

TelNowEdge - Approche ITIL du Centre de Support

Introduction:

I.T.I.L. ou Information Technology Infrastructure Library est un ensemble de recommandations (en anglais, "best practices") pour la gestion d'un système d'information (S.I.) informatique, édictées par l'Office public britannique du Commerce. Sont en particulier abordés les sujets suivants : comment organiser une production informatique, améliorer l'efficacité du système d'information, réduire les risques, augmenter la qualité des services informatiques.

Les recommandations ITIL positionnent des blocs organisationnels et des flux d'informations. De nombreux logiciels d'exploitation informatique sont conformes à ces recommandations.

ITIL est une approche par processus, qui vise à améliorer la qualité des services des S.I. en créant la fonction de Centre de services ou "Service Desk" (extension du "Help desk").

Les normes de gestion de services rendus sur la base d'une infrastructure informatique et de télécommunications, en suivant les recommandations ITIL, sont connus sous le nom de I.T.S.M. ou IT Service Management. L'ITSM est normalisé au Royaume-Uni sous la référence BS 15000 et au niveau international est inclus dans la norme I.S.O. 2000.

Comment ITIL peut aider les PME/PMI/PMA à améliorer le support Informatique et Télécom?

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) est un référentiel de bonnes pratiques pour gérer les opérations relatives aux services IT (Technologie de l'Information : Informatique & Télécom). Le principal objectif de ITIL est d'aligner les technologies de l'information à l'activité de chaque organisme/entreprise. Les processus de services de support gèrent le matériel, les logiciels et application

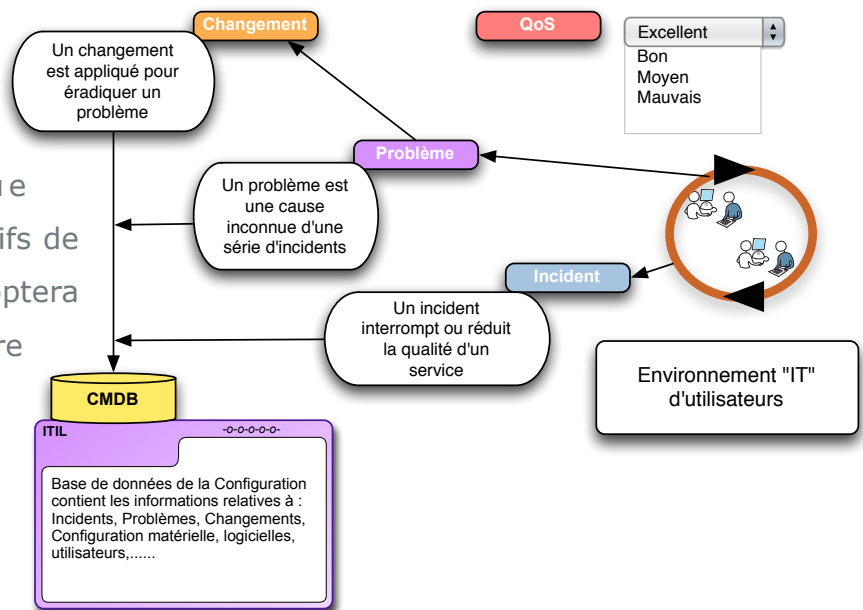
hébergées et les ressources humaines de manière à offrir une réelle continuité de service.

ITIL repose sur 5 grand processus fondamentaux : Gestion des incidents(Incident Management), Gestion des problèmes (Problem Management), Gestion de la Configuration (Configuration Management), Gestion du Changement (Change Management), et Gestion des Versions (Release Management)

ITIL offre la liberté à toute organisation

de choisir son mode de mise en oeuvre. C'est un des aspects les plus pertinent de cette approche: chaque organisation ayant des objectifs de réduction de coûts, elle adoptera les bonnes pratiques sans être pris dans l'étai de 'standard'.

Voici une illustration qui démontre l'intégration d'une approche ITIL dans la gestion d'une infrastructure.



Gestion du "chaos" avec ITIL

Tout commence par les premières utilisation d'outils informatique : la messagerie électronique est souvent le précurseur. Mais au fur et à mesure que l'organisation évolue, les attentes des utilisateurs, mais aussi de la direction, augmentent : en quantité et aussi en niveau de qualité.

Afin d'éviter le piège du "mode pompier" courant après chaque risque d'interruption de service, sans jamais prendre le temps de visualiser les besoins généraux, chaque organisation I.T. a, aujourd'hui, à disposition, une approche méthodique qui va lui permettre d'être chaque jour meilleur gestionnaire de son service. En adoptant une approche pro-active de la gestion de chaque service (dans notre exemple livraison au plus juste de chaque message électronique à chaque utilisateur) en les adressant de

manière pérenne. ITIL fournit un cadre structurant basée sur une approche issue du "bon sens". Chaque incident ou demande est analysé pour en définir la cause et la solution.

Etapas pour mettre en oeuvre ITIL

- Etablir un plan des objectifs généraux à atteindre dans le cadre du déploiement de ITIL.
- Ne pas hésiter à adopter une approche par phases
- Considérer la mise en oeuvre par ordre : Configuration, Incident, Problème, Changement

Planning ITIL

Chaque organisation a besoin d'un planning de déploiement ITIL avec des buts à court terme (phases prioritaires) et à long terme (phases secondaires). Tout ceci afin de garder comme point focal la vision à achever, durant chaque étape de la mise en oeuvre.

Un plan simple - donc facilitant la communication - avec les points clefs suivants peut être un élément puissant de réalisation.

- Quelle est la vision du futur à atteindre?
- Ou en est-on actuellement?
- Quel est le prochain état à atteindre?
- Comment atteint-on ce prochain état?
- A-t-on des bornes bien définies pour mesurer l'exécution?

Définir une Vision

Définir des objectifs généraux qui précise la cible à atteindre. Ils serviront à définir les buts et à les affiner au fur et à mesure de l'avancement.

Exemples:

- Atteindre le meilleur ratio qualité de service/coût de service
- Service disponible 99,9%
- Offrir les nouveaux services qui permettent à l'organisation et à ses employés de progresser et d'atteindre leurs propres objectifs.

Etat actuel

Prendre une mesure des indicateurs de performance clefs (ceci sous entend de pouvoir les mesurer, ou de réaliser un enquête préliminaire). Mesurer l'évolution de ces indicateurs de manière statistique.

Exemples:

- Nombre total de demande (appel/email,..)
- Nombre de demande résolues immédiatement
- Indisponibilité moyenne de services clefs (hebdomadaire, mensuelle, annuelle)
- Fourniture de nouveaux services
- Distribution des ressource en prise de demandes de niveau 1, 2 et 3
- Temps total passé par demande suivant le niveau d'intervention (1,2,3)

Etat à atteindre

Définir de manière explicite les étapes nécessaire pour améliorer les indicateurs de performance (Cf. ci-dessus)

Définir de manière explicite les étapes nécessaire pour améliorer la Qualité de Service.

Ceci peut être considéré comme des but à court terme.

Exemples:

- Réduire le nombre d'appels/demandes de 40%

- Augmenter le taux de résolution immédiate de 20%
- Réduire les interruptions de service les plus fréquentes.

Comment atteindre cet état

Mettre en oeuvre les processus ITIL - ou une partie de ces processus - qui contribuent aux résultats attendus.

Exemples:

- Pour "Réduire le nombre d'appels/demandes de 40%" : mettre en place un portail où les utilisateurs peuvent trouver, par eux-même, la solution à leur problème (les plus simples)
- Augmenter le taux de résolution immédiate de 20% : mettre en oeuvre un premier niveau de "Service Support" doublé d'un outil de gestion des équipements et d'un monitoring de base des éléments clés de l'I.T. de manière à capturer des "problèmes" plutôt que des incidents" et donc résoudre ces derniers plus rapidement.

Vérifier les bornes et la direction

De manière régulière, vérifier que les bornes jalonnant les buts court terme et long terme sont atteintes et concourent à l'exécution de votre vision initiale.

Exemples:

Définir des fréquences de mesure pour calculer l'impact des buts court terme:

- Vérifier combien d'utilisateurs utilisent le portail self-service et résolvent leur problème.
- Analyser l'impact sur le volume d'appels/demandes sur les niveaux 1 et 2.
- Analyser les enquêtes de satisfaction utilisateur

Résumé

Les organisations de petite et moyenne taille qui ont choisi d'investir dans un outil Informatique et Télécom feront face, tôt ou tard, à un risque d'interruption de service dont les enjeux sont difficilement mesurables à priori. Elles doivent donc adopter des solutions basées sur des standards pour mieux gérer leur services internes..

- ITIL peut aider les équipes IT à contrôler l'environnement IT et donc fournir une continuité de service avec la meilleure Qualité.
- Les entreprises doivent adopter une approche de 'réduction des coûts' lors de la mise en oeuvre d'ITIL.
- Cette approche orienté 'coûts' les aidera à mettre en oeuvre ITIL de manière efficace sans se perdre dans les standard qualité.
- "La gestion du chaos avec ITIL" montre comment les entreprises peuvent tirer profit de ITL avec une gestion pro-active des événements en utilisant les processus de base : gestion des incidents, de la configuration, des problème, des changements.