



ITIL, quel impact dans nos laboratoires ?

Pourquoi se poser cette question ?

Geneviève Romier, CNRS UREC

- Autour d'ITIL
- ITIL qu'est-ce que c'est ?
- Bénéfices attendus
- Ce qu'ITIL ne peut pas faire
- Pourquoi ITIL ?
- Des exemples
- Quelques idées
- Des liens pour creuser le sujet !

- ITIL production/fourniture de services avec orientation client et métier centrée sur les processus
- CMMI conception/développement de logiciels basé sur 5 niveaux de maturité
- COBIT gouvernance et pilotage du système d'information, couverture complète mais superficielle
- Nombreux référentiels pour la gestion de projet, la gestion des risques, la sécurité...
- Normes : ISO 20000 – BS15 000
 - ISO 20000-1 specification de Service Management
 - ISO 20000-2 bonnes pratiques de Service Management

ITIL, qu'est-ce que c'est ?

- Information Technology Infrastructure Library
- Référentiel public de bonnes pratiques développé par des professionnels des métiers de l'informatique
- *“ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office. IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce.”*
- Une organisation officielle avec un responsable l'Office of Government Commerce, OGC, des gestionnaire des accréditations, un groupe d'utilisateurs, un site et des documents officiels (livres, publications), des organismes accrédités pour la formation et l'accompagnement, un système complexe de certifications des personnes, ...

Historique

- Origine gouvernement britannique
- 20 ans d'existence
- Standard de fait pour grandes entreprises internationales et administrations (Grande Bretagne, Pays-Bas...)
- Evolutions
 - Version 1
 - 34 publications entre 1992 et 1998
 - Version 2
 - depuis 2000
 - Version 3
 - depuis juin 2007,
 - portée plus large (métier, autres référentiels...) mais compatibilité

Cible

- fournisseurs de service du domaine de la production informatique
 - les responsables, DSI...
 - “business managers”
 - clients et utilisateurs de services
 - toute organisation dépendant de services
- *Pour mémoire, service :*
 - produit ou bien immatériel
 - valeur pour consommateur et fournisseur
 - *Def du glossaire V3 : Un moyen de fournir une valeur à des clients en facilitant les aboutissements que les clients veulent obtenir sans avoir la propriété des coûts ou des risques spécifiques.*

Les concepts

- Le client et son métier :
 - support performant pour l'utilisation des services informatiques, suivi personnalisé, suivi de la satisfaction, écoute des besoins
- Le cycle de vie des services :
 - en amont des projets informatiques, dès la conception, évaluer l'impact sur l'infrastructure, définir les conditions d'exploitabilité avant l'exploitation...
- Approche par processus (ens. d'activités structurées pour atteindre un objectif) :
 - contrôle des processus : propriétaire (def et évolution), description - tâches, rôles, ressources...- responsable (exécution et mise en oeuvre)...
- La qualité : capacité à répondre aux attentes des clients en matière de produits et de service en relation avec la pratique et l'évolution de leur métier.
- Les services produits doivent répondre aux attentes métier des clients à coûts acceptables

Les idées-clés

- Amélioration/évolution continue : cycle itératif – roue de Deming
 - (plan – do – check – act) (Planifier-Réaliser-Vérifier-Agir)
 - Vision (stratégie) -> où on en est (bilan) -> où on veut aller (objectifs mesurables)-> comment y aller (amélioration du processus) – comment on vérifie qu'on y est (mesures, métriques)
- Décrire les processus en détail et les actions opérées par les différents intervenants
- Checklist de vérification
- Métriques pour évaluer performance et satisfaction client
- Configuration du SI connue précisément : CMDB
- Responsabilités précises et définies : une personne responsable de chaque processus

Le poids des mots

- Des définitions précises, un glossaire (plus de 50 pages)
- Par exemple, incident, problème, erreur connue, demande de changement... ont des significations très précises
- Un vocabulaire parfaitement défini et commun aux différents acteurs et entités est un gage de compréhension mutuelle.

Les acteurs

Client : paie (maître d'ouvrage)

Utilisateur : utilise le système tous les jours

Fournisseur (de services)

interne : responsable de la fourniture de services (maître d'œuvre)

externe : responsable de la fourniture ou du soutien des éléments des services (sous traitant...)

Le schéma (V2)

- Service Desk
- Service support
 - *Incident Management*
 - *Problem Management*
 - *Change Management*
 - *Release Management (mises en production)*
 - *Configuration Management*
- Service delivery
 - *Service Level Management*
 - *Financial Management*
 - *Availability Management*
 - *Capacity Management*
 - *IT Service Continuity Management*

Le schéma (V2) suite

Et aussi ...

- Infrastructure Management
- Security Management
- The Business Perspective
- Application Management
- Software Asset Management
- Planning to Implement Service Management
- ITIL Small-Scale Implementation

Le Service Desk

- centre de services = fonction
 - Call center < help desk < service desk

- point de contact unique entre utilisateurs et fournisseur de service
 - réception des demandes
 - information des utilisateurs
 - indicateurs...

- en charge de la gestion des incidents (enregistrement, suivi, escalade fonctionnelle ou hiérarchique...)

- en lien avec les processus

Sans oublier : dispo affichée et respectée, accueil courtois et compétent...

Service Support (V2)

- Service support

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management (mises en prod)
- Configuration Management

- Quelques définitions :

- Incident : interruption imprévue ou réduction de la qualité d'un service.
- Problème : cause inconnue d'un ou plusieurs incidents
- Erreur connue : cause connue et solution de contournement trouvée mais sans solution définitive
- Demande de changement : sur l'infrastructure

L'infrastructure est définie dans la CMDB. Granularité : CI = Configuration Item

Service support / Incident Management

- En charge de la gestion du cycle de vie de tous les incidents.
- Objectif principal : rendre le service aux utilisateurs aussi rapidement que possible.
 - A noter : la défaillance d'un élément de configuration qui n'a pas encore eu d'impact sur le service est aussi un incident. Par exemple, la défaillance d'un seul des disques d'un ensemble de disques miroirs.
- Comment ?
 - Pour résoudre l'incident, on utilise la base des incidents, des problèmes, des erreurs connues...
 - Déterminer la priorité de chaque incident par rapport à impact et urgence
 - L'utilisateur est tenu au courant
 - Fournit des indicateurs de performance

Service support / Problem Management

- En charge de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes.
- Objectif principal : résoudre et prévenir les problèmes.
- Comment ?
 - Trouver les solutions définitives aux erreurs connues
 - Faire les demandes de changements appropriées
 - Former les utilisateurs
 - Documenter
 - Minimiser l'impact des incidents inévitables
 - Analyser les tendances pour prévenir
- Bonne gestion des problèmes, moins d'incidents !

Service support / Change Management

- En charge de la gestion du cycle de vie de tous les changements.
- Objectif principal : gérer rapidement et efficacement les changements de façon à minimiser les impacts négatifs et incidents généralement induits par ces changements.
- Comment ?
 - Utiliser des procédures standardisées
 - Estimer les impacts, les risques
 - Autoriser, planifier, mettre en œuvre, piloter et évaluer après changement
 - Comités aux différentes étapes
- Bonne gestion des changements, moins d'incidents !

Service support / Release Management

- En charge de la gestion du cycle de vie des mises en production.
- Objectif principal : cohérence et vision globale des changements
- Comment ?
 - procédures standardisées (approbation des versions, communication sur les nouvelles fonctionnalités...)
 - Gérer dans la CMDB versions déployées et stocks matériels
 - Tester et valider les versions, déployer
 - Former les utilisateurs
- Bonne gestion des versions, moins d'incidents !
 - Release : ensemble de matériels, logiciels, documentations, processus et autres composants nécessaires pour déployer un ou plusieurs changements approuvés.
 - A noter qu'une release contient du logiciel ET du matériel

Service support / Configuration Management

- en charge de la gestion des configurations et de la CMDB
- Objectif principal : tenir à jour les informations concernant les éléments de configuration nécessaires pour fournir un service et leurs relations
- Comment ?
 - Chaque CI est géré durant tout son cycle de vie
 - La CMDB permet de gérer l'ensemble des CI. Elle peut être répartie
 - Le niveau de détail, les statuts, les attributs des CI sont difficiles à établir
 - Les relations entre CI sont très importantes en pratique

Service delivery

- *Service Level Management*
- *Financial Management*
- *Availability Management*
- *Capacity Management*
- *IT Service Continuity Management*

Service Delivery/Service Level Management

- Objectifs : en charge des niveaux de services
- Comment ?
 - Catalogue de services
 - SLR (besoins des utilisateurs),
 - SLA contrats de service client <-> fournisseur
 - Coût, disponibilité, capacité, continuité, assistance, indicateurs...
 - Conventions internes (entre entités)
 - Contrats de sous-traitance...
 - Suivi des services : indicateurs, revue, améliorations...

Service Delivery/Financial Management

- *Objectifs : Suivre les budget et optimiser service/coût*
- Comment ?
 - Budget et budgets prévisionnels, comptabilité, suivi dépenses et charges par types(matériel, logiciel, personnels...) / catégories (directs ou non, fixes ou non, amortissement...), bilans, analyses
 - Déterminer le coût total de possession (TCO)
 - Facturation selon stratégie

Service Delivery/Availability Management

- *Objectifs : gérer la disponibilité des services*
 - Disponibilité = temps convenu de disponibilité du service

- Comment ?
 - Définition des besoins, plan de disponibilité...
 - Plusieurs concepts sous-jacents :
 - Fiabilité, maintenabilité, résilience, sécurité...
 - Éliminer les Single Point Of Failure
 - Mesures et analyses, optimisations...vis à vis des SLAs, contrats internes...
 - Réduire le “downtime”, la fréquence des pannes et prévenir les arrêts de services

Service Delivery/Capacity Management

- Objectifs : ressources cohérentes avec les besoins et les coûts

- Comment ?
 - Équilibre entre offre et demande à tous les niveaux : métier, services, capacité des ressources
 - Plan de capacité
 - Analyse charge, performances...
 - Piloter la capacité

Service Delivery / IT Service Continuity Management

- Objectifs : continuer à fournir le niveau de service même en cas d'imprévu grave

- Comment ?
 - Risques, priorités, systèmes critiques...coûts
 - Continuité métier -> direction
 - Mesures préventives
 - Étude des incidents « rupture de continuité » et actions préventives
 - Plans de reprise à froid et à chaud testés et à jour

Bénéfices attendus

- Qualité
 - Grande rapidité du traitement des demandes -> Service Desk
 - Gestion d'image facilitée -> Service Desk
 - Support métier professionnel -> Service Desk compétent
 - Flexibilité <-> évaluation continue -> amélioration continue
 - Pilotage clair <-> responsabilité, contrats, mesures
 - Fonctionnement fiable et reproductible,
 - ROI

- Relations professionnelles définies entre acteurs
 - Chaque processus a un responsable
 - Possibilité de sous-traiter, externaliser efficacement

Ce qu'ITIL ne peut pas faire

- Vous dire comment faire ! Aucune aide technique, pas de préconisation d'outils...
- Le faire à votre place !
- Rendre les gens plus compétents, plus courtois...
- Motiver les personnes
- ...

Pourquoi se poser la question ITIL ?

- Parce que c'est tendance ?
- Parce qu'on constate des problèmes ?
- Pour une raison précise ?
 - Meilleure communication avec les clients
 - Satisfaction des clients
 - Meilleure fiabilité des systèmes et infrastructures
 - Organisation plus facile (modèle)
 - Augmentation du ROI
 - Reconnaissance par des organismes externes sur des bases reconnues internationalement
 - ...

Approche EGEE

- EGEE1, JRA2, étude du contexte sur incitation des reviewers (clients ?)
- Choix d'un cobaye pour EGEE2 et groupe ITIL(JRA2/SA2+) :
 - ENOC (SA2)
 - Interface entre EGEE et les fournisseurs de service réseau
 - Entité de support second niveau au sein du support EGEE (outil GGUS)
- Étude de faisabilité-intérêt pour l'ENOC
 - - Vocabulaire : dans les documents EGEE, pas de définition précise et universelle des mots
 - + EGEE user support = Service Desk
 - + Base de connaissance/outil de tickets GGUS
 - + approvisionnée par l'ENOC pour les aspects réseau
 - - Pas de notion incident, problème... dans GGUS
 - + monitoring
 - - pas de reflet systématique des incidents
- Recommandation : ajuster GGUS et les usages à ITIL
- Conclusion : se rapprocher de l'équipe GGUS pour discuter

Approche FZK

- Adoption d'ITIL comme projet pour résoudre leurs difficultés quotidiennes :
 - Un chef de projet, une équipe un début, une fin, un comité de contrôle...
 - Un accompagnement par des professionnels compétents
 - Un service test/pilote compliqué pour commencer
- Un bilan avant de planifier la suite
- Voir leurs présentations (avant-dernier transparent)

Quelques idées par rapport à nos labos

- Avoir de bonnes raisons pour ITIL !
 - ITIL n'est pas un objectif en soi
- C'est un projet global et pas seulement “DSI”. Il faut une “vision”
 - Nécessite implication active de la direction.
- Être pragmatique plutôt que formel => “adoption” d'ITIL
 - Avancer pas à pas, adapter...
 - L'enfer est pavé de bonnes intentions
- S'inspirer des expériences vécues dans notre contexte
 - Ne pas hésiter à aller voir les “autres” !
- Ne pas oublier les gens ! Compréhension des objectifs et adhésion nécessaires ! Communiquer !
- Accompagnement ?

- ITIL sur le site du Office of Government Commerce
 - http://www.ogc.gov.uk/guidance_itol.asp

 - Le site officiel
 - <http://www.itol-officialsite.com/home/home.asp>
 - Quelques explications et présentation de différents référentiels
<http://www.itol-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.asp?IID=175&sID=114>

 - ITIL and ISO 20 000 support portal (forums...)
 - <http://www.15000.net/>

 - Le forum officiel des utilisateurs version française
 - <http://www.itSMF.fr/index.asp>

 - Le glossaire
 - www.best-management-practice.com/officialsite.asp?FO=1230366&action=confirmation&tdi=575004
-

Quelques liens dans notre contexte

- Présentations EGEE

- Conférence de Genève

<http://indico.cern.ch/sessionDisplay.py?sessionId=96&slotId=0&confId=1504#20>

- Conférence de Budapest

<http://indico.cern.ch/sessionDisplay.py?sessionId=32&confId=18714>

- Présentation EUNIS 2007

- SERVUS@TUM: USER-CENTRIC IT SERVICE SUPPORT AND PRIVACY MANAGEMENT

<http://www.eunis.org/events/congresses/eunis2007/CD/pdf/papers/p161.pdf>

- Expérience FZK

- Conférence EGEE de Budapest : <http://indico.cern.ch/sessionDisplay.py?sessionId=32&confId=18714>

Quelques outils annoncés compatibles... sans préconisation ;-)

parce que j'ai cherché cette info longtemps

- OTRS ITIL compliant features (Open Source)
 - <http://www.otrs.com/en/>
 - <http://www.mail-archive.com/announce%40otrs.org/msg00060.html>

- Remedy ITIL compliant products
 - http://www.bmc.com/products/products_services_detail/0,,0_0_0_801,00.html

- Il en existe probablement d'autres...