



QUASAR

QUALité des Services informatiques pour les AsR

LE GROUPE DE TRAVAIL QUASAR

QUALITÉ DES SERVICES INFORMATIQUES POUR LES ASR

- Créé en juin 2012 a la suite de l'école informatique de Fréjus (dans le cadre du réseau RI3 et appuyé par le chargé de mission informatique C.Diaconu)
- Thème : Qualité et bonnes pratiques en informatique
- Périmètre : informatique SUPPORT
- Objectifs :
 - Initier/accompagner les démarches qualité menées dans les services informatiques en se basant sur les recommandations ITIL ou autre (ISO 20000)
 - Mettre en commun des études, modèles de documents, résultats d'évaluation, actions...
 - Envisager la mutualisation d'outils (système de ticket, CMDB...)
- 12 personnes, 5 laboratoires + le CC
- Canaux de communication :
 - Pages sur informatique.in2p3.fr
 - Liste mails : QUASAR-L@in2p3.fr
 - Wiki interne, visio conférences

LES TRAVAUX DU GROUPE

- Enquête "état des lieux de la qualité dans les services informatiques de l'IN2P3"
- Fiches de descriptions de services
- Evaluation d'outils

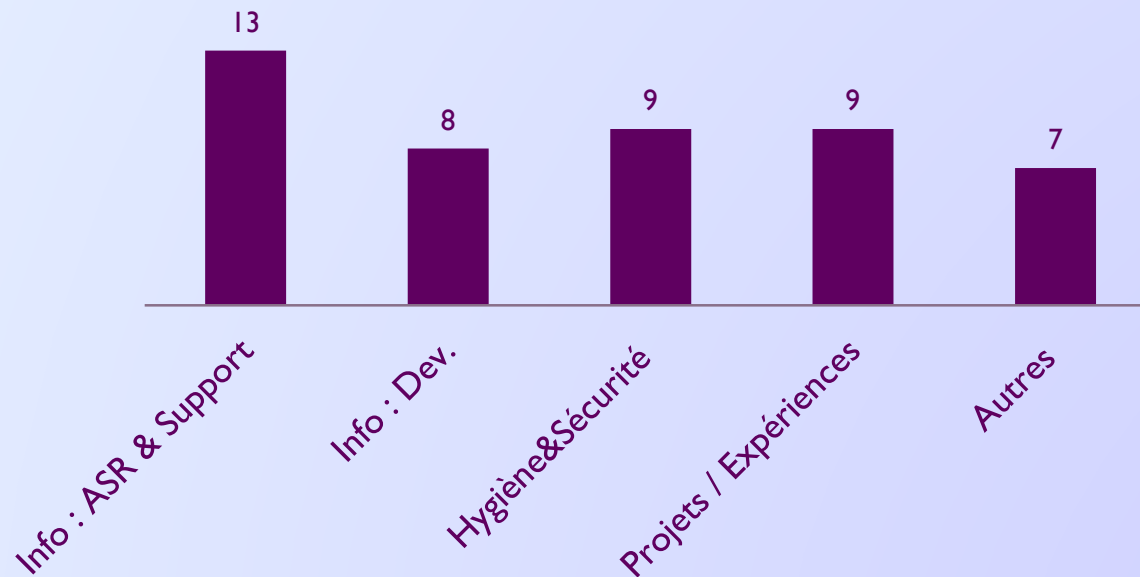
L'ENQUÊTE

- Objectif : faire un **état des lieux** de la qualité dans les services informatiques de l'IN2P3, qui servira de base de référence pour évaluer les améliorations ultérieures.
- **Questionnaire** diffusé le 21 septembre → 8 octobre auprès des **chefs de service** informatique.
- Une vingtaine de questions sur l'état d'avancement d'une (éventuelle) **démarche qualité** en informatique et sur les **outils** en place.
- **19 réponses** : représentatif de 97% des ASR de l'IN2P3
- Document de synthèse en cours de rédaction.

APPROCHE QUALITÉ GLOBALE DANS LES LABORATOIRES

- Plus large que l'informatique support
- Plusieurs domaines par réponse
- 7 réponses mentionnent une approche « globale » appuyée par une implication RH

La qualité : dans quels domaines ?



Autres : procédures administratives, service accrédité COFRAC (dosimétrie par ex.), suivi des étudiants en thèses...

INTÉRÊT POUR UNE DÉMARCHE QUALITÉ

- La grande majorité des laboratoires est sensible à l'intérêt d'une démarche qualité
- « Approche » qualité info récente (< 5 ans) dans 12 laboratoires + CC
 - Les **autres** laboratoires pensent a priori qu'un impact serait positif sur les utilisateurs et dans une moindre mesure sur l'équipe.

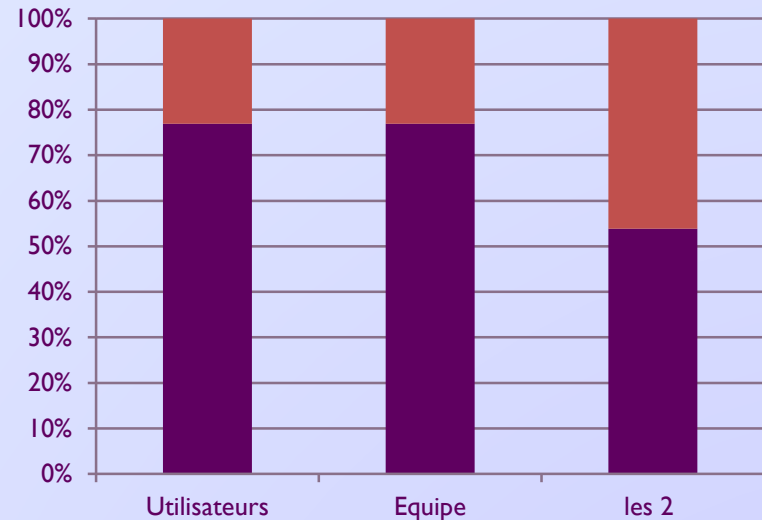
LES MOTIVATIONS

o Amélioration de la relation avec les **utilisateurs**

- Gestion des demandes des utilisateurs : délai, suivi, traces, partage des infos...
- Communication
- Satisfaction

o Optimisation du travail de **l'équipe** support grâce à l'amélioration des pratiques :

- Efficacité, réactivité, pérennité
- Gestion des crises
- Intérêt, visibilité et reconnaissance du travail



LES FREINS

- 85% : Pas assez de temps à y consacrer
- 30% : Lourdeur, Résistance au changement
- 15% : Difficulté à impliquer des personnes
- Besoin de formation et d'accompagnement
- La qualité n'est pas une priorité

FORMATION

- Une cinquantaine de personnes formées (école Fréjus, stages ISO20000 en délégation, ITIL V3 CC) dans 12 laboratoires + le CC.
- Dont une quinzaine certifiées (ItilV3 foundation) , majoritairement au CC.
- 12 laboratoires (sur 18) ont formé au moins une personne.
- Dans ces laboratoires, environ 25 % des ASR ont été formés + des responsables.

→ un bon potentiel

→ de bons **indicateurs** pour le groupe de travail

LES ACTIONS EN PLACE

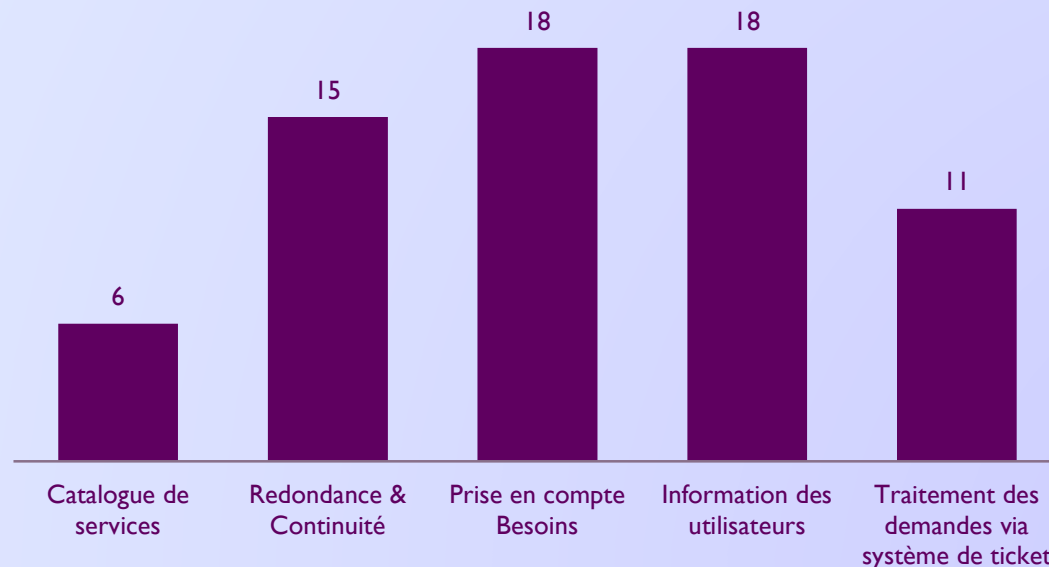
○ Communication avec les utilisateurs (degré de formalisme variable)

- Prise en compte des besoins et Information, essentiellement par mail et réunions

○ TOP 3 :

- Traitement des demandes via système de tickets (GPLI, RT, OTRS, osTicket)
- Plan de continuité formalisé
- Catalogue des services

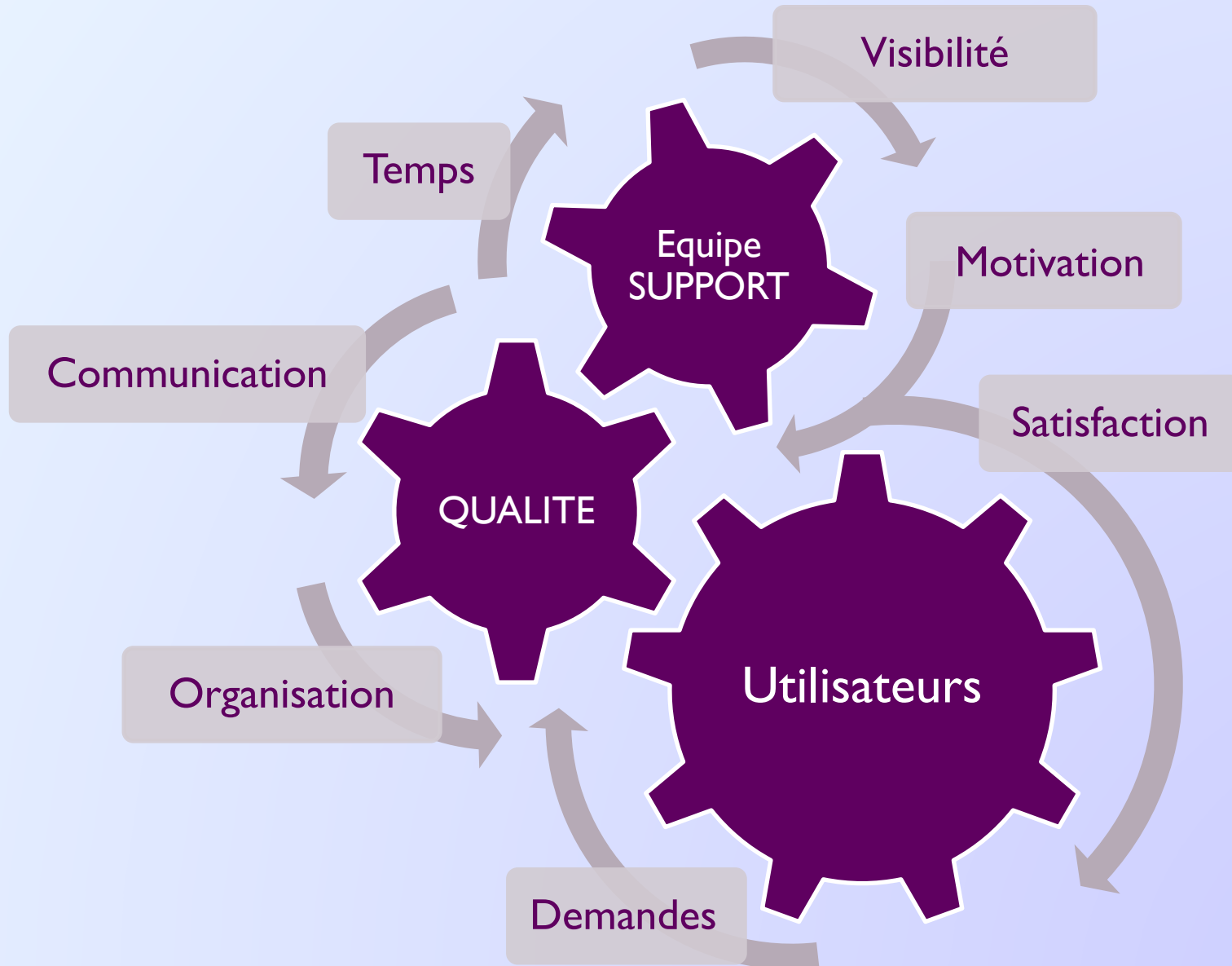
Quels efforts de formalisation ?



LES BONNES PRATIQUES « MINIMALES »

- **Inventorier** les ordinateurs mais aussi les documentations, licences, contrats etc... et leurs relations (impact en cas de modifications ...), historiques, procédures rattachées (→CMDB)
 - Formaliser la **communication** avec les **utilisateurs** et au sein de **l'équipe** :
 - Helpdesk (centraliser les demandes / répartir les taches / suivi)
 - Réunions d'exploitation
 - Documentations (livret d'accueil...), procédures
 - Comité des utilisateurs, enquêtes, rencontres : pour recenser les besoins, les avis // pour informer sur les projets
 - Identifier et décrire les **services** fournis (**catalogue**), adapter/améliorer leur qualité (continuité, disponibilité // criticité)
 - Superviser, monitorer, être **proactif**
 - **Automatiser** : gain en fiabilité et en temps
- Identifier les actions à mener en priorité (fort **impact**)
- Mesurer l'amélioration (indicateurs)

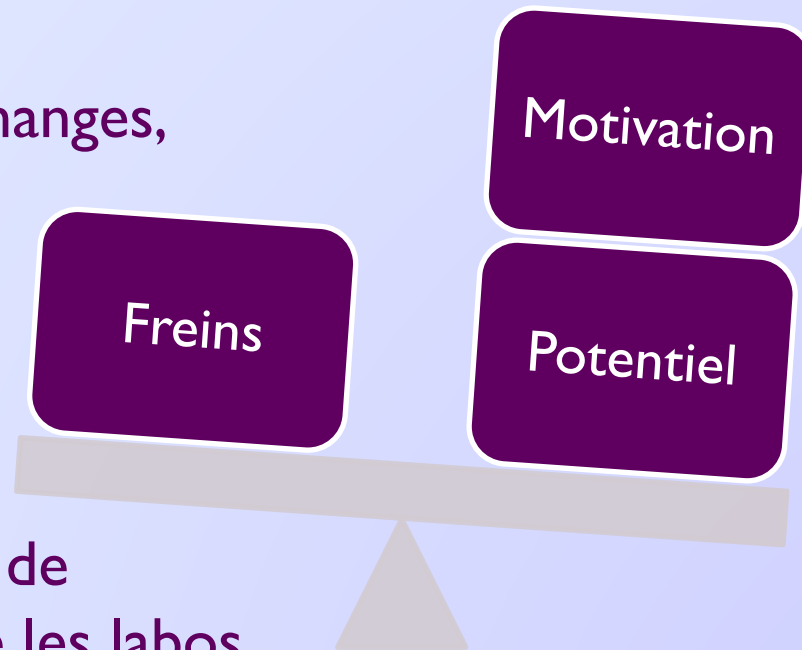
LES APPORTS DE LA QUALITÉ



CONCLUSION ENQUÊTE

Attentes // groupe de travail

- Informations, conseils, échanges, retour d'expériences
- Outils, modèles
- Aide à la mise en place
- Formation
- Synergie d'une démarche de groupe , stimulation entre les labos



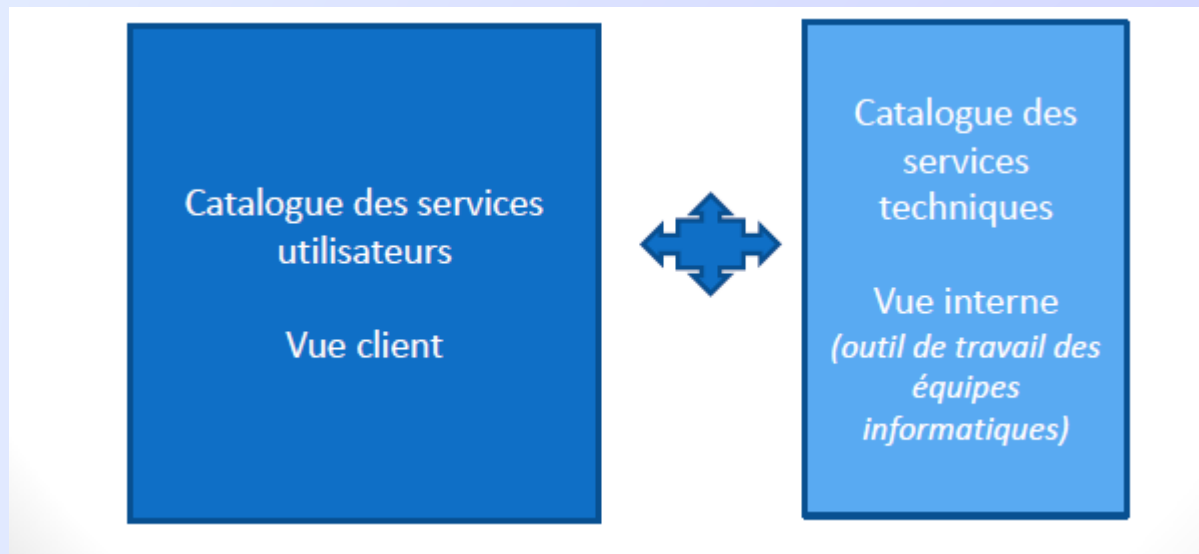
AUTRES TRAVAUX EN COURS

- Fiches de descriptions de services
- Evaluation d'outils

FICHE DE DESCRIPTION DE SERVICE

- Elaboration d'un modèle de fiche pour la description d'un service
- Evaluation à travers quelques exemples :
 - Impression centralisée
 - Stockage partagé
 - Messagerie

Fiche de description de service liée à la structure du catalogue des services utilisateurs (Vue client)



FICHE DE DESCRIPTION DE SERVICE

IDENTIFICATION

Famille Recherche Poste de travail Outils collaboratifs Infrastructure ...
Type Standard Spécifique ...

Equipe et/ou Personne en charge du service

Présentation

NOM DU SERVICE

UTILISATION

Profil Utilisateur Permanent Temporaire Partenaire Visiteur ...

Services élémentaires fournis

Conditions d'utilisation & Options

INFORMATIONS UTILES

Accès au service
Contacter le support
Documentation

CHIFFRES CLES

Capacité &
Performances

ENGAGEMENTS – NIVEAU DE SERVICE

Conditions générales de service Bas Standard Elevé
Engagements spécifiques au service

Indicateurs de niveau de service : Délai d'intervention , % de disponibilité , ...

IMPRESSION CENTRALISÉE

Exemple

IDENTIFICATION

IMPRESSION CENTRALISÉE

Famille	Recherche	<input type="checkbox"/>	Poste de travail	<input checked="" type="checkbox"/>	Outils collaboratifs	<input type="checkbox"/>	Infrastructure	<input checked="" type="checkbox"/>
Type	Standard	<input checked="" type="checkbox"/>	Spécifique	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Equipe et/ou Personne en charge du service : *Equipe exploitation informatique / M. Alain Martin*

Présentation Le service permet aux utilisateurs d'utiliser les imprimantes partagées disponibles depuis leurs postes de travail Windows, Linux ou Mac.

IMPRESSION CENTRALISÉE

Exemple

UTILISATION

Profil Utilisateur Permanents Temporaires Partenaires Visiteurs

Services élémentaires fournis :

- Impression NB/couleur format A5 → A3, NB/couleur
- Serveur d'impression : protocoles windows et lpr
- Application web pour la sélection des files d'impression (Postes Windows uniquement)
- Remplacement des consommables sur les imprimantes uniquement (pas sur les photocopieurs)

Conditions d'utilisation & Options

L'utilisation du service doit se faire dans le respect de la [charte informatique du laboratoire](#). Les impressions en couleur sont 10 fois plus coûteuses que les impressions Noir et Blanc. Il convient donc de les limiter. Il est demandé aux utilisateurs de recharger les imprimantes en papier lorsque les bacs sont vides et de ne pas abandonner leurs impressions (casiers prévus pour le rangement).

IMPRESSION CENTRALISÉE

ENGAGEMENTS – NIVEAU DE SERVICE

Bas

Standard

Élevé

Voir les [Conditions générales de service](#)

Engagements spécifiques

- *Intervention sous 3h, en règle générale*
- *Selon l'urgence de la demande utilisateur, le niveau de service pourra être élevé et le délai d'intervention réduit*
- *En cas de panne d'une imprimante, les files d'impressions associées seront bloquées le temps de la réparation (qui peut prendre plus d'une journée). Les utilisateurs devront utiliser un autre équipement plus éloigné pendant ce laps de temps.*

Indicateurs de niveau de service

- *% de disponibilité du service > 95 %*
- *Délai d'intervention moyen : < 2h*
- *Délai de réparation en cas de panne : J+1 (souscrit) J+1 (observé)*

Exemple

IMPRESSION CENTRALISÉE

Exemple

INFORMATIONS UTILES

[Documentation Utilisateur](#)

[Charte informatique du Laboratoire](#)

Documentation spécifique

[Convention de nommage des queues d'impression](#)

[Informations générales sur les impressions](#)

[Liste dynamique des queues d'impression disponibles](#)

Accès au service, Demande & Support

Consultez la [FAQ](#)

[Accès au helpdesk/support](#) (*usage interne*)

Demande par courriel : support@labo.in2p3.fr (*sans restriction d'accès*)

CHIFFRES CLES

L'impression au laboratoire c'est : une dizaine d'imprimantes partagées, 3 photocopieurs couleur, environ 300000 impressions par an dont 60000 en couleur.

FICHE DE DESCRIPTION DE SERVICE

- Une partie des informations est commune à l'ensemble des fiches ou existe déjà
 - Présentation équipe en charge des services, point d'entrée vers le support/helpdesk
 - Renvoi vers les informations existantes
- « Conditions générales de service »
 - Intérêt de les formaliser et d'y faire référence : Niveau de service standard + conditions & engagements spécifiques au service considéré
 - Un exemple applicable au contexte d'un laboratoire a été rédigé

FICHE DE DESCRIPTION DE SERVICE

- La suite : ...
 - Travail sur la forme : web, office, wiki
 - Selon les usages : diffusion vers les utilisateurs, version détaillée / synthétique...
 - Fiche de description de service + Vue permettant la navigation par famille depuis le catalogue
 - Engagements et Niveau de Service (travail à poursuivre) accord sur la définition au sein du groupe, quels indicateurs ?
 - Description des services avec un outil type ITOP, OTRS...est-ce cohérent ?

LES OUTILS COMPATIBLES ITIL

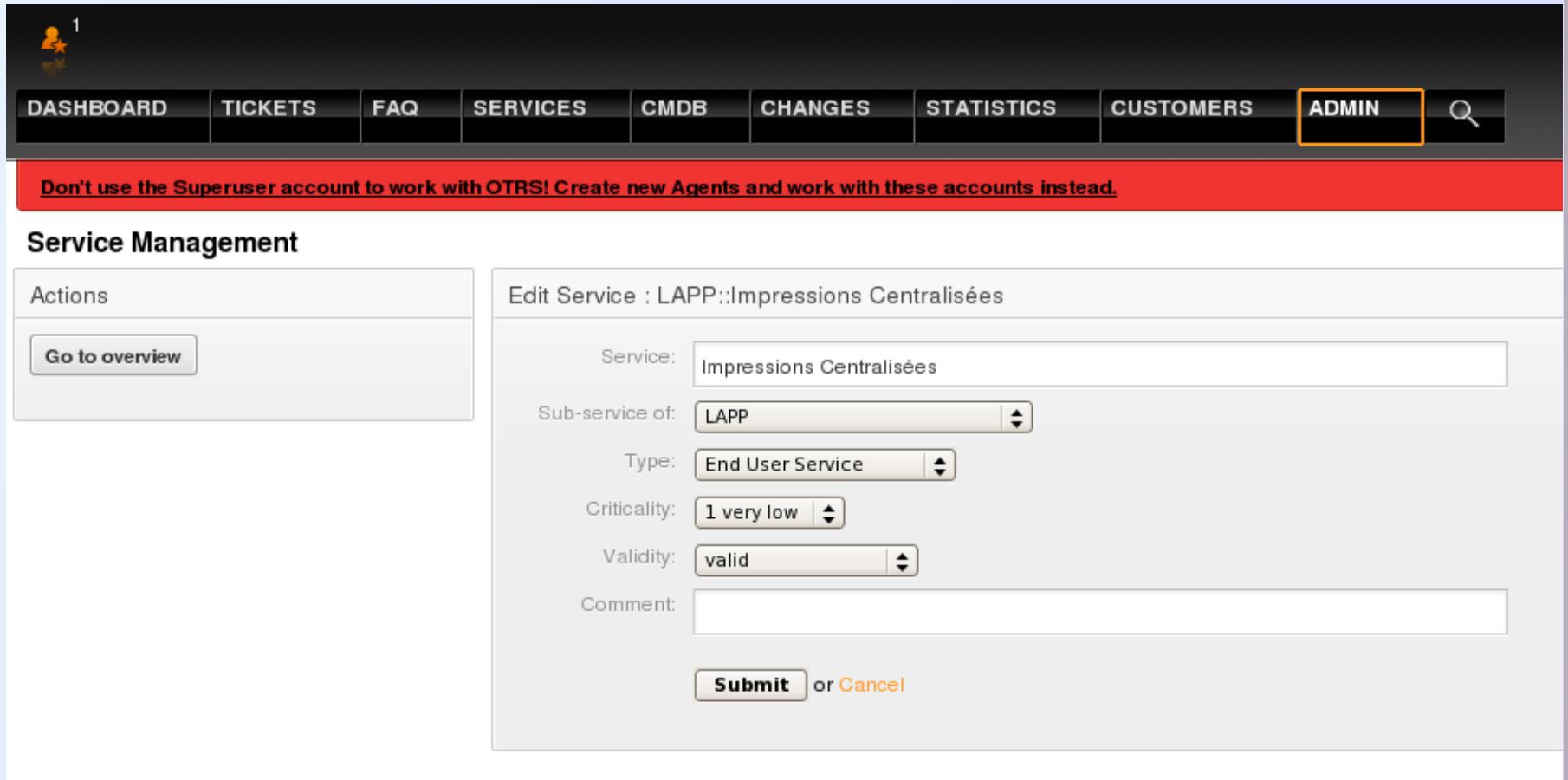
- Gestion des services et des niveaux de services
 - Gestion des éléments de configuration : CMDB
 - Gestion des tickets
 - Gestion des changements
-
- Tests en cours : **ITOP** (LPSC) // **OTRS** (CC)

SERVICES ET NIVEAUX DE SERVICE

- Définir des SLA : Service Level Agreement
 - Engagement sur les conditions dans lesquelles le service est fourni
 - Peut se traduire en temps de traitement des tickets :
 - Temps de première réponse
 - Temps entre 2 mises à jour
 - Temps de résolution

- Catalogue de services
 - Description
 - Criticité
 - Cycle de vie, état (test, en exploitation, retiré ...)

OTRS: GESTION DES SERVICES (ADMIN)



The screenshot shows the OTRS Admin interface. At the top is a navigation menu with buttons for DASHBOARD, TICKETS, FAQ, SERVICES, CMDB, CHANGES, STATISTICS, CUSTOMERS, and ADMIN (highlighted with a yellow box). A search icon is also present. Below the menu is a red warning banner. The main content area is titled 'Service Management' and contains an 'Actions' sidebar with a 'Go to overview' button. The central form is for editing a service named 'Impressions Centralisées' under the 'LAPP' sub-service, with a type of 'End User Service', a criticality of '1 very low', and a validity of 'valid'. A 'Comment' field is empty. At the bottom of the form are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

1

DASHBOARD TICKETS FAQ SERVICES CMDB CHANGES STATISTICS CUSTOMERS **ADMIN** 🔍

Don't use the Superuser account to work with OTRS! Create new Agents and work with these accounts instead.

Service Management

Actions

[Go to overview](#)

Edit Service : LAPP::Impressions Centralisées

Service:

Sub-service of:

Type:

Criticality:

Validity:

Comment:

or [Cancel](#)

ITOP: GESTION DES SERVICES (ADMIN)

- Bienvenue
- Gestion de la configuration
- Gestion des demandes
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changement
- Gestion des services**
- Administration des données
- Outils d'admin

Gestion des services

- Vue d'ensemble
- Contrats fournisseurs
- Contrats clients
- Services
- Eléments de service
- SLAs
- SLTs

 **Service: Impression** Modifier... Créer... Autres Actions ▾

centralisée

Propriétés | Eléments de service (2) | Niveaux de service (3)

Documents (1) | Contacts | Contrats liés | Historique

Nom Impression centralisée

Description Le parc des imprimantes disponibles à l'ensemble des utilisateurs du LPSC

Fournisseur ▸ LPSC

Type Gestion d'incident

Etat En production

CMDB

- Configuration Management DataBase
- Base de données contenant l'ensemble des informations relatives aux CI * à leurs relations et à leurs historiques.


* Configuration Item = Élément de Configuration : par exemple ordinateurs, documentations, licences, contrats, personnes

Gestion de la configuration

- Vue d'ensemble
- Contacts
 - Nouveau Contact
 - Rechercher des contacts
- Documents
- Lieux
- Groupes de CIs
- CIs
 - Nouveau CI
 - Rechercher des CIs
- Raccourcis
 - Serveurs
 - Equipements réseau
 - Imprimantes
 - Ordinateurs personnels
 - Processus métier
 - Solutions applicatives

Vue de iTop

OTRS: CMDB

 **DASHBOARD** **TICKETS** **FAQ** **SERVICES** **CMDB**

Don't use the Superuser account to work with OTRS! Create new Agent

Add: Config Item

Filter for Classes

Hint

Select a Class from the list to create a new Config Item.

List

CLASS

Computer

Hardware

Location


Network

Software

Powered by OTRS 3.1.8

Configuration Item: 1032000001 — mon_PC

[Back](#) | [History](#) | [Edit](#) | [Print](#) | [Link](#) | [Duplicate](#)

VERSION	INCIDENT STATE	VERSION NUMBER	NAME
		2.	mon_PC (Production)

▼ Configuration Item Version Details

PROPERTY	VALUE
Name:	mon_PC
Deployment State:	Production
Incident State:	Operational
Vendor:	HP
Model:	8000 Elite
Description:	Pc de Muriel
Type:	Desktop
Owner:	
Serial Number:	CZC1215GRZ
Operating System:	Windows 7
CPU:	Intel
Ram:	8GO
Hard Disk:	1 seul disque
Capacity:	320GO
FQDN:	lappc-f382.in2p3.fr
Network Adapter:	carte reseau
IP over DHCP:	Yes
Graphic Adapter:	carte video double ecran
Other Equipment:	graveur de DVD
Warranty Expiration Date:	10/09/2015

GESTION DES TICKETS

- Différencier les tickets :
 - Requête (changement standard, demande d'information)
 - Incident (priorité = urgence + impact)
 - Problème
- Lier les tickets entre eux :
 - Lien simple (similarité, points communs, information)
 - Lien parent/enfant : le parent ne peut pas être fermés avant les enfants
 - Line maitre/esclave : les actions sur le maitre sont reproduites sur les esclaves
- Lier les tickets « au reste » :
 - Services, SLA , demandes de changement, CI
- Mécanismes d'escalade (fonctionnelle ou hiérarchique)

GESTION DES CHANGEMENTS

- Lien avec un ticket (déclencheur)
- Cycle de vie (approbation, planning, bilan)
- Décrire l'enchaînement des tâches (séquentielles / parallèles)
- Affecter les tâches
- Liens avec des CI (→Impacts)
- Rapport

QUASAR :

QUALITÉ DES SERVICES INFORMATIQUES POUR LES ASR

- Groupe de travail motivé et **ouvert**
- But: mettre en commun nos expériences, les partager et les diffuser, confronter nos difficultés, s'intéresser aux autres démarches du même type → enrichissement **mutuel**
- Il appartient à chaque laboratoire de déterminer ses **propres** objectifs.

Frédéric Azevedo (CC), Catherine Biscarat (LPSC) , Jean-Claude Chevaleyre (LPC) ,
Frédérique Chollet (LAPP) , Monique Cottin (LAPP), Sébastien Geiger (IPHC) ,
Muriel Gougerot (LAPP) , Fabian Lambert (LPSC) , Pierre de Lamberterie (LPSC) ,
Cédric Muller (IPHC) , Fouad Yahia (IPNO) , Emmanouil Vamvakopoulos (CC)