

Initiation au cadre de référence ITIL 'Meilleures Pratiques de Gestion de Service'

APPING XI 2020 - Cours 4/6
27-11-17

EXTRAITS

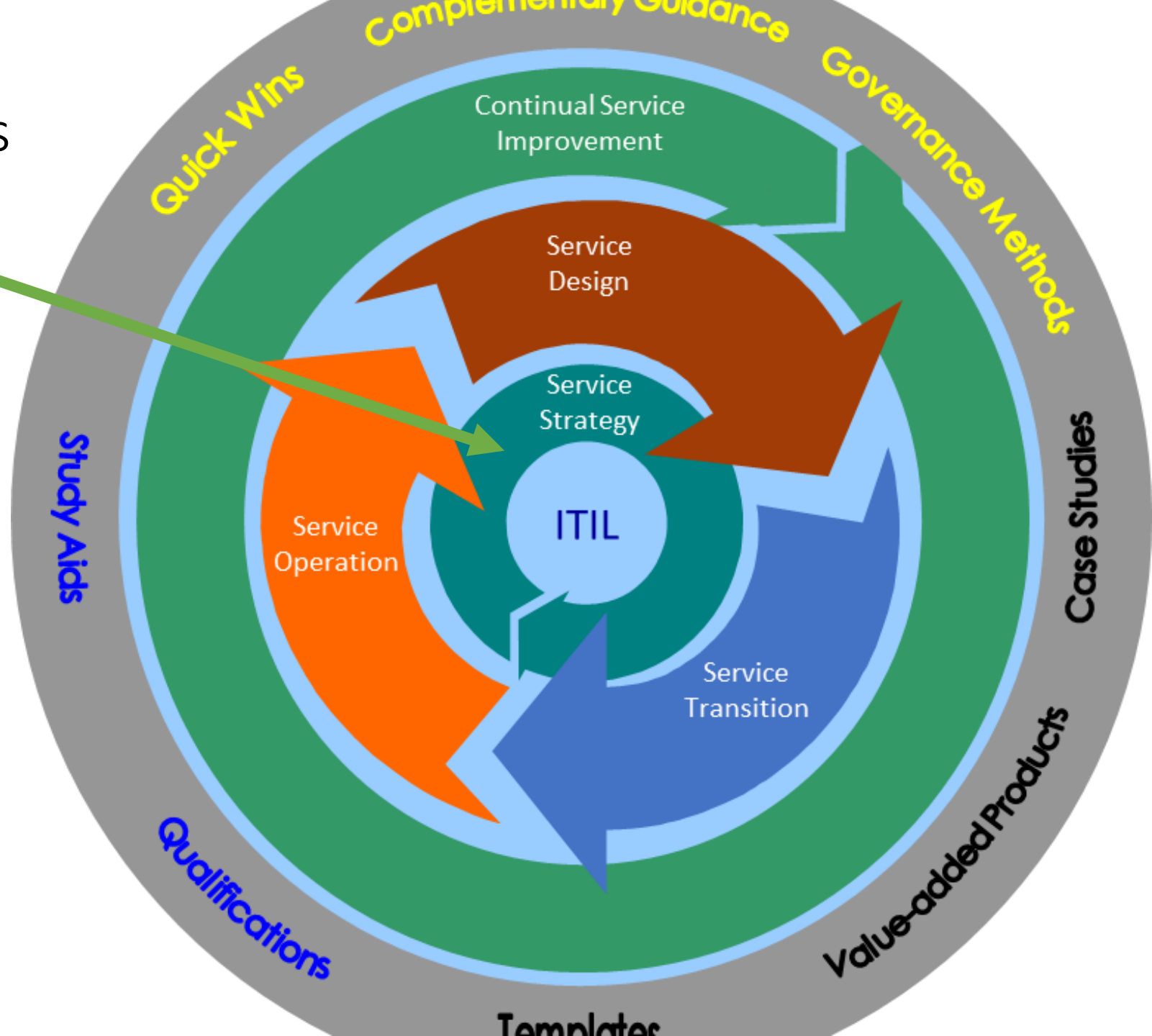
ITIL – Cycle de vie des services

Aperçu des ‘Concepts’

ITIL

Cycle de vie des services

- Tout service doit apporter de la valeur concrète, mesurable du point de vue des objectifs et des résultats business.
- Les 5 phases du cycle sont orientées vers la fourniture d'un ensemble de services pour atteindre les résultats définis par le business.



ITIL – Cycle de vie des services

CONCEPTS

Stratégie des services

1. Valeur d'un service
2. Portefeuille de services

Conception des services

1. SLA – OLA – UC

Transition des services

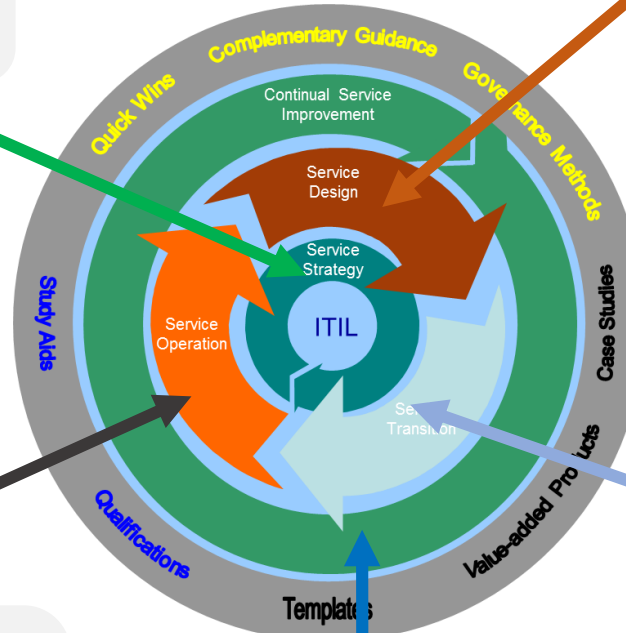
1. CI (EC)
2. CMDB – CMS
3. DML
4. Baseline
5. Changement

Exploitation des services

1. Evènement – Incident
2. Problème
3. Qualité de service (QoS)

Amélioration continue des services

1. PDCA – Roue de Deming



ITIL – Cycle de vie des services

SERVICE STRATEGY

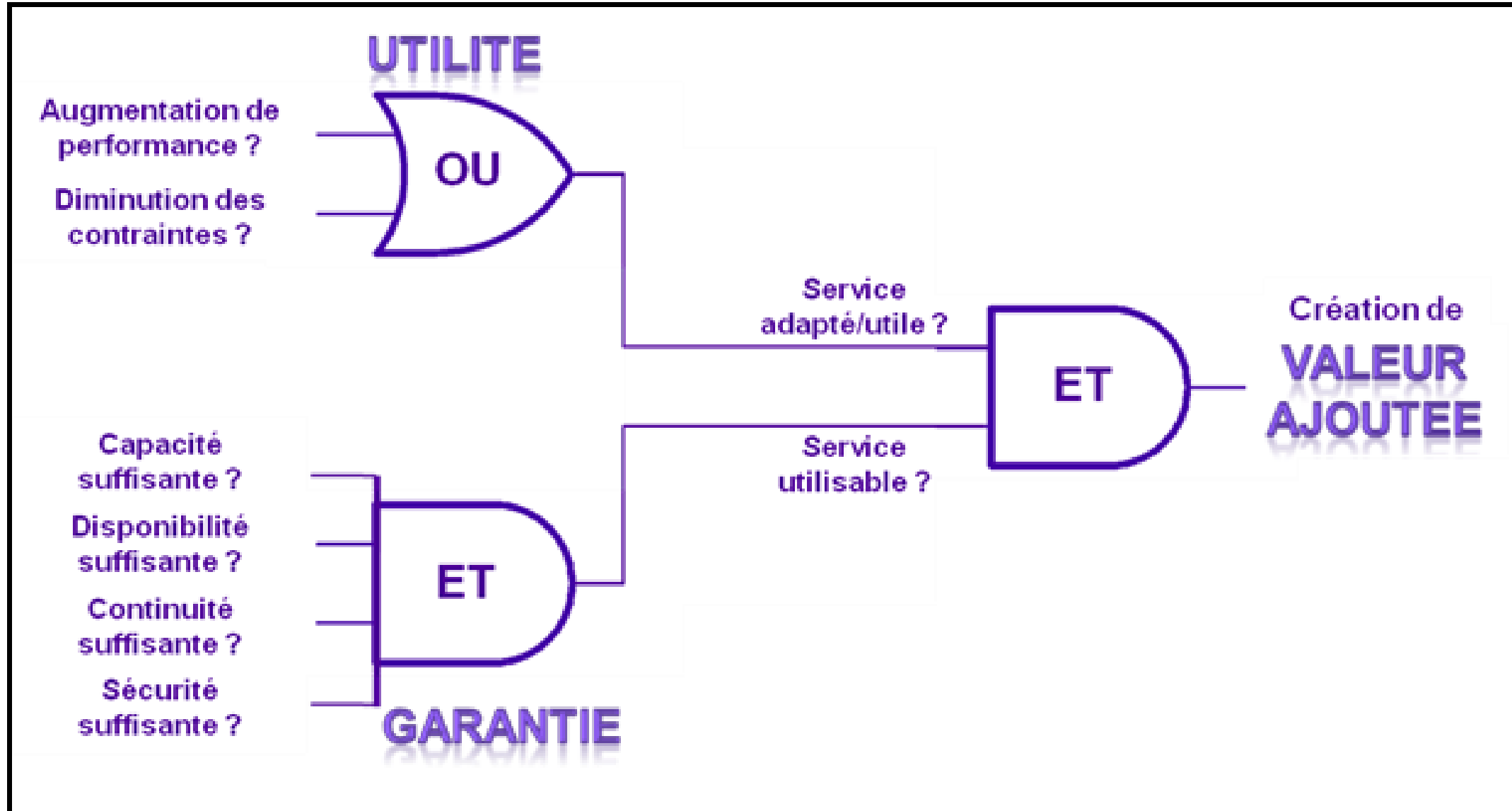
Rappel de l'objectif de cette phase

- 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

ITIL – Cycle de vie des services

Stratégie des services → SERVICE

CONCEPTS



ITIL – Cycle de vie des services

STRATEGIE - Portefeuille de services (Service Portfolio)

CONCEPTS

- 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

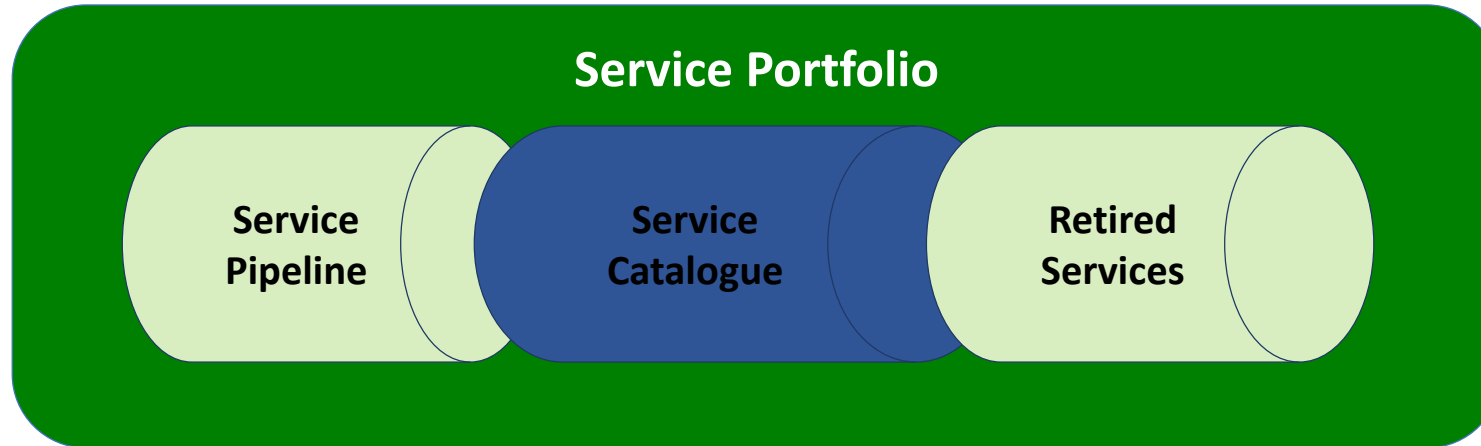
- Base de données ou document structuré comportant des informations sur tous les services informatiques opérationnels, incluant ceux qui sont disponibles pour déploiement.
- Il contient des informations sur deux types de services informatiques : les services qui sont visibles au business, et les services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

3. Services 'supprimés' (Retired Services)

ITIL – Cycle de vie des services

STRATEGIE - Portefeuille de services (Service Portfolio)

CONCEPTS



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

ITIL – Cycle de vie des services

SERVICE DESIGN

Rappel de l'objectif de cette phase

- 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

ITIL – Cycle de vie des services

CONCEPTION - SLA – OLA - UC

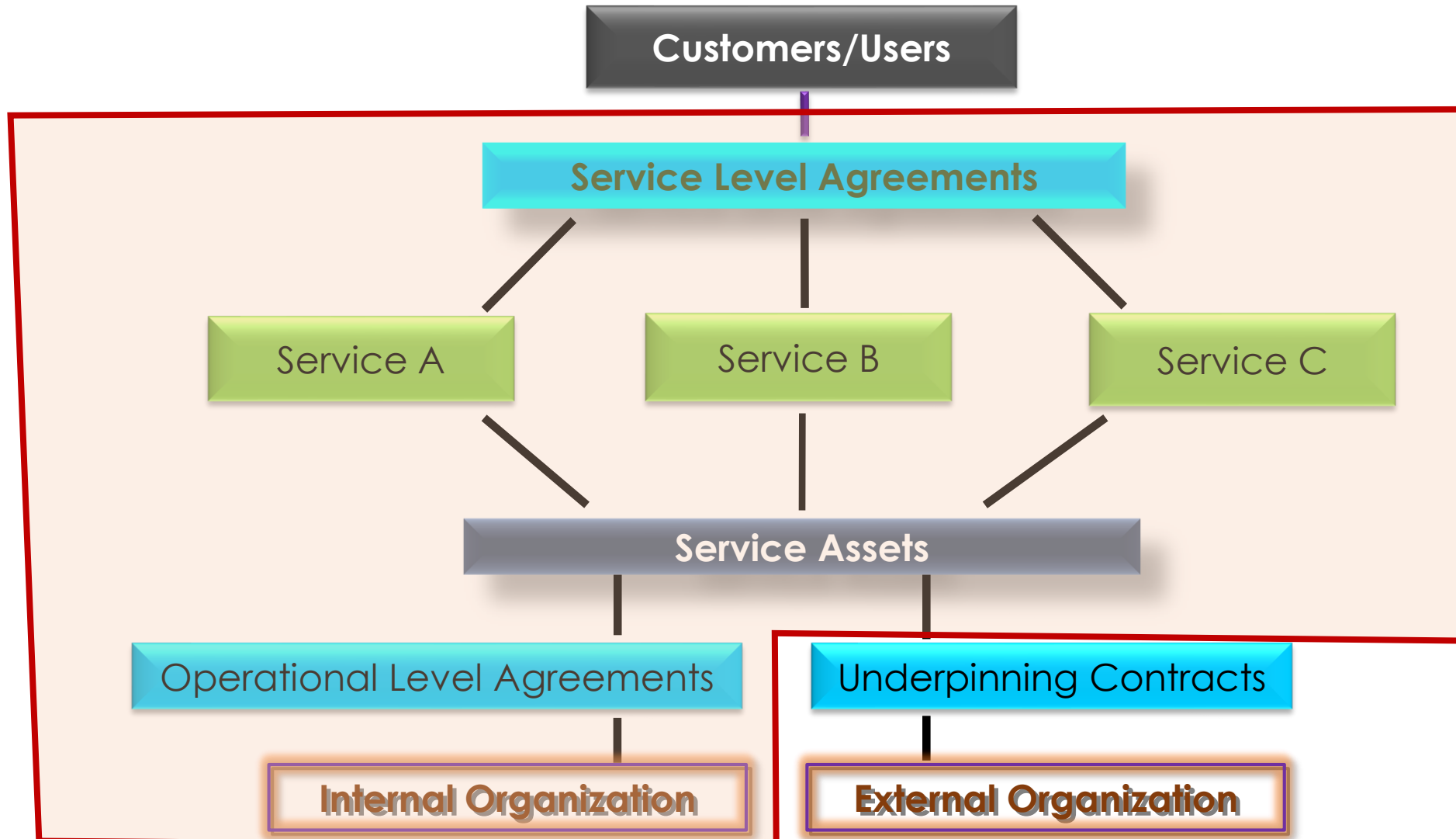
CONCEPTS

- **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 la et les responsabilités des deux parties. Par exemple, il doit y avoir un OLA :
 - entre le fournisseur de services IT et un service Achats afin d'obtenir le matériel dans les délais attendus
 - entre le centre de services et un groupe d'assistance afin de fournir la résolution d'un incident dans les délais attendus
- **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

CONCEPTION - SLA – OLA - UC

CONCEPTS



ITIL – Cycle de vie des services

SERVICE TRANSITION

Rappel de l'objectif de cette phase

- 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

TRANSITION Concepts : CI – CMDB – CMS – Baseline – DML - CHG

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

ITIL – Cycle de vie des services

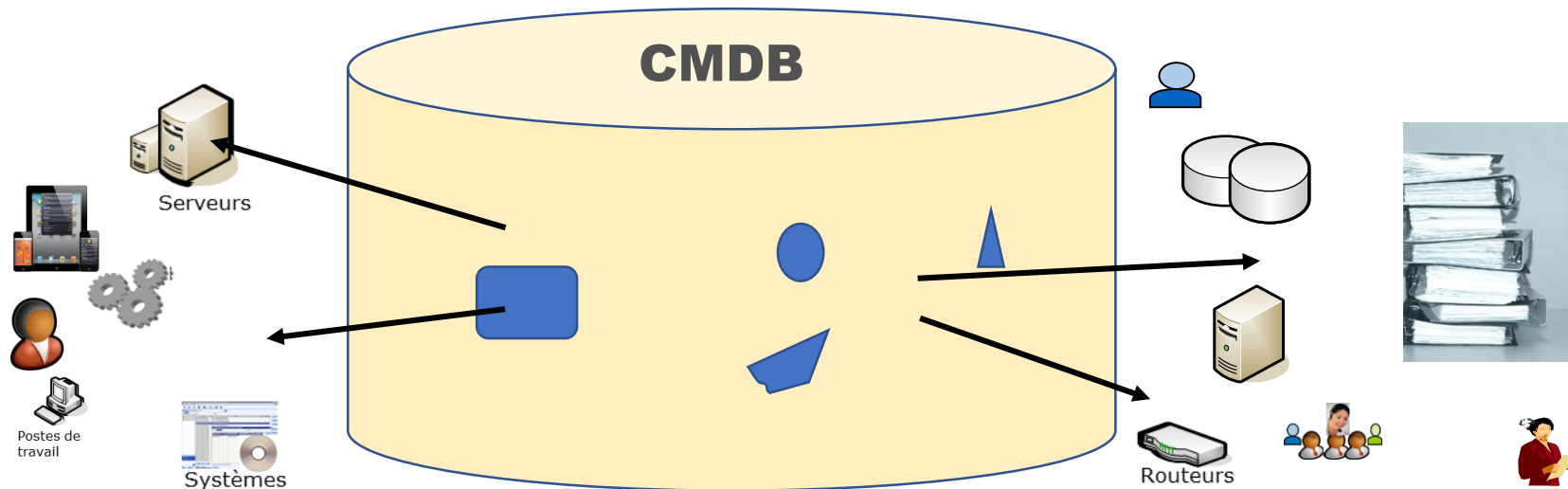
TRANSITION Concepts - Élément de configuration – (Configuration Item)

- **Élément de configuration** (EC → 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
 - Tous les CI sont sujets aux contrôles du processus de gestion des changements
 - Exemples :
 - Services
 - Matériel – Logiciel – Bâtiments
 - Personnes – Documentation - Processus
 - SLA

ITIL – Cycle de vie des services

TRANSITION Concepts - CMDB

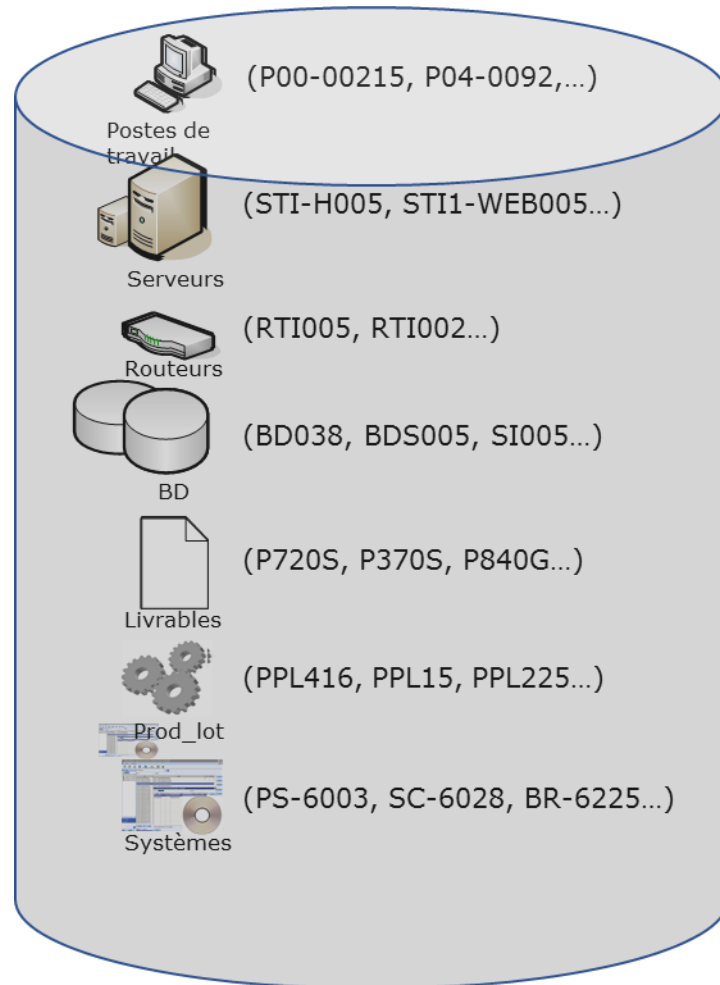
- **CMDB** (Configuration Management Data Base)
 - Base de données servant à rassembler les enregistrements des éléments de configuration tout au long de leur cycle de vie : (Base de données de gestion des configurations).
 - Dans cette base, à chaque élément de configuration sont associés un ensemble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



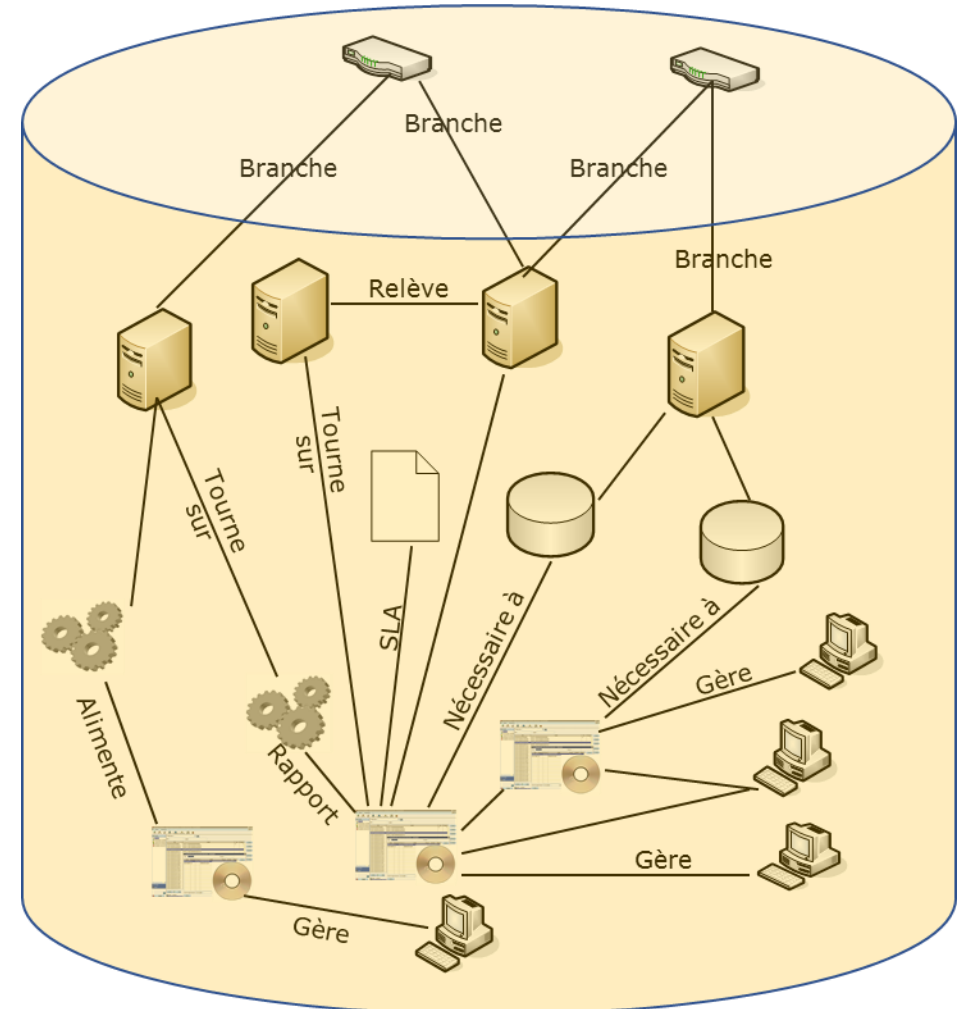
ITIL – Cycle de vie des services

TRANSITION Concepts - CMDB

Gestion d'inventaire versus Gestion de la configuration



Base d'inventaire



Base de données de configuration (CMDB)

ITIL – Cycle de vie des services

TRANSITION Concepts - CMS

- **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 le processus de gestion des configurations et est utilisé par tous les processus de gestion des services IT.

ITIL – Cycle de vie des services

TRANSITION Concepts – Base de référence (Baseline)

- **Base de référence** (Baseline) :
 - Une mesure ou image servant de point de référence.
- Exemples
 - 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.

ITIL – Cycle de vie des services

TRANSITION Concepts – DML

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 ECs (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

TRANSITION 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.

ITIL – Cycle de vie des services

SERVICE OPERATION

Rappel de l'objectif de cette phase

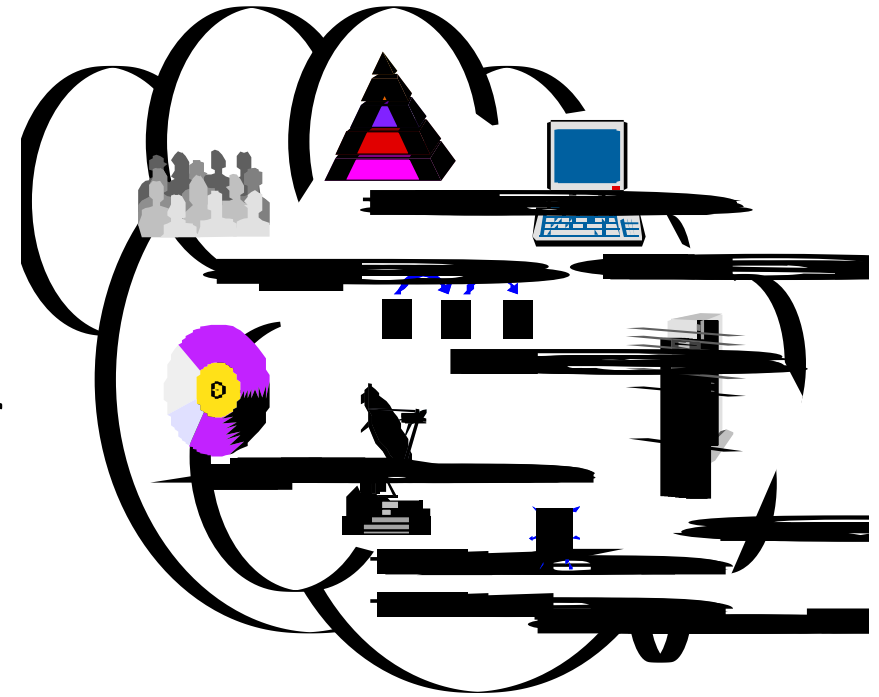
Coordonner et de mettre en œuvre les activités et les processus requis pour **fournir et gérer les services aux niveaux convenus** avec les utilisateurs et les clients business.

ITIL – Cycle de vie des services

OPERATION Concepts – Evènement

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.

ITIL – Cycle de vie des services

OPERATION 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.

ITIL – Cycle de vie des services

OPERATION Concepts – Problème

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.

