



DELL

Z

IT Service Management Review Report For **CC-IN2P3**

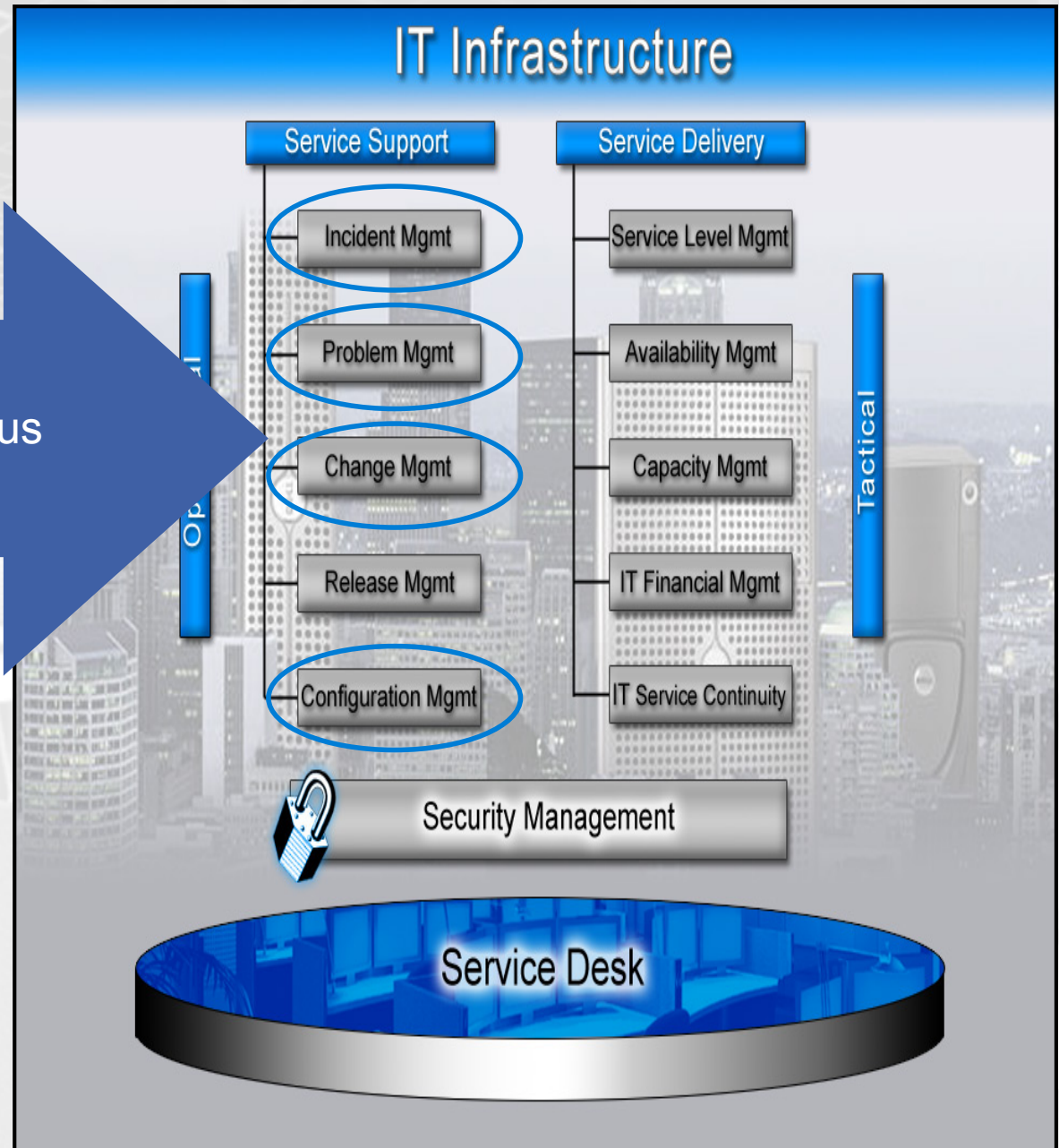
Prepared by : **Guillaume FRESNEL, SDM**

Date: **16/11/2009**

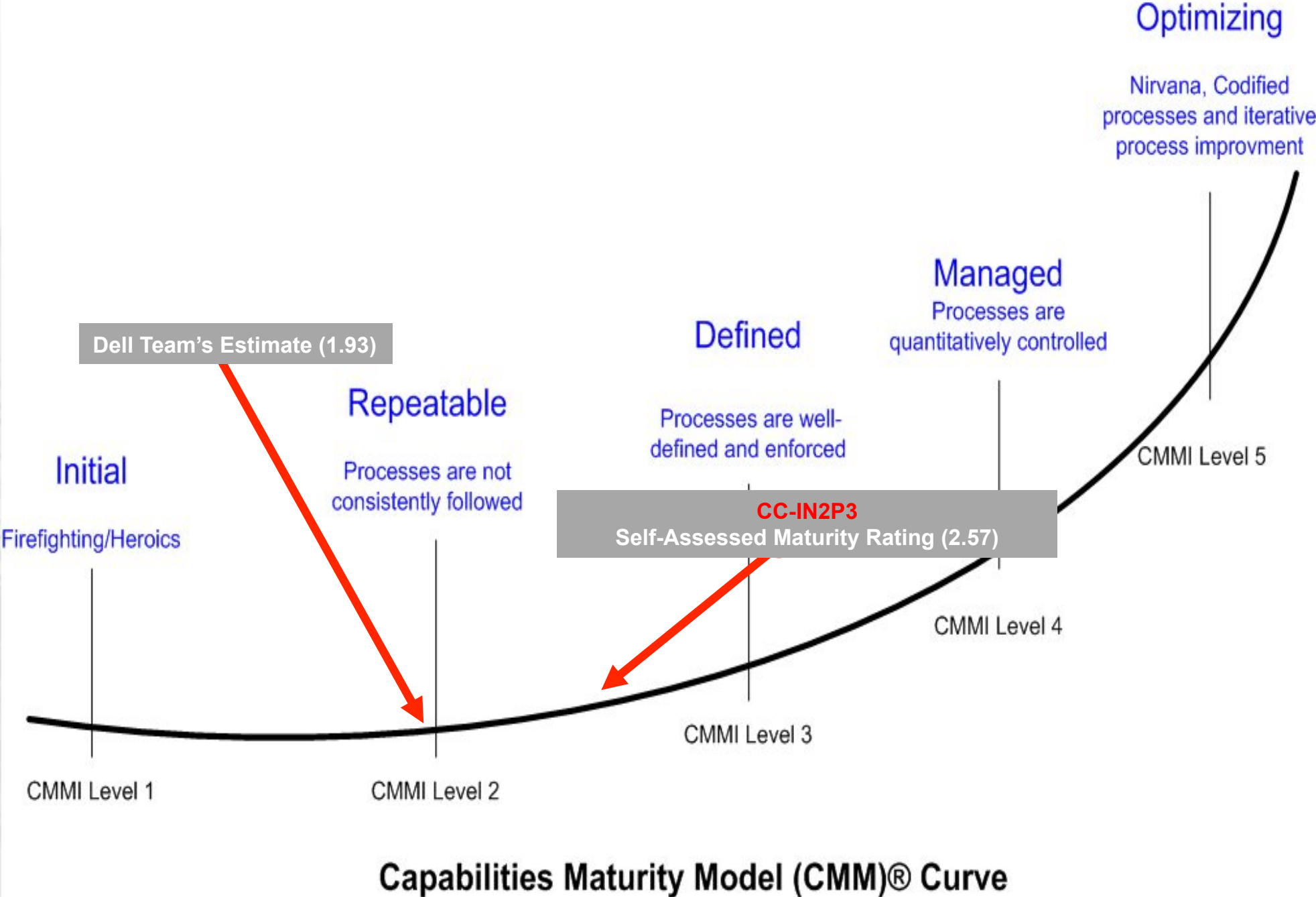
Process Improvement



IT Infrastructure



CMMI Maturity Levels



Name	Role	Online Survey	Interview
Micael Gonzalez	Administrator	Yes	Yes
Catherine Biscarat	End User	Yes	Yes
Mattieu Puel	Administrator	Yes	Yes
Jérôme Bernier	Team Manager	Yes	Yes
Yannick Perret	Administrator	Yes	Yes
Fabio Hernandez	Director	Yes	Yes
Pierre Larrieu	Purchase Manager	No	Yes
Philippe Olivero	Service operation Manager	No	Yes
Dominique Boutigny	Director	No	No
Marc Chiumento	Service Infrastructure Manager	Yes	Yes
Laurent Caillat	Network Manager	Yes	Yes
Marc Delaunay	Storage Manager + CSO	No	Yes

INCIDENT MANAGEMENT

CC-IN2P3 Self Assessment Score = 2.4

DELL Assessment = 1.95

PROBLEM MANAGEMENT

CC-IN2P3 Self Assessment Score = 2.66

DELL Assessment = 1.88

CHANGE MANAGEMENT

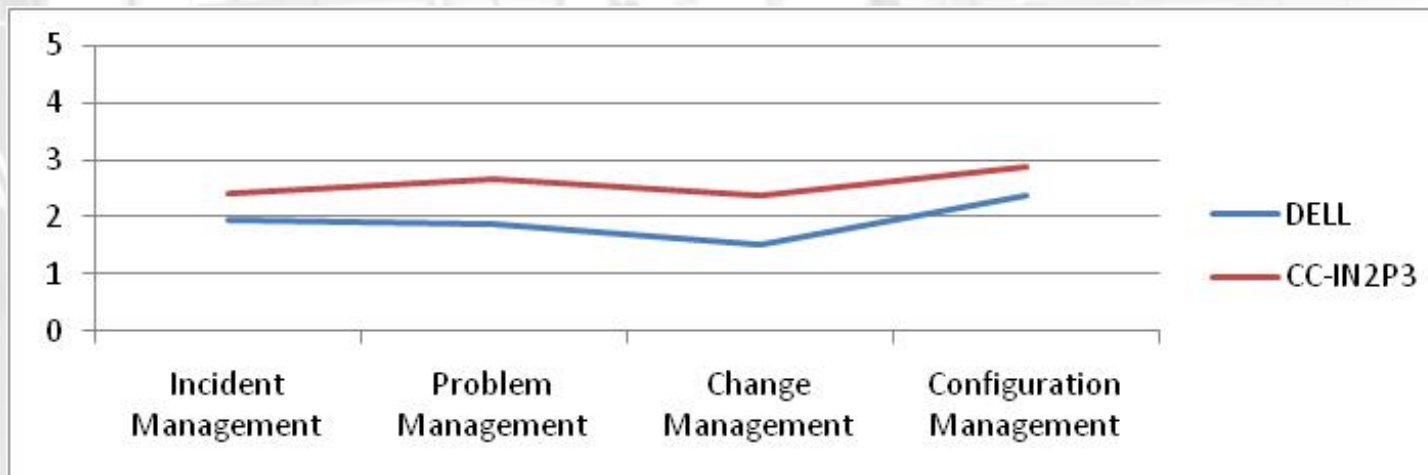
CC-IN2P3 Self Assessment Score = 2.36

DELL Assessment = 1.5

CONFIGURATION MANAGEMENT

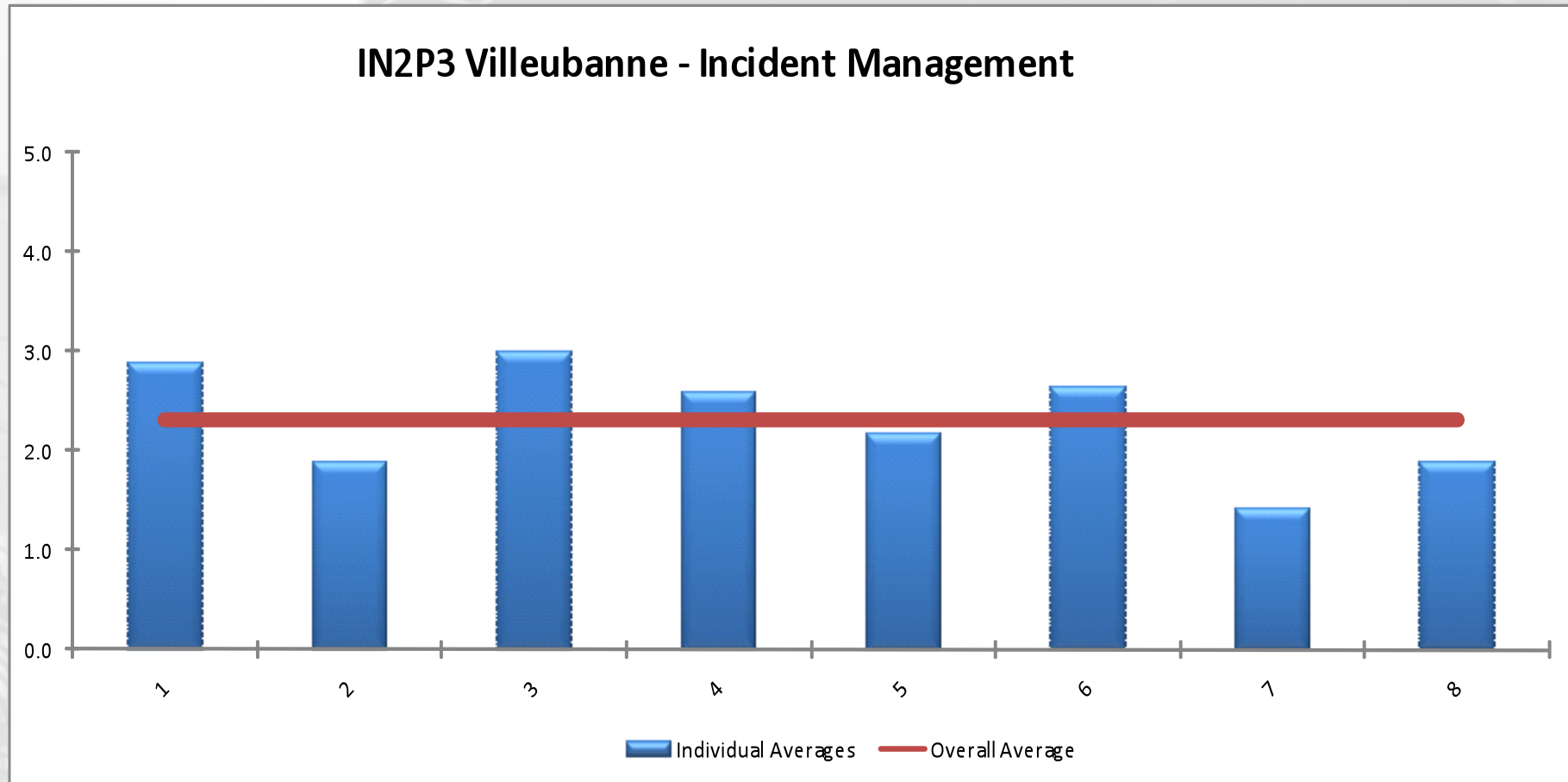
CC-IN2P3 Self Assessment Score = 2.88

DELL Assessment = 2.38



- 1. Ressources de hauts niveaux mais détiennent la connaissance***
- 2. De nombreux outils de qualité existent mais sont rarement utilisés par l'ensemble des acteurs.***
- 3. Certains processus existent mais restent souvent interne aux équipes.***
- 4. Il n'y a pas de M. Qualité.***
- 5. Stratégies/KPIs maîtrisés par le management mais pas forcément par les membres des équipes.***
- 6. L'ensemble des personnes auditées maîtrisent leur rôle dans la structure et l'interaction avec les expériences.***
- 7. Les métriques ne sont pas utilisées comme une source d'évaluation du besoin de ressources.***
- 8. Transparence de la communication vis-à-vis des utilisateurs finaux (ticketing et site web)***

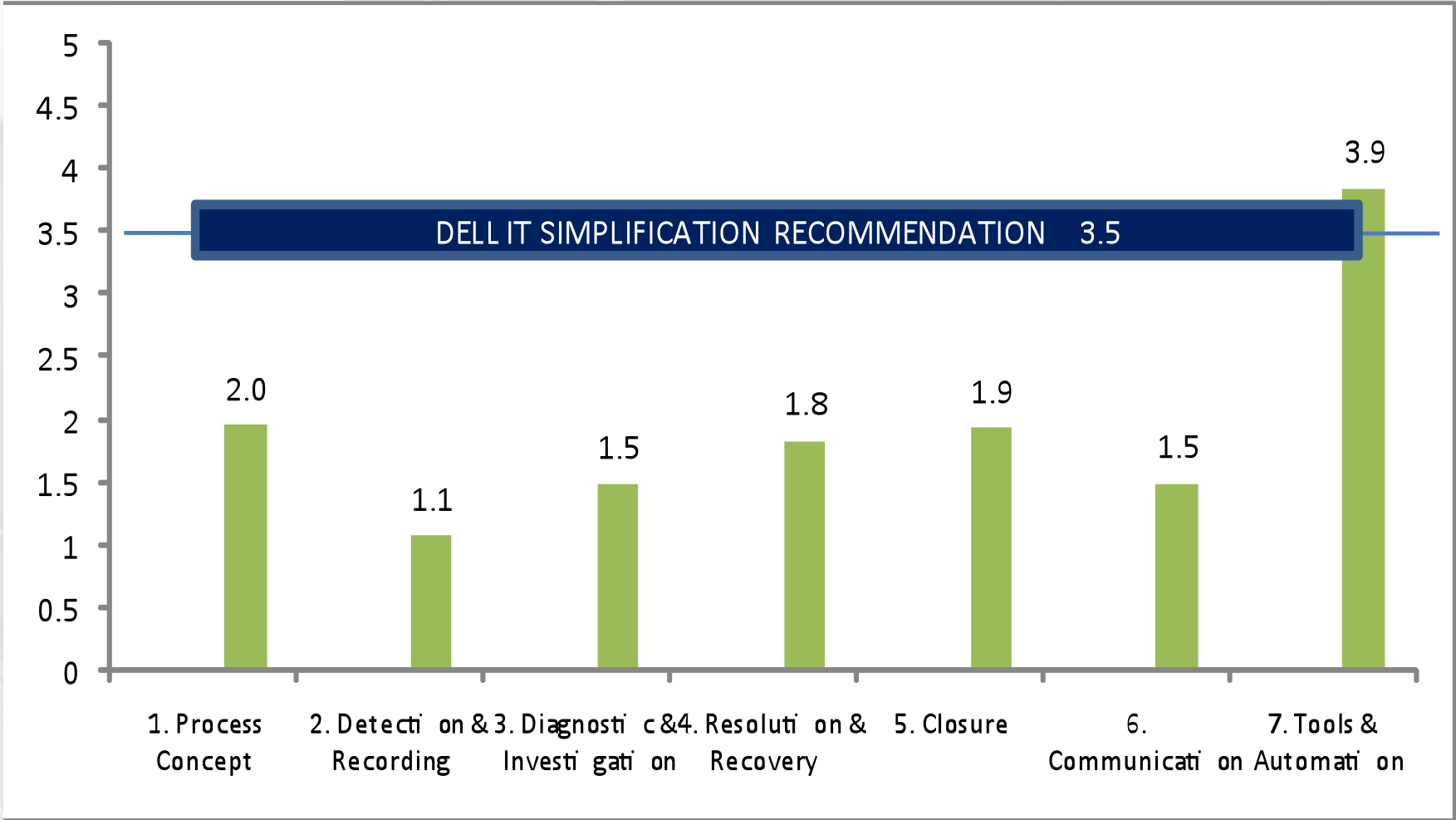
IN2P3 Villeubanne - Incident Management





Incident Management

Incident Management, Sub-Process Simplification Level



Incident Management: Summary of Findings

Outils de gestion incident:

- 1. Ouverture d'incident par web et email.*
- 2. Options nécessaires sont présentes.*
- 3. Options pas forcément maîtrisées par l'ensemble des intervenants.*
- 4. Pas de prise en compte des niveaux de priorités.*
- 5. Les options de reporting ne sont quasiment pas exploitées.*
- 6. Pas de métriques sur le temps passés par chaque fonctions.*
- 7. L'équipe service generaux n'exploite pas l'outil de gestion d'incident.*
- 8. Pas de prise en compte des incidents remontés par la supervision du parc.*

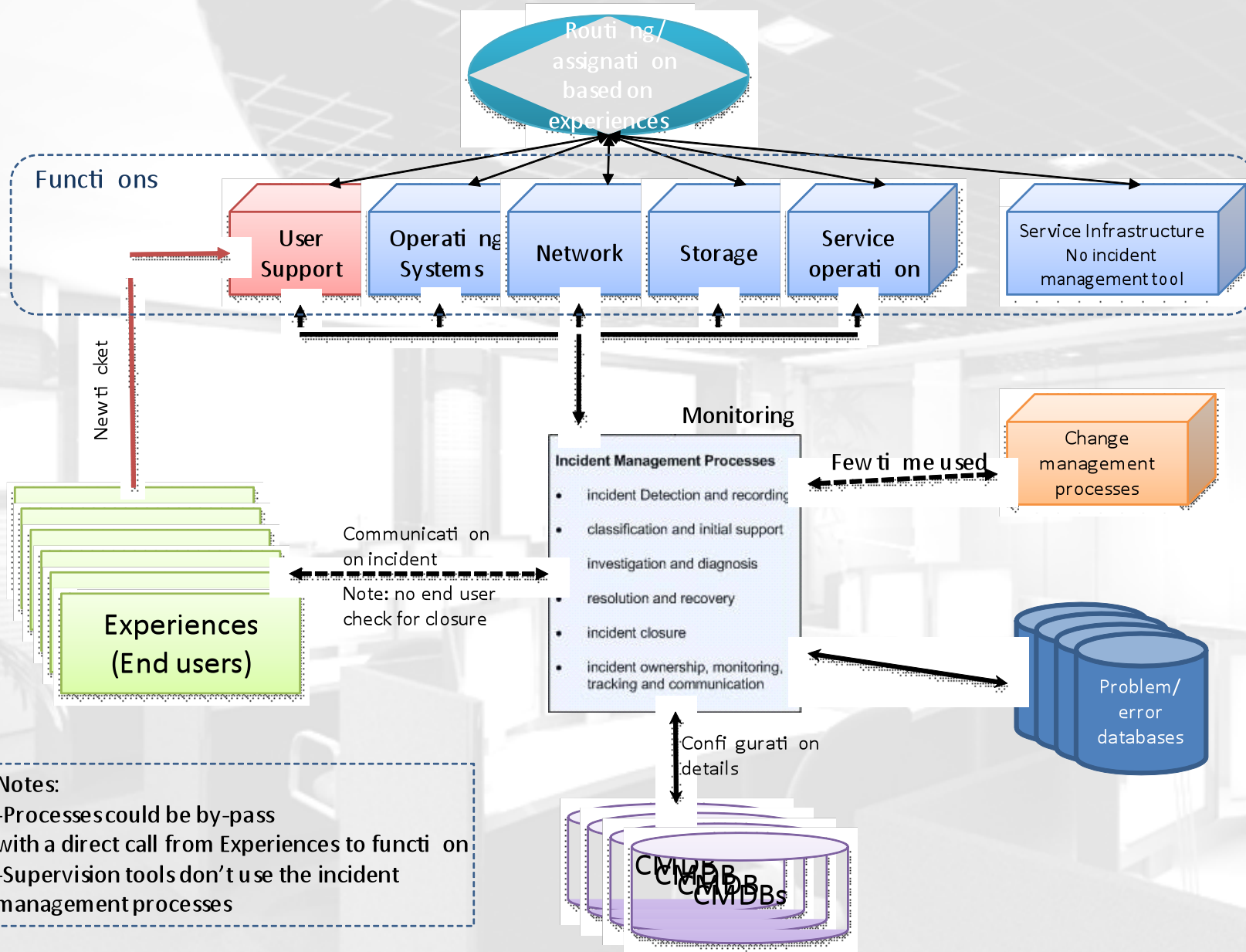
Base de connaissance:

- 1. La plus part des équipes ont des bases de connaissances mais aucunes n'est communes.*
- 2. Pas d'actions de redescente d'instructions vers le « User support ».*

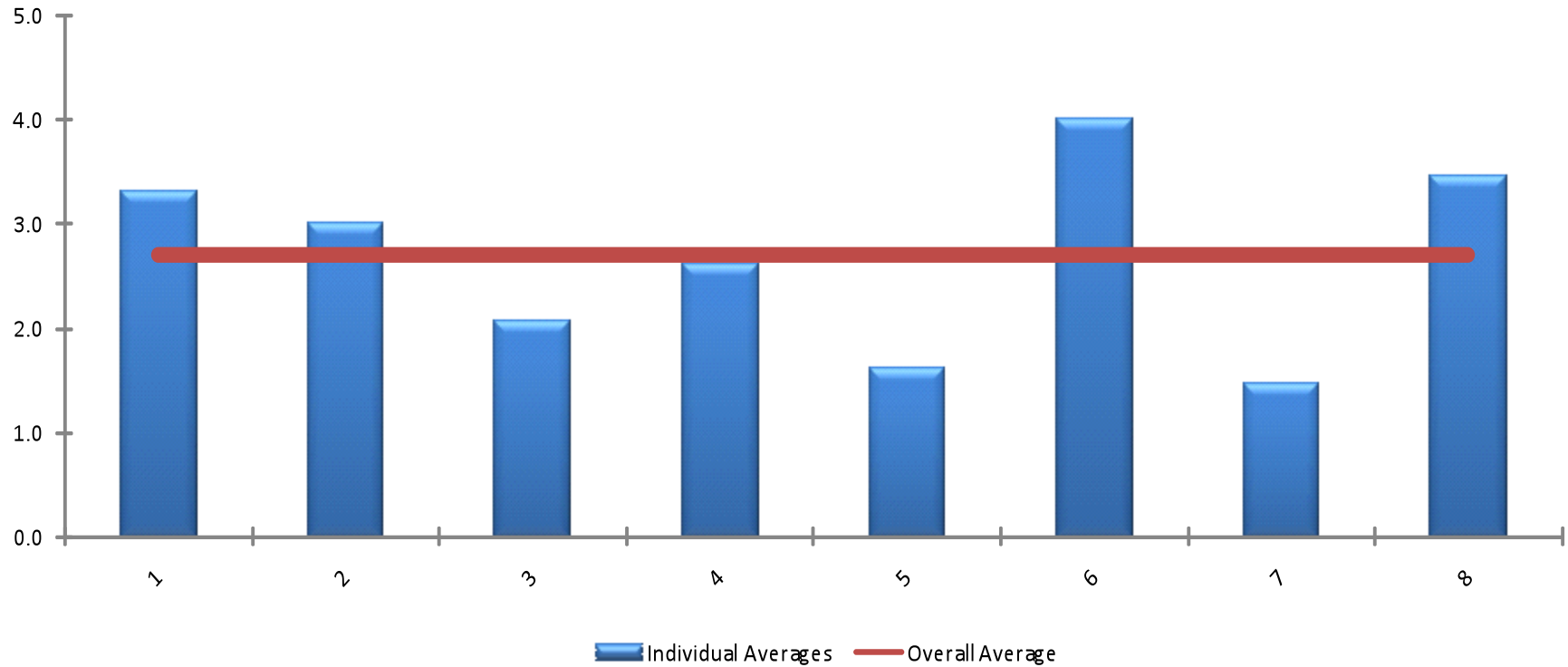
Processus de gestion d'incident:

- 1. Contournement possible de l'outil lors d'appels en direct (pas d'actions correctives de l'intervenant).*
- 2. Incidents pas forcément suivi par le « user support » jusqu'au bout.*
- 3. Décision de clôture d'incidents portée par le détenteur du dossier.*
- 4. Pas de procédure d'assignation des dossiers en place.*
- 5. Pas de consigne sur la manière de loguer un incident.*
- 6. Certains incidents majeurs sont suivis par la direction.*
- 7. Problème rencontré lors d'absence de ressources pour le suivi.*
- 8. Enquête de satisfaction réalisée pendant des journées portes ouvertes.*
- 9. Pas de Quality Management System.*
- 10. Pas de processus de suivi de backlog clair.*
- 11. Pas de procédure d'escalade prédéfini pour les utilisateurs finaux.*
- 12. Pas SLA actuellement en place (sauf LHC).*
- 13. Transparence des logs pour les utilisateurs finaux.*

Incident Management: Summary of Findings



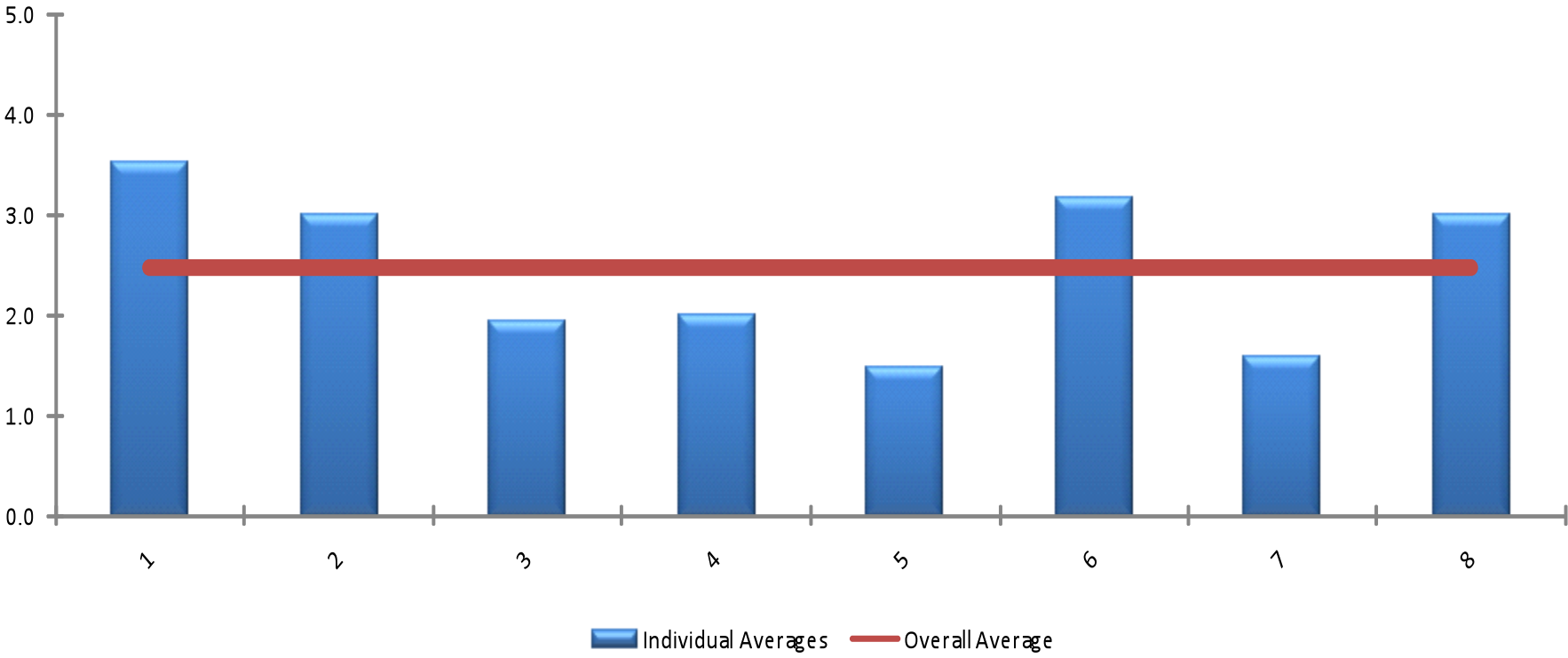
IN2P3 Villeubanne - Problem Management



Problem Management: Summary of Findings

- 1. Gestion des problèmes basée sur les compétences des ressources.***
- 2. Peu de méthodologie en place à l'exception du brainstorming (varie d'une équipe à l'autre).***
- 3. Pas de classification des problèmes***
- 4. Pas de communication normalisée.***
- 5. Pas de suivi périodique et rapport réalisé.***
- 6. Pas de lien avec la gestion du changement***
- 7. Seul les problèmes avec une visibilité haute sont gérés au niveau direction (quid de ce qui n'est pas visible?).***
- 8. Traçabilité diverge au niveau format et application entre les équipes (communication vers autres fonctions et création de documentations).***

IN2P3 Villeubanne - Change Management

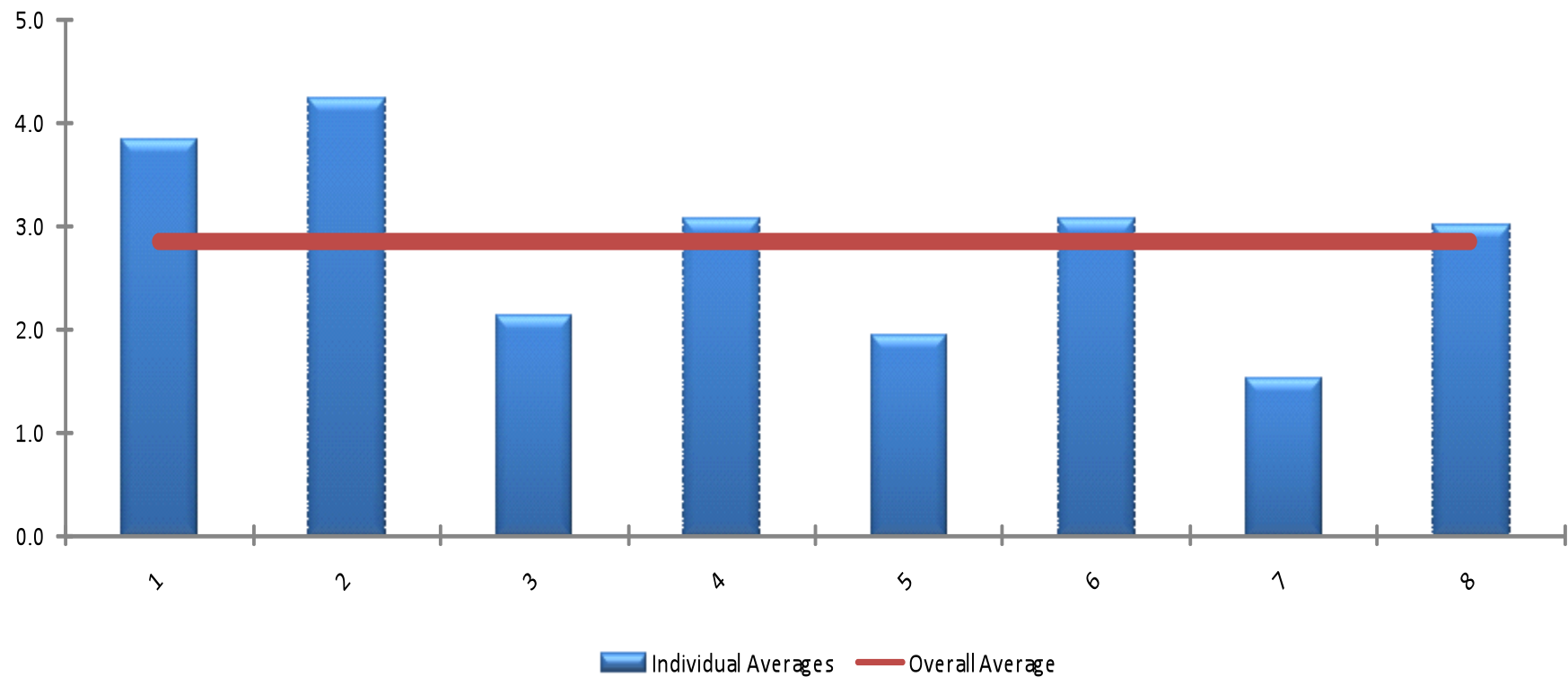


Change Management : Summary of Findings

- 1. Une méthodologie de gestion du changement est réservée aux projets et événement importants.*
- 2. Les incidents et problèmes ne sont pas qualifiées selon leurs criticités et urgences afin d'être pris en compte dans les RFCs.*
- 3. Une communication efficace est réalisée vis-à-vis des utilisateurs finaux et autres fonctions.*
- 4. Il n'y a pas de plan de retour en arrière précis lors de changement.*
- 5. Un automate est en création afin de distribuer les changements sur les serveurs.*
- 6. 4 week-ends de maintenance par an.*
- 7. Processus d'autorisation:*
 - Sur projets majeurs: Direction.*
 - Sur modifications importants: Responsable d'équipe.*
 - Autres changements: Détenteur du sujet.*

Configuration Management

IN2P3 Villeubanne - Configuration Management

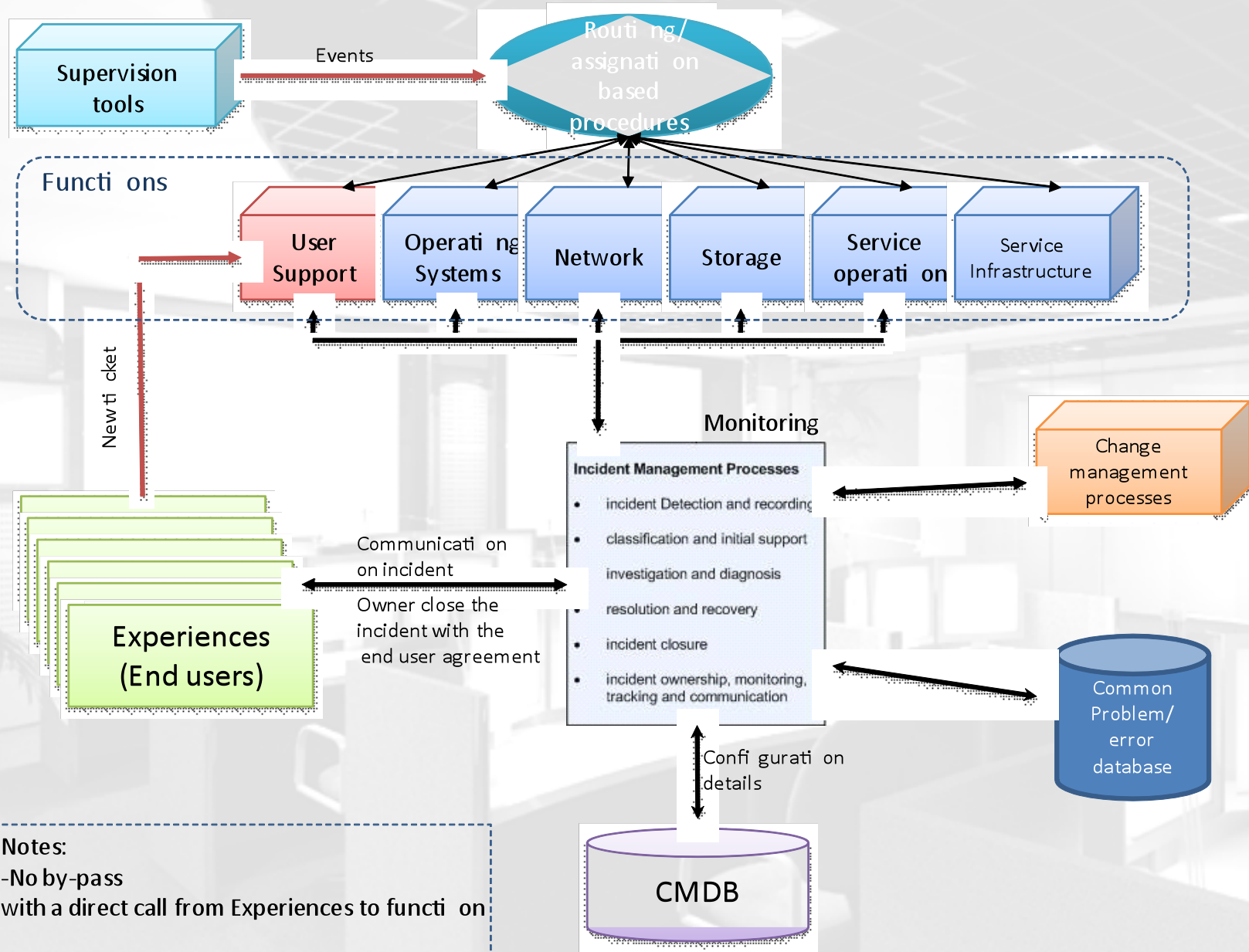


Configuration Management: Summary of Findings

- 1. De nombreux outils de qualités sont en place (configurations documentées, release note, inventaire, gestion des versions et licences).*
- 2. La qualité et le contenu des outils est disparate entre 2 fonctions.*
- 3. Aucuns outils n'est communs à l'ensemble des fonctions.*
- 4. La corrélation des informations lors d'un incident n'est pas aisée.*
- 5. Suivi du parc micro difficile puisque les utilisateurs expérimentés réinstallent leurs postes sans les agents.*

Remarques: CC-IN2P3 réalise un audit de parc bureautique ayant pour un des objectifs de calculer la consommation électrique.

Incident Management possible organization



PRIORITAIRES

- 1. Former les personnes clés de l'organisation CC-IN2P3 aux bases d'ITIL.**
- 2. Positionner un responsable qualité ou un faisant fonction.**
- 3. Organiser des meetings de type « brown bags » afin d'évoquer la stratégie, les KPIs, les nouvelles initiatives, la communication, ...**
- 4. Planifier un audit ITSMr annuel**
- 5. Former des Managers ITIL au sein du CNRS.**
- 6. Positionner un Incident Manager et Problem Manager**
- 7. Positionner un Change Manager.**
- 8. Introduire un sondage annuel couvrant l'ensemble des expériences.**
- 9. CSI: Analyser les résultats au regard de la stratégie, s'assurer de la stabilité et de la solidité des processus en place puis définir les évolutions.**
- 10. Introduction l'analyse des problèmes et les changements en place dans l'étude CSI.**

Deming Cycle: Summary of Recommendations



Consolidation

Incident Management: Summary of Recommendations

PRIORITAIRES

- 1. Loguer toutes demandes passant en directes et incidents remontés par la supervision dans l'outil de gestion d'incident.**
- 2. Introduire des métriques de suivis d'incidents dans un rapport mensuel suivi par l'ensemble du management (VOC, TTR, FTF ...).**
- 3. Formaliser l'ensemble des processus de traitement, de suivi et l'historisation.**
- 4. Créer une base d'erreur connue commune à l'ensemble des équipes.**
- 5. Créer un processus de documentation des problèmes récurrents.**
- 6. Fermer les incidents aux niveaux « user support » avec aval de l'utilisateur final.**
- 7. Créer une charte pour loguer afin d'assurer une consistance globale. Le responsable qualité ou les responsables d'équipes doivent lire certains dossiers afin de s'assurer de la bonne maitrise de cette charte.**
- 8. Donner l'accès à la base d'erreurs connues au niveau N-1.**
- 9. Former les équipes aux processus de résolution d'incident.**

Problem Management: Summary of Recommendations

PRIORITAIRES

- 1. Définir un catégorisation des problèmes***
- 2. Faire des points (si possible avec le Problem Manager) régulier de suivi des incidents rencontrés afin de corrélér et définir des problèmes récurrents.***
- 3. Lister et classer les problèmes afin de créer des RFCs (Request For Change) à classer en fonction de l'urgence et de la priorité..***
- 4. Mettre en place des métriques spécifiques à l'analyse des problèmes (Change Success Rate, Reason to Improve)***

Change Management: Summary of Recommendations

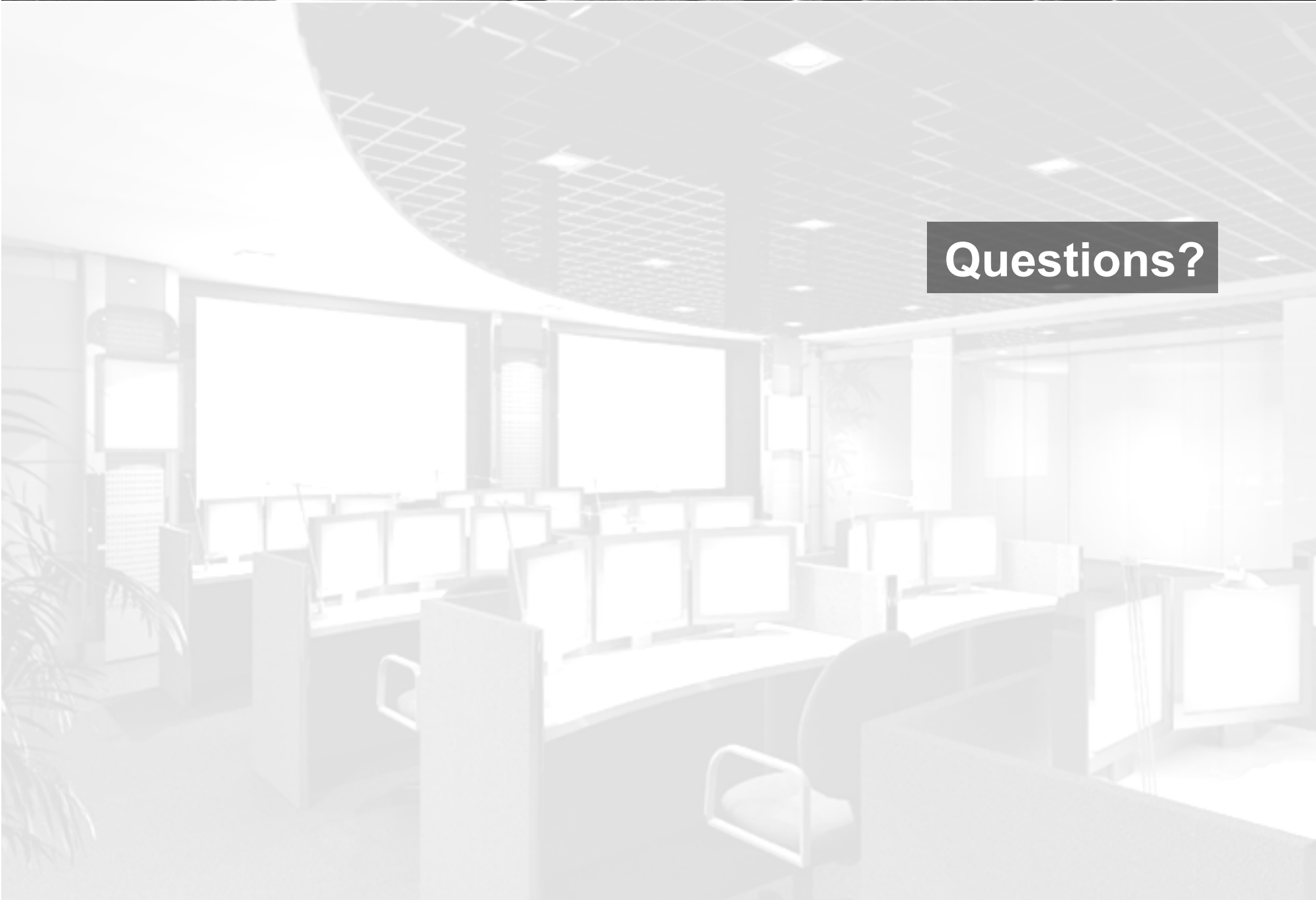
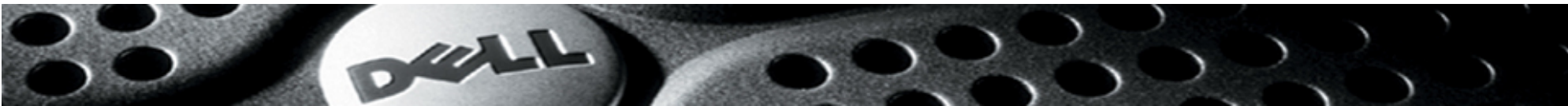
PRIORITAIRES

- 1. Créer un CAB (Change Advisory Board)***
- 2. Lister l'ensemble des changements (projets, problèmes et incidents) afin de les faire analyser par le CAB (normalement l'autorisation est donnée par le Change Manager sur les retours du CAB).***
- 3. Documenter les RFCs dans la CMDB.***
- 4. Regrouper toutes les bases de données en une principale.***
- 5. Implémenter des règles d'utilisation de la CMDB.***

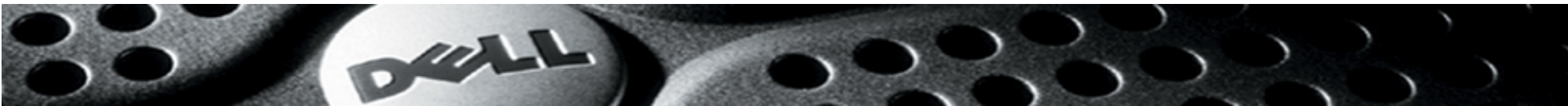
Configuration Management: Summary of Recommendations

PRIORITAIRES

- 1. Documenter les RFCs dans la CMDB.***
- 2. Regrouper toutes les bases de données en une principale.***
- 3. Implémenter des règles d'utilisation de la CMDB.***
- 4. Créer un document d'audit des problèmes rencontrés en lien avec la CMDB et les changements.***
- 5. Le responsable qualité doit analyser la qualité du contenu de la CMDB.***



Questions?



THANK YOU FOR YOUR TIME AND SUPPPORT

