

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

APPINGI2 2019 → 3/4  
25-09-18

- Ceci est une compilation des slides extraits du cours du 25-09-18.
- Objectif → compléter les notes des étudiants ayant suivi le cours.

Extraits du cours du 25-09-18

# SOMMAIRE

- PROCESSUS
- Gestion des Évènements
- Gestion des Incidents
- Gestion des Problèmes

# Processus

- Métriques
- Indicateur Clé de Performance (KPI)
- Matrice RACI

# Processus - Métriques

- **Les Métriques, ce que c'est ?**

- C'est un indicateur de mesure de qualité, d'efficacité, d'efficience, de conformité, etc.
- Elle sert comme un outil de diagnostic, de benchmarking, une démarche qualité, mais aussi comme un élément d'un processus d'amélioration continue.
- La métrique permet de mieux connaître et d'établir un rapport pour aider à la gestion d'un processus, d'un service IT ou d'une activité.



# Processus - Métriques

- **‘Types’ de métriques**

- Métriques informationnelles
- Indicateur Clé de Performance (KPI)

- **Recommandations des Meilleures Pratiques**

- Utiliser les métriques pour démontrer la valeur du processus à toutes les parties prenantes dans l'organisation
- ‘Instaurer’ une discipline de gestion des processus via des métriques pour permettre limiter la part de subjectivité dans l’appréciation des résultats et faciliter le benchmark.



# Processus - Métriques

## Métrique Informationnelle

- Une métrique informationnelle est une mesure qui fournit des informations supplémentaires pour soutenir la gestion du processus, service ou activité IT.
- Les métriques informationnelles sont des composants des paramètres qui définissent, soutiennent et améliorent un ensemble de KPIs.
- **Exemple**
  - Gestion des incidents
    - Nombre d'incidents créés



# Processus → Indicateur Clé de Performance (KPI)

- Une mesure servant à gérer un processus, un service IT ou une activité.
- De nombreuses mesures peuvent être faites, mais seules les plus importantes d'entre elles sont définies comme étant des KPI et servent réellement à gérer et à établir des rapports sur un processus, un service IT ou une activité.

# Processus - Métriques & KPI

- **Exemples de Métriques**

- Nombre d'incidents ouverts
- Nombre d'incidents clos
- Temps de résolution des incidents clos
- Nombre d'incidents clos 'dans les temps'
- Nombre d'incidents escaladés

- **Exemple de KPI**

- Taux de résolution des incidents (évolution)
- Taux d'incidents ré-ouverts (évolution)
- Temps moyen de résolution d'un incident (évolution)



# Processus

- Efficience
- Efficacité

# Processus - **Efficiency**

- Efficiency
  - Measure allowing to know if the good quantity of resources has been used for a process, a service or an activity.
  - 
  - An efficient process achieves its objectives with a minimum of time, money, people or other resources.

# Processus - Efficacité

- Efficacité
  - Mesure permettant de savoir si les objectifs d'un processus, d'un service ou d'une activité ont été atteints.
  - Un processus ou une activité efficace est celui ou celle qui atteint les objectifs convenus.

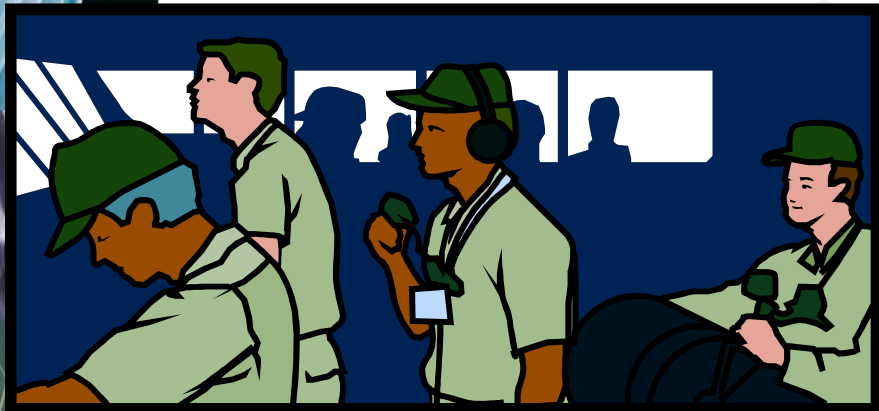
# **RACI**

## **Matrice des Responsabilités**

# RACI, la matrice des responsabilités



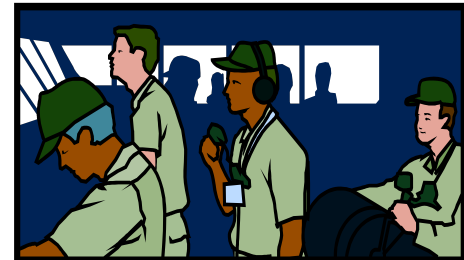
# RACI, la matrice des responsabilités



- **RACI** est un modèle servant à définir les rôles et les responsabilités.
- Le modèle RACI est utilisé pour aider à définir les rôles et responsabilités de façon précise et efficace.
- RACI identifie les activités qui doivent être effectuées avec les diverses personnes et rôles impliqués.

# RACI, la matrice des responsabilités

- RACI est un acronyme pour les quatre rôles principaux:
  - **R**esponsable — - La personne ou les personnes responsables de l'exécution du travail
  - **I**mputable (**A**ccountable) — la personne imputable de la réalisation de la tâche
  - **C**onsulté — Les personnes qui sont consultés et dont les opinions sont recherchés
  - **I**nformé — Les personnes qui sont tenus à jour sur les progrès



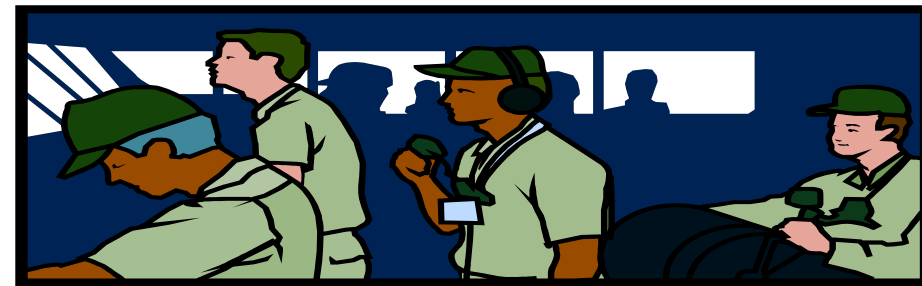
# RACI, la matrice des responsabilités

- **Responsable**

- Rôle qui est tenu responsable pour effectuer ce flux de travail
- Fait le travail et rend compte à la personne qui est imputable sur la tâche  
➔ contributeur actif à la réalisation de la tâche.

- **Imputable**

- Personne ou groupe qui est imputable sur la réalisation d'une tâche
- Il doit répondre de la réalisation de la tâche
- Doit s'assurer que la tâche a été réalisée avec la qualité attendue.
- Il a un droit de veto sur le périmètre de réalisation de la tâche





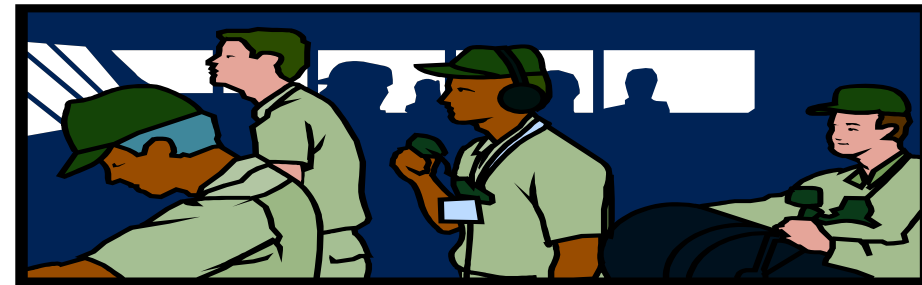
# RACI, la matrice des responsabilités

- **Consulté**

- Rôle qui doit être consulté au cours de la réalisation de la tâche
- Ces personnes peuvent être des ressources critiques qui doivent fournir des données/information pouvant influencer les résultats.
- Remarque
  - Ce rôle est consulté pour fournir des données ou valeur à l'étape du processus

- **Informé**

- Personne ou groupe qui doit être tenu informé de l'issue du flux de travail.
- Seront probablement les parties prenantes et peuvent être directement touchées par l'issue des travaux.



# Exemple de matrice RACI

	Rôle 1	Rôle 2	Rôle 3	Rôle 4
Activité 1	RA	C	I	I
Activité 2	A	I	C	R
Activité 3	R	A	RC	CI
Activité 4	I	C	R	A



EXTRAITS



# Processus de Gestion des évènements

- Objectif
- Activités
- Workflow



# Gestion des événements – Objectifs (1)

---

Le processus de gestion des événements :

- Surveille tous les événements qui se produisent tout au long de l'infrastructure informatique afin de permettre le fonctionnement normal.
- Détecte et escalade les conditions d'exception
- Sert de base pour la surveillance et le contrôle opérationnel des services et de l'infrastructure IT



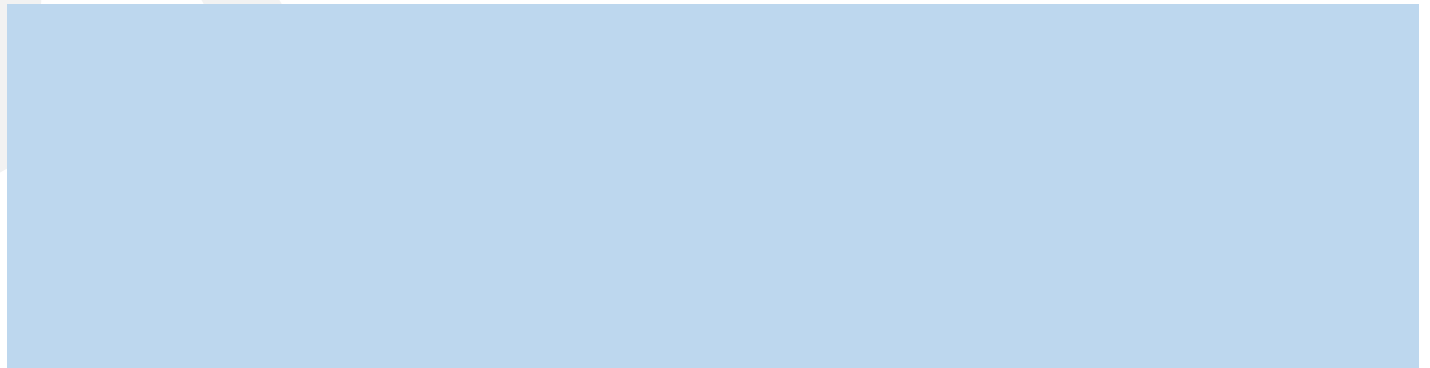
# **Gestion des Evènements – Objectifs (2)**

---

---

Détecter et surveiller les événements, de les comprendre et de déterminer l'action de contrôle appropriée.

---





# Gestion des évènements

---

1. Processus en charge de la Gestion des Événements tout au long de leur cycle de vie.
2. La Gestion des Événements est une des activités principales des opérations informatiques

# Gestion des Evènements - Définition



- Changement d'état significatif pour la gestion d'un service informatique ou de tout autre élément de configuration (CI).
- - Le terme 'événement' est aussi employé pour désigner 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



# Processus de Gestion des Événements - Types



On peut distinguer 3 types d'évènement

- **Information**

- Information qui peut être utile ultérieurement : log, statistique, analyse, ....
- *Exemple : Une transaction se termine avec succès – Un utilisateur s'est connecté à une application – Changement de statut d'un composant - ...*

- **Avertissement**

- Un service ou un équipement approche d'un seuil
- *Exemple : augmentation du taux de collision sur un segment du réseau*

- **Exception**

- Un service ou un équipement fonctionne actuellement anormalement → risque OLA-SLA → impact business
- *Exemple : panne serveur – temps de réponse d'une application - ...*



# Gestion des évènements - Activités

---

1. Notification
2. Détection
3. Filtrage
4. Signification
5. Corrélation
6. Déclencheur
7. Choix de réponse
8. Actions de revue
9. Clôture

**Instrumentation**

# Processus de Gestion des Évènements -

Workflow



EXTRAITS



# Processus de Gestion des Incidents

- Objectif
- Concepts
  - Incident
  - Impact – Urgence – Priorité
  - Incident Majeur
  - Escalade ➔ Hierarchique & Technique
- Activités
- Workflow



# Processus de Gestion des Incidents - Objectifs

- Restaurer le service au SLA convenu de la manière la plus rapide possible à l'aide de correctifs ou solutions de contournement temporaires si nécessaire.
- Minimiser la durée d'interruption de service, conformément aux accords de niveau de service convenus

# Processus de Gestion des Incidents



## 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.

# Processus de Gestion des Incidents



## Bénéfices

La Gestion des incidents permet à l'IT de :

- Augmenter la satisfaction des utilisateurs des services IT en réduisant l'impact des incidents
- Satisfaire les attentes de service de l'utilisateur final
- Gérer les incidents ou les demandes de service au niveau de l'engagement pris dans le SLA
- Produire de l'information de gestion utilisable par d'autres processus ITSM





# La Gestion des Incidents

## - **IMPACT**

- **Impact**
  - niveau de dégradation de performance des processus business :
    - nombre d'utilisateurs impactés et, pour chaque utilisateur, niveau de dégradation de sa performance
  - Catégorisation des impacts
    1. **Entreprise**
      - Tout incident qui impacte la productivité de l'entreprise (au sens métier)
    2. **Site/Organisation/département**
    3. **Plusieurs utilisateurs**
    4. **Un utilisateur**



# La Gestion des Incidents

## - URGENCE

---

- **Urgence**

- Mesure de la durée avant qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact significatif sur le Business.
- Par exemple, un incident à fort impact peut avoir une urgence faible, si cet impact n'affecte pas le business avant la fin de l'année fiscale.
- Impact et urgence servent à attribuer un niveau de priorité.



# La Gestion des Incidents

## - PRIORITE

---

- **Priorité**

- Catégorie servant à identifier l'importance relative d'un incident, d'un problème ou d'un changement.
- La priorité est basée sur l'impact et sur l'urgence et sert à identifier le délai acceptable pour réaliser une action.

- $\text{Priorité} = F(\text{Impact}, \text{Urgence})$



## INCIDENT MAJEUR

- **Qu'est-ce qu'un incident majeur?**
- Plus haute catégorie d'impact pour un incident.
- Un incident majeur provoque une interruption significative du business.

# Gestion des Incidents –

## Activités



1. Identification
2. Enregistrement
3. Catégorisation
4. Priorisation
5. Diagnostic initial
6. Escalade
7. Investigation & Diagnostic
8. Résolution & Reprise
9. Fermeture/Clôture

**Communication**



# Gestion des Incidents

## Notion d'escalade

---

- **Escalade**

- Activité visant à obtenir des ressources supplémentaires afin d'atteindre les objectifs de niveaux de services ou satisfaire les attentes du client.
- L'escalade peut être nécessaire au sein de tout processus de gestion des services des TI, mais est le plus souvent associée à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et au traitement des plaintes.
- 
- Il y a deux types d'escalade
  - escalade fonctionnelle
  - escalade hiérarchique.



# Processus de Gestion des Incidents - Notion d'escalade

---

- **Escalade hiérarchique**
  - Action d'informer ou impliquer davantage les niveaux plus seniors du management afin d'aider le processus d'escalade.
- **Escalade fonctionnelle**
  - Action de transférer un incident, un problème ou un changement à une équipe technique possédant un plus haut degré d'expertise.

# Processus de Gestion des Incidents -

Workflow





EXTRAITS

# Processus de Gestion des Problèmes

---

- Objectif
- Concepts & Termes
  - Erreur
  - Erreur connue
  - KEDB
- Activités
- Workflow simplifié

# Processus de Gestion des Problèmes - **Objectif**

- Trouver la cause fondamentale des incidents.
- Minimiser l'impact des incidents et des problèmes, éviter la répétition des incidents et améliorer l'utilisation des ressources.

# Processus de Gestion des Problèmes

- **Notion d'erreur**

- Défaut de la conception ou dysfonctionnement qui cause la défaillance d'un ou de plusieurs services informatiques ou autres éléments de configuration.

- Une faute commise par une personne ou un processus défectueux qui impacte un CI est aussi appelée une erreur

# Processus de Gestion des Problèmes

- **Notion d'erreur connue**

- Erreur pour laquelle une solution de contournement (ou une solution permanente) a été identifiée
- Problème pour lequel il existe une cause première et une solution de contournement documentées.
- Les erreurs connues sont créées et gérées tout au long de leur cycle de vie par la Gestion des Problèmes.
- Les erreurs connues peuvent aussi être identifiées par le développement ou les fournisseurs.

# Processus de Gestion des Problèmes

---

- **Notion de KEDB**

- Base de données contenant tous les enregistrements des erreurs connues.
- Cette base de données est créée par la gestion des problèmes et utilisée par la gestion des incidents et des problèmes.

# Gestion des Problèmes

## - Activités

- Détection
- Enregistrement
- Catégorisation
- Priorisation
- Investigation & Diagnostic
- Création d'un enregistrement d'erreur connue
- Résolution
- Fermeture/Clôture