

ITIL - Information Technology Infrastructure Library

Définition :

ITIL signifie *Information Technology Infrastructure Library*. En français, on traduirait par *bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information*. C'est un **ensemble de bonnes pratiques** permettant d'assurer une bonne gestion du SI d'une entreprise.

Un incident :

Un incident est isolé et ne nécessite pas la résolution d'un problème plus global. La gestion des incidents permet de restaurer le fonctionnement normal du service, souvent par un contournement, pas toujours par une résolution définitive.

Incident = Situation bloquante pour l'utilisateur

Un problème :

Lorsqu'un incident se répète, ou lorsque plusieurs incidents résultent de la même cause supposée, il s'agit d'un problème. La gestion des problèmes, elle, vise à traiter la cause de l'incident pour que celui-ci ne se reproduise plus.

Problème = Cause inconnue d'un incident significatif ou la répétition d'un incident

Les différents types de tickets :

- Tickets d'incident
- Tickets de problème
- Tickets de changement

Selon ITIL :

- la valeur d'un service est fonction de :
 - son utilité : le service est adapté aux besoins du client ;
 - sa garantie selon 4 axes : assurer la disponibilité, la performance, la sécurité de l'information et la continuité de service.
- Les bénéfices d'une approche orientée services sont multiples :
 - la fourniture de services informatiques est plus orientée vers le client, sur les objectifs de l'entreprise, en soutien du business en augmentant la productivité ;
 - l'amélioration de l'efficacité du SI et la réduction des coûts associés ;
 - l'augmentation de la qualité de service et de la satisfaction des utilisateurs (employés et clients/partenaires) ;
 - l'amélioration des relations DSI - utilisateurs grâce aux accords relatifs à la qualité des services ;
 - la réduction de l'impact des incidents sur les activités métiers, augmentant ainsi leur performance.

La gestion des niveaux de service :

- le **SLA (Service Level Agreement)** ou *accord de niveaux de service* : accord défini entre l'utilisateur (client du service) et la DSI sur le niveau de qualité de service offert ;
- le **OLA (Operational Level Agreement)** ou *accord sur les niveaux opérationnels* : accord passé entre les différents pôles de la DSI ;
- l'**UC (Underpinning Contract)** ou *contrat de sous-traitance* : contrat entre la DSI et un fournisseur externe.

Le centre de services :

Le **centre de services** (*Service Desk*) porte toute la relation entre le SI et les utilisateurs du SI. Il coordonne toute l'**activité support** du SI. Il est le **point de contact unique** (SPOC : *Single Point of Contact*) entre les utilisateurs et l'organisation informatique, pour l'ensemble des services proposés par la direction des systèmes d'information.

4 grandes missions sont assurées par le centre de services :

1. Prendre en compte toutes les sollicitations des utilisateurs :

- **accueillir, recevoir et enregistrer** l'ensemble des appels, requêtes, réclamations, demandes, incidents liés aux services fournis par la DSI ;
- **suivre de bout en bout** les demandes et incidents ;
- **tracer** et suivre toutes les interventions dans l'outil GLPI.

2. Assurer le bon traitement des sollicitations :

- **résoudre les incidents** conformément aux SLA, en facilitant le retour à un service opérationnel normal en accord avec les conventions de niveau de service ;
- **dépanner** les utilisateurs soit en direct ou en différé, soit en escaladant vers d'autres équipes plus qualifiées, c'est-à-dire en leur confiant la résolution de l'incident ;
- **traiter les demandes ou les faire suivre** aux équipes qui gèrent les demandes.

3. Prendre en charge la communication avec les utilisateurs :

- **informer** les utilisateurs sur l'état de leur sollicitation : donner de la **visibilité** sur le suivi de l'avancement du traitement de leur demande, de leur incident ;
- assurer l'interface entre les opérationnels et la DSI via une **communication apaisée, sereine et efficace** ;
- produire et diffuser des **métriques** de qualité de service : niveau d'activité (nombre de tickets sur une période...), satisfaction perçue, délais réels de résolution... ;
- permettre d'améliorer **l'image de la DSI** auprès des utilisateurs.

Le **centre d'appels** (*call center*) : compétences techniques limitées et compétences métiers inexistantes. S'en tient à la prise d'appels, à l'enregistrement et à l'affectation des demandes aux personnes compétentes (délai de traitement long !).

Le **centre de support** (*help desk*) : ne traite (gestion, coordination et résolution) que les incidents, avec un niveau technique peu approfondi, généralement peu communicant, peu proche des métiers. Traite inlassablement le même dysfonctionnement qui se reproduit sans cesse.

Le **centre de services** (*service desk*) englobe plus de missions que le help desk ou le call center :

- approche client : extension à toutes les demandes. Restreindre les missions du centre de services uniquement à la restauration du service normal aux utilisateurs dès que possible est trop limité ;
- point de vue de l'utilisateur et connaissance du métier ;
- communicant ;
- prend la hauteur de vue nécessaire pour lancer la résolution définitive des incidents récurrents.

Un problème s'identifie par :

- un incident de **cause inconnue** : la cause définitive n'a pas été déterminée, donc l'incident est susceptible de se reproduire ;
- un incident **récurrent** dans le temps (répétitivité de l'incident) ;
- un incident qui **entraîne en cascade** d'autres incidents ;
- un incident qui a un **impact critique ou majeur** sur l'activité ;
- un **afflux** d'incidents présentant les mêmes symptômes ;
- un **défaut de l'infrastructure ou d'une application** dont un outil d'alerte (supervision) a créé automatiquement un incident ;
- **l'analyse a posteriori des incidents survenus**, dans le but de rechercher leur cause fondamentale et une solution définitive ;
- un incident qui a été corrigé mais **en dehors des délais de rétablissement des niveaux de services (SLA)**.

Interdiction de copier sans préciser ! (Quelques modifications ont été réalisés)

Source : Openclassroom <https://openclassrooms.com/fr/courses/1730486-gerez-vos-incidents-avec-le-referentiel-iti-sur-glpi>