations Management (ITOM)
4. Gestion des Applications → Application Management

Gestion des opérations informatiques



- La Gestion des Opérations informatiques est la fonction responsable des activités opérationnelles quotidiennes requises pour gérer l'infrastructure informatique.
- Ceci est réalisé selon les standards de performance définis lors de la phase de Conception des Services (ITIL)

COMPILATION D'EXTRAITS

Gestion des applications



- La Gestion des Applications est responsable de la Gestion des Applications tout au long de leur cycle de vie.
- La fonction de Gestion des Applications supporte et maintient les applications opérationnelles et joue également un rôle important dans la conception, les tests et l'amélioration des applications qui constituent une partie des services informatiques.

COMPILATION D'EXTRAITS

La Gestion Technique



- La Gestion Technique fournit les compétences techniques et le support nécessaire par ressource pour supporter l'exploitation courante de l'infrastructure informatique.
- La Gestion Technique joue également un rôle important dans la conception, les tests, la mise en production et l'amélioration des services informatiques

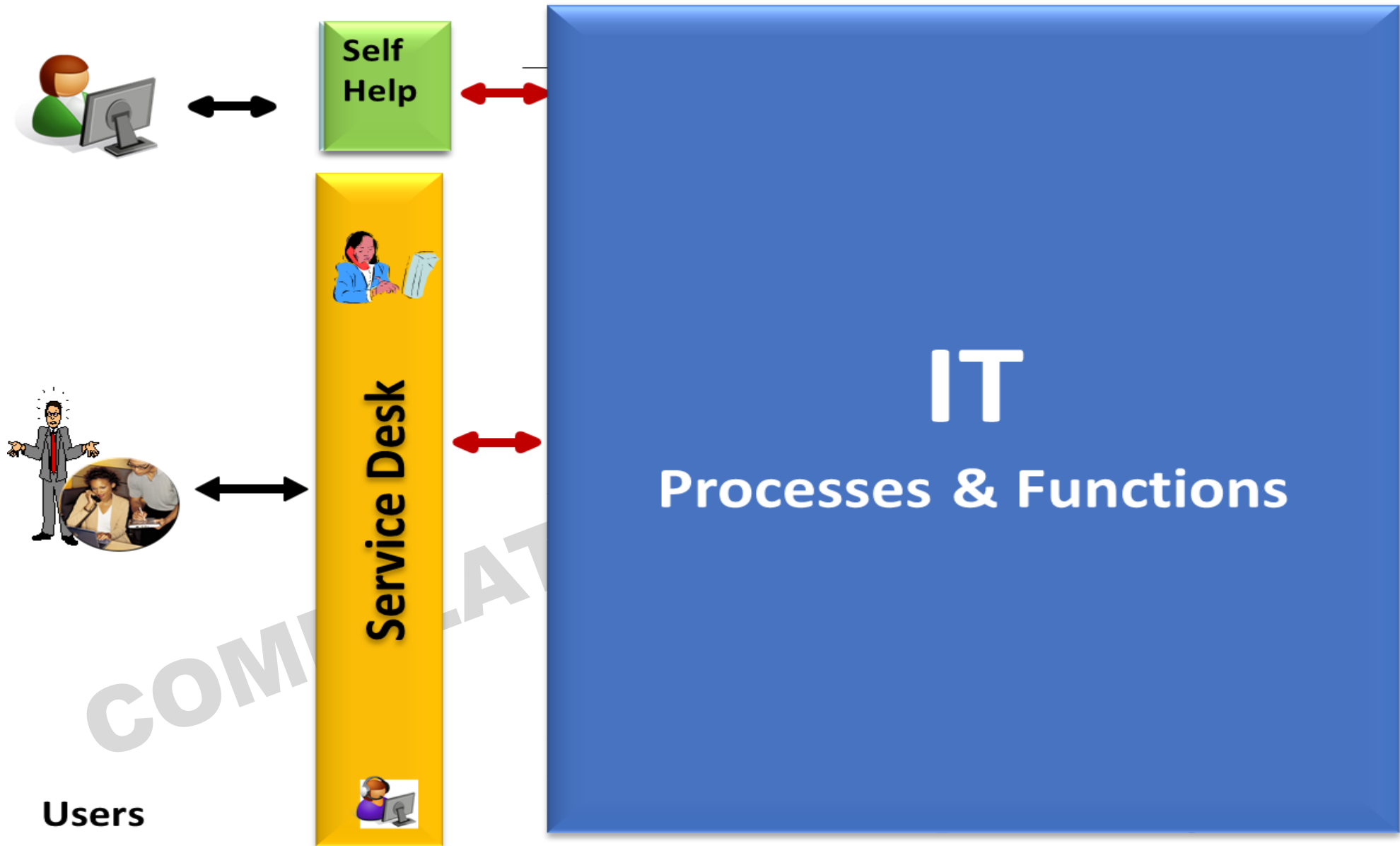
COMPILATION D'EXTRAITS

ITIL – La Fonction ‘Centre de Services’



- Le **Centre de Services** est le point de contact principal pour les utilisateurs lorsqu’il y a une interruption de service, pour les demandes de service ou même pour quelques catégories de demande de changement.
- Le Centre de Services fournit un point de communication aux utilisateurs et un point de coordination pour différents groupes et processus informatiques

A propos du 'Centre de Services' ▲



A propos du 'Centre de Services' ▲

On peut distinguer plusieurs types de centres de services.

- **Centre d'appels** (Call center)
 - recevoir un volume important d'appels en provenance des utilisateurs.
 - Enregistrer et transférer les appels vers l'équipe compétente.
- **Assistance technique** (Help desk)
 - Traiter les incidents et les demandes informatiques aussi rapidement que possible en s'assurant qu'aucune demande ne se perd.
- **Centre de services** (Service Desk)
 - C'est aussi le plus complet .
 - En plus des services d'assistance technique, il offre une gamme plus étendue de services tels que :
 - le point de contact unique,
 - le pilotage et l'interface des processus ITIL.

A propos du 'Centre de Services'



Structures de centre de services

Trois types de structures de centre de services

- **Centre de services local**
 - Il est situé sur le site et est destiné à assumer le support des utilisateurs locaux.
- **Centre de services mutualisé**
 - l'organisation qui possède plusieurs sites peut avantageusement remplacer plusieurs centres de services locaux par une organisation centralisée
- **Centre de services virtuel** (Follow The Sun)
 - ensemble de centres de services locaux répondant à l'ensemble des sites de l'entreprise
 - Proximité des techniciens en cas d'intervention sur site
 - Faculté de répondre à tous les sites quelle que soit l'heure de la journée



COMPILATION D'EXTRAITS



ITIL - Processus

- Définition
- Structure ('architecture')
- Éléments génériques
- Rôles génériques
- Procédure & instruction de travail

Qu'est-ce qu'un processus ?

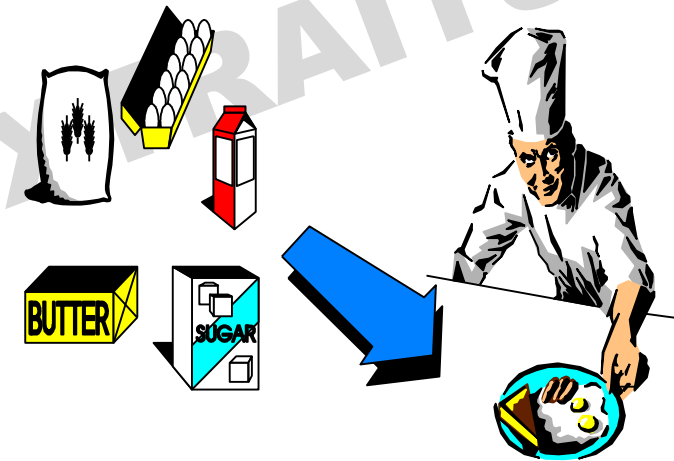


- Ensemble d'activités structurées conçues pour atteindre un **objectif spécifique**. Un processus traite une ou plusieurs entrées définies et les transforme en résultats (sorties).
- Un processus 'peut' inclure la définition des rôles, responsabilités, outils et contrôles de gestion nécessaires à la fourniture de résultats de manière fiable.

Qu'est-ce qu'un processus ?

- Un processus est un ensemble d'étapes qui sont effectuées dans le but de satisfaire un but ou atteindre un objectif spécifique.

- Remarque: Un processus peut être hiérarchique, ce qui signifie qu'il peut être constitué d'un ensemble ordonné de sous-processus.



- Un processus peut être formellement :
 - **Décrit** → ex: clients, fournisseurs, entrées, sorties, contrôle et ressources.
 - **Mesuré** → ex. taux de défaut, temps de cycle
 - **Amélioré** → ex: la variabilité a diminué, nb défauts réduit, temps de cycle raccourci

Exemples de processus ?



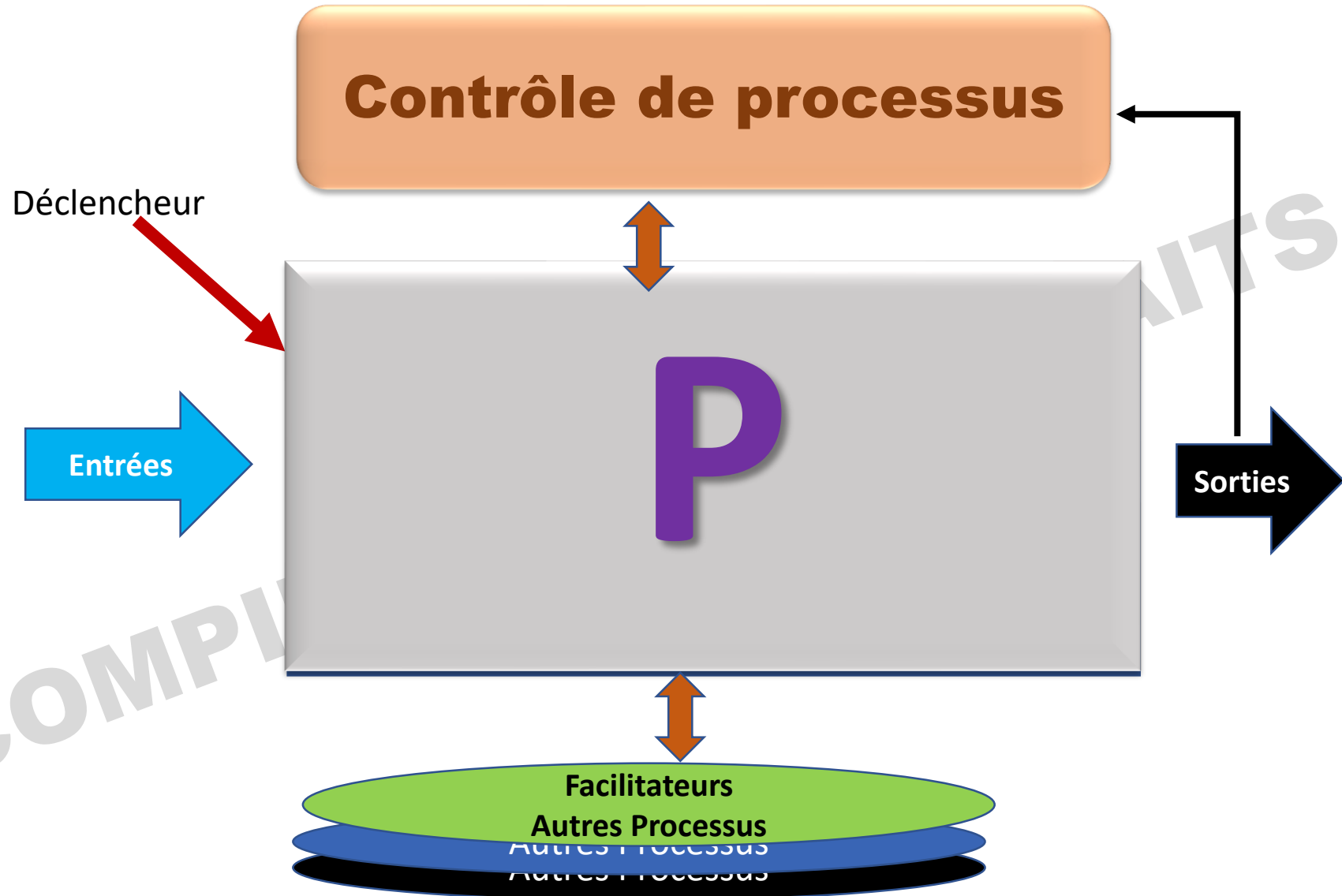
- **Processus de gestion de gestion des incidents**
 - Le but principal du processus de Gestion des Incidents est de rétablir le fonctionnement normal du service aussi rapidement que possible et de réduire au minimum l'impact défavorable sur le fonctionnement du business, assurant ainsi que les meilleurs niveaux possibles de qualité de service et de disponibilité sont maintenus
- **Processus de gestion des changements**
 - L'objectif du processus de Gestion des Changements est d'assurer que les 'changements' sont enregistrés, puis évalués, autorisés, priorisés, planifiés, testés, mis en œuvre, documentés et passés en revue d'une façon contrôlée.

Qu'est-ce qu'un processus ?

- Notion d'éléments génériques

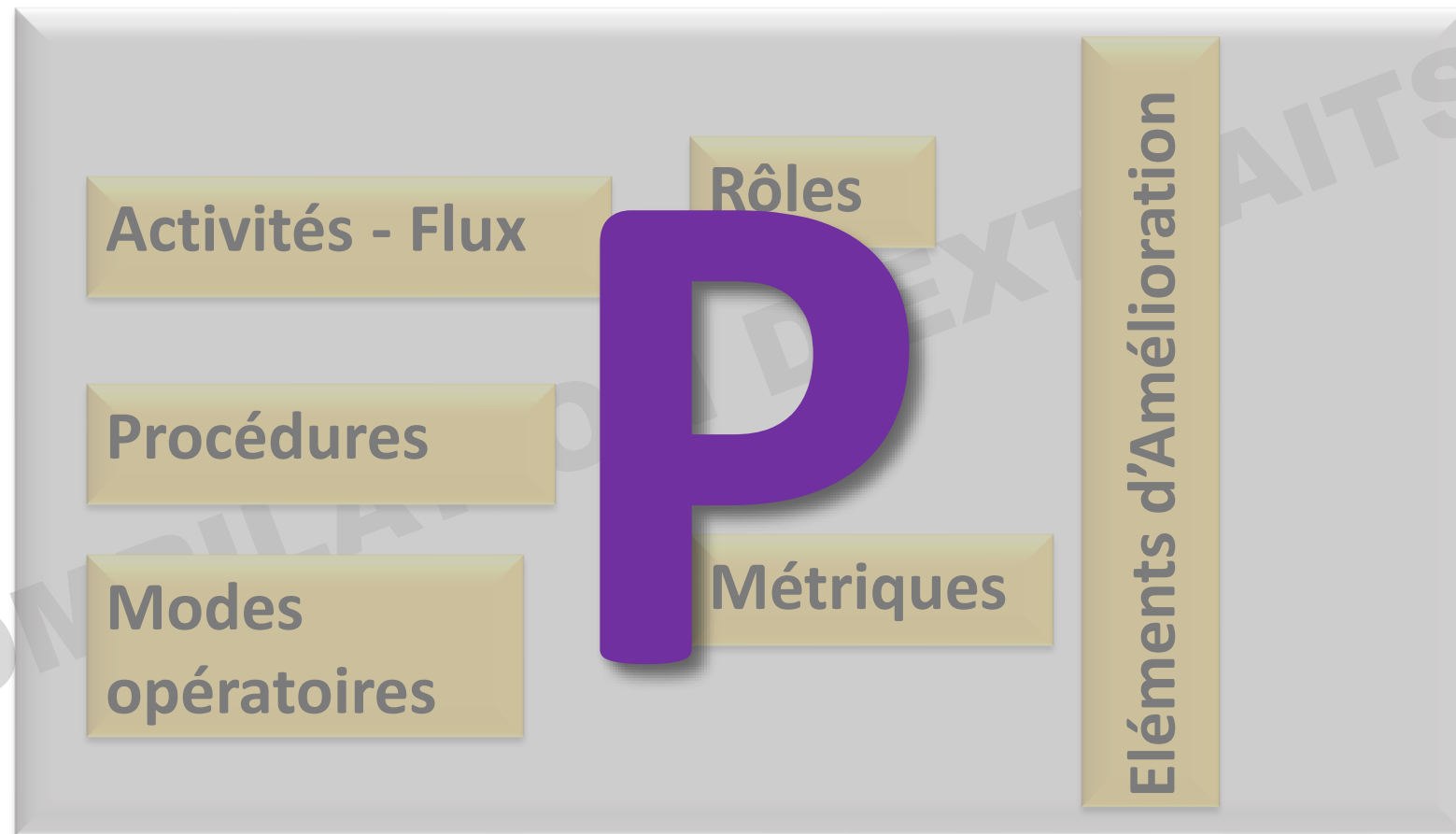
COMPILATION D'EXTRAITS

Qu'est-ce qu'un processus ?



PROCESSUS – Éléments Génériques

- Le cœur du processus
 - 6 éléments génériques



PROCESSUS – Éléments Génériques

Les rôles d'un processus

- **Rôle ?**
 - Ensemble des responsabilités définies dans un processus; ils sont assignées à une personne ou à un groupe.
- **Responsabilité ?**
 - Obligation faite au titulaire d'une fonction de s'acquitter d'une tâche ou d'une catégorie de tâches, et de répondre de leur exécution à son supérieur ou à l'autorité compétente, suivant des critères établis et auxquels il a consenti.
- **Les rôles génériques d'un processus**
 - Propriétaire de processus
 - Gestionnaire de processus

PROCESSUS – Éléments Génériques



Les deux rôles génériques d'un processus

- **Gestionnaire de processus**
 - Personne qui est responsable de la bonne coordination et de l'exécution du processus. Elle est habituellement impliquée dans l'exécution de certaines activités du processus
- **Propriétaire de processus**
 - Personne responsable d'évaluer l'efficacité et l'efficacité de l'ensemble du processus et de faire des recommandations afin de l'améliorer
 - Imputable pour l'efficacité, l'efficacité et l'évolution du processus

PROCESSUS – Éléments Génériques



Exemples de rôles spécifiques d'un processus

- Coordinateur d'incident
- Analyste d'incident
- Analyste de problème
- Responsable de déploiement d'application
- Spécialiste de déploiement
- Analyste du Support Initial
- Formateur
- ..

PROCESSUS – Éléments Génériques



Procédure et mode opératoire

- **Procédure**

- Document contenant les étapes qui indiquent comment réaliser une activité.
- Les procédures sont définies comme faisant partie des processus

- **Mode opératoire / Instruction de travail**

- (working instruction)
- Document contenant des instructions détaillées qui spécifient exactement quelles sont les étapes à effectuer pour mener à bien une activité. Une instruction de travail contient beaucoup plus de détails qu'une procédure et n'est créée que si des instructions très détaillées sont nécessaires

PROCESSUS – Eléments Génériques

- **Déclencheur**

- Résultat d'un autre processus
- Appel utilisateur
- Évènement techniques
- Etc.

- **Entrées**

- 'Paramètres' d'entrée du processus
- Description d'évènement
- Ticket d'incident → description
- Etc.

- **Sorties**

- Rapports d'exécution : métriques – remontée d'information
- Suggestions de révision et d'amélioration
- Éléments d'activation d'un autre processus
- Etc.

PROCESSUS – Éléments Génériques

- Éléments de contrôle
 - 5 éléments pour contrôler les performances du processus et l'améliorer

Contrôle de processus

Propriétaire

Objectifs

Politiques

Documentation

Feedback



PROCESSUS – Éléments Génériques

- Notion de **politique**

- Attentes et intentions de gestion formellement documentées. Les politiques servent à orienter les décisions, et à assurer des développements et des implantations cohérents et appropriés des processus, standards, rôles, activités, infrastructure informatique, etc

- Exemples pour le processus de gestion des incidents

- Un seul processus de gestion des incidents
- Tous les incidents doivent être enregistrés

PROCESSUS – Éléments Génériques

Les rôles d'un processus

- **Rôle ?**
 - Ensemble des responsabilités définies dans un processus; ils sont assignées à une personne ou à un groupe.
- **Responsabilité ?**
 - Obligation faite au titulaire d'une fonction de s'acquitter d'une tâche ou d'une catégorie de tâches, et de répondre de leur exécution à son supérieur ou à l'autorité compétente, suivant des critères établis et auxquels il a consenti.
- **Les rôles génériques d'un processus**
 - Propriétaire de processus
 - Gestionnaire de processus

PROCESSUS – Éléments Génériques

Les deux rôles génériques d'un processus

- **Gestionnaire de processus**
 - Personne qui est responsable de la bonne coordination et de l'exécution du processus. Elle est habituellement impliquée dans l'exécution de certaines activités du processus
- **Propriétaire de processus**
 - Personne responsable d'évaluer l'efficacité et l'efficacité de l'ensemble du processus et de faire des recommandations afin de l'améliorer
 - Imputable pour l'efficacité, l'efficacité et l'évolution du processus

PROCESSUS – Éléments Génériques

Exemples de rôles spécifiques d'un processus

- Coordinateur d'incident
- Analyste d'incident
- Analyste de problème
- Responsable de déploiement d'application
- Spécialiste de déploiement
- Analyste du Support Initial
- Formateur
- ..

PROCESSUS – Éléments Génériques

Procédure et mode opératoire

- **Procédure**

- Document contenant les étapes qui indiquent comment réaliser une activité.
- Les procédures sont définies comme faisant partie des processus

- **Mode opératoire / Instruction de travail**

- (working instruction)
- Document contenant des instructions détaillées qui spécifient exactement quelles sont les étapes à effectuer pour mener à bien une activité. Une instruction de travail contient beaucoup plus de détails qu'une procédure et n'est créée que si des instructions très détaillées sont nécessaires