



ITIL[®] 4

Les fondamentaux

Révision 2.4.6 – Mars 2023

Votre formateur

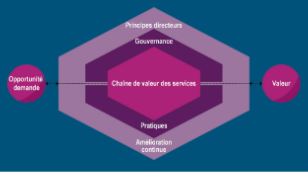
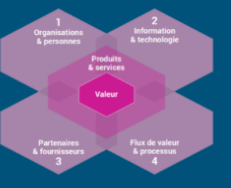



Pascal DELBRAYELLE

Vous :

- ▷ Nom et prénom
- ▷ Société
- ▷ Fonction
- ▷ Connaissance de ITIL
- ▷ Connaissance de l'agilité, DevOps, Lean
- ▷ Attentes
 - Bases de ITIL
 - Réussir la certification







ITIL 4 Fondamentaux

	Introduction à l'ITSM	
	Principes-clés de la gestion des services	
Introduction et principes-clés	Les deux modèles de haut niveau	 <p>Système de valeur des services</p>
		 <p>4 dimensions de la gestion des services</p>
	Principes directeurs	
	Chaîne de valeur des services	
	Pratiques de gestion	

Agenda

ITIL 4 Fondamentaux

 Type d'examen	QCM (Questions à Choix Multiple) de 40 questions
	4 propositions de réponse pour chaque question
	1 seule réponse à cocher par question
 Durée	60 minutes
	bonus de temps de 15 minutes
 Evaluation	1 point par question pour une réponse correcte
	pas de point négatif
	réussite : au moins 26/40
 Conditions	documentation et support de cours "fermés"
	en différé de la formation, en ligne
	supervision à distance par un surveillant PeopleCert
	pré-requis d'environnement et techniques



Introduction à la gestion des services informatiques (ITSM)





**Quels sont les
éléments moteurs
aujourd'hui ?**

Evoluer de la livraison de produits vers la livraison de services



La raison : les clients veulent des prestations complètes autour des produits



La conséquence : le fournisseur doit se focaliser sur la création de valeur par les services

Intégrer de plus en plus d'informatique dans les services livrés aux clients



La conséquence : dépendance accrue des organisations métiers vis-à-vis de l'informatique

Accélérer la livraison des nouveautés sur son marché



La raison : les clients veulent des nouveautés de plus en plus rapidement



La conséquence : un raccourcissement des délais de livraison des nouveaux services



Les nouvelles approches en matière de haute vitesse : agilité, DevOps

Accélérer l'intégration des nouvelles technologies



La raison : intégrer rapidement les nouvelles technologies dans les services livrés par l'organisation permet d'avoir un avantage concurrentiel



Les nouvelles approches : informatique en nuage (Cloud Computing), infrastructure as a code, intelligence artificielles, blockchain, etc.

Programmes de transformation majeurs lancés par les organisations



On parle de transformation « digitale » ou numérique

introduire plus de technologie : oui mais ...
il s'agit aussi de faire évoluer la manière de travailler des organisations



Défi : trouver un équilibre entre deux objectifs contradictoires

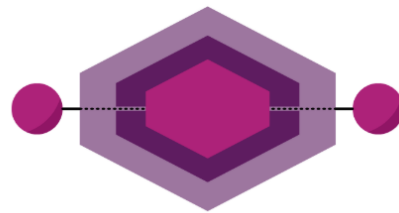
1. la stabilité & la prévisibilité de l'outil de production
2. l'agilité opérationnelle & une vitesse accrue



Les nouvelles tendances envisagées ?

l'intégration plus forte des technologies de l'information dans les autres aptitudes de l'organisation
la disparition progressive des silos organisationnels et l'utilisation large d'équipes transverses

La gestion des services (SM) évolue, donc ITIL aussi



ITIL 4 et les nouvelles pratiques ITSM

L'expérience client (CX/UX)

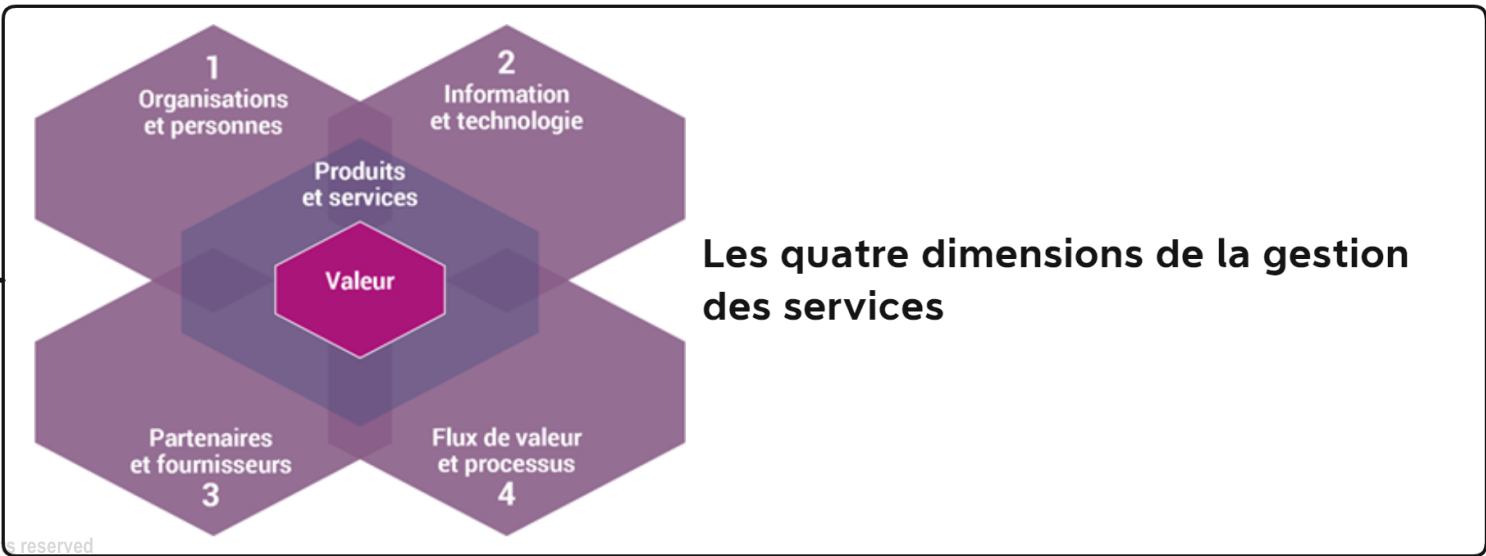
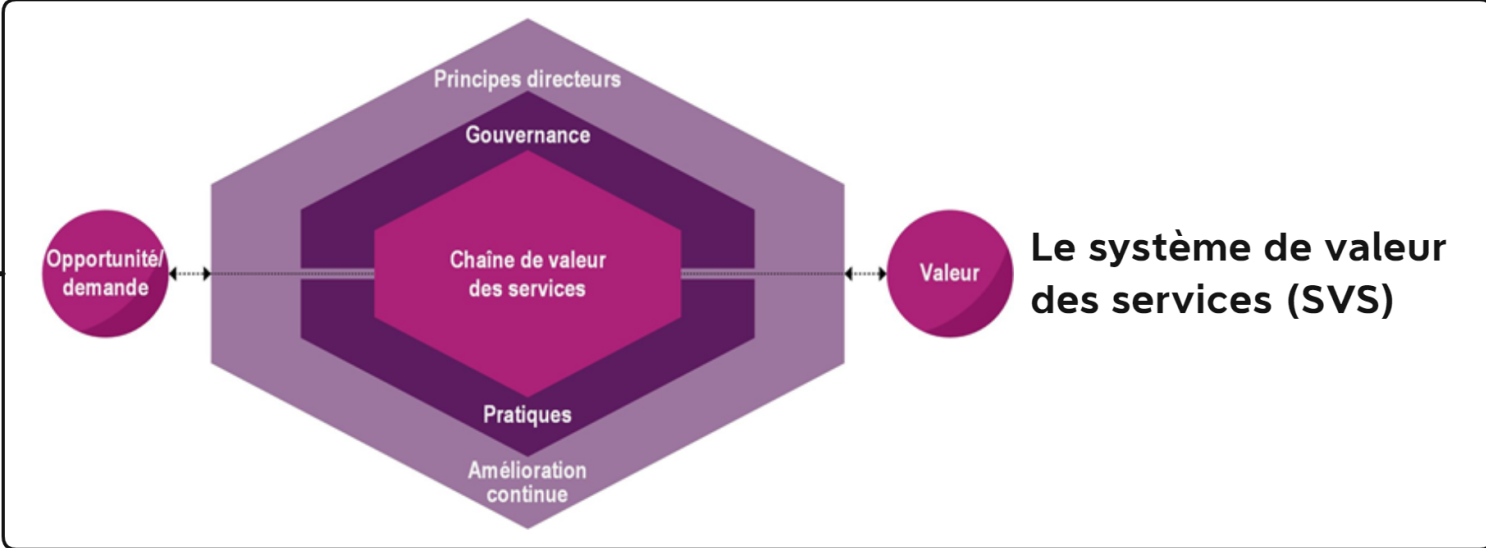
La vision flux de valeur (value stream) préférée à la vision processus

La transformation numérique des organisations

Les nouvelles manières de travailler : Lean, Agile et DevOps

Nouveau modèle de fonctionnement ITIL 4 permettant un système flexible, coordonné et intégré pour une gouvernance et une gestion efficaces des services informatiques

Les 2 composants clés d'ITIL 4





Principes-clés de la gestion des services

- Parties prenantes dans la gestion des services
 - Fournir les services
 - Interagir entre fournisseur et consommateur de services
 - Consommer les services





Parties prenantes dans la gestion des services

▀ Définitions de base

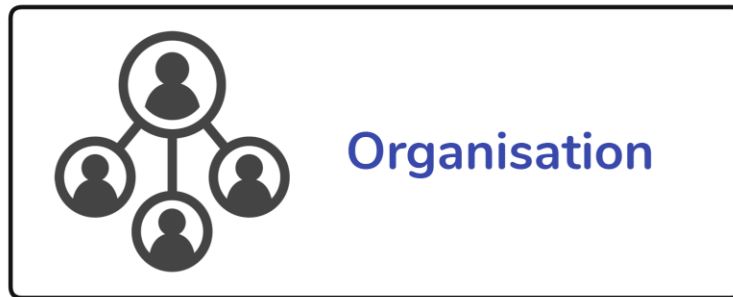
Service et rôles d'organisation principaux

Rôles individuels du consommateur de services

Autres parties prenantes pouvant interférer



Définitions de base



Personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, pouvoirs et relations lui permettant d'atteindre ses objectifs



Personne ou groupe de personnes



Devant atteindre des objectifs stratégiques



Pour y arriver, structurer leur fonctionnement

Varie en taille, en complexité et dans leurs relations avec les autres organisations

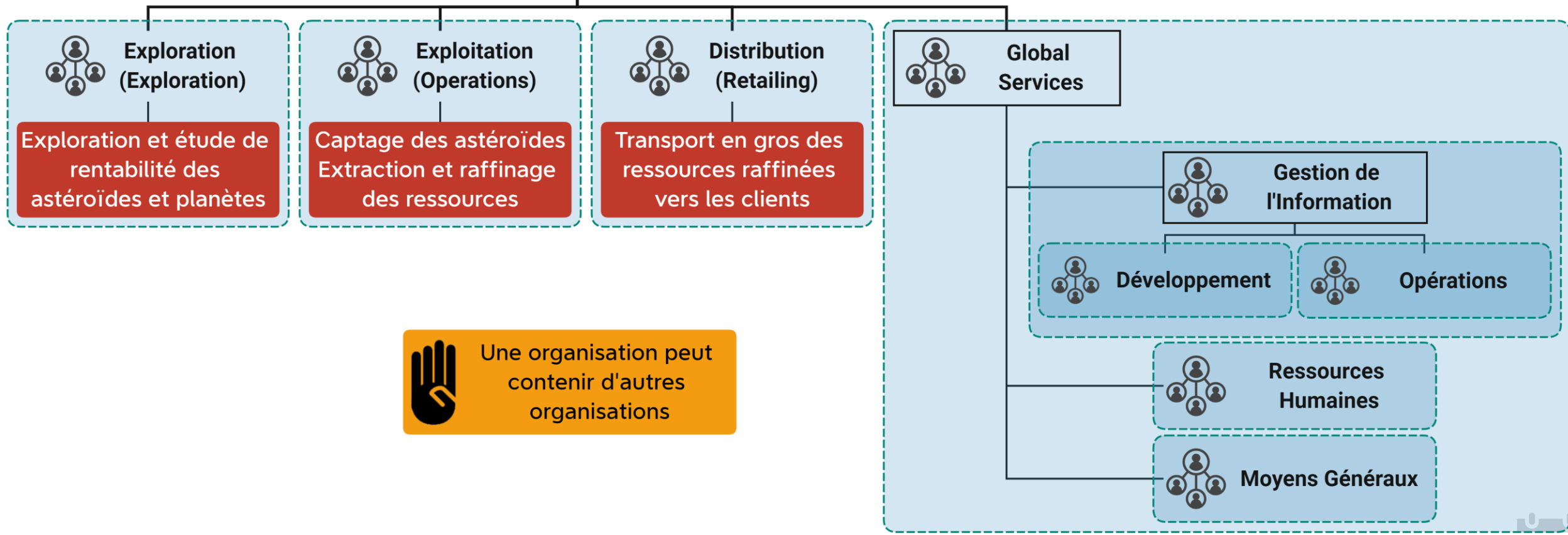
Possède une structure interne et peut se décomposer en sous-organisations


possédant chacune des objectifs stratégiques spécifiques

Etude de cas : exemples d'organisation



Organisation ayant pour objet
l'exploration et l'exploitation minière
des astéroïdes et planètes ainsi que la
distribution des ressources raffinées



 Une organisation peut contenir d'autres organisations



Bénéfices, utilité et importance perçus d'un élément

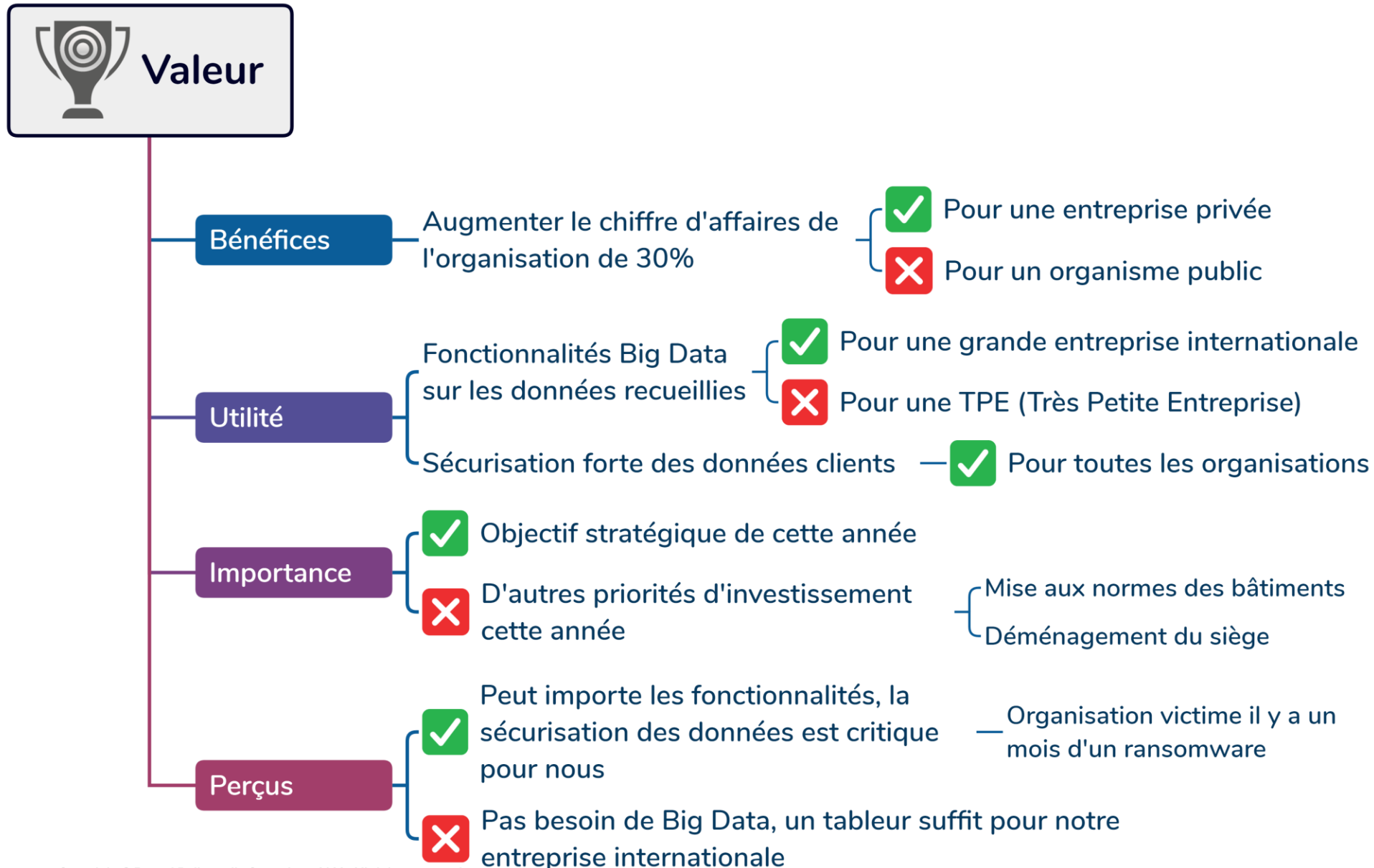
The perceived benefits, usefulness, and importance of something

Pour l'organisation et ses parties prenantes :

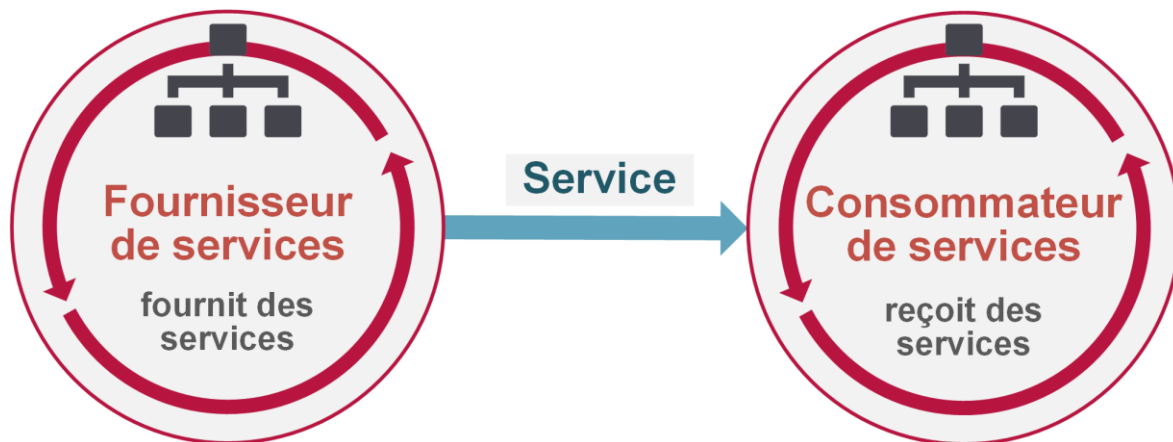
- ▷ *benefits* : avantages, bienfaits (financiers, image, satisfaction, etc.)
- ▷ *usefulness* : utilité, pertinence
- ▷ *importance* : importance, majeur/mineur (priorisation/choix)

Parmi ses éléments de valeur, une organisation va consommer des services (ou prestations de service)

Exemple de valeur



Service et rôles d'organisation principaux

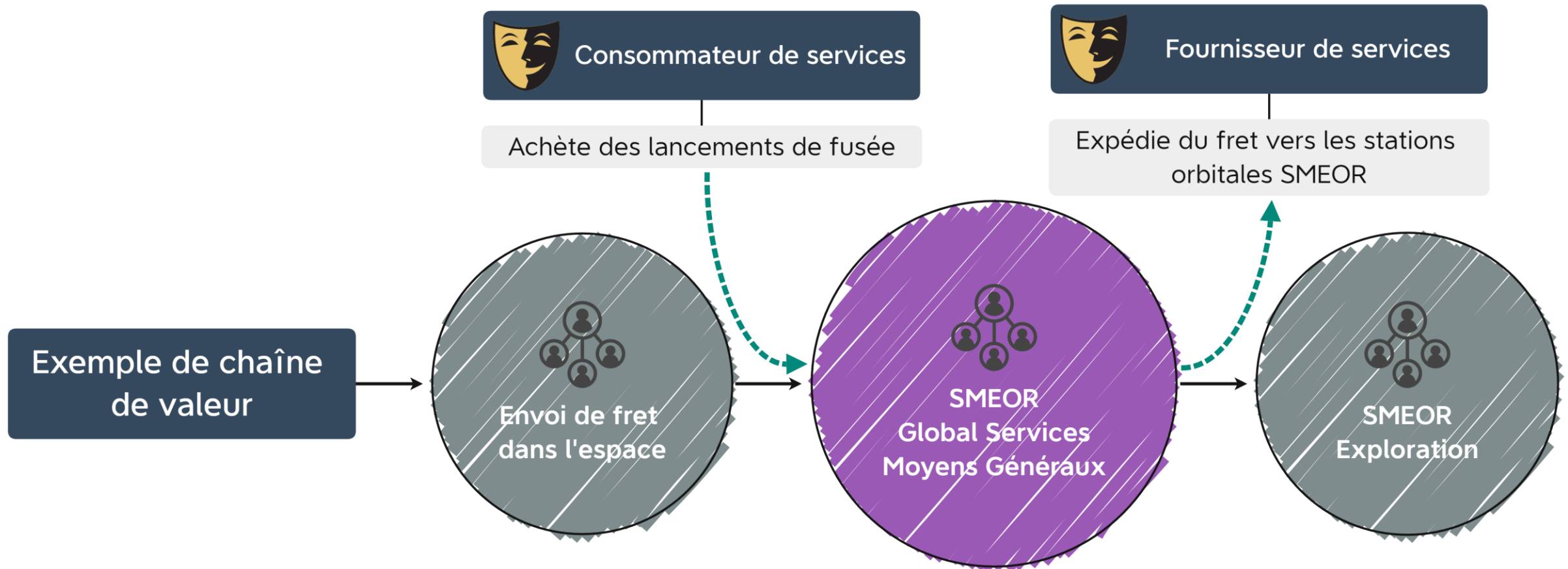


Co-création : vers une relation plus complexe où chacun participe à la création de valeur

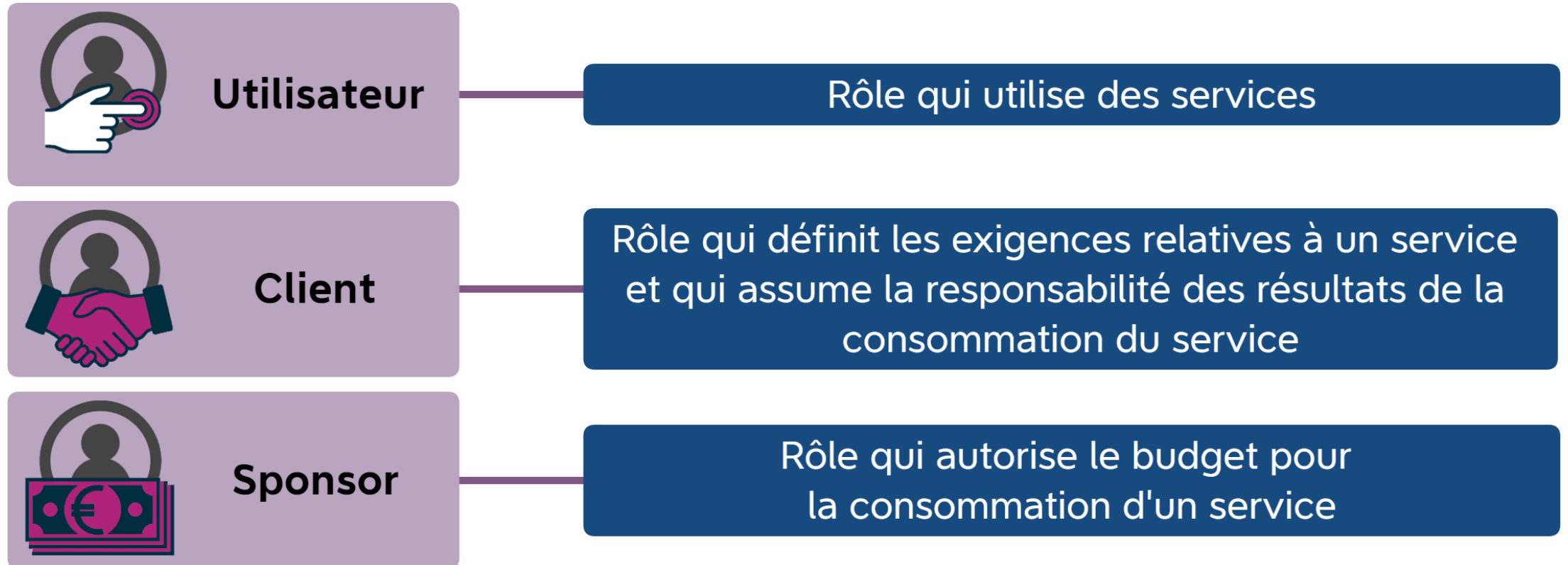
Lorsque l'organisation consomme des services, elle assume le rôle générique de **consommateur de services**

Elle se fournit auprès d'autres organisations qui jouent alors le rôle de **fournisseur de services**

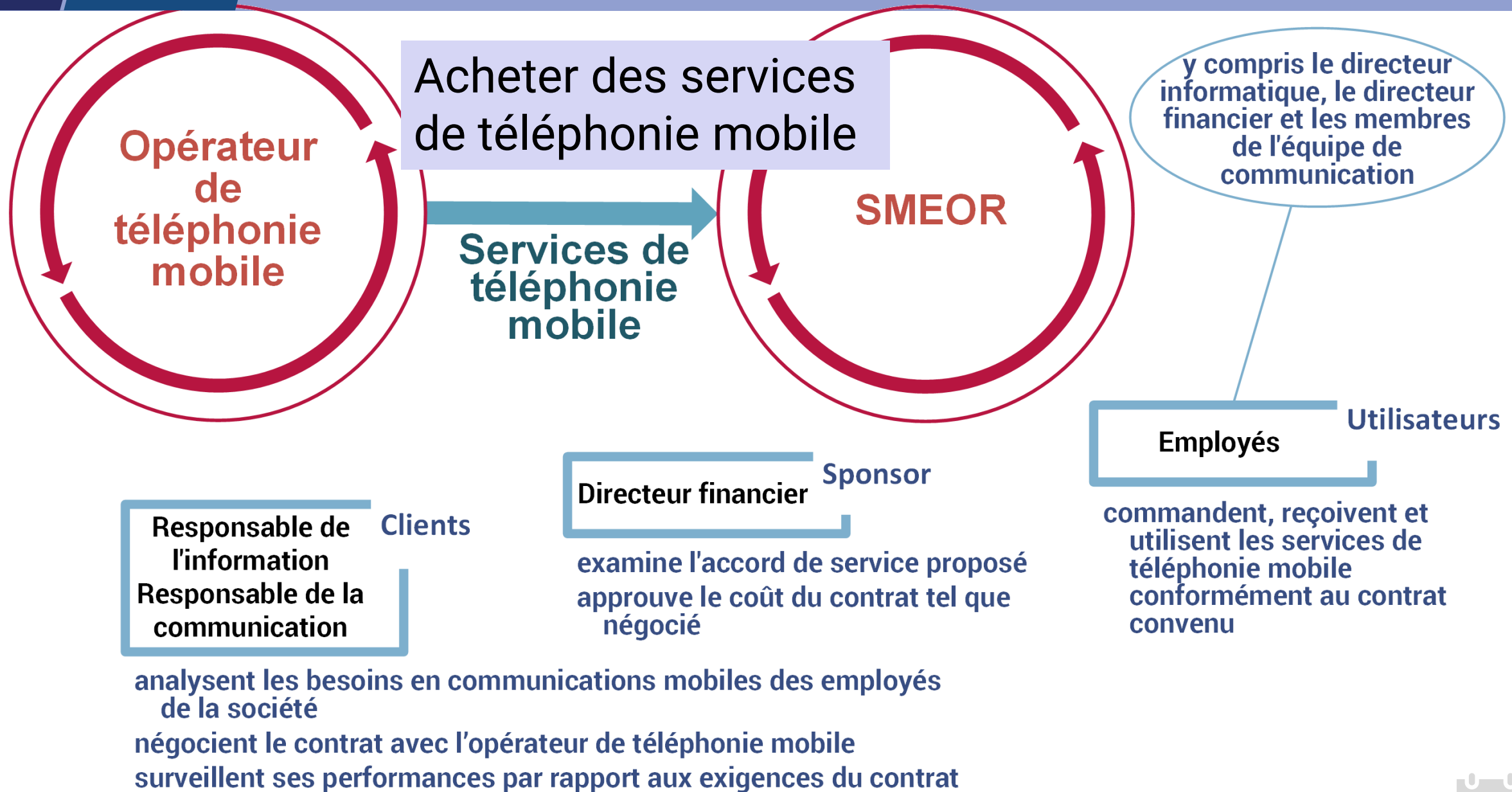
Une organisation peut jouer plusieurs rôles



Rôles individuels du consommateur de services

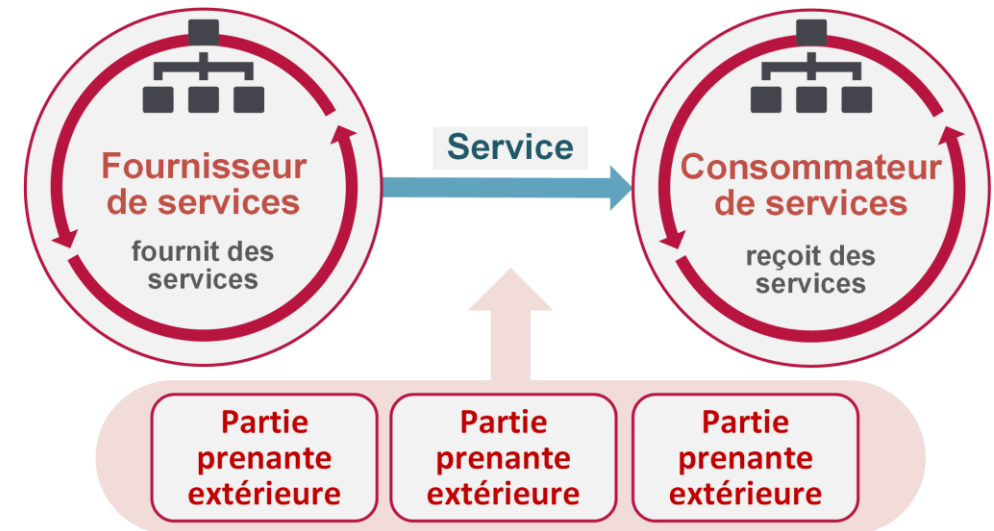


Rôles individuels du consommateur de services



De nombreuses autres parties prenantes participent à la création de valeur :

- ▷ employés individuels de l'organisation fournisseur, ses propres fournisseurs
- ▷ les investisseurs et les actionnaires des deux organisations
- ▷ les organisations gouvernementales (les instances de réglementation par exemple)
- ▷ les groupes et réseaux sociaux
- ▷ etc.





Fournir les services

- Optimiser les ressources du fournisseur de services
- Structurer le contenu d'un service
- Structurer l'ensemble des services fournis



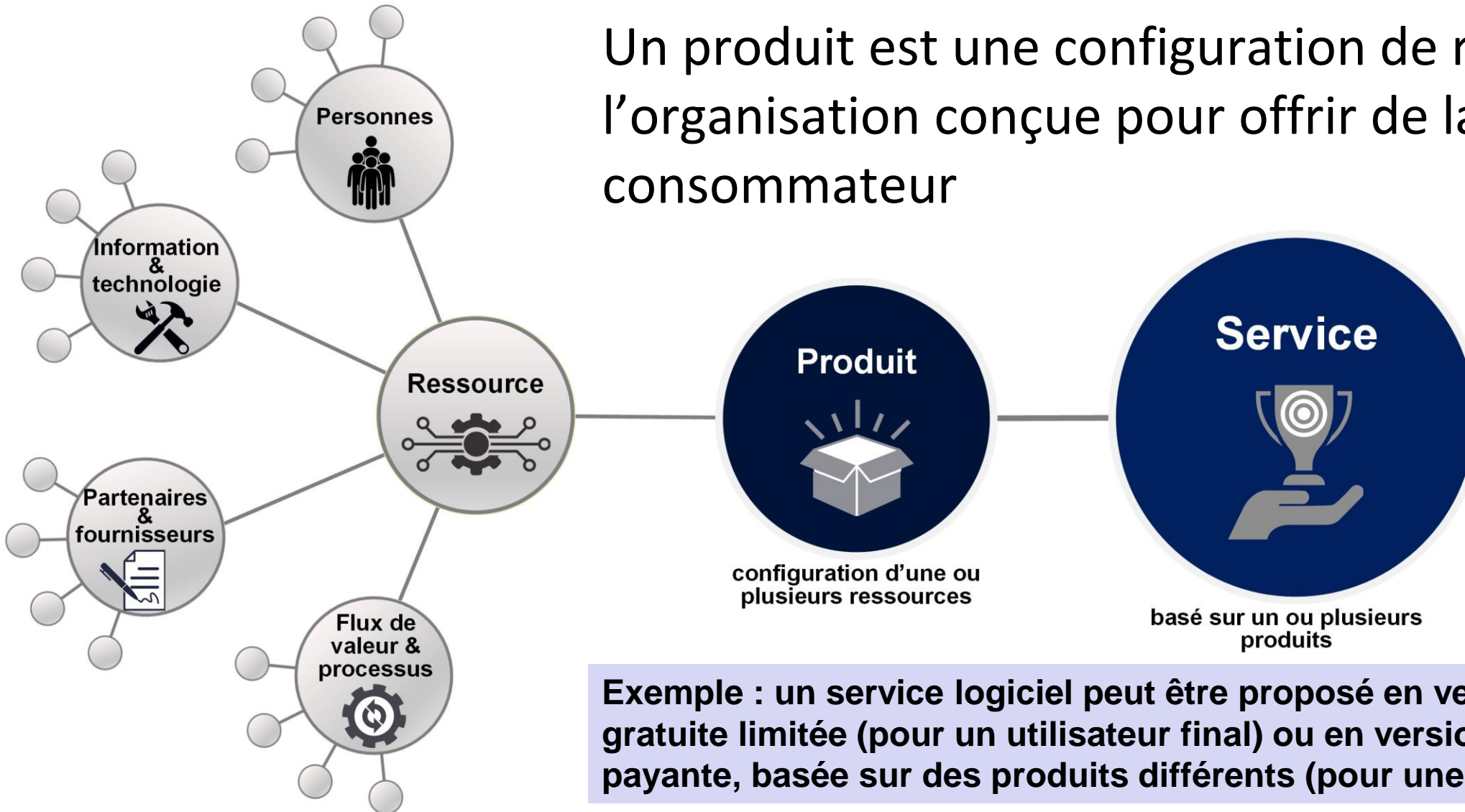
Un fournisseur de services doit structurer et optimiser l'utilisation de ses ressources pour fournir les services



Exemples d'aptitude :

- ▷ organisation (structure hiérarchique) pour prendre des décisions
- ▷ compétences en processus et méthodologies
- ▷ compétences pour mettre en œuvre et gérer les outils internes

Un produit est une configuration de ressources de l'organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur



Exemple : un service logiciel peut être proposé en version gratuite limitée (pour un utilisateur final) ou en version complète payante, basée sur des produits différents (pour une entreprise)

Les fournisseurs de services présentent leurs services aux consommateurs sous la forme d'offres, qui décrivent un ou plusieurs services, basés sur un ou plusieurs produits



Offre de service

Description formelle d'un ou de plusieurs services, conçue pour répondre aux besoins d'un groupe de consommateurs cible

Une offre de service peut inclure des biens, l'accès à des ressources et des actions de service

Composants d'une offre de service

Composant	Caractéristiques	Exemples
Biens	Ressources fournies au consommateur La propriété est transférée au consommateur : ce dernier assume la responsabilité de son utilisation future	Téléphone mobile Serveur physique
Accès à des ressources	Ressources accessibles par le consommateur mais dont la propriété ne lui est pas transférée L'accès est octroyé ou accordé sous licence à un consommateur pendant la période convenue et conformément aux conditions prévues dans l'accord	Accès au réseau mobile Accès au stockage réseau Accès à une application
Actions de service	Traitements effectués par le fournisseur de services pour répondre aux besoins du consommateur, conformément à l'accord conclu avec le consommateur En réponse à une demande de service	Support aux utilisateurs Remplacement d'une pièce défectueuse Demande d'accès d'un utilisateur à une application



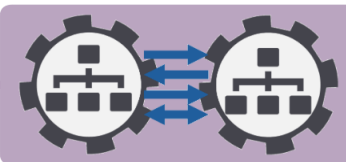
Interagir entre fournisseur et consommateur de services

Relations de service

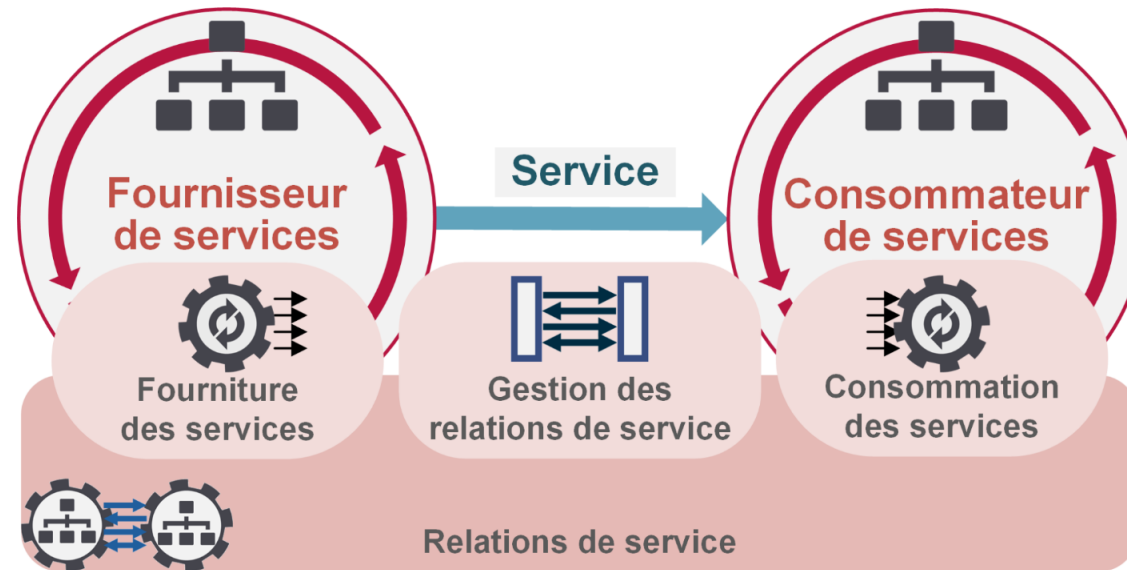


Relations de service

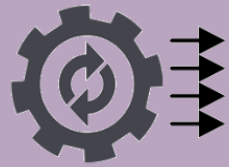
Pour obtenir de la valeur dans l'utilisation d'un service, les deux organisations doivent travailler ensemble



Coopération entre un fournisseur de services et un consommateur de services



Les relations de service incluent la fourniture de services, la consommation de service et la gestion des relations de service



Fourniture de services

Activités réalisées par une organisation pour fournir des services

Cela inclut

gérer les ressources du fournisseur, configurées pour fournir le service

assurer l'accès de ces ressources aux utilisateurs

réaliser les actions de service convenues

gérer les niveaux de service

améliorer en continu

éventuellement la fourniture de biens



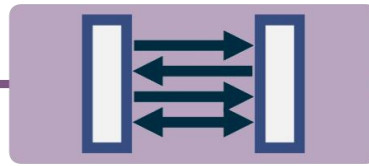
Cela inclut

la gestion des ressources du consommateur nécessaires à l'utilisation du service

le déclenchement des actions de service par les utilisateurs

éventuellement la réception (ou l'acquisition) de biens

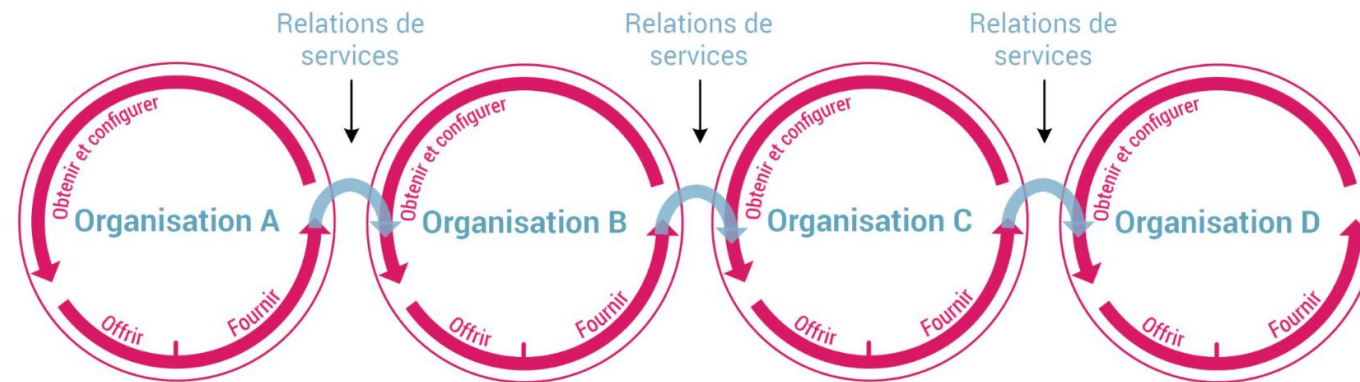
Gestion des relations de service



Activités réalisées conjointement par un fournisseur de services et un consommateur de services pour assurer la co-crédation continue de valeur

basée sur des offres de services disponibles et convenues

Les services d'un fournisseur sont de nouvelles ressources pour le consommateur de services



Il peut les utiliser pour créer ses propres services



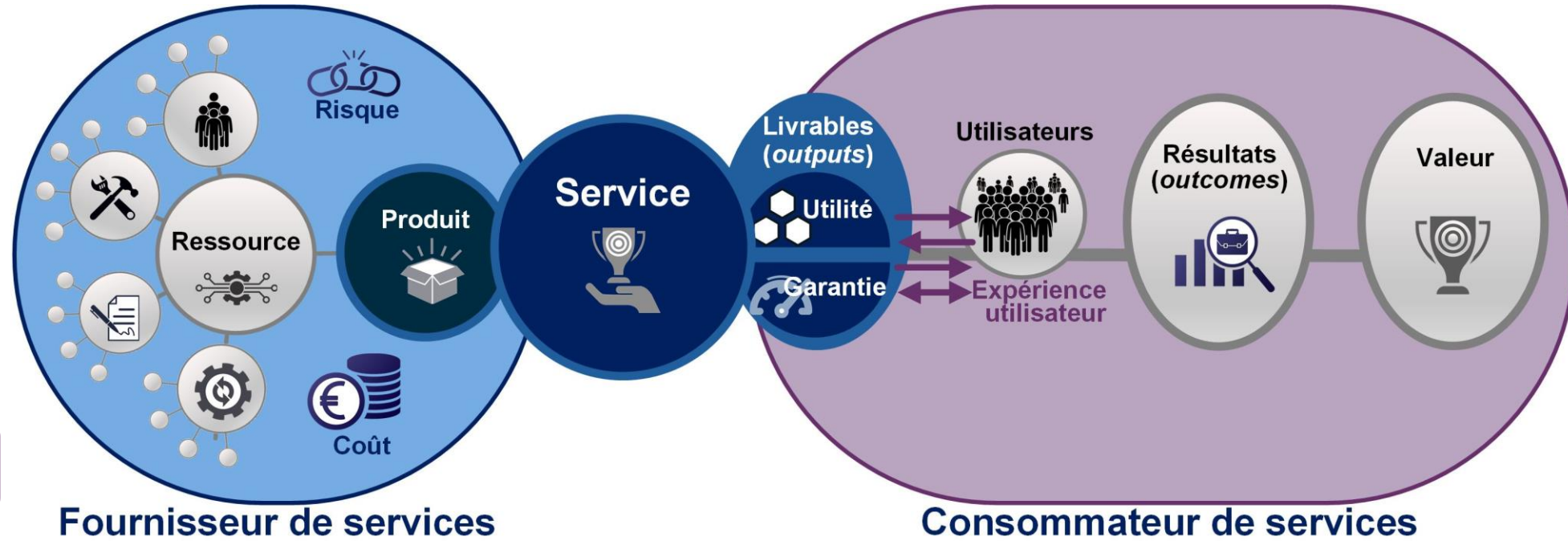
Consommer les services

▲ Livrable et résultat

Les composants de la valeur d'un service

Les livrables d'un service





Livrable et résultat

En tant que fournisseur de services, une organisation produit des livrables qui aident ses consommateurs à obtenir certains résultats



Livrable

Output

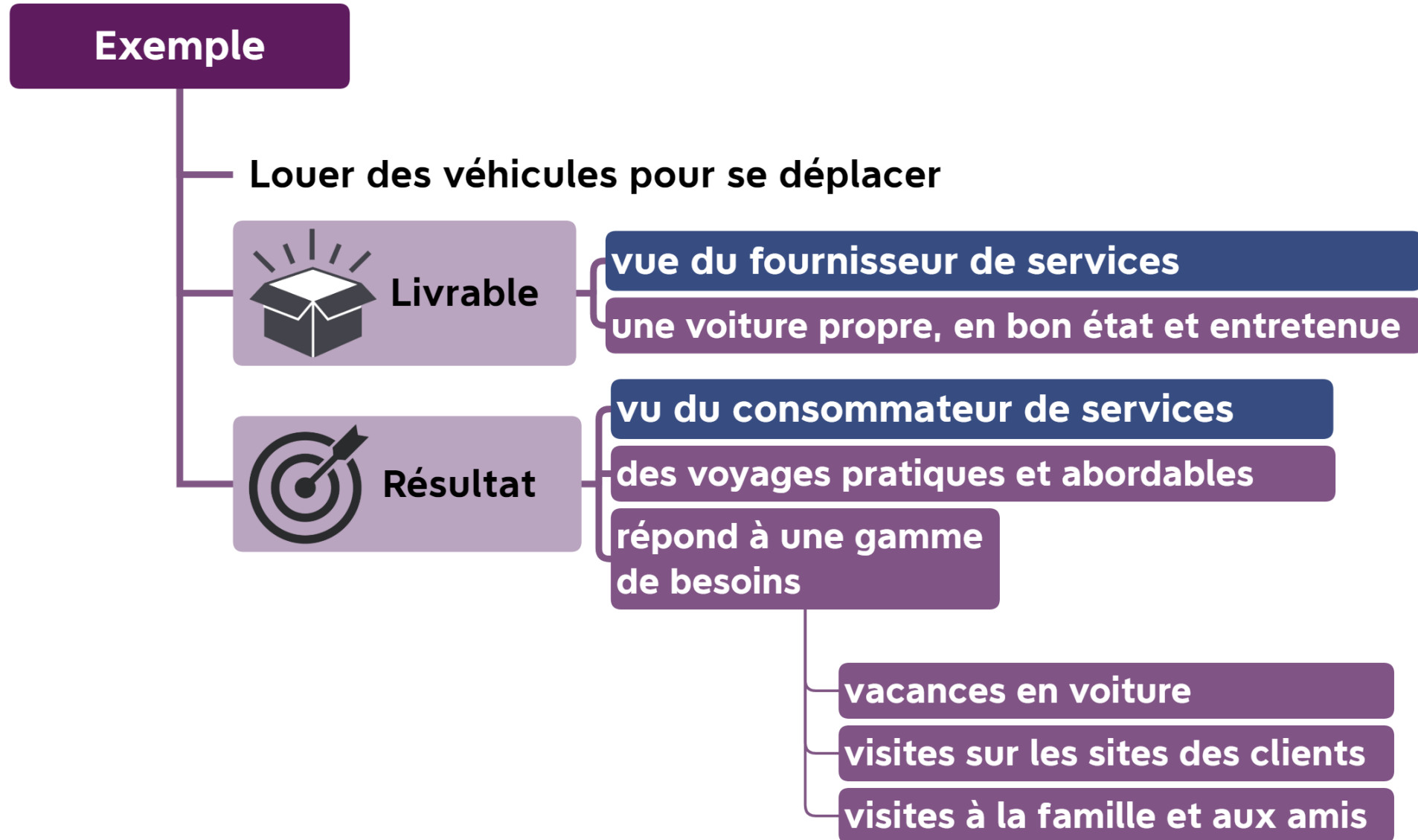
Élément livrable d'une activité, qu'il soit tangible ou intangible



Résultat

Outcome

Résultat pour une partie prenante, rendu possible par un ou plusieurs livrables

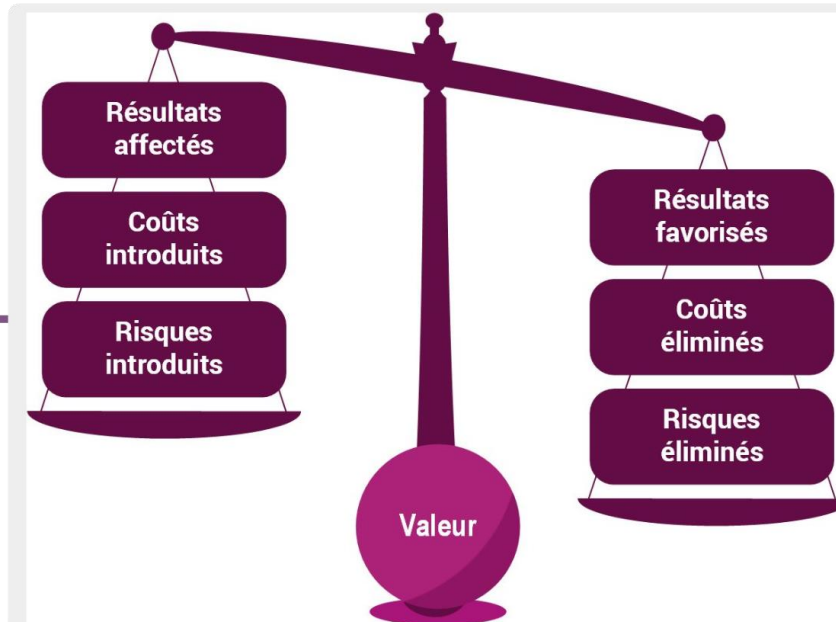




Composants de la valeur d'un service

Trois types et deux aspects

Obtenir des résultats	Efficacité	⊕ Résultats favorisés	⊖ Résultats affectés
Réduire des coûts	Effizienz	⊕ Coûts éliminés ou réduits	⊖ Coûts introduits
Assumer des risques	Risque	⊕ Risques éliminés ou réduits	⊖ Risques introduits



Les relations de service ne sont considérées comme intéressantes que lorsqu'elles ont plus d'effets positifs que négatifs



Coût

Somme d'argent dépensée pour une activité ou une ressource spécifique

+
**Coûts supprimés
pour le
consommateur
avec le service**

font partie de la proposition de valeur

coûts de personnel, de technologie et d'autres ressources que le consommateur n'a plus besoin de fournir

-
**Coûts imposés
au
consommateur
avec le service**

le prix facturé par le fournisseur de services (le cas échéant)

d'autres coûts : formation du personnel, ceux liés à l'utilisation du réseau, les achats, etc.

Du point de vue du fournisseur, une compréhension complète et correcte du coût de la prestation de service est essentielle



Risque

Événement potentiel susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte, ou d'entraver l'atteinte des objectifs

Peut également être défini comme l'incertitude sur le résultat et peut être utilisé pour mesurer la probabilité des résultats positifs ainsi que des résultats négatifs

**Risques
supprimés pour le
consommateur
avec le service**

font partie de la proposition de valeur

une défaillance du matériel serveur du consommateur

un manque de disponibilité du personnel

**dans certains cas, un service permet uniquement
réduire les risques du consommateur**

**Risques imposés
au consommateur
avec le service**

**un fournisseur de services qui cesse de fournir ses
services**

**un fournisseur de services qui subit une violation de
sa sécurité**



Risque

Le fournisseur de services doit gérer le degré de risque pris en charge pour le compte du consommateur

Il est important d'équilibrer les priorités du consommateur et celles du fournisseur

Le consommateur contribue à la réduction des risques en ...

lors de la discussion initiale puis en continu

participant activement à la définition des attentes à l'égard du service et à la clarification des résultats exigés

communiquant clairement les facteurs critiques de succès et les contraintes qui s'appliquent au service

lors de la phase opérationnelle et en continu

s'assurant que le fournisseur ait accès aux ressources nécessaires du consommateur pendant la durée de la relation de service



Pour créer de la valeur, il est nécessaire d'évaluer l'utilité et la garantie du service

Fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour satisfaire un besoin particulier

composant statique

« ce que fait le service »

détermine si un service est « adapté au besoin »

pour être « utile », un service doit

soit soutenir les performances du consommateur

soit supprimer les contraintes pour ce dernier

de nombreux services atteignent ces deux objectifs



Garantie

Assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues

composant dynamique à surveiller

peut se résumer à la « performance du service »

détermine si un service est « adapté à l'utilisation »

porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs

mais elle peut aussi s'appuyer sur un accord formel, ou correspondre à un message marketing ou à une image de marque

en général, la garantie porte sur différents domaines tels que

la disponibilité du service

sa capacité

ses niveaux de sécurité

sa continuité

un service peut être considéré comme fournissant un degré d'assurance acceptable, ou « garantie », si l'ensemble des conditions définies et convenues sont respectées



Les deux modèles de haut niveau

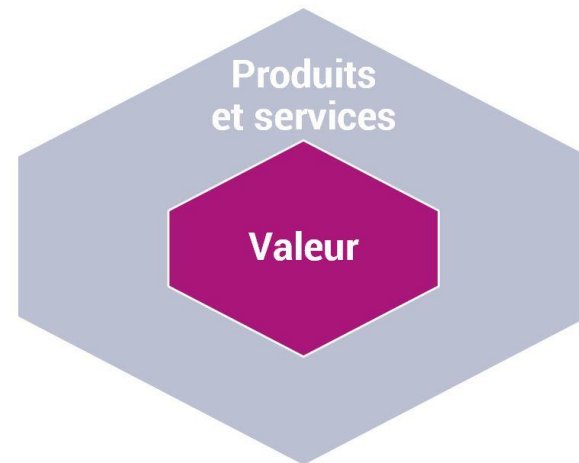
- Les quatre dimensions des produits & services
- Le système de valeur des services (SVS)



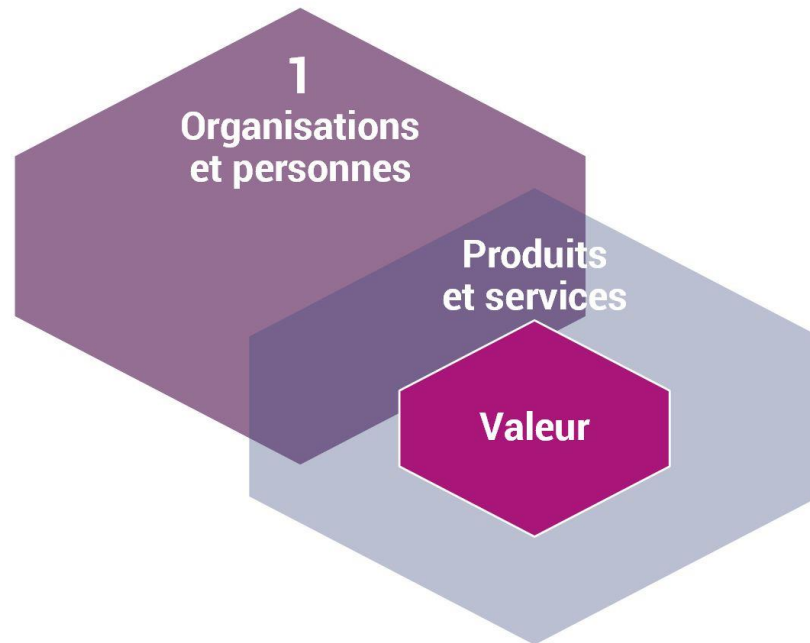


Les quatre dimensions des produits & services





- Le fournisseur de services :
- crée de la valeur pour les clients et les autres parties prenantes
 - à cette fin, il fournit des produits et des services
 - pour être efficace et efficient, il doit prendre en compte de manière holistique quatre dimensions
 - met en place des composants de service sur ces 4 dimensions



1. Organisations & personnes

Structure et mode de gestion d'une organisation

Gouvernance

Systemes d'approbation

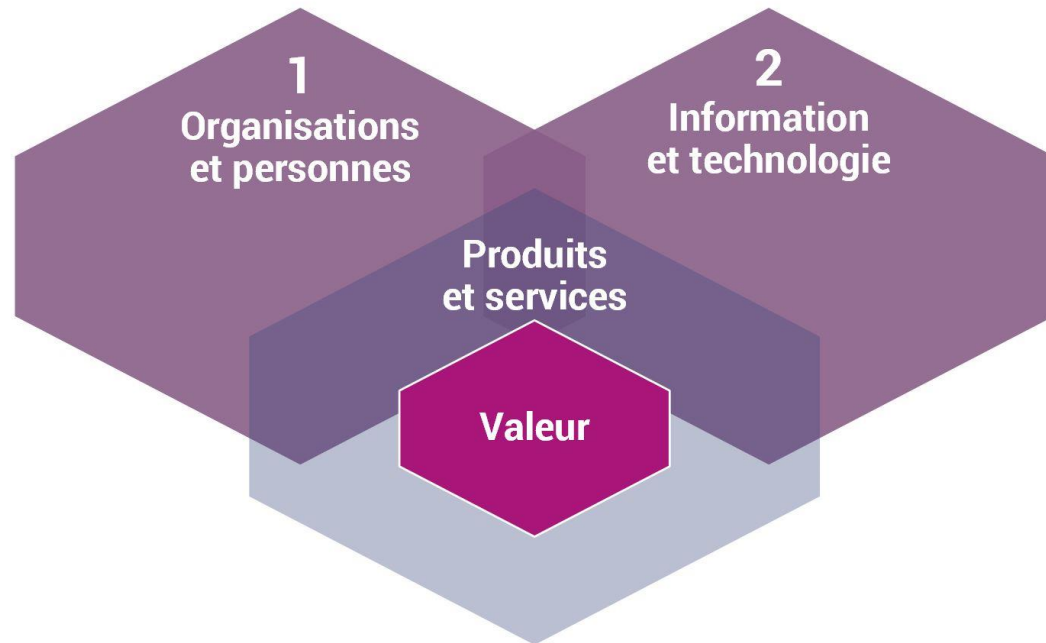
Style de management

Style de communication

Culture et valeurs

Rôles et responsabilités

Compétences et talents, profils de poste



2. Information & technologie

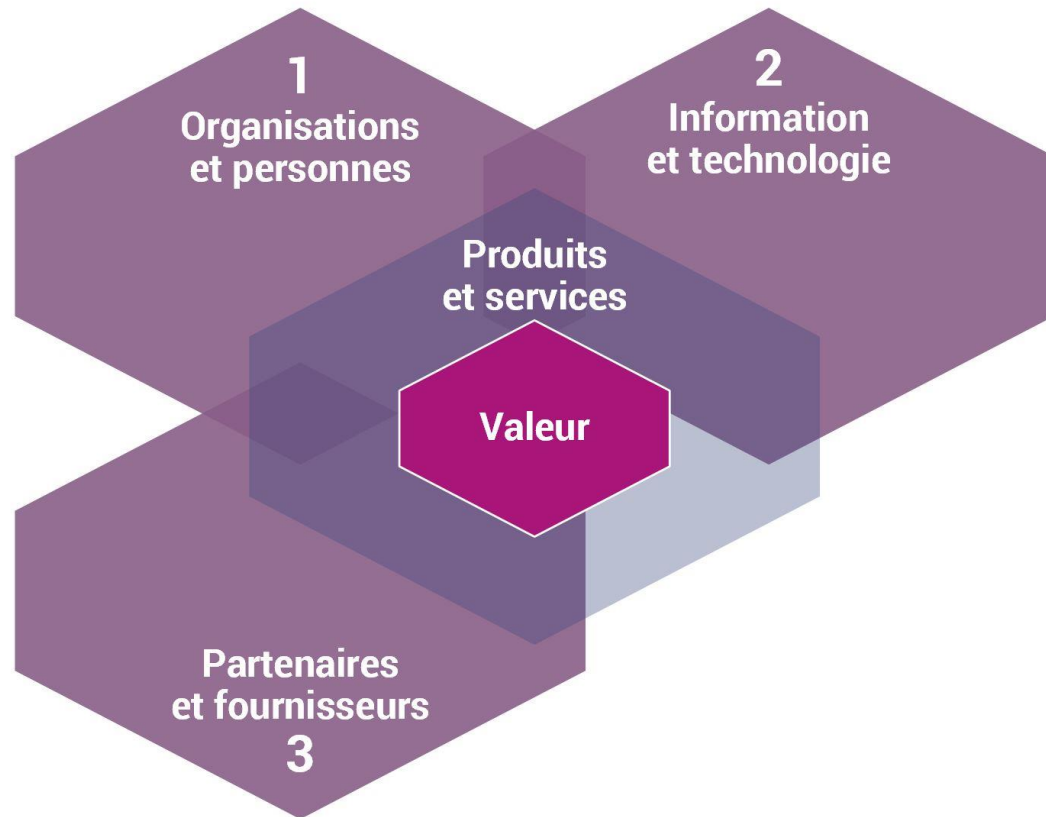
Informations et connaissances nécessaires à la gestion des services

Sécurité sur les actifs de connaissances

Technologie incluse dans les services et les produits fournis

Technologie utilisée pour mettre en œuvre, gérer et améliorer ces services et produits

Relations entre les différents composants du SVS, comme les entrées et les livrables des activités et des pratiques

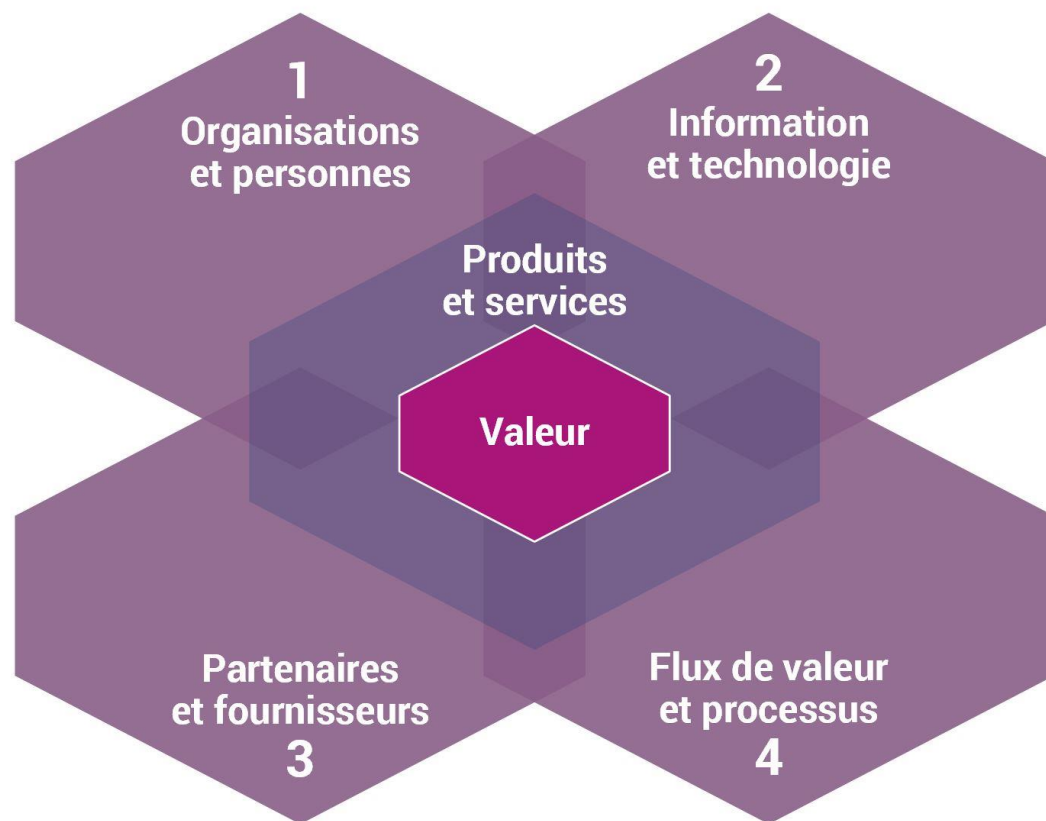


3. Partenaires & fournisseurs

Relations d'une organisation avec d'autres organisations impliquées dans la gestion des services :

- la conception,
- le développement,
- le déploiement,
- la fourniture,
- le support et/ou
- l'amélioration continue des services.

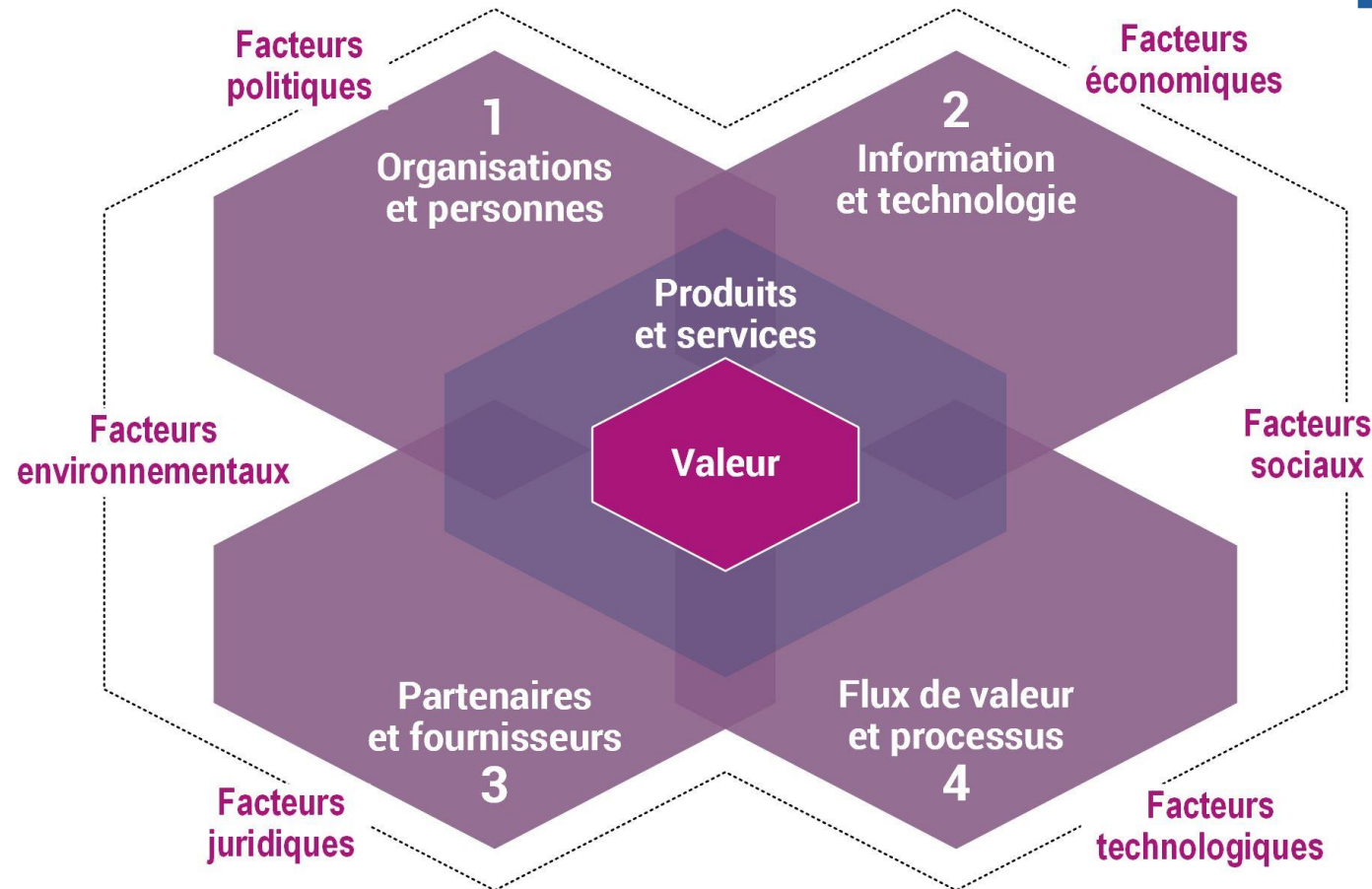
Contrats et autres accords qui existent entre l'organisation et ses partenaires ou fournisseurs.



4. Flux de valeur & processus

Façon dont les différentes parties de l'organisation travaillent de manière intégrée et coordonnée pour permettre la création de valeur avec les services et les produits.

- activités de l'organisation,
- façon dont elles sont organisées (processus, procédures, workflows, traitements de bout-en-bout, etc.),
- mais aussi sur la façon dont l'organisation favorise la création de valeur pour toutes les parties prenantes de manière efficace et efficiente.



Facteurs
Chaque dimension est influencée par plusieurs facteurs

Modèle PESTLE (ou PESTEL) utilisable

PESTEL

Les 4 dimensions sont internes à l'organisation.

PESTEL concerne l'environnement de l'organisation et les facteurs externes.

Ils peuvent être dynamiques, complexes, volatils et/ou incertains.

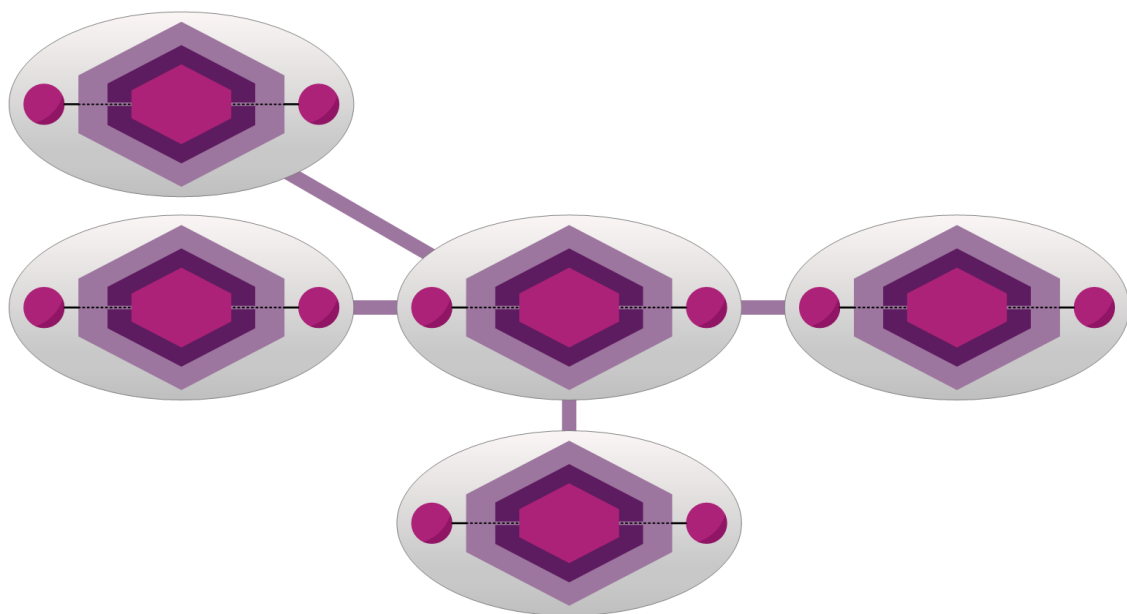
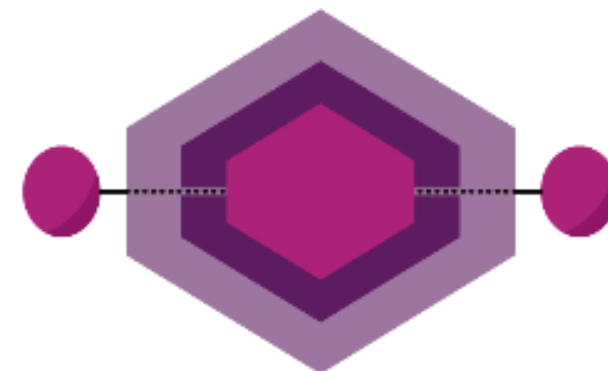
Ils peuvent influencer le fournisseur de services dans la manière de fournir des produits et services



Le système de valeur des services (SVS)



Décrit la manière dont les composants et activités d'une organisation œuvrent ensemble en tant que système pour permettre la création de valeur



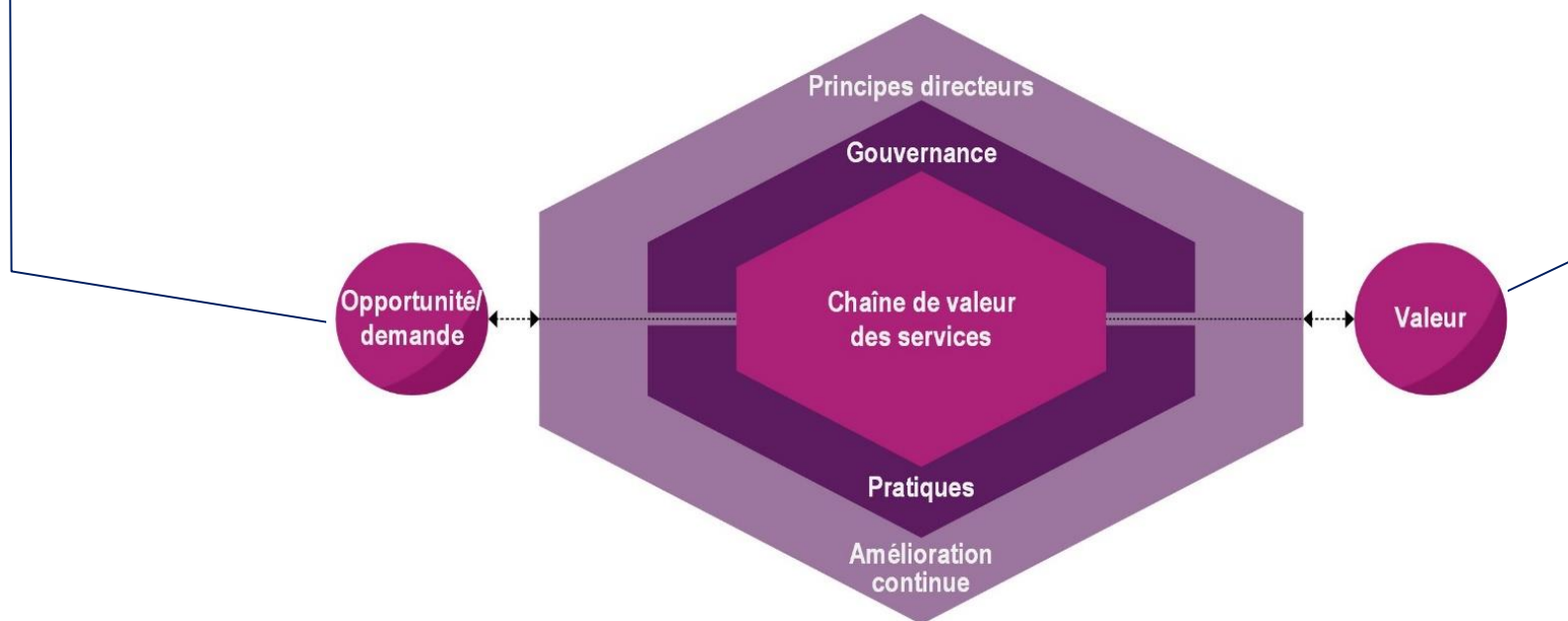
Le SVS de chaque organisation possède des interfaces avec d'autres organisations, formant ainsi un écosystème qui, à son tour, facilite la création de valeur pour ces organisations, leurs clients et d'autres parties prenantes

Opportunité : options ou possibilités permettant d'ajouter de la valeur pour les parties prenantes ou d'améliorer l'organisation d'une autre façon

Demande : besoin ou souhait d'obtenir des produits ou des services émanant des consommateurs internes et externes

Valeur (bénéfices perçus, utilité et importance d'un élément)

Le SVS peut créer plusieurs types de valeur différents pour un large groupe de parties prenantes



Peuvent être configurés et reconfigurés en de multiples combinaisons et de façon flexible à mesure que les circonstances évoluent

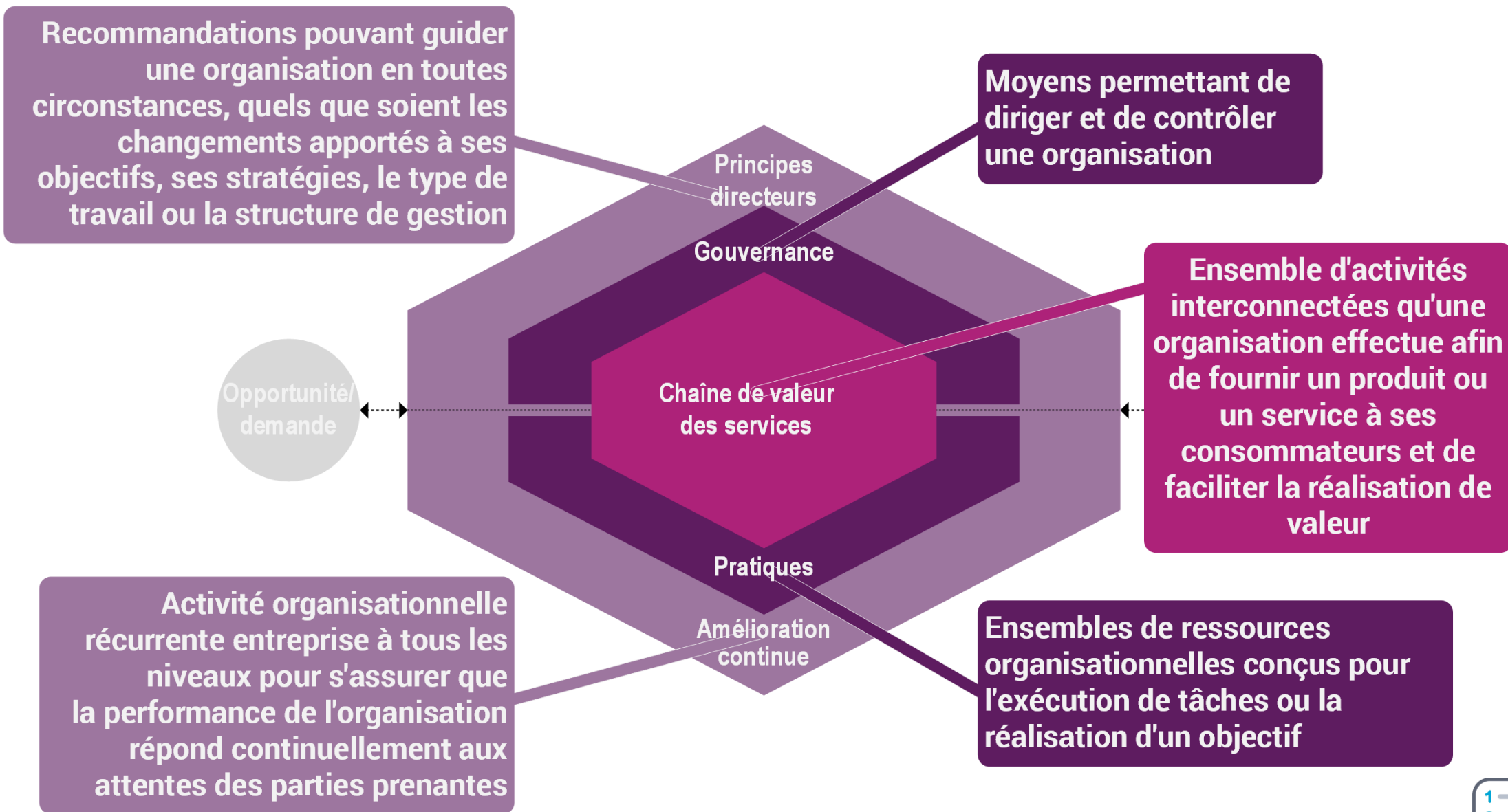
Nécessite l'intégration et la coordination des activités, des pratiques, des équipes, des autorités et des responsabilités, et de toutes les parties afin d'être véritablement efficaces

N'est pas une structure fixe et rigide

- ▷ ses composants peuvent être combinés pour définir plusieurs flux de valeur pour traiter une variété de scénarios
- ▷ prend en charge de nombreuses approches de travail, telles que Agile, DevOps et Lean, ainsi que la gestion de processus et de projet traditionnelle
- ▷ réalisé en combinant les pratiques ITIL en différents flux de valeur correspondant à chaque approche ou méthode de travail

Architecture qui facilite la flexibilité et décourage le travail en silos

Composants du SVS





Principes directeurs

Recommandations pouvant guider une organisation en toutes circonstances, quels que soient les changements apportés à ses objectifs, ses stratégies, le type de travail ou la structure de gestion



Principes directeurs

PRIVILÉGIER LA VALEUR



AVANCER PAR ITÉRATION AVEC DES RETOURS



PENSER ET TRAVAILLER DE FAÇON HOLISTIQUE



OPTIMISER ET AUTOMATISER



COMMENCER LÀ OÙ VOUS ÊTES



COLLABORER ET PROMOUVOIR LA VISIBILITÉ



OPTER POUR LA SIMPLICITÉ ET RESTER PRATIQUE



Définition et exemple



Toute initiative de l'organisation doit être liée, directement ou indirectement, à la valeur qu'elle dégage pour les parties prenantes

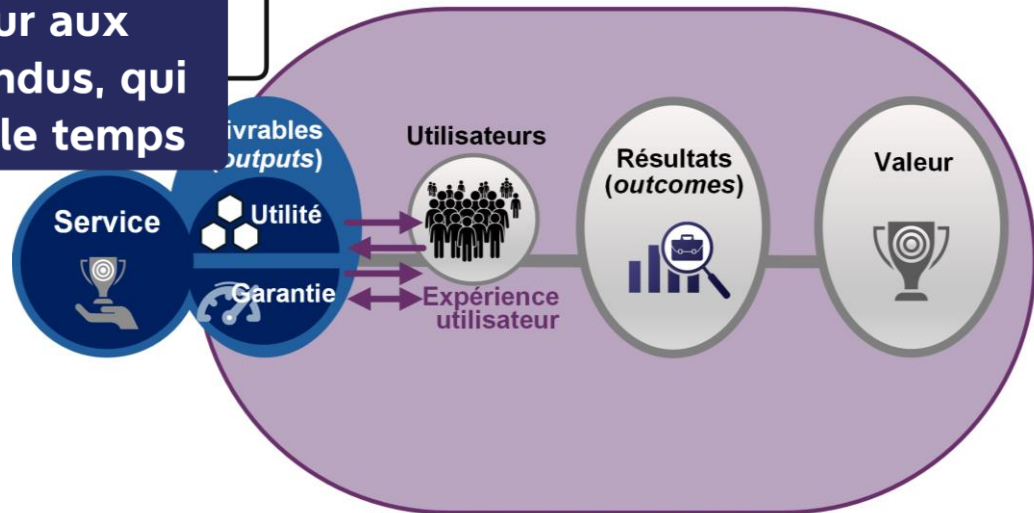
Quels services fournir ?

Comprendre et identifier le consommateur de services

Comprendre les perspectives de valeur du consommateur

Lier la valeur aux résultats attendus, qui change dans le temps

Comprendre l'expérience client (CX) et/ou l'expérience utilisateur (UX)





Savoir comment les consommateurs de services utilisent chaque service

Encourager tous les membres du personnel à privilégier la valeur

Privilégier la valeur lors de l'activité opérationnelle normale, ainsi que lors des initiatives d'amélioration

Privilégier la valeur à chaque étape de toute initiative d'amélioration

COMMENCER LÀ OÙ VOUS ÊTES

Les décisions devraient être fondées sur des informations précises ...

obtenues par observation directe

aller sur le terrain

prendre conscience de ce qui se passe

discuter avec les équipes

appuyées par des mesures appropriées

données factuelles

issues de l'automatisation

analysées

présentées sous forme de rapports et graphiques

COMMENCER LÀ OÙ VOUS ÊTES

Les mesures doivent appuyer l'analyse de ce qui a été observé plutôt que de la remplacer

Une confiance excessive dans l'analyse et les rapports de données peut introduire un biais et un risque dans la prise de décision

La prise de mesure peut affecter les résultats...

COMMENCER LÀ OÙ VOUS ÊTES



Il y a 3 mois, la nouvelle version d'une application informatique a été mise en production

Le nombre de dysfonctionnements signalés sur cette nouvelle version par les utilisateurs a été très important

Depuis un mois, ce nombre est revenu à ce qu'il était avant la mise en production de la nouvelle version

Donc, tout est redevenu normal...

En discutant avec les utilisateurs, c'est une toute autre histoire

“ L'arrivée de la nouvelle version a été une catastrophe pour nous, nous avons signalé tous les dysfonctionnements au support informatique ”

“ Le support informatique n'a rien fait corriger et s'est contenté de nous donner des solutions de contournement ”

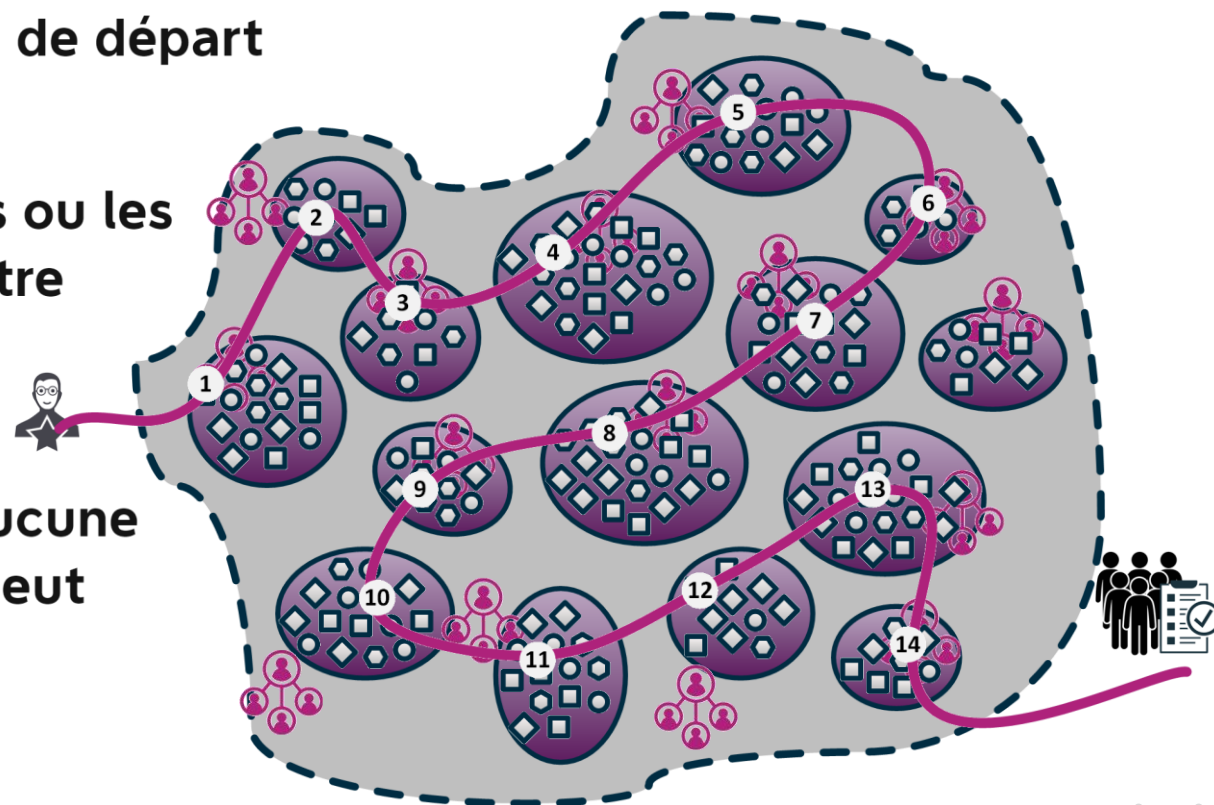
“ Depuis, nous connaissons les solutions de contournement et on ne s'embête plus à appeler le support, on les applique directement ”

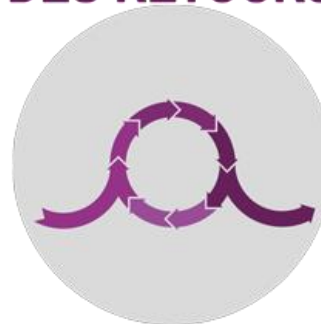
Le service aux utilisateurs n'est pas rendu

Examinez ce qui existe aussi objectivement que possible en utilisant le client ou le résultat souhaité en tant que point de départ

Déterminer si les pratiques ou les services réussis peuvent être reproduits ou étendus

Reconnaître que parfois aucune partie de l'état actuel ne peut être réutilisée



**AVANCER PAR
ITÉRATION AVEC
DES RETOURS**

Travailler de manière itérative et dans des unités de temps, avec des boucles de rétroaction intégrées au processus

permet

- une plus grande souplesse**
- des réponses plus rapides aux besoins des clients et de l'entreprise**
- l'aptitude à découvrir les erreurs et d'y réagir au plus tôt**
- une amélioration globale de la qualité**

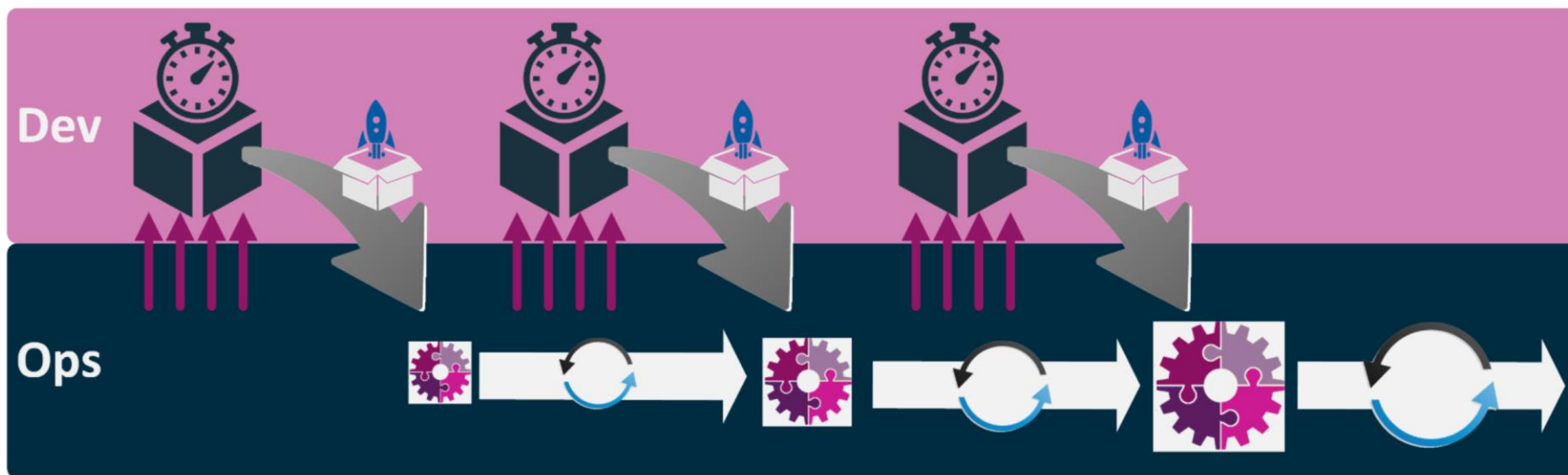
Concept de boîte de temps (timebox)

AVANCER PAR
ITÉRATION AVEC
DES RETOURS

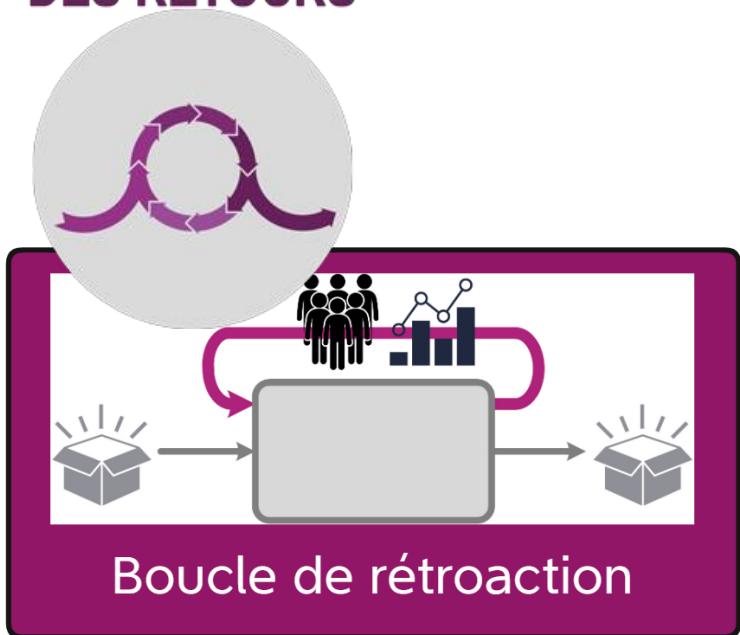


Organiser le travail
en sections plus
petites et plus
faciles à gérer

- en séquentiel ou simultané
- gérable et géré
- résultats tangibles livrés en temps opportun
- découpage permettant de lancer plus d'améliorations



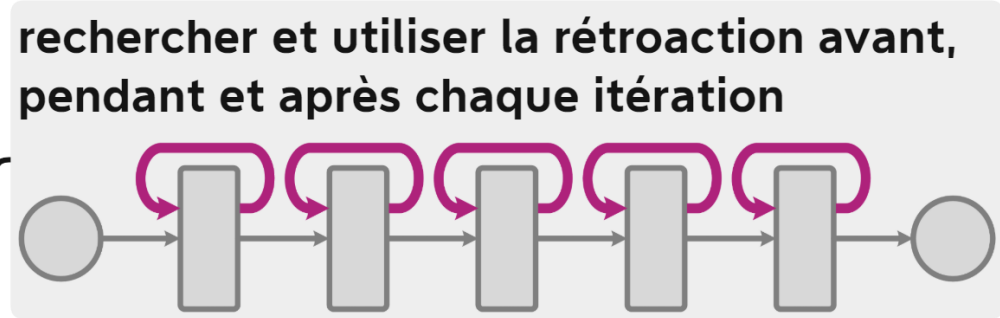
AVANCER PAR ITÉRATION AVEC DES RETOURS



Situation où une partie de la sortie d'une activité est utilisée comme nouvelle entrée

- mesures en sortie ou retour d'expérience
- l'initiative et les itérations de ses composantes doivent être continuellement réévaluées pour tenir compte des changements de circonstances

Application sur un flux de valeur



- les boucles de rétroaction entre les participants les aident à comprendre
 - d'où vient le travail
 - où vont les produits
 - comment leurs actions affectent les résultats

**AVANCER PAR
ITÉRATION AVEC
DES RETOURS**

**Prendre le temps de comprendre le tout
mais commencer à agir aussi**

**Rechercher et utiliser les commentaires et
retours car l'éco-système évolue constamment**

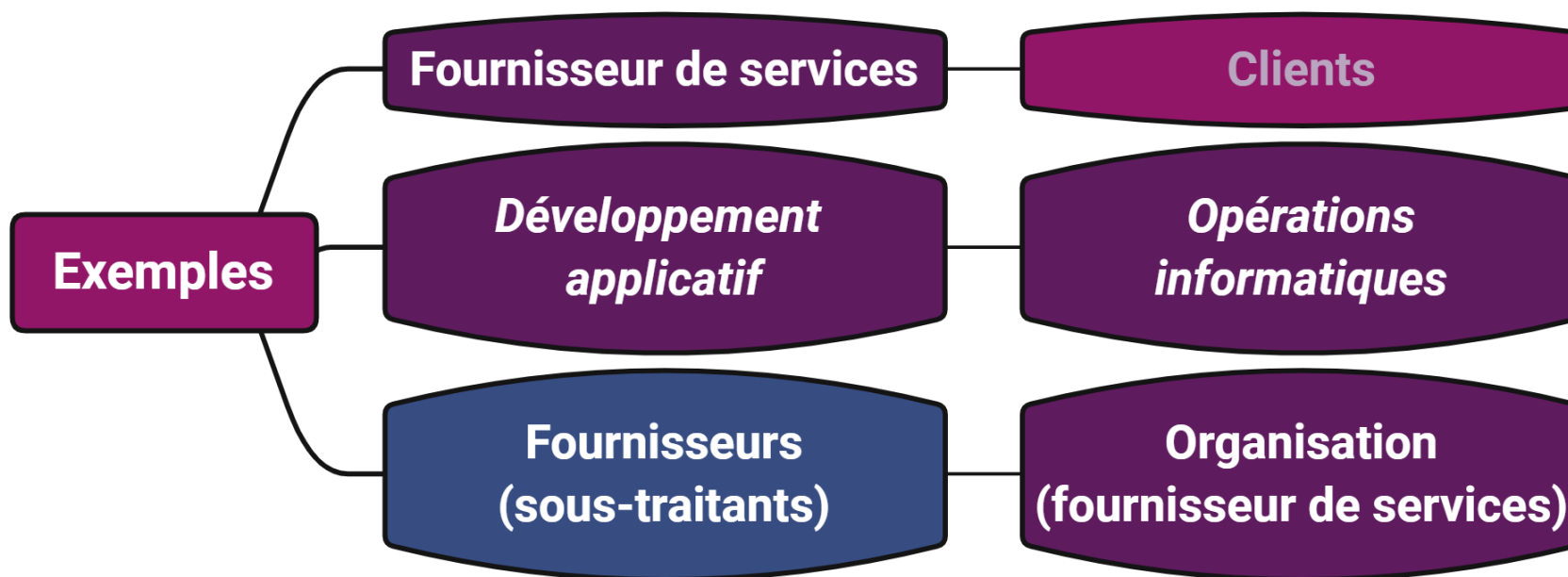
**Rapide ne veut
pas dire incomplet**

**Toute itération doit être réalisée
— en appliquant le principe du
produit minimum viable (MVP)**



**COLLABORER
ET PROMOUVOIR
LA VISIBILITÉ**

Les personnes et les perspectives pour une collaboration réussie se trouvent dans tous les groupes de parties prenantes



**COLLABORER
ET PROMOUVOIR
LA VISIBILITÉ**

Manque de visibilité d'une équipe sur le traitement de bout-en-bout :

- ▷ toutes les tâches de l'équipe sont perçues au même niveau de priorité (urgent)
- ▷ la priorisation est effectuée uniquement sur des critères internes à l'équipe
- ▷ les améliorations sont considérées comme non urgentes
- ▷ entraîne une mauvaise prise de décision et empêche l'amélioration continue
comprendre le flux des travaux en cours

Actions

identifier les goulots d'étranglement ainsi que la capacité excédentaire

détecter les gaspillages

**COLLABORER
ET PROMOUVOIR
LA VISIBILITÉ**

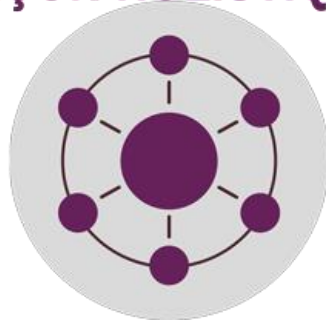


Collaboration n'est pas synonyme de consensus

Communiquer de façon à ce que le public puisse entendre

Les décisions ne peuvent uniquement être prises qu'en s'appuyant sur des données visibles

PENSER ET TRAVAILLER DE FAÇON HOLISTIQUE

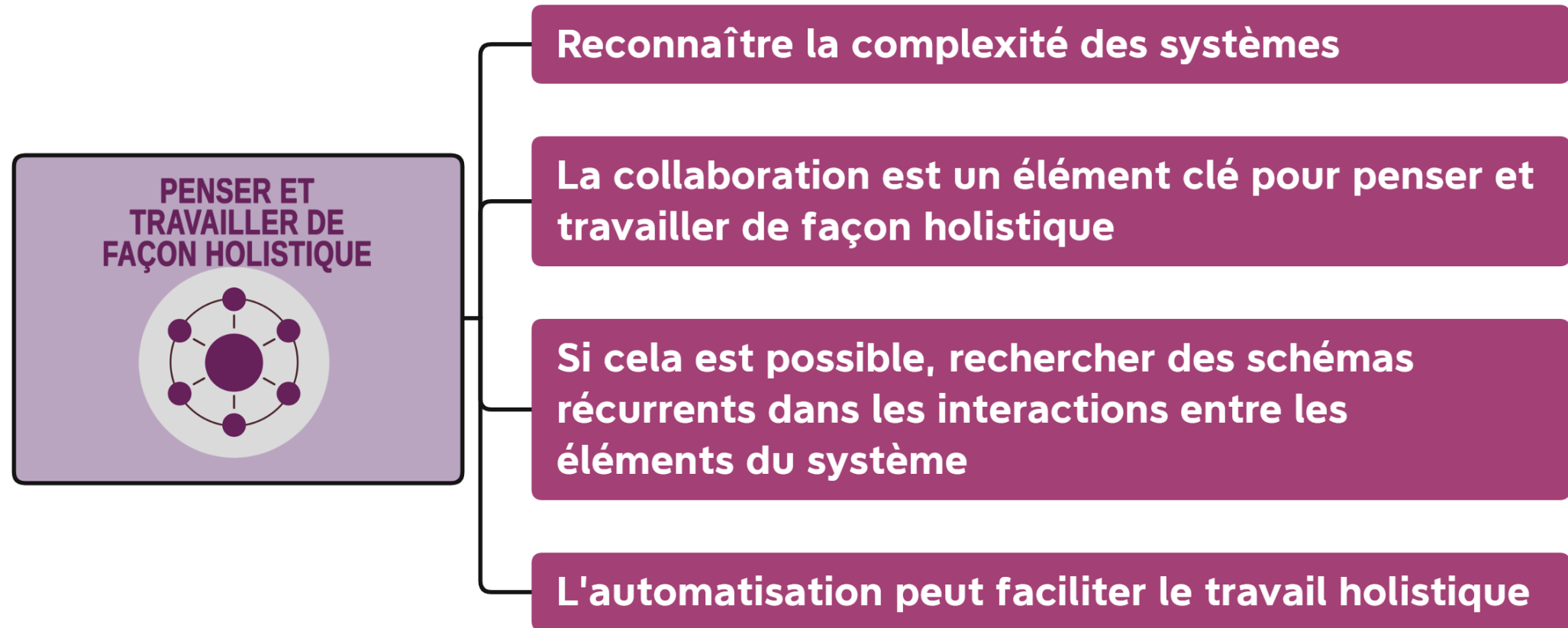


Exige...

une compréhension de la façon dont toutes les parties d'une organisation travaillent ensemble de façon intégrée

Un système est un ensemble d'éléments interagissant entre eux selon certains principes ou règles

Comprendre le fonctionnement global sans le déduire de la compréhension du fonctionnement de chacun des éléments



OPTER POUR LA SIMPLICITÉ ET RESTER PRATIQUE



Utilisez toujours le nombre minimum d'étapes pour atteindre un objectif

éliminer les étapes inutiles

sans valeur ajoutée pour le livrable en sortie

un raisonnement axé sur les résultats devrait être utilisé afin de produire des solutions pratiques amenant des résultats utiles

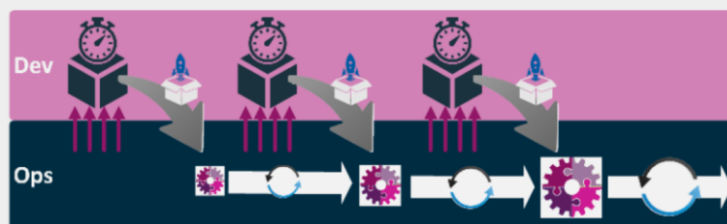
PRIVILÉGIER LA VALEUR



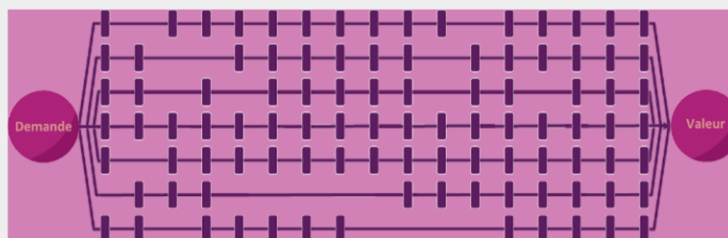
OPTER POUR LA SIMPLICITÉ ET RESTER PRATIQUE



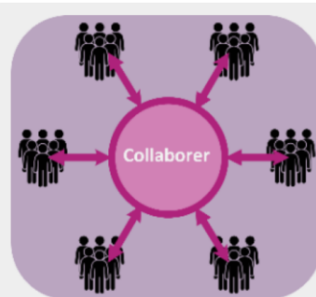
Etablir une vue holistique du travail de l'organisation



Démarrer avec une approche basique, ajouter plus tard



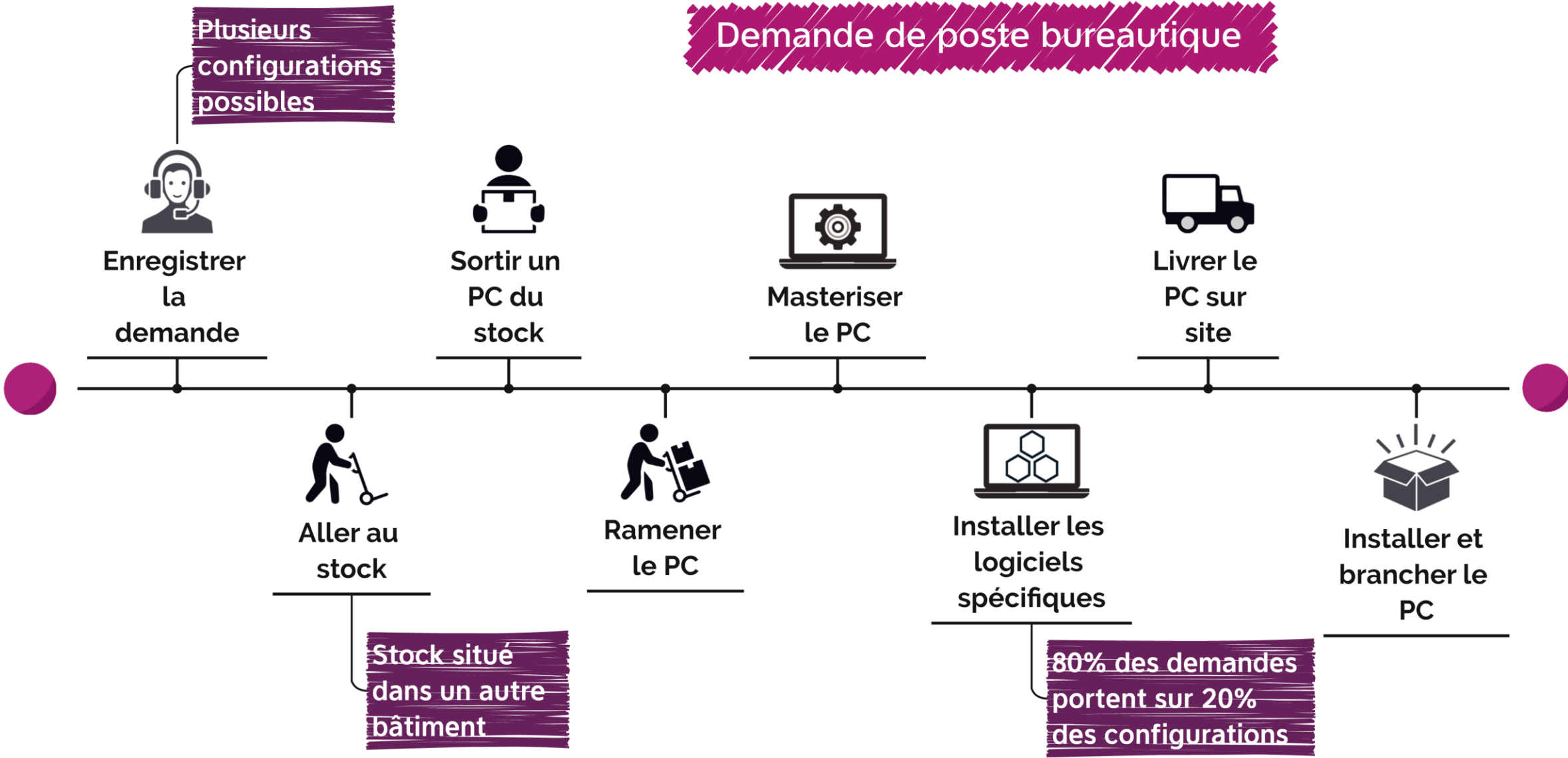
Ne pas essayer de produire une solution pour chaque exception



Etre conscient des objectifs contradictoires

Demande de poste bureautique

Plusieurs configurations possibles



**OPTER POUR LA
SIMPLICITÉ ET
RESTER PRATIQUE**



S'assurer qu'il y ait de la valeur dans chaque activité

La simplicité est la sophistication ultime

Plus facile à comprendre, plus susceptible d'être adoptée

Faire moins de choses, mais mieux

Respecter le temps des personnes impliquées

La simplification est le meilleur moyen d'obtenir des gains rapides



Optimiser permet de rendre quelque chose aussi efficace et utile qu'il le faut

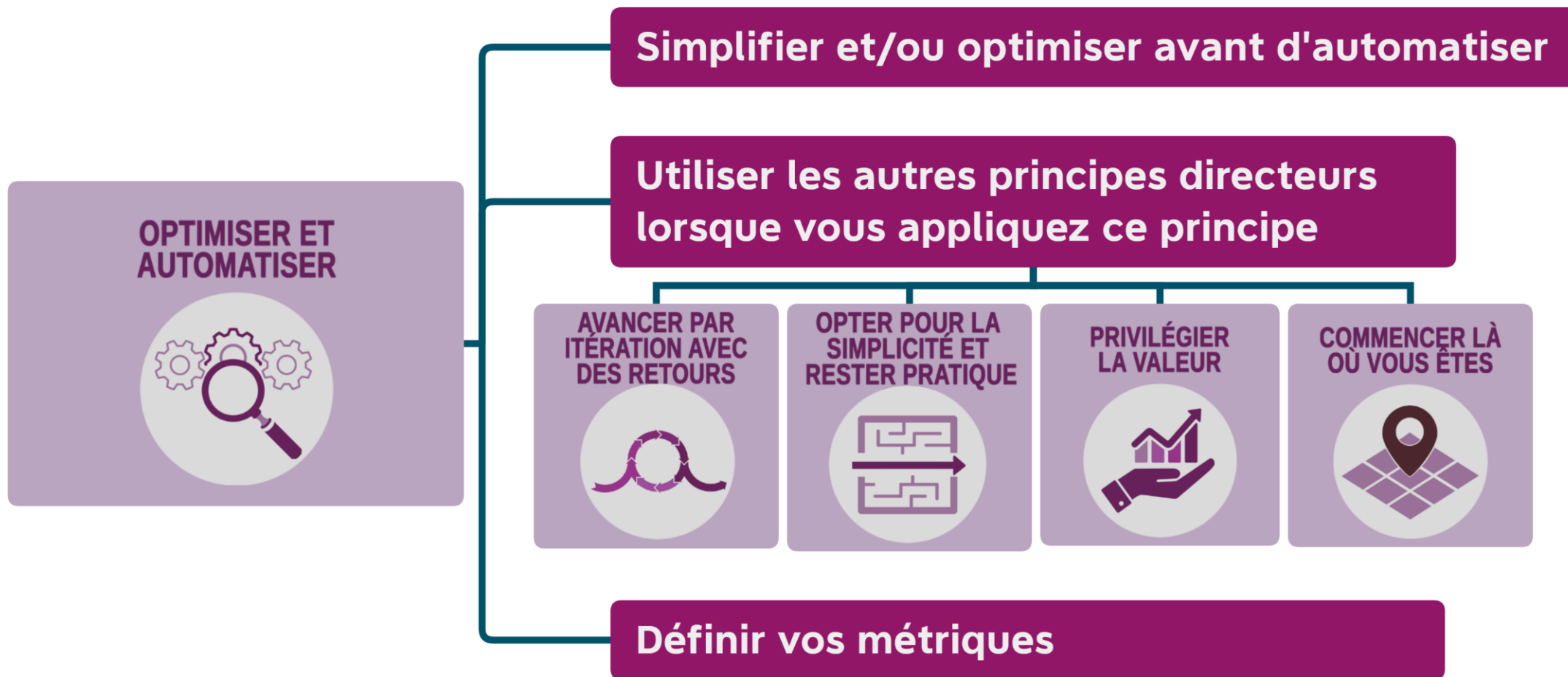
dans ITIL : les pratiques d'amélioration continue et la mesure et les rapports

s'appuyer aussi sur d'autres sources : Lean, DevOps, Kanban, etc.

Avant qu'une activité ne puisse être automatisée avec efficacité, elle doit être optimisée dans la mesure du possible et du raisonnable

Automatiser

généralement par l'utilisation de technologies pour effectuer une étape ou une série d'étapes correctement et uniformément avec une intervention humaine limitée ou inexistante





Comment appliquer les principes lors d'une initiative d'amélioration ?

examiner les 7 principes

sélectionner ceux qui sont les plus pertinents pour l'initiative, cela peut être un, deux ou trois

pas les 7 car cela sera une perte de temps pour l'application de certains principes qui n'apporteront pas beaucoup de valeur ajoutée

Il n'est pas possible d'imposer des règles systématiques du style ...

choisissez un et un seul des principes et appliquez uniquement celui-là

ou appliquez systématiquement tous les principes directeurs



La chaîne de valeur des services

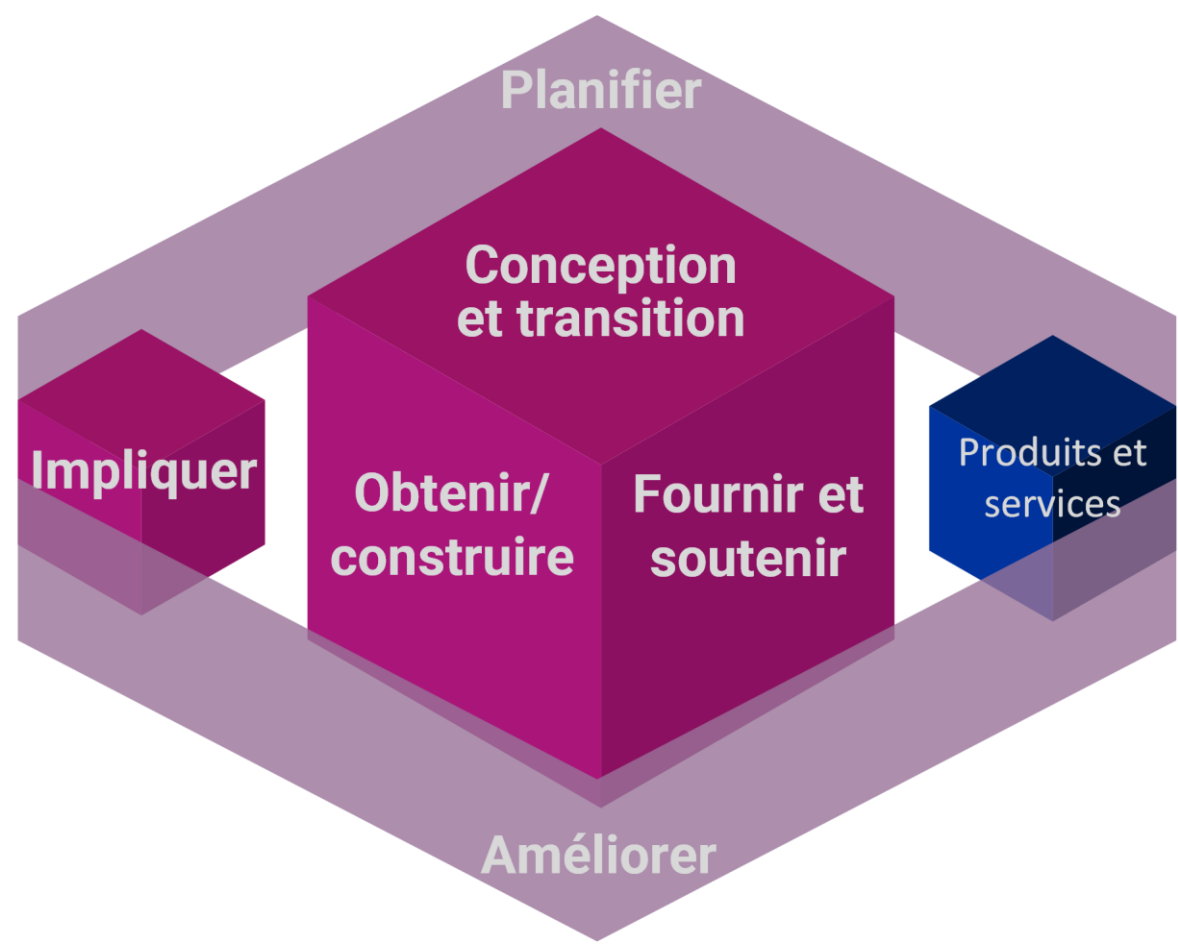
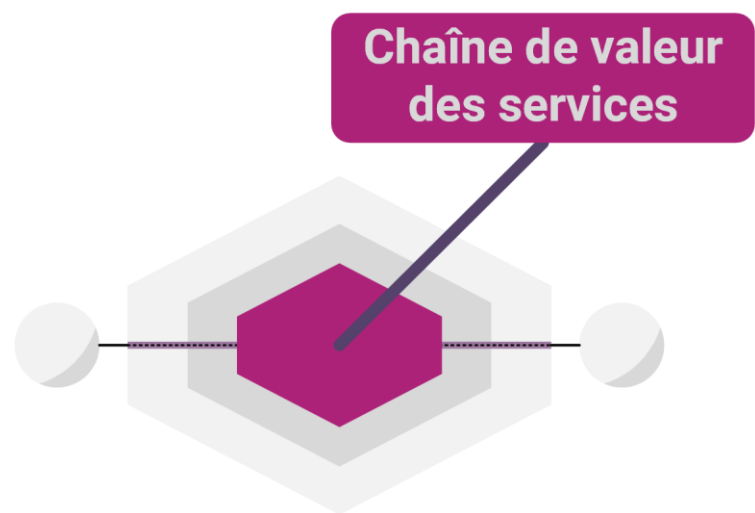
Le modèle opérationnel du système de valeur des services

Lien avec les pratiques et les flux de valeur

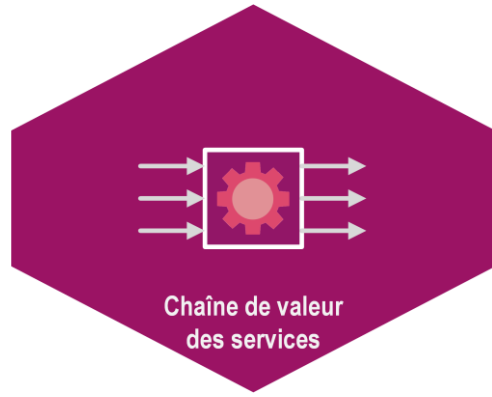
Les six activités de la chaîne

Lien entre activités, pratiques et flux de valeur

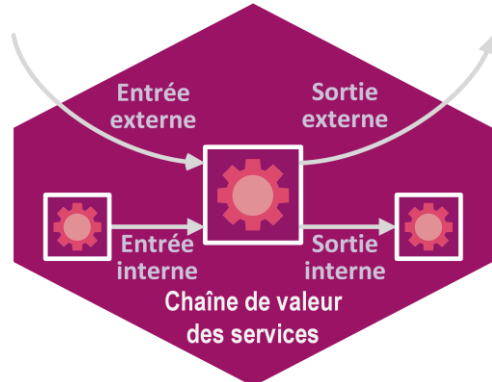




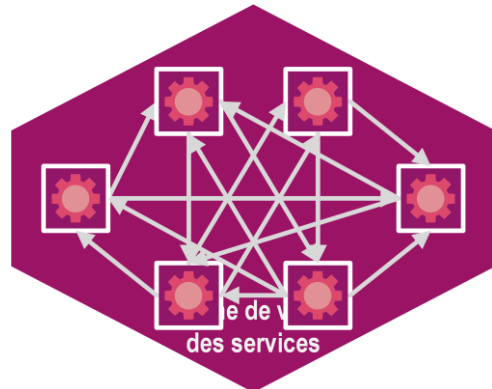
Six activités (ou processus de haut niveau) qu'une organisation entreprend pour créer de la valeur



Chaque activité transforme des entrées en livrables

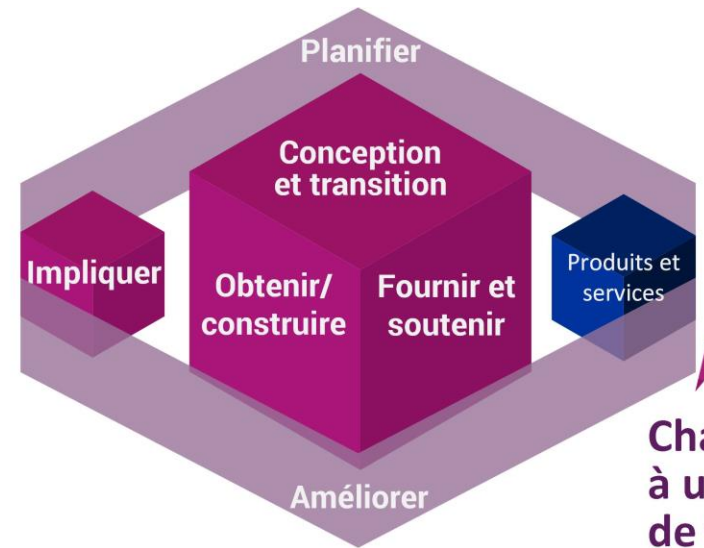


Ces entrées peuvent être des demandes provenant de l'extérieur de la chaîne de valeur ou des livrables issus d'autres activités (interne)



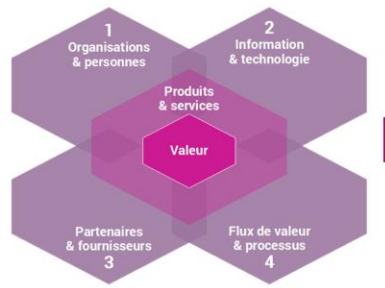
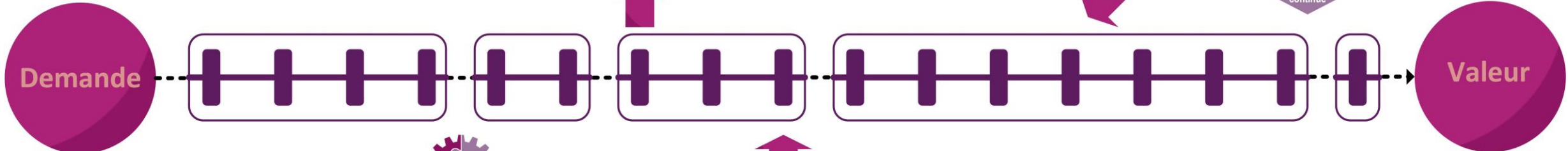
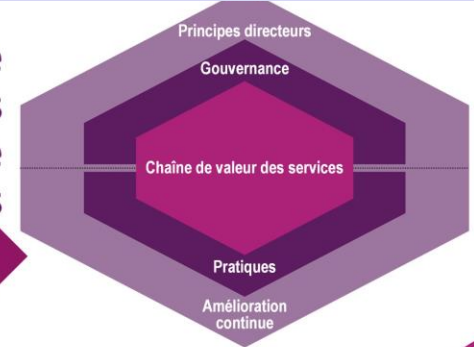
Toutes les activités sont interconnectées et chacune d'entre elles est déclenchée par des actions et en déclenche d'autres

Flux de valeur : série d'étapes qu'une organisation entreprend pour créer et fournir des produits et des services aux consommateurs



Chaque étape est associée à une activité de la chaîne de valeur des services

Le flux de valeur doit aussi être conçu en respectant les autres composants du système de valeur des services



4 dimensions de la gestion des services



34 pratiques

Toutes les étapes sont décrites

- par le travail à faire (flux de valeur & processus)
- avec les rôles, responsabilités et compétences
- les outils utilisés
- si et comment on travaille avec des sous-traitants

incidents, demandes de service, changements, etc.



Planifier

Assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel, et une direction d'amélioration pour les quatre dimensions et tous les produits et services de l'organisation



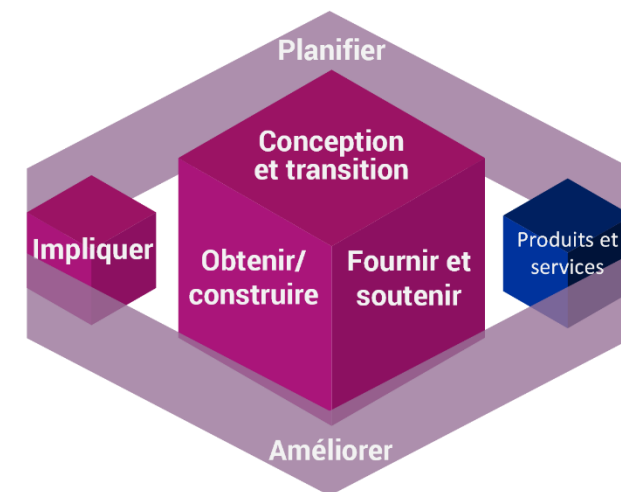
Améliorer

Assurer l'amélioration continue des produits, des services et des pratiques dans toutes les activités de la chaîne de valeur et dans les quatre dimensions de la gestion des services



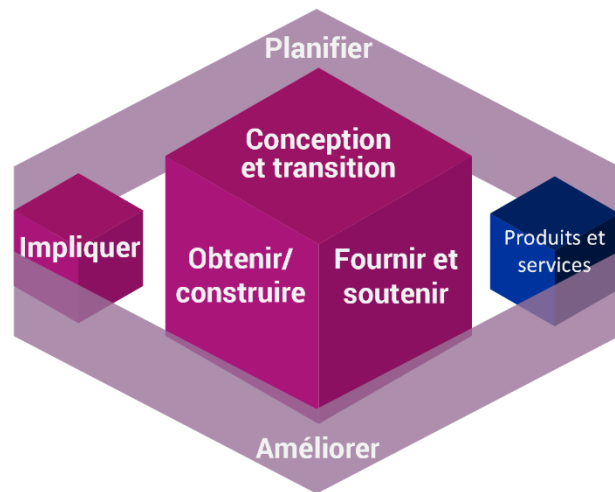
Impliquer

Fournir une bonne compréhension des besoins des parties prenantes, de la transparence, et de l'implication continue ainsi que de bonnes relations avec toutes les parties prenantes



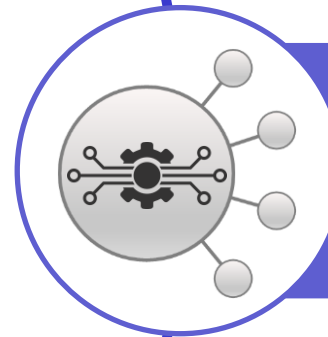
Toutes les interactions entrantes et sortantes avec les parties externes à la chaîne de valeur

Les six activités de la chaîne de valeur



Conception et transition

S'assurer que les produits et services répondent continuellement aux attentes des parties prenantes en termes de qualité, de coûts et de délai de mise sur le marché



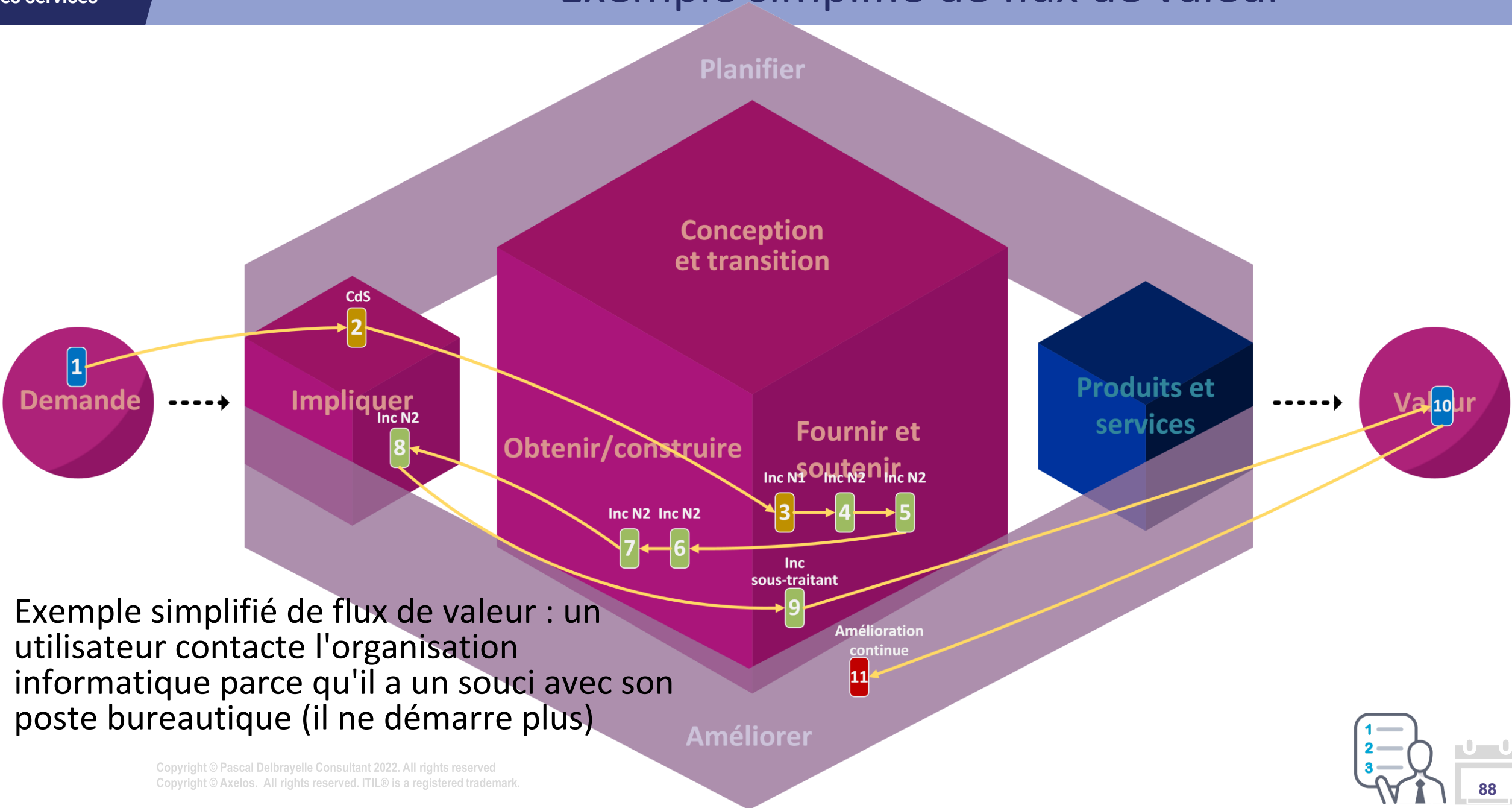
Obtenir / construire

S'assurer que les composants de service sont disponibles quand et où ils sont requis, et qu'ils répondent aux spécifications convenues



Fournir et soutenir

S'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes



Exemple simplifié de flux de valeur : un utilisateur contacte l'organisation informatique parce qu'il a un souci avec son poste bureautique (il ne démarre plus)



Pratiques de gestion ITIL





Pratique

Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif

Pratiques de gestion générales

Ont été adoptées et adaptées à la gestion des services à partir des domaines généraux de gestion business

Pratiques de gestion des services

Ont été développées dans les secteurs de la gestion des services et de l'ITSM

Pratiques de gestion technique

Ont été adaptées à partir des domaines de la gestion de la technologie à des fins de gestion des services

Les 34 pratiques ITIL

Pratiques de gestion générales

Gestion de l'architecture

Amélioration continue

Gestion de la sécurité de l'information

Gestion des connaissances

Mesures et rapports

Gestion du changement organisationnel

Gestion de portefeuille

Gestion des projets

Gestion des relations

Gestion des risques

Gestion financière des services

Gestion de la stratégie

Gestion des fournisseurs

Gestion des effectifs et des talents

Pratiques de gestion des services

Gestion de la disponibilité

Business analysis

Gestion de la capacité et de la performance

Habilitation des changements

Gestion des incidents

Gestion des actifs informatiques

Surveillance et gestion des événements

Gestion des problèmes

Gestion des mises en production

Gestion du catalogue des services

Gestion de la configuration des services

Gestion de la continuité des services

Conception des services

Centre de services

Gestion des niveaux de service

Gestion des demandes de service

Validation et tests de services

Pratiques de gestion technique

Gestion des déploiements

Gestion de l'infrastructure et des plates-formes

Développement et gestion des logiciels



Les 34 pratiques ITIL

Pratiques de gestion générales

Gestion de l'architecture

Amélioration continue

Gestion de la sécurité de l'information

Gestion des connaissances

Mesures et rapports

Gestion du changement organisationnel

Gestion de portefeuille

Gestion des projets

Gestion des relations

Gestion des risques

Gestion financière des services

Gestion de la stratégie

Gestion des fournisseurs

Gestion des effectifs et des talents

Pratiques de gestion des services

Gestion de la disponibilité

Business analysis

Gestion de la capacité et de la performance

Habilitation des changements

Gestion des incidents

Gestion des actifs informatiques

Surveillance et gestion des événements

Gestion des problèmes

Gestion des mises en production

Gestion du catalogue des services

Gestion de la configuration des services

Gestion de la continuité des services

Conception des services

Centre de services

Gestion des niveaux de service

Gestion des demandes de service

Validation et tests de services

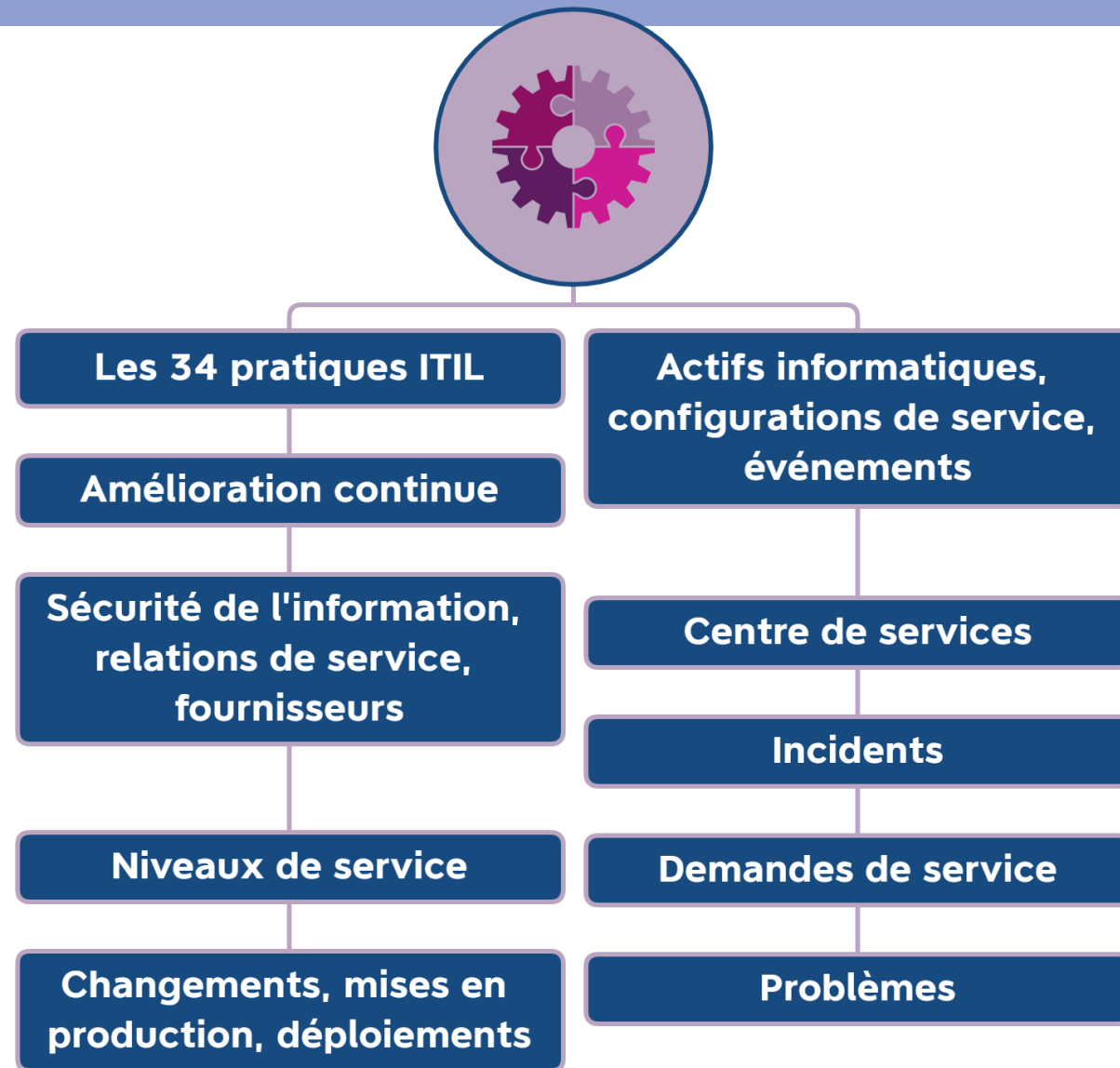
Pratiques de gestion technique

Gestion des déploiements

Gestion de l'infrastructure et des plates-formes

Développement et gestion des logiciels





Amélioration continue





Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs

via l'amélioration continue

des produits, des services, des pratiques

et de tous les éléments impliqués dans la gestion des produits et services



Périmètre

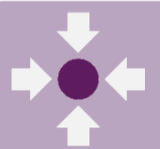
l'élaboration de méthodes et techniques d'amélioration continue

la propagation d'une culture de l'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation, conformément à la stratégie globale de celle-ci, font partie des activités d'amélioration continue



Culture

L'implication et la pratique d'amélioration continue doivent être intégrées dans l'ADN de l'organisation

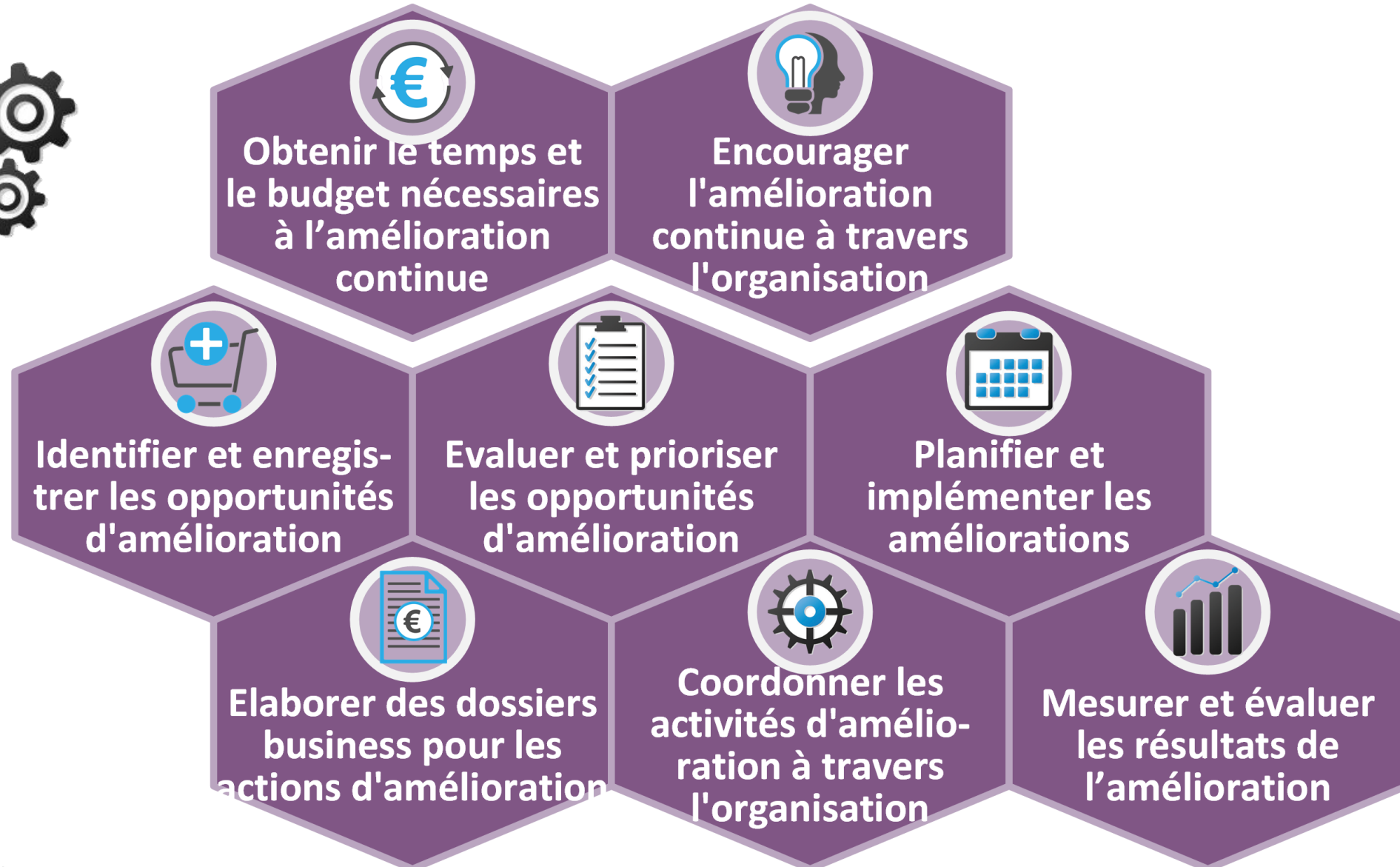


Contrainte

Objectifs antagonistes entre l'amélioration continue et

les opérations quotidiennes,

les activités importantes dans les projets



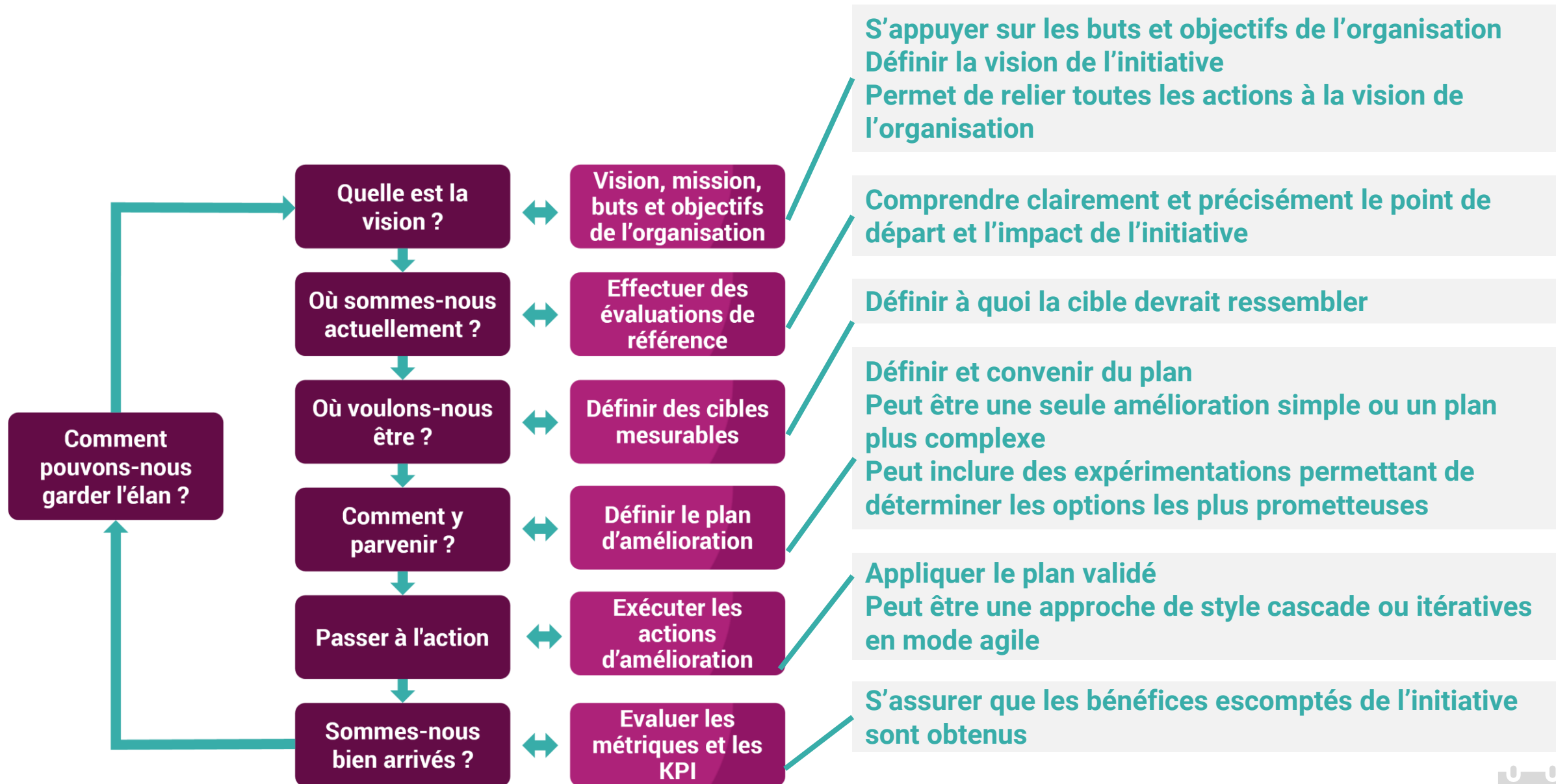
Les approches d'amélioration continue ont des sources diverses

- ▷ le lean est axé sur l'élimination des gaspillages
- ▷ les méthodes Agile sont axées sur des améliorations incrémentales de manière cadencée
- ▷ les méthodes DevOps travaillent d'une manière globale pour s'assurer de la meilleure conception des améliorations mais aussi de leur mise en œuvre effective

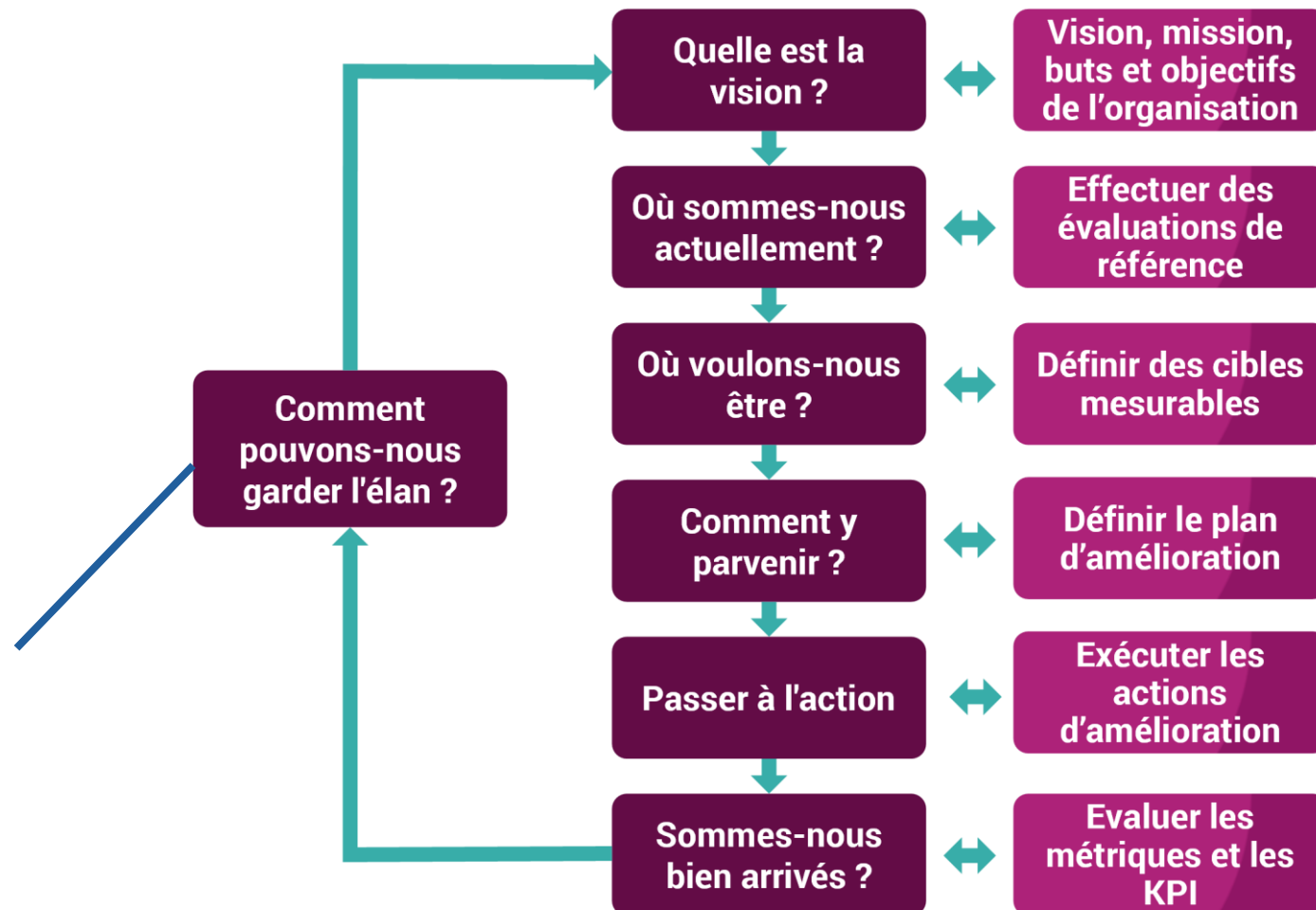
Quelle approche d'ensemble ?

- ▷ sélectionner un nombre réduit de techniques et les promouvoir dans l'organisation
- ▷ tester en permanence de nouvelles techniques et permettre l'innovation

Modèle ITIL d'amélioration continue



Promouvoir le succès de l'initiative
Renforcement des méthodes introduites
Garantir que les progrès réalisés ne seront pas perdus
Créer une dynamique pour les prochaines améliorations



Qui est responsable de quoi ?

- ▷ une équipe peut être dédiée à temps plein sur le sujet MAIS
- ▷ il est critique que chacun dans l'organisation doit participer activement à l'amélioration et que cela est le cœur de son propre travail
- ▷ un leadership et un engagement visibles sont nécessaires pour faire évoluer les attitudes, les comportements et la culture de chacun

Comment faire ?

- ▷ en fournissant formation et toute autre assistance aux équipes
- ▷ une équipe dédiée peut coordonner les efforts, guider, faire du mentoring pour aider les autres à monter en maturité et à surmonter les difficultés

Et pour les sous-traitants ?

- ▷ ils devraient participer à l'amélioration
- ▷ les contrats devraient contenir des dispositions sur le sujet : mesure, rapports et actions d'amélioration de leurs services

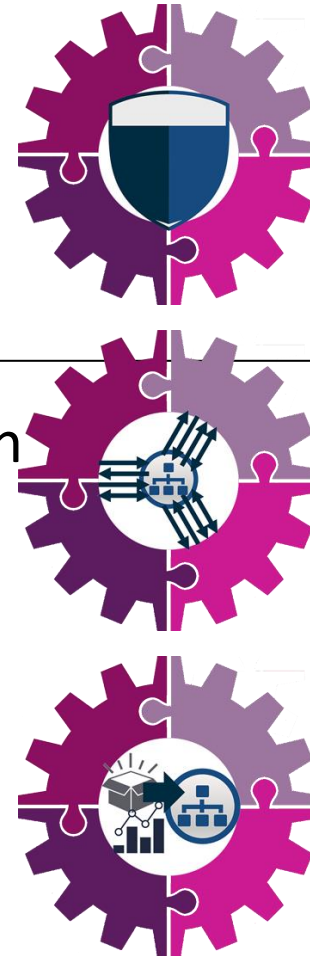
Comment suivre toutes les actions d'amélioration ?



- ▷ utiliser une base de données ou un document structuré appelé registre de l'amélioration continue (CIR)
- ▷ il peut y avoir une hiérarchie de CIR dans une organisation
- ▷ d'autres activités et registres peuvent capturer les améliorations : exécution d'un projet, développement logiciel
- ▷ les CIR permettent aussi de reprioriser en permanence toutes ces actions
- ▷ la structure et la terminologie importent peu
- ▷ ce qui est important : les idées d'amélioration sont saisies, **documentées, évaluées, priorisées** et traitées comme il convient pour que l'organisation et ses services soient constamment améliorés

Autres pratiques de gestion générales

- Gestion de la sécurité de l'information
- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs





Protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités

Cela inclut

la compréhension et gestion des risques liés à la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations

et les autres aspects de la sécurité de l'information tels que

l'authentification

“ s'assurer de l'identité d'une personne ”

la non-répudiation

“ s'assurer que personne ne peut nier avoir effectué une action ”

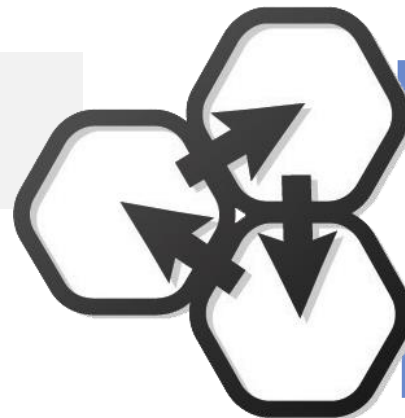


Prévention, détection et correction

- ▷ la sécurité requise est établie au moyen de politiques, de processus, de comportements, de gestion des risques et de contrôles, qui doivent maintenir un équilibre entre :

Prévention

S'assurer que des incidents de sécurité ne se produisent pas



Détection

Détecter rapidement et de manière fiable les incidents qui ne peuvent être évités

Correction

Récupérer des incidents après qu'ils ont été détectés.



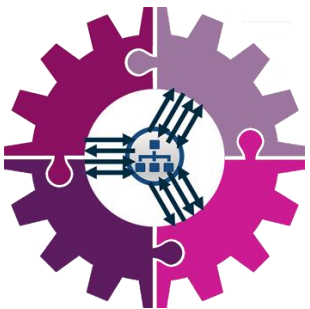
Etablir et d'entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques

Cela inclut

l'identification, l'analyse, la surveillance et l'amélioration continue des relations avec et entre les parties prenantes

La pratique de gestion des relations permet de s'assurer que :

- ▷ les besoins et les motivations des parties prenantes sont compris et que les produits et les services sont priorisés de manière appropriée
- ▷ la satisfaction des parties prenantes est élevée et qu'une relation constructive entre l'organisation et les parties prenantes est établie et maintenue
- ▷ les priorités des clients en matière de produits et services nouveaux ou modifiés, conformément aux résultats opérationnels souhaités, sont établies et articulées efficacement





S'assurer que les fournisseurs de l'organisation et leurs niveaux de performance sont gérés de manière appropriée, afin de soutenir l'approvisionnement en produits et services de qualité, parfaitement intégrés

Cela implique de

créer des relations plus étroites et collaboratives avec les fournisseurs clés afin d'identifier les opportunités de création de valeur et réduire le risque d'échec



Gestion des niveaux de service





Définir des cibles claires basées sur le business, en matière de performance des services

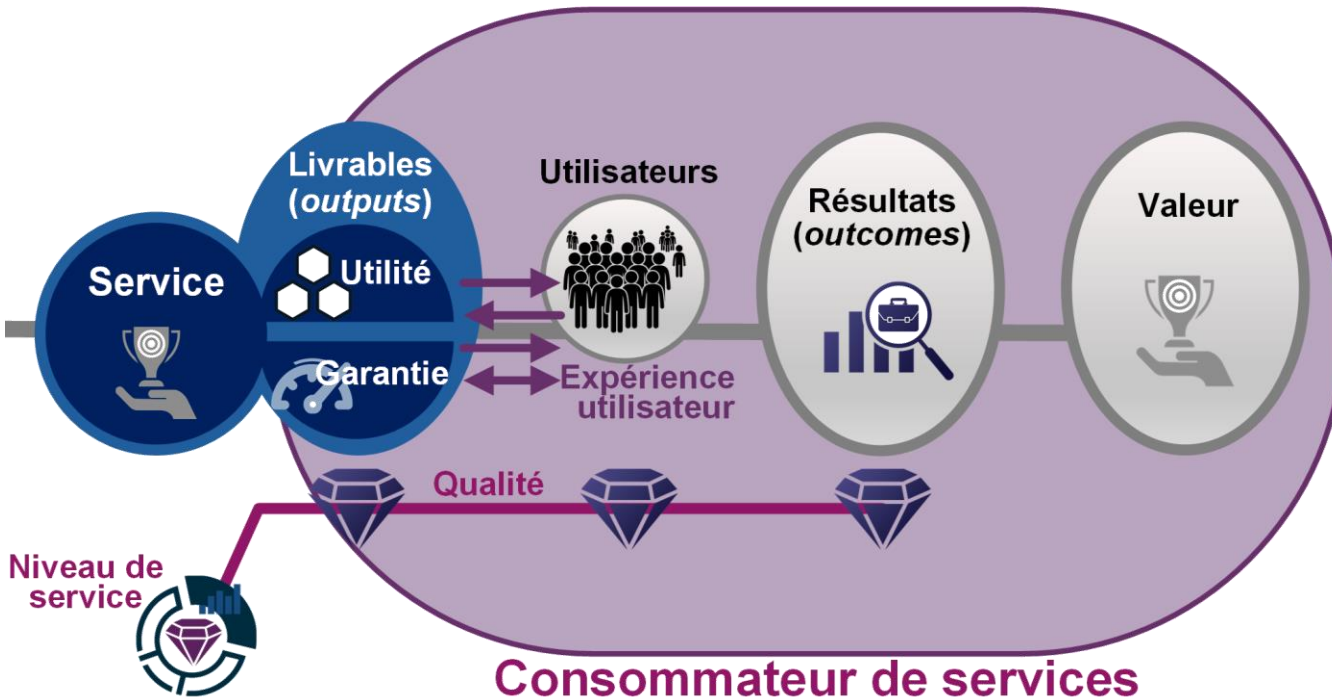
afin que

la fourniture d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces cibles



Niveau de service

Une ou plusieurs métriques définissant la qualité de service attendue ou obtenue



Activités-clés



Etablit une perspective partagée des services et des niveaux de service cibles avec les clients



S'assurer que l'organisation respecte les niveaux de service définis

grâce à la collecte, l'analyse, le stockage et la publication des métriques pertinentes pour les services identifiés



S'assurer que les services continuent de répondre aux besoins de l'organisation et de ses clients

par le biais de revues de service



Capter et créer des rapports sur les difficultés de service

en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis

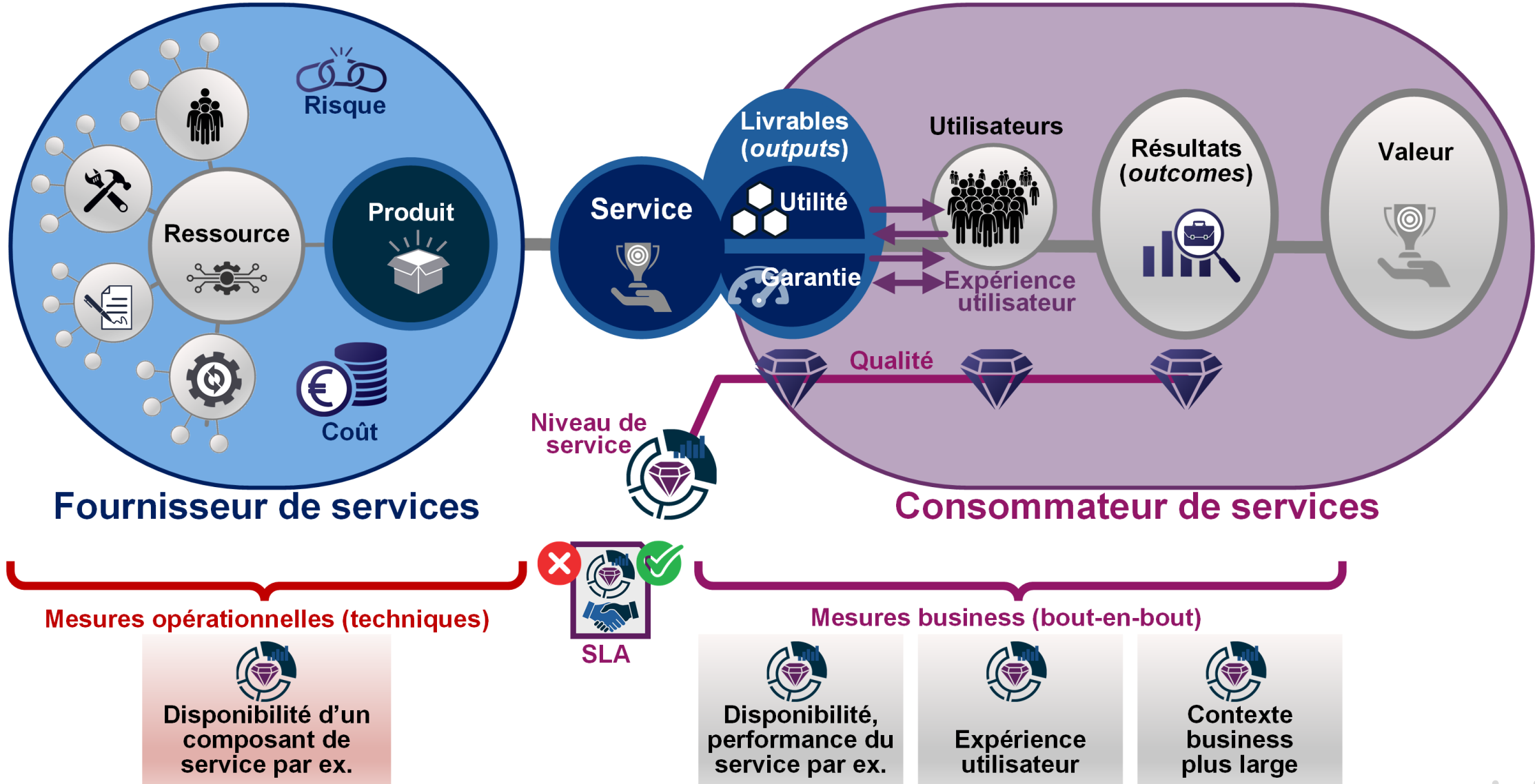


Accord de niveau de service

Accord documenté entre un fournisseur de services et un client, qui identifie les services requis ainsi que les niveaux de service attendus



Indicateurs de niveau de service



Rédigé simplement et facile à comprendre par toutes les parties

Reflet d'un vrai accord : engagement et discussion entre fournisseur et consommateur de services

Conditions clés du succès des SLAs

Lié à un service dans le catalogue de services

Lié aux résultats et non directement aux mesures opérationnelles (techniques)

Fournisseur de services

et non simplement ce qui est interprété par le fournisseur de services ou ce qui a été convenu plusieurs années auparavant

poser des questions ouvertes simples aux clients

pour montrer aux clients qu'ils sont appréciés et compris

aide le fournisseur à s'éloigner du " mode solution " et à établir de nouveaux partenariats plus constructifs

Etablir des relations et instaurer la confiance

Comprendre et confirmer les besoins et les exigences continus réels des clients

Identifier et saisir l'information sur laquelle fonder les mesures

Mesurer et produire les rapports

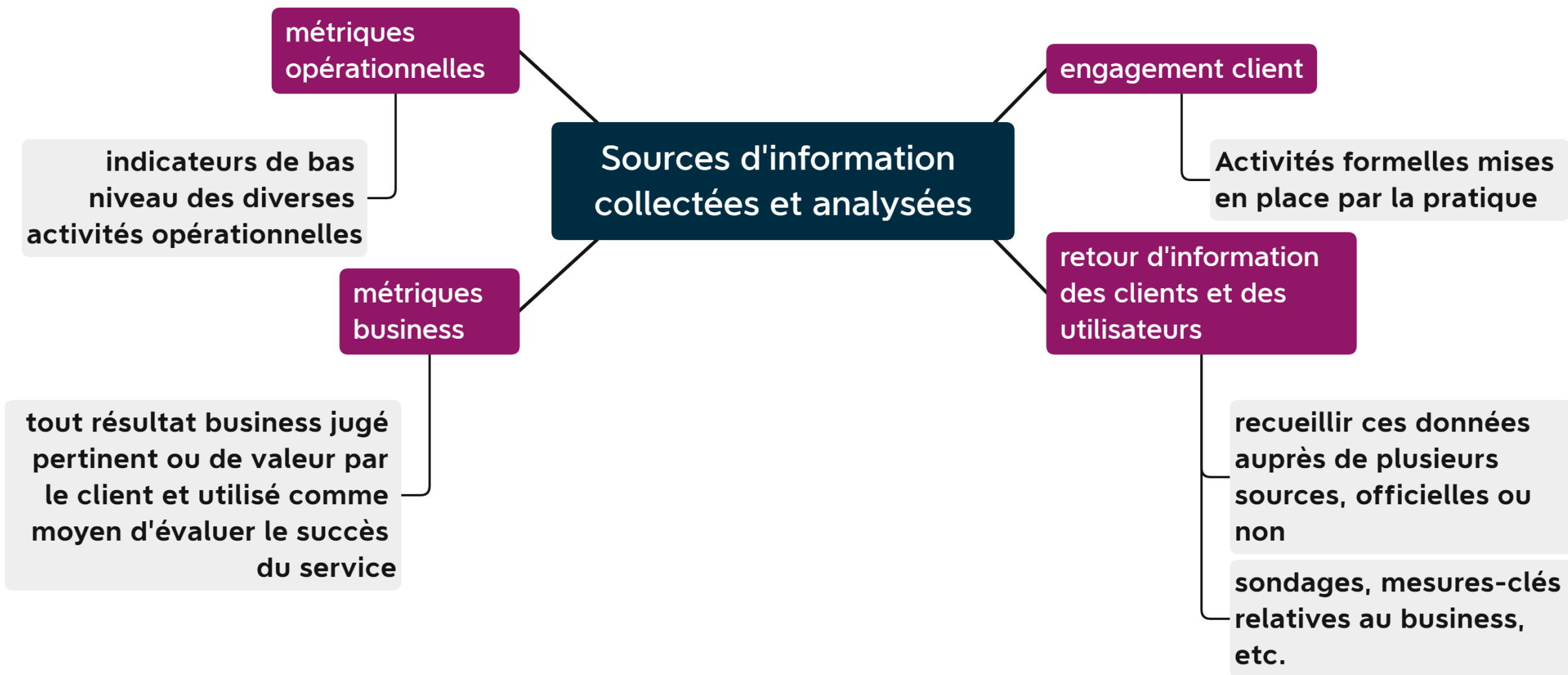
Discuter en permanences sur les progrès

Consommateur de services

Exprimer en continu les besoins et les exigences

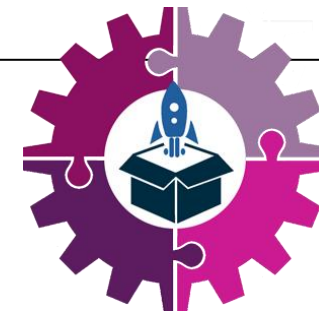
pour permettre au fournisseur de services de capter les bonnes informations

Discussions permanentes sur les progrès



Changements, mises en production et déploiements

- ▀ Habilitation des changements
- Gestion des mises en production
- Gestion des déploiements





Maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits

en

**s'assurant que les risques ont été correctement évalués,
autorisant les changements
gérant le calendrier des changements**



Changement

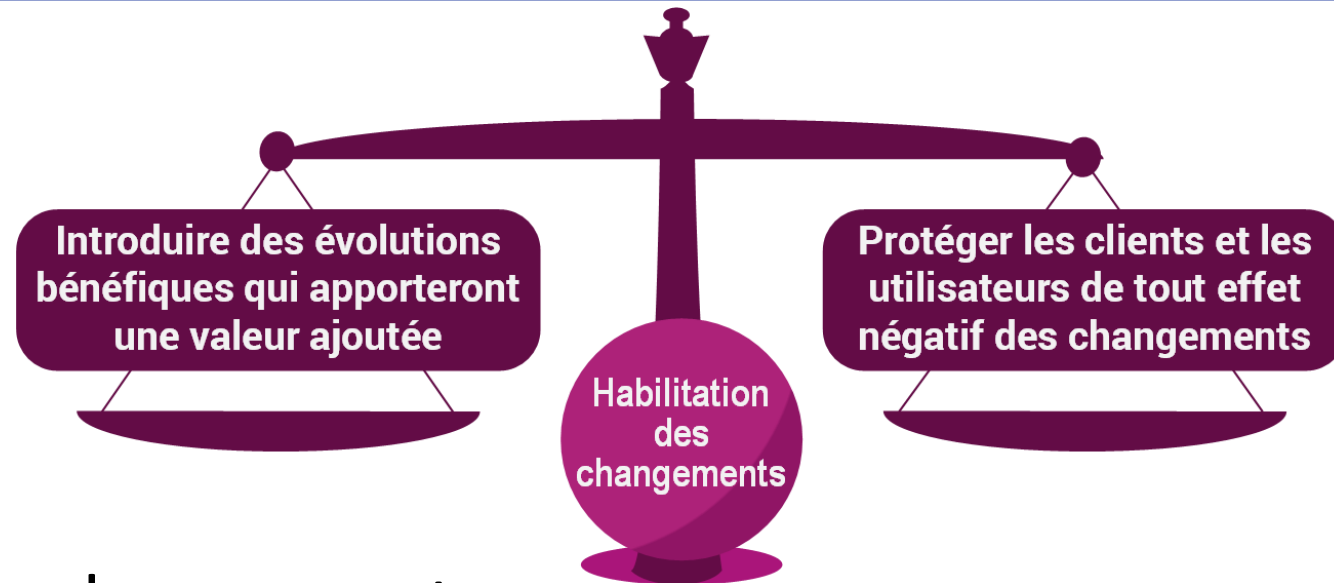
Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services

Périmètre

- ▷ définie par chaque organisation
- ▷ généralement l'ensemble de l'infrastructure, des applications, de la documentation, des processus, des relations avec les fournisseurs et tout autre élément susceptible d'avoir une incidence directe ou indirecte sur un produit ou un service informatique

Habilitation des changements et gestion des changements organisationnels (OCM)

- ▷ la gestion du changement organisationnel gère les aspects humains des changements pour s'assurer que les améliorations et les initiatives de transformation organisationnelle sont mises en œuvre avec succès
- ▷ l'habilitation des changements est habituellement axé sur les changements apportés aux produits & services

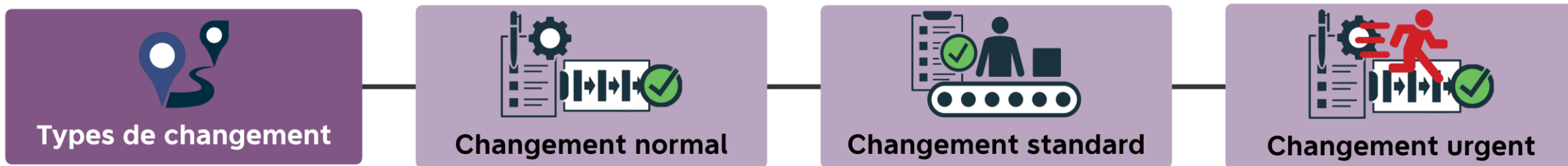
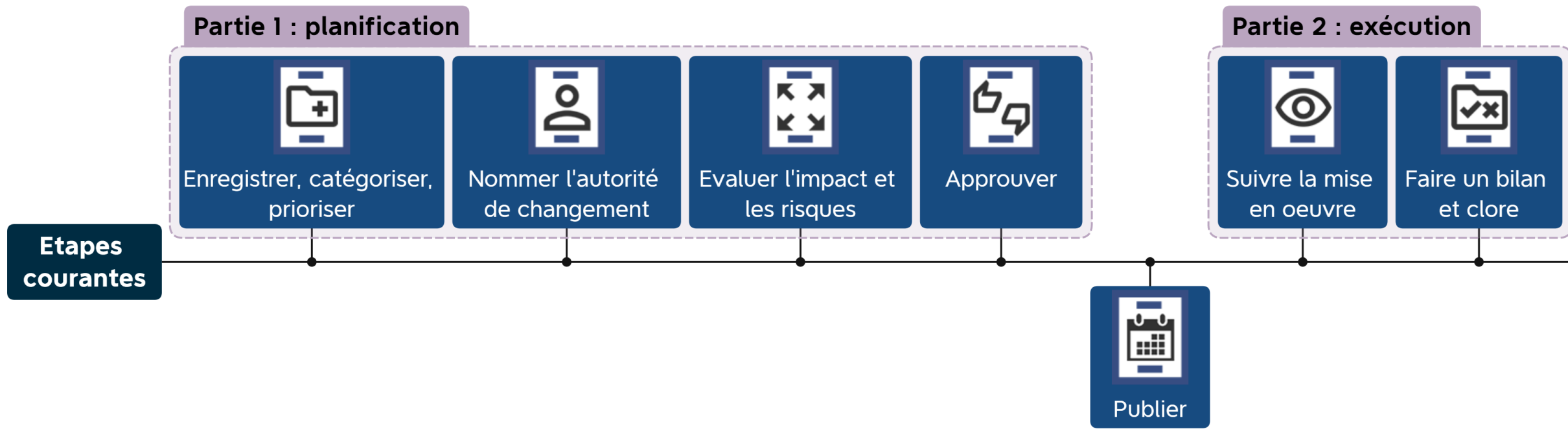


Autorité de changement

- ▷ évalue les risques et les avantages escomptés de tous les changements
- ▷ autorise ensuite les changements avant d'être déployés
- ▷ autorité de changement : personnes capables de comprendre les risques et les avantages escomptés
- ▷ niveaux d'autorité pour chaque changement afin d'être efficace
 - organisations à haute vélocité : examen par les pairs (*peer-review*)



Exemple et catégorisation





Doit être planifié, évalués, autorisés dans un processus (traitement) formel



publication dans le calendrier des changements

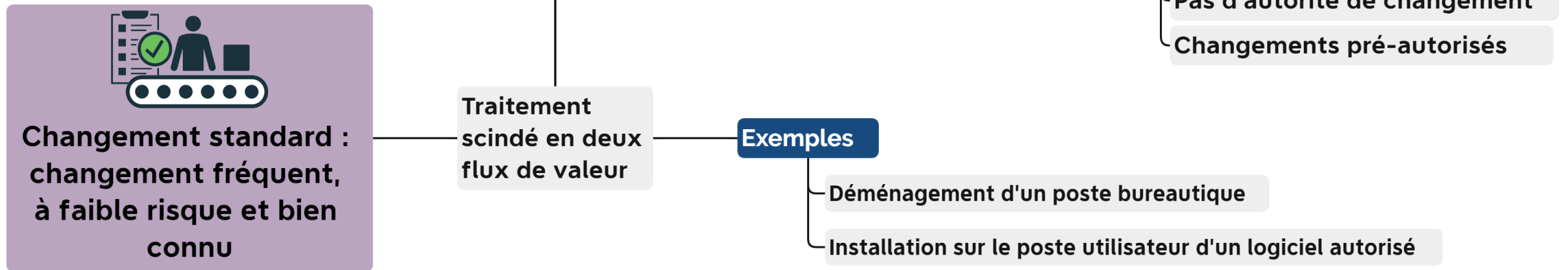
Exemples

Nouvelle version applicative

Incrément Scrum

Déménagement d'une salle informatique

Démobilisation d'une application






Changement urgent :
changement devant être mis en oeuvre aussitôt que possible

Traitement normal en accéléré

Prise de risque plus importante dans le traitement du changement

 Publication retardée dans le calendrier des changements (traçabilité)

Nécessite une autorité de changement

Exemples

Patch de sécurité

Patch sur une application critique

Calendrier des changements



- ▷ utilisé pour aider à planifier les changements normaux, à faciliter la communication, à éviter les conflits et à affecter les ressources
- ▷ peut également être utilisé après le déploiement des changements pour fournir les informations nécessaires à la gestion des incidents, à la gestion des problèmes et à la planification des améliorations
- ▷ contient aussi l'historique des changements urgents (traçabilité)

Importance de la communication



- ▷ besoin fréquent de communiquer à grande échelle dans l'organisation
- ▷ l'évaluation des risques, par exemple, peut exiger de collecter les commentaires de nombreuses personnes possédant des connaissances spécialisées
- ▷ nécessaire de communiquer les informations sur un changement pour s'assurer que les gens sont bien préparés avant le démarrage du déploiement

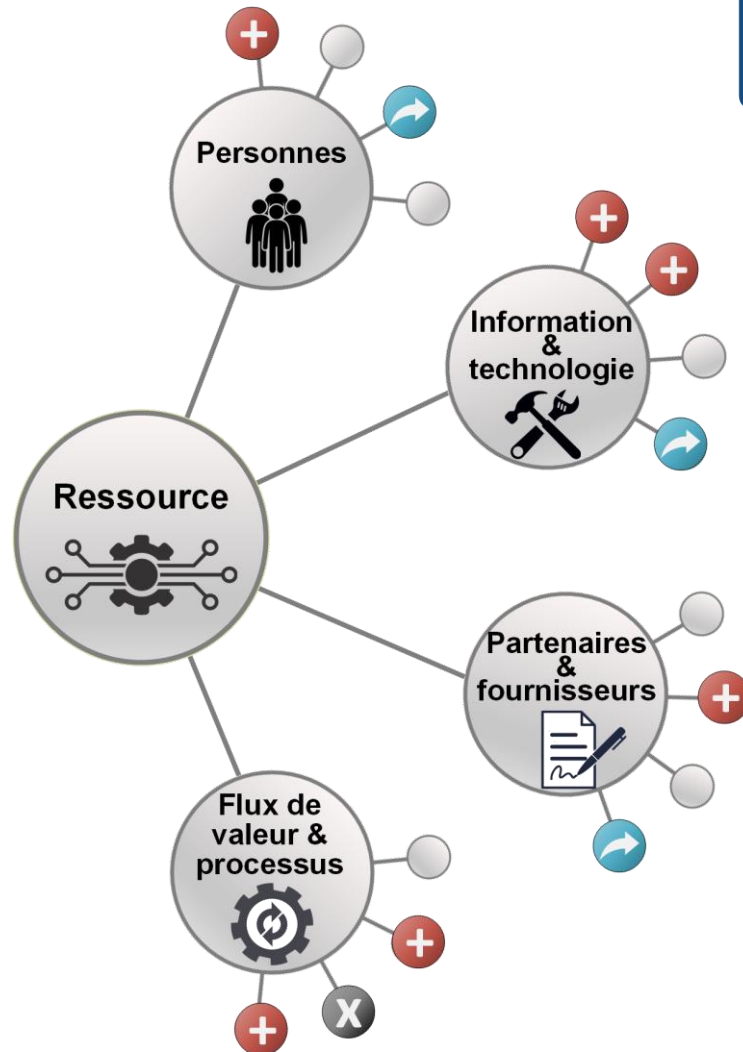


Mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés



Mise en production

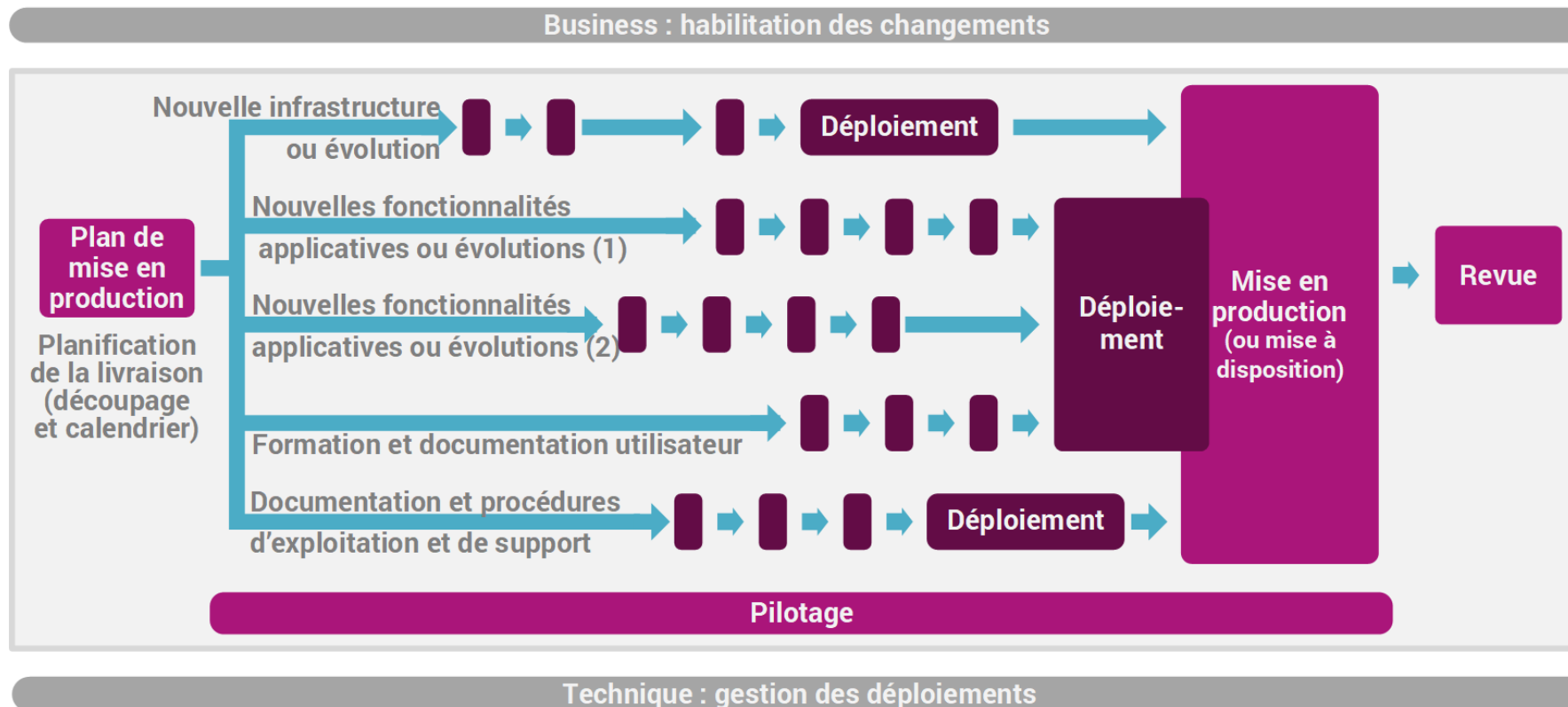
Version d'un service ou autre élément de configuration, ou ensemble d'éléments de configuration qui sont mis à disposition pour utilisation



- ▷ composantes d'infrastructure et d'application
- ▷ documentations, formations, processus, mises à jour d'outils, etc.

Plan de mise en production

- ▷ combinaison exacte des composants nouveaux et modifiés
- ▷ calendrier de leur mise à disposition





Déplacer du matériel, des logiciels, de la documentation, des processus ou tout autre composant nouveaux ou modifiés vers des environnements de production

elle peut aussi intervenir

dans le déploiement de composants dans d'autres environnements à des fins de tests et de simulation



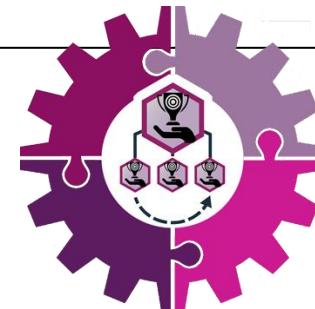
La gestion des déploiements travaille en étroite collaboration avec la gestion des mises en production et l'habilitation des changements mais est une pratique distincte

Actifs informatiques, configuration des services et événements

■ Gestion des actifs informatiques

Gestion de la configuration des services

Surveillance et gestion des événements





Planifier et de gérer le cycle de vie complet de tous les actifs informatiques

afin d'aider l'organisation à

maximiser la valeur

contrôler les coûts

gérer les risques

soutenir la prise de décision en matière d'achat, de réutilisation, de mise hors service et d'élimination des actifs

respecter les exigences réglementaires et contractuelles



Actif informatique

Composant présentant une certaine valeur financière, qui est susceptible de contribuer à la fourniture de services ou produits informatiques

Périmètre

- ▷ typiquement : tous les logiciels, le matériel, les réseaux, les services en nuage et les périphériques clients
- ▷ dans certains cas : bâtiments, informations lorsque ceux-ci ont une valeur financière et sont nécessaires à la fourniture d'un service informatique
- ▷ peut inclure la technologie opérationnelle (OT), y compris les dispositifs qui font partie de l'Internet des Objets
 - appareils initialement non informatiques mais qui comprennent maintenant une capacité informatique intégrée et une connectivité réseau.



Registre des actifs informatiques

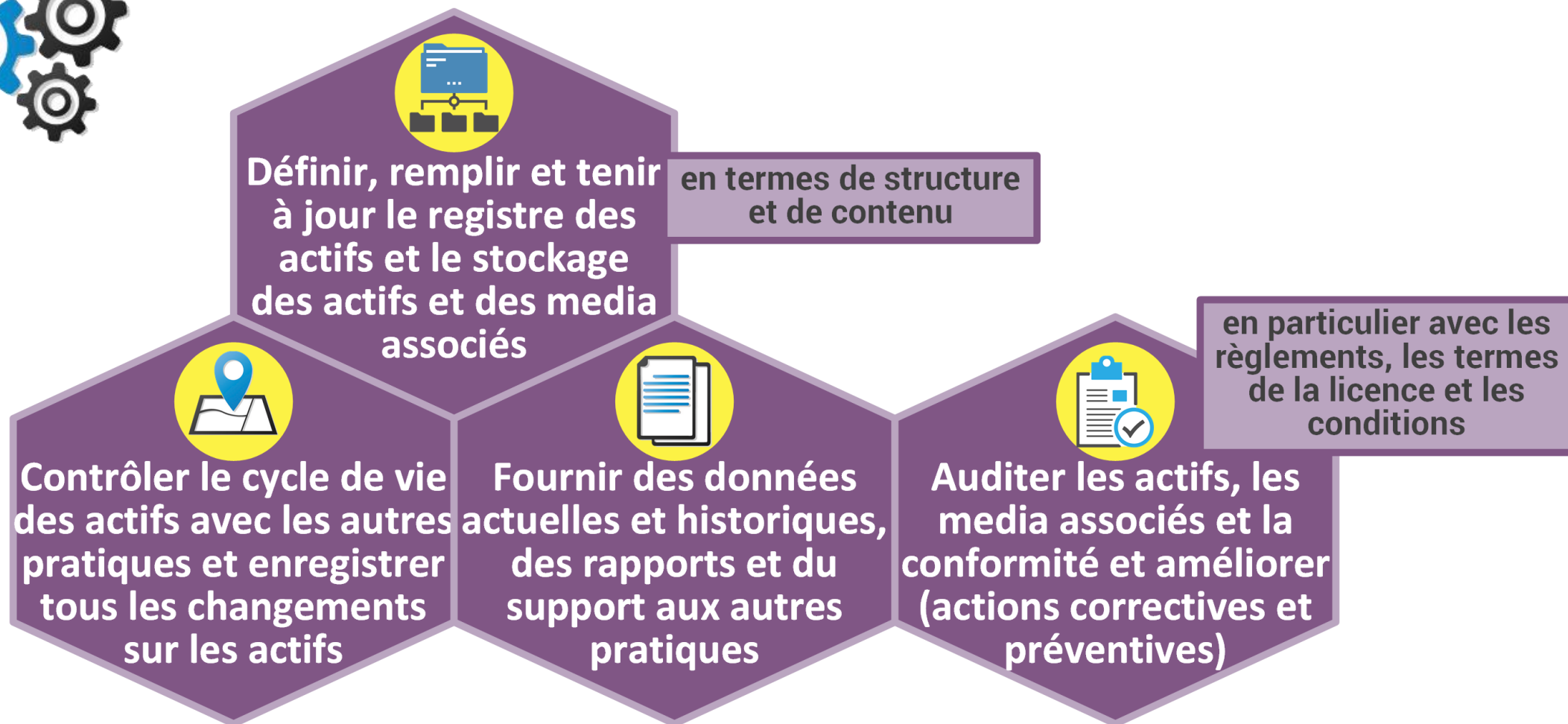
- ▷ contient les informations précises et à jour des actifs informatiques

Exigences de gestion

- ▷ varient selon les différents types d'actifs
- ▷ matériels
 - identification claire par étiquetage, localisation, protéger contre les vols, les dommages et les fuites de données, traitements spécifiques lors de lors retrait (disques à effacer, respect de la réglementation sur les déchets, etc.)
- ▷ logiciels
 - protéger contre les copies illicites, respecter les conditions de la licence, conservation de la preuve d'achat, récupérer les licences logicielles attachées à un matériel retiré

Exigences de gestion

- ▷ actifs en nuage
 - affectation à des produits ou des groupes spécifiques pour gérer les coûts, suivre les utilisations pour supprimer les utilisations devenues inutiles, respecter les conditions d'utilisation
- ▷ actifs des clients
 - désignation de personnes responsable de leur gestion, gérer les actifs perdus ou volés, protection des données stockées (effacer les données sensibles, s'assurer que les données ne soient pas perdues en meme temps que le dispositif)



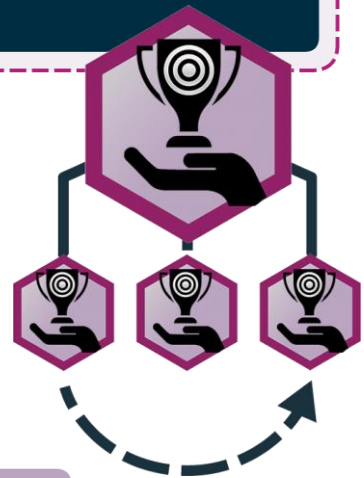


S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis

Cela inclut

les informations sur la manière dont les éléments de configuration sont configurés

et les relations entre eux



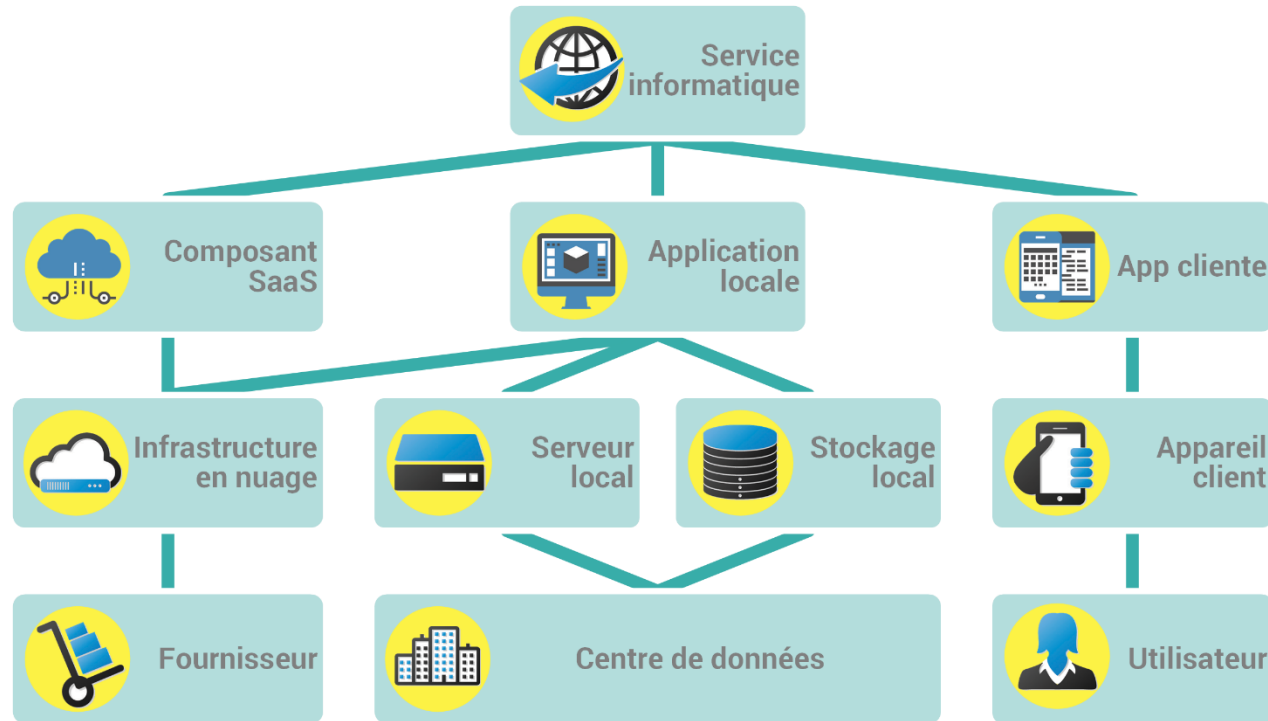
Élément de configuration

Configuration Item (CI)

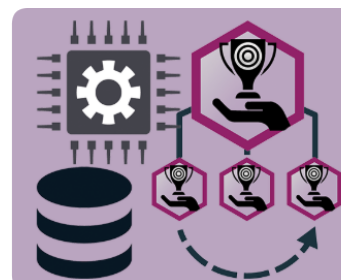
Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique

Périmètre

- ▷ typiquement : matériels, logiciels, réseaux, bâtiments, personnes, fournisseurs et documentation



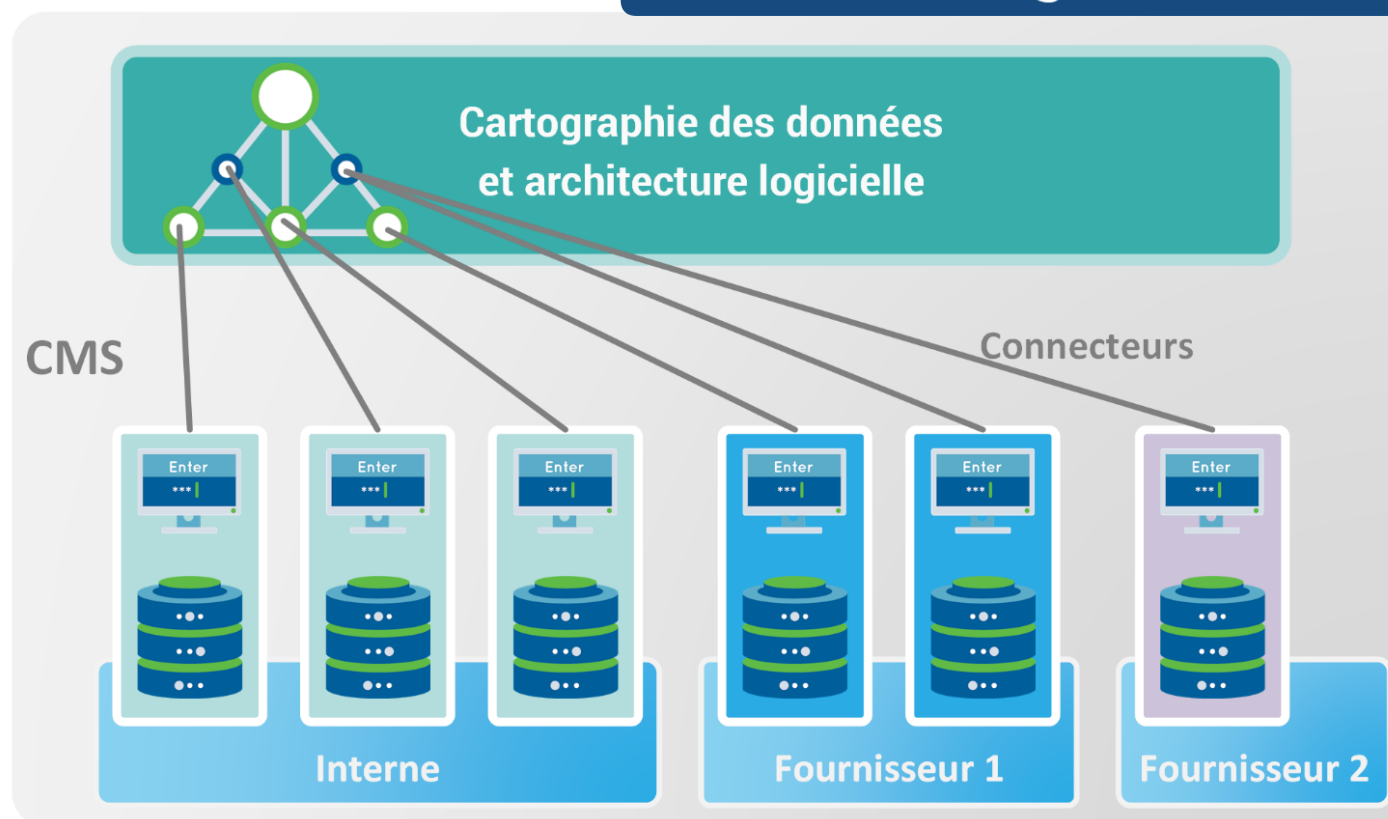
- ▷ les services eux-mêmes et la gestion des configurations aide à comprendre comment les éléments de configuration fonctionnent ensemble pour contribuer à un service



Systeme de gestion des configurations

Configuration Management System (CMS)

Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour soutenir la gestion de la configuration des services





Identifier de nouveaux éléments de configuration (CI) et les ajouter au CMS



Mettre à jour les données de configuration lorsque des changements sont déployés



Vérifier que les enregistrements de configuration sont corrects



Auditer les applications et l'infrastructure pour identifier tout élément qui n'est pas documenté



équipe dédiée à la gestion de la configuration

**équipe responsable du changement, de la
configuration et de la gestion des mises en production**

**responsabilités distribuées aux équipes qui gèrent les
données des éléments sous leur contrôle et leur
supervision**



Observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements



Evénement

Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un service ou de tout autre élément de configuration (CI)

Cette pratique permet

d'identifier et de prioriser



les événements sur l'infrastructure, les services, les processus business



les événements de sécurité de l'information

d'établir



la réponse appropriée à ces événements et les conditions qui indiquent les défaillances ou incidents potentiels

Catégorisation d'un événement

Les événements sont généralement matérialisés par des notifications créées par

un outil de surveillance

un élément de configuration

un service informatique



Classification fréquente des événements

Information

Pas d'action immédiate

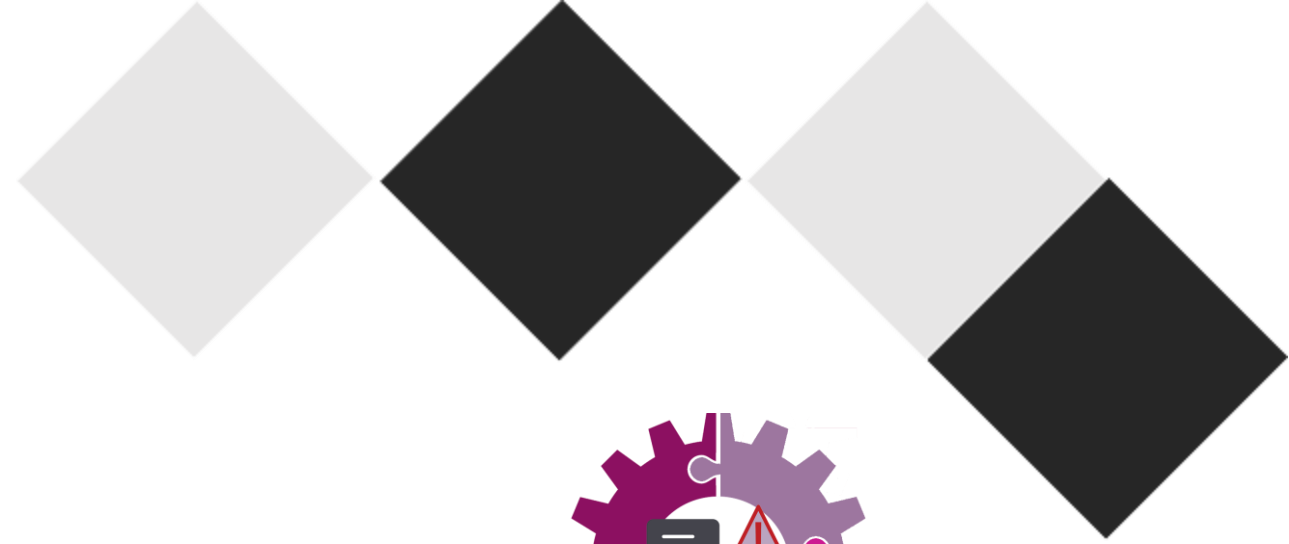
utilisation ultérieure pour des améliorations

Avertissement

Réaction avant que la situation n'entraîne des effets négatifs sur l'organisation

Exception

Non-conformité à un accord de service ou tout critère de fonctionnement normal



Centre de services





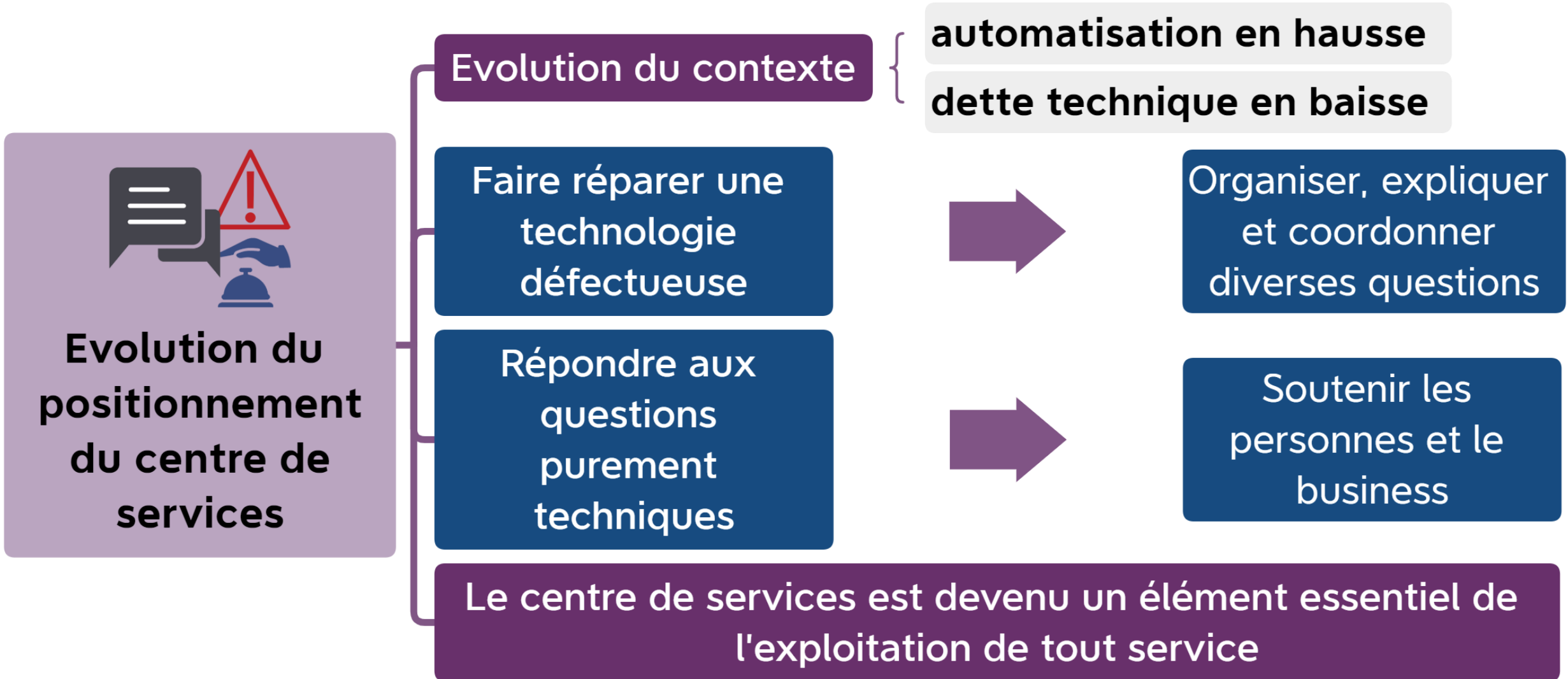
Capter la demande de résolution des incidents et les demandes de service

Elle doit également être

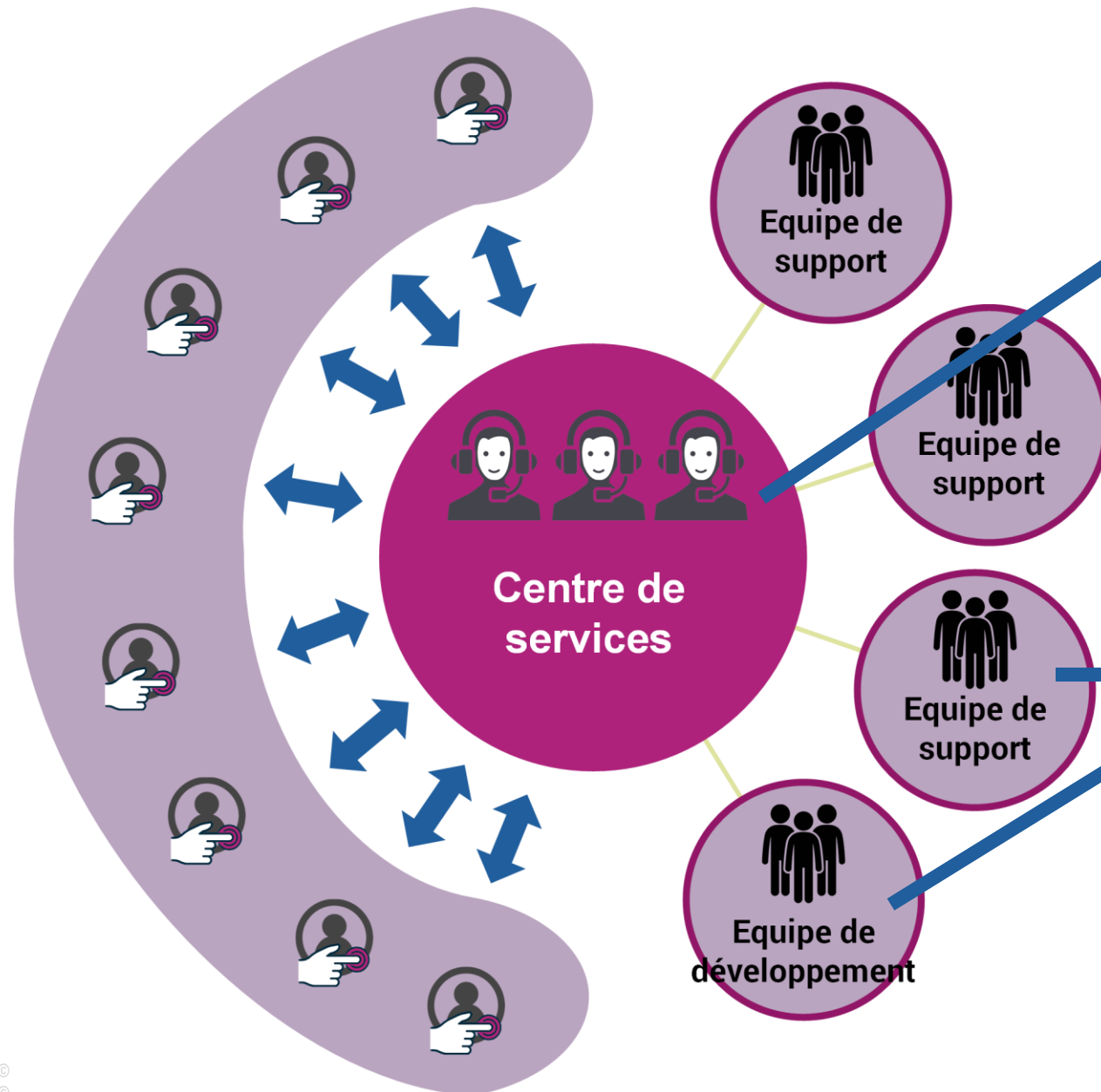
le point d'entrée et le point de contact unique pour le fournisseur de services avec tous ses utilisateurs

Intérêts d'un centre de services

- ▷ fournir aux utilisateurs un chemin clair pour signaler les incidents, les questions et les demandes
- ▷ prendre en compte, classer, prendre en charge et [suivre le] traitement



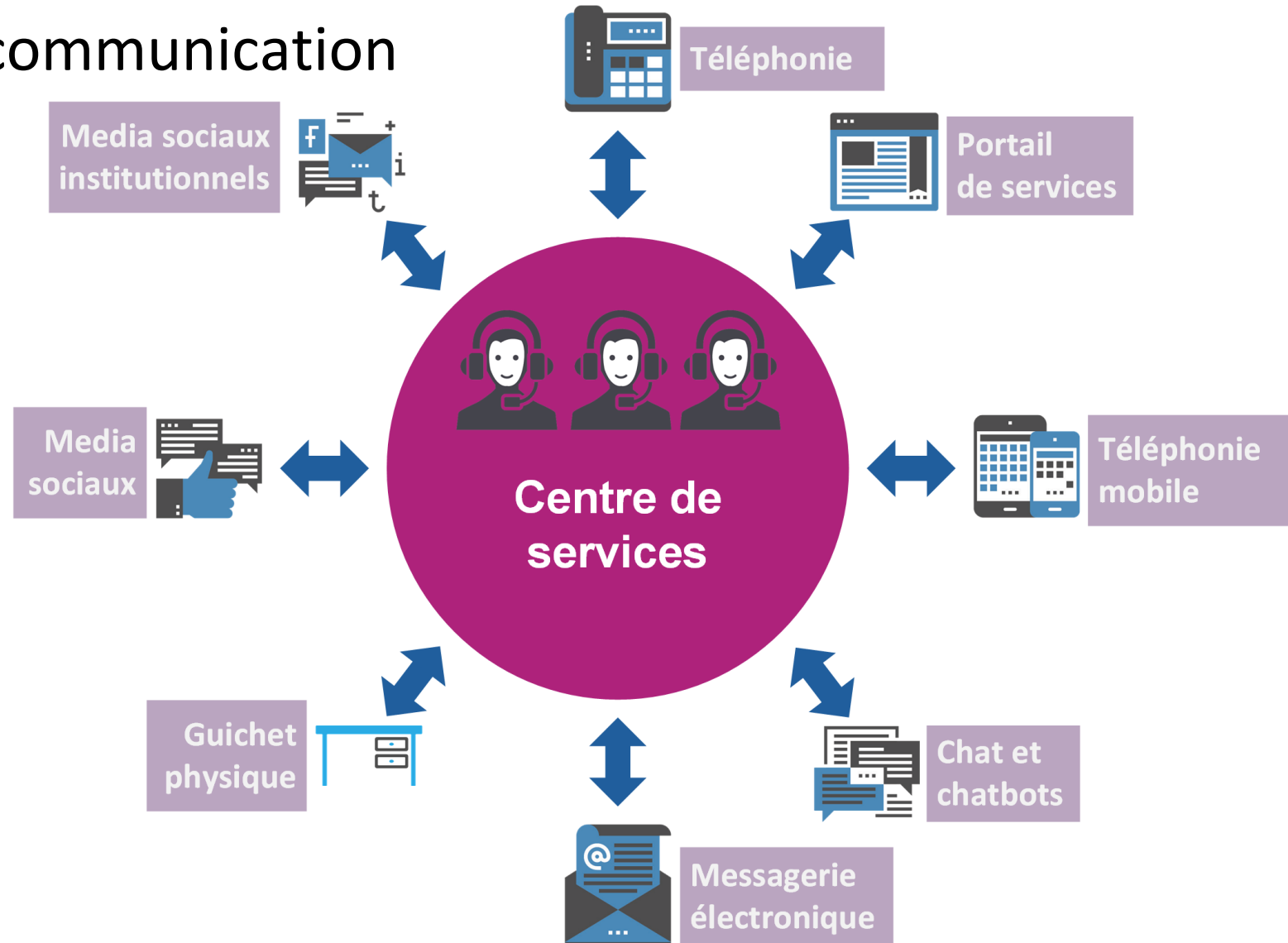
Positionnement dans l'organisation

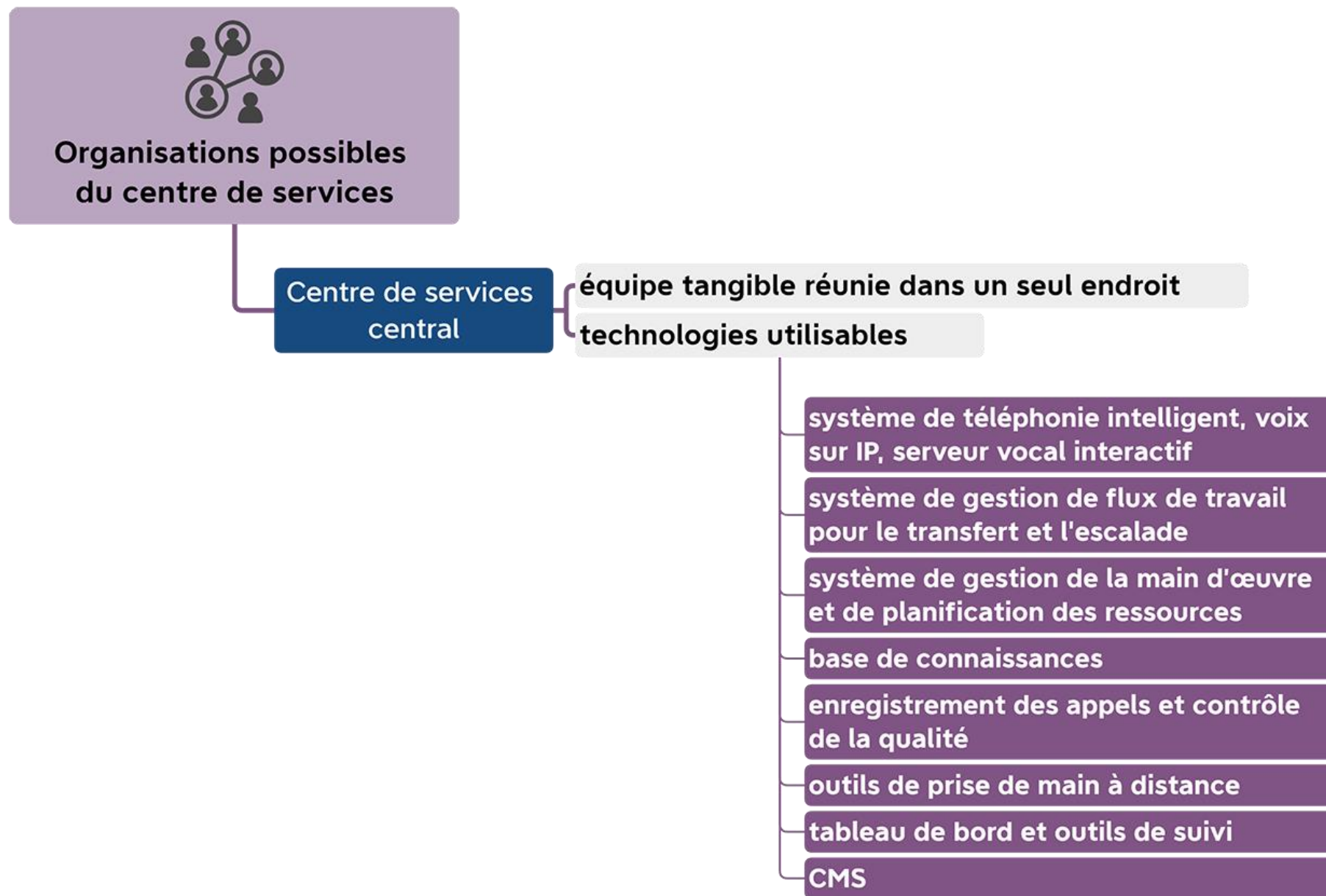


Peu importe l'efficacité du centre de services et de son personnel, il y aura toujours des incidents qui nécessiteront une escalade et le support d'autres équipes.

Les équipes de support et de développement doivent travailler en étroite collaboration avec le centre de services pour présenter et fournir une approche "conjointe" aux utilisateurs et aux clients.

Canaux de communication









Profils recherchés

être formé et compétent dans un certain nombre de domaines techniques et business

excellentes compétences en matière de service à la clientèle

empathie

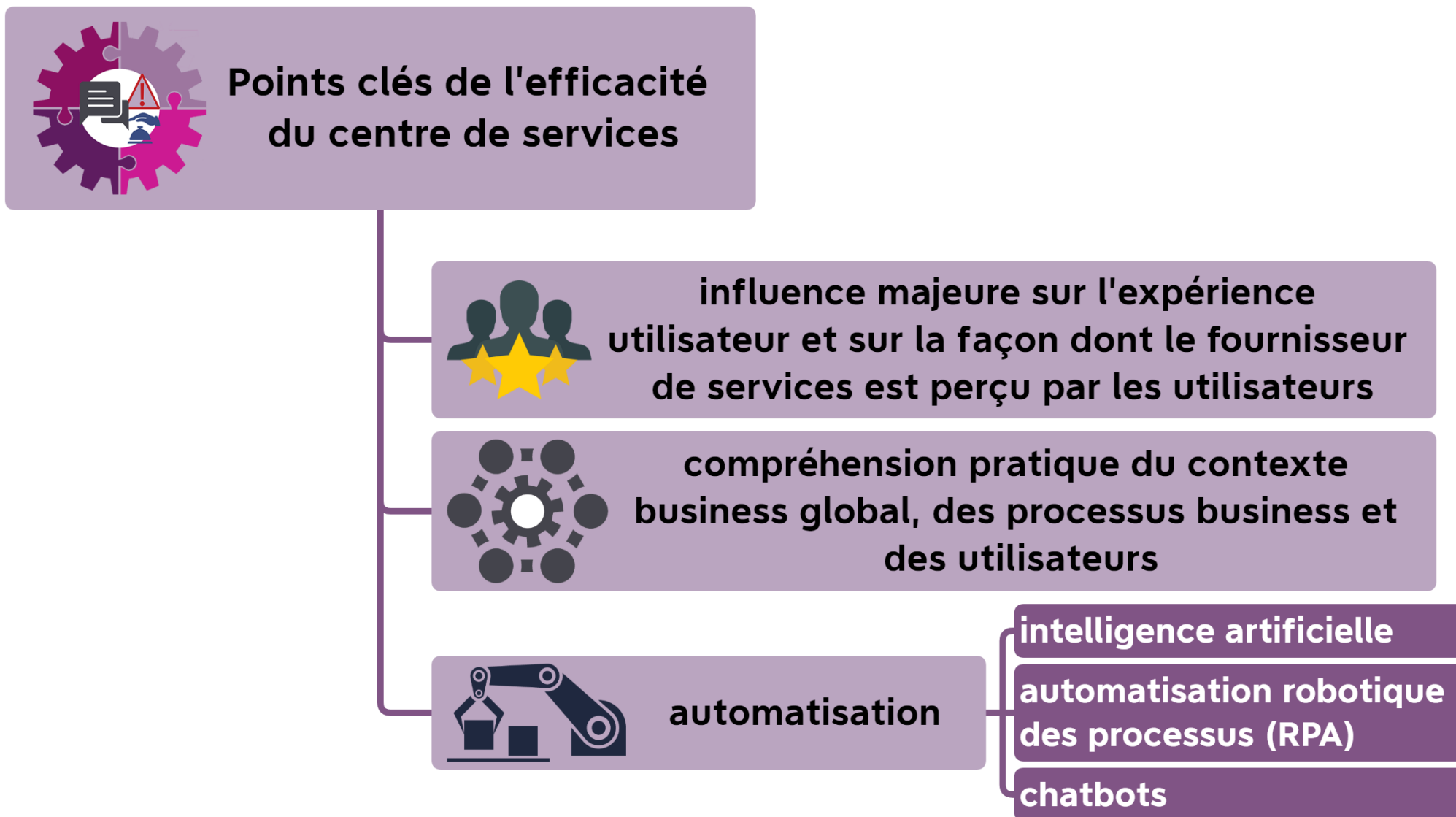
esprit d'analyse

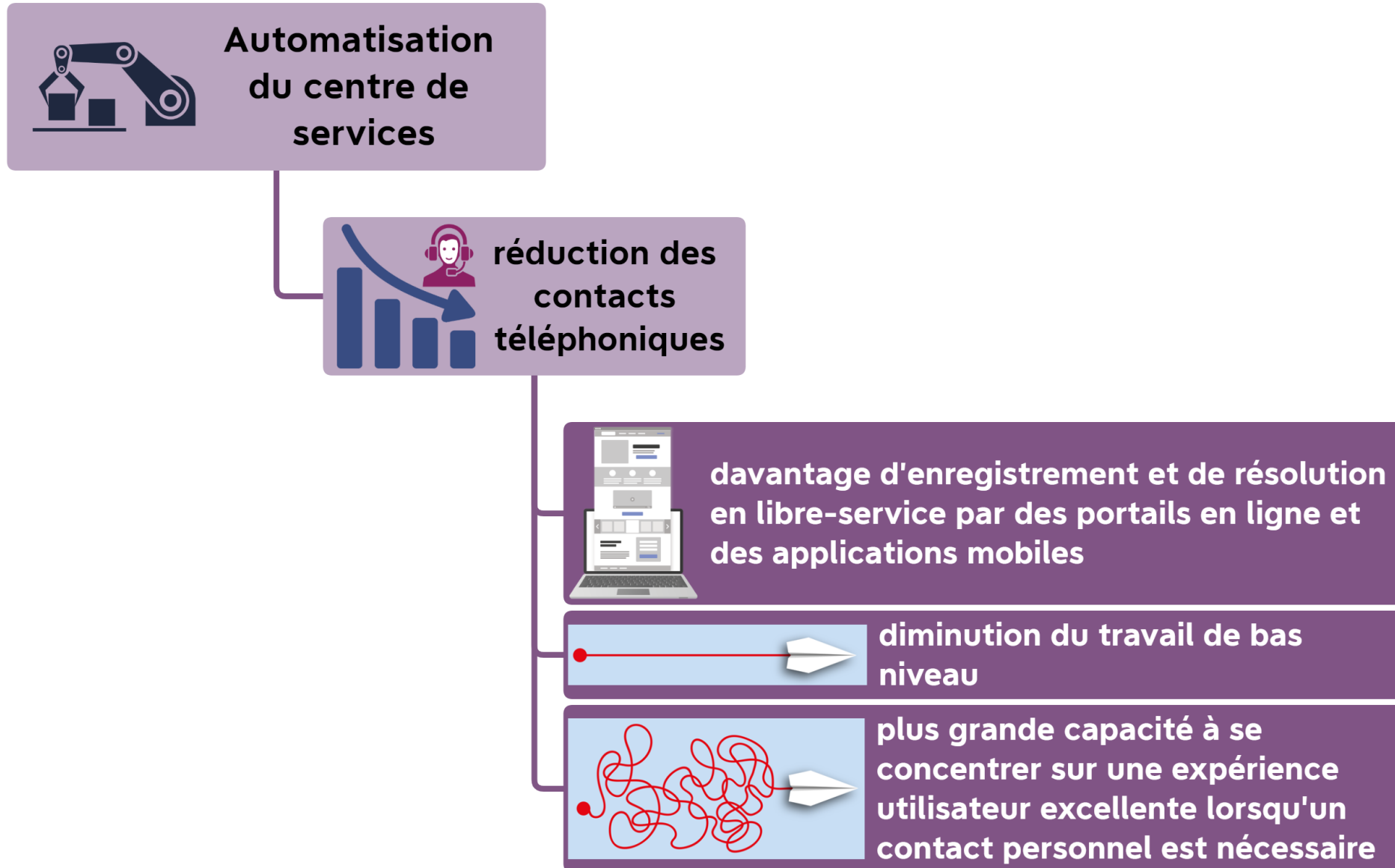
établissement des priorités

communication efficace

intelligence émotionnelle

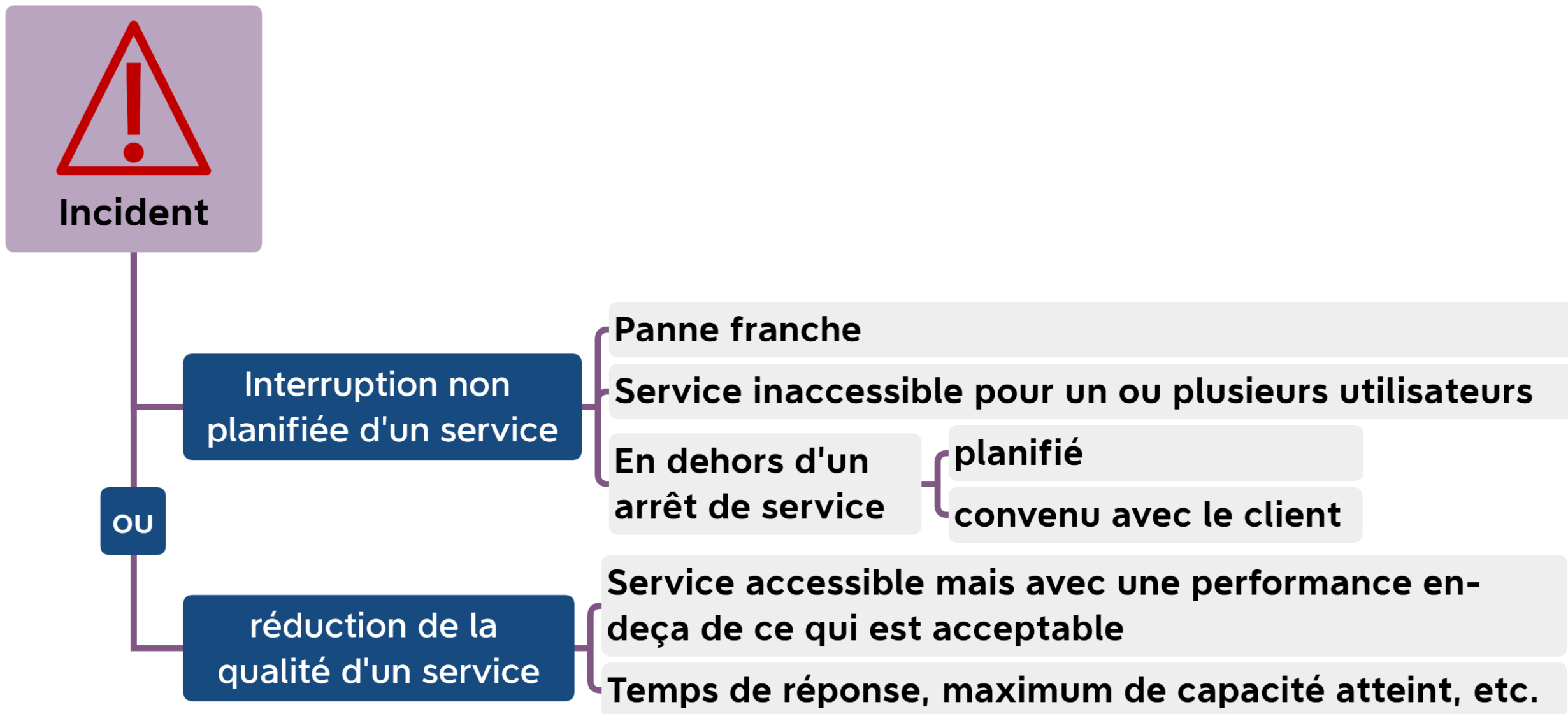
compétence clé : être capable de bien comprendre et de diagnostiquer un incident spécifique en termes de priorité opérationnelle et de rendre les mesures appropriées pour le résoudre, en utilisant les compétences, les connaissances, les personnes et les processus disponibles





Gestion des incidents







Réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible

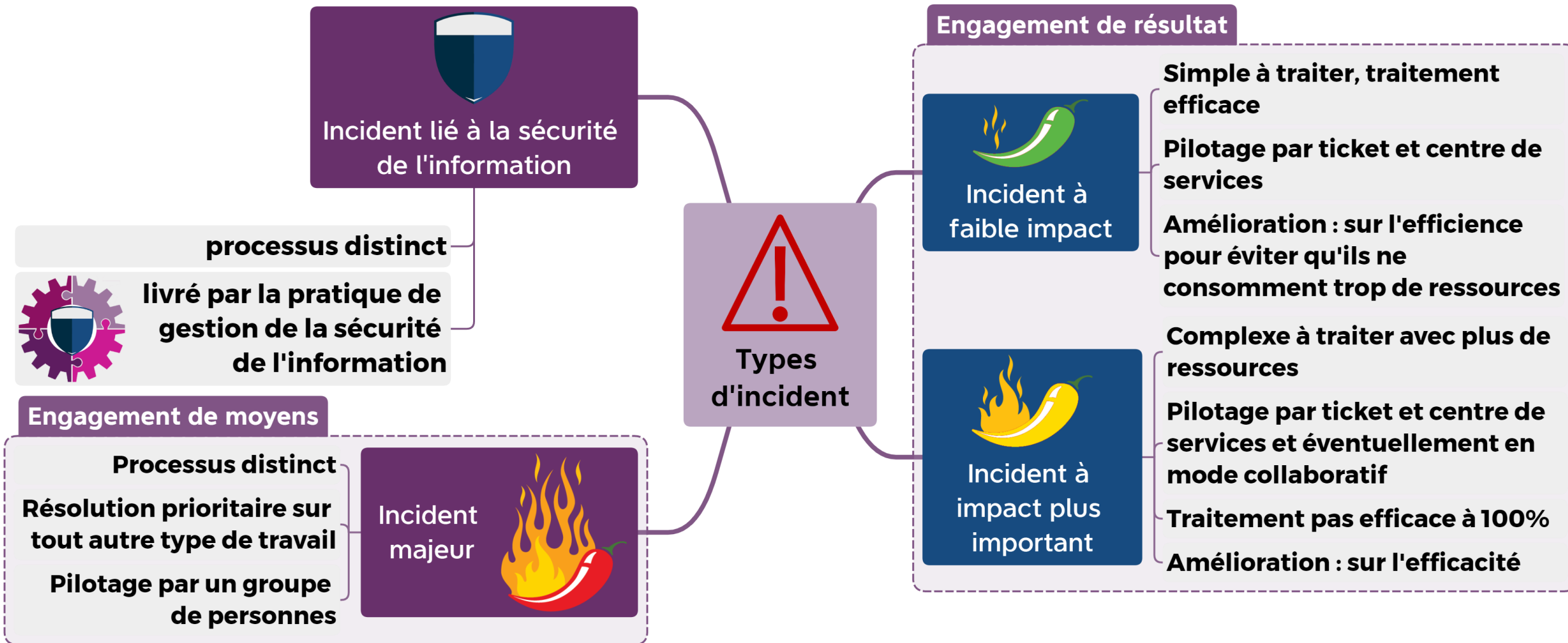


La gestion des incidents a un impact énorme sur la satisfaction des clients et des utilisateurs

et sur la façon dont les clients et les utilisateurs perçoivent le fournisseur de services

parfois plus important subjectivement que la qualité des produits elle-même

Catégorisation des incidents et approche





Utilisateurs et clients : prendre
en compte leurs besoins



Chaque incident devrait être consigné et géré de manière à ce qu'il soit résolu dans un délai qui réponde aux attentes du client et de l'utilisateur



Les délais de résolution des incidents sont convenus, documentés et communiqués afin de s'assurer que les attentes sont réalistes



Les incidents sont classés par ordre de priorité en fonction d'une classification convenue afin de s'assurer que les incidents ayant le plus grand impact business sont résolus en premier



Outillage logiciel



L'information sur les incidents devrait être stockée dans les enregistrements d'incidents dans un outil approprié



Cet outil devrait fournir des liens vers les CI liés, les changements, les problèmes, les erreurs connues et autres éléments connus pour permettre un diagnostic et une récupération rapides et efficaces



Il peut aussi permettre de faire correspondre automatiquement les incidents à d'autres incidents, problèmes ou erreurs connues



Il peut même fournir une analyse intelligente des données d'incident afin de générer des recommandations pour aider lors d'incidents futurs



Qualité des données sur les incidents



il est important de mettre à jour au fil de l'eau un incident avec des informations de bonne qualité

symptômes,

impact sur le business,

CI impactés,

actions réalisées et prévues

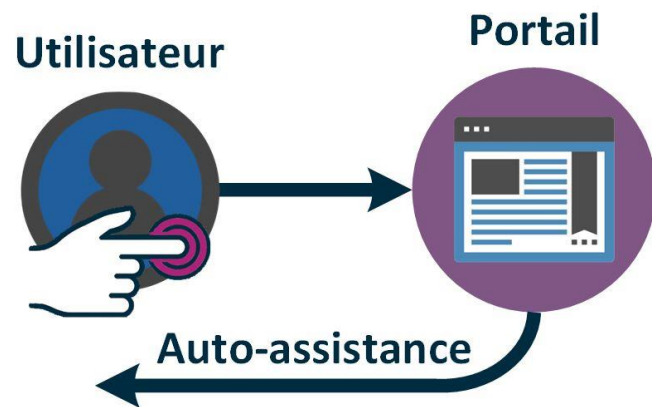


chaque mise à jour devrait avoir un horodatage et des informations sur les personnes impliquées pour les tenir informées au besoin

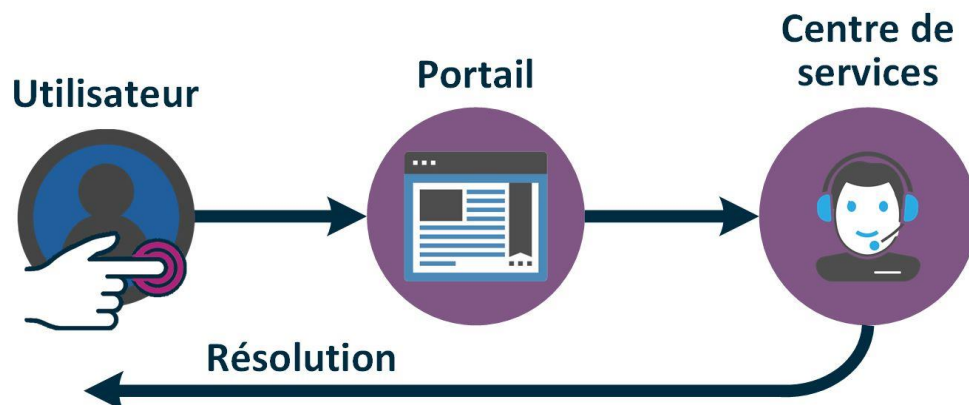


il peut également être nécessaire d'avoir de bons outils collaboratifs pour que les personnes travaillant sur un incident puissent collaborer efficacement

Plusieurs scénarios de résolution : de l'auto-assistance à la reprise après sinistre

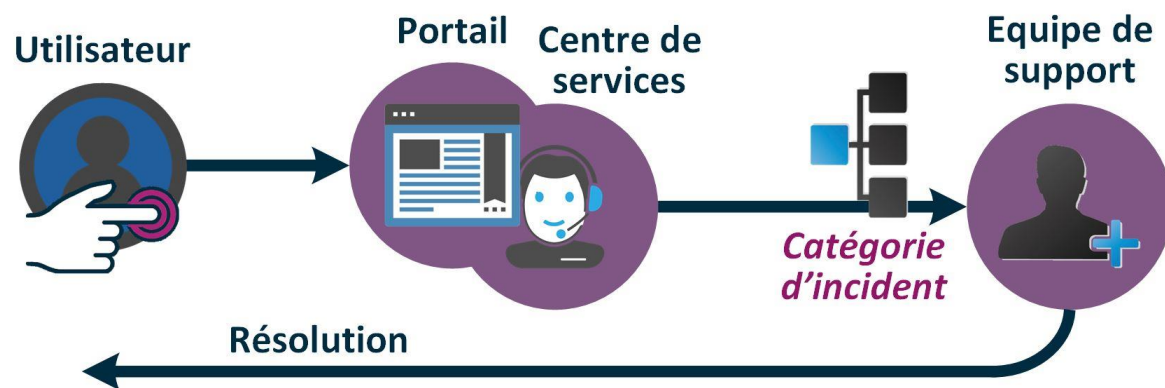


Certains incidents sont résolus par les utilisateurs eux-mêmes en utilisant l'auto-assistance. Des enregistrements d'auto-assistance devraient être générés pour être utilisés dans les activités de mesure et d'amélioration.

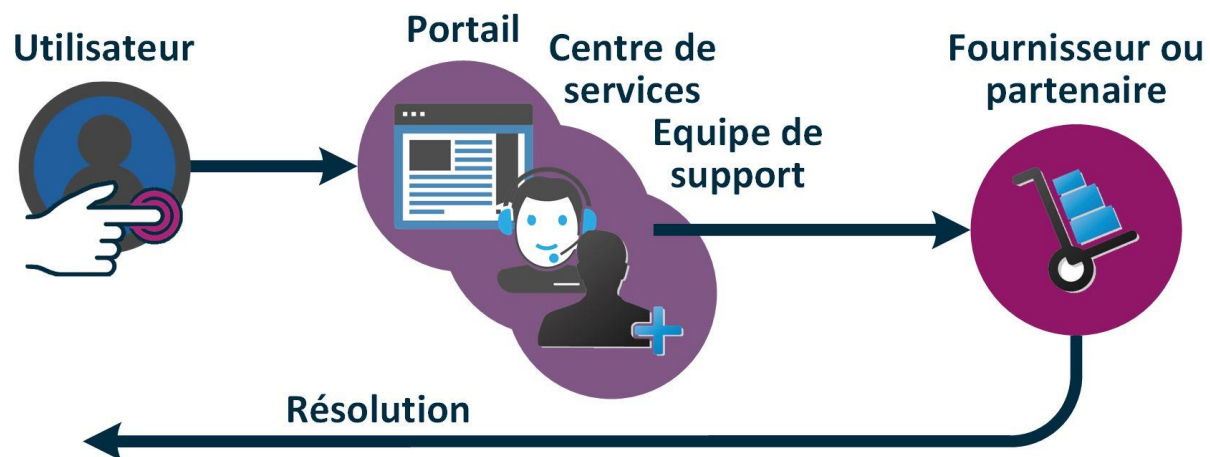


Certains incidents seront résolus par le centre de services.

Plusieurs scénarios de résolution : de l'auto-assistance à la reprise après sinistre

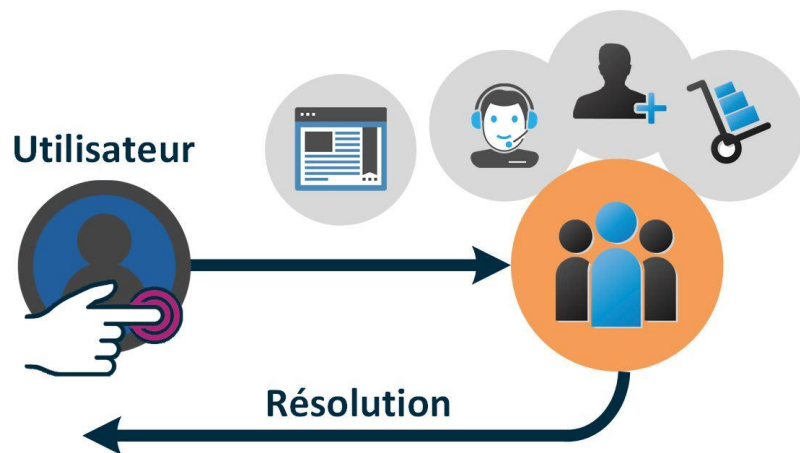


Les incidents plus complexes seront habituellement soumis à une équipe de support pour résolution. Généralement, le routage est basé sur la catégorie d'incident qui devrait aider à identifier la bonne équipe.

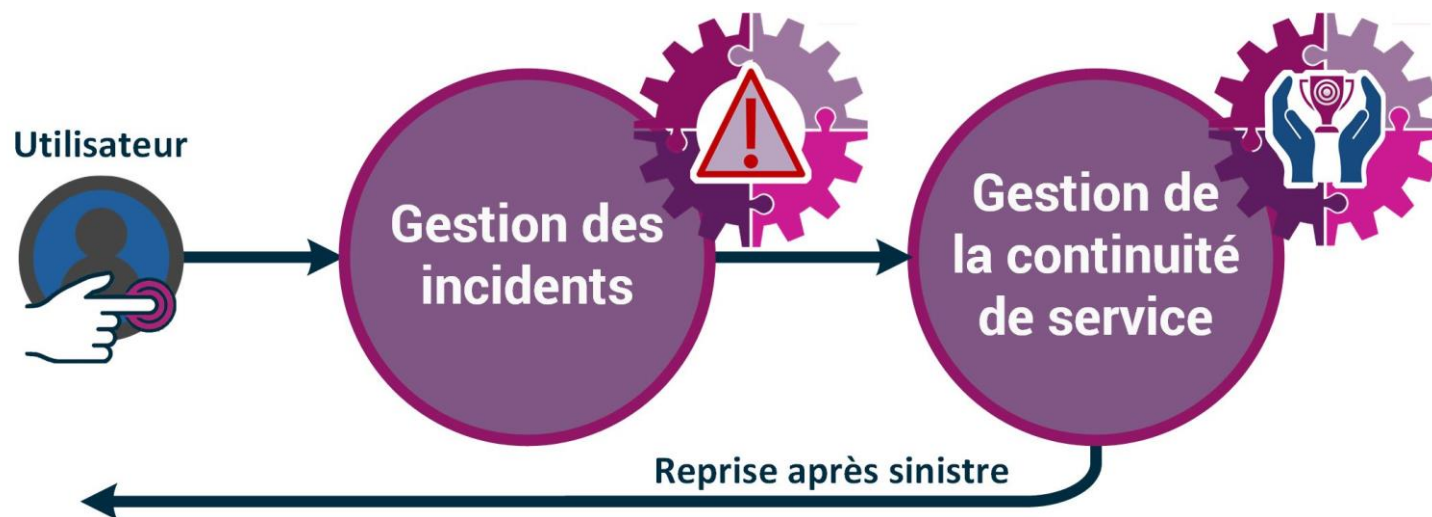


Les incidents peuvent être escaladés aux fournisseurs ou aux partenaires qui fournissent du support pour leurs produits et services.

Plusieurs scénarios de résolution : de l'auto-assistance à la reprise après sinistre

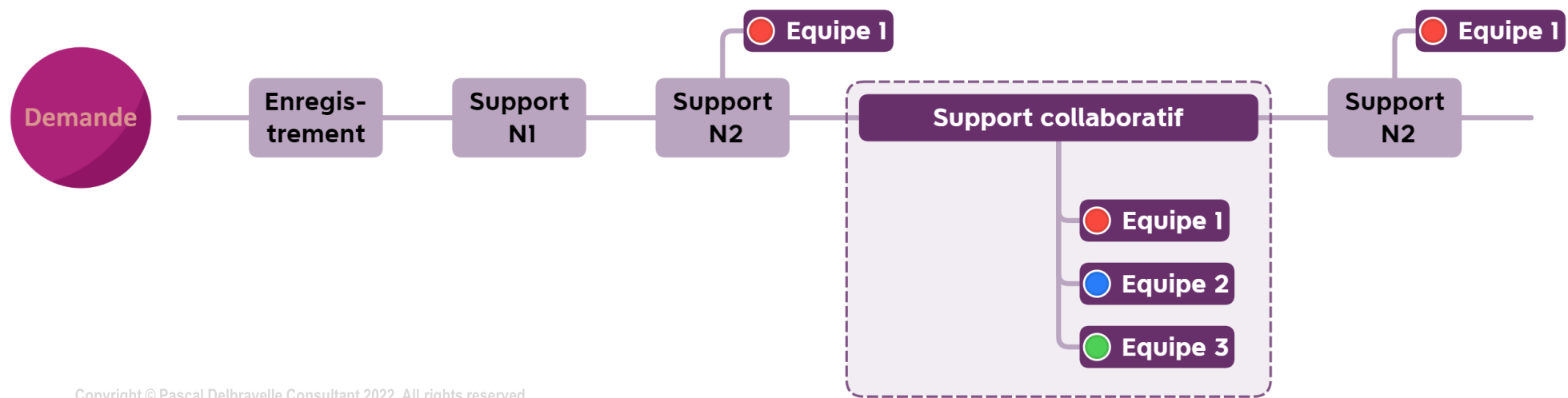
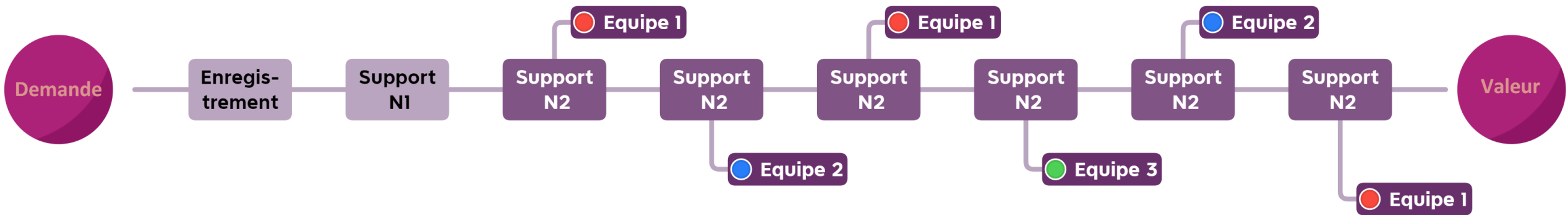


Les incidents les plus complexes et tous les incidents majeurs nécessitent souvent la collaboration d'une équipe temporaire pour trouver une solution. Elle peut comprendre des représentants de nombreuses parties prenantes : fournisseur de services, fournisseurs, utilisateurs, etc.

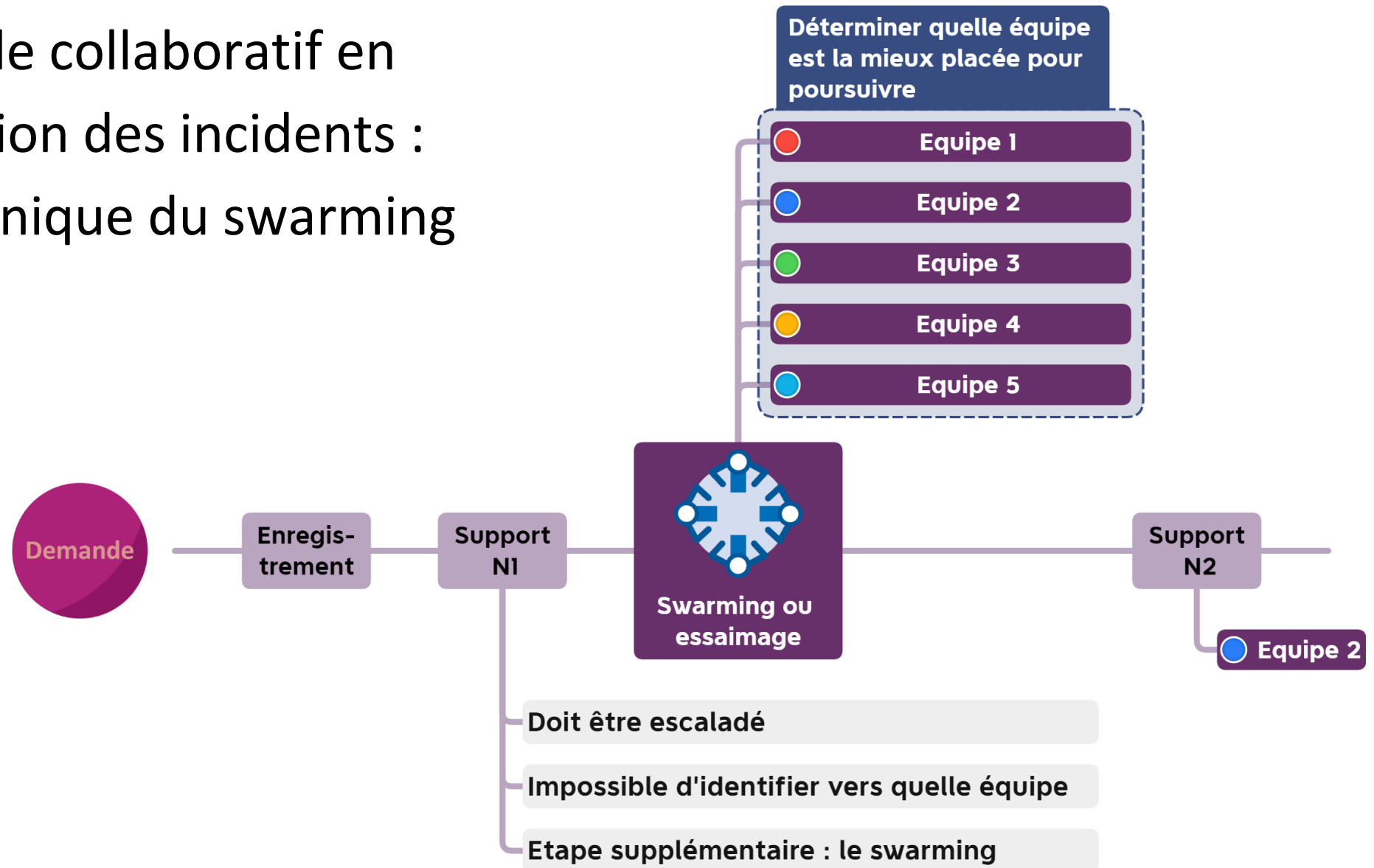


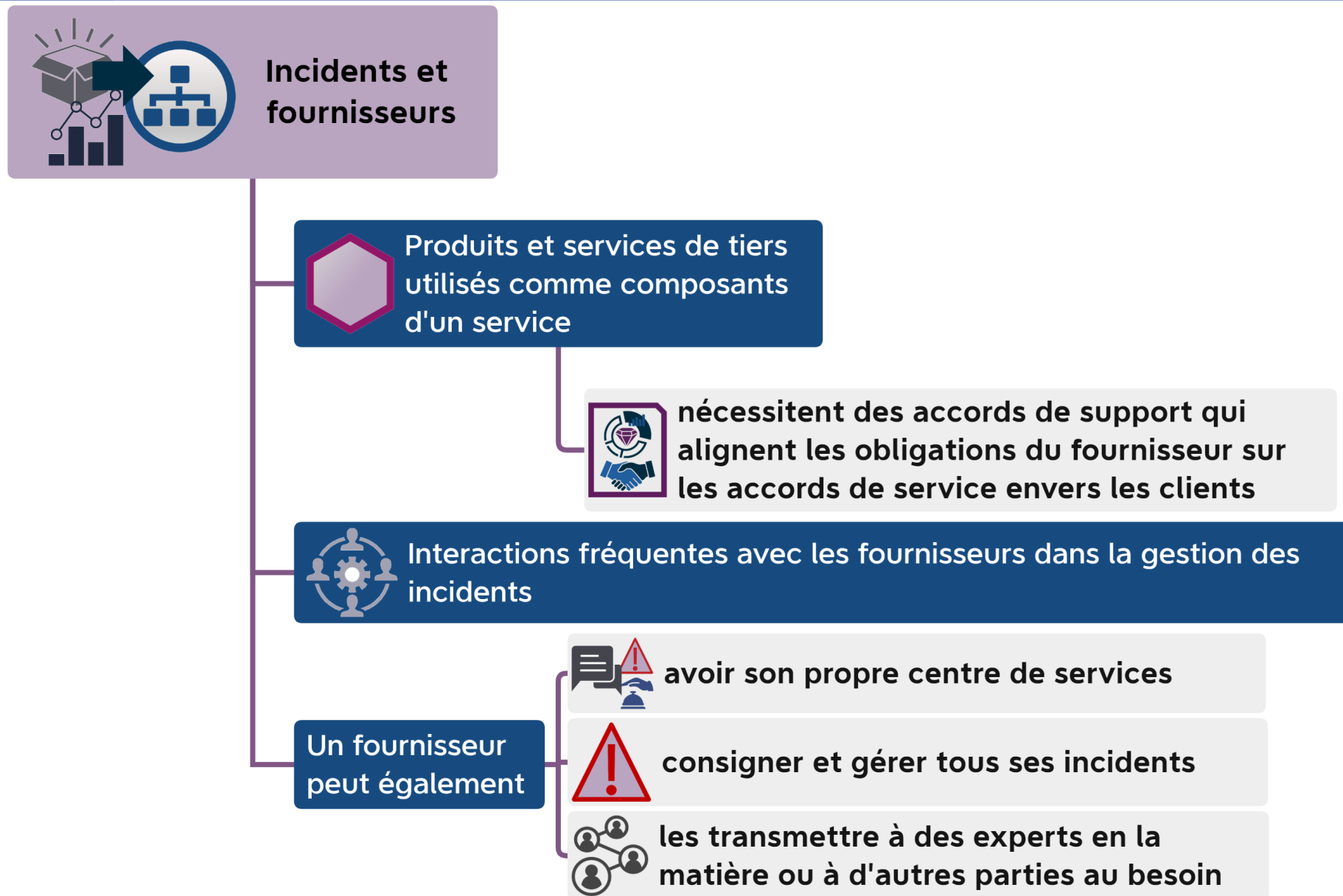
Dans certains cas extrêmes, des plans de reprise après catastrophe peuvent être invoqués pour résoudre un incident. Ceci est décrit dans la pratique de gestion de la continuité de service.

Mode collaboratif en gestion des incidents

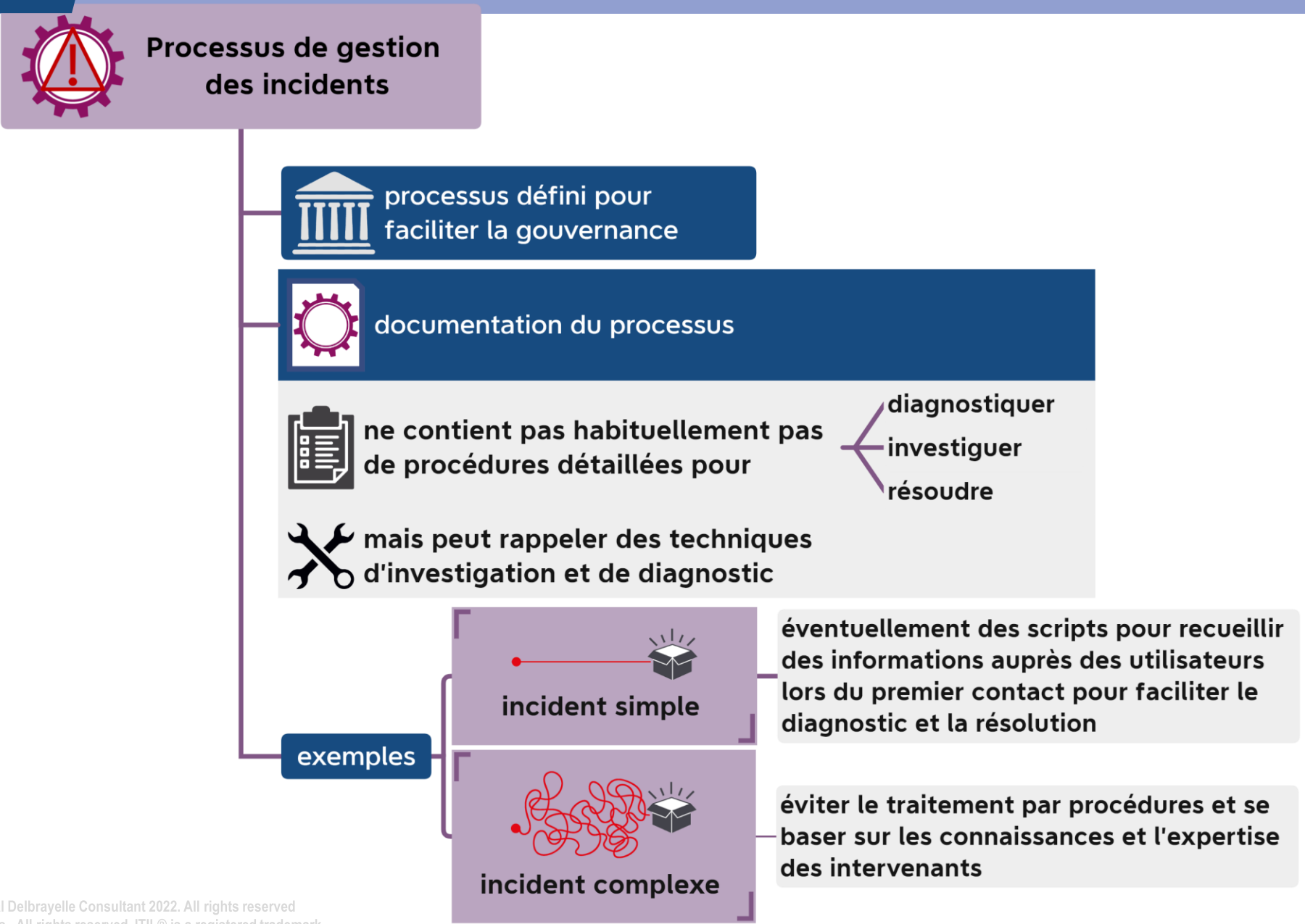


Mode collaboratif en gestion des incidents : technique du swarming





Processus formel de gestion des incidents



Gestion des demandes de service





Demande de service

Demande d'un utilisateur ou d'un représentant autorisé d'un utilisateur qui déclenche une action de service convenue dans le cadre de la fourniture normale des services



Soutenir la qualité convenue d'un service

en gérant

l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce, de manière conviviale et efficace

font partie intégrante de la prestation de services et ne constituent pas une défaillance ou une dégradation du service (incidents)



Exemples de demande de service

une demande prédéfinie : fournir un rapport, remplacer une cartouche de toner, etc.

demande d'information : comment créer un document, heures d'ouverture du bureau, etc.

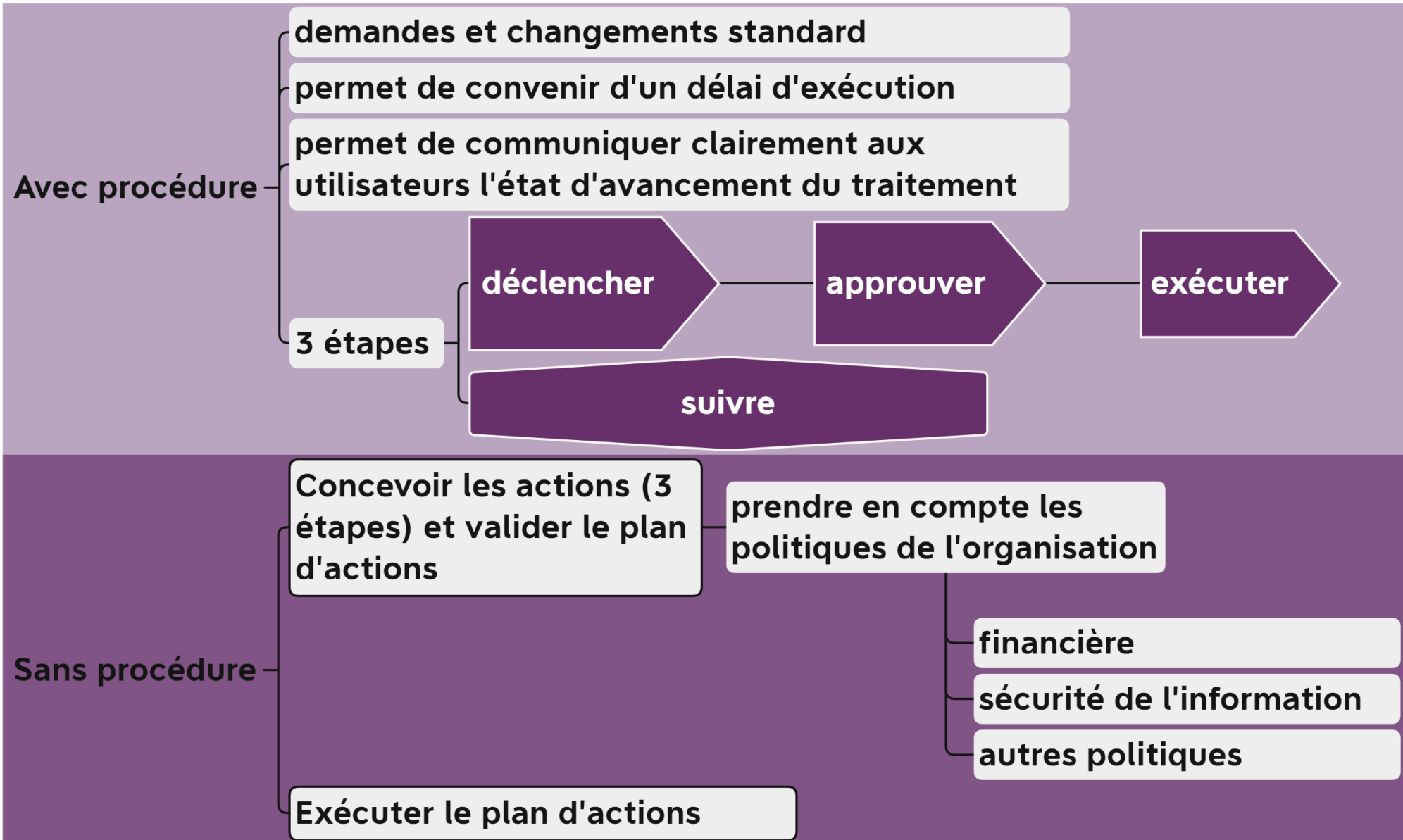
demande de fourniture d'une ressource ou d'un service : fournir un téléphone, un ordinateur portable à un utilisateur, fournir un serveur virtuel à une équipe de développement, etc.

demande d'accès à une ressource ou à un service : donner accès à un fichier ou à un dossier, etc.

commentaires, compliments et plaintes : plaintes au sujet d'une nouvelle interface ou compliments à une équipe de support

Catégorisation et traitement

Traitement d'une demande de service





Pour guider dans la mise en œuvre

définir clairement les délais de réalisation en réponse aux attentes des utilisateurs

en fonction de ce que l'organisation peut fournir de manière réaliste

établir des politiques

pour les demandes de service avec des approbations limitées ou même sans approbation supplémentaire afin de rationaliser l'exécution

pour les demandes erronées à rediriger vers les incidents et des changements

concevoir les flux de travail pour qu'ils soient réutilisables

lors de la conception ultérieure d'autres flux de travail

afin d'avoir plus d'efficacité et de maintenabilité sur le long terme

Amélioration continue sur la pratique



Pour guider dans l'amélioration continue

améliorer pour accélérer les délais d'exécution

standardiser et automatiser le traitement dans la mesure du raisonnable

viser l'automatisation complète et l'expérience de libre service

 en renseignant les tickets avec le plan d'actions


 en réutilisant le plan d'actions pour les demandes suivantes


 tout ou partie du traitement

 en décidant de l'intérêt de chaque amélioration

Améliorer le traitement des demandes de service

 Traiter au cas par cas

 Standardiser

 Automatiser

 Consolider l'expérience de libre service

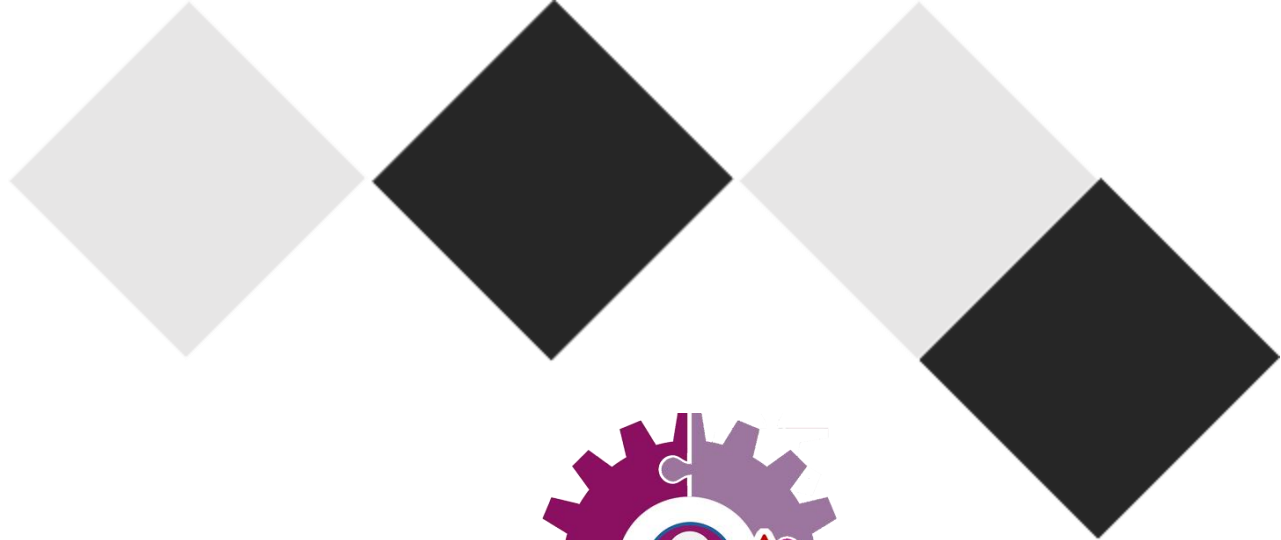


 en décidant de l'intérêt de chaque amélioration

 en écrivant une procédure qui généralise les plans d'actions passés

 pour permettre à l'utilisateur d'être livré sans intervention humaine du fournisseur de services

 en enrichissant le portail ITSM



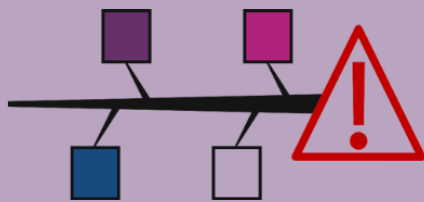
Gestion des problèmes





Problème

Cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents



Erreur connue

Problème ayant été analysé, mais non résolu



Solution de contournement

Solution permettant de réduire ou d'éliminer l'impact d'un incident ou d'un problème pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible

Certaines solutions de contournement réduisent la probabilité que des incidents ne surviennent



Réduire la probabilité et l'impact des incidents

en identifiant leurs causes réelles ou potentielles

et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues

D'où viennent les problèmes ?

Tout service comporte des erreurs, des failles, des vulnérabilités

peuvent générer des incidents

présentes dans l'une ou l'autre des quatre dimensions de la gestion des services

Information & technologie

Serveur avec patch de sécurité manquant

Bug dans le code d'une application

Processus & flux de valeur

Bug dans une procédure de traitement d'une demande de service

Organisations & personnes

Manque de compétences dans une équipe

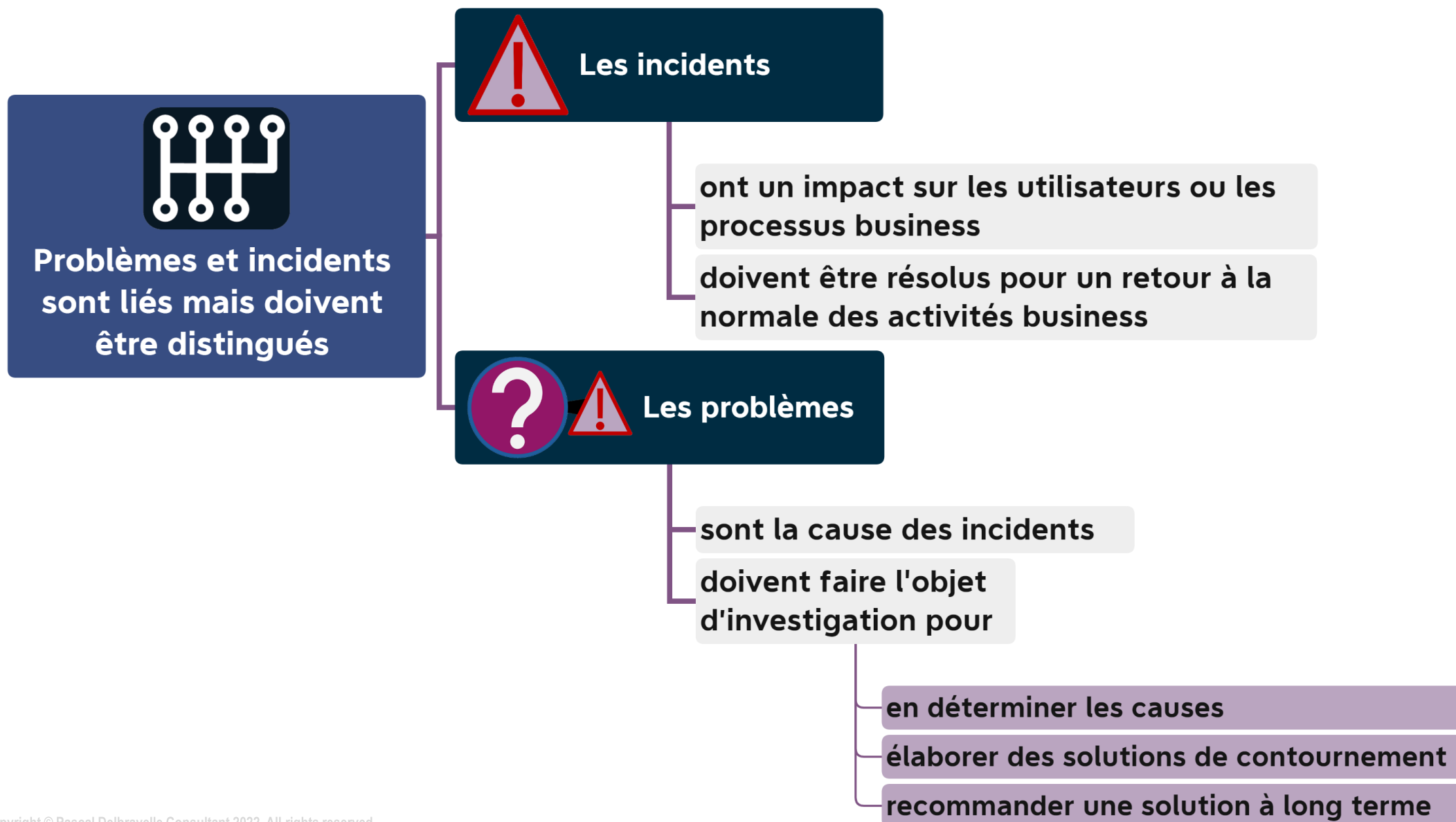
Attribution d'un rôle à une équipe sans transfert de compétences

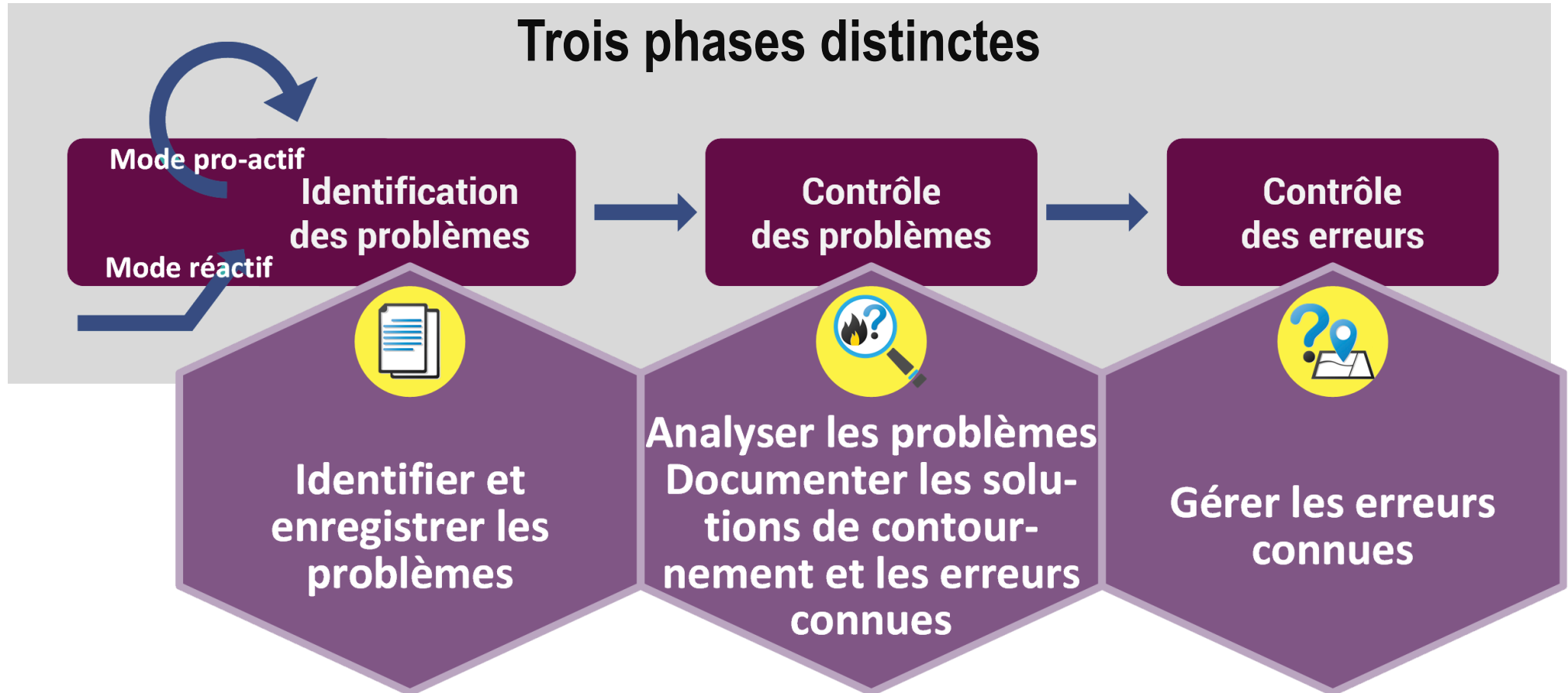
Fournisseurs & partenaires

Contrat incompatible avec le traitement d'une demande de service

certaines restent non identifiées ou non résolues avant le passage en production

ces erreurs sont appelées problèmes





Identifier et enregistrer les problèmes

Sources de retour d'information

analyser les tendances des enregistrements d'incidents

détecter des difficultés récurrentes des utilisateurs, des équipes du centre de services et de support technique

Incident majeur

lors d'un incident majeur, identifier le risque qu'un incident puisse se reproduire

Sources d'information en entrée

analyser les informations reçues des fournisseurs et partenaires

analyser les informations reçues des développeurs internes, des équipes de test et des équipes de projet

traiter toute autre source d'information pertinente

Un problème peut aussi être vu comme un risque à gérer dont l'effet est l'apparition d'incidents

Analyser les problèmes
Documenter les solutions de contournement et les erreurs connues

Le contrôle des problèmes peut être organisé sous la forme d'une gestion des risques pour l'analyse et la priorisation

Gérer les problèmes

prioriser les problèmes pour l'analyse selon les risques qu'ils présentent

progresser en premier sur les problèmes prioritaires

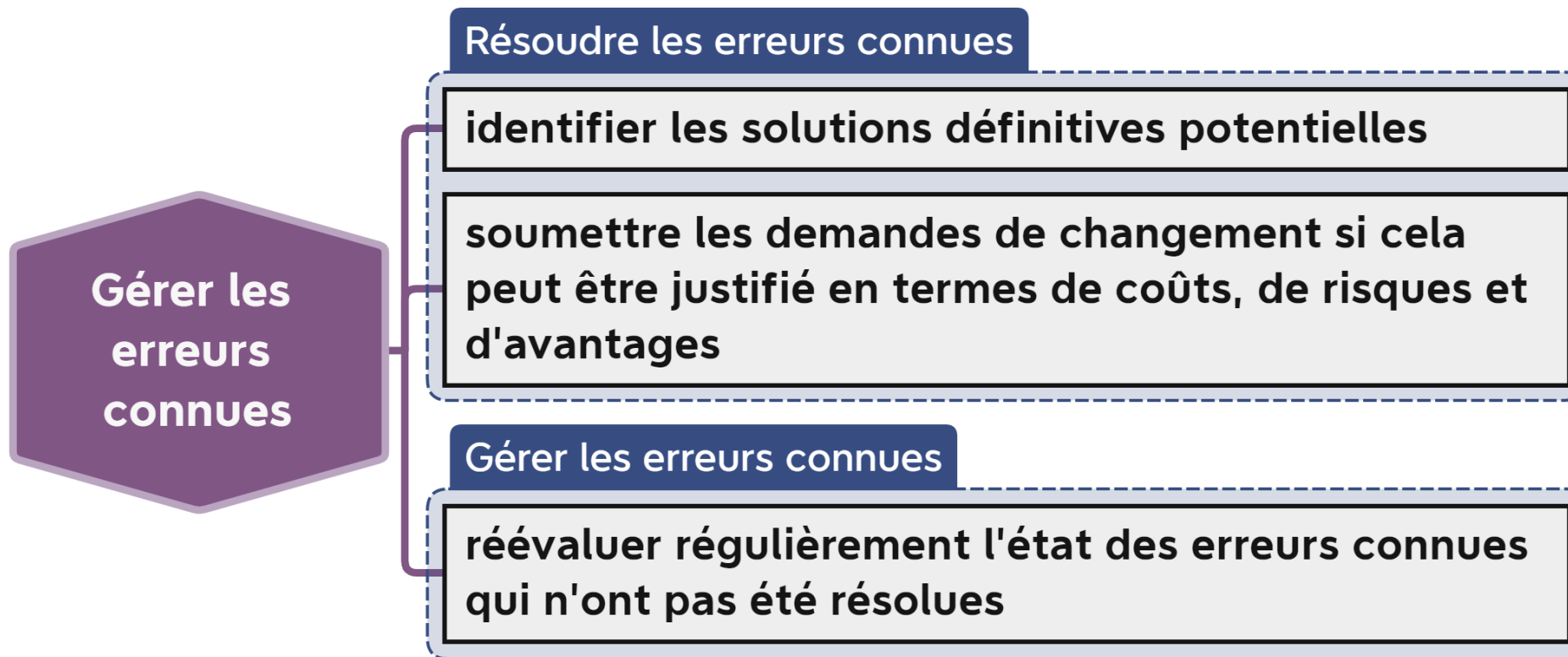
Analyser les problèmes

pour un problème, considérer toutes les causes sur les quatre dimensions de la gestion des services

Solutions de contournement

trouver des solutions de contournement pour les problèmes ne pouvant être résolus rapidement

documenter les solutions de contournement dans les enregistrements de problème





Félicitations !
Vous avez suivi l'intégralité de ce module de formation

Cursus de certification ITIL 4

