



# ITIL – Découverte et processus de gestion des incidents (14 heures)

Inspiré du référentiel ITIL 4

## Votre formateur

Vous :

- ▷ Nom et prénom
- ▷ Société
- ▷ Fonction
- ▷ Connaissance de DevOps, ITIL, Lean, Agile
- ▷ Attentes



# Organisation de la formation

Les locaux

Les horaires

L'organisation

Le travail complémentaire

Quoi d'autre ?



# Ce que nous attendons de vous

Impliquez-vous !

Posez des questions !

Partagez vos expériences !

Gardez une certaine ouverture d'esprit

Amusez-vous!



## Déroulement de la formation

- ▷ Heure de début chaque matin
- ▷ Déjeuner et autres pauses
- ▷ Heure de fin de chaque journée
- ▷ Examen en fin de formation

## Santé et sécurité

- ▷ Sorties de secours
- ▷ Exercices d'évacuation et alertes incendie
- ▷ Emplacements des toilettes



# Objectifs de la formation

## Bénéfices attendus de la formation :

- ▷ Permettre l'intégration rapide d'une personne travaillant sur la gestion des incidents dans une organisation appliquant le référentiel ITIL 4

## Objectifs de la formation :

- ▷ Avoir une vue d'ensemble des concepts ITIL4
- ▷ Avoir une vue d'ensemble des pratiques concourant à la gestion des incidents informatiques et des pratiques en relation avec cette gestion

# Programme de la formation



Introduction à ITIL 4

- La gestion des services et ITIL
- Le système de valeur des services (SVS)
- Les 4 dimensions de la gestion des services

La chaîne de valeur des services

Les 7 principes directeurs

Les 34 pratiques ITIL

Le SVS dans le détail

- Gestion des relations
- Gestion des fournisseurs
- Gestion des niveaux de service+
- Gestion de la sécurité de l'information
- Amélioration continue+
- Habilitation des changements+
- Gestion des mises en production
- Gestion des déploiements
- Gestion de la configuration des services
- Surveillance et gestion des événements
- Centre de services+
- Gestion des incidents+
- Gestion des demandes de service+
- Gestion des problèmes+



# Introduction à ITIL 4

---

La gestion des services et ITIL

Le système de valeur des services (SVS)

Les 4 dimensions de la gestion des services





# La gestion des services et ITIL

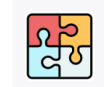
---



# Les éléments moteurs aujourd'hui

  
**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 vélocité : agilité, DevOps

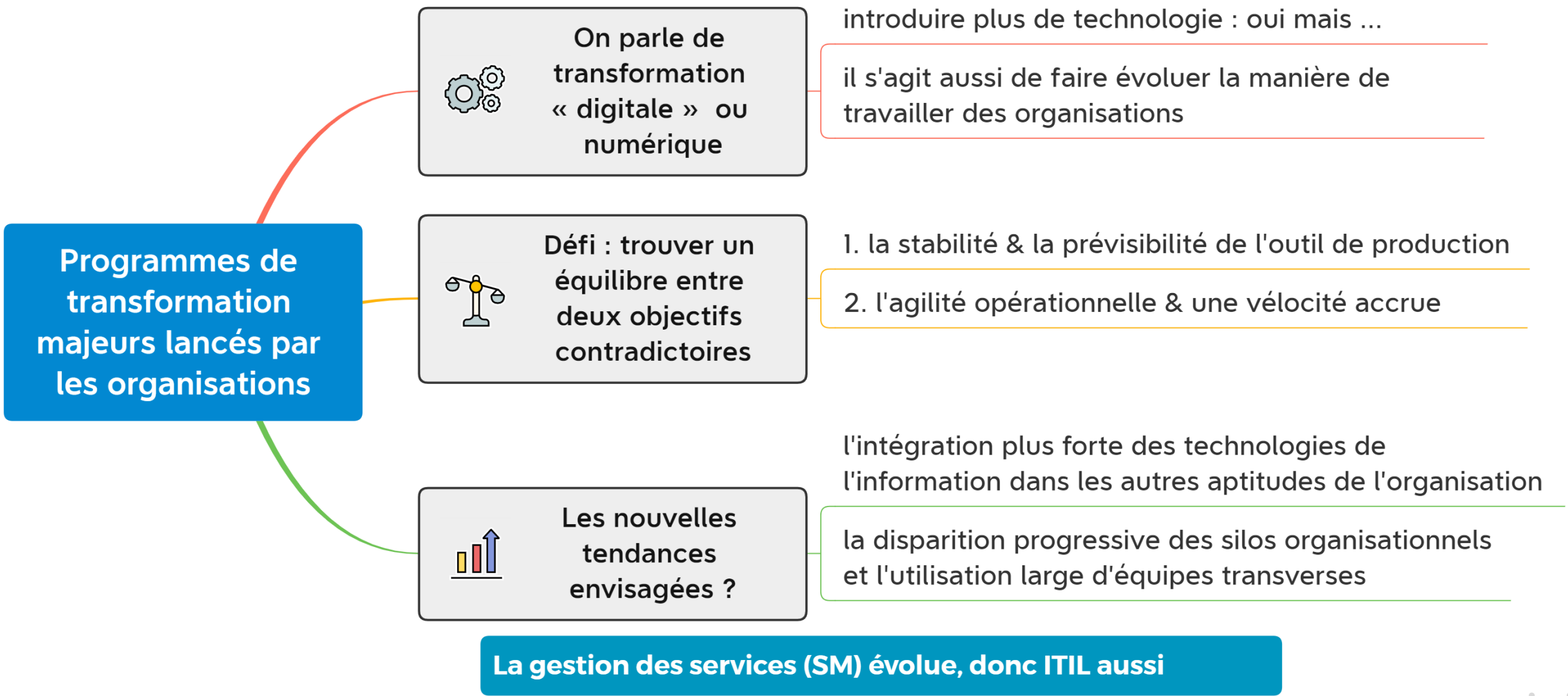
**Accélérer l'intégration des nouvelles technologies**



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.





**Les organisations se  
transforment en Systèmes  
Complexes Adaptatifs  
(CAS : Complex Adaptive  
Systems)**

**La complexité est due à des changements structurels spectaculaires au sein des organisations et des gouvernements**

**Les organisations sont des CAS et doivent gérer et opérer dans des écosystèmes émergents**

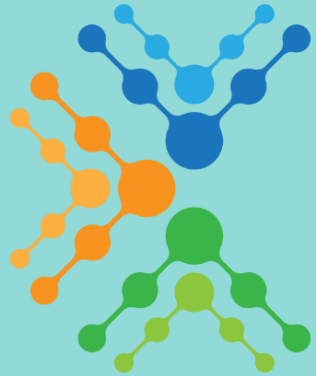
**Ambiguïté et confusion sont souvent de mise dans les CAS**

**Système Complexe Adaptatif ou Complexe-Adaptative System (CAS)**



**Groupe d'agents semi-autonomes qui interagissent de manière interdépendante pour produire des modèles à l'échelle du système, de sorte que ces modèles influencent ensuite le comportement des agents.**

*(Kevin Dooley)*



## S'organiser en Système Adaptatif Complexe (CAS)

**La complexité résulte de changements structurels spectaculaires pour les organisations et les gouvernements, tels que la mondialisation, la concurrence mondiale, la diversité de la main-d'œuvre, des phénomènes tels qu'une pandémie mondiale et des innovations permanentes.**

**Les organisations sont des CAS et doivent gérer et opérer dans des écosystèmes émergents.**

**Elles doivent comprendre les facteurs qui conduisent à l'efficacité dans la gestion et la facilitation du changement pour que l'organisation et son personnel survivent et prospèrent (dans l'incertitude).**

**L'ambiguïté et la confusion sont souvent élevées dans les CAS, que la confusion provienne de choses brumeuses ou peu claires, ou d'une surcharge cognitive due à la gestion de trop de choses ou de trop de types de choses, même si les choses elles-mêmes sont claires comme de l'eau de roche.**



**S'organiser en  
Système  
Adaptatif  
Complexe  
(CAS)**

**Le facteur d'ambiguïté reconnaît le rôle et l'acuité de l'observateur.**

**Toutefois, la capacité d'observation est limitée par les informations tacites que le cerveau humain peut traiter, de sorte que des sources de données plus larges et plus formelles doivent être utilisées pour prendre des décisions dans les CAS (Ring & Sheard. (décembre 2010) Insight).**

**Les organisations doivent apprendre à s'adapter à des conditions et des circonstances qui changent (rapidement) pour rester pertinentes et des référentiels agiles tel que SAFe, Kanban ou ITIL 4 peuvent les y aider.**

## Trois caractéristiques

**1** Le système se compose d'un certain nombre d'agents hétérogènes, et chacun de ces agents prend des décisions sur la manière de se comporter

Ces décisions évolueront avec le temps

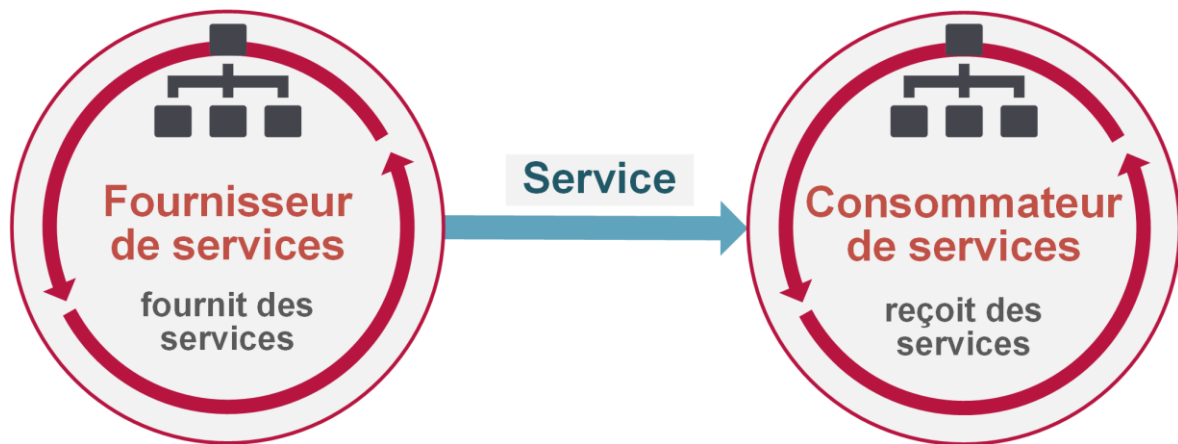
**2** Les agents interagissent entre eux

Ces interactions amènent à la troisième caractéristique

**3** Ce que les scientifiques appellent l'émergence : des modèles à l'échelle du système émergent.



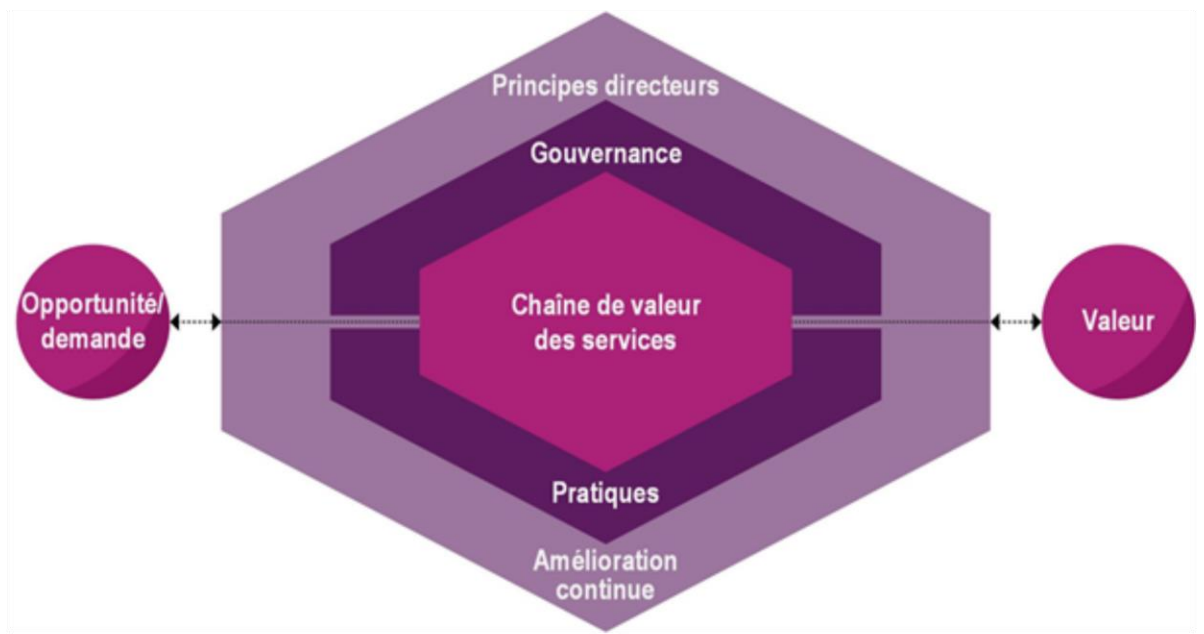
ITIL est un système de bonnes pratiques destiné aux organisations qui font de la prestation de service



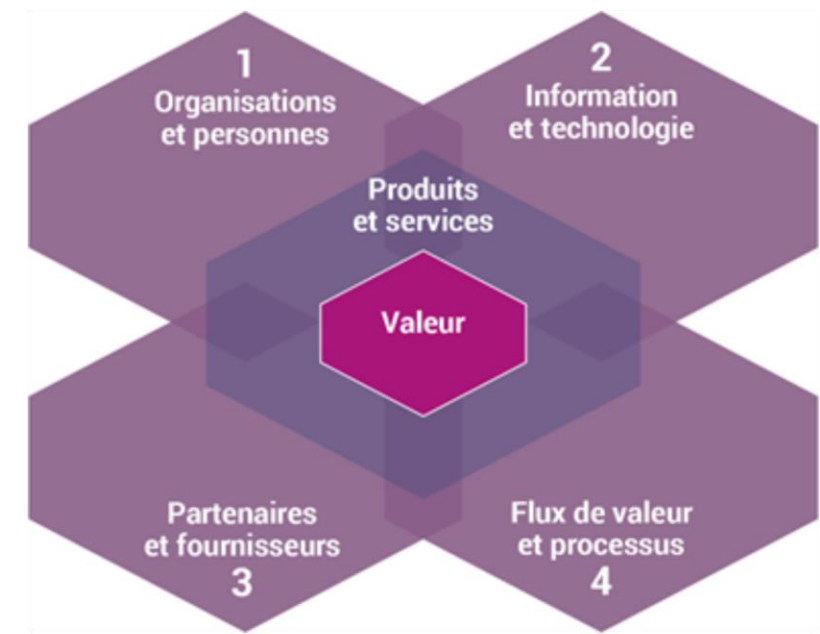
**Co-crédation** : vers une relation plus complexe où chacun participe à la création de valeur

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**.

## Les 2 composants clés d'ITIL 4

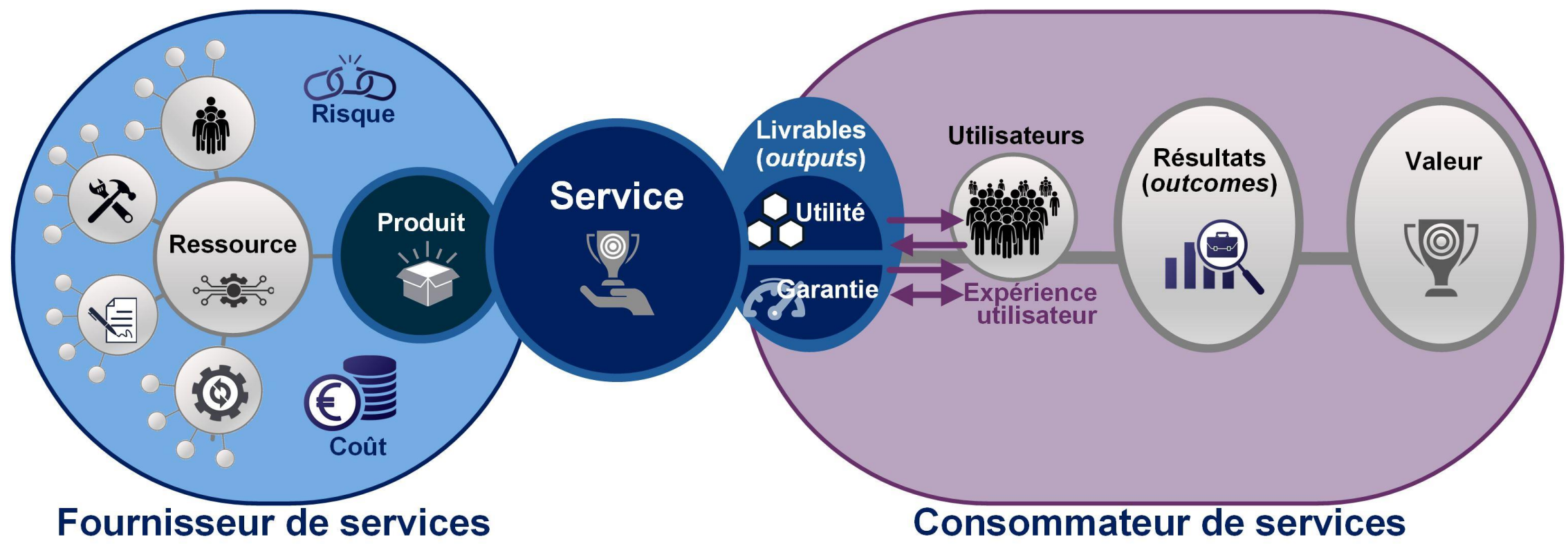


**Le système de valeur des services (SVS)**



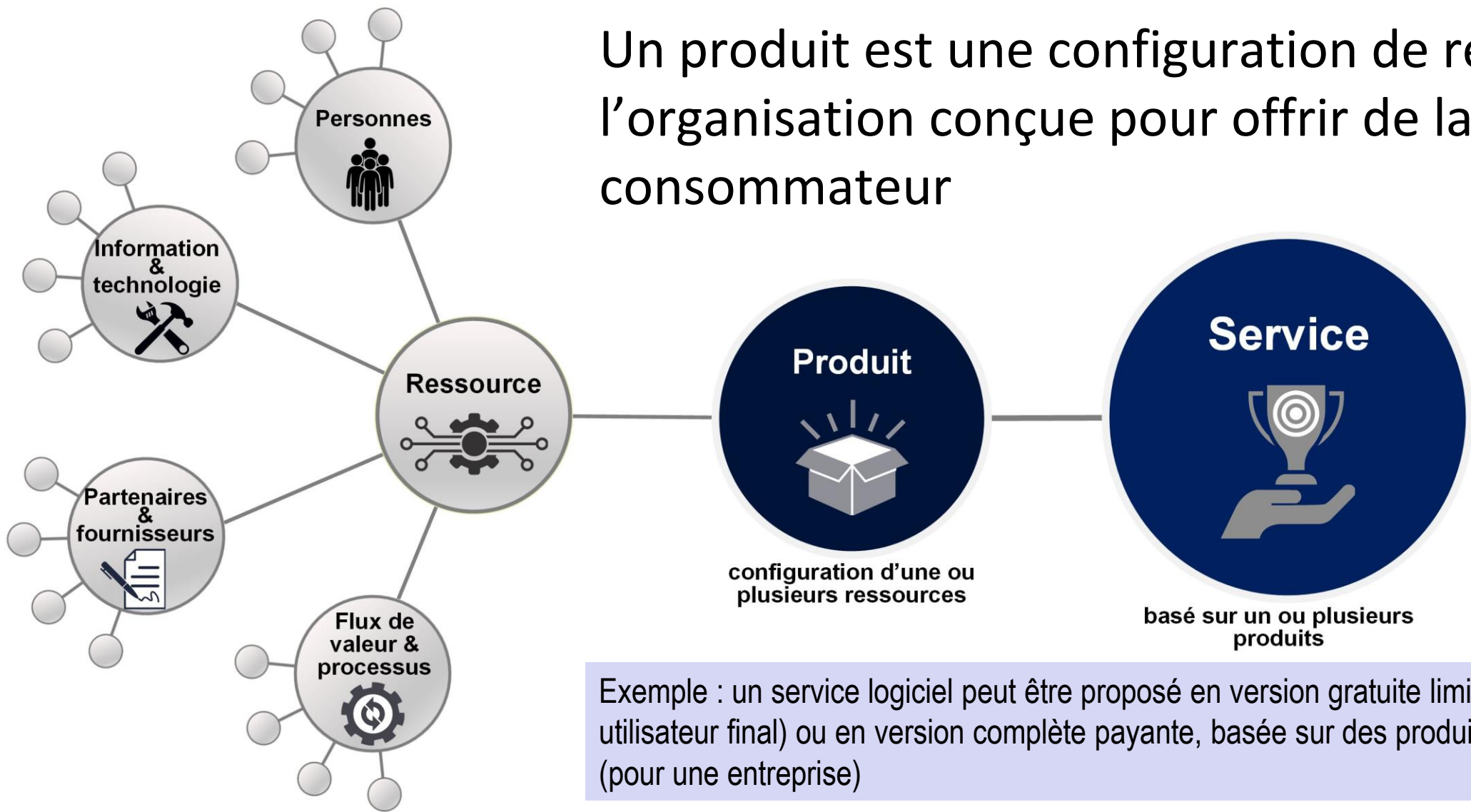
**Les quatre dimensions de la gestion des services**

# Terminologie ITIL autour d'un service



# Structurer le contenu d'un service

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



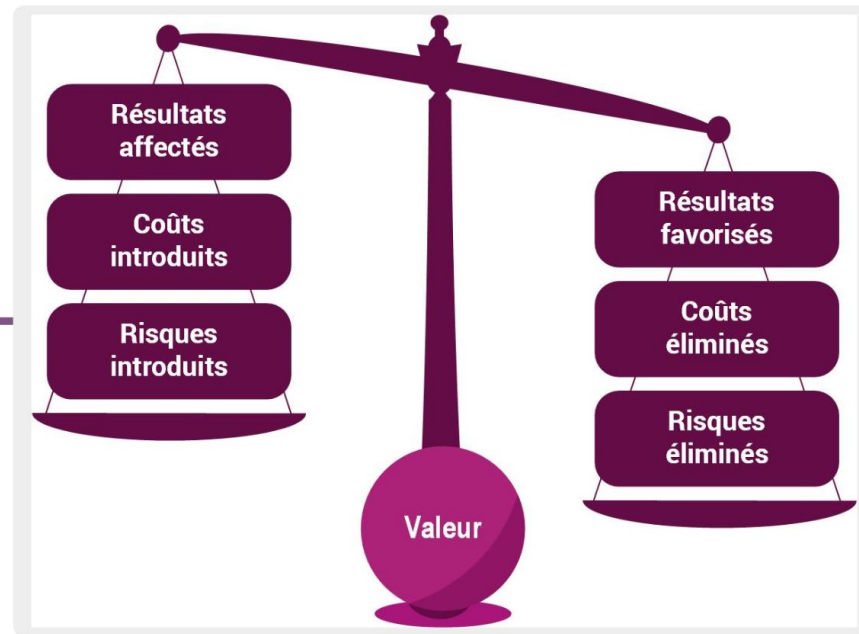
Exemple : un service logiciel peut être proposé en version gratuite limitée (pour un utilisateur final) ou en version complète payante, basée sur des produits différents (pour une entreprise)



## Composants de la valeur d'un service

### Trois types et deux aspects

|                              |                   |                               |                      |
|------------------------------|-------------------|-------------------------------|----------------------|
| <b>Obtenir des résultats</b> | <b>Efficacité</b> | ⊕ Résultats favorisés         | ⊖ Résultats affectés |
| <b>Réduire des coûts</b>     | <b>Effizienz</b>  | ⊕ Coûts éliminés ou réduits   | ⊖ Coûts introduits   |
| <b>Assumer des risques</b>   | <b>Risque</b>     | ⊕ 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**

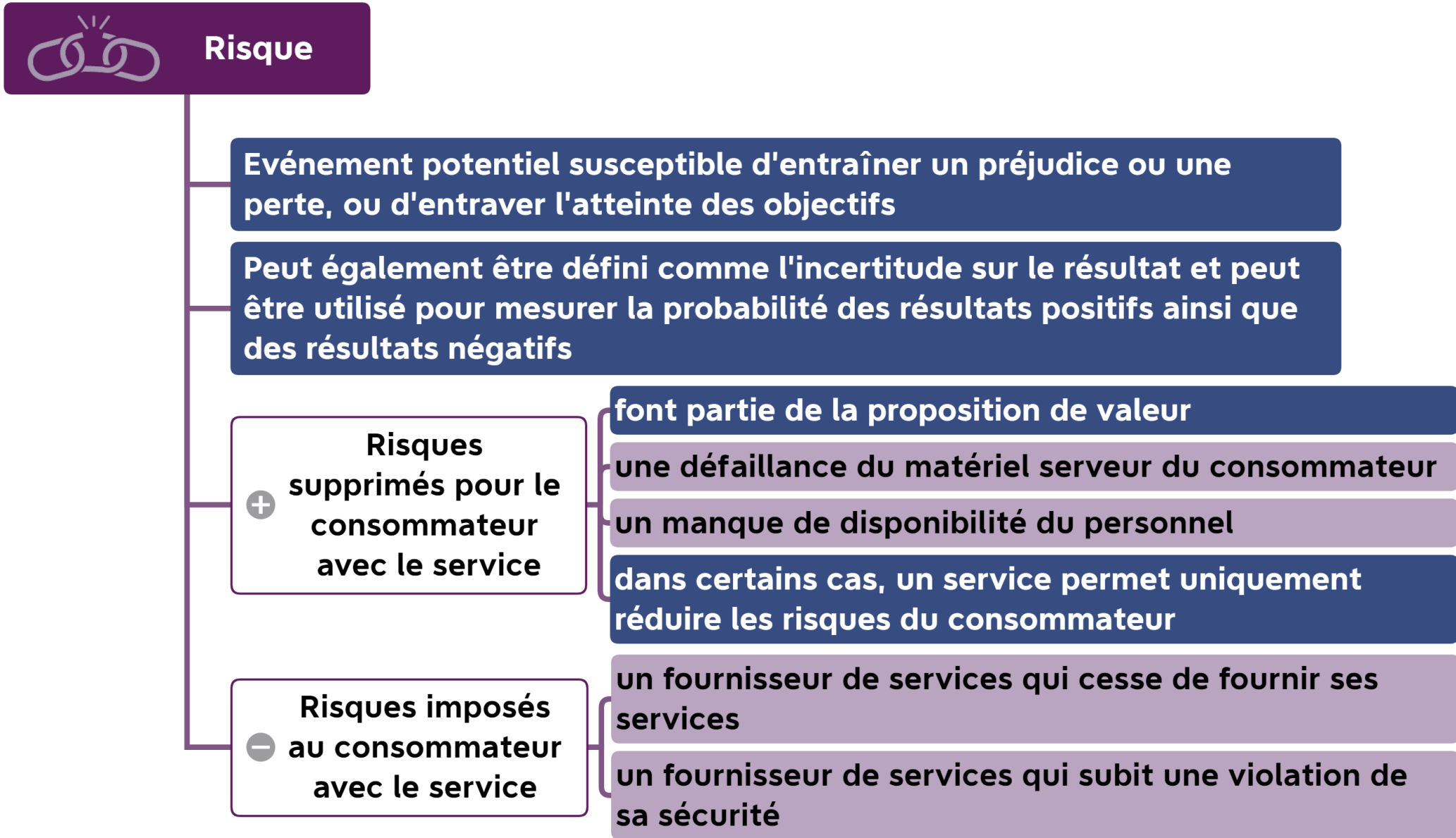
**coûts de personnel, de technologie et d'autres ressources que le consommateur n'a plus besoin de fournir**

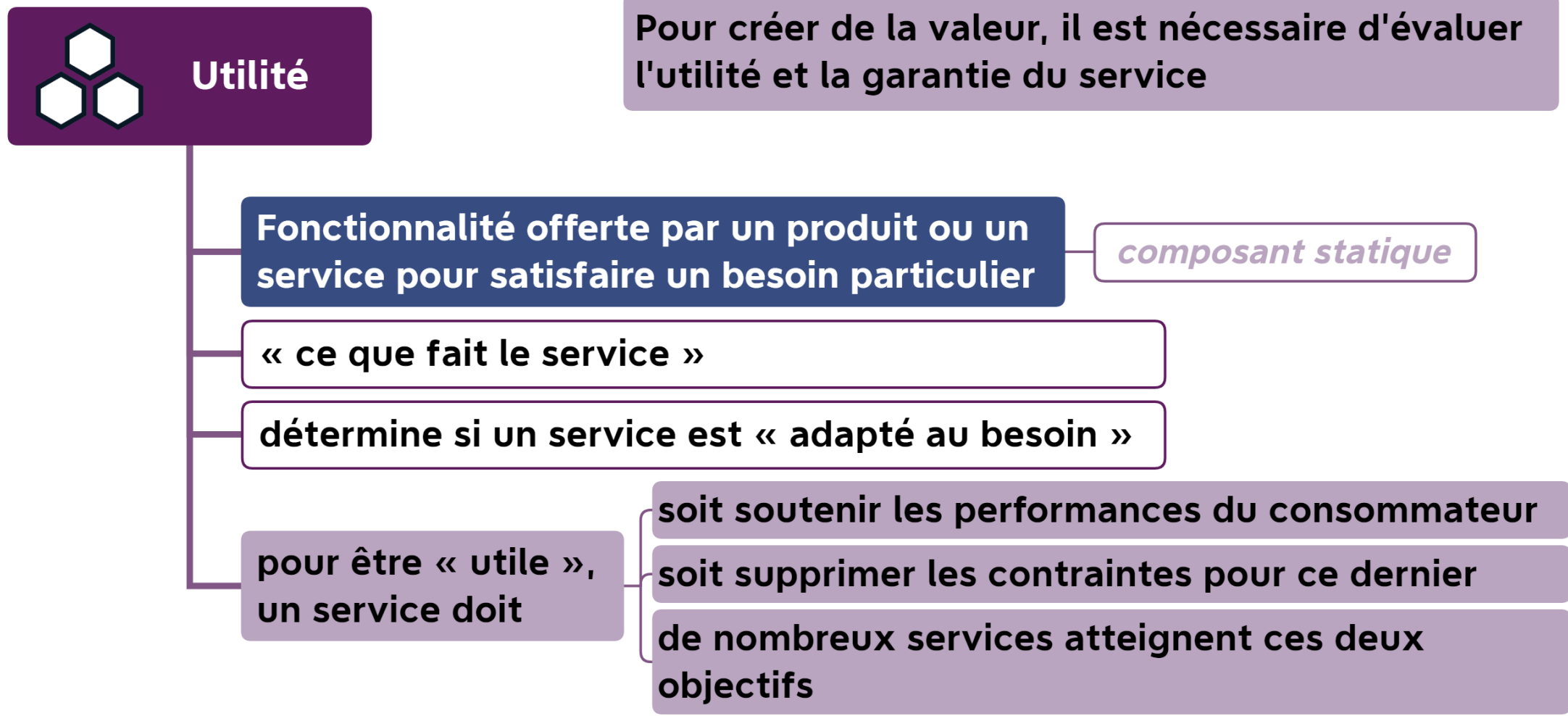
**-** **Coûts imposés au consommateur avec le service**

**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**





## 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 »

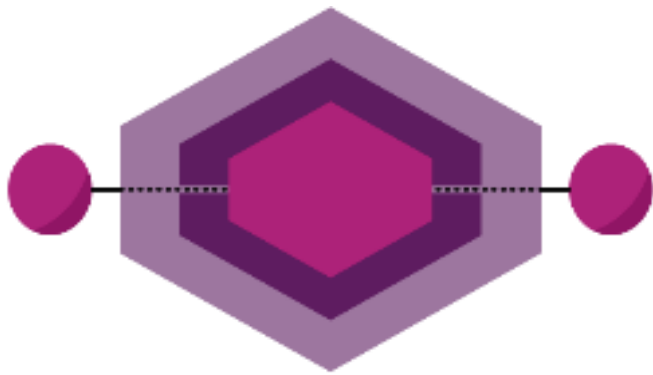
porte souvent sur les niveaux de service alignés sur les besoins des consommateurs

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



# 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

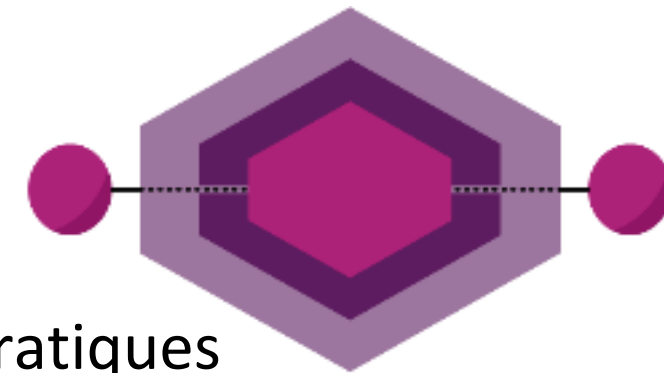


## Brique centrale

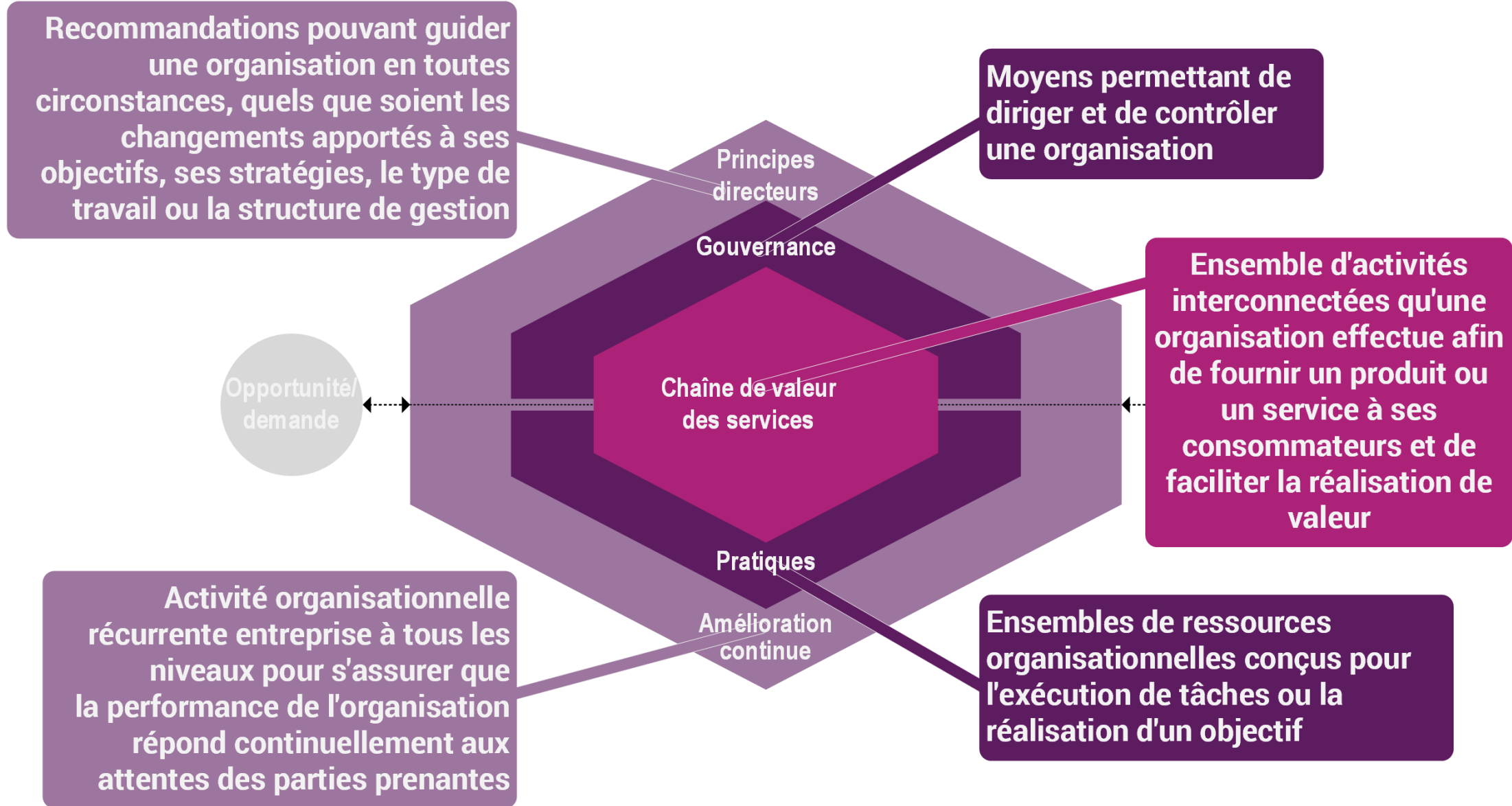
- ▷ partie opérationnelle du modèle
- ▷ autrement appelé cours normal des affaires ou Business as usual
- ▷ représente l'outil de production de l'organisation permettant de réaliser la stratégie

## 4 briques externes

- ▷ bonnes pratiques opérationnelles
- ▷ bonnes pratiques de mise en œuvre adaptée des bonnes pratiques opérationnelles
- ▷ surveillance et contrôle de la performance de l'outil de production
- ▷ démarche d'amélioration continue incluse dans le modèle



# Composants du SVS



Hautement adaptable à des situations spécifiques de fournisseur de services

Hautement évolutif au sein d'un fournisseur de services

Prend en charge de nombreuses approches de travail, telles que **Agile**, **DevOps** et **Lean**, ainsi que la gestion de processus et de projet traditionnelle

Architecture qui facilite la flexibilité et décourage le travail en silos

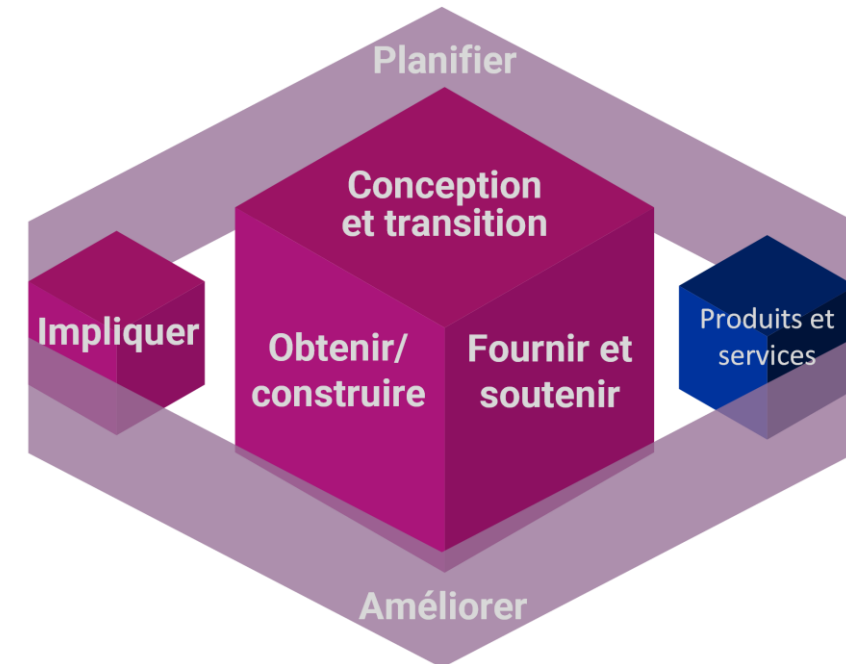
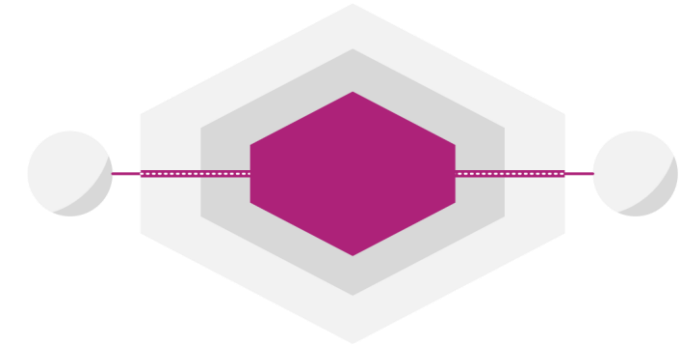
## Le modèle opérationnel du SVS qui soutient le business

- ▷ peut être vu comme l'outil de production

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

### Exemples de flux de valeur :

- ▷ niveau 1 (macro) :
  - mise en place d'un nouveau service
  - méthodologie projet
- ▷ de niveau 2
  - dépannage d'un utilisateur
  - mise en place d'un patch applicatif



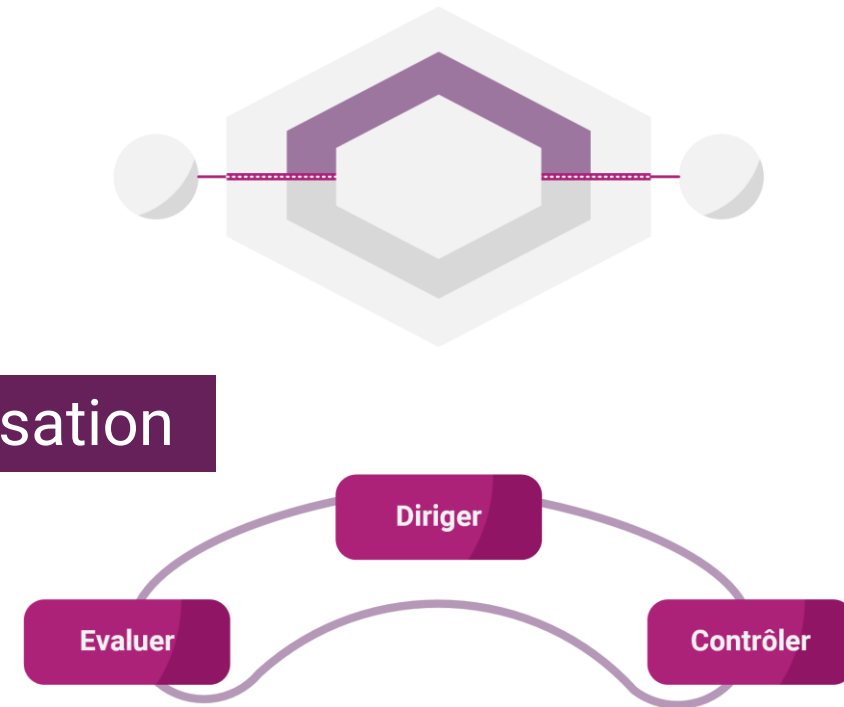
Toutes les décisions doivent être alignées sur la mission et la stratégie de l'organisation

Les structures de gouvernance permettent d'assurer une prise de décision appropriée

Moyens permettant de diriger et de contrôler une organisation

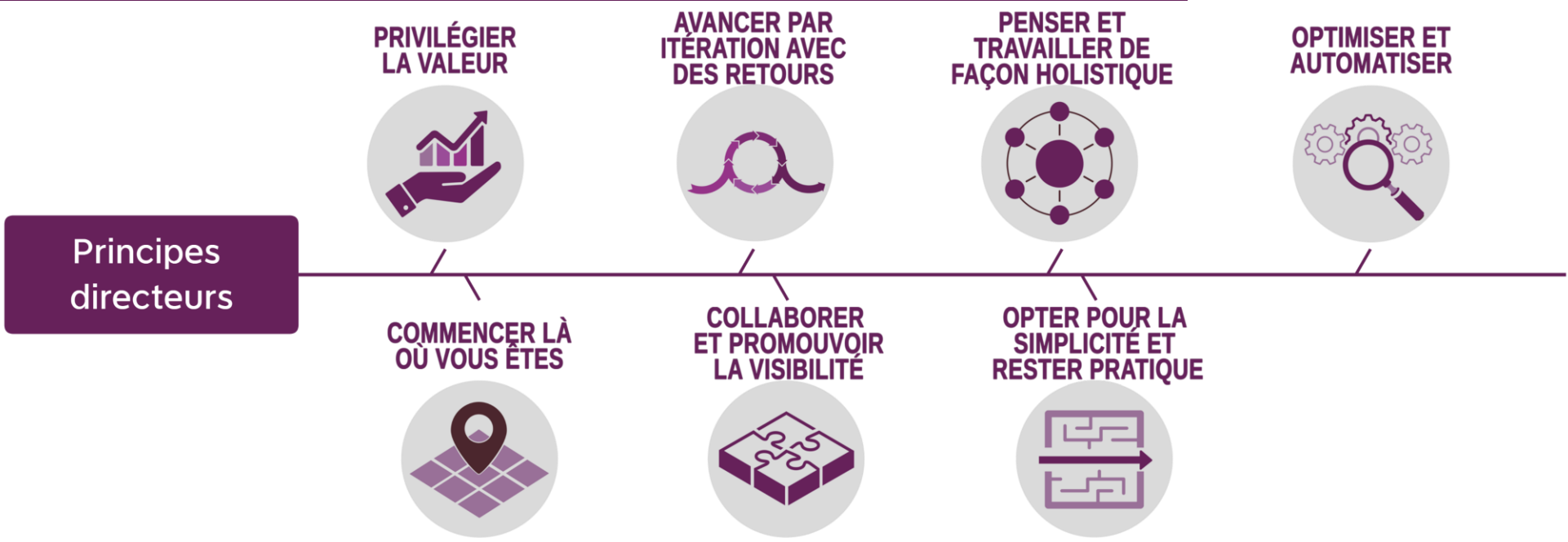
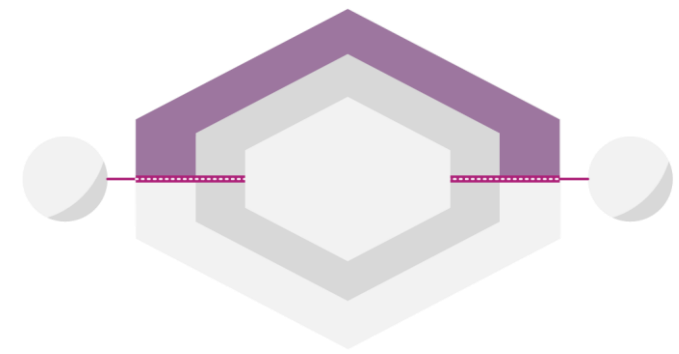
Des contrôles internes sont nécessaires pour soutenir la gouvernance

- ▷ gestion des risques, contrôles financiers, contrôles opérationnels, contrôles de conformité
- ▷ les mesures et rapports sont des contrôles courants
  - indicateurs-clés de performance (processus, 4 types de mesures DevOps, etc.)



Approche méthodologique pour mettre en place et améliorer en continu le modèle opérationnel

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



# Les 34 pratiques

| 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           |

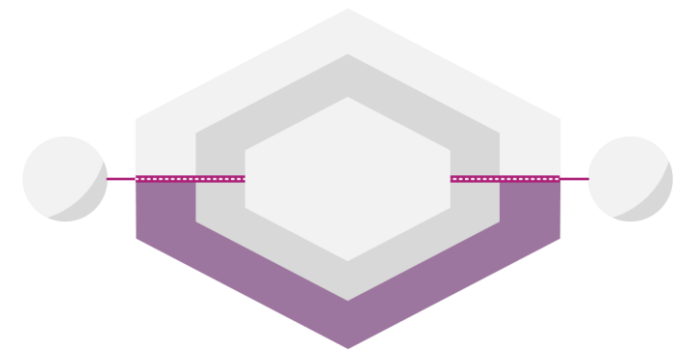


Ensembles de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un objectif

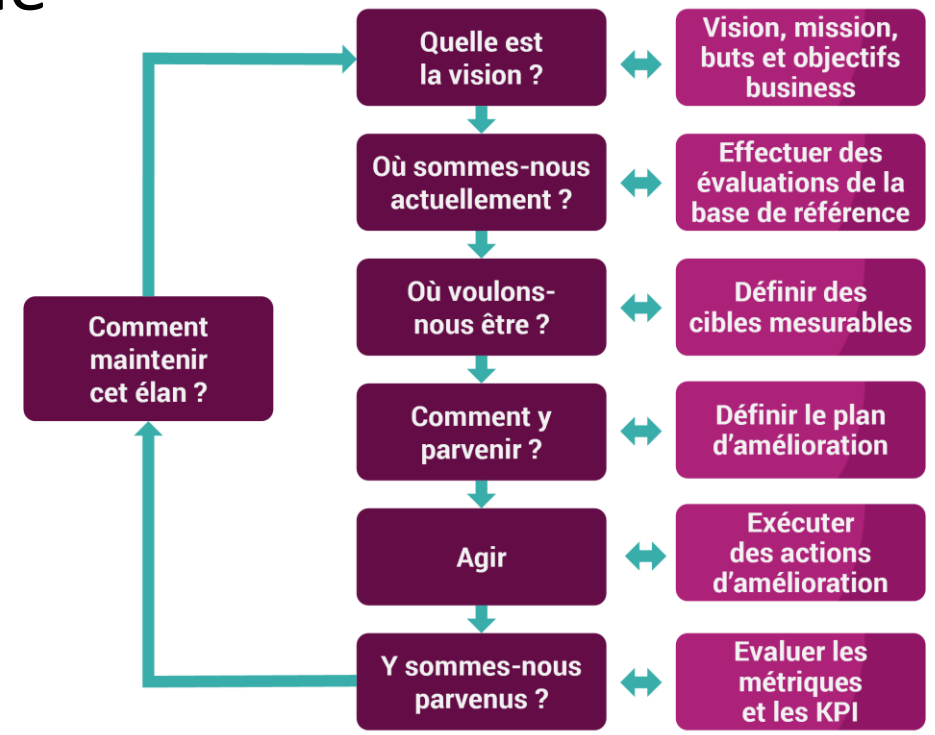
Base documentaire ITIL 4 pour concevoir et améliorer les flux de valeur de l'organisation

# L'amélioration continue

Activité organisationnelle récurrente entreprise à tous les niveaux pour s'assurer que la performance de l'organisation répond continuellement aux attentes des parties prenantes

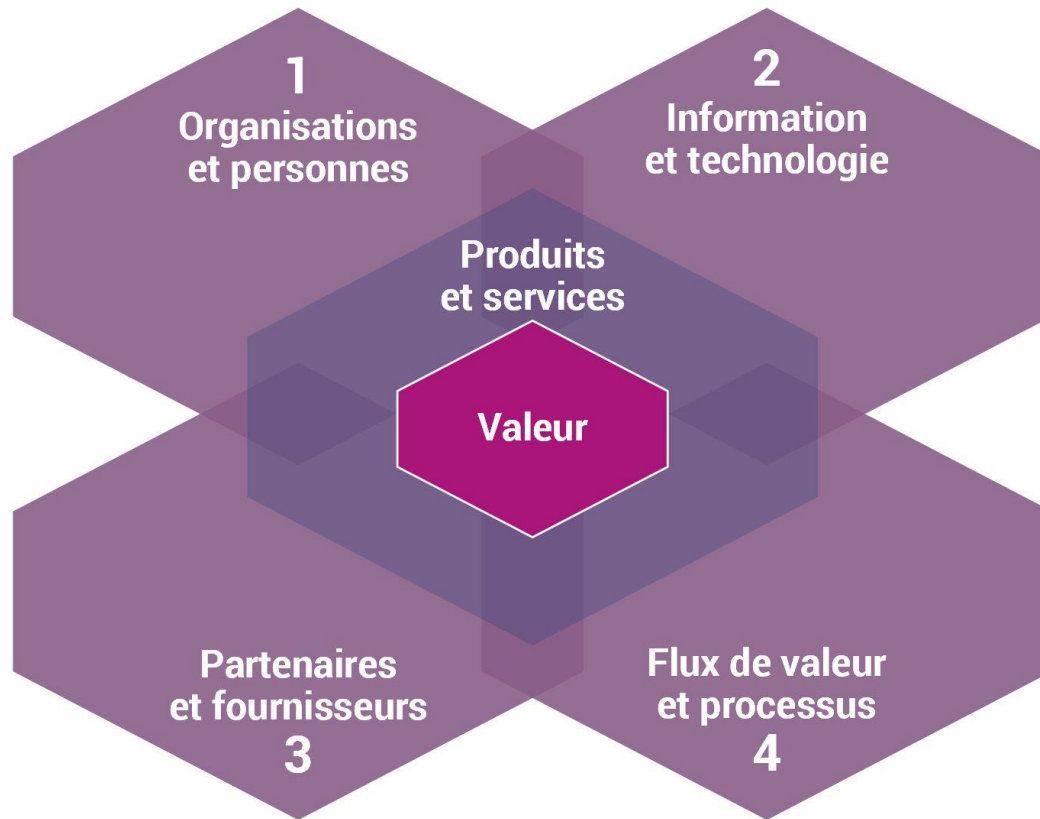


## Processus d'amélioration basé sur le modèle d'amélioration continue ITIL 4 en 7 étapes





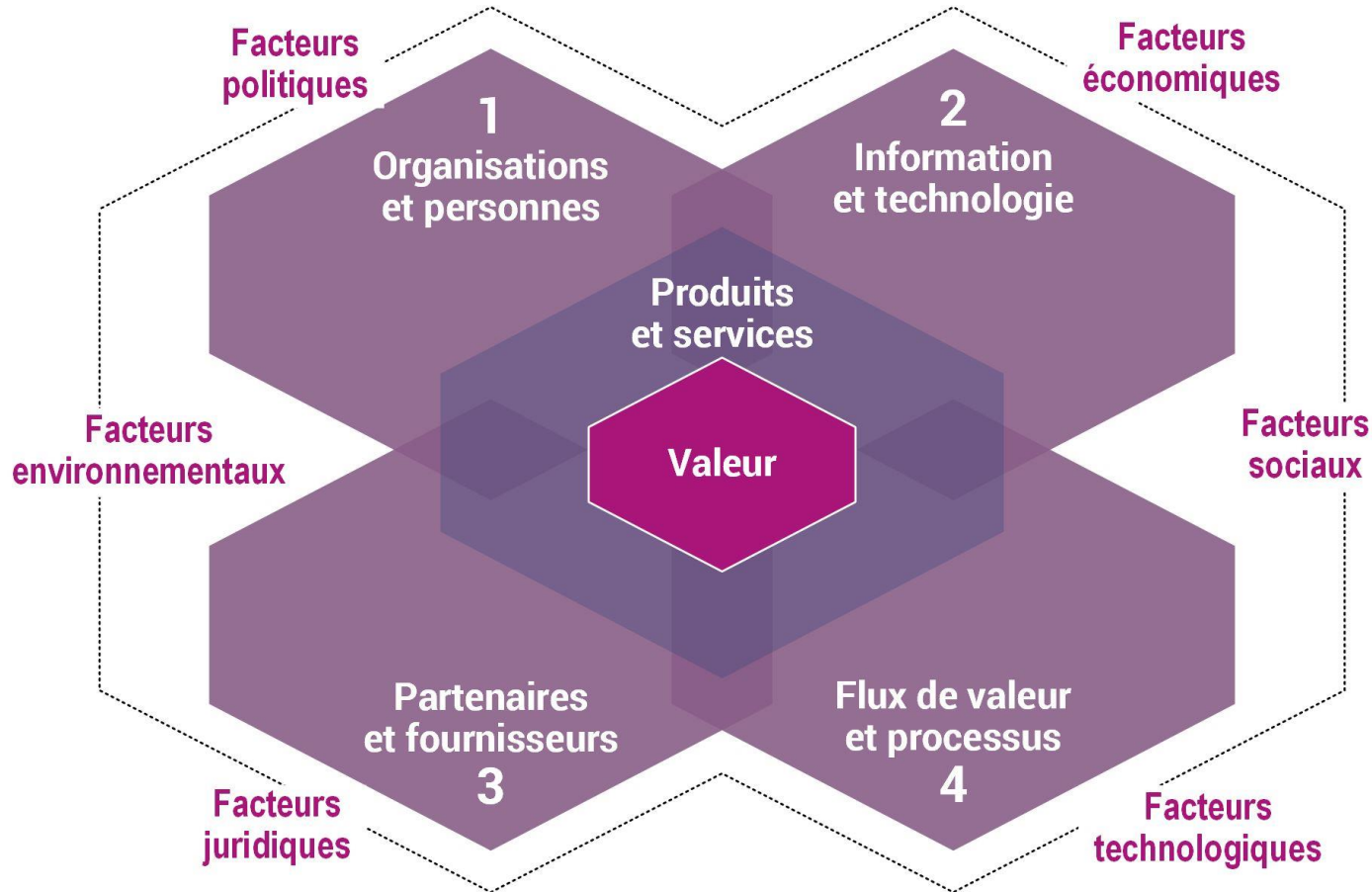
# Les 4 dimensions de la gestion des services



## 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

# Les quatre dimensions des produits & services



## PESTEL

Les 4 dimensions sont internes à l'organisation.

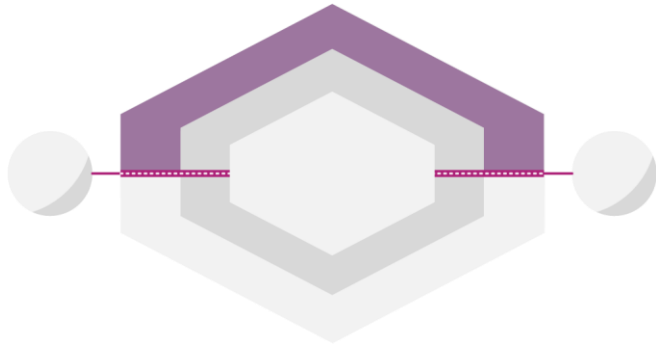
PESTEL concerne l'environnement de l'organisation et les facteurs externes.

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

**Facteurs**  
Chaque dimension est influencée par plusieurs facteurs

Modèle PESTLE (ou PESTEL) utilisable



## Les 7 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

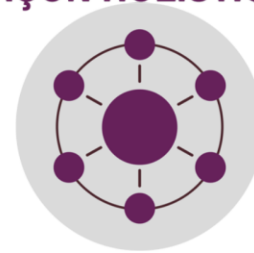
PRIVILÉGIER LA VALEUR



AVANCER PAR ITÉRATION AVEC DES RETOURS



PENSER ET TRAVAILLER DE FAÇON HOLISTIQUE



OPTIMISER ET AUTOMATISER



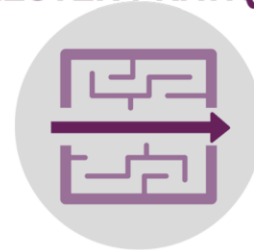
COMMENCER LÀ OÙ VOUS ÊTES



COLLABORER ET PROMOUVOIR LA VISIBILITÉ

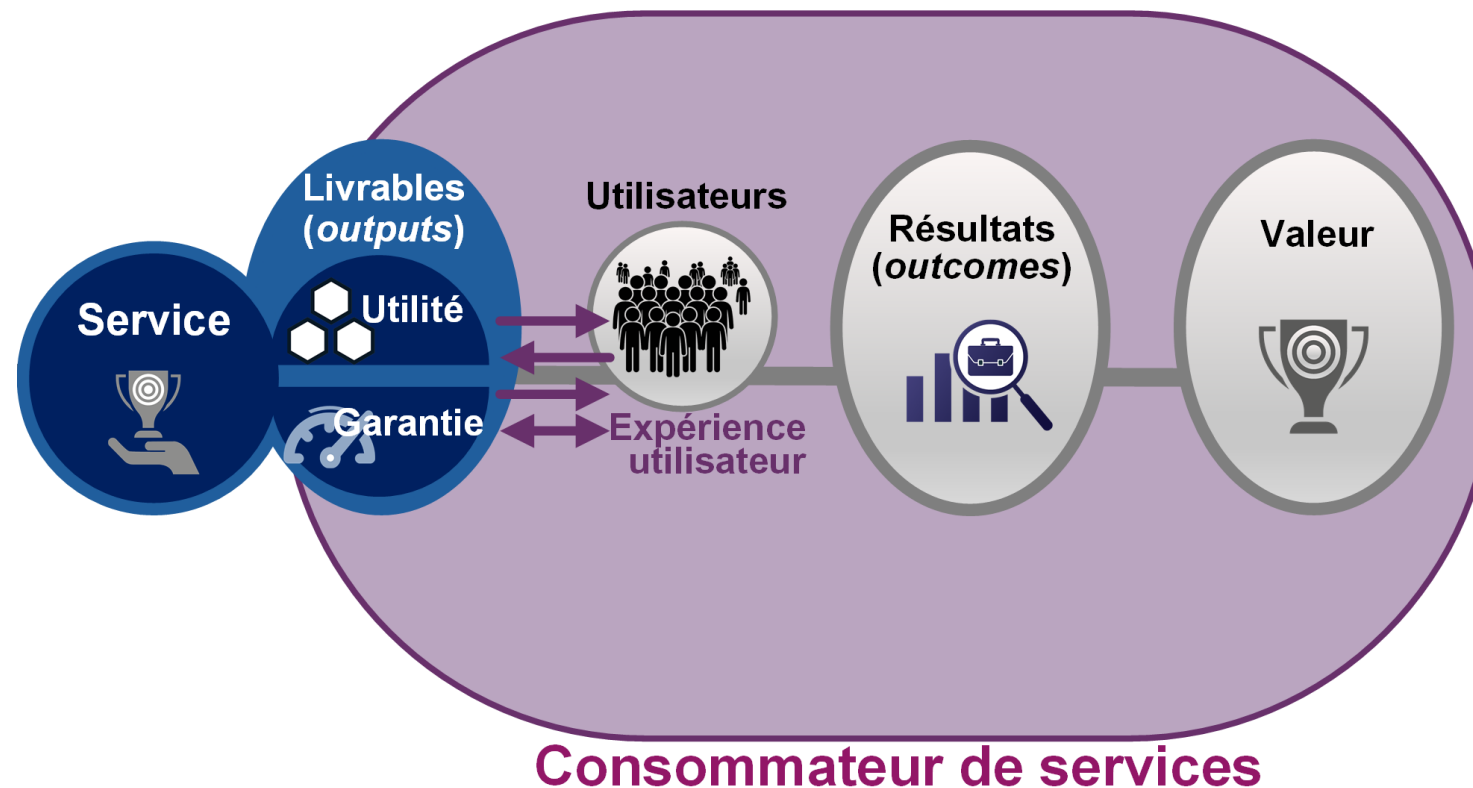


OPTER POUR LA SIMPLICITÉ ET RESTER PRATIQUE





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



## 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**

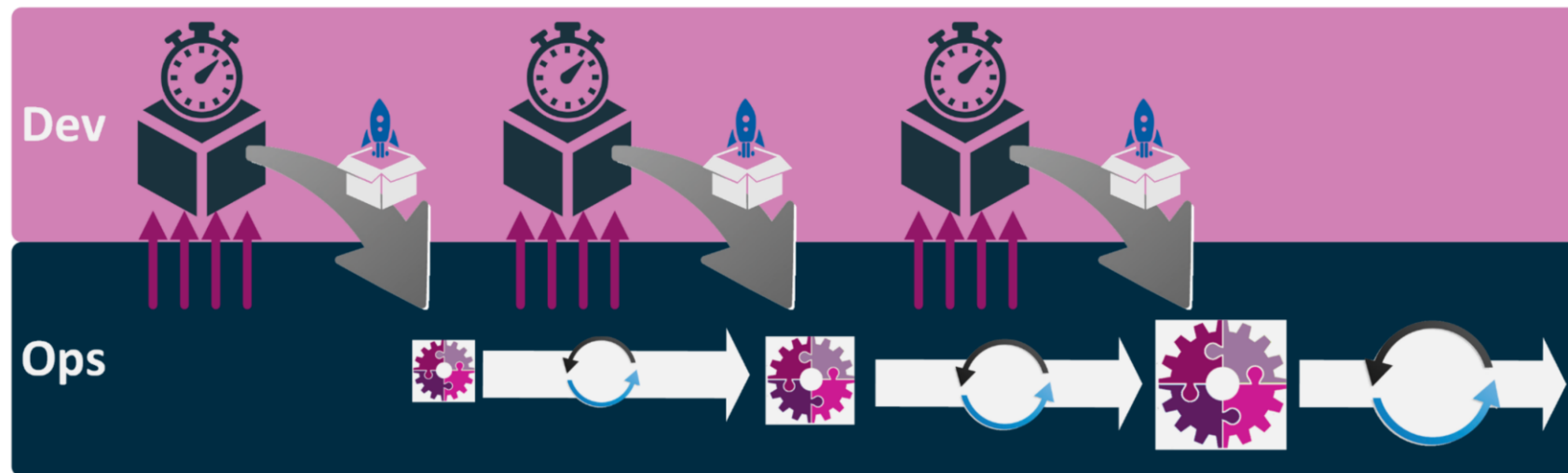
Organiser le travail en sections plus petites et plus faciles à gérer

en séquentiel ou simultané

gérable et géré

résultats tangibles livrés en temps opportun

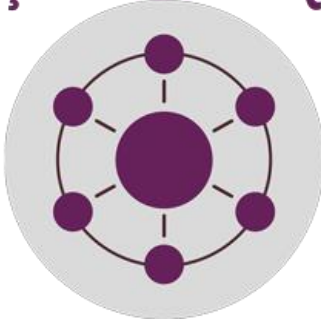
découpage permettant de lancer plus d'améliorations



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



## 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**





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

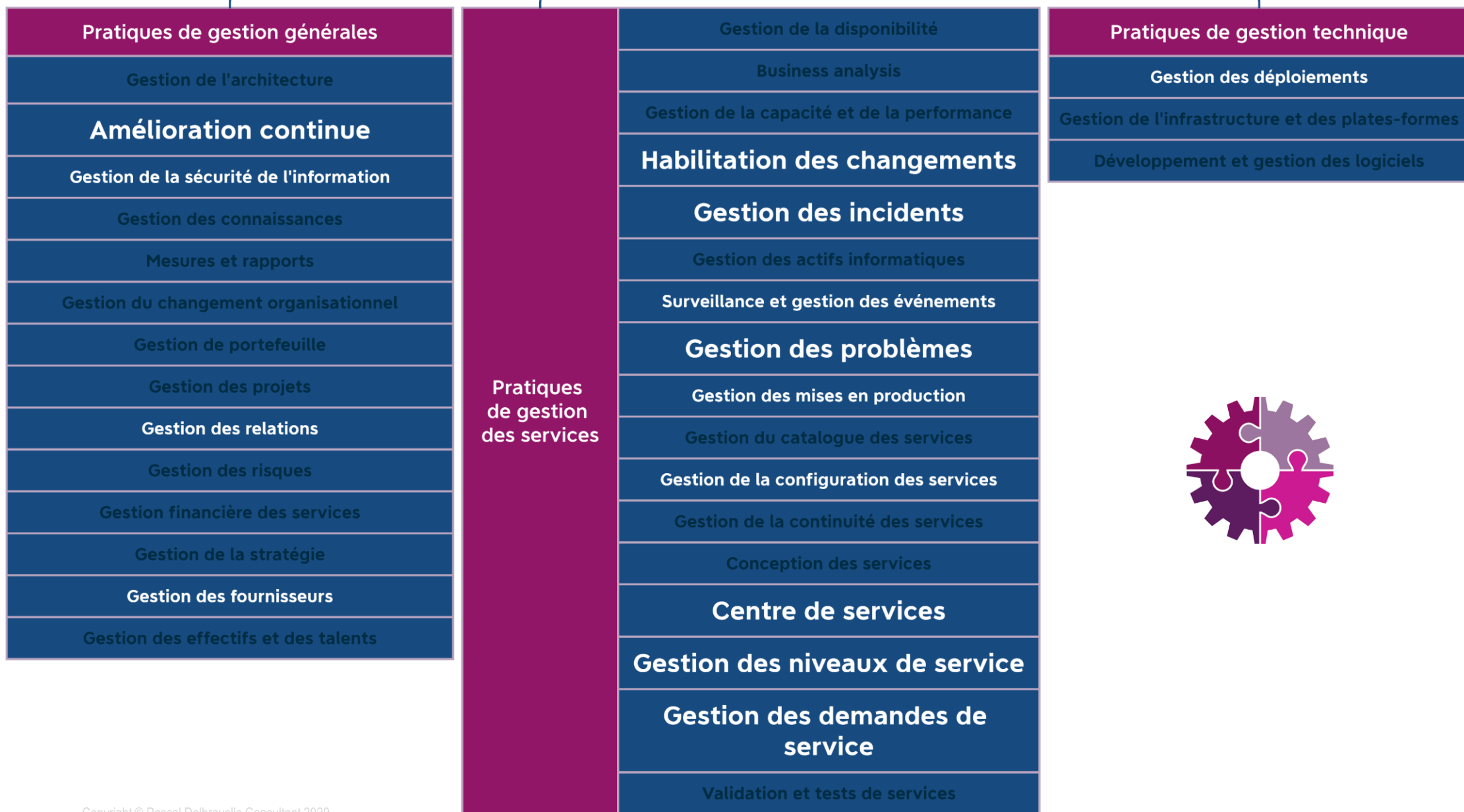


# Les 34 pratiques de gestion

---



## Les pratiques ITIL de la formation





**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**





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

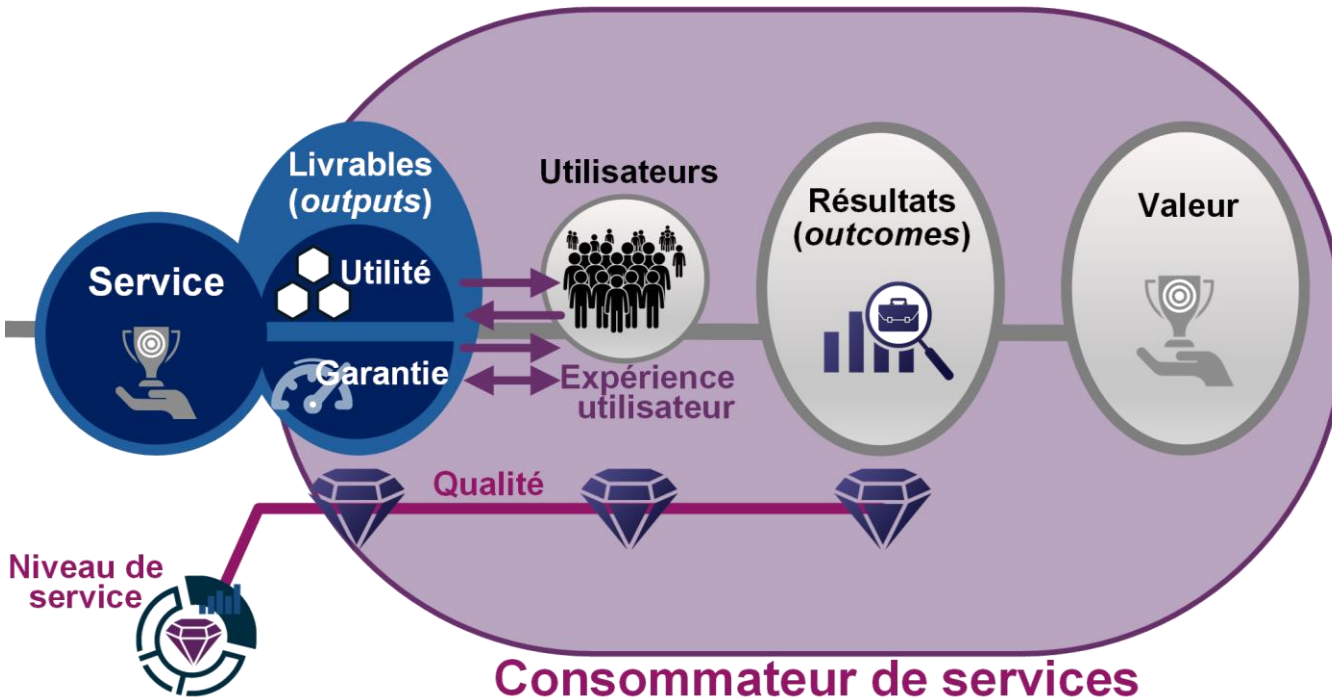
afin que

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



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



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

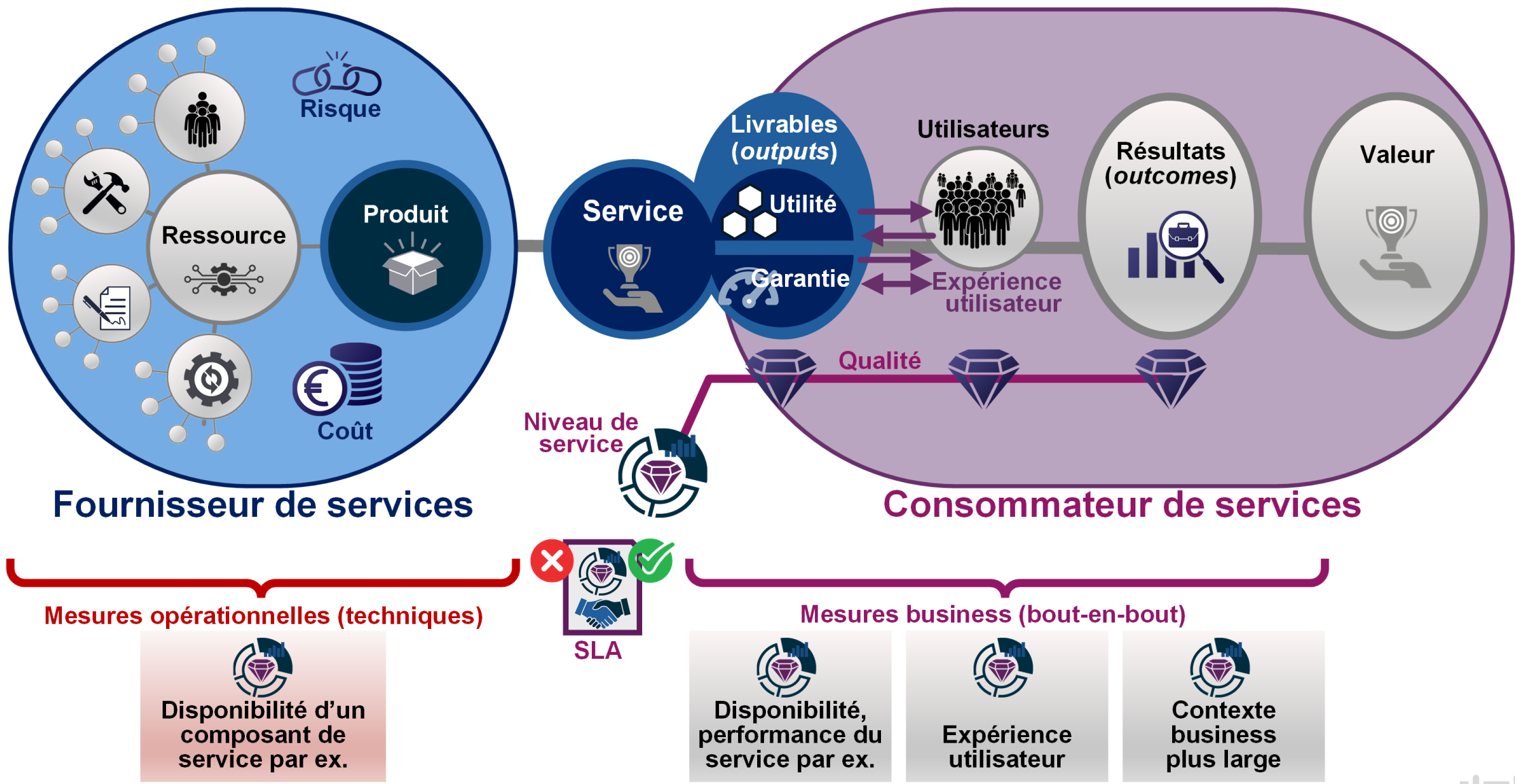
par le biais de revues de service



Capter et créer des rapports sur les difficultés de service

en comparant notamment la performance aux niveaux de service définis







**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 ”

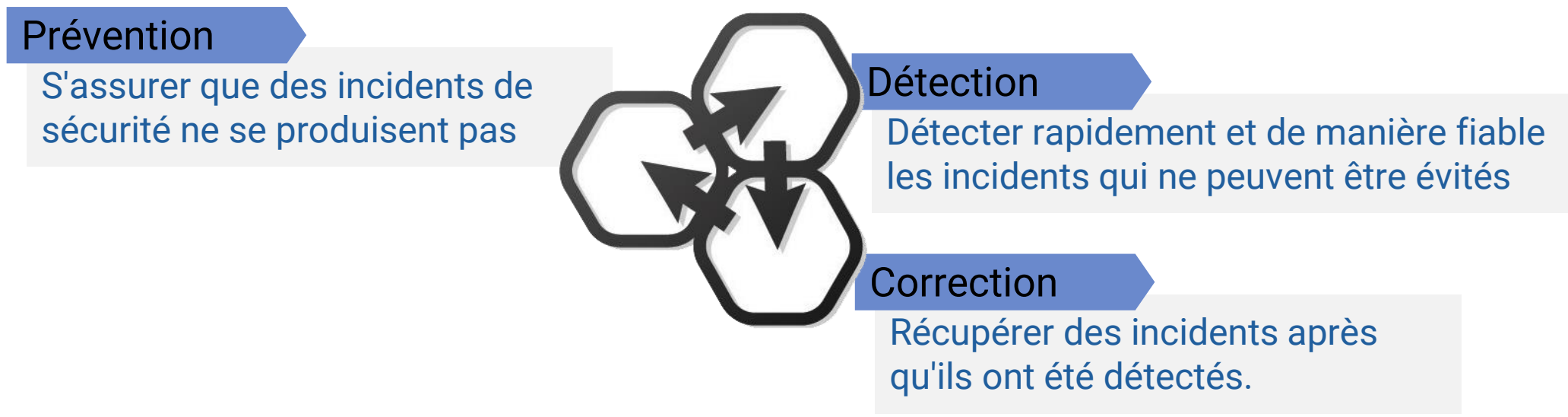
**la non-répudiation**

“ 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 :





  
**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**

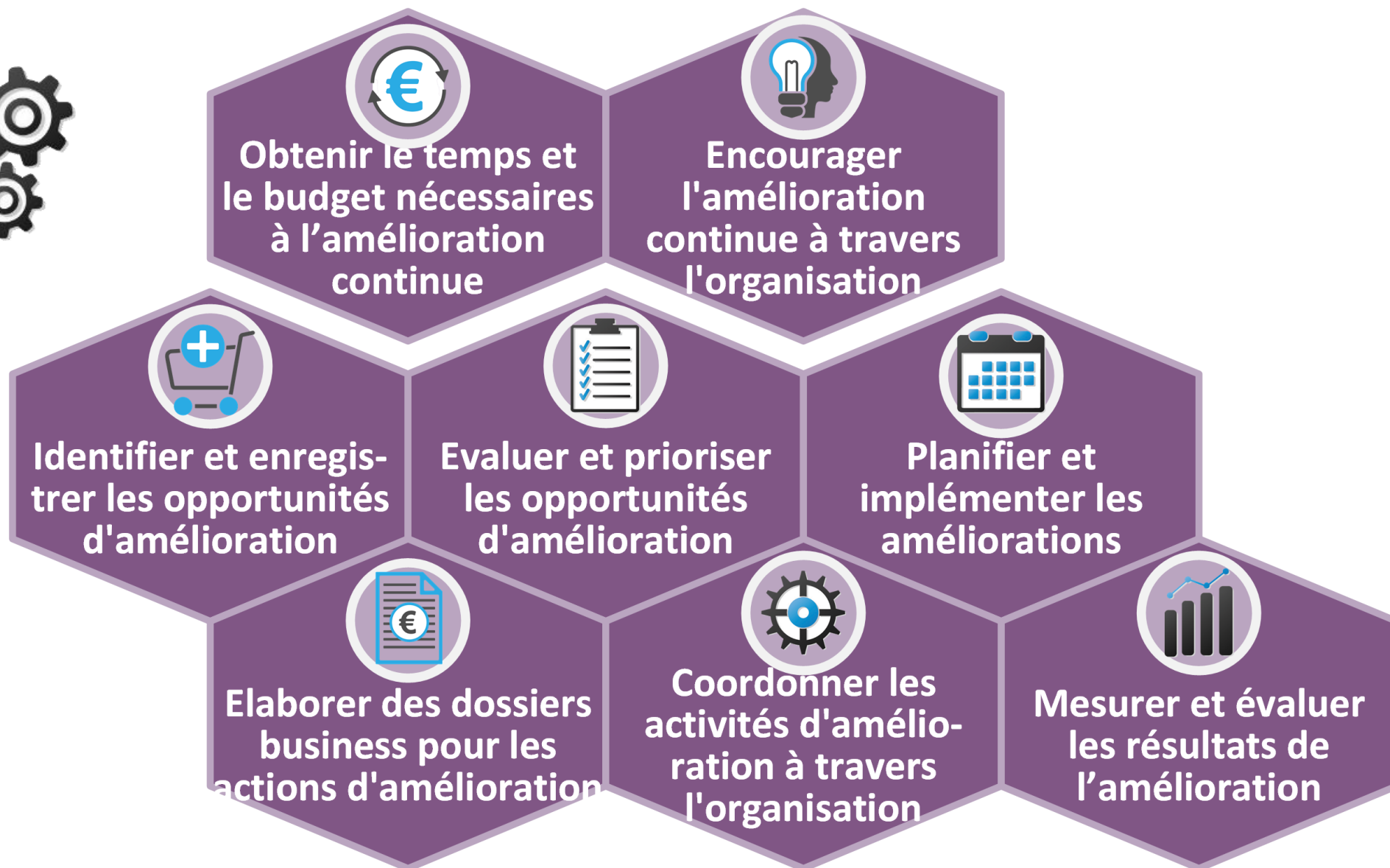
**l'élaboration de méthodes et techniques d'amélioration continue**  
**la propagation d'une culture de l'amélioration continue dans l'ensemble de l'organisation, conformément à la stratégie globale de celle-ci, font partie des activités d'amélioration continue**

 **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**





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

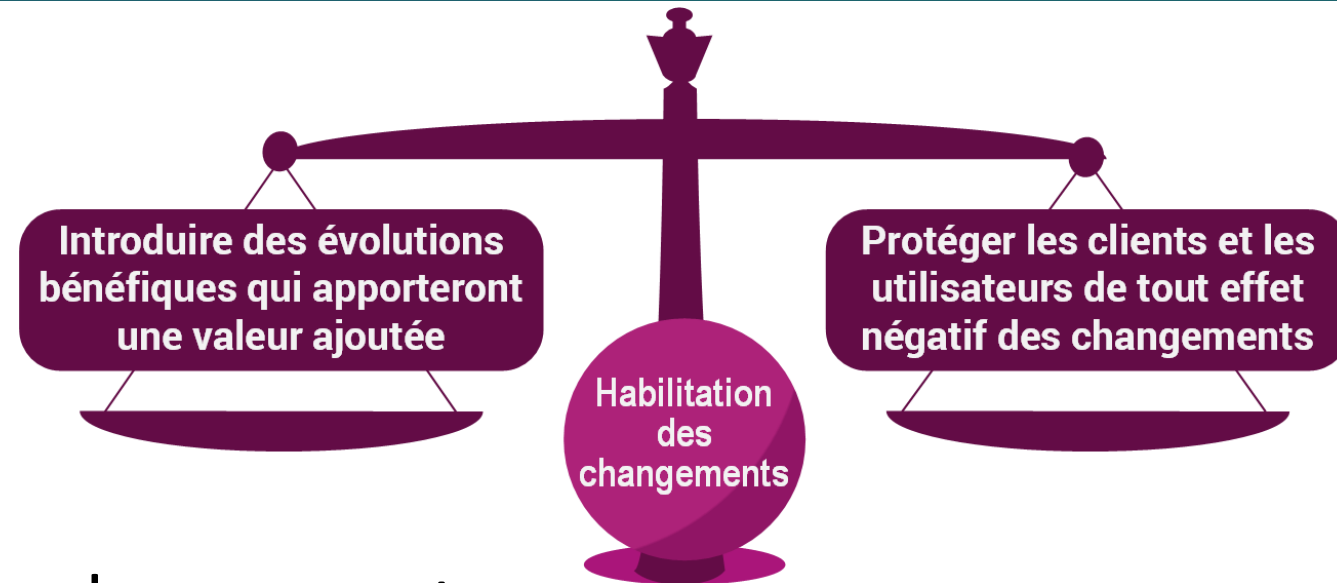
en

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



**Changement**

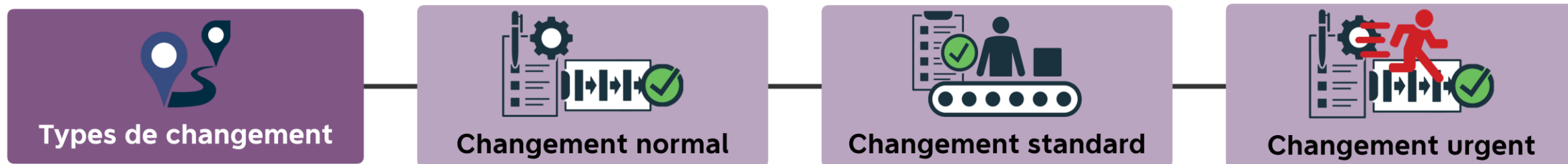
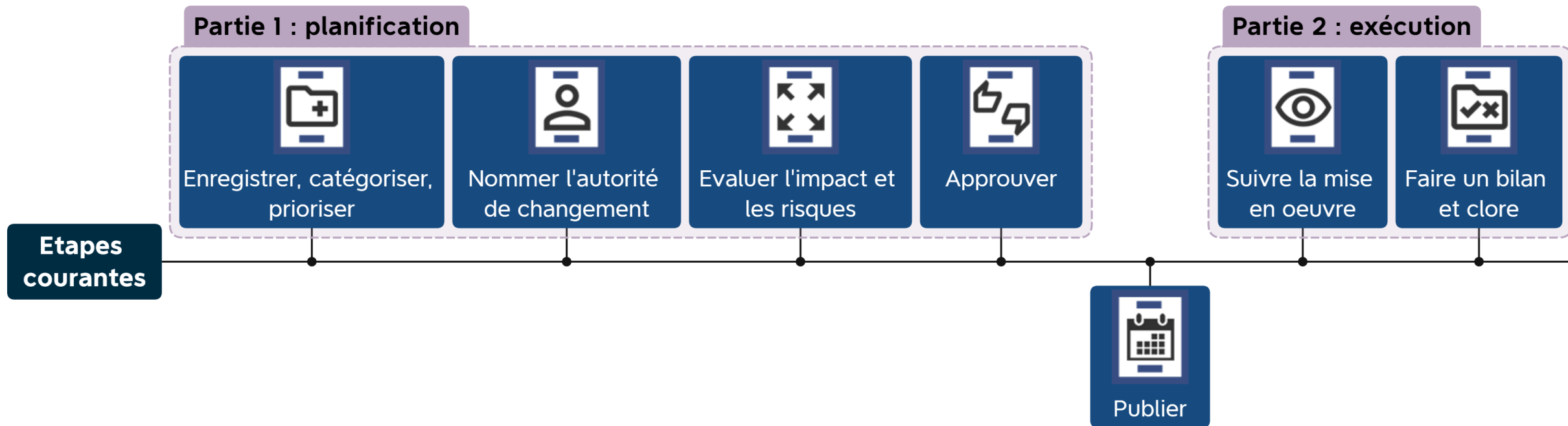
Ajout, modification ou suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur les services



## 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*)







**Changement normal :**  
tout changement qui est ni standard, ni urgent

**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 standard : changement fréquent, à faible risque et bien connu**

Traitement scindé en deux flux de valeur

**Exemples**

- Déménagement d'un poste bureautique
- Installation sur le poste utilisateur d'un logiciel autorisé


**partie 1 (planification) : réalisée une seule fois lorsque ces demandes de changement sont "déclassées" en 'standard'**

objectif : livrer aux équipes opérationnelles la procédure à exécuter à chaque demande


actions souvent réalisées par un changement normal en interne

**partie 2 (exécution) : réalisée à chaque fois que la demande est reçue**

traitée dans le cadre de la fourniture normale des services



gestion décrite dans la pratique de gestion des demandes de service



publication dans les outils de cette pratique

Pas d'autorité de changement


Changements pré-autorisés



**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

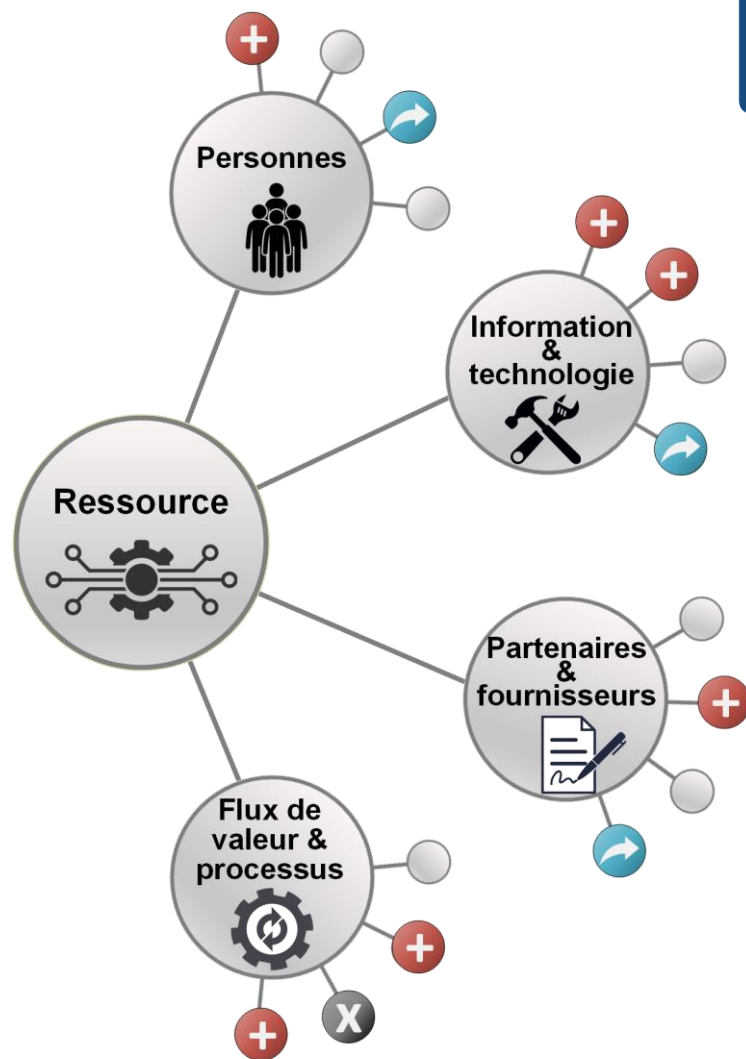


**Mettre à disposition des services et des fonctionnalités nouveaux ou modifiés**



**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.





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

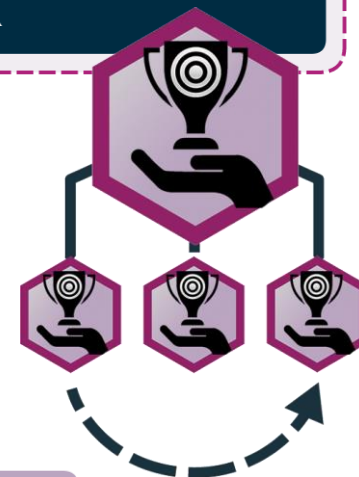


S'assurer que des informations exactes et fiables sur la configuration des services, et sur les éléments de configuration qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis

### Cela inclut

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

et les relations entre eux



Élément de configuration

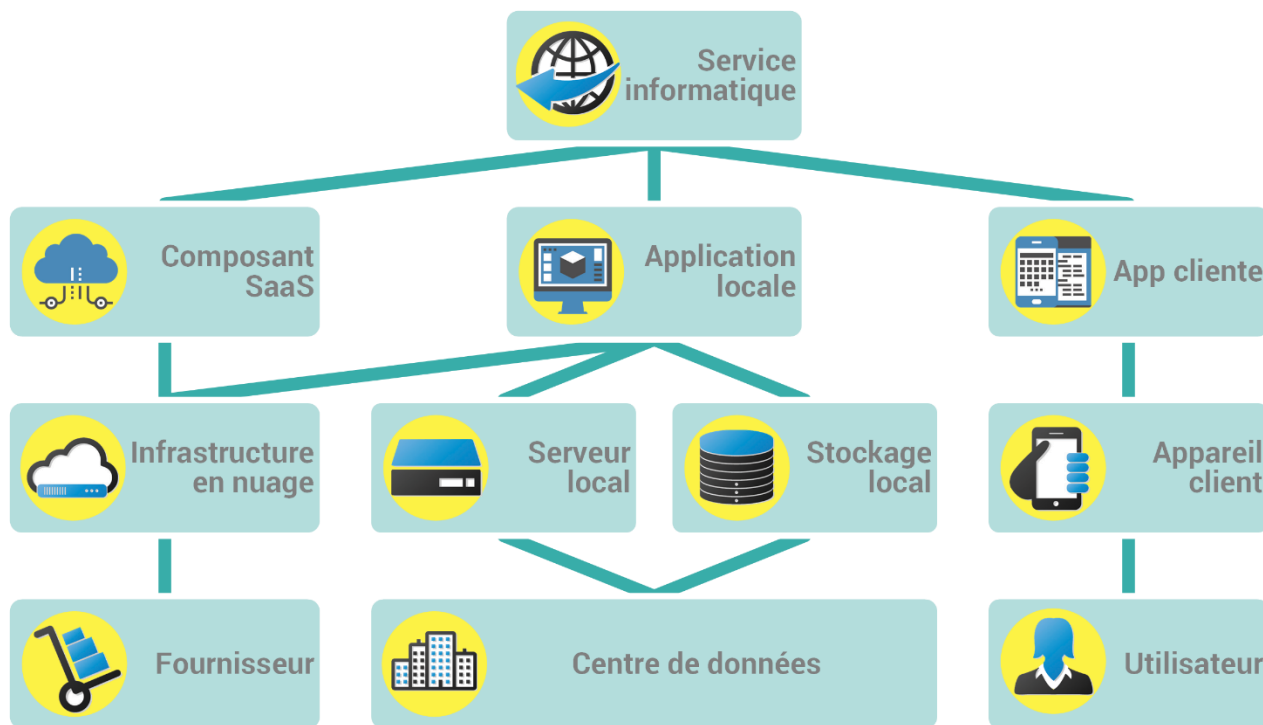
*Configuration Item (CI)*

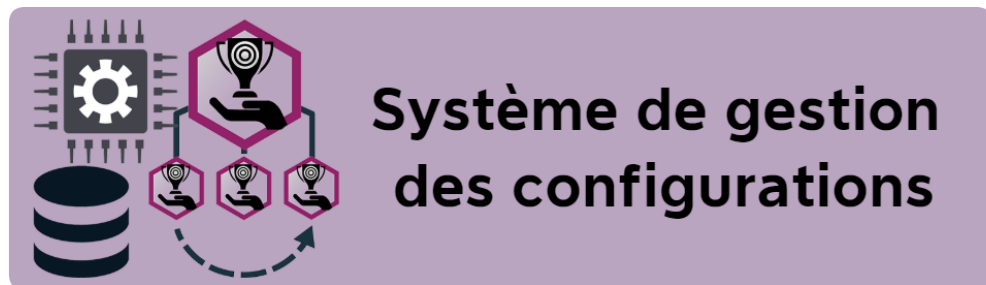
Tout composant qui doit être géré afin de fournir un service informatique

## Périmètre

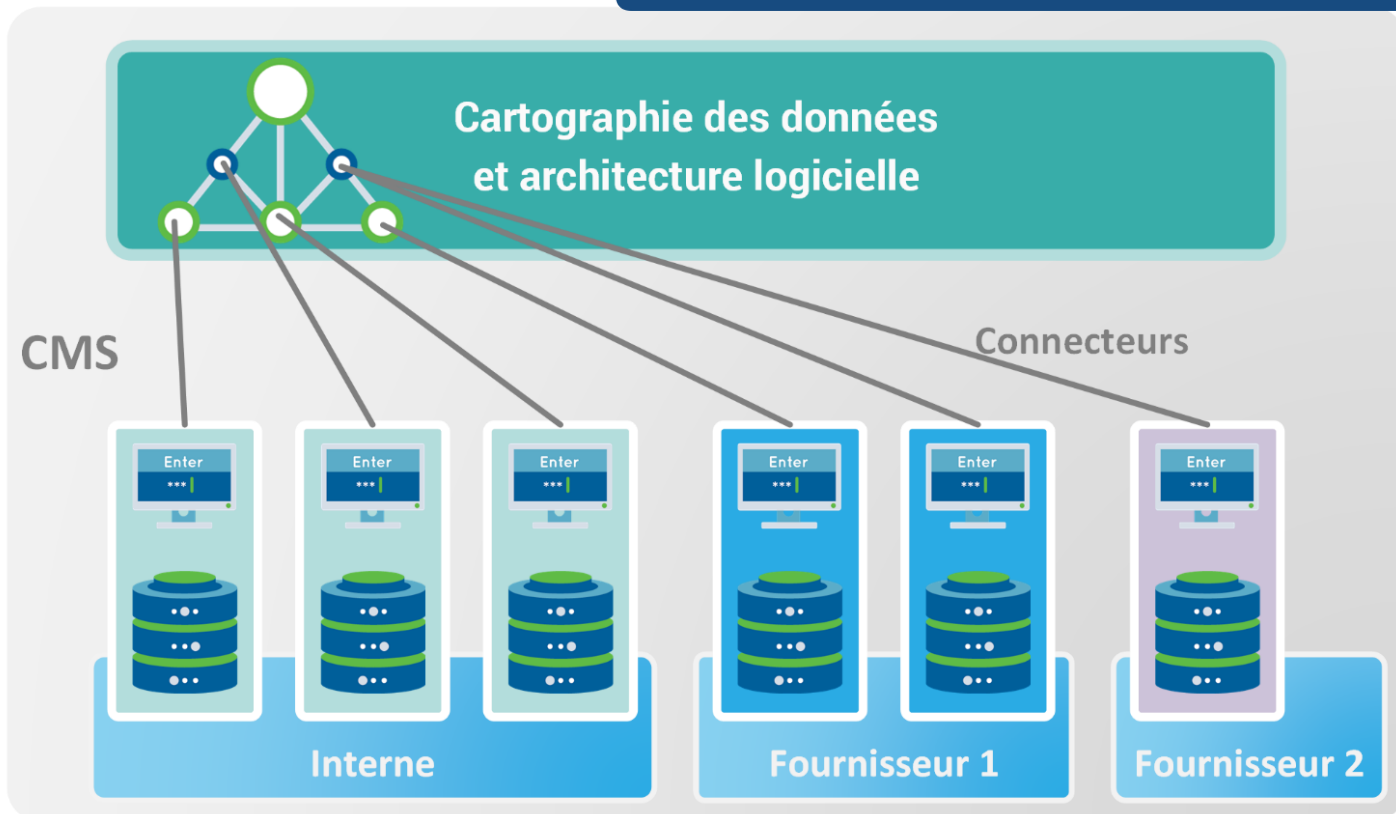
- ▷ typiquement : matériels, logiciels, réseaux, bâtiments, personnes, fournisseurs et documentation

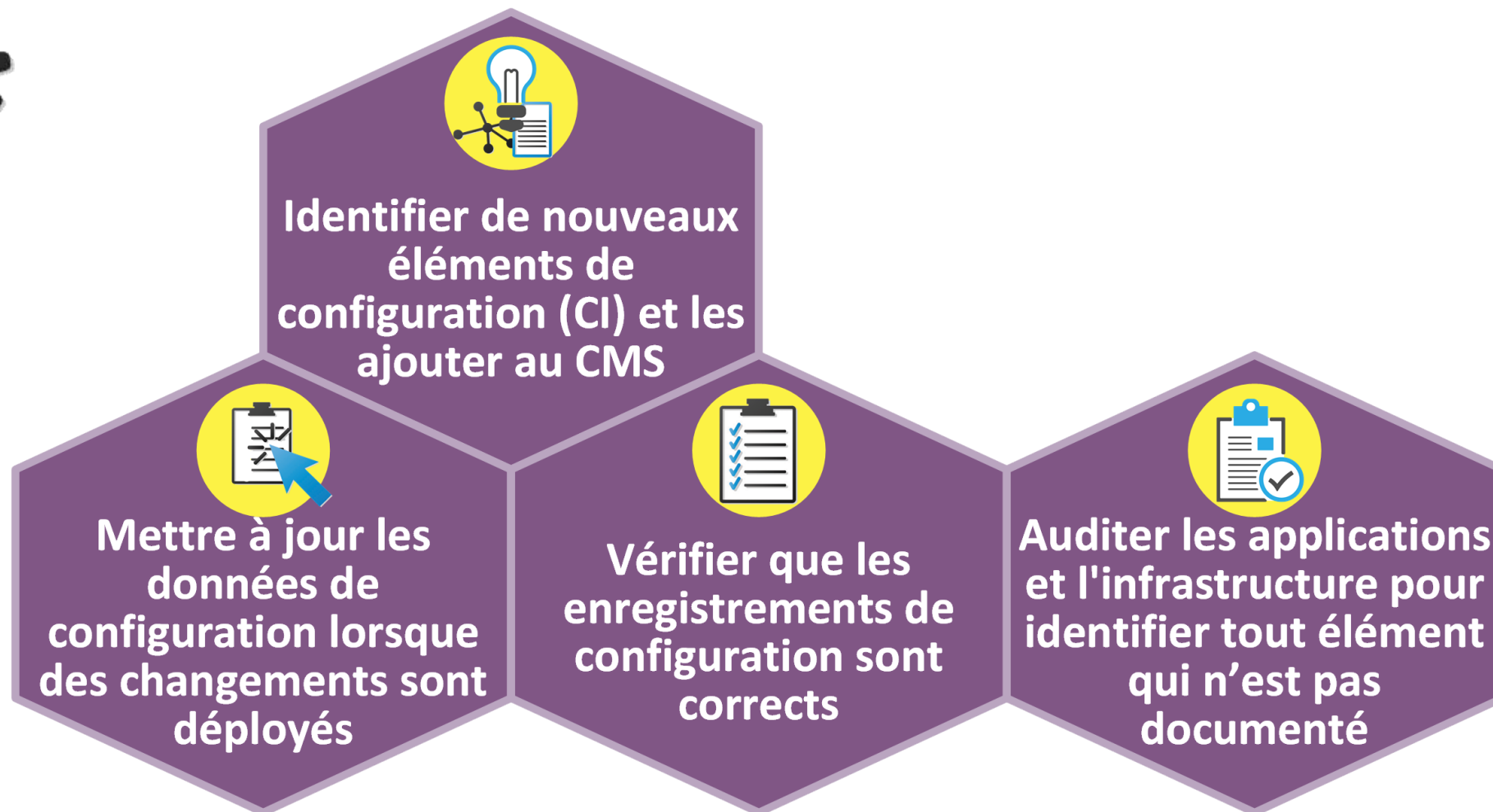
- ▷ les services eux-mêmes et la gestion des configurations aide à comprendre comment les éléments de configuration fonctionnent ensemble pour contribuer à un service





**Configuration Management System (CMS)**  
Ensemble d'outils, de données et d'informations utilisé pour soutenir la gestion de la configuration des services





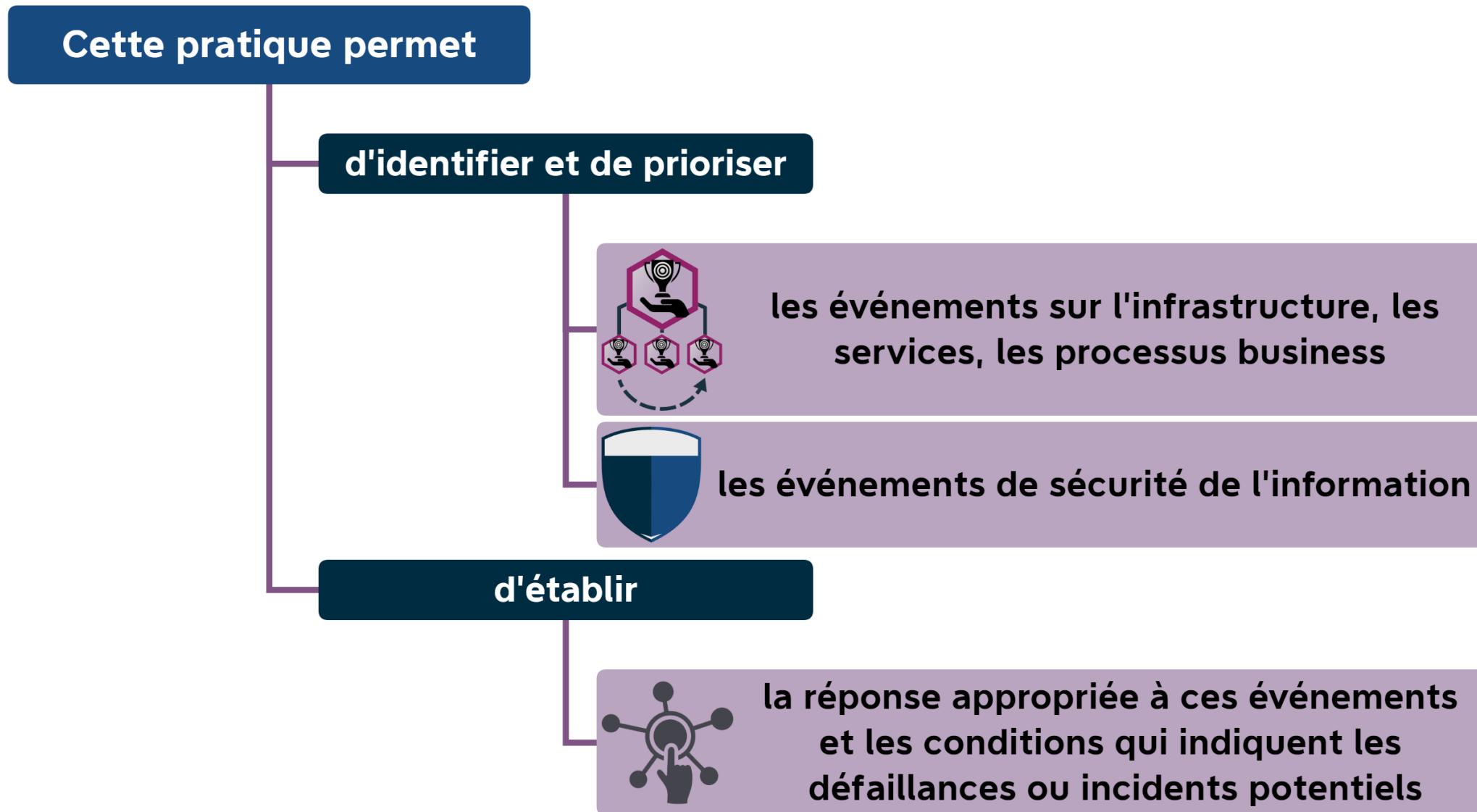


**Observer systématiquement des services et composants de service, et d'enregistrer et de signaler certains changements d'états identifiés en tant qu'événements**



**Evénement**

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



**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





**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

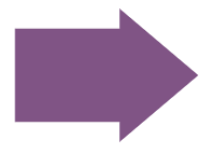


**Evolution du positionnement du centre de services**

Evolution du contexte

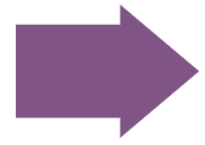
automatisation en hausse  
dette technique en baisse

Faire réparer une technologie défectueuse



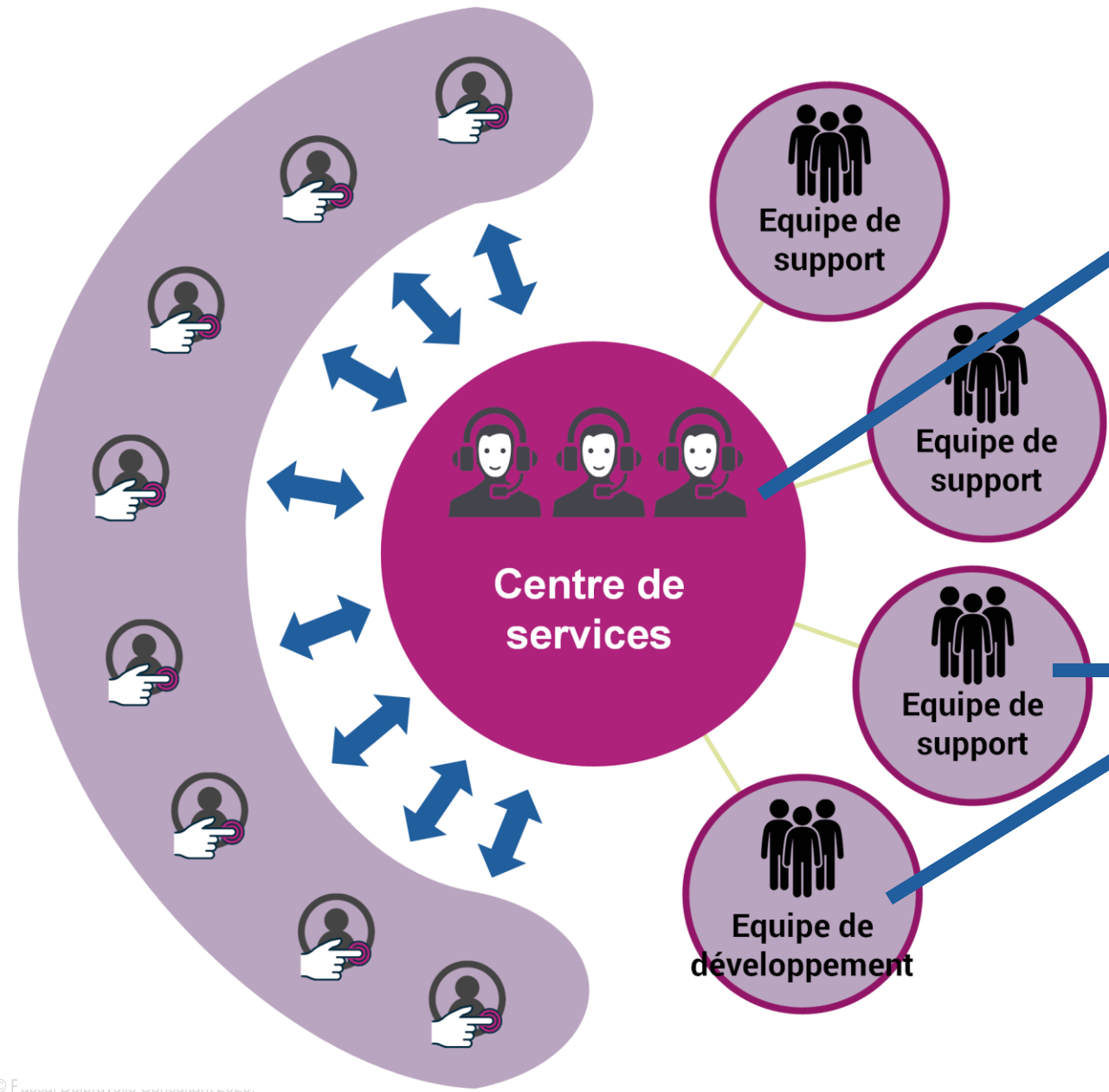
Organiser, expliquer et coordonner diverses questions

Répondre aux questions purement techniques



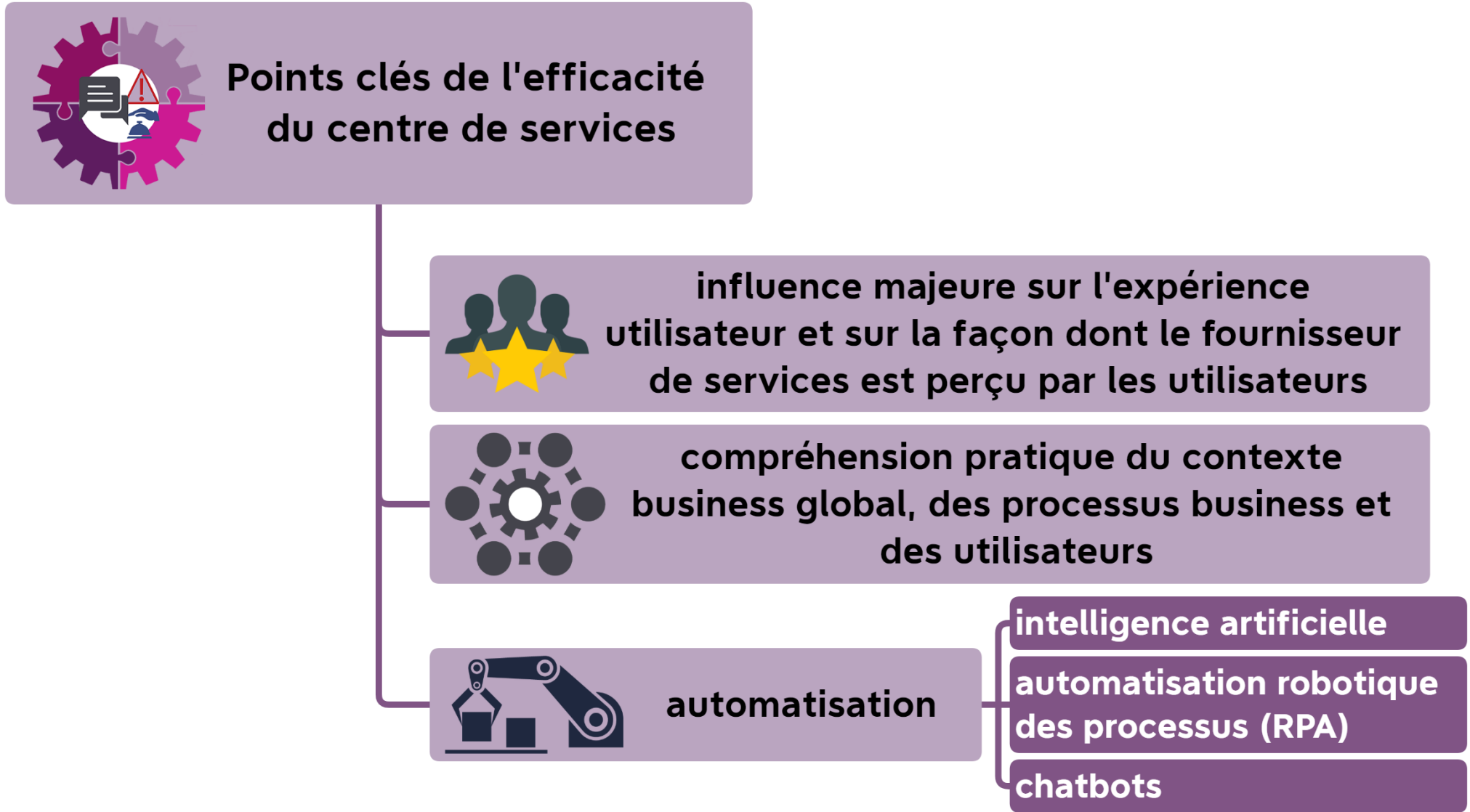
Soutenir les personnes et le business

Le centre de services est devenu un élément essentiel de l'exploitation de tout service



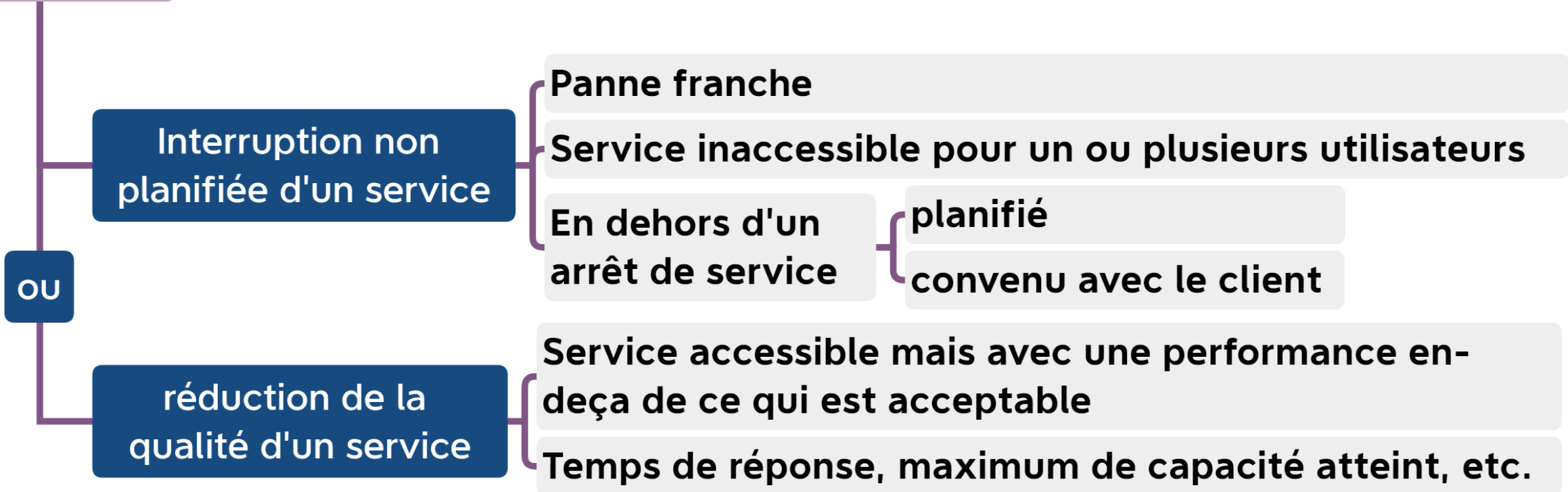
Peu importe l'efficacité du centre de services et de son personnel, il y aura toujours des incidents qui nécessiteront une escalade et le support d'autres équipes.

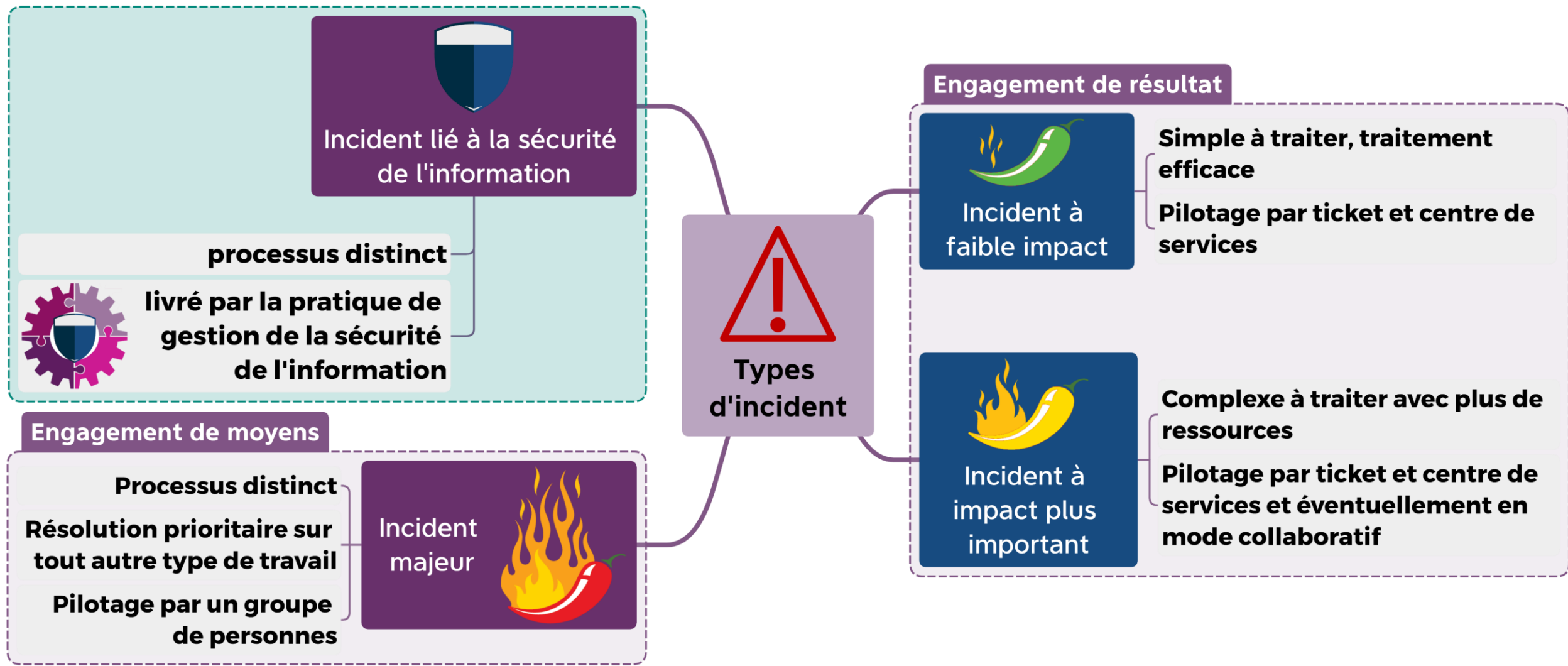
Les équipes de support et de développement doivent travailler en étroite collaboration avec le centre de services pour présenter et fournir une approche "conjointe" aux utilisateurs et aux clients.



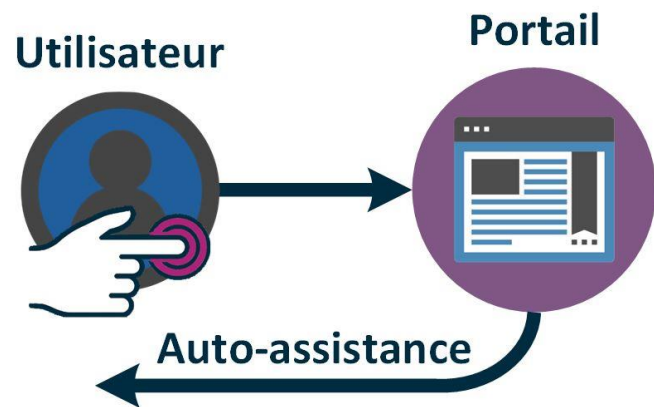


**Réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible**

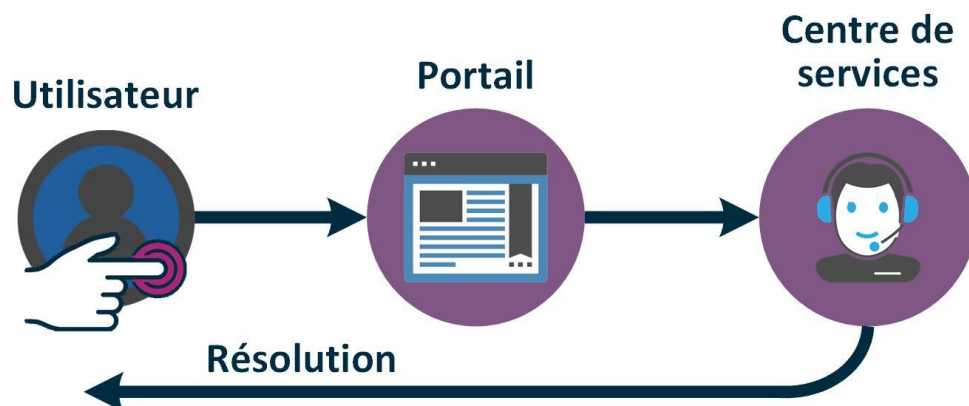




## Plusieurs scénarios de résolution : de l'auto-assistance à la reprise après sinistre

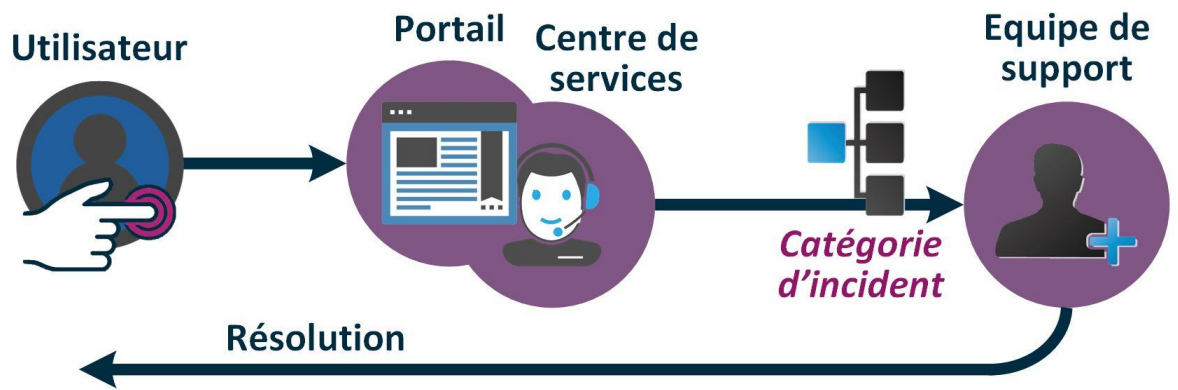


Certains incidents sont résolus par les utilisateurs eux-mêmes en utilisant l'auto-assistance. Des enregistrements d'auto-assistance devraient être générés pour être utilisés dans les activités de mesure et d'amélioration.

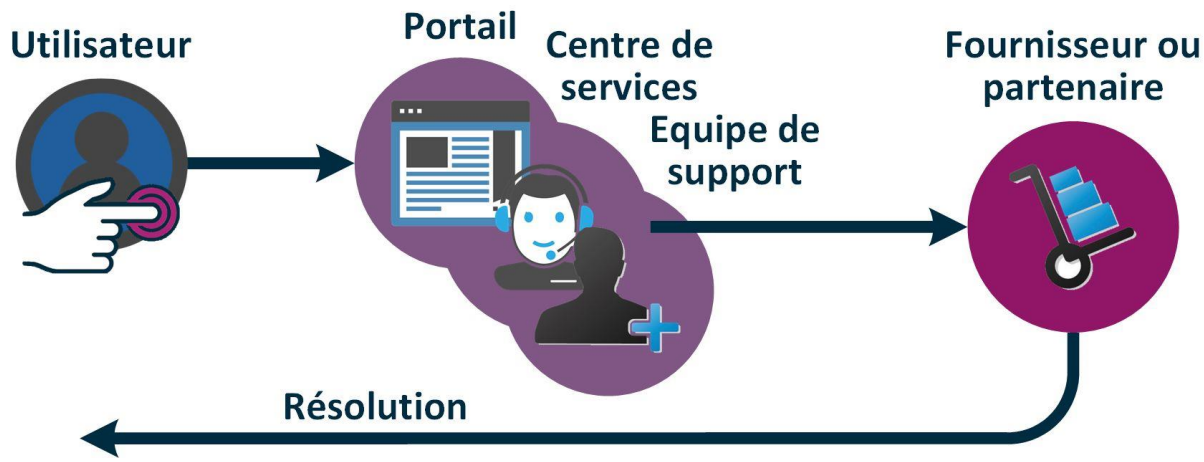


Certains incidents seront résolus par l'équipe du centre de services.

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

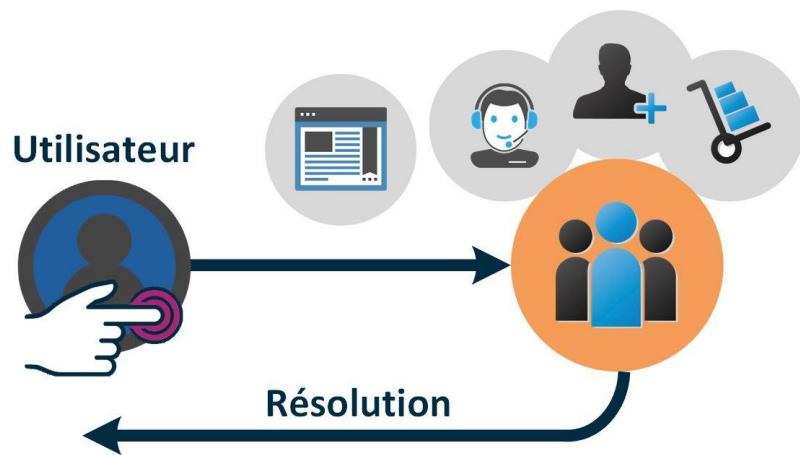


Les incidents plus complexes seront habituellement soumis à une équipe de support pour résolution. Généralement, le routage est basé sur la catégorie d'incident qui devrait aider à identifier la bonne équipe.

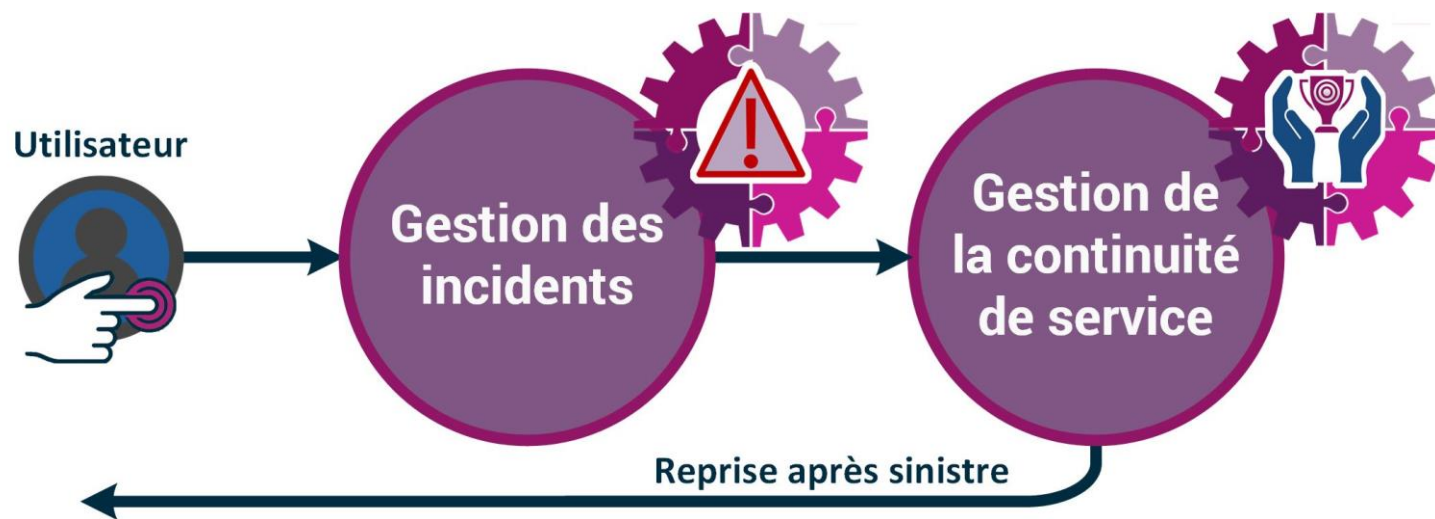


Les incidents peuvent être escaladés aux fournisseurs ou aux partenaires qui fournissent du support pour leurs produits et services.

## 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.



### **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.**

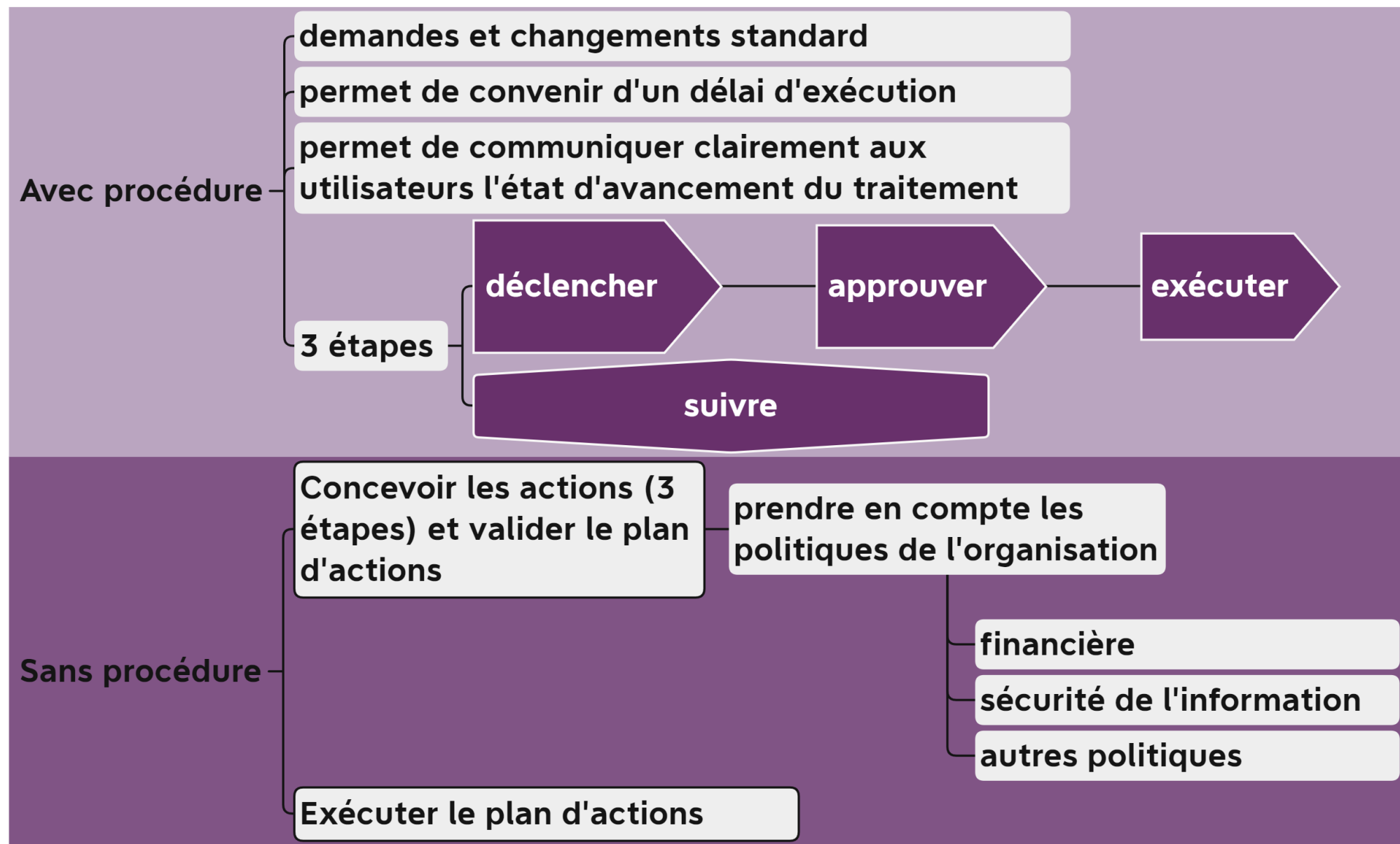
**demande d'information : comment créer un document, heures d'ouverture du bureau, etc.**

**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**

## Traitement d'une demande de service





**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



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

Améliorer le traitement des demandes de service

**Traiter au cas par cas**

- en renseignant les tickets avec le plan d'actions
- en réutilisant le plan d'actions pour les demandes suivantes

**Standardiser**

- en décidant de l'intérêt de chaque amélioration
- en écrivant une procédure qui généralise les plans d'actions passés

**Automatiser**

- tout ou partie du traitement
- en décidant de l'intérêt de chaque amélioration

**Consolider l'expérience de libre service**

- pour permettre à l'utilisateur d'être livré sans intervention humaine du fournisseur de services
- en enrichissant le portail ITSM






**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**

**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

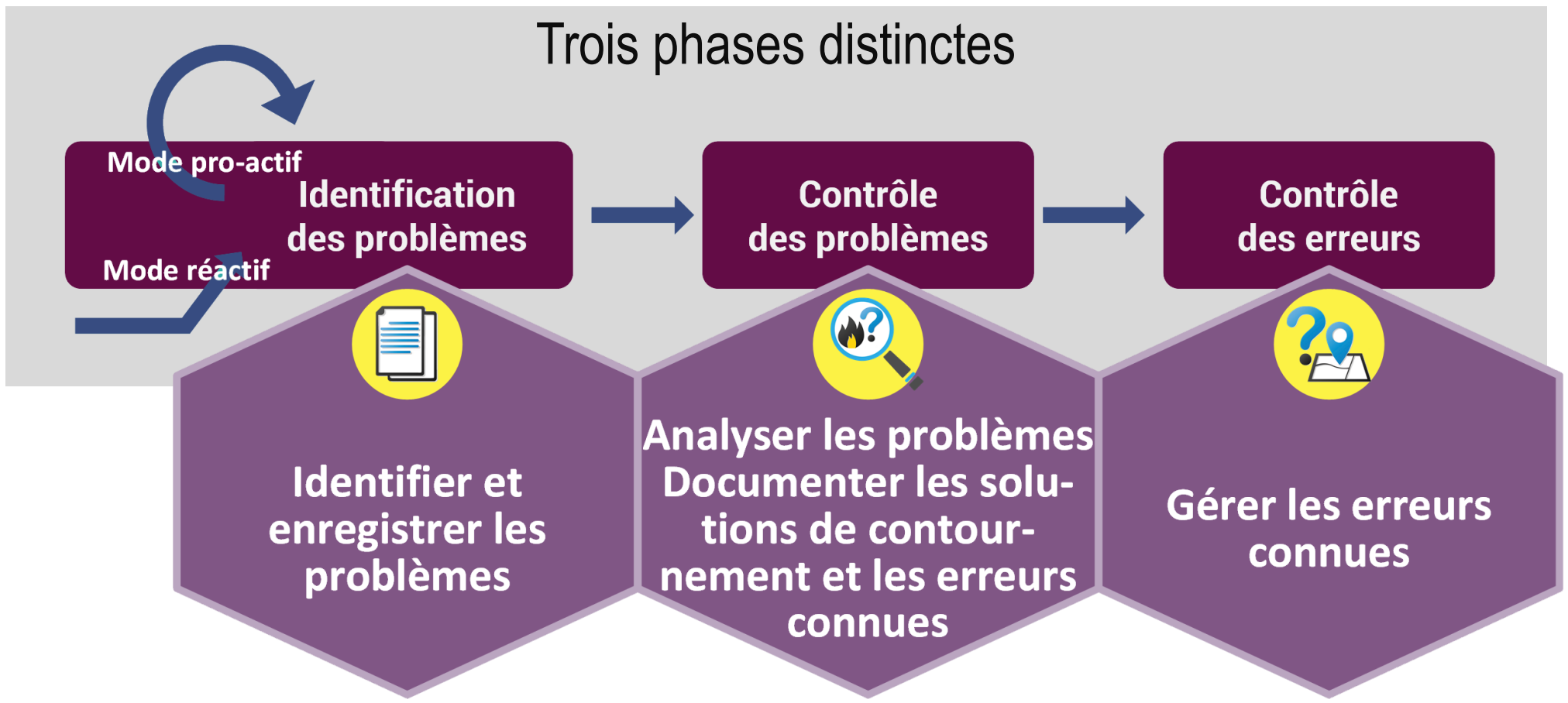
**Fournisseurs & partenaires**

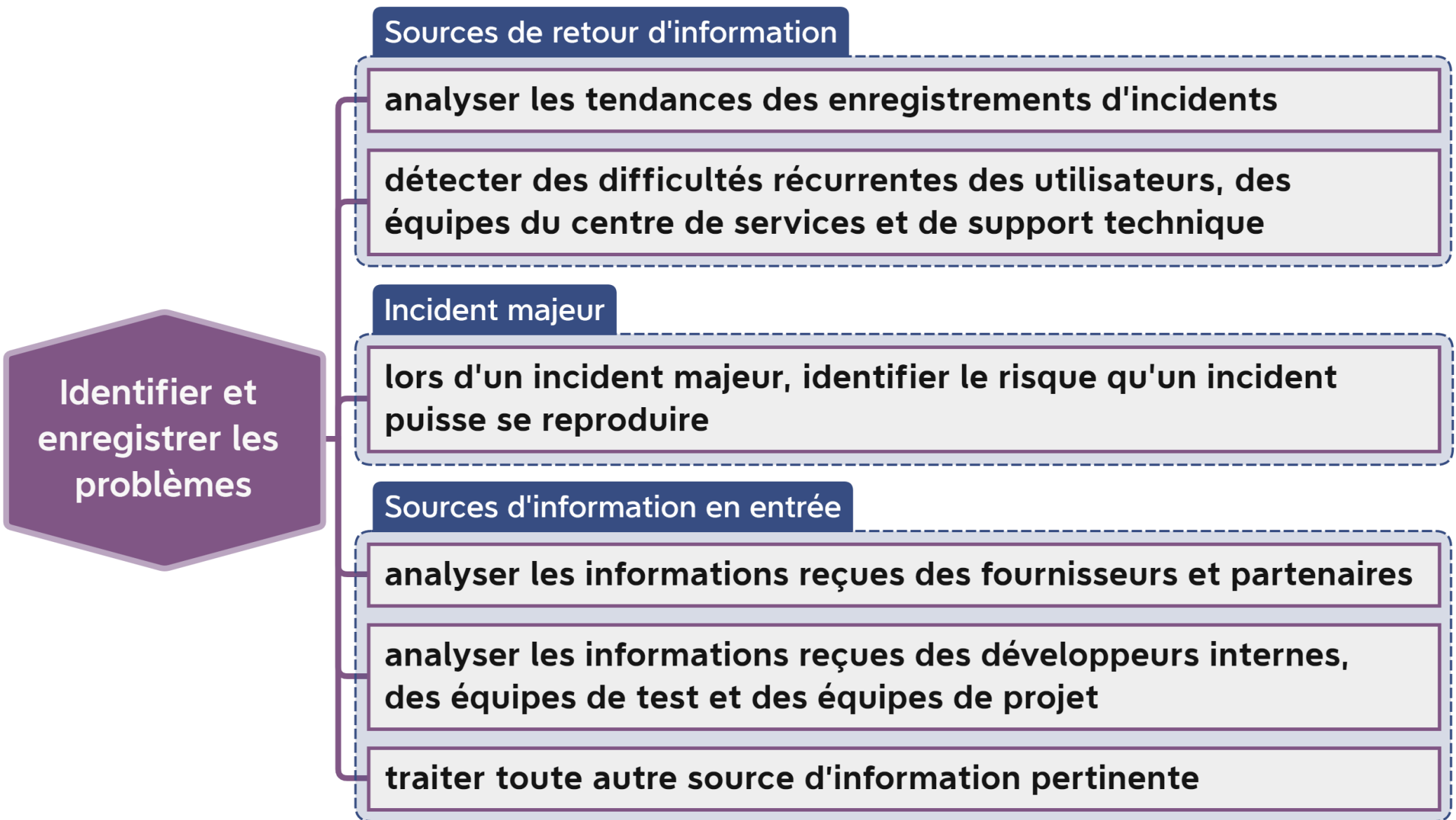


Contrat incompatible avec le traitement d'une demande de service

**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

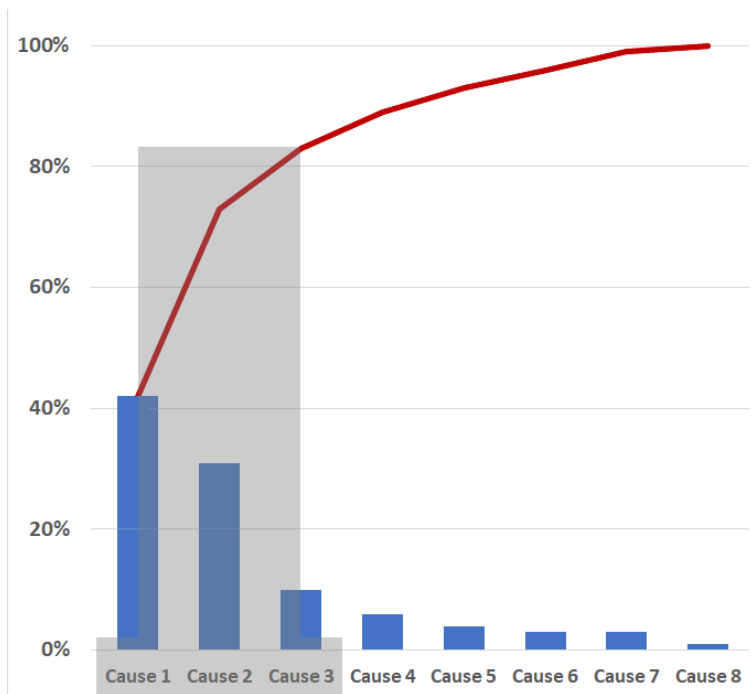
## Solutions de contournement

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

documenter les solutions de contournement dans les enregistrements de problème

## Analyser les problèmes : utiliser les techniques

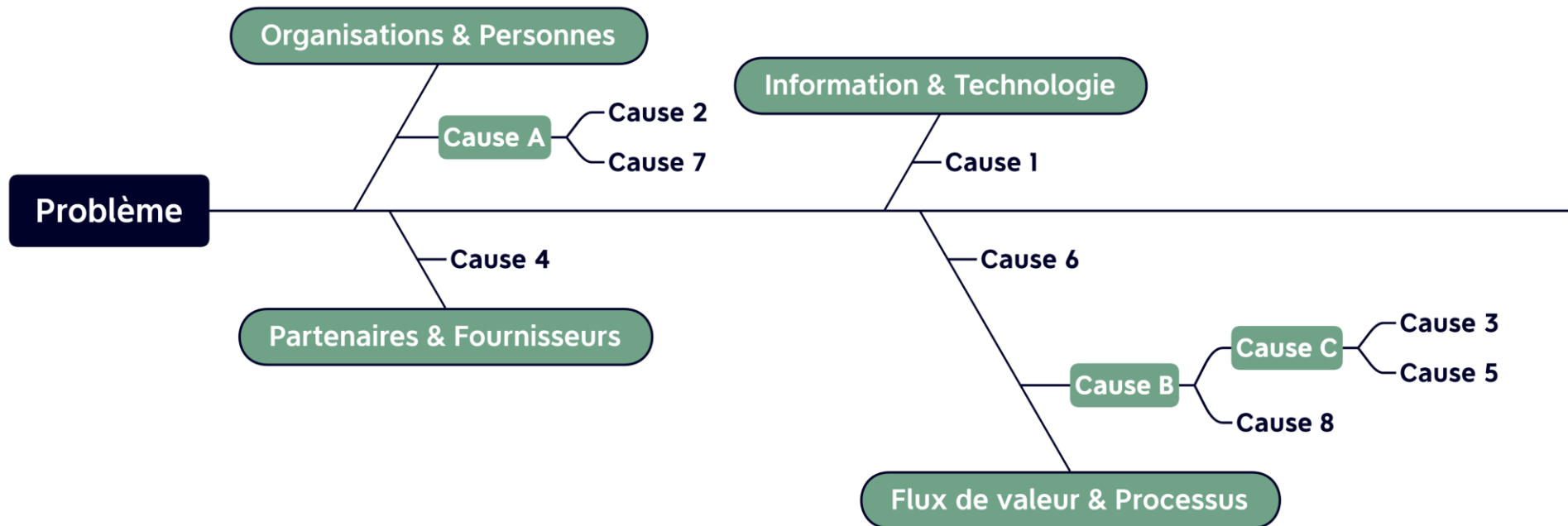
### ▷ Diagramme de Pareto



- ▷ Un diagramme de Pareto est une **représentation graphique qui permet de hiérarchiser les causes d'un phénomène afin de prioriser les actions à mener**
- ▷ Ce diagramme met en évidence les causes les plus impactantes d'un problème
- ▷ Les causes sont affichées par ordre décroissant
- ▷ La sélection prend les premières causes du diagramme qui vont cumuler 80 % des incidents liés au problème
- ▷ Les causes sélectionnées feront l'objet d'une résolution

## Analyser les problèmes : utiliser les techniques

- ▷ Diagramme en arête de poisson ou diagramme d'Ishikawa
  - utilisé pour identifier la ou les causes potentielles (ou réelles) d'un problème
  - représentation visuelle des différentes causes d'un problème
  - à l'origine : 4 axes de recherche
  - les 4 dimensions ITIL sont alignées sur ces 4 axes de recherche



## Analyser les problèmes : utiliser les techniques

- ▷ Les 5 pourquoi (5 « why »)
- ▷ permet d'identifier les causes profondes d'un dysfonctionnement en remontant les pistes de cause à effet
- ▷ chaque réponse à un « pourquoi ? » sert de base pour construire la question suivante (questionnement itératif)
- ▷ remonter jusqu'à trouver une cause significative sur laquelle il est possible d'intervenir

