



Standards for lightweight
IT service management

Fondation FitSM

Formation de base en gestion des services informatiques selon FitSM

Version 3.0



Ce travail a été financé par la Commission européenne. Il
est publié sous une licence [internationale Creative
Commons Attribution 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).





Objectif de cette formation

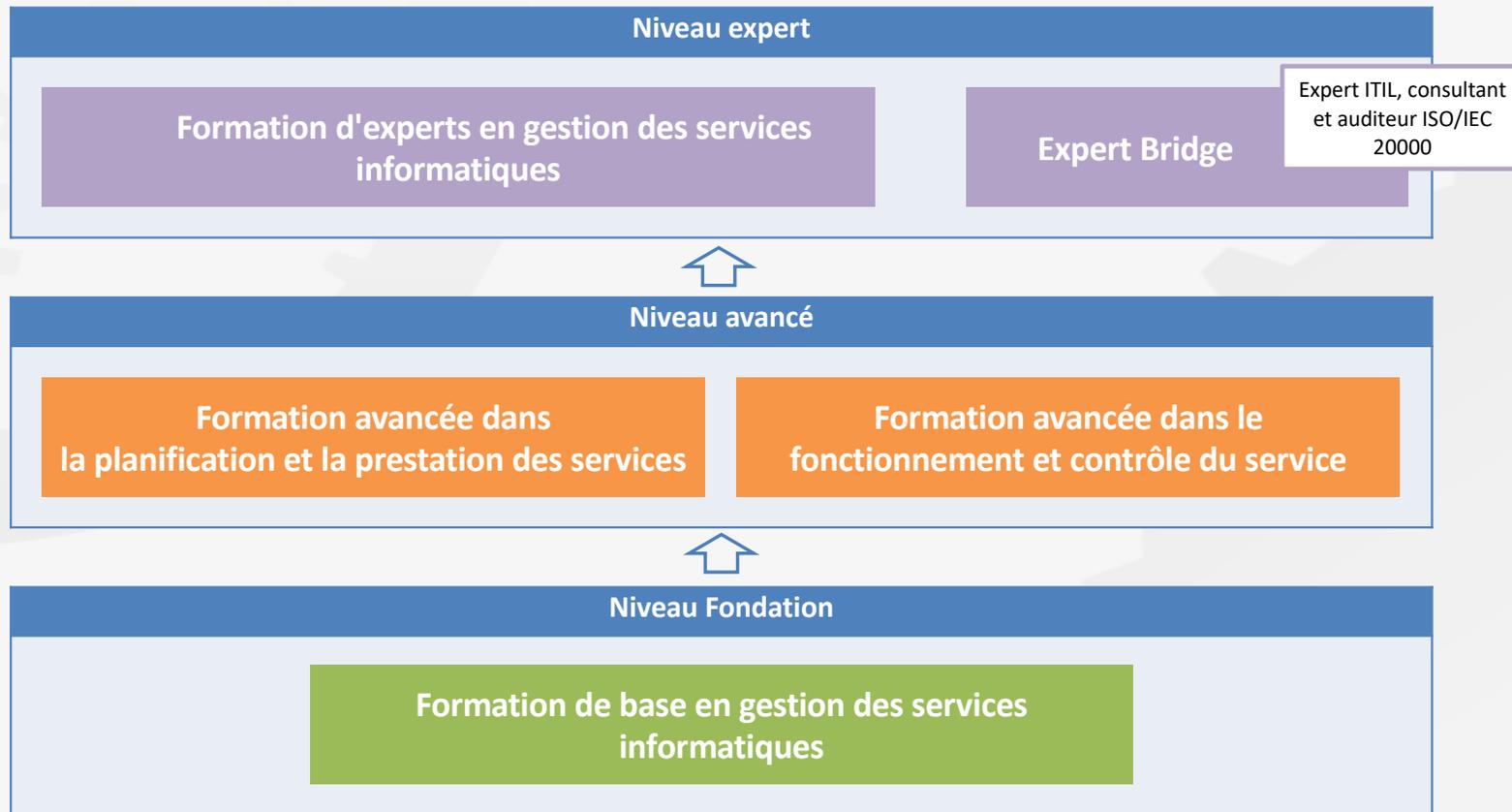
- Se familiariser avec
 - Concepts et termes de base de la gestion des services informatiques
 - Objectif et structure des normes FitSM et leur relation avec d'autres normes
 - Approche et principes clés de FitSM
 - Cadre de processus sous-jacent à FitSM
 - Exigences sélectionnées définies dans FitSM-1
- Obtenir le ***certificat de base en gestion des services informatiques selon FitSM.***



Examen FitSM Foundation

- A l'issue de cette formation
- Livre fermé, c'est-à-dire qu'aucune aide n'est autorisée.
- Durée : 30 minutes
- 20 questions à choix multiples :
 - Quatre réponses possibles pour chaque question : A, B, C ou D
 - Une réponse correcte par question
- Au moins 65% de bonnes réponses (13 sur 20) sont nécessaires pour réussir l'examen.

Programme de qualification FitSM





Agenda de la formation

- Gestion des services informatiques : Introduction, termes et concepts
- L'approche et la famille de normes FitSM
- Gestion des services informatiques - Aspects généraux
- Gestion des services informatiques - Processus
- Avantages, risques et défis de la mise en œuvre de la gestion des services informatiques
- Normes et cadres de références associés



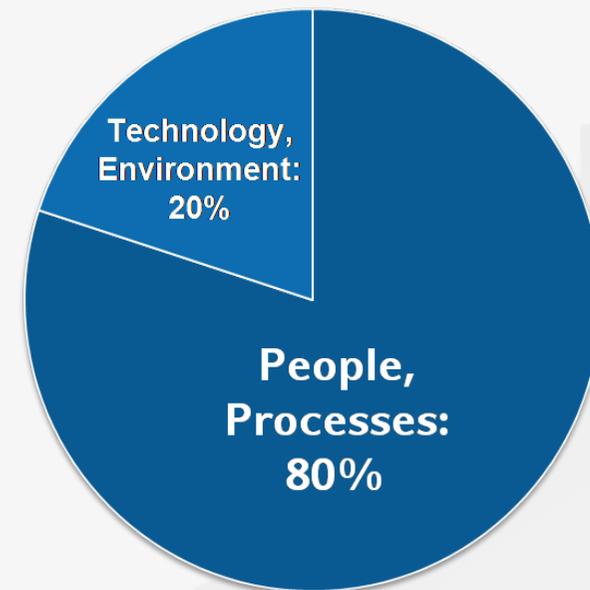
Standards for lightweight
IT service management

Gestion des services informatiques : Introduction, termes et concepts

Pourquoi la gestion des services informatiques est nécessaire



- Pourquoi la gestion des services informatiques (ITSM) ?
 - La majorité des interruptions de services informatiques sont dues à des "problèmes de personnes et de processus".
 - La durée des pannes et des dégradations dépend fortement de facteurs non techniques.
- Gestion des services informatiques ...
 - ... vise à fournir des services informatiques de haute qualité répondant aux attentes des clients et des utilisateurs.
 - ... en définissant, établissant et maintenant des processus de gestion des services.



Raisons des interruptions de service



Qu'est-ce qu'un service ?

Définition suivant FitSM-0 :

Service :

Une façon de fournir de la *valeur* aux *clients* en produisant les résultats qu'ils souhaitent obtenir.

Exemples de services informatiques :

- Fourniture de postes de travail de bureau standard
- Connectivité : E-Mail, LAN, accès internet
- Mise à disposition de ressources informatiques
- Fourniture d'applications standard et spéciales
- Stockage, sauvegarde, archivage

Définition suivant FitSM-0 :

Fournisseur de services :

Organisation ou *fédération* (ou partie d'une organisation ou d'une *fédération*) qui gère et fournit un ou plusieurs *services* aux clients.

Qu'est-ce qu'un service ?

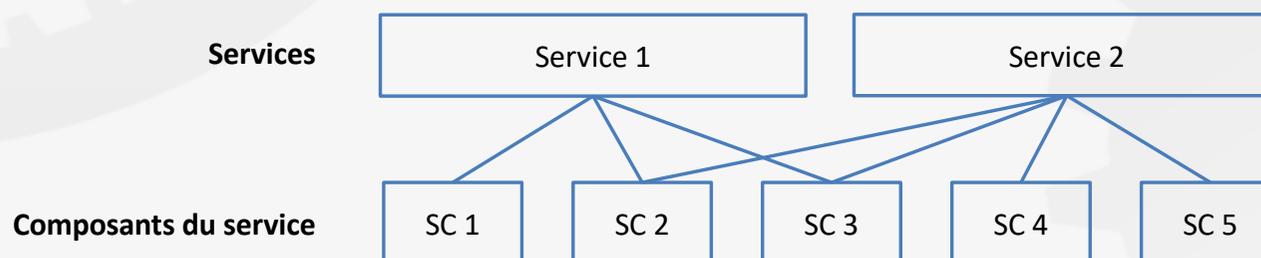
Définition suivant FitSM-0 :

Composante de service :

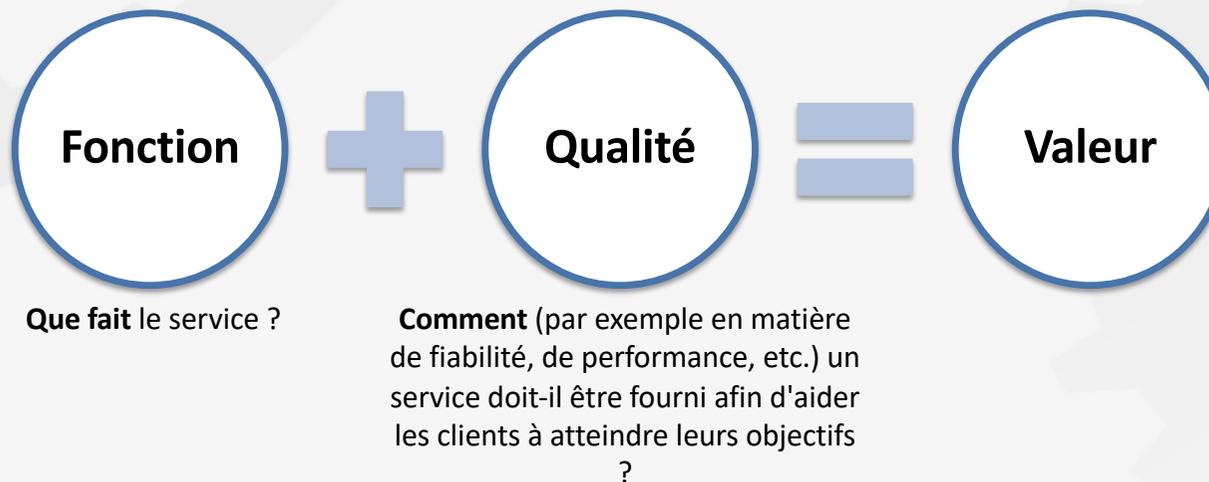
Partie logique d'un *service* qui assure une fonction permettant ou améliorant un *service*.

Note 1 : Un *service* est généralement composé de plusieurs éléments de service.

Note 2 : Un composant de service est généralement construit à partir d'un ou plusieurs *éléments de configuration (CI)*.



- Le service est...
 - ... un bien immatériel fourni par un **prestataire de services** à des **clients**
 - ... quelque chose qui apporte de la **valeur** aux clients en les aidant à atteindre leurs objectifs.





Qu'est-ce qu'un processus ?

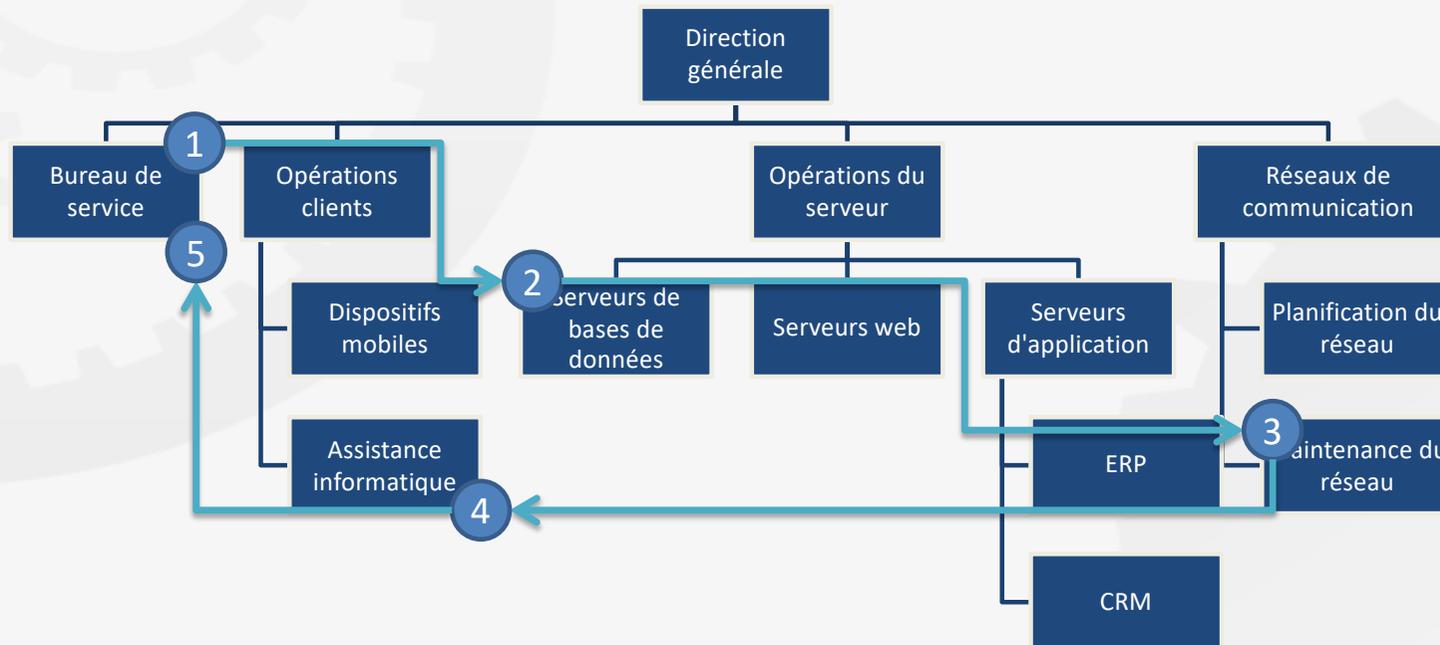
Définition suivant FitSM-0 :

Processus :

Ensemble structuré d'*activités* qui permettent d'atteindre un objectif spécifique ou un ensemble de résultats à partir d'un ensemble de données définies.

- Faits essentiels sur les processus ITSM :
 - Les processus ITSM soutiennent la prestation des services informatiques.
 - Pour fournir un service informatique à un client, plusieurs processus sont souvent nécessaires.
 - Un service informatique livré avec succès est le résultat de nombreux processus qui fonctionnent et interagissent avec succès.
- Les processus ITSM d'un prestataire de services informatiques font partie du **système de gestion des services (SMS)**.

Structure organisationnelle et processus



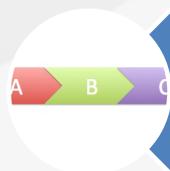
Les éléments les plus importants d'un processus



But(s), objectifs



Des entrées, des déclencheurs et des sorties clairement définis

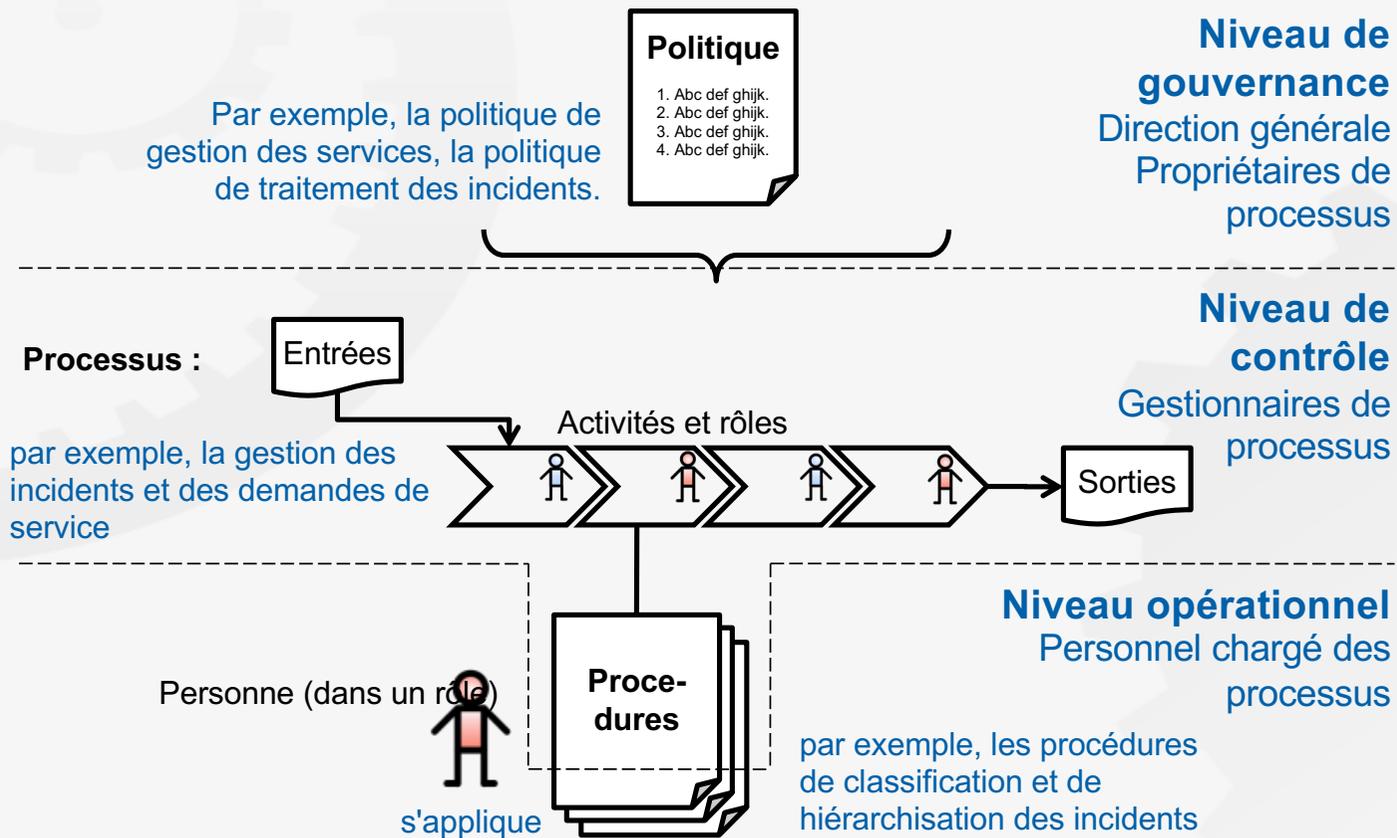


Ensemble d'activités interdépendantes (à travers différentes fonctions)



Rôles et responsabilités

Système de gestion des services (SGS) : vue d'ensemble





Système de gestion des services (SGS) : Termes clés

Définition suivant FitSM-0 :

Système de gestion des services (SMS) :

Système de gestion global qui contrôle et soutient la gestion des *services* au sein d'une organisation ou d'une *fédération*.

Définition suivant FitSM-0 :

Politique :

Ensemble documenté d'intentions, d'attentes, de buts, de règles et d'exigences, souvent formellement exprimé par les représentants de la direction d'une organisation ou d'une *fédération*.

Définition suivant FitSM-0 :

Activité :

Ensemble des actions réalisées dans le cadre d'un *processus*

Définition suivant FitSM-0 :

Procédure :

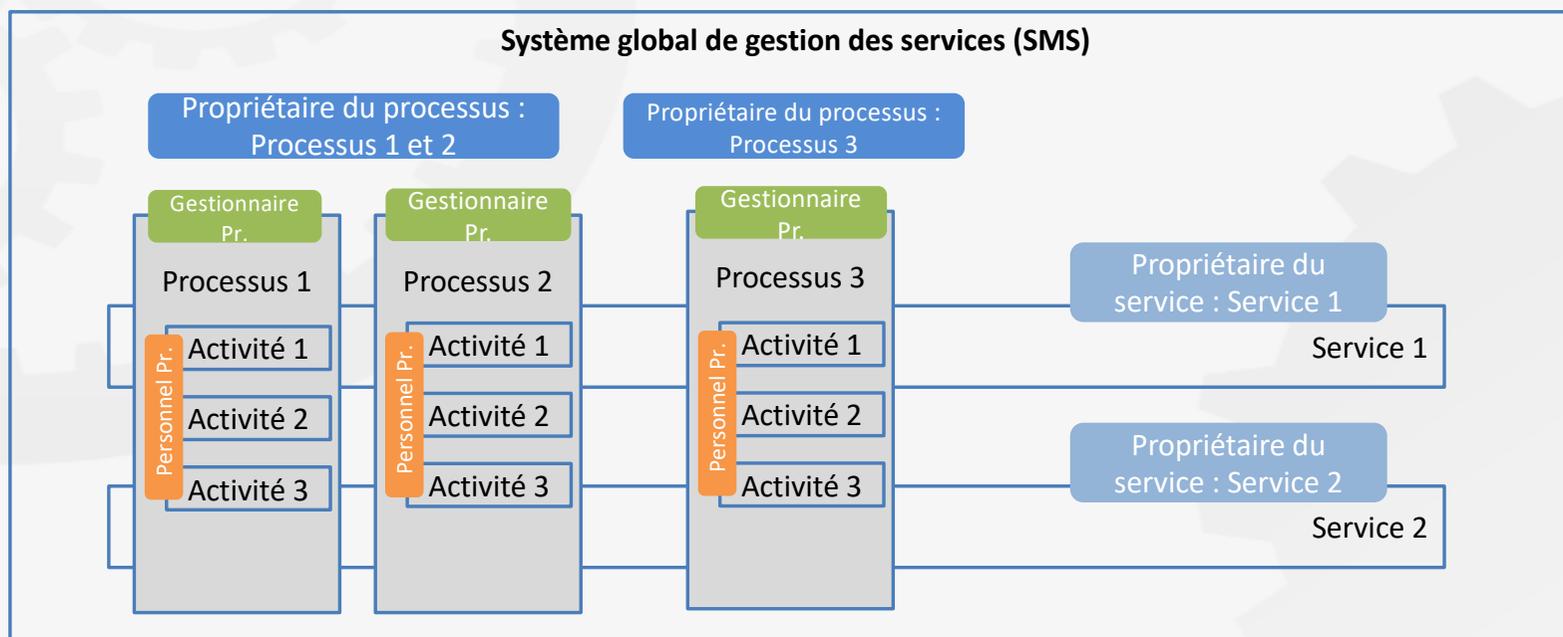
Ensemble spécifié d'étapes ou d'instructions à exécuter par un individu ou un groupe pour réaliser une ou plusieurs *activités* d'un *processus*.



Système de gestion des services (SMS) : rôles clés

- Propriétaire du service :
 - Responsabilité globale d'un service
 - Maintient la définition du service (dans le portefeuille de services)
 - Agir en tant que point de contact principal et expert pour ce service.
- Propriétaire du processus :
 - Responsabilité globale d'un processus
 - Définir les objectifs du processus, contrôler leur réalisation
 - A l'autorité de fournir / approuver les ressources
- Gestionnaire de processus :
 - Responsable de l'efficacité opérationnelle et de l'efficacité d'un processus
 - Rend compte au propriétaire du processus
- Membre du personnel chargé du processus :
 - Responsable de l'exécution d'une activité spécifique du processus
 - Transmettre les exceptions au responsable du processus

Système de gestion des services (SMS) : rôles clés





Standards for lightweight
IT service management

L'approche et la famille de normes FitSM

Qu'est-ce que FitSM ?



- Une famille de normes pour une gestion légère des services informatiques
- Convient aux fournisseurs de services informatiques de tout type et de toute taille
- Le principe de base de la conception : rester simple !
- Toutes les parties (et ce matériel de formation) sont disponibles gratuitement sous licence Creative Commons :

www.fitsm.eu



Le développement des normes FitSM a été soutenu et financé par la Commission européenne dans le cadre du projet EC-FP7 "FedSM".



Les principes clés de l'approche FitSM de la gestion des services informatiques :

Praticité

Cohérence

Suffisance

Extensibilité

Le fondement de la gestion systématique des services informatiques :

Orientation vers le
service et le client

Orientation vers les
processus

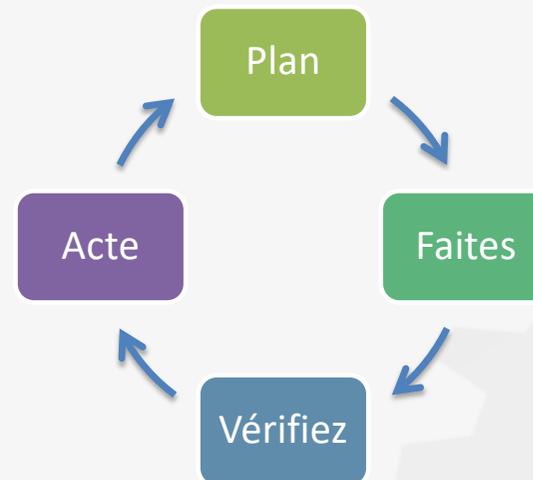
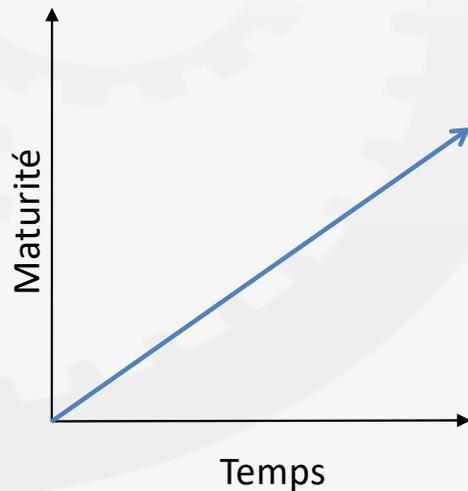
Amélioration
continue

Principes ITSM



Principe	Explication
Orientation vers le service et le client	<p>Les solutions informatiques fournies aux clients et aux utilisateurs sont organisées comme des services et fournies selon des niveaux de service clairement définis.</p> <p>Les services sont alignés sur les besoins et les attentes des clients (potentiels). Le prestataire de services et le client sont tous deux conscients des objectifs de service convenus.</p>
Orientation vers les processus	<p>Les activités nécessaires pour planifier, fournir, exploiter et contrôler les services sont réalisées dans le cadre de processus bien compris et efficaces.</p>
Amélioration continue	<p>L'ensemble du système de gestion des services suit l'approche planifier-faire-vérifier-agir.</p> <p>Tous les processus et activités nécessaires à la gestion des services informatiques ainsi que les services eux-mêmes font l'objet d'une évaluation, visant à identifier les possibilités d'amélioration et à prendre les mesures de suivi appropriées.</p>

Principes ITSM : Cycle Plan-Do-Check-Act (PDCA)



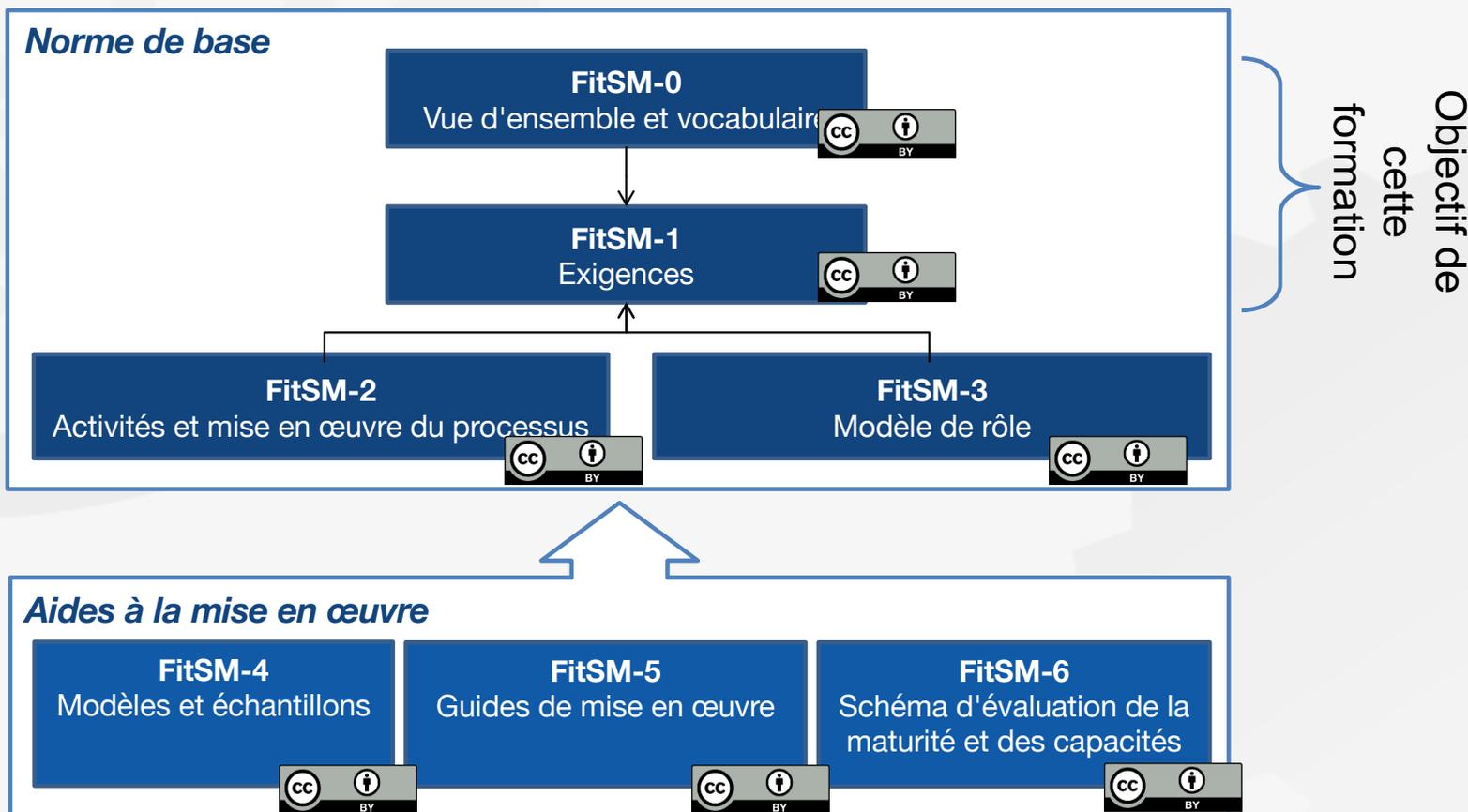
- Approche de la gestion de la qualité selon W. E. Deming
- Principe clé : l'amélioration continue
- La méthode Plan-Do-Check-Act peut être appliquée à l'ensemble du système de gestion des services.

Principes clés de FitSM



Principe	Explication
Praticité	Appliquer des conseils simples et éprouvés au lieu de se noyer dans des meilleures pratiques théoriques.
Cohérence	Des performances reproductibles avant une documentation détaillée
Suffisance	Se contenter de ce qui est bien et ne pas chercher la solution parfaite
Extensibilité	exploiter de nombreuses sources de connaissances plutôt que de vivre dans un jardin clos

Pièces FitSM



Modèle de processus FitSM



Gestion du portefeuille de services (SPM)
Gestion des niveaux de service (SLM)
Gestion des rapports de service (SRM)
Gestion de la disponibilité et de la continuité des services (SACM)
Gestion des capacités (CAPM)
Gestion de la sécurité de l'information (ISM)
Gestion de la relation client (CRM)
Gestion des relations avec les fournisseurs (SUPPM)
Gestion des incidents et des demandes de service (ISRM)
Gestion des problèmes (PM)
Gestion de la configuration (CONFM)
Gestion du changement (CHM)
Gestion des versions et des déploiements (RDM)
Gestion de l'amélioration continue du service (CSI)

Un regroupement possible des processus FitSM



Deux thèmes principaux :



FitSM-0 : "Vue d'ensemble et vocabulaire".

- FitSM-0 définit 80 termes importants dans le contexte de la gestion des services informatiques - par ordre alphabétique :

- Activité	- Efficacité	- Examen de la gestion	- Critères d'acceptation des services (SAC)
- Évaluation	- Efficience	- Système de gestion	- Catalogue des services
- Audit	- Changement d'urgence	- Niveau de maturité	- Composante de service
- Disponibilité	- Escalade	- Non-conformité	- Accord de niveau de service (SLA)
- Disponibilité des informations	- Fédération	- Accord de niveau opérationnel (OLA)	- Cycle de vie des services
- Niveau de capacité	- Membre de la Fédération	- Objectif opérationnel	- Gestion des services
- Capacité	- Fédérateur	- Politique	- Plan de gestion des services
- Changement	- Amélioration	- Examen post-mise en œuvre (PIR)	- Système de gestion des services (SMS)
- Classification	- Incident	- Priorité	- Portefeuille de services
- Fermeture	- Sécurité de l'information	- Problème	- Fournisseur de services
- Compétence	- Contrôle de la sécurité de l'information	- Procédure	- Demande de service
- Confidentialité de l'information	- Événement lié à la sécurité de l'information	- Processus	- Examen du service
- Conformité	- Incident de sécurité de l'information	- Dossier	- Objectif de service
- Configuration	- Intégrité de l'information	- Communiqué de presse	- Fournisseur
- Élément de configuration (CI)	- Service informatique	- Stratégie de diffusion et de déploiement	- Direction générale
- Base de données de gestion de la configuration (CMDB)	- Gestion des services informatiques (ITSM)	- Rapport	- Accord sous-jacent (UA)
- Continuité	- Indicateur clé de performance (ICP)	- Demande de changement	- Contrat sous-jacent (UC)
- Client	- Erreur connue	- Risque	- Utilisateur
- Demande	- Changement majeur	- Rôle	- Valeur
- Document	- Incident majeur	- Service	- Solution de rechange



FitSM-1 : "Exigences"

- FitSM-1 définit 82 exigences qui devraient être remplies par une organisation (ou une fédération) offrant des services informatiques aux clients.
- Le respect des 82 exigences peut être considéré comme une "preuve d'efficacité".
- Les 82 exigences sont structurées comme suit :
 - 17 exigences générales (RG)
 - 65 exigences spécifiques au processus (PR)
 - Prise en compte des 14 processus de gestion des services informatiques du modèle de processus FitSM
 - Entre 3 et 6 exigences par processus

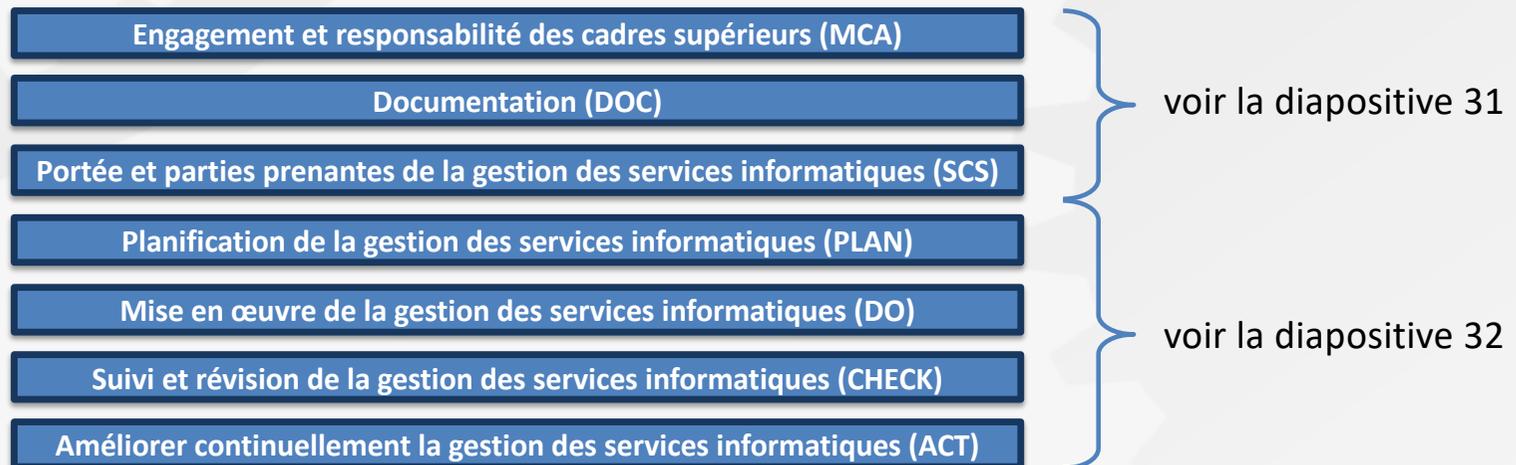


Standards for lightweight
IT service management

Gestion des services informatiques - Aspects généraux

Aspects généraux : Vue d'ensemble

- Les aspects généraux d'un système de gestion des services (SMS) couvrent tous les sujets qui ne sont pas directement liés à un processus ITSM spécifique.
- Sujets à considérer :





ITSM - Aspects généraux : Management supérieur

GR1 MCA

- Engagement et responsabilité de la direction de l'organisation :
 - Désigner une personne responsable de l'ensemble du SMS.
 - Définir et communiquer les objectifs
 - Définir une politique générale de gestion des services
 - Effectuer des revues de contrôle à intervalles planifiés

GR2 DOC

- Documentation :
 - Documenter dans la mesure nécessaire pour soutenir une planification efficace, y compris :
 - Politique générale de gestion des services
 - Plan de gestion des services et plans associés (voir GR4)
 - Définitions de tous les processus de gestion des services (voir PR1-PR14)
 - Contrôle de la documentation, adressant le cas échéant :
 - Création et approbation
 - Communication et distribution
 - Examen
 - Versionnage et suivi des modifications



PDCA appliqué au SMS : Concepts clés

GR3 SCS

GR4 PLAN

- Planification de la gestion des services informatiques :
 - Définir la portée et les parties prenantes du SMS
 - Définir le calendrier de mise en œuvre des processus de gestion des services (plan de gestion des services)

GR5 DO

- Implémentation du système de gestion des services informatiques :
 - Mettre en œuvre les processus comme prévu
 - Soutenir et faire respecter l'application pratique des processus définis

GR6 CHECK

- Suivi et révision du système de gestion des services informatiques :
 - Suivre les indicateurs clés de performance (ICP) pour évaluer l'efficacité et l'efficience.
 - Effectuer des évaluations et / ou des audits (internes) pour déterminer le niveau de conformité.
 - Évaluer la maturité et la conformité de l'organisation

GR7 ACT

- Amélioration continue du système de gestion des services informatiques :
 - Identifier les non-conformités et les déviations par rapport aux objectifs.
 - Prendre des mesures pour gérer les améliorations par le biais du processus CSI (voir PR14)



Aspects généraux : Résumé

- Les choses les plus importantes à retenir :
 - L'adhésion de la direction est essentielle au succès de la gestion des services informatiques.
Adhésion sérieuse = mandat, ressources, communication !
 - Un certain niveau de documentation est nécessaire pour des processus efficaces.
Ne rédigez que des documents que quelqu'un va lire !
 - Intégrer les principes d'amélioration continue dans le SMS, en s'appuyant sur l'approche PDCA.



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des services informatiques - Processus



Standards for lightweight
IT service management

Gestion du portefeuille de services (SPM)

Objectif

Maintenir le portefeuille de services et gérer les services tout au long de leur cycle de vie.



SPM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Portefeuille de services :

Liste interne qui détaille tous les *services* offerts par un *prestataire de services*, y compris ceux qui sont en préparation, en cours de réalisation ou retirés.

Définition suivant FitSM-0 :

Cycle de vie des services :

La série de phases qu'un *service* peut traverser au cours de sa vie.

Note 1 : Des phases spécifiques du cycle de vie des services sont généralement définies pour chaque organisation, en fonction de la complexité requise. Elles peuvent inclure l'idée initiale, la proposition, la conception, le développement, le déploiement, la production et le retrait.

SPM : Exigences selon FitSM-1



PR1 Gestion du portefeuille de services (SPM)

EXIGENCES

- PR1.1 Un portefeuille de services doit être maintenu. Tous les services doivent être spécifiés dans le cadre du portefeuille de services.
- PR1.2 Les propositions de services nouveaux ou modifiés doivent être évaluées en fonction de la demande prévue, des ressources requises et des avantages escomptés.
- PR1.3 L'évolution des services tout au long de leur cycle de vie doit être gérée. Cela comprend la planification de nouveaux services et les modifications importantes apportées aux services existants. Les plans doivent tenir compte des délais, des responsabilités, des technologies nouvelles ou modifiées, de la communication et des critères d'acceptation des services.
- PR1.4 Pour chaque service, les fournisseurs internes et externes impliqués dans la prestation du service doivent être identifiés, y compris, le cas échéant, les membres de la fédération. Leurs points de contact, rôles et responsabilités doivent être déterminés.



SPM : Concepts clés

- Le portefeuille de services énumère et définit les services qu'un fournisseur de services offre ou prévoit d'offrir à l'avenir.
- Le portefeuille de services est un "outil interne" pour le prestataire de services.
- Chaque service du portefeuille de services suit un cycle de vie composé de différentes phases.
- La transition entre les phases du cycle de vie des services nécessite une coordination



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des niveaux de service (SLM)

Objectif

Tenir à jour les catalogues de services, définir et évaluer les accords de niveau de services avec les clients et les fournisseurs.

SLM : Termes importants



Définition suivant FitSM-0 :

Catalogue des services :

Une liste de tous les *services* en direct offerts, ainsi que des informations pertinentes sur ces *services*, à *l'intention des clients*.

Définition suivant FitSM-0 :

Objectif de service :

Valeurs de référence/cible pour un paramètre utilisé pour mesurer la performance d'un *service*, listées dans un *accord de niveau de service (SLA)* lié à ce *service*.

Remarque : les objectifs de service typiques comprennent la disponibilité ou le temps de résolution des incidents.

Définition suivant FitSM-0 :

Accord de niveau de service (SLA) :

Accord documenté entre un *client* et un *fournisseur de services* qui spécifie le *service* à fournir et les *objectifs de service* qui définissent comment il sera fourni.



SLM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Accord de niveau opérationnel (OLA)

Accord entre un *fournisseur de services* ou un *membre de la fédération* et une autre partie de l'organisation du prestataire de services ou de la *fédération* pour fournir un *élément de service* ou un *service* subsidiaire nécessaire pour permettre la fourniture de *services* aux *clients*.

Définition suivant FitSM-0 :

Accord sous-jacent (UA)

Accord documenté entre un *fournisseur de services* et un *fournisseur* externe qui spécifie le(s) *service(s)* ou *composant(s) de service* sous-jacent(s) devant être fourni(s) par le *fournisseur*, et les *objectifs de service* qui définissent la manière dont il sera fourni.

Note : Un UA peut être considéré comme un accord de niveau de service (SLA) avec un fournisseur externe où le fournisseur de services joue le rôle de client.

SLM : Exigences selon FitSM-1



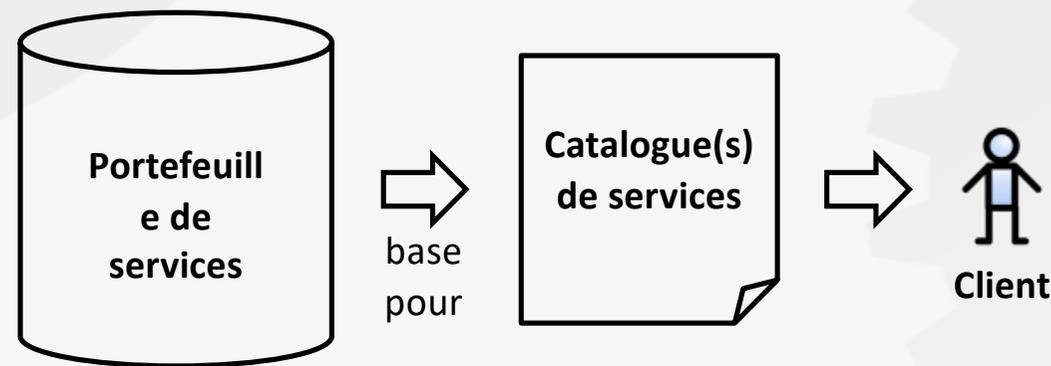
PR2 Gestion des niveaux de service

EXIGENCES

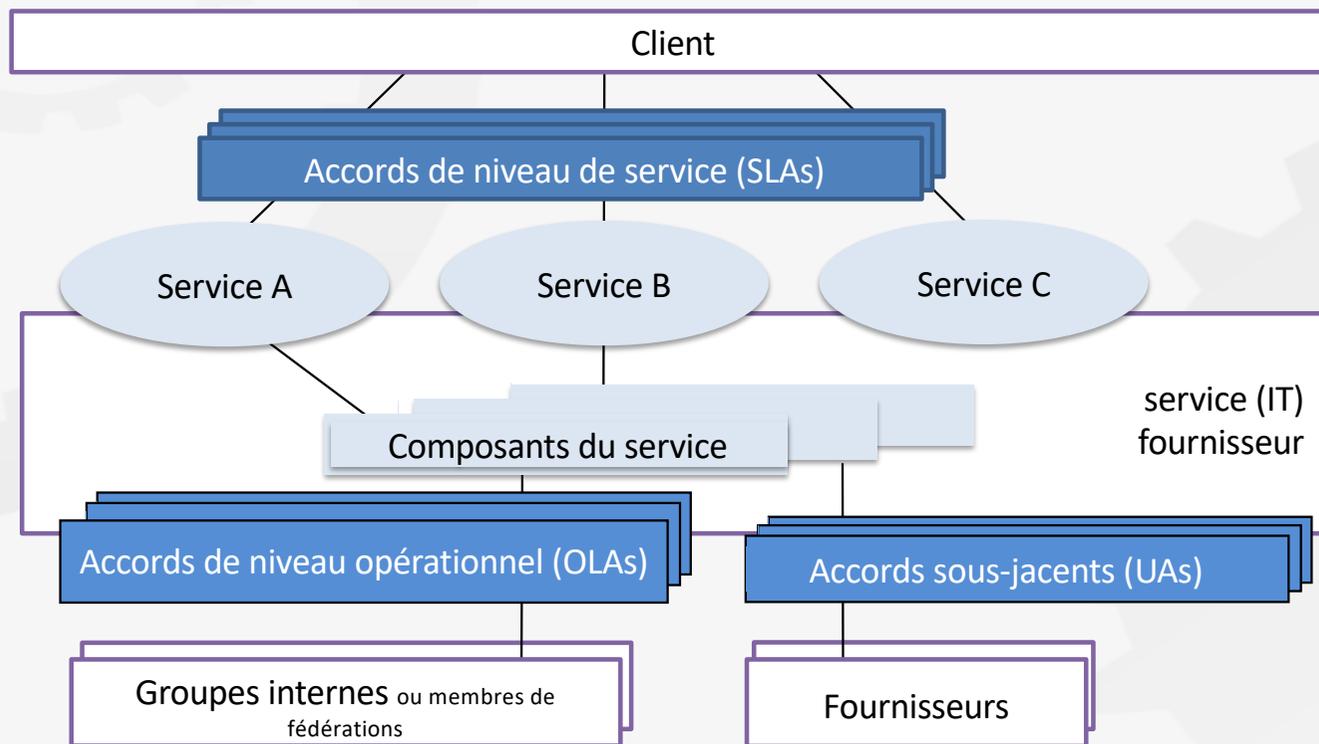
- PR2.1 Un catalogue de services doit être tenu à jour.
- PR2.2 Pour tous les services fournis aux clients, des accords de niveau de service (SLA) doivent être en place et révisés à intervalles réguliers planifiés.
- PR2.3 Les performances du service doivent être évaluées par rapport aux objectifs de service définis dans les SLA.
- PR2.4 Pour les services de soutien ou les composants de service, les accords sous-jacents (UA) et les accords opérationnels (OLA) doivent être définis, dans la mesure nécessaire, et examinés à intervalles réguliers planifiés.
- PR2.5 La performance des services de soutien et des composants de service doit être évaluée par rapport aux cibles définies dans les UA et les OLA.

SLM : concepts clés - Catalogue(s) de services

- Alors que le portefeuille de services est un "outil interne" pour le prestataire de services, le ou les catalogues de services sont destinés au client.
- Le portefeuille de services est la base de tout catalogue de services.



SLM : Concepts clés - Types de contrats de service et leurs relations





SLM : concepts clés - Résumé

- Produire un catalogue de services pour les clients et convenir d'accords de niveau de service avec les clients.
- Convenir des OLA et des UA avec les parties prenantes et les fournisseurs pour s'assurer que les objectifs de service des SLA peuvent être atteints.
- Évaluer la performance des services en fonction des accords de niveau de service.
- Les SLA fournissent des informations (par exemple, des objectifs de service) indispensables comme base pour l'exécution de nombreux autres processus.



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des rapports de service (SRM)

Objectif

Spécifier les rapports sur les services et les processus et s'assurer qu'ils sont produits et livrés.

SRM : Exigences selon FitSM-1



Rapport de service PR3

EXIGENCES

- PR3.1 Les rapports requis doivent être identifiés. Les rapports doivent couvrir la performance des services et des processus par rapport aux objectifs définis, les événements importants et les non-conformités détectées.
- PR3.2 Les rapports doivent être spécifiés convenus avec leurs destinataires. La spécification de chaque rapport doit inclure son identité, son objectif, son public, sa fréquence, son contenu, son format et sa méthode de livraison.
- PR3.3 Les rapports doivent être produits et remis à leurs destinataires conformément aux spécifications.

SRM : Termes importants



Définition suivant FitSM-0 :

Rapport :

Un enregistrement structuré communiquant les résultats obtenus par la mesure, le contrôle, l'évaluation, l'audit ou l'observation.

Note : Un rapport commun généré par un système de gestion des services est un rapport de service destiné aux clients d'un service qui détaille la performance de ce service par rapport aux objectifs de service définis dans un accord de niveau de service (SLA).



SRM : concepts clés

- Les rapports sont importants pour soutenir la prise de décision.
- Les rapports peuvent être utiles pour démontrer le niveau de qualité du service qui a été atteint.
- Spécifier et convenir des rapports et de leur objectif, de leur public, de leur fréquence, de leur contenu, de leur format et de leur méthode de diffusion avec les parties prenantes et les destinataires des rapports.
 - Les rapports convenus avec les clients sont souvent définis dans des accords de niveau de service (SLA).



Standards for lightweight
IT service management

Gestion de la disponibilité et de la continuité des services (SACM)

Objectif

Garantir une disponibilité et une continuité suffisantes du service pour atteindre les objectifs fixés.

SACM : Pourquoi la disponibilité ET la continuité ?



Disponibilité

Objectif : le service est disponible assez fréquemment pour répondre aux besoins des clients -> service continu.

Se prémunir contre : les temps d'arrêt/indisponibilité dus à des pannes et problèmes "normaux".

Entrée : SLA

Sortie : Plans

Continuité

Objectif : une protection suffisante contre les catastrophes pour garantir le fonctionnement continu des services clés en toutes circonstances.

Se prémunir contre : les temps d'arrêt/indisponibilité par le biais de défaillances "exceptionnelles", de catastrophes et de crises.

Entrée : SLA, évaluation des risques

Sortie : Plans



SACM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Disponibilité :

Capacité d'un *service* ou d'une *composante de service* à remplir la fonction pour laquelle il a été conçu à un moment précis ou sur une période de temps donnée.

$$\text{Disponibilité [\%]} = \frac{\text{Heures de service convenues} - \text{temps d'arrêt}}{\text{Heures de service convenues}} \times 100$$

Définition suivant FitSM-0 :

Continuité :

Propriété d'un *service* à maintenir tout ou partie de sa fonctionnalité, même dans des circonstances exceptionnelles.

Définition suivant FitSM-0 :

Risque :

Événement négatif possible qui aurait un impact négatif sur la capacité *du prestataire de services* à fournir les *services* convenus aux *clients*, ou qui diminuerait la *valeur* générée par certains *services*.

SACM : Exigences selon FitSM-1



PR4 Gestion de la continuité et de la disponibilité des services

EXIGENCES

- PR4.1 Les exigences de disponibilité et de continuité des service doivent être identifiées et examinées à intervalles planifiés, en tenant compte des SLA.
- PR4.2 Les risques de rupture de la disponibilité et de la continuité du service doivent être évalués à intervalles planifiés.
- PR4.3 Des mesures appropriées doivent être prises pour réduire la probabilité et l'impact des risques de rupture de la disponibilité et de la continuité identifiés et répondre aux exigences identifiées.
- PR4.4 La disponibilité des services et des composants de service doit être surveillée.



SACM : Concepts clés

- Identifier les exigences en matière de disponibilité et de continuité des services (par exemple, à partir des accords de niveau de service).
- Identifier les risques de disponibilité et de continuité et planifier pour réduire leur probabilité et leur impact.
- Produire le(s) plan(s) de disponibilité et de continuité du service
- Contrôler la disponibilité du service



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des capacités (CAPM)

Objectif

Garantir une capacité et des performances suffisantes pour atteindre les objectifs du service.

CAPM : Exigences selon FitSM-1



PR5 Gestion de la capacité

EXIGENCES

- PR5.1 La capacité des services et les exigences de performance doivent être identifiées et examinées à intervalles planifiés, en tenant compte des SLA et de la demande prévue.
- PR5.2 La capacité et l'utilisation actuelles doivent être identifiées.
- PR5.3 La capacité future doit être planifiée pour répondre aux besoins identifiés, compte tenu des ressources humaines, techniques et financières.
- PR5.4 La performance des services et des composants de service doit être analysée sur la base du suivi du degré d'utilisation des capacités et de l'identification des avertissements opérationnels et des exceptions.



CAPM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

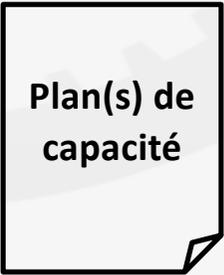
Capacité :

Mesure maximale dans laquelle un certain élément de l'infrastructure (tel qu'un *élément de configuration*) peut être utilisé.

Remarque : il peut s'agir de la capacité totale du disque ou de la bande passante du réseau. Il peut également s'agir du débit maximal de transactions d'un système.

CAPM : Concepts clés

- La performance du service dépend d'une capacité suffisante.
- Planifier les ressources nécessaires pour répondre aux exigences de performance (à partir des SLAs) et produire un plan de capacité.
- Principaux résultats de ce processus :



Plan(s) de
capacité

Contenu typique :

- Objectifs de capacité et de performance convenus / requis
 - Augmentation, diminution et réaffectation prévues des capacités des ressources.
 - Exigences en matière de surveillance des capacités et seuils correspondants
- Contrôler l'utilisation des ressources clés et évaluer la performance des services.



Standards for lightweight
IT service management

Gestion de la sécurité de l'information (ISM)

Objectif

Préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations liées à la gestion et à la fourniture des services.

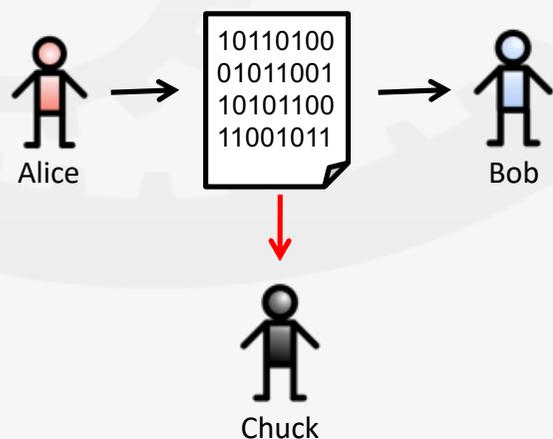


ISM : Qu'est-ce que la sécurité de l'information ?

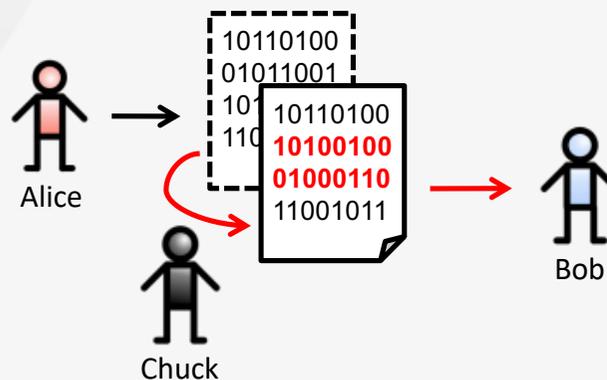
- Aspects clés de la sécurité de l'information :
 - **Confidentialité**
 - **Intégrité**
 - **Disponibilité** des informations

ISM : Confidentialité, intégrité et disponibilité

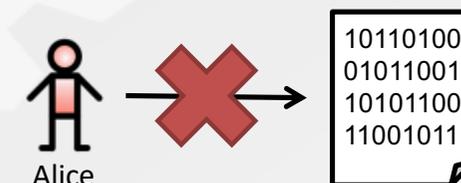
Confidentialité : Protéger les informations contre toute divulgation non autorisée



Intégrité : Protéger les informations contre toute modification non autorisée



Disponibilité des informations : Protéger les informations contre la perte



ISM : Exigences selon FitSM-1



PR6 Gestion de la sécurité de l'information

EXIGENCES

- PR6.1 Les exigences de sécurité de l'information doivent être identifiées et les politiques de sécurité de l'information définies et revues à intervalles planifiés.
- PR6.2 Les risques pour la sécurité de l'information doivent être évalués à intervalles planifiés.
- PR6.3 Des contrôles physiques, techniques et organisationnels de la sécurité de l'information doivent être mis en œuvre pour réduire la probabilité et l'impact des risques de sécurité de l'information identifiés et répondre aux exigences identifiées.
- PR6.4 Les événements et incidents de sécurité de l'information doivent être traités de manière cohérente.
- PR6.5 Le contrôle d'accès, y compris l'octroi de droits d'accès, doit être effectué de manière cohérente.



ISM : Concepts clés

- Les résultats les plus importants de ce processus :
 - Politiques de sécurité de l'information
 - Politique globale de sécurité de l'information
 - Les politiques de sécurité spécifiques, notamment la politique en matière de mots de passe, la politique en matière de dispositifs mobiles, la politique en matière de contrôle d'accès, la politique en matière d'élimination des médias, ...
 - Évaluation des risques liés à la sécurité de l'information
 - Contrôles de sécurité de l'information documentés
- Objectifs et activités clés :
 - Préserver la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité des actifs informationnels.
 - Identifier et traiter les risques liés à la sécurité de l'information.
 - Élaborer et appliquer des politiques de sécurité de l'information.



Standards for lightweight
IT service management

Gestion de la relation client (CRM)

Objectif

Établir et maintenir de bonnes relations avec les clients qui reçoivent des services.

CRM : Termes importants



Définition suivant FitSM-0 :

Client :

Organisation ou partie d'une organisation qui commande un *prestataire de services* afin de recevoir un ou plusieurs *services*.

Note : Un client représente généralement un certain nombre d'utilisateurs.

Définition suivant FitSM-0 :

Utilisateur :

Individu qui bénéficie et utilise principalement un *service*

CRM : Exigences selon FitSM-1



PR7 Gestion de la relation client

EXIGENCES

- PR7.1 Les clients du service doivent être identifiés.
- PR7.2 Pour chaque client, il doit y avoir un contact désigné responsable de la gestion de la relation avec eux.
- PR7.3 Les canaux utilisés pour communiquer avec chaque client, y compris les mécanismes de commande de service, d'escalade et de réclamation, doivent être établis.
- PR7.4 Les revues de service avec les clients doivent être effectuées à intervalles planifiés.
- PR7.5 Les réclamations de service des clients doivent être traitées de manière cohérente.
- PR7.6 La satisfaction du client doit être gérée.



CRM : Concepts clés

- Maintenir les informations sur les clients (des services informatiques)
- Communiquer efficacement avec les clients
- Effectuer des examens de service et traiter les plaintes
- Comprendre et gérer la satisfaction des clients



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des relations avec les fournisseurs (SUPPM)

Objectif

Établir et maintenir des relations saines avec les fournisseurs internes et externes et contrôler leurs performances.

SUPPM : Termes importants



Définition suivant FitSM-0 :

Fournisseur :

Organisation ou partie qui fournit un *service* (de soutien) ou *des composants de service* au *fournisseur de services*, dont le *fournisseur de services* a besoin pour fournir des *services* à ses *clients/utilisateurs*.

Note : Un fournisseur peut être interne ou externe à l'organisation du prestataire de services.

SUPPM : Exigences selon FitSM-1



PR8 Gestion des relations avec les fournisseurs

EXIGENCES

- PR8.1 Les fournisseurs internes et externes doivent être identifiés.
- PR8.2 Pour chaque fournisseur, il doit y avoir un contact désigné chargé de gérer la relation avec eux.
- PR8.3 Les canaux utilisés pour communiquer avec chaque fournisseur, y compris les mécanismes d'escalade, doivent être établis.
- PR8.4 Les fournisseurs doivent être évalués à intervalles planifiés.



SUPPM : Concepts clés

- Maintenir les informations sur les fournisseurs
- Communiquer efficacement avec les fournisseurs
- Contrôler la performance des fournisseurs



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des incidents et des demandes de service (ISRM)

Objectif

Rétablir le fonctionnement du service convenu après un incident et répondre aux demandes de service des utilisateurs.



ISRM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Incident :

Perturbation imprévue du fonctionnement d'un *service* ou d'un *composant de service*, ou dégradation de la qualité du service par rapport au niveau de service ou au niveau opérationnel attendu ou convenu selon les *accords de niveau de service (SLA)*, les *accords de niveau opérationnel (OLA)* et les *accords sous-jacents (UA)*.

Définition suivant FitSM-0 :

Demande de service :

Demande d'information, de conseil, d'accès à un *service* ou d'un *changement par l'utilisateur*

Remarque : les demandes de service sont souvent traitées par le même processus et les mêmes outils que les incidents.

ISRM : Exigences selon FitSM-1

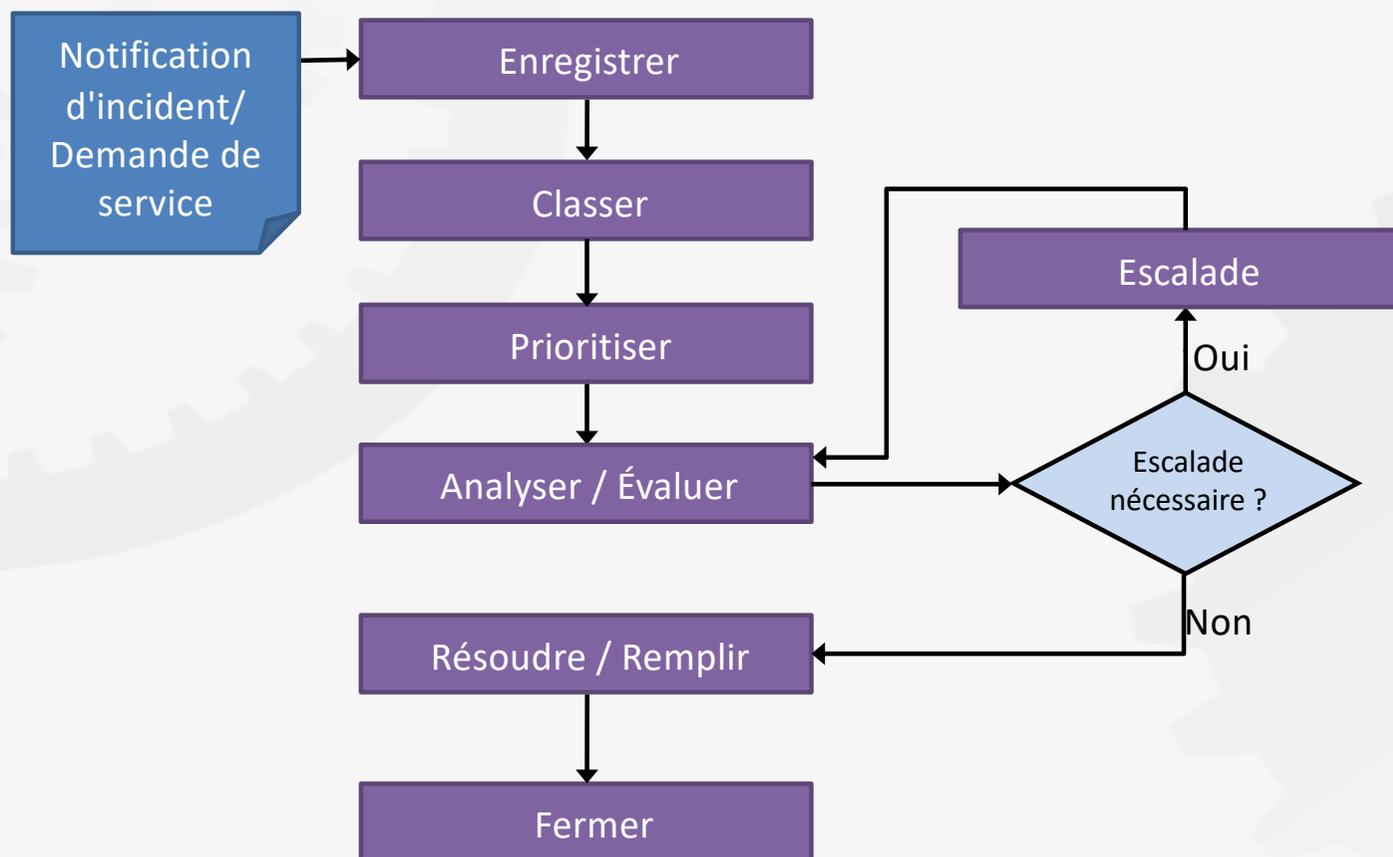


PR9 Gestion des incidents et des demandes de service

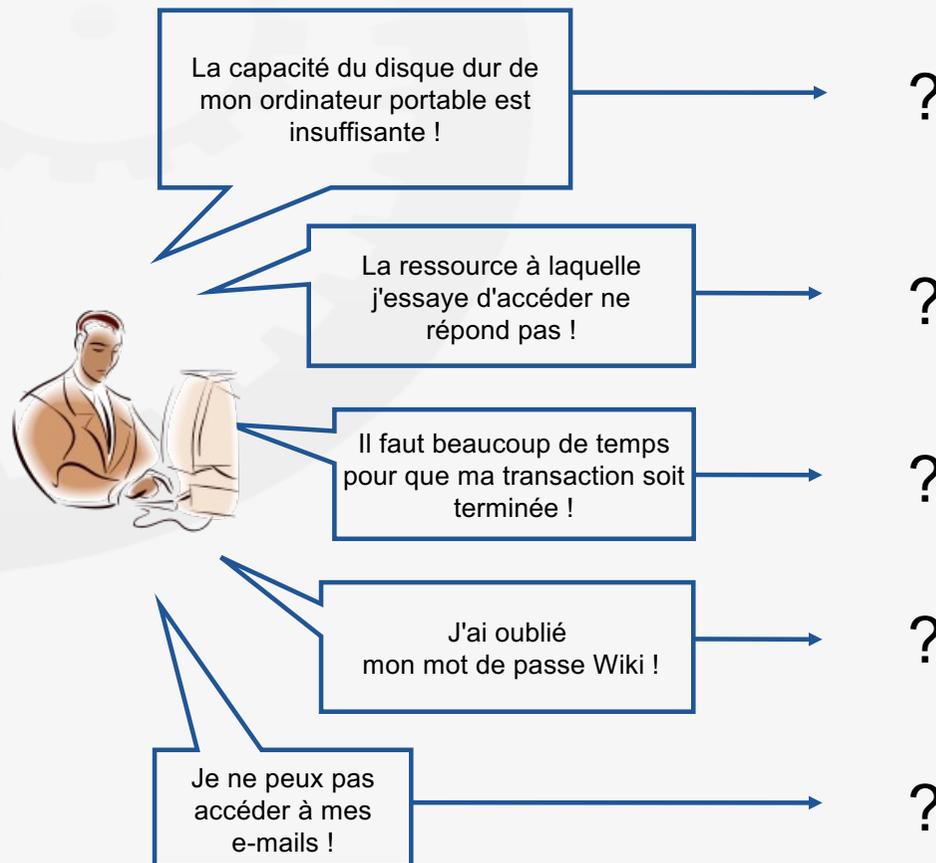
EXIGENCES

- PR9.1 Tous les incidents et demandes de service doivent être enregistrés, classés et hiérarchisés de manière cohérente, en tenant compte des objectifs de service issus des SLAs.
- PR9.2 Les incidents doivent être résolus et les demandes de service satisfaites, en tenant compte des informations provenant des SLAs et des erreurs connues, le cas échéant.
- PR9.3 L'escalade fonctionnelle et hiérarchique des incidents et des demandes de service doit être effectuée de manière cohérente.
- PR9.4 Les clients et les utilisateurs doivent être tenus informés, autant que nécessaire, de l'avancement des incidents et des demandes de service.
- PR9.5 La clôture des incidents et des demandes de service doit être effectuée de manière cohérente.
- PR9.6 Les incidents majeurs doivent être identifiés sur la base de critères définis, et traités de manière cohérente.

ISRM : Concepts clés - Flux de travail exemplaire



ISRM : concepts clés - Demande de service ou incident ?





ISRM : Concepts clés - Résumé

- Comprendre la différence entre les incidents (par exemple, la dégradation du service, le non-respect des objectifs de service) et les demandes de service (réinitialisation du mot de passe, demande d'accès ou d'assistance).
- Suivre un flux de travail bien compris dans le traitement des incidents et des demandes de service.
- S'assurer que les incidents majeurs reçoivent une attention appropriée



Standards for lightweight
IT service management

Gestion des problèmes (PM)

Objectif

Identifier et étudier les problèmes afin de réduire leur impact ou d'éviter qu'ils ne provoquent d'autres incidents.



PM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Problème :

Cause sous-jacente d'un ou plusieurs *incidents* qui nécessite une enquête plus approfondie afin d'éviter que les *incidents ne* se reproduisent ou de réduire l'impact sur les *services*.

Définition suivant FitSM-0 :

Erreur connue :

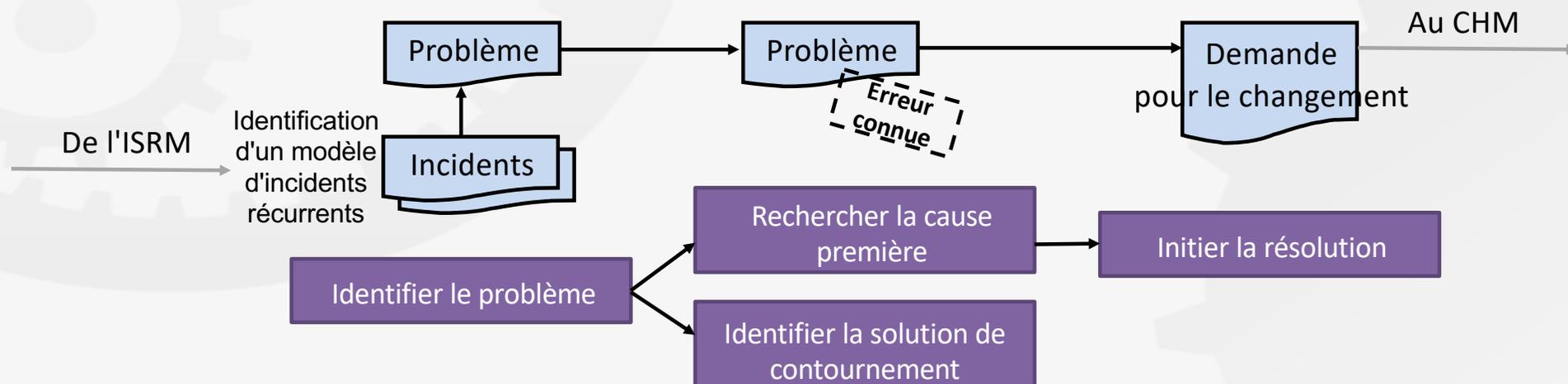
Problème qui n'a pas (encore) été résolu, mais pour lequel il existe des mesures de contournement documentées ou des solutions temporaires visant à réduire ou à prévenir un impact négatif (excessif) sur les *services*.

Définition suivant FitSM-0 :

Solution temporaire :

Moyen de contourner ou d'atténuer les symptômes d'une *erreur connue* qui permet de résoudre les *incidents* causés par cette *erreur connue*, sans que la cause fondamentale sous-jacente soit définitivement éliminée.

PM : Termes importants - visualisation



PM : Exigences selon FitSM-1



PR10 Gestion des problèmes

EXIGENCES

- PR10.1 Les problèmes doivent être identifiés et enregistrés de manière cohérente, sur la base de l'analyse des modèles et des tendances dans l'occurrence des incidents.
- PR10.2 Les problèmes doivent être étudiés pour identifier les actions permettant de les résoudre ou de réduire leur impact sur les services.
- PR10.3 Si un problème n'est pas résolu de manière permanente, une erreur connue doit être enregistrée avec des actions telles que des mesures de contournement efficaces et des solutions temporaires.
- PR10.4 Des informations à jour sur les erreurs connues et des mesures de contournement efficaces doivent être maintenues.

PM : Concepts clés - Des incidents aux problèmes aux résolutions



Incident et demande de service Gestion

Incidents

Il faut beaucoup de temps pour que ma transaction soit terminée !

L'incident s'est reproduit plusieurs fois au cours des dernières semaines.

Problème Gestion : Analyse



PM : Concepts clés - Résumé

- Comprendre la différence entre les incidents et les problèmes et comment les problèmes sont identifiés sur la base de modèles et de tendances dans l'occurrence des incidents.
- Comprendre les différentes manières de traiter les problèmes :
 - Solution Erreur connue
 - Résolution / élimination du problème Changement
- Fournir des informations sur les erreurs connues et les mesures de contournement au personnel impliqué dans ISRM.



Standards for lightweight
IT service management

Gestion de la configuration (CONFM)

Objectif

Fournir et maintenir un modèle logique des éléments de configuration à l'appui d'autres activités de gestion des services.



CONFM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Élément de configuration (CI) :

Élément qui contribue à la fourniture d'un ou de plusieurs *services* ou *composantes de service*, et qui nécessite donc le contrôle de sa *configuration*.

Remarque : les CI peuvent varier considérablement, allant des composants techniques (par exemple, le matériel informatique, les composants de réseau, les logiciels) aux éléments non techniques tels que les documents (par exemple, les accords de niveau de service, les manuels, la documentation sur les licences).

Définition suivant FitSM-0 :

Base de données de gestion de la configuration (CMDB) :

Stockage des données relatives aux *éléments de configuration (CI)*.

Remarque : Une CMDB n'est pas nécessairement une base de données unique couvrant tous les éléments de configuration (CI). Elle peut plutôt être composée de plusieurs bases de données.

CONFIRM : Exigences selon FitSM-1



PR11 Gestion de la configuration

EXIGENCES

- PR11.1 Le champ d'application de la gestion de la configuration doit être défini ainsi que les types d'éléments de configuration (Configuration Items - CIs) et les relations à prendre en compte.
- PR11.2 Le niveau de détail des informations de configuration enregistrées doit être suffisant pour permettre un contrôle efficace des CIs.
- PR11.3 Les informations sur les CIs et leurs relations avec d'autres CIs doivent être conservées et maintenues à jour dans une base de données de gestion des configurations (CMDB).
- PR11.4 Les CIs doivent être contrôlés et les modifications apportées aux CI doivent être suivies dans la CMDB.
- PR11.5 Les informations stockées dans la CMDB doivent être vérifiées à intervalles planifiés.

CONFIM : Concepts clés

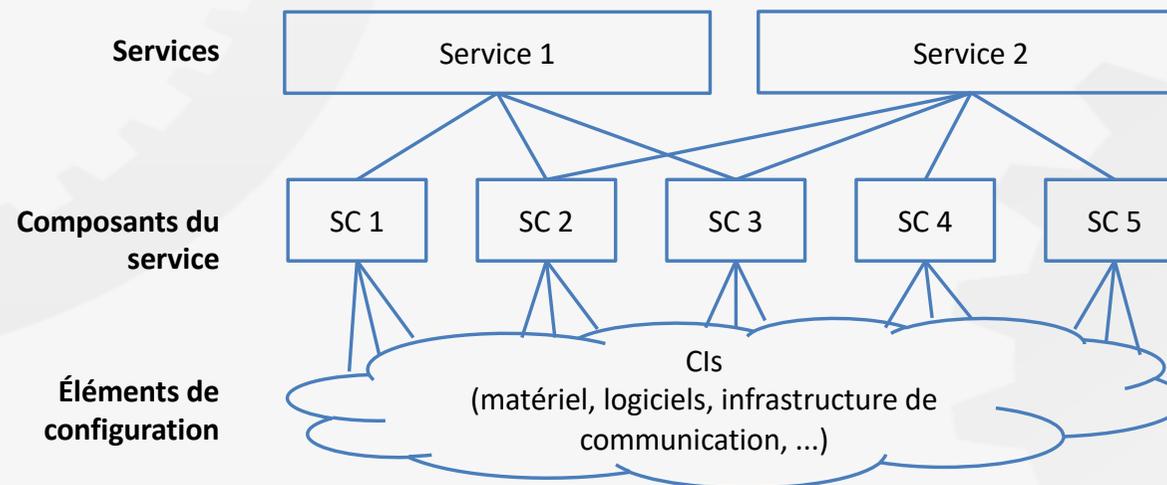
- La gestion de la configuration ne consiste pas à configurer les ressources
- La gestion de la configuration consiste à comprendre (et à documenter) les CI, leurs attributs et leurs relations.
- Sélectionnez le niveau de détail adéquat pour votre CMDB :
 - Trop peu de détails = pas assez de contrôle
 - Trop de détails = bureaucratie excessive
- Le résultat le plus important de ce processus :



CMDB logique :

- Informations sur les IC, leurs attributs et leurs relations
 - Sur la base d'informations provenant de diverses sources (bases de données physiques, inventaires d'actifs)
- La CMDB est une source d'information essentielle pour le personnel impliqué dans de nombreux autres processus ITSM.

CONFM : Concepts clés - Services, composants de services et CIs





Standards for lightweight
IT service management

Gestion du changement (CHM)

Objectif

Planifier, approuver et examiner les changements de manière contrôlée afin d'éviter tout impact négatif sur les services.



CHM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Demande de modification (RFC) :

Proposition documentée d'un *changement* à apporter à un ou plusieurs *éléments de configuration (CI)*.

Définition suivant FitSM-0 :

Changement :

Altération (telle que l'ajout, la suppression, la modification, le remplacement) d'un *élément de configuration (CI)* ou d'un autre élément qui nécessite un contrôle des changements.

CHM : Exigences selon FitSM-1



PR12 Gestion du changement

EXIGENCES

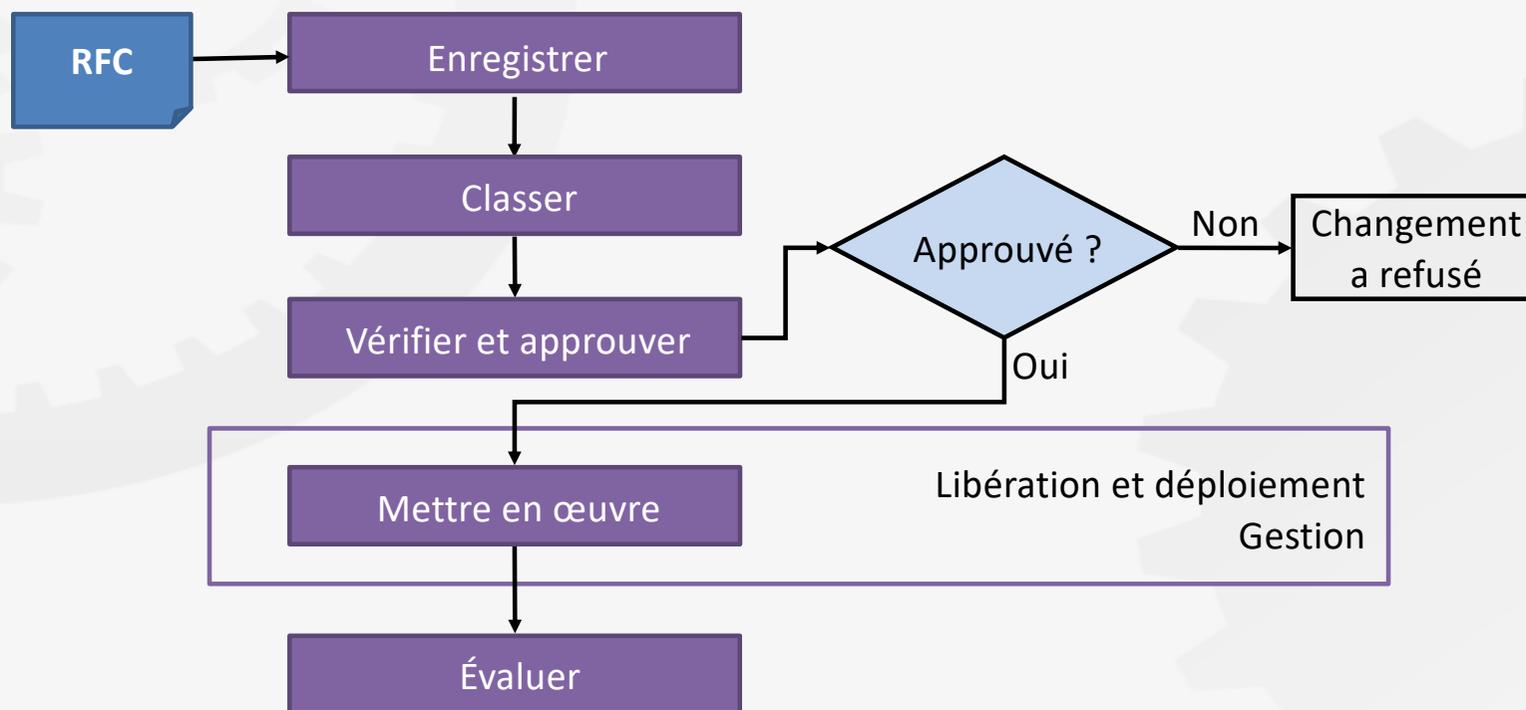
- PR12.1 Toutes les modifications doivent être enregistrées et classées de manière cohérente. La classification doit être basée sur des critères définis et prendre en compte les différents types de changements, y compris les changements d'urgence et les changements majeurs.
- PR12.2 Pour chaque type de changement, des étapes doivent être définies pour les traiter de manière cohérente.
- PR12.3 Les changements doivent être évalués de manière cohérente, en tenant compte des avantages, des risques, de l'impact potentiel, des efforts nécessaires et de la faisabilité technique.
- PR12.4 Les modifications doivent être approuvées de manière cohérente. Le niveau d'approbation requis doit être déterminé sur la base de critères définis.
- PR12.5 Les modifications doivent être soumises à un examen après mise en œuvre, si nécessaire, et clôturées de manière cohérente.
- PR12.6 Un calendrier des changements doit être maintenu. Il doit contenir des détails sur les modifications approuvées et les dates de déploiement prévues, qui seront communiqués aux parties intéressées.



CHM : Concepts clés

- Les modifications apportées aux CI doivent être reflétées dans la CMDB (interface avec CONFM).
- Types de changements courants :
 - Changement mineur (effort et impact faibles/moyens)
Certains modifications mineures peuvent être définies comme préapprouvées (souvent appelées "modifications standard").
 - Changement majeur (effort et impact significatifs)
 - Changement urgent (très haute priorité/urgence)
- Pour les changements nécessitant une approbation, définissez les autorités de changement et les mécanismes d'approbation, tels qu'un comité consultatif de changement (CAB).
- De nombreux autres processus ITSM génèrent des RFC en tant que sortie de processus (et déclenchent donc le workflow CHM).

CHM : Concepts clés - Flux de travail exemplaire





Standards for lightweight
IT service management

Gestion des mises en production et des déploiements (RDM)

Objectif

Regrouper les changements en types de versions appropriés et les déployer efficacement.



RDM : Termes importants

Définition suivant FitSM-0 :

Mise en production :

Ensemble d'une ou plusieurs *modifications apportées* à des *éléments de configuration (CI)* qui sont regroupées et déployées comme une unité logique.

Définition suivant FitSM-0 :

Stratégie de mise en production et de déploiement :

Approche adoptée pour gérer les versions et leur déploiement pour un ensemble donné de *composants de service* et d'*éléments de configuration (IC)* connexes, y compris les aspects organisationnels et techniques de la planification, de la construction, des essais, de l'évaluation, de l'acceptation et du déploiement des versions.

RDM : Exigences selon FitSM-1



PR13 Gestion des mises en production et des déploiements

EXIGENCES

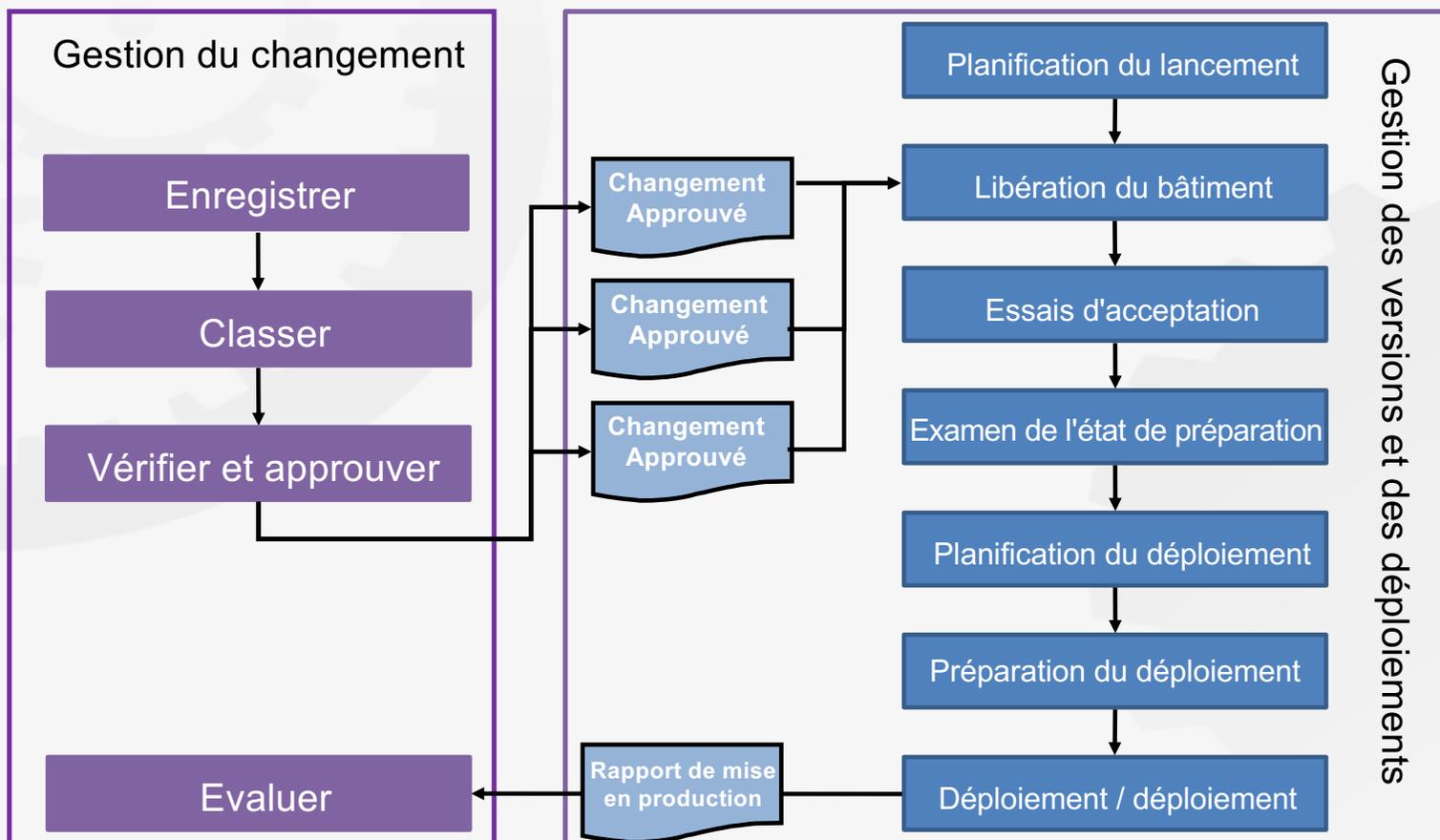
- PR13.1 Les stratégies de mise en production et de déploiement doivent être définies, ainsi que les composants de service et les CIs auxquels elles s'appliquent. Les stratégies doivent être alignées sur la fréquence et l'impact des versions ainsi que sur la technologie supportant le déploiement.
- PR13.2 Les critères d'inclusion des changements approuvés dans une version doivent être définis, en tenant compte de la stratégie de publication et de déploiement applicable.
- PR13.3 Le déploiement des versions doit être planifié, y compris les critères d'acceptation, selon les besoins.
- PR13.4 Les versions doivent être construites, testées et évaluées par rapport aux critères d'acceptation avant d'être déployées. L'étendue des tests des versions doit être adaptée au type de version et à son impact potentiel sur les services.
- PR13.5 La préparation du déploiement doit tenir compte des mesures à prendre en cas de déploiement infructueux.
- PR13.6 Les activités de déploiement doivent être évaluées en fonction de leur réussite ou de leur échec.

RDM : concepts clés - Stratégies de mise en production et de déploiement



- Dans la pratique, les fournisseurs de services peuvent appliquer différentes approches de mise en production et de déploiement. Par exemple :
 - Cycles de diffusion fixes traditionnels - où les versions mineures et majeures sont planifiées selon un calendrier à long terme, les versions d'urgence étant déployées entre les cycles de diffusion si nécessaire.
 - Intégration continue : pratique DevOps consistant à fusionner régulièrement les modifications apportées au code source d'un logiciel dans un référentiel central, puis à exécuter des constructions et des tests automatisés.

RDM : Concepts clés - Flux de travail exemplaire





Standards for lightweight
IT service management

Gestion de l'amélioration continue des services (CSI)

Objectif

Identifier, classer par ordre de priorité, planifier, mettre en œuvre et examiner les améliorations apportées aux services et à leur gestion.

CSI : Termes importants



Définition suivant FitSM-0 :

Amélioration :

Action ou ensemble d'actions menées pour augmenter le niveau de *conformité*, *l'efficacité* ou *l'efficience* d'un *système de management*, d'un *processus* ou d'une *activité*, ou pour augmenter la qualité ou la performance d'un *service* ou d'un *composant de service*.

CSI : Exigences selon FitSM-1



PR14 Gestion de l'amélioration continue des services

EXIGENCES

- PR14.1 Les opportunités d'amélioration des services et des processus doivent être identifiées et enregistrées, sur la base des rapports de services ainsi que des résultats des métriques, contrôles et audits du SMS.
- PR14.2 Les opportunités d'amélioration doivent être évaluées de manière cohérente et les actions pour y répondre identifiées.
- PR14.3 La mise en œuvre des actions d'amélioration doit être contrôlée de manière cohérente.



CSI : concepts clés

- Sujet à une amélioration continue :
 - Services (y compris les composants de services sous-jacents)
 - Le SMS, y compris tous les processus ITSM
- Sources typiques d'amélioration : Rapports sur les indicateurs clés de performance (KPI), revues de service, audits internes, revues de direction, suggestions internes / feedback.
- Veillez à ce que les améliorations soient prises au sérieux, traitées et suivies.
- En créant une culture d'amélioration continue, le processus CSI est une extension des exigences générales sur l'amélioration continue de la gestion des services informatiques (GR7 : ACT).



Standards for lightweight
IT service management

Avantages, risques et défis de la mise en œuvre de la gestion des services informatiques



ITSM : avantages et risques dans la pratique

Avantages typiques (extrait) :

- + Comprendre la structure de l'organisation (fédération)
- + Orientation client, alignement de l'informatique et de ses clients
- + Répétabilité des résultats souhaités
- + Une efficacité et une efficience accrues
- + Réduire la fragmentation de l'organisation / les silos
- + Faciliter/capturer l'innovation
- + Amélioration de la réputation

Risques potentiels (extrait) :

- Les processus et les procédures peuvent devenir trop bureaucratiques, plus de paperasse.
- Une efficacité et une efficience moindres, si ...
 - Le personnel n'est pas au courant des processus et des mesures
 - La direction ne s'engage pas clairement et ne prend pas les mesures qui s'imposent.
 - Le personnel n'accepte pas le système
 - Les processus sont contournés

Approvisionnement en services informatiques fédérés



Définition suivant FitSM-0 :

Fédération :

Situation dans laquelle plusieurs parties, les *membres de la fédération*, contribuent conjointement à la fourniture de *services aux clients* sans être organisées dans une structure hiérarchique stricte ou une chaîne d'approvisionnement.

Exemples de fourniture de services informatiques fédérés :

- Dans une grande entreprise commerciale / société avec plusieurs unités commerciales / divisions : Plusieurs fournisseurs de services doivent coopérer pour fournir un service d'entrepôt de données cohérent à l'ensemble de l'entreprise.
- Dans l'administration publique : Différentes agences gouvernementales et organismes nationaux gèrent conjointement un service de données sur la santé publique.
- Dans un réseau d'organisations de recherche universitaire (par exemple, une collaboration de recherche scientifique) : Plusieurs départements informatiques / centres de données fournissent des ressources pour un service de calcul à très grande échelle utilisé par de nombreux chercheurs.

Approvisionnement en services informatiques fédérés : Comparaison avec l'approvisionnement en services informatiques non fédérés



	Approvisionnement en services informatiques non fédérés ("traditionnels")	Approvisionnement en services informatiques fédérés
Modèle de fournisseur de services	Une organisation agissant en tant que prestataire de services avec des fournisseurs (sous) contractuels. Chaîne d'approvisionnement	Plusieurs organisations collaborent et agissent conjointement en tant que fournisseur de services. Réseau d'approvisionnement
Contrôle sur <ul style="list-style-type: none"> composants du service processus / activités de gestion des services fournisseurs 	Contrôle central unique par l'organisation agissant en tant que prestataire de services	Contrôle partagé / distribué entre les organisations collaboratrices
Impact sur le SMS	Autorités claires, contrôle hiérarchique	Potentiellement plus difficile à contrôler, plus d'ambiguïté Nécessite plus d'efforts pour clarifier les responsabilités et les interfaces



Standards for lightweight
IT service management

Normes et cadres de reference associés

ITIL, ISO/IEC 20000 et ISO/IEC 27000



ITIL

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 27000

ITIL <ul style="list-style-type: none">• Nombre de "bonnes pratiques" en matière de gestion des services informatiques• Descriptions des principes, concepts et pratiques clés de l'ITSM	<ul style="list-style-type: none">• Cadre de référence populaire et largement répandu• Publié sous forme de livres• Non auditable
ISO/IEC 20000 <ul style="list-style-type: none">• Norme internationale pour la gestion des services• Exigences pour un système de gestion des services (SMS)	<ul style="list-style-type: none">• Applicable aux organisations fournissant des services informatiques• Auditable, certifiable
ISO/IEC 27000 <ul style="list-style-type: none">• Norme internationale pour la gestion de la sécurité de l'information• Exigences relatives à un système de gestion de la sécurité de l'information (SGSI)• Définit un certain nombre de contrôles de sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Applicable à toutes les organisations et branches• Auditable, certifiable