HP Service Manager

Pour les systèmes d'exploitation Windows® et Unix® pris en charge

Version du logiciel : 9.30

Manuel des Codes de pratique et processus

Date de publication du document : Juillet 2011
Date de lancement du logiciel : Juillet 2011

Mentions légales

Garantie

Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont celles définies dans les déclarations de garantie explicite qui sont fournies avec ces produits et services. Aucune partie de ce document ne doit être interprétée comme constituant une garantie supplémentaire. HP ne peut être tenue responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles contenues dans ce document.

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

Légende de restriction des droits

Logiciel confidentiel. Licence HP valide requise pour la détention, l'utilisation ou la copie. En accord avec les articles FAR 12.211 et 12.212, les logiciels informatiques, la documentation des logiciels et les informations techniques commerciales sont concédés au gouvernement américain sous licence commerciale standard du fournisseur.

Mentions relatives aux droits de reproduction

© Copyright 1994–2011, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Mentions relatives aux marques commerciales

Java est une marque déposée d'Oracle et/ou de ses filiales.

Microsoft® et Windows® sont des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis.

Oracle® est une marque déposée d'Oracle Corporation aux États-Unis, Redwood City, Californie.

Unix® est une marque déposée de The Open Group.

Mises à jour de la documentation

La couverture de ce document contient les informations d'identification suivantes :

- le numéro de version du logiciel, qui indique la version du logiciel ;
- la date de publication du document, qui change chaque fois que celui-ci est mis à jour ;
- la date de lancement du logiciel, qui indique la date de lancement de la présente version du logiciel.

Pour rechercher les dernières mises à jour ou vérifier que vous disposez de l'édition la plus récente d'un document, consultez le site Web suivant :

http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals

Pour accéder à ce site, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. Pour vous enregistrer en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html

Vous pouvez également cliquer sur le lien **Nouveaux utilisateurs - Inscrivez-vous** dans la page de connexion de HP Passport.

En vous abonnant au service d'assistance produit approprié, vous recevrez en outre les dernières mises à jour apportées au produit ou ses nouvelles versions. Pour obtenir des informations détaillées, contactez votre revendeur HP.

Assistance

Vous pouvez visiter le site d'assistance en ligne HP Software à l'adresse suivante :

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Ce site fournit les informations de contact et les détails sur les offres de produits, de services et d'assistance HP Software.

L'assistance en ligne de HP Software fournit des fonctions de résolution autonomes. Le site constitue un moyen efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires pour la gestion de votre activité. En tant que client privilégié du support, vous pouvez depuis ce site :

- rechercher des documents de connaissances présentant un réel intérêt ;
- soumettre et suivre des demandes de support et des demandes d'améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer des contrats d'assistance ;
- rechercher des contacts HP spécialisés dans l'assistance ;
- consulter les informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres clients qui utilisent les logiciels ;
- rechercher des cours de formation sur les logiciels et vous y inscrire.

Pour accéder à la plupart des offres de support, vous devez vous enregistrer en tant qu'utilisateur disposant d'un compte HP Passport et vous identifier comme tel. De nombreuses offres nécessitent en outre un contrat d'assistance. Pour vous inscrire en vue d'obtenir vos informations d'identification HP Passport, accédez à l'adresse suivante :

http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html

Les informations relatives aux niveaux d'accès sont détaillées à l'adresse suivante :

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Table des matières

1 Codes de pratique et processus de HP Service Manager 11
Présentation de Service Manager 12
Architecture 12
Environnement d'exécution de Service Manager (RTE) 12
Clients Service Manager 13
Applications de Service Manager 13
Présentation du code de pratique de Service Manager 13
Normes de gestion des services informatiques (ITSM) 13
Organisation de la gestion des services 17
Processus du code de pratique de Service Manager 18
Relations entre les applications Service Manager 21
Centre de services 21
Gestion des incidents 21
Gestion des demandes 21
Gestion des problèmes 22
Gestion des changements 22
Gestion des configurations 23

2 Présentation de Gestion des interactions utilisateur 25
Centre de services dans le cadre ITIL 26
L'application Centre de services 26
Présentation du processus de Gestion des interactions utilisateur 27
Rôles d'utilisateur de Gestion des interactions utilisateur 30
Données d'entrée et de sortie pour Gestion des interactions utilisateur 31
Indicateurs clés de performance pour Gestion des interactions utilisateur 32
Indicateurs clés de performance ITIL V3 32
Indicateurs clés de performance COBIT 4.1 32
Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des interactions utilisateur 33

3 Flux de Gestion des interactions utilisateur 35
Libre-service utilisateur (processus SO 0.1) 35
Traitement des interactions (processus SO 0.2) 39
Mise en correspondance et escalade des interactions (processus SO 0.3) 42
Clôture des interactions (processus SO 0.4) 44

4 Gestion des interactions utilisateur : Détails 47
Formulaire Nouvelle interaction 48
Formulaire d'interaction après escalade 49
Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur 50

Catégories d'interaction 57
Assistant Escalader l'interaction 59

5 Présentation de Gestion des incidents 61
Gestion des incidents dans le cadre ITIL 62
Application Gestion des incidents 62
Remarques sur la mise en œuvre de Gestion des incidents 63
Présentation du processus de Gestion des incidents 63
Rôles d'utilisateur de Gestion des incidents 65
Données d'entrée et de sortie pour Gestion des incidents 66
Indicateurs clés de performance pour Gestion des incidents 67
Indicateurs clés de performance ITIL V3 67
Indicateurs clés de performance COBIT 4.1 68
Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des incidents 68

6 Flux de Gestion des incidents 69
Enregistrement des incidents (processus SO 2.1) 70
Affectation des incidents (processus SO 2.2) 73
Examen et diagnostic des incidents (processus SO 2.3) 75
Résolution des incidents et reprise (processus SO 2.4) 79
Clôture des incidents (processus SO 2.5) 82
Escalade des incidents (processus SO 2.6) 84
Surveillance des SLA (processus SO 2.7) 88
Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) (processus SO 2.8) 91
Traitement des réclamations (processus SO 2.9) 94

7 Gestion des incidents : Détails 97
Formulaire d'incident après escalade depuis le centre de service 98
Formulaire de mise à jour d'incident 99
Détails des formulaires de Gestion des incidents 100

8 Présentation de Gestion des demandes 107
Gestion des demandes dans le cadre ITIL 108
Application Gestion des demandes 109
Différences entre Gestion des demandes et Gestion des changements 109
Éléments clés de Gestion des demandes 109
Présentation du processus de Gestion des demandes 112
Rôles d'utilisateur de Gestion des demandes 114
Données d'entrée et de sortie pour Gestion des demandes 115
Indicateurs clés de performance pour Gestion des demandes 115
Indicateurs clés de performance ITIL V3 116
Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des demandes 116

9 Flux de Gestion des demandes 119
Enregistrement des demandes de service (processus SO 3.1) 119
Approbation des demandes de service (processus SO 3.2) 124

Fourniture des demandes de service (processus SO 3.3) . . . 126
Validation et clôture des demandes de service (processus SO 3.4) . . . 129
Création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog (processus SO 3.5) . . . 131
Surveillance des demandes de service (processus SO 3.6) . . . 136
Escalade des demandes de service (processus SO 3.7) . . . 138

10 Gestion des demandes : Détails . . . 141
Catégories et phases de Gestion des demandes . . . 142
Catégories d'articles . . . 142
Phases d'article . . . 143
Catégories principales . . . 146
Catégories de devis . . . 147
Phases de devis . . . 148
Catégories de commandes . . . 149
Phases de commande . . . 149
Flux de gestion des demandes . . . 150
Flux d'une demande . . . 150
Flux d'une commande . . . 150
Processus de génération de commandes . . . 151
Remarques relatives au champ Disp. à la commande . . . 151
Méthodes de génération de commandes . . . 151
Formulaire de modèle . . . 154
Détails du formulaire de modèle . . . 155
Formulaire de récapitulatif des articles . . . 162
Détails du formulaire de récapitulatif des articles . . . 163
Formulaire de devis . . . 166
Détails du formulaire de devis . . . 167
Formulaire de commande . . . 170
Détails du formulaire de commande . . . 171

11 Présentation de Gestion des problèmes . . . 173
Gestion des problèmes dans le cadre ITIL . . . 174
Différences entre Gestion des problèmes et Gestion des incidents . . . 174
L'application Gestion des problèmes . . . 174
Catégories de Gestion des problèmes . . . 175
Tâches de problèmes et d'erreurs connues . . . 175
Alertes de Gestion des problèmes . . . 175
Présentation du processus de Gestion des problèmes . . . 175
Phases de Gestion des problèmes . . . 177
Rôles d'utilisateur de Gestion des problèmes . . . 179
Données d'entrée et de sortie pour Gestion des problèmes . . . 180
Indicateurs clés de performance pour Gestion des problèmes . . . 181
Indicateurs clés de performance ITIL V3 . . . 181
Indicateurs clés de performance COBIT 4.1 . . . 182
Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des problèmes . . . 183

12 Flux de Gestion des problèmes . . . 185
Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (processus SO 4.1) . . . 185
Définition de la priorité des problèmes et planification (processus SO 4.2) . . . 190
Examen et diagnostic des problèmes (processus SO 4.3) . . . 192
Résolution des problèmes (processus liés aux erreurs connues) . . . 195
Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (processus SO 4.4) . . . 195
Examen des erreurs connues (processus SO 4.5) . . . 199
Acceptation des solutions aux erreurs connues (processus SO 4.6) . . . 202
Résolution des erreurs connues (processus SO 4.7) . . . 204
Examen et clôture des problèmes (processus SO 4.8) . . . 207
Surveillance des problèmes et des erreurs connues (processus SO 4.9) . . . 210
13 Gestion des problèmes : Détails . . . 215
Formulaire de problème après escalade depuis un incident . . . 216
Détails des formulaires de Contrôle des problèmes . . . 217
FormulaireGestion des problèmes après escalade vers une erreur connue . . . 223
Détails des formulaires de Contrôle des erreurs . . . 224
14 Présentation de Gestion des changements . . . 229
Gestion des changements dans le cadre de l'ITIL . . . 230
L'application Gestion des changements . . . 230
Différences entre Gestion des changements et Gestion des demandes . . . 231
Présentation du processus de Gestion des changements . . . 231
Catégories et phases de changement . . . 231
Catégories de Gestion des changements . . . 233
Phases de Gestion des changements . . . 234
Approbation des changements . . . 237
Tâches de Gestion des changements . . . 240
Rôles de Gestion des changements . . . 241
Données d'entrée et de sortie pour Gestion des changements . . . 242
Indicateurs clés de performance pour Gestion des changements . . . 243
Indicateurs clés de performance ITIL V3 . . . 243
Indicateurs clés de performance COBIT 4.1 . . . 244
Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des changements . . . 245
15 Flux de Gestion des changements . . . 247
Enregistrement des changements (processus ST 2.1) . . . 248
Examen des changements (processus ST 2.2) . . . 252
Évaluation et planification des changements (processus ST 2.3) . . . 255
Approbation des changements (processus ST 2.4) . . . 258
Coordination de l'implémentation des changements (processus ST 2.5) . . . 261
Évaluation et clôture des changements (processus ST 2.6) . . . 266
Traitement des changements d'urgence (processus ST 2.7) . . . 270
16 Gestion des changements : Détails . . . 275
Formulaire de Gestion des changements après escalade d'une erreur connue . . . 276
Détails des formulaires de Gestion des changements . . . 277

17 Présentation de Gestion des configurations . . . 283
Gestion des configurations dans le cadre ITIL . . . 284
L'application Gestion des configurations . . . 285
HP Universal Configuration Management Database . . . 286
Bases de référence . . . 286
État géré . . . 288
État réel . . . 288
Relations entre CI . . . 289
Présentation du processus de Gestion des configurations . . . 289
Rôles d'utilisateur de Gestion des configurations . . . 292
Données d'entrée et de sortie pour Gestion des configurations . . . 293
Indicateurs clés de performance pour Gestion des configurations . . . 293
Indicateurs clés de performance ITIL V3 . . . 294
Indicateurs clés de performance COBIT 4.1 . . . 294
Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des configurations . . . 295

18 Flux de Gestion des configurations . . . 297
Planification de Gestion des configurations (processus ST 3.1) . . . 297
Identification des configurations (processus ST 3.2) . . . 301
Contrôle des configurations (processus ST 3.3) . . . 305
Gestion des états des configurations et génération de rapports (processus ST 3.4) . . . 307
Vérification et audit des configurations (processus ST 3.5) . . . 311
Gestion des données fixes (processus ST 3.6) . . . 316

19 Gestion des configurations : Détails . . . 319
Formulaire d'élément de configuration MyDevices . . . 320
Détails des formulaires de Gestion des configurations . . . 321
Types et sous-types d'éléments de configuration . . . 328
Sous-sections de la section État géré . . . 331

A Conformité aux normes de l'industrie . . . 333
Conformité de Service Manager à la norme ISO 20000 . . . 333
Conformité de Service Manager à COBIT 4.1 . . . 337

B Tables de Service Manager . . . 341
Tables et champs de l'application Centre de services . . . 341
Tables et champs de l'application Gestion des incidents . . . 342
Tables et champs de l'application Gestion des demandes . . . 344
Demande (Devis) . . . 344
Commande . . . 345
Article . . . 345
Tables et champs de l'application Gestion des problèmes . . . 347
Contrôle des problèmes . . . 347
Contrôle des erreurs . . . 349
Tables et champs de l'application Gestion des changements . . . 350
Tables et champs de l'application Gestion des configurations . . . 351

Index . . . 353

1 Codes de pratique et processus de HP Service Manager

Bienvenue dans le manuel Codes de pratique et processus de HP Service Manager®. HP Service Manager permet aux entreprises de gérer leur infrastructure informatique efficacement. Ce manuel décrit les flux du code de pratique fournis dans les applications de Service Manager prédéfinies. Vous y trouverez des diagrammes de flux de haut niveau et des procédures détaillées.

Les flux de Service Manager s'appuient sur les normes de la bibliothèque ITIL (Information Technology Infrastructure Library), une source reconnue de directives destinées à la gestion des services informatiques (ITSM).

Le présent manuel décrit la façon dont les applications de Service Manager mettent en œuvre les directives de l'ITIL.

Ce chapitre aborde les thèmes suivants :

- Présentation de Service Manager, page 12
- Présentation du code de pratique de Service Manager, page 13
- Processus du code de pratique de Service Manager, page 18
- Organisation de la gestion des services, page 17
- Relations entre les applications Service Manager, page 21

Présentation de Service Manager

Service Manager est une solution HP de gestion des services professionnels. Ses applications intégrées sont conçues pour une implémentation prédéfinie. Aussi fournissent-elles des flux basés sur le code de pratique, qui permettent aux entreprises de gérer plus efficacement leur infrastructure et de prendre l'avantage sur la concurrence.

Service Manager aide les entreprises à gérer leurs services et leurs opérations. Cette solution fournit les outils et les flux nécessaires à une gestion efficace des actifs de l'entreprise : personnes, connaissances, informations, processus, équipement, documentation, logiciels et toutes ressources tangibles faisant partie du concept d'*infrastructure*.

Architecture

Service Manager est doté d'une architecture client/serveur à trois niveaux :

- La couche de présentation affiche les informations sur l'écran de l'utilisateur par le biais d'un client (client Web ou Windows). Service Manager présente ces informations sur des formulaires.
- La couche d'application se compose de plusieurs applications et de l'environnement d'exécution (RTE, Run-Time Environment). Le serveur d'applications exécute le code des flux.
- La couche base de données est un système externe de gestion des bases de données relationnelles (SGBDR) sur lequel Service Manager est mappé. La base de données stocke le code du flux de l'application ainsi que les descriptions de format.

Un administrateur configure les paramètres dans le fichier d'initialisation de Service Manager (sm.ini) de façon à définir la langue, les couleurs d'affichage des formulaires, les paramètres de connexion au système de gestion de base de données relationnelles (SGBDR), etc.

Environnement d'exécution de Service Manager (RTE)

L'environnement d'exécution constitue le fondement de l'architecture Service Manager. Il s'agit d'un ensemble de programmes exécutables qui interprète les applications et convertit leurs demandes en actions adaptées à une plate-forme spécifique.

L'environnement d'exécution exécute les fonctions suivantes :

- Traitement du code des applications
- Gestion de l'interface utilisateur graphique (GUI) frontale
- Gestion des transactions de base de données
- Acceptation des connexions des clients
- Lancement du traitement des applications

Clients Service Manager

Les clients Service Manager permettent aux utilisateurs de communiquer avec les applications de Service Manager. Le serveur d'applications extrait un formulaire de la base de données et le transmet à un client. Ce dernier interprète et construit le formulaire, et le présente à l'utilisateur.

Client Windows

Le client Windows est exécuté sur les plates-formes Microsoft Windows, mais peut être connecté à un serveur exécuté sur toute plate-forme prise en charge.

Client Web

Le client Web est exécuté à partir d'un navigateur Internet et est connecté au niveau Web (système sur lequel un serveur d'applications Web et un serveur Web sont installés). Le niveau Web se connecte à son tour au serveur Service Manager, qui peut être exécuté sur toute plate-forme prise en charge.

Applications de Service Manager

Les applications intégrées de Service Manager sont simples d'utilisation. Elles sont conçues pour la gestion d'événements liés entre eux, qui ont lieu au cours du cycle de vie du service d'un bien. Les applications principales permettent l'exécution des flux prédéfinis de gestion des services informatiques (ITSM), tandis que d'autres visent à optimiser la productivité et à améliorer le contrôle des coûts. Par exemple, un incident signalé dans Service Manager entraîne le rétablissement du service, l'analyse et, si nécessaire, la modification de l'infrastructure informatique.

Présentation du code de pratique de Service Manager

Pour vous aider à exploiter les fonctionnalités de Service Manager de façon optimale, HP a élaboré un code de pratique d'après les usages standard en vigueur et le savoir-faire de plusieurs entreprises de tailles différentes en ce qui concerne la mise en œuvre de Service Manager.

Les applications de Service Manager intègrent les flux du code de pratique dans une solution prédéfinie destinée à simplifier l'implémentation. En recourant à ces flux prédéfinis, vous réduisez le temps passé à concevoir et à développer des outils et vous consacrez davantage de temps à vos activités métier. Des exemples de données et une documentation complète fournissent des consignes supplémentaires sur la mise en place du code de pratique de Service Manager.

Normes de gestion des services informatiques (ITSM)

Le code de pratique de Service Manager s'appuie sur la théorie ITIL V3. Service Manager intègre le code de pratique de la bibliothèque ITIL, que les entreprises du monde entier mettent en application afin d'établir et d'améliorer leurs capacités en matière de gestion des services.

Les contrôles applicables des normes COBIT 4.1 (Control Objectives and IT Process Framework) et ISO 20000 (International Organization for Standardization) sont également incorporés dans les processus.

- COBIT 4.1 et les codes de pratique de Service Manager décrivent la correspondance entre les contrôles COBIT 4.1 et les codes de pratique de Service Manager applicables.
- ISO 20000 et les codes de pratique Service Manager décrivent la correspondance entre les contrôles ISO 20000 et les codes de pratique Service Manager applicables.

En tirant le meilleur parti des fonctionnalités de Service Manager, vous mettrez en œuvre des processus de gestion des services haut de gamme.

ITIL V3

Les processus ITIL constituent un cadre dans lequel vous pouvez identifier, enregistrer et contrôler l'ensemble des objets qui composent l'infrastructure informatique. Cette approche de la gestion des services informatiques est actuellement la plus utilisée dans le monde. Le concept clé de l'ITIL est celui de *services*. Un service est un moyen de fournir une valeur aux clients en leur permettant d'obtenir facilement les résultats souhaités sans prendre à leur charge des coûts ou des risques spécifiques. L'approche de l'ITIL V3, basée sur le cycle de vie, comprend cinq étapes visant à fournir un ensemble de services dans le but d'atteindre un résultat défini.

L'ITIL est un ensemble d'ouvrages fournissant des directives sur la prestation de services informatiques de qualité ainsi que sur les aménagements et les installations requises. L'ITIL a été développé en réponse à la dépendance croissante des entreprises vis à vis de l'informatique, dans le but d'exprimer les codes de pratique applicables à la gestion des services informatiques. Pour obtenir des informations complètes sur l'ITIL, consultez le site **www.itil-officialsite.com**.

Les processus de HP Service Manager reposent sur les concepts théoriques de la bibliothèque ITIL v 3 et sont référencés par rapport aux principaux ouvrages de l'ITIL v 3. Les cinq ouvrage principaux sont les suivants, chacun décrivant un aspect particulier de la gestion des services.

- Le document intitulé *Stratégie des services* indique comment concevoir, développer et mettre en œuvre la gestion des services en tant que service et bien stratégique. Il offre des pistes pour mieux mettre en adéquation vos capacités de gestion des services avec vos stratégies métier. Les principaux thèmes abordés sont la gestion du portefeuille de services et la gestion financière.
- Le document intitulé *Conception des services* indique comment concevoir, développer, améliorer et gérer une valeur ajoutée tout au long du cycle de vie des services et des processus de gestion des services. Il offre des pistes pour transformer les objectifs stratégiques en services et biens de service. Les principaux thèmes abordés sont la gestion de la disponibilité, la gestion de la capacité, la gestion de la continuité et la gestion de la sécurité.
- Le document intitulé *Transition des services* indique comment mettre en place de nouveaux services ou des services mis à jour. Il offre des pistes pour réduire les risques d'échec et d'indisponibilité, et prévenir les conséquences indésirables tout en laissant une place à l'innovation. Les principaux thèmes abordés sont la gestion des changements, la gestion des mises en production, la gestion des configurations et la gestion des connaissances des services.

- Le document intitulé *Exploitation des services* est axé sur les activités requises pour assurer l'exploitation des services et améliorer la fourniture et l'assistance, conformément aux accords sur les niveaux de service conclus avec les clients. Les principaux thèmes abordés sont la gestion des incidents, la gestion des problèmes et l'exécution des demandes.
- Le document intitulé *Amélioration continue des services* indique comment créer et gérer une valeur ajoutée en apportant constamment des améliorations à la qualité des services fournis par l'organisation informatique. Les principaux thèmes abordés sont la génération de rapports sur les services, la mesure des services et la gestion des niveaux de service.

Les codes de pratique de Service Manager mettent en œuvre les processus ci-après, issus des documents ITIL intitulés *Transition des services* et *Exploitation des services*. Ces processus sont décrits dans les chapitres qui suivent.

Tableau 1-1 Processus ITIL décrits dans le présent document

Noyau ITIL V3	Nom du chapitre ITIL	ID Processus SM
Exploitation des services	Gestion des incidents	SO 2
Exploitation des services	Gestion des problèmes	SO 4
Exploitation des services	Gestion de l'exécution des demandes	SO 3
Transition des services	Gestion des changements	ST 2
Transition des services	Gestion des configurations	ST 3

ISO 20000

La norme ISO/IEC 20000 se compose de deux parties, sous le titre général de Gestion des services informatiques : Code de pratique ISO 20000-1. La partie 1 « encourage l'adoption d'une approche processus intégrée pour la fourniture efficace de services gérés, afin de répondre aux exigences métier et des clients ».

Elle comprend dix sections :

1 Étendue

2 Termes et définitions

3 Exigences d'un système de gestion

4 Planification et mise en œuvre de la gestion des services

5 Planification et mise en œuvre de changements nouveaux ou modifiés

6 Processus de fourniture de services

7 Processus de relation

8 Processus de contrôle

9 Processus de résolution

10 Processus de mise en production

ISO 20000-2 est un code de pratique qui décrit les recommandations liées à la gestion des services dans le cadre de la partie ISO 20000-1. Elle comprend les mêmes sections que la partie 1 à l'exclusion de la section « Exigences d'un système de gestion », car aucune exigence n'est imposée par la partie 2. Les codes de pratique ISO 20000-2 repris par Service Manager sont décrits à la section Conformité de Service Manager à la norme ISO 20000, page 333.

COBIT 4.1

Le COBIT (Control Objectives for Information and related Technology - Objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées) a été développé par l'institut de gouvernance des systèmes d'information (**www.ITGI.org**) dans le but d'orienter les normes et les modes de pensée internationaux dans le domaine de la gestion et du contrôle des technologies de l'information dans l'entreprise. Le COBIT soutient la gouvernance des systèmes d'information au moyen d'un cadre de 34 processus informatiques. Ce cadre garantit l'alignement des activités métier et informatiques, et permet de maximiser l'efficacité des processus métier, d'optimiser les ressources informatiques et de gérer les risques.

Les 34 processus du COBIT sont répartis dans quatre domaines :

- Planification et organisation
- Acquisition et installation
- Livraison et support
- Monitoring

À chaque processus correspondent un objectif de contrôle de haut niveau (le résultat souhaité) et un ou plusieurs objectifs de contrôle détaillés qui répondent aux exigences des activités que réalise le processus.

Le COBIT garantit les points suivants :

- Alignement de l'informatique et des activités de l'entreprise
- Adéquation entre l'informatique et les processus métier
- Optimisation des ressources informatiques
- Gestion informatique des risques

Le cadre du COBIT atteint ces objectifs en axant son action sur les besoins de l'entreprise en termes d'information, et sur l'utilisation structurée (processus) des ressources informatiques. Ce cadre définit ce qui doit être mis en œuvre pour fournir à l'entreprise les informations dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs. Les objectifs de contrôle informatique fournissent un ensemble complet d'exigences de haut niveau que la gestion doit considérer pour assurer un contrôle effectif de chaque processus informatique.

Ces exigences :

- fournissent des actions de gestion visant à accroître la valeur ajoutée et à réduire le risque ;
- se composent de politiques, procédures, pratiques et structures organisationnelles ;
- garantissent que les objectifs métier seront atteints et que les événements indésirables seront empêchés, ou détectés et corrigés.

Les codes de pratique du COBIT repris dans Service Manager sont décrits à la section Conformité de Service Manager à COBIT 4.1, page 337.

Organisation de la gestion des services

Le code de pratique de Service Manager inclut des processus, la description des rôles d'utilisateur impliqués dans chaque processus, ainsi que les diagrammes des procédures de chaque domaine de la gestion des services. Le processus est conforme au code de pratique lorsque les employés impliqués se voient attribuer des rôles d'utilisateur dans l'organisation informatique.

La plupart des rôles sont attribués au groupe d'assistance approprié. Le centre de services dispose de son propre groupe d'assistance et possède des rôles d'utilisateur spécifiques, affectés aux employés de l'organisation. Tous les autres groupes d'assistance (assistance de deuxième et troisième niveau, fournisseurs, etc.) doivent se voir attribuer le même ensemble de rôles de processus.

Modèle organisationnel et rôles d'utilisateur

Chaque processus de HP Service Manager est intégré dans un modèle organisationnel détaillé qui décrit parfaitement le rôle d'utilisateur, les types d'activités et les responsabilités de chacun, en vue de faciliter l'attribution des tâches et responsabilités à des utilisateurs individuels ou à des groupes. Pour appliquer le modèle organisationnel de Service Manager au sein de l'environnement informatique propre à votre organisation, commencez par attribuer chaque rôle de processus au personnel compétent. Ce modèle couvre les processus suivants, qui impliquent chacun des rôles d'utilisateur spécifiques.

Les responsabilités liées à chacun de ces rôles sont décrites dans les sections suivantes :

- Rôles d'utilisateur de Gestion des interactions utilisateur, page 30
- Rôles d'utilisateur de Gestion des incidents, page 65
- Rôles d'utilisateur de Gestion des demandes, page 114
- Rôles d'utilisateur de Gestion des problèmes, page 179
- Rôles de Gestion des changements, page 241
- Rôles d'utilisateur de Gestion des configurations, page 292

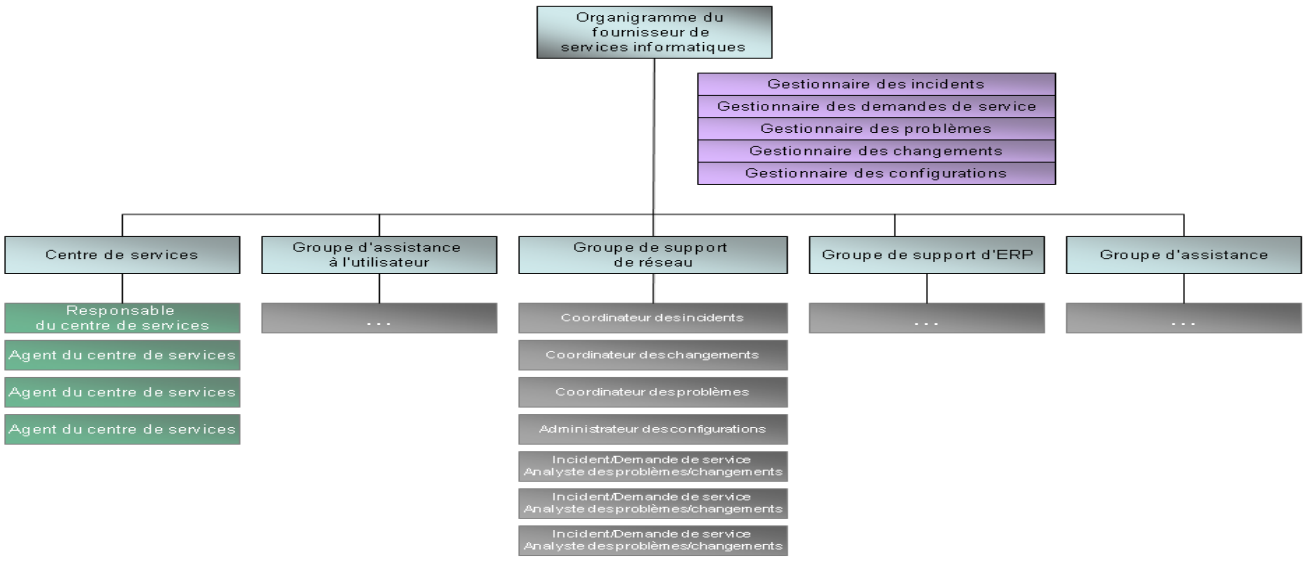


Figure 1-1 Exemple d'organisation informatique

Processus du code de pratique de Service Manager

Le flux de processus de Service Manager illustré à la Figure 1-2, page 20 décrit les processus ITSM mis en œuvre dans les applications suivantes :

- *Centre de services* — Cette application comprend toutes les interactions directes entre un utilisateur et le centre de services, par téléphone ou courrier électronique. Elle inclut en outre les activités réalisées par le biais du portail Web en libre-service (par exemple, recherche dans la base de connaissances, vérification de l'état, enregistrement d'une interaction). Pour plus d'informations sur cette application et les processus correspondants, consultez le Chapitre 2, Présentation de Gestion des interactions utilisateur.
- *Gestion des incidents* — Cette application vérifie que les incidents sont résolus dans le délai spécifié dans les accords sur les niveaux de service. D'autre part, elle automatise le signalement et le suivi d'un incident isolé ou d'un groupe d'incidents liés à une société. Elle permet par ailleurs de classer et de suivre différents types d'incidents, tels que l'interruption d'un service, les problèmes de performances, les pannes matérielles ou logicielles, etc., et de suivre leur résolution. Pour plus d'informations sur cette application et les processus correspondants, consultez le Chapitre 5, Présentation de Gestion des incidents.
- *Gestion des demandes* — Cette application permet aux utilisateurs de demander des éléments ou des services spécifiques dans un catalogue prédéfini. En outre, elle contrôle le processus de commande et le suivi des approbations et des éléments. Elle peut également optimiser le processus de distribution grâce à un système de planification des éléments et des services en fonction des besoins. Si le service demandé par les utilisateurs n'est plus disponible, il est remonté par escalade et ajouté au Catalogue des services après avoir franchi les étapes d'approbations financières et métier. Pour plus d'informations sur cette application et les processus correspondants, consultez le Chapitre 8, Présentation de Gestion des demandes.
- *Gestion des problèmes* — Cette application contribue à minimiser les effets des incidents provoqués par des erreurs au niveau de l'infrastructure informatique, et à prévenir leur récurrence en vous permettant de déterminer le motif sous-jacent d'un ou de plusieurs incidents, de mettre en œuvre des solutions de contournement, d'identifier les erreurs connues et de fournir des solutions permanentes. Son objectif consiste à prévenir la survenue des problèmes et des incidents qui en résultent, à éliminer les incidents récurrents et à réduire l'impact des incidents qui ne peuvent être empêchés. Pour plus d'informations sur cette application et les processus correspondants, consultez le Chapitre 11, Présentation de Gestion des problèmes.

Bien qu'étroitement liés, la gestion des incidents et la gestion des problèmes sont des processus distincts. La gestion des incidents a trait à la restauration des services destinés aux utilisateurs, tandis que la gestion des problèmes concerne l'identification et l'élimination des causes des incidents.

- *Gestion des changements* — Cette application régit les processus de demande, de gestion, d'approbation et de contrôle des changements qui modifient l'infrastructure informatique de votre organisation. Ce processus inclut les changements apportés à tous les biens et éléments de configuration, comme les environnements réseau, les installations, la téléphonie et les ressources. La gestion des changements couvre les changements apportés aux biens de service et aux éléments de configuration de référence tout au long du cycle de vie du service. Pour plus d'informations sur cette application et les processus correspondants, consultez le Chapitre 14, Présentation de Gestion des changements.

- *Gestion des configurations* — Cette application garantit que les composants sélectionnés d'un service, système ou produit informatique (élément de configuration) complet sont identifiés, référencés et gérés, et que les changements qui leur sont apportés sont contrôlés. Ce processus garantit également que l'introduction de mises en production dans les environnements contrôlés et leur utilisation effective sont réalisées sur la base d'approbations formelles. Pour plus d'informations sur cette application et les processus correspondants, consultez le Chapitre 17, Présentation de Gestion des configurations.

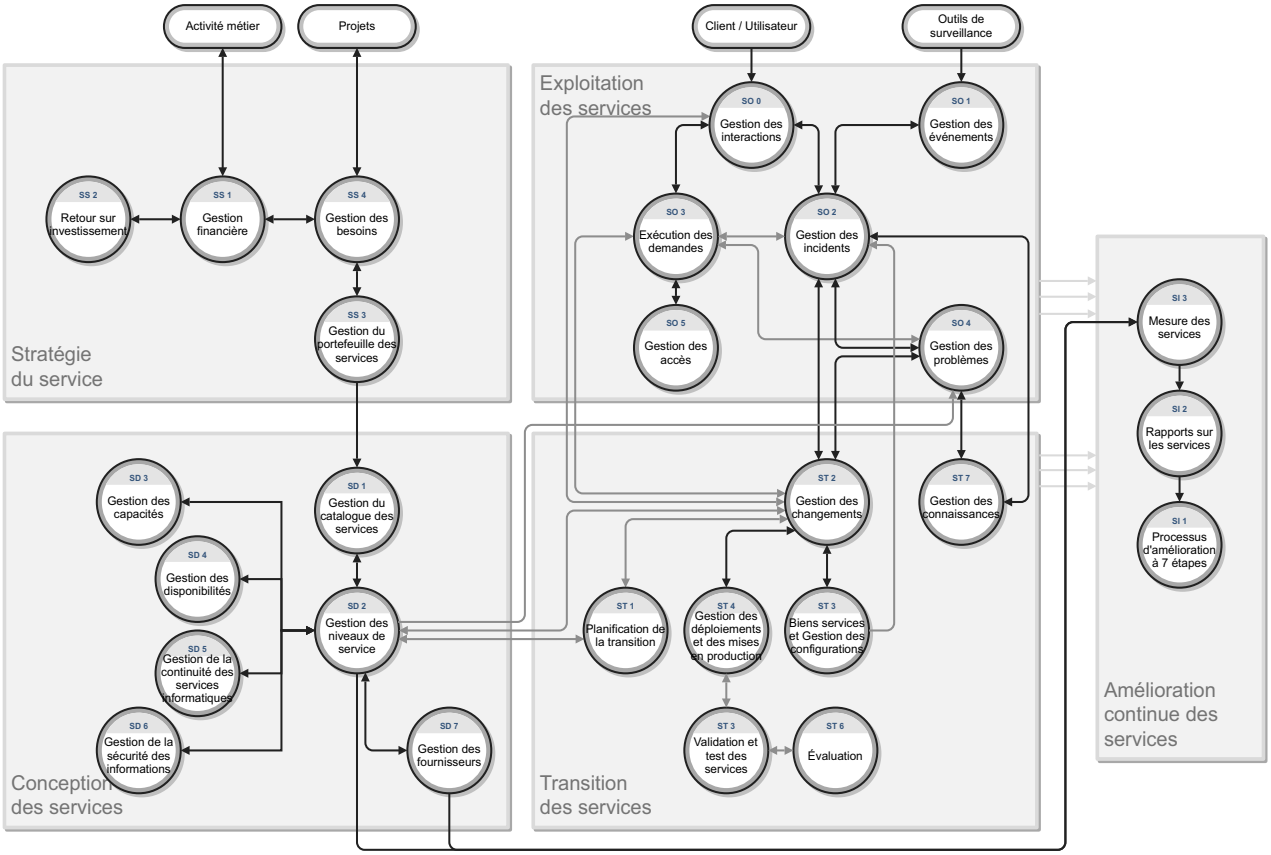


Figure 1-2 Diagramme de processus de Service Manager

Relations entre les applications Service Manager

Chaque application Service Manager dialogue avec plusieurs autres applications et prend en charge divers processus de gestion des services.

Centre de services

De nombreux incidents découlent d'erreurs signalées par les utilisateurs finals au centre de services. Si l'agent du centre de services ne parvient pas à résoudre et à clôturer une erreur lors du premier contact, il la fait remonter par escalade au niveau d'incident. S'il trouve un incident existant concernant le même élément de configuration (CI) ou l'un des CI associés, il l'associe à l'enregistrement d'interaction. Sinon, il ouvre une nouvelle fiche d'incident reposant sur l'interaction. Lorsque l'incident est résolu et clôturé, le centre de services en notifie l'utilisateur final et clôture l'interaction à l'origine de l'incident. Lorsqu'un appel concerne une interruption de service et que l'agent du centre de services ne parvient pas à résoudre le problème, il le fait remonter par escalade à la gestion des incidents, jusqu'à ce que le service soit rétabli.

Gestion des incidents

La Gestion des incidents offre une classification et un suivi efficaces des incidents afin de transmettre des données pertinentes pour l'analyse. La base de connaissances constituée et mise à jour par Service Manager est un référentiel de solutions pour les nouveaux incidents. Pour repérer les tendances, la première étape consiste à établir des correspondances entre les incidents d'un côté, et les problèmes et les erreurs connues de l'autre. L'analyse des tendances permet ensuite d'éliminer les erreurs avant qu'elles n'affectent un trop grand nombre d'utilisateurs. Dans le cadre du processus Examen et diagnostic des incidents, un analyste des incidents peut ouvrir de nouveaux changements d'urgence en vue d'une résolution immédiate. Cela n'est possible que si aucune solution de contournement efficace n'est trouvée.

Au cours du processus Traitement des changements d'urgence, l'analyste des changements signale au gestionnaire des incidents que les changements d'urgence ont été correctement implémentés et, si ce dernier les approuve, clôture la fiche d'incident associée.

La gestion des incidents contribue à améliorer les niveaux de service. Lorsqu'un incident est ouvert, l'accord sur les niveaux de service (SLA) de base applicable aux services informatiques est déclenché. Il décrit les objectifs de réponse (délai maximal autorisé avant qu'un incident atteigne l'état Résolu) mais ne définit pas les objectifs de disponibilité. Les problèmes et les incidents ont tous deux une incidence sur la fourniture de services.

Gestion des demandes

Cette application permet aux utilisateurs de demander des éléments ou des services spécifiques dans un catalogue prédéfini de produits et de services. Ce dernier définit le matériel, le logiciel et les services associés à chaque demande d'élément. Le catalogue prend en charge les définitions numérotées en série ou non et inventoriées ou non. Lorsque les utilisateurs finals soumettent des demandes de service via le Libre-service ou le Centre de services, des enregistrements d'interaction sont créés. Ces derniers passent alors par différentes phases d'approbation prédéfinies. Une fois que les approbateurs des demandes de service ont examiné et approuvé les enregistrements d'interaction, des devis (demandes) correspondants sont créés. Les demandes sont ensuite satisfaites par des groupes internes ou acquises par le biais de fournisseurs externes. Le coût des services et du matériel associé à chaque demande est suivi. Lors de la phase de commande et de réception, des commandes sont générées afin de répondre aux demandes d'articles provenant d'un ou de plusieurs devis.

Gestion des problèmes

La gestion des incidents fait partie du processus global de traitement des problèmes dans l'organisation. Un incident est souvent provoqué par des problèmes sous-jacents qui doivent être résolus pour éviter que l'incident ne se reproduise. Service Manager vous permet d'autoriser certains utilisateurs de Gestion des incidents à désigner des problèmes possibles. La fiche d'incident inclut un champ indiquant si l'erreur à l'origine de l'incident est un problème possible, auquel cas une fiche de problème doit être créée. Dans le cadre du processus Examen et diagnostic des incidents, l'opérateur doit également déterminer si l'incident est associé à un problème ou à une erreur connue ouvert(e). Si c'est le cas, il doit relier la fiche d'incident à la fiche de problème ou à l'enregistrement d'erreur connue. L'incident reste alors ouvert tant qu'une solution de contournement n'est pas disponible pour le problème. S'il est lié à une erreur connue, il existe toujours une solution de contournement.

Le personnel de gestion des problèmes tient à jour les informations relatives aux problèmes ainsi qu'aux solutions de contournement et aux résolutions appropriées, ce qui permet à l'organisation de réduire continuellement le nombre d'incidents et leur impact. La gestion des problèmes est en relation étroite avec la gestion des connaissances, et des outils comme la base de données des erreurs connues sont utilisés dans le cadre de ces deux processus. Les opérateurs ont ainsi la possibilité de consulter la base de connaissances à la recherche d'informations utiles, mais également d'y contribuer afin d'aider les personnes chargées d'examiner, diagnostiquer et résoudre les incidents et les interactions. Les opérateurs de gestion des incidents peuvent effectuer des recherches dans la base de connaissances et créer un article de connaissances d'après un incident.

Gestion des changements

Les interactions du centre de services dotées de l'état Ouvert - Inactif et appartenant à la catégorie de demande de changement peuvent faire l'objet d'une escalade vers l'application Gestion des problèmes. Ces demandes de changement sont examinées par un coordinateur des changements. Celui-ci peut affecter le changement au groupe d'assistance adéquat de telle sorte qu'il fasse partie du processus d'examen des changement, ou il peut rejeter la demande de changement. Les changements rejetés en raison d'un manque d'informations reviennent à l'agent du centre de services qui doit alors recueillir des informations complémentaires. D'autres changements peuvent être rejetés parce qu'ils ne sont plus d'actualité.

Lorsqu'un opérateur estime qu'un incident a été provoqué par un changement, il consulte la base de données afin de vérifier si un changement récent a pu entraîner l'interruption du service. Si c'est le cas, il peut lier les deux enregistrements. Si ce n'est pas le cas, mais qu'un nouveau changement doit être enregistré, il peut ouvrir un nouveau changement. L'opérateur peut également passer en revue tous les changements récemment apportés à l'élément de configuration concerné.

L'application Gestion des problèmes soumet à l'application Gestion des changements les résolutions et les solutions de contournement qui exigent un changement. L'application Gestion des changements permet de suivre et d'implémenter la demande de changement (ou RFC), qui modifie l'infrastructure de façon permanente et évite ainsi les futurs incidents. Lorsque la RFC est achevée, le processus de gestion des problèmes examine le changement avant que l'enregistrement d'erreur connue ne puisse être clôturé.

Une intégration dans HP Universal CMDB permet d'ajouter et de mettre à jour des enregistrements d'éléments de configuration (CI) pouvant déclencher un changement non planifié ou une vérification de changement dans Gestion des changements. Si l'intégration détecte que la modification d'un CI ne correspond pas à une demande de changement existante, Service Manager crée une nouvelle demande de changement et la classe dans la catégorie des changements non planifiés. Un coordinateur des changements peut alors examiner le changement, et l'approuver ou le rejeter. Si l'intégration trouve une demande de changement correspondante, elle vérifie les attributs du CI par rapport aux valeurs attendues et clôture automatiquement le changement si les deux correspondent.

Gestion des configurations

Dans le système, l'application Gestion des configurations contribue à identifier et à suivre les éléments de configuration lorsque c'est nécessaire. Un suivi efficace des incidents et des changements commence par le contrôle des ressources et de leurs relations. Par exemple, lorsqu'un opérateur procède à l'escalade d'une interaction ou ouvre un incident directement, il peut préciser quel élément de configuration est touché. Lorsqu'un élément de configuration est identifié, le processus de gestion des incidents effectue des recherches et tente de résoudre le problème. La solution finale peut exiger la création d'une fiche de problème destinée à réparer la source du problème, et la génération d'une demande de changement dans Gestion des changements. La maintenance planifiée a recours à l'application Gestion des configurations pour permettre la création automatique de fiches d'incident et de demandes de changement à des fins de maintenance régulière proactive. Vous pouvez également consulter l'arborescence des éléments de configuration pour détecter si des éléments de configuration associés pourraient être à l'origine de l'incident.

2 Présentation de Gestion des interactions utilisateur

L'application Centre de services de HP Service Manager, nommée centre de services dans ce chapitre, prend en charge la fonction de centre de services de la bibliothèque ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ainsi que les processus de Gestion des interactions utilisateur pour le service informatique et la clientèle. Elle offre un point d'accès unique aux autres applications de Service Manager et permet de documenter et de suivre tous les appels que reçoit le centre de services.

Le centre de services intègre les principaux concepts ITIL, garantissant l'application du code de pratique de la gestion des services informatiques. L'objectif est d'assister les utilisateurs finals, d'assurer l'intégrité des données et de rationaliser les canaux de communication de l'entreprise.

Cette section décrit la façon dont le centre de services met en œuvre les codes de pratique pour les processus de Gestion des interactions utilisateur.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Centre de services dans le cadre ITIL, page 26
- L'application Centre de services, page 26
- Présentation du processus de Gestion des interactions utilisateur, page 27
- Données d'entrée et de sortie pour Gestion des interactions utilisateur, page 31
- Indicateurs clés de performance pour Gestion des interactions utilisateur, page 32
- Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des interactions utilisateur, page 33

Centre de services dans le cadre ITIL

Exploitation des services fait partie des cinq publications principales de l'ITIL, couvrant le cycle de vie des services. Elle vise à fournir aux utilisateurs et aux clients les niveaux de service convenus, et à gérer les applications, la technologie et l'infrastructure sur lesquelles s'appuie la prestation des services.

Le *centre de services* est une fonction clé de l'exploitation des services. Il fournit un point de contact central unique à tous les utilisateurs du parc informatique. L'objectif du centre de services est de rétablir le fonctionnement normal du service pour les utilisateurs dans les meilleurs délais. Cela peut impliquer la résolution d'une défaillance technique, le traitement d'une demande de service ou la réponse à une question. En somme, toute action permettant aux utilisateurs de reprendre leur travail. Le centre de services enregistre et gère les interactions avec les clients, et fournit une interface aux autres activités et processus liés à l'exploitation des services.

ITIL V3 répertorie les responsabilités suivantes propres à un centre de services :

- Enregistrement, catégorisation et hiérarchisation de tous les appels
- Recherches de premier niveau et diagnostic des problèmes
- Résolution des incidents ou des demandes de service au niveau du centre de services
- Escalade des incidents et demandes de service ne pouvant être résolus dans les délais convenus
- Clôture des incidents, demandes et autres appels résolus
- Communication avec les utilisateurs en vue de les informer de l'avancement, des changements imminents, des interruptions planifiées, etc.

L'application Centre de services

L'application Centre de services de HP Service Manager intègre le code de pratique de la bibliothèque ITIL utilisé par les entreprises du monde entier pour établir et améliorer leurs capacités en matière de gestion des services.

Elle fournit une fonction d'*exploitation des services* centrale, qui coordonne la prestation des services aux utilisateurs finals et favorise notamment les améliorations suivantes :

- Prestation de services et satisfaction des clients améliorées
- Meilleure accessibilité grâce à un point de contact et d'information unique
- Qualité améliorée et réponse accélérée aux demandes des clients ou des utilisateurs
- Travail d'équipe et communication renforcés
- Rôle accru de la prestation de services et approche proactive
- Utilisation optimisée des ressources informatiques et productivité accrue de tous les utilisateurs

L'application Centre de services permet à un agent du centre de services de documenter les interactions avec les utilisateurs et d'en effectuer le suivi. D'un simple clic, elle permet d'accéder à d'autres applications Service Manager afin d'entrer automatiquement les informations recueillies.

L'application Centre de services couvre les points suivants :

- Interactions directes entre un utilisateur et le centre de services, par téléphone ou par courrier électronique
- Activités de l'utilisateur réalisées par le biais du portail Web en libre-service (par exemple, recherche dans la base de connaissances, vérification de l'état, enregistrement d'une interaction)

Le code de pratique issu de la fonction de centre de services de l'ITIL recommande notamment de ne pas sauvegarder puis mettre à jour ultérieurement les interactions avec les utilisateurs. L'application Centre de services exige par conséquent que toute nouvelle interaction soit résolue dans le délai imparti puis clôturée ou, si elle ne peut être résolue, qu'elle fasse l'objet d'une escalade. Il est possible d'utiliser les informations recueillies lors d'une interaction avec le client pour ouvrir une fiche d'incident si un problème signalé implique des opérations ultérieures. Ces informations peuvent également être ajoutées à un enregistrement d'une autre application Service Manager, telle que Gestion des changements.

Présentation du processus de Gestion des interactions utilisateur

Chaque contact d'un utilisateur avec le centre de services est enregistré (journalisé) sous la forme d'une interaction. Le processus de Gestion des interactions utilisateur régit le traitement de toutes les interactions, qu'elles soient établies par le biais des pages Web en libre-service ou directement avec le personnel du centre de services. Une interruption de service, une demande de service, une demande d'informations (RFI) ou une réclamation peut être à l'origine d'une interaction utilisateur, qui peut prendre la forme d'un message instantané ou d'un message électronique envoyé au centre de services, d'un appel téléphonique ou encore d'un enregistrement dans l'interface Web en libre-service. Grâce au processus de Gestion des interactions utilisateur, vous pouvez aisément enregistrer les demandes simples émanant des utilisateurs et y répondre, ou faire remonter les demandes complexes par escalade de façon à créer des incidents exigeant d'autres opérations.

Il est possible d'associer plusieurs interactions utilisateur à une même fiche d'incident à l'aide de cet outil. Gestion des interactions utilisateur présente toutes les activités qu'un agent du centre de services doit réaliser lorsqu'il enregistre un nouvel incident ou un nouveau changement. L'agent du centre de services suit toutes les étapes nécessaires, recherche les enregistrements de connaissances et d'erreurs connues associés, et vérifie la présence d'enregistrements d'incidents et de changements. En simplifiant les activités du centre de services, ce processus réduit la charge de travail des équipes d'assistance de deuxième niveau.

La Figure 2-1 ci-après présente une vue d'ensemble des processus et flux de Gestion des interactions utilisateur. Ceux-ci sont décrits en détail au Chapitre 3, Flux de Gestion des interactions utilisateur.

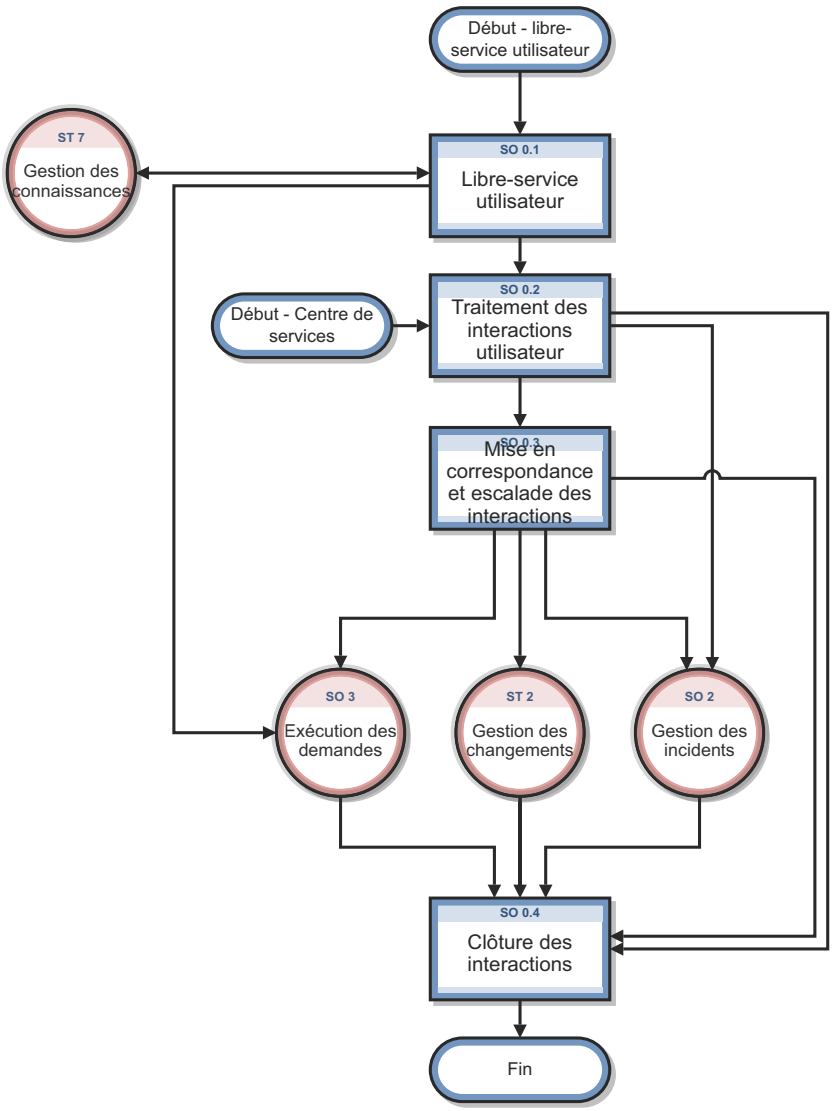


Figure 2-1 Diagramme du processus de gestion des interactions utilisateur

Lorsqu'un utilisateur contacte le centre de services, un agent crée un enregistrement d'interaction dans l'application Centre de services. L'agent du centre de services enregistre le nom de l'utilisateur, le composant objet de l'appel et une description de la demande de service. Après avoir recueilli ces informations, il effectue les opérations nécessaires pour répondre à la demande de l'utilisateur.

- Si la demande de service est résolue sans avoir recours à la procédure d'escalade consistant à créer un incident, l'agent du centre de services peut clôturer l'enregistrement d'interaction.
- Si la demande de service ne peut pas être résolue sans passer au niveau d'incident par escalade, l'agent du centre de services vérifie la présence d'incidents concernant le même composant ou un bien parent.
  - En présence d'un incident, il peut associer l'interaction à la fiche d'incident existante.
  - Sinon, il peut enregistrer un nouvel incident reposant sur l'interaction. L'application Centre de services copie alors les informations de l'enregistrement d'interaction dans la nouvelle fiche d'incident.

Prenons l'exemple d'un utilisateur qui ne parvient pas à imprimer un document sur une imprimante réseau :

1. L'utilisateur contacte le centre de services pour obtenir de l'aide.
2. L'agent du centre de services réunit les informations pertinentes et renseigne les champs de l'enregistrement d'interaction.
3. Le problème ne pouvant être résolu immédiatement, l'agent ouvre un incident et l'affecte à un technicien.
4. Le technicien découvre que la connexion réseau de l'imprimante est défectueuse.
5. Il rétablit la connexion et clôture l'incident.
6. L'agent du centre de services contacte l'utilisateur et lui demande de faire un test d'impression sur l'imprimante réseau.
7. Si le résultat du test est concluant, l'agent du centre de services clôture l'interaction. Si l'utilisateur ne parvient toujours pas à utiliser l'imprimante, l'agent peut rouvrir la fiche d'incident associée existante et y associer l'interaction non résolue.
8. Si l'utilisateur souhaite signaler une erreur liée ou un nouveau problème, l'agent du centre de services clôture l'interaction (puisque le problème d'origine a été résolu) et ouvre une nouvelle interaction décrivant le nouveau problème que rencontre l'utilisateur.

Rôles d'utilisateur de Gestion des interactions utilisateur

Le Tableau 2-1 décrit les responsabilités associées aux rôles d'utilisateur de Gestion des interactions utilisateur.

Tableau 2-1 Rôles d'utilisateur de Gestion des interactions utilisateur

Rôle	Responsabilités
User	• Communiquer toutes les demandes informatiques au centre de services ou utiliser les pages Web en libre-service. • Valider les solutions et les réponses fournies par le département informatique de façon à créer une demande de service enregistrée.
Service Desk Agent	• Enregistrer une interaction lors de chaque contact avec un utilisateur. • Mettre en correspondance les interactions utilisateur avec les incidents, problèmes, erreurs connues ou documents de connaissances. • Résoudre et clôturer les interactions. • Informer les utilisateurs de l'état de leur demande. • Enregistrer un incident à la suite d'une interaction avec un utilisateur, puis l'affecter au groupe d'assistance compétent. • Enregistrer une demande de changement à la suite d'une interaction avec un utilisateur. • Enregistrer une demande de service à la suite d'une interaction avec un utilisateur. • Valider la solution fournie par un groupe d'assistance. • Communiquer la solution à l'utilisateur et la vérifier avec lui. • Surveiller les cibles définies dans les accords sur les niveaux de service (SLA) associés à tous les incidents enregistrés, et procéder à une escalade si nécessaire. • Prévenir tous les utilisateurs d'une interruption de service

Données d'entrée et de sortie pour Gestion des interactions utilisateur

Une interaction peut être déclenchée et résolue de plusieurs manières. Le Tableau 2-2 répertorie les données d'entrée et de sortie associées au processus de Gestion des interactions utilisateur.

Tableau 2-2 Données d'entrée et de sortie pour Gestion des interactions utilisateur

Entrée dans Gestion des interactions utilisateur	Sortie de Gestion des interactions utilisateur
Un utilisateur peut contacter le centre de services et fournir des informations par le biais de messages instantanés, du téléphone, d'un courrier électronique, de pages Web en libre-service ou de tout autre moyen.	Le personnel du centre de services peut traiter une interaction en suivant l'une des méthodes ci-dessous : • Si l'interaction est associée à un incident (nouveau ou existant), elle est traitée par le biais du processus de Gestion des incidents. • Si l'interaction implique une demande, elle est envoyée vers le processus d'exécution des demandes. • Si l'interaction implique un changement, elle est envoyée vers le processus de Gestion des changements.

Indicateurs clés de performance pour Gestion des interactions utilisateur

Les indicateurs clés de performance (KPI) du Tableau 2-3 vous aideront à évaluer les processus de Gestion des interactions utilisateur. Il est utile de générer régulièrement un graphique présentant les données des KPI pour visualiser les tendances. Outre les données fournies par Service Manager, d'autres outils vous permettront d'établir des rapports sur les conditions complètes de vos KPI.

Tableau 2-3 Indicateurs clés de performance pour Gestion des interactions utilisateur

Titre	Description
Réparation en première instance	Pourcentage d'interactions clôturées par un agent du centre de services lors du premier contact, sans en référer à d'autres niveaux d'assistance.
Réparation de premier niveau	Pourcentage d'interactions clôturées par le centre de services sans en référer à d'autres niveaux d'assistance.
Satisfaction clientèle	Satisfaction de la clientèle mesurée par le biais d'enquêtes soumises aux clients.

Par souci d'exhaustivité, les KPI ITIL v 3 et COBIT 4.1 officiels sont également mentionnés ci-dessous.

Indicateurs clés de performance ITIL V3

Voici les KPI ITIL V3 pour Gestion des interactions utilisateur :

- Pourcentage d'incidents clôturés par le centre de services sans en référer à d'autres niveaux d'assistance (c'est-à-dire clôturés par le premier point de contact).
- Nombre et pourcentage d'incidents traités par agent du centre de services.

Indicateurs clés de performance COBIT 4.1

Voici les KPI COBIT 4.1 pour Gestion des interactions utilisateur :

- Satisfaction des utilisateurs quant à l'assistance de premier niveau (centre de services ou base de connaissances)
- Pourcentage de résolutions de premier niveau par rapport au nombre total de demandes
- Taux d'abandon d'appel
- Temps moyen de réponse à une demande par téléphone et courrier électronique ou sur le Web
- Pourcentage d'incidents et de demandes de service signalés et enregistrés à l'aide d'outils automatisés
- Nombre de jours de formation par employé du centre de services par an
- Nombre d'appels traités par employé du centre de services par heure
- Nombre de requêtes non résolues

Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des interactions utilisateur

Une matrice des responsabilités, ou matrice RACI (R pour Responsable, A pour Autorité responsable, C pour Consulté, I pour Informé), décrit les rôles et les responsabilités des équipes ou des employés chargés de mener à bien un projet ou un processus. Elle s'avère particulièrement utile pour clarifier le rôle et la responsabilité de chacun dans le cadre de projets et de processus interfonctionnels impliquant plusieurs départements. La Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des interactions utilisateur est illustrée au Tableau 2-4.

Tableau 2-4 Matrice des responsabilités (RACI) applicable à la gestion des interactions utilisateur

ID Processus	Activité	User	Service Desk Agent	Service Desk Manager
SO 0.1	Self-Service by User (Libre-service utilisateur)	R	I	A
SO 0.2	Interaction Handling (Traitement des interactions)	R	R	A
SO 0.3	Interaction Closure (Clôture des interactions)	R / I	R	A

3 Flux de Gestion des interactions utilisateur

Chaque fois qu'un utilisateur contacte le centre de services, un agent enregistre une interaction. La gestion des interactions utilisateur désigne le processus qui régit le traitement de toutes les interactions, qu'elles soient établies par le biais des pages Web du libre-service ou directement avec le personnel du centre de services. Une interruption de service, une demande de service, une demande d'informations (RFI) ou une réclamation peut être à l'origine d'une interaction utilisateur, qui peut prendre la forme d'un message instantané ou d'un message électronique envoyé au centre de services, d'un appel téléphonique ou encore d'un enregistrement dans l'interface Web en libre-service.

L'agent du centre de services suit toutes les étapes nécessaires, recherche les enregistrements de connaissances et d'erreurs connues associés, et vérifie la présence d'enregistrements d'incidents et de changements. Grâce à ce processus, les agents du centre de services peuvent aisément enregistrer les demandes simples émanant des utilisateurs et y répondre, et faire remonter les demandes complexes exigeant d'autres opérations au niveau d'incidents. En simplifiant les activités du centre de services, ce processus réduit la charge de travail des équipes d'assistance de deuxième niveau.

Le processus de Gestion des interactions utilisateur se compose des processus suivants, décrits dans le présent chapitre :

- Libre-service utilisateur (processus SO 0.1), page 35
- Traitement des interactions (processus SO 0.2), page 39
- Mise en correspondance et escalade des interactions (processus SO 0.3), page 42

Libre-service utilisateur (processus SO 0.1)

Les utilisateurs peuvent réaliser les activités suivantes par le biais de l'environnement Web en libre-service, sans contacter le centre de services :

- Effectuer des recherches dans la base de connaissances pour trouver la réponse à une question ou la solution à un problème
- Surveiller l'état d'une interaction précédemment enregistrée
- Enregistrer de nouvelles interactions
- Commander des articles du catalogue des services

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

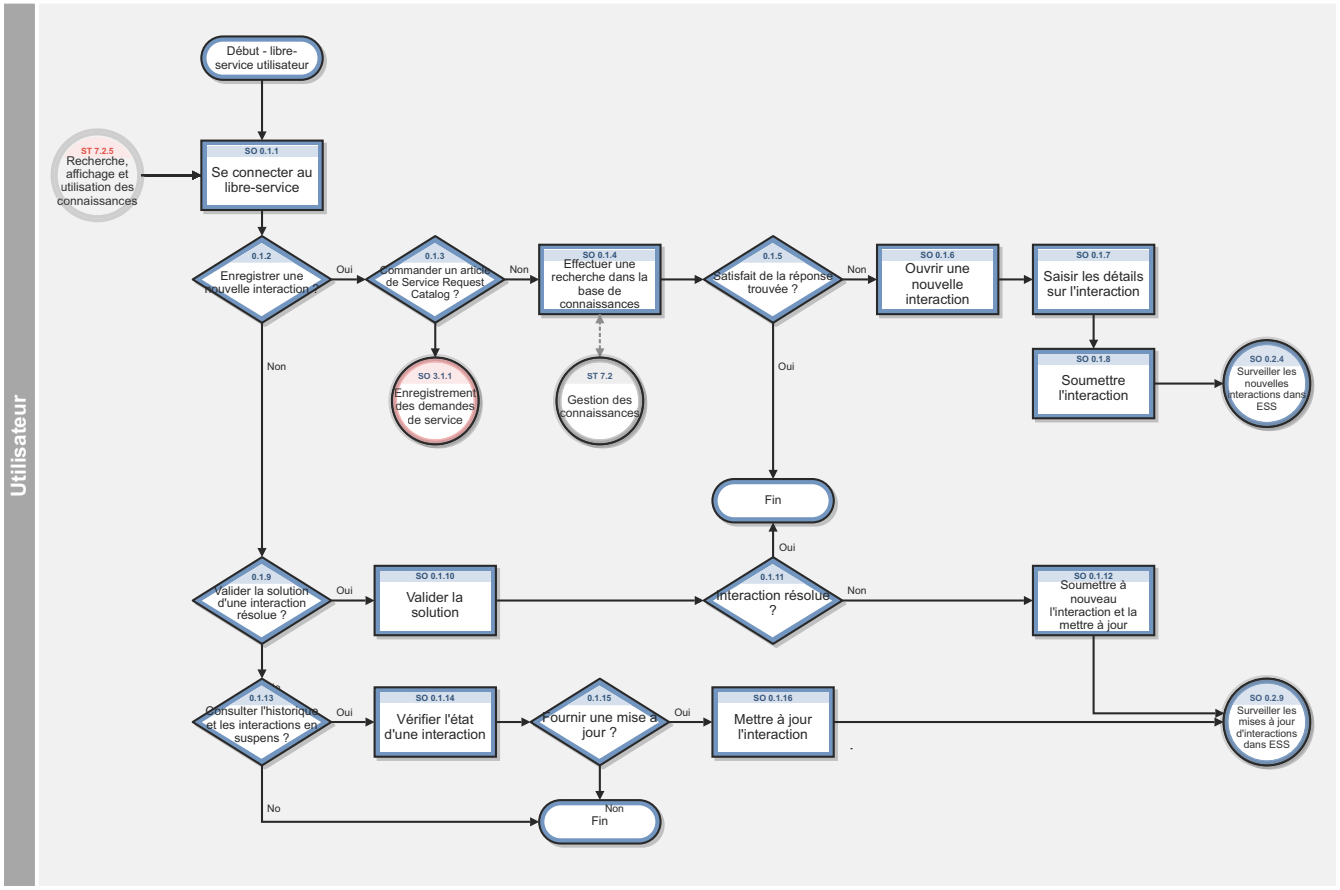


Figure 3-1 Libre-service utilisateur (SO 0.1)

Tableau 3-1 Processus Libre-service utilisateur (SO 0.1)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 0.1.1	Se connecter au libre-service	En qualité d'utilisateur, vous devez vous connecter avec vos informations d'identification pour accéder à l'interface Web en libre-service.	User
SO 0.1.2	Enregistrer une nouvelle interaction ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 0.1.3. Sinon, passez à l'étape SO 0.1.9.	User
SO 0.1.3	Commander un article de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, enregistrez une demande de service. Dans la négative, effectuez une recherche dans la base de connaissances.	User
SO 0.1.4	Effectuer une recherche dans la base de connaissances	Pour rechercher un document de connaissances, remplissez le formulaire de recherche.	User
SO 0.1.5	Satisfait de la réponse trouvée ?	Dans l'affirmative, cette procédure est terminée. Sinon, passez à l'étape SO 0.1.6.	User
SO 0.1.6	Ouvrir une nouvelle interaction	Pour ouvrir une nouvelle interaction à partir de l'écran de recherche dans la base de connaissances, vous devez créer une interaction.	User
SO 0.1.7	Saisir manuellement les détails sur l'interaction	Pour enregistrer une nouvelle interaction, vous devez indiquer une description de la demande, puis sélectionner l'urgence, le service concerné et la méthode de contact préférée. Si vous le souhaitez, vous pouvez également ajouter une pièce jointe.	User
SO 0.1.8	Soumettre l'interaction	Après avoir renseigné tous les champs obligatoires, soumettez le formulaire pour envoyer votre demande au Centre de services.	User
SO 0.1.9	Valider la solution d'une interaction résolue ?	Pour valider la solution d'une interaction précédemment enregistrée pour laquelle vous avez reçu une notification de résolution, passez à l'étape SO 0.1.10. Sinon, passez à l'étape SO 0.1.13.	User
SO 0.1.10	Valider la solution	L'option Afficher les demandes ouvertes vous permet de visualiser toutes les interactions résolues. Sélectionnez l'interaction applicable, puis validez la solution proposée.	User
SO 0.1.11	Interaction résolue ?	Dans l'affirmative, cette procédure est terminée. Sinon, passez à l'étape SO 0.1.12.	User
SO 0.1.12	Soumettre à nouveau l'interaction et la mettre à jour	Si la solution proposée ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre à nouveau l'interaction en indiquant le motif du rejet. La nouvelle interaction créée est automatiquement associée à l'ancienne interaction, et envoyée au centre de services pour un diagnostic approfondi.	User

Tableau 3-1 Processus Libre-service utilisateur (SO 0.1) (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 0.1.13	Consulter l'historique et les interactions en suspens ?	Si vous souhaitez vérifier l'état ou l'historique des interactions précédemment enregistrées, passez à l'étape SO 0.1.14. Sinon, le processus est terminé.	User
SO 0.1.14	Vérifier l'état d'une interaction	L'option Afficher les demandes ouvertes vous permet de visualiser toutes les interactions ouvertes ou clôturées. Sélectionnez l'interaction souhaitée pour afficher son état et les dernières mises à jour.	User
SO 0.1.15	Fournir une mise à jour ?	Si vous devez ajouter des détails complémentaires sur l'interaction précédemment enregistrée qui pourraient s'avérer utiles au spécialiste chargé de son traitement, passez à l'étape SO 0.1.16. Sinon, ce processus est terminé.	User
SO 0.1.16	Mettre à jour l'interaction	Deux cas de figure entraînent l'affichage du bouton Sauvegarder après la mise à jour d'une interaction. • Le bouton Sauvegarder apparaît lorsqu'un utilisateur en libre-service sélectionne l'option Afficher les demandes ouvertes, puis qu'il sélectionne une interaction et clique sur le bouton Mettre à jour. Une fois les informations modifiées, l'utilisateur clique sur Sauvegarder pour enregistrer les informations corrigées de la demande. • Lorsque vous faites remonter une interaction par escalade, vous pouvez y revenir pour y ajouter des informations ou la modifier. Le bouton Sauvegarder apparaît alors si vous sélectionnez une interaction existante. L'interaction est par ailleurs dotée de l'état Ouvert - Lié ou Ouvert - Rappel. Une fois les informations ajoutées à la demande ou les modifications apportées, vous pouvez cliquer sur Sauvegarder.	User

Traitement des interactions (processus SO 0.2)

Le centre de services est chargé de traiter toutes les interactions établies avec les utilisateurs, que ce soit par le biais du portail Web en libre-service, par courrier électronique ou par téléphone. Le centre de services tente de résoudre une interaction lorsqu'un utilisateur le contacte pour la première fois. Le traitement des interactions inclut leur enregistrement et les recherches préliminaires, notamment leur mise en correspondance avec des incidents ou des problèmes ouverts, des erreurs connues ou encore des données de la base de connaissances, afin d'augmenter le taux de résolution au premier niveau.

Lorsque le centre de services n'est pas en mesure de clôturer une interaction lors du premier contact, l'agent du centre de services la fait remonter par escalade au processus de gestion des incidents, de gestion des changements ou d'exécution des demandes.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

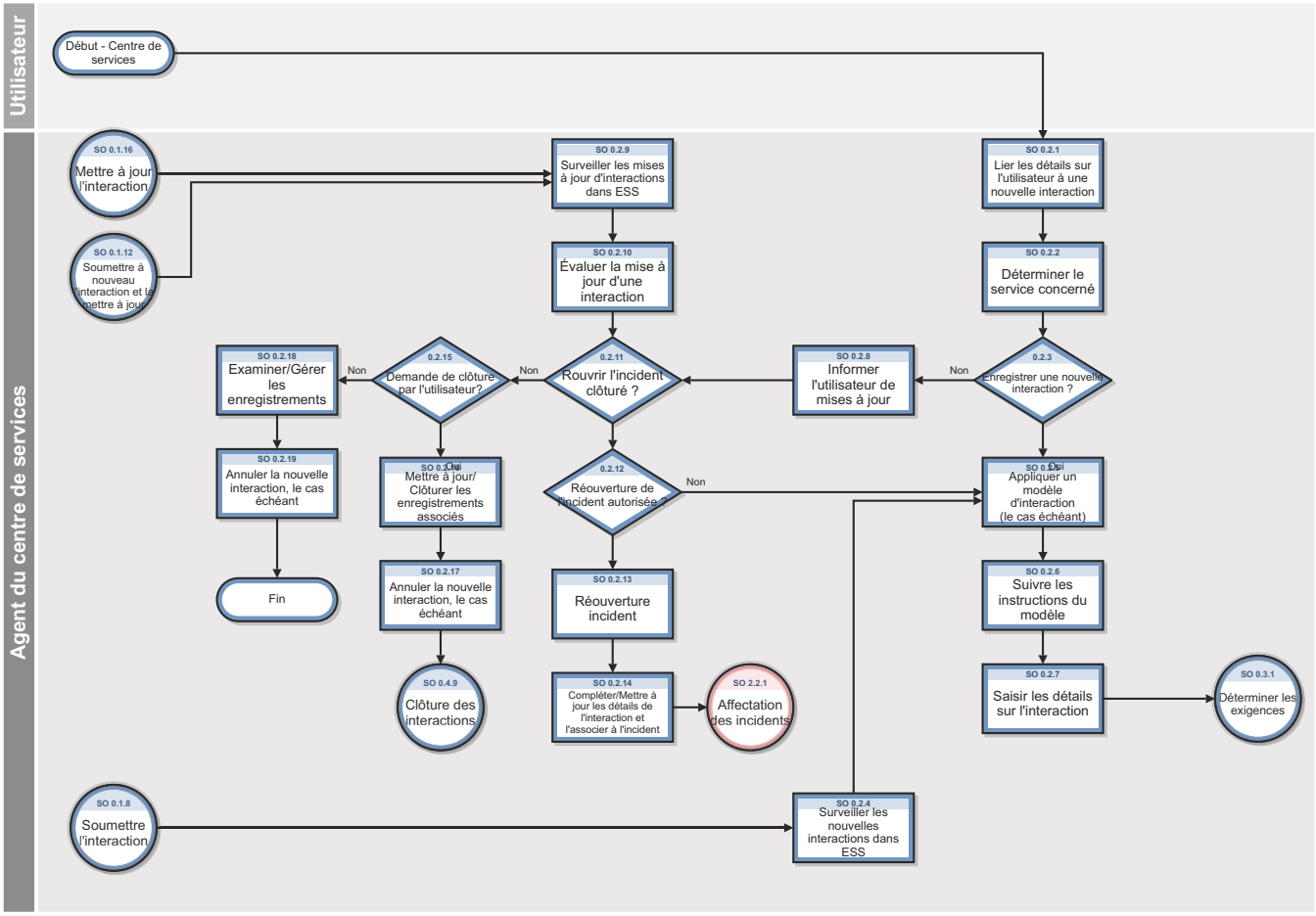


Figure 3-2 Traitement des interactions (SO 0.2)

Tableau 3-2 Processus Traitement des interactions (SO 0.2)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 0.2.1	Lier les détails sur l'utilisateur à une nouvelle interaction	Indiquez le nom de l'appelant dans le champ Nom du contact et le nom de l'utilisateur dans le champ Destinataire du service (s'il est différent).	Service Desk Agent
SO 0.2.2	Déterminer le service concerné	Sélectionnez le service sur lequel porte la demande de l'utilisateur dans la liste du champ Service concerné.	Service Desk Agent
SO 0.2.3	Enregistrer une nouvelle interaction ?	S'il s'agit d'une nouvelle interaction, passez à l'étape SO 0.2.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.2.8.	Service Desk Agent
SO 0.2.4	Surveiller les nouvelles interactions dans ESS	S'il existe de nouvelles interactions, suivez le même processus d'enregistrement des interactions.	Service Desk Agent
SO 0.2.5	Appliquer un modèle d'interaction (le cas échéant)	Si un modèle d'interaction est disponible pour définir rapidement l'interaction, appliquez-le. En l'absence de modèle, les paramètres par défaut sont affichés.	Service Desk Agent
SO 0.2.6	Suivre les instructions du modèle	Les champs prédéfinis sont renseignés à partir du modèle. Lorsqu'un script est joint au modèle, répondez aux questions posées.	Service Desk Agent
SO 0.2.7	Saisir manuellement les détails sur l'interaction	Indiquez les détails demandés, comme un titre court, une description complète, le type d'interaction et sa catégorie. Sélectionnez également l'impact et l'urgence. Le groupe d'affectation est automatiquement défini en fonction du service et de la catégorie sélectionnés.	Service Desk Agent
SO 0.2.8	Informer l'utilisateur de mises à jour	Informez l'utilisateur des mises à jour que les analystes ont récemment apportées, puis mettez à jour l'enregistrement d'interaction en précisant que l'utilisateur a demandé une mise à jour.	Service Desk Agent
SO 0.2.9	Surveiller les mises à jour d'interactions dans ESS	Les interactions mises à jour doivent être réévaluées et il peut être nécessaire de rouvrir l'incident associé.	Service Desk Agent
SO 0.2.10	Évaluer la mise à jour d'une interaction	Évaluez les interactions qui ont été mises à jour ou soumises à nouveau.	Service Desk Agent
SO 0.2.11	Rouvrir l'incident clôturé ?	Si la solution proposée ne satisfait pas l'utilisateur, il convient de rouvrir l'incident en passant à l'étape SO 0.2.12. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.2.15.	Service Desk Agent
SO 0.2.12	Réouverture de l'incident autorisée ?	Si la réouverture de l'incident est autorisée en raison d'une demande soumise par l'utilisateur au cours des deux semaines suivant l'envoi de la notification de solution, passez à l'étape SO 0.2.13. Sinon, passez à l'étape SO 0.2.5.	Service Desk Agent

Tableau 3-2 Processus Traitement des interactions (SO 0.2) (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 0.2.13	Rouvrir l'incident	Rouvrez l'incident précédemment enregistré qui a fait l'objet d'une résolution incorrecte, en définissant son état sur Ouvert et en indiquant le motif de réouverture de l'incident.	Service Desk Agent
SO 0.2.14	Compléter/Mettre à jour les détails de l'interaction et l'associer à l'incident	Associez l'interaction à l'incident ouvert.	Service Desk Agent
SO 0.2.15	Demande de clôture par l'utilisateur ?	Si l'utilisateur demande à ce que l'incident soit clôturé, passez à l'étape SO 0.2.16. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.2.18.	Service Desk Agent
SO 0.2.16	Mettre à jour/ Clôturer les enregistrements associés	Mettez à jour l'enregistrement selon les besoins, puis clôturez-le.	Service Desk Agent
SO 0.2.17	Annuler la nouvelle interaction, le cas échéant	Si cet enregistrement n'est plus nécessaire, annulez l'interaction récemment créée.	Service Desk Agent
SO 0.2.18	Examiner/Gérer les enregistrements	Examinez les enregistrements et prenez les mesures nécessaires.	Service Desk Agent
SO 0.2.19	Annuler la nouvelle interaction, le cas échéant	Si cet enregistrement n'est plus nécessaire, annulez l'interaction récemment créée.	Service Desk Agent

Mise en correspondance et escalade des interactions (processus SO 0.3)

À la réception d'une interaction, l'agent du Centre de services détermine dans un premier temps si celle-ci constitue une demande de service ou de changement. Dans l'un ou l'autre cas, il consigne la demande. Si l'agent du Centre de services n'est pas capable de résoudre l'incident, ce dernier peut alors être associé à un incident existant ou enregistré comme nouvel incident.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

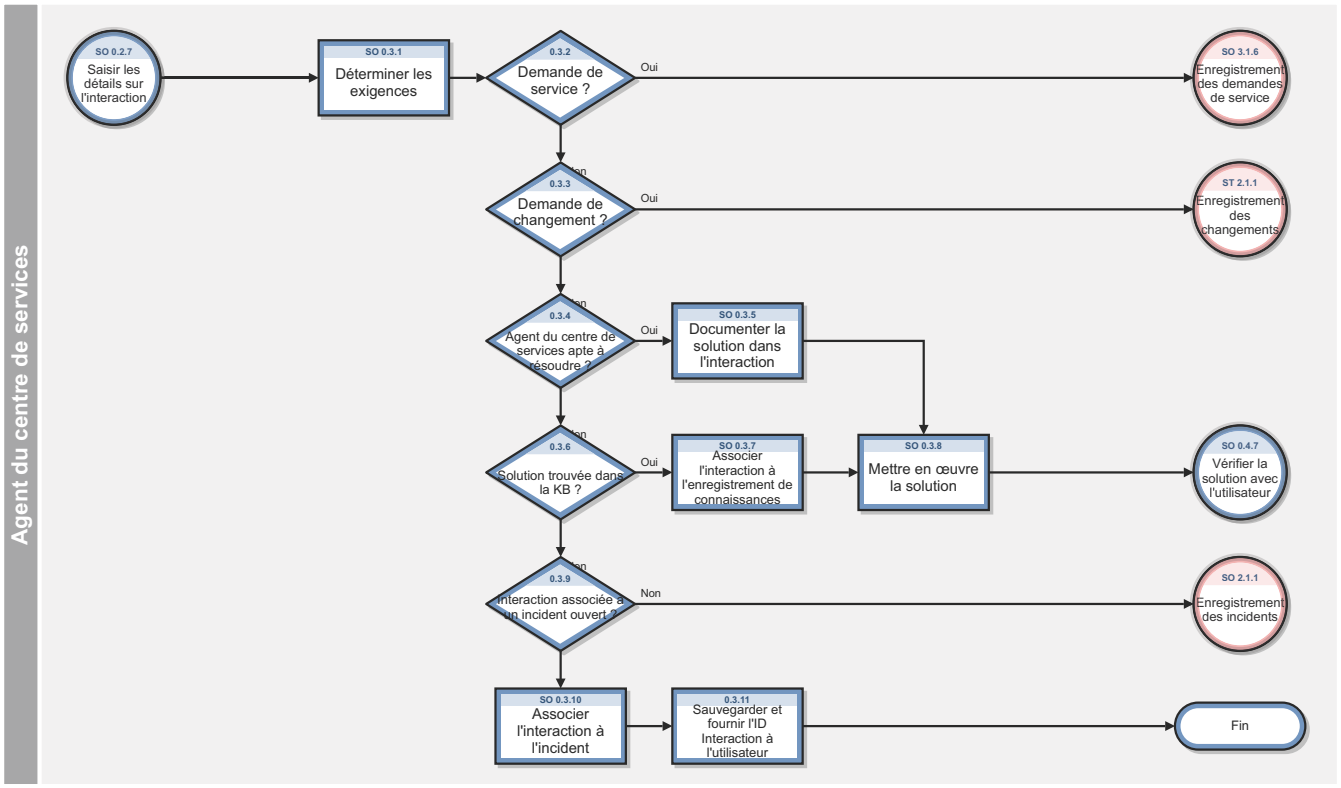


Figure 3-3 Mise en correspondance et escalade des interactions (SO 0.3)

Tableau 3-3 Processus Mise en correspondance et escalade des interactions (SO 0.3)

SO 0.3.1	Déterminer les exigences	Après avoir rempli les détails de l'interaction, l'agent du Centre de services détermine les exigences de la demande.	Service Desk Agent
SO 0.3.2	Demande de service ?	Si une demande de service est nécessaire, l'agent du Centre de services consigne la demande. Sinon, passez à l'étape SO 0.3.3.	Service Desk Agent
SO 0.3.3	Demande de changement ?	Si un changement est nécessaire, consignez la demande de changement. Sinon, passez à l'étape SO 0.3.4.	Service Desk Agent
SO 0.3.4	Agent du centre de services apte à résoudre ?	Si l'agent du Centre de services est capable de traiter la demande de changement, passez à l'étape SO 0.3.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.3.6.	Service Desk Agent
SO 0.3.5	Documenter la solution dans l'interaction	En qualité d'agent du Centre de services, vous documentez la solution mise en œuvre.	Service Desk Agent
SO 0.3.6	Solution trouvée dans la base de connaissances ?	Si la solution est déjà documentée dans la base de connaissances, passez à l'étape SO 0.3.7. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.3.9.	Service Desk Agent
SO 0.3.7	Associer l'interaction à l'enregistrement de connaissances	En qualité d'agent du Centre de services, vous sélectionnez « use solution » dans l'enregistrement de connaissances pour l'enregistrer comme source de connaissances et remplir automatiquement les détails de la solution dans le champ Solution de l'enregistrement d'interaction.	Service Desk Agent
SO 0.3.8	Mettre en œuvre la solution	En qualité d'agent du Centre de services vous mettez ensuite en œuvre la solution pour l'utilisateur.	Service Desk Agent
SO 0.3.9	Interaction associée à un incident ouvert ?	Vous recherchez l'existence éventuelle d'un autre incident ouvert similaire à la nouvelle demande et évaluez la possibilité d'établir une correspondance entre eux. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 0.3.10. Sinon, consignez l'incident.	Service Desk Agent
SO 0.3.10	Associer l'interaction à l'incident	Si un incident ouvert correspond à la nouvelle demande, il vous incombe de les associer.	Service Desk Agent
SO 0.3.11	Sauvegarder et fournir l'ID Interaction à l'utilisateur	En qualité d'agent du Centre de services, vous sauvegardez l'incident et fournissez l'ID Interaction à l'utilisateur.	Service Desk Agent

Clôture des interactions (processus SO 0.4)

Lorsqu'une interaction est résolue par le centre de services en première instance ou bien à la suite de la résolution d'un incident, de l'application d'un changement ou de l'exécution d'une demande associés, l'interaction est clôturée. Le centre de services communique la solution à l'utilisateur selon ses préférences, par téléphone ou courrier électronique.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

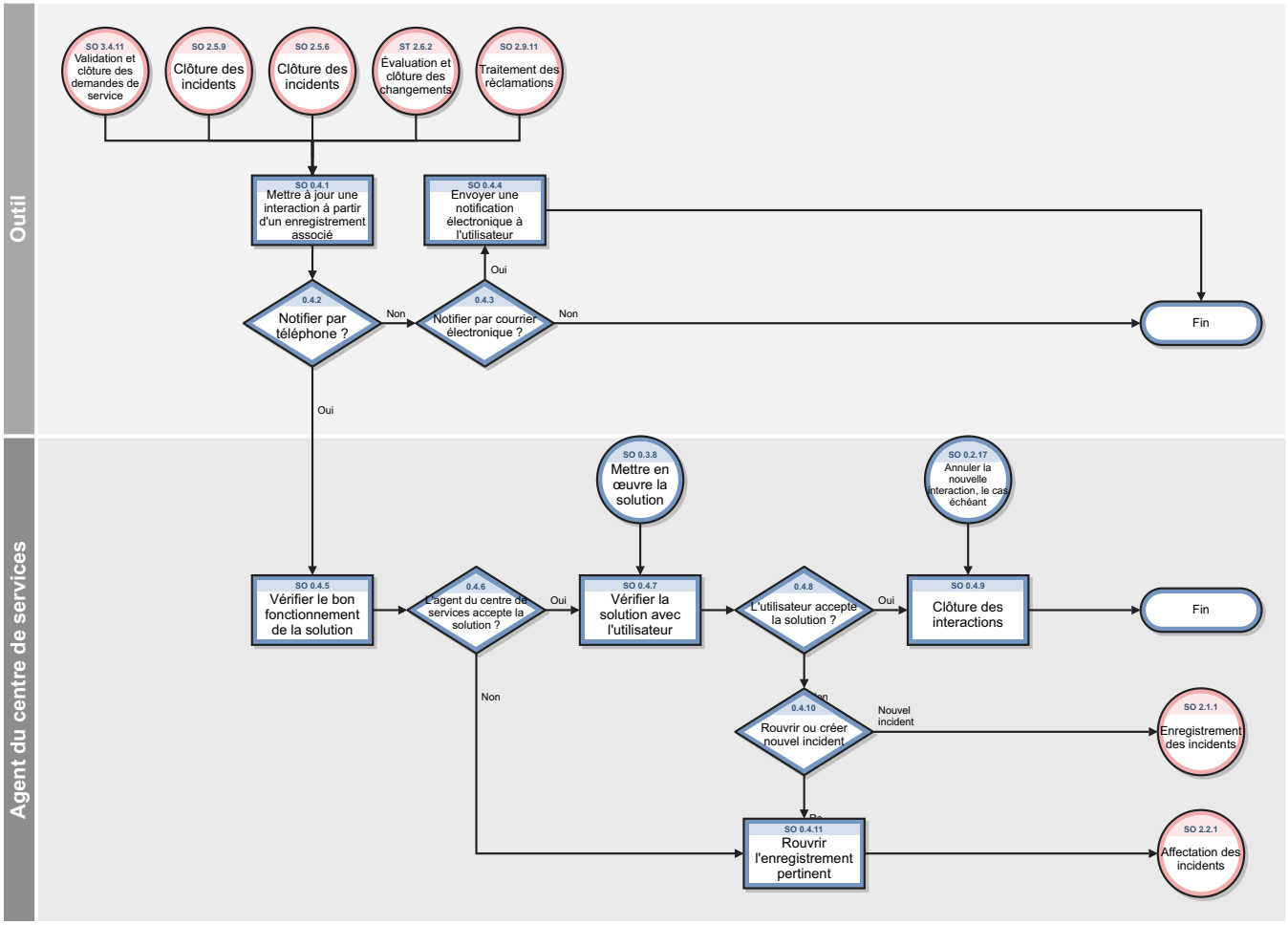


Figure 3-4 Clôture des interactions (SO 0.4)

Tableau 3-4 Processus Clôture des interactions (SO 0.4)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 0.4.1	Mettre à jour une interaction à partir d'un enregistrement associé	L'interaction peut concerner la clôture d'un incident, une demande de changement ou de service ou encore, la soumission d'une réclamation.	Service Desk Agent
SO 0.4.2	Notifier par téléphone ?	Si la méthode de notification (champ Notifier par) indique que l'utilisateur veut être contacté par téléphone, passez à l'étape SO 0.4.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.4.3.	Service Desk Agent
SO 0.4.3	Notifier par courrier électronique ?	Si la méthode de notification (champ Notifier par) indique que l'utilisateur veut être contacté par courrier électronique, passez à l'étape SO 0.4.4. Sinon, il est inutile de notifier l'utilisateur.	Service Desk Agent
SO 0.4.4	Envoyer une notification électronique à l'utilisateur	Envoyez la notification électronique.	Service Desk Agent
SO 0.4.5	Vérifier le bon fonctionnement de la solution	En qualité d'agent du centre de services, vous vérifiez la solution proposée pour toutes les interactions ouvertes avec l'état Rappel.	Service Desk Agent
SO 0.4.6	L'agent du centre de services accepte la solution ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 0.4.7. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 0.4.11.	Service Desk Agent
SO 0.4.7	Vérifier la solution avec l'utilisateur	Contactez l'utilisateur pour lui soumettre la solution. Demandez à l'utilisateur de vérifier la solution et de confirmer que l'incident est résolu, que l'on a répondu à sa question/réclamation ou que sa demande de service est satisfaite.	Service Desk Agent
SO 0.4.8	L'utilisateur accepte la solution ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 0.4.9. Sinon, passez à l'étape SO 0.4.10.	Service Desk Agent
SO 0.4.9	Clôturer l'interaction	Clôturez l'enregistrement d'interaction.	Service Desk Agent
SO 0.4.10	Rouvrir ou créer un incident	Il arrive que la solution proposée ne résolve pas le problème pour tous les utilisateurs. Dans ce cas, vous devez décider de rouvrir l'enregistrement existant ou de consigner l'incident.	Service Desk Agent
SO 0.4.11	Rouvrir l'enregistrement pertinent	Rouvrez la fiche d'incident pour procéder à un examen et à un diagnostic approfondis.	Service Desk Agent

4 Gestion des interactions utilisateur : Détails

HP Service Manager utilise l'application Centre de services pour activer le processus de Gestion des interactions utilisateur. La fonction principale de Gestion des interactions utilisateur consiste à surveiller, à suivre et à enregistrer tous les incidents ouverts selon les besoins.

Dans Gestion des interactions utilisateur, un agent du centre de services reçoit un appel et ouvre une nouvelle interaction. Il remplit ensuite les champs requis, puis clôture l'interaction ou la fait remonter par escalade au niveau d'incident.

La présente section décrit certains champs de Gestion des interactions utilisateur prédéfinis dans le système Service Manager.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Formulaire Nouvelle interaction, page 48
- Formulaire d'interaction après escalade, page 49
- Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50
- Catégories d'interaction, page 57

Formulaire Nouvelle interaction

Lorsqu'un agent du centre de services clique sur Enregistrer une nouvelle interaction, le centre de services affiche le formulaire Nouvelle interaction. Les champs obligatoires de ce formulaire doivent être renseignés afin que la nouvelle interaction soit enregistrée. Certains sont renseignés automatiquement. Les autres doivent être remplis par l'agent du centre de services.

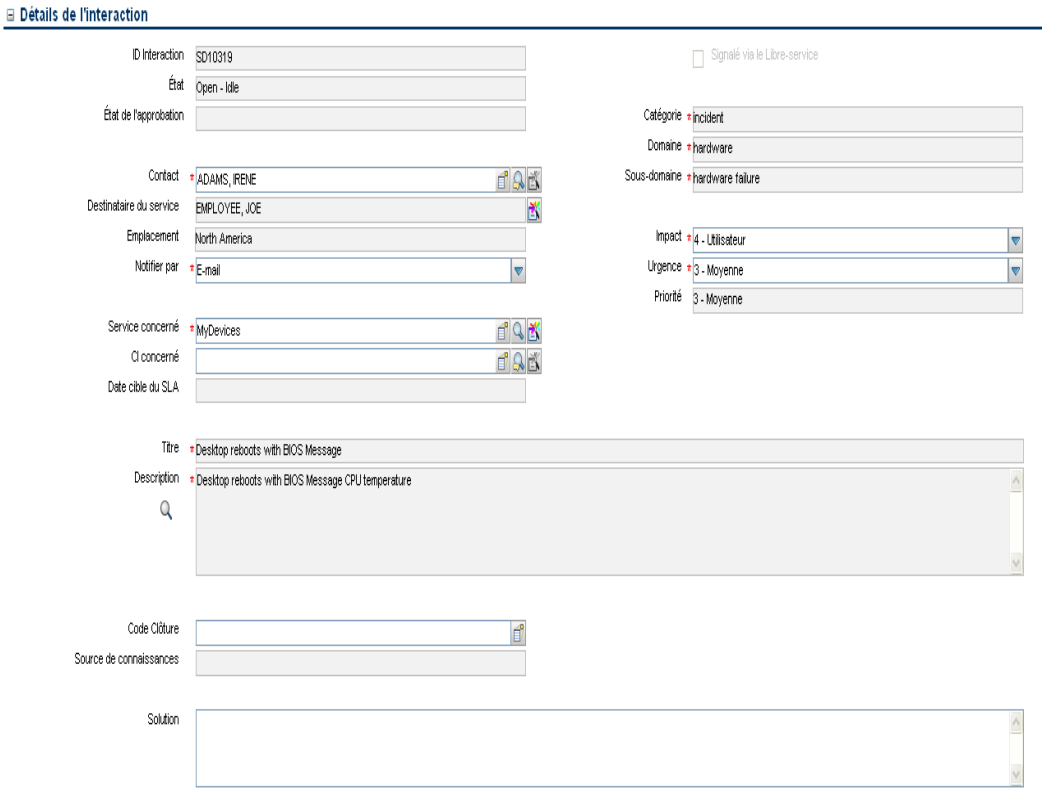


Figure 4-1 Nouvelle interaction renseignée

Formulaire d'interaction après escalade

Si l'agent du centre de services fait remonter l'interaction par escalade, des sections et des champs supplémentaires s'affichent.

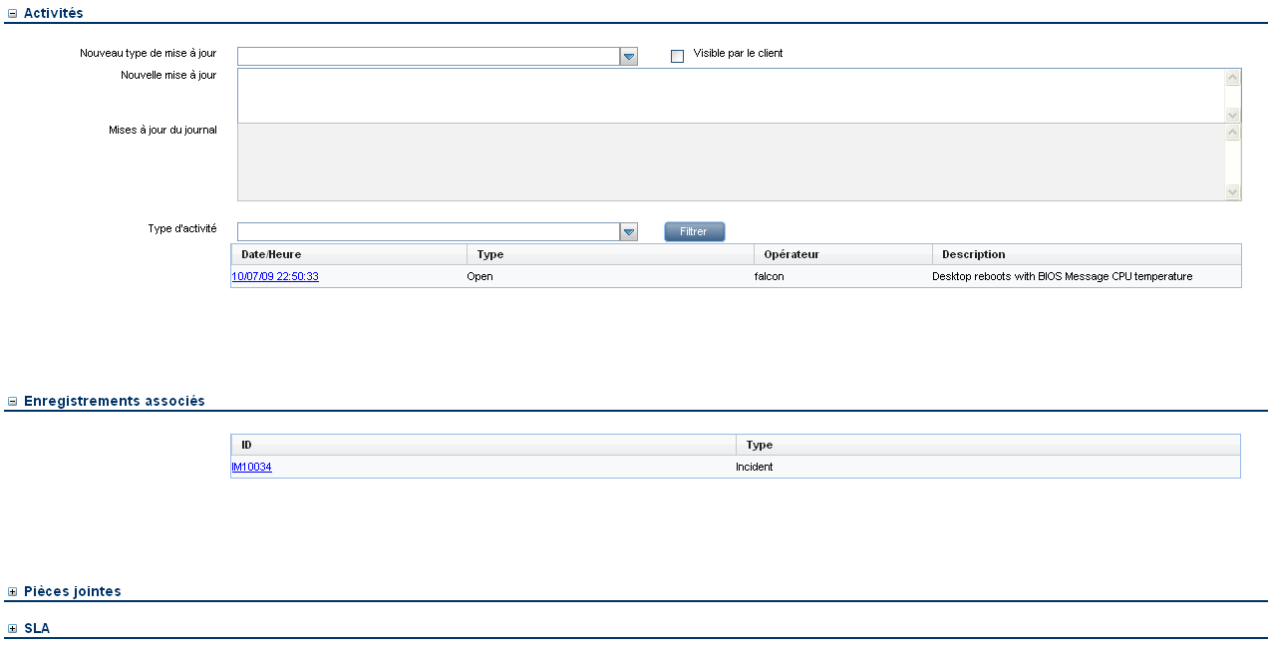


Figure 4-2 Même interaction après escalade

Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités des formulaires de Gestion des interactions utilisateur du centre de services.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
ID Interaction	Service Manager insère dans ce champ un ID unique lorsqu'un agent du centre de services enregistre une nouvelle interaction.
État	Service Manager insère dans ce champ un état prédéfini lorsqu'un agent du centre de services clôture une interaction ou la fait remonter par escalade. Les options de ce champ ont été adaptées à notre nouveau code de pratique. Astuce : Vous pouvez adapter ces options aux besoins de votre entreprise. Les états suivants sont proposés par défaut : • Ouvert - Inactif — Aucun incident, changement ou autre enregistrement n'est associé à l'interaction. L'appel a généré l'ouverture de l'interaction, mais celle-ci n'a pas fait l'objet d'une escalade et n'a pas été clôturée. Par exemple, l'agent du centre de services est toujours en communication téléphonique avec le client ou un utilisateur en libre-service a créé une demande. • Ouvert-Lié — L'appel a fait l'objet d'une escalade ou la demande du catalogue a été approuvée, et l'interaction est à présent associée à un autre enregistrement tel qu'un incident, un changement ou une demande. • Ouvert - Rappel — Il existe une action en instance pour l'interaction. L'agent du centre de services doit appeler le contact. Dès que l'enregistrement associé est clôturé, l'interaction passe à l'état Ouvert - Rappel si le champ Notifier par est défini sur Téléphone pour l'utilisateur concerné. • Clôturé — L'interaction a été clôturée, soit par le centre de services, soit automatiquement à la clôture de l'enregistrement associé.
Contact	L'agent du centre de services indique dans ce champ le nom du contact associé à l'entreprise qui a émis l'appel à l'origine de l'interaction. Il ne s'agit pas nécessairement de la même personne que le destinataire du service. Ce champ garantit que la personne adéquate sera notifiée en cas de mise à jour de l'interaction. Après avoir indiqué le nom du contact, l'agent du centre de services peut utiliser l'indicateur intelligent, à côté du champ, pour afficher les interactions ouvertes ou clôturées liées à ce contact. Un formulaire contextuel affiche le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du contact, si ces données sont disponibles. Ce champ est obligatoire.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
Destinataire du service	Personne qui rencontre le problème à résoudre. Il ne s'agit pas nécessairement de la personne qui appelle pour signaler le problème. Lorsque vous renseignez ce champ, le nom du contact est indiqué automatiquement d'après l'enregistrement de contact de la personne à notifier en cas de résolution. L'agent du centre de services indique dans ce champ l'utilisateur pour qui ce problème est enregistré. Si le contact principal est également le destinataire du service, Service Manager renseigne ce champ lorsque le service est sélectionné. Un formulaire contextuel affiche le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du destinataire du service, si ces données sont disponibles. Après avoir indiqué le destinataire du service, l'agent du centre de services peut utiliser l'indicateur intelligent, à côté du champ, pour afficher les interactions ouvertes ou clôturées liées à ce contact. Ce champ est obligatoire.
Emplacement	Lieu pour lequel l'interaction a été signalée. Il est fourni à titre indicatif uniquement. Les données d'emplacement sont propres au client et à la mise en œuvre.
Notifier par	Pour notifier le client de la résolution du problème, la valeur par défaut de ce champ est E-mail. L'agent du centre de services peut néanmoins la remplacer par Aucun ou Téléphone, selon le cas. Lorsque l'incident ou le changement associé est clôturé : • Si vous avez sélectionné E-mail, un courrier électronique est envoyé au contact et l'interaction est clôturée. • Si vous avez sélectionné Aucun, l'interaction est clôturée et le contact n'est pas notifié. • Si vous avez sélectionné Téléphone, l'interaction passe à l'état Ouvert - Rappel, qui demande à l'agent du centre de services d'appeler le contact. L'agent demande au contact si la solution est satisfaisante et indique la réponse sur l'onglet Actions nécessaires. Si la solution fonctionne pour le client, vous clôturez l'interaction. Sinon, il vous faut rouvrir l'incident. Ce champ est obligatoire.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
Service concerné	L'agent du centre de services indique dans ce champ le service métier concerné par le problème enregistré. Il n'est possible de sélectionner que les services métier auxquels le destinataire est abonné. Selon le code de pratique, les utilisateurs doivent sélectionner le service concerné avant le CI concerné, car les CI proposés dépendent du service sélectionné. En sélectionnant d'abord le service, vous évitez donc les incohérences entre le service et le CI. ITIL V3 est centré sur les services, de sorte qu'il convient de toujours définir un modèle de service en vue de se conformer au code de pratique. Si vous n'en avez pas créé, commencez par un service général, tel que MyDevices (Mes périphériques). Remarque : Les options prédéfinies de ce champ s'appuient sur les implémentations antérieures de Service Manager. Vous pouvez adapter ces options aux besoins de votre entreprise. Les services métier suivants sont proposés par défaut : • Applications • E-mail/Webmail • Handheld PDA & Telephony • Intranet • Internet • MyDevices (ce service représente tous les appareils personnels que l'utilisateur peut être amené à employer) • Impression La sélection du service : • peut restreindre la liste des CI concernés ; • indique qu'il s'agit bien d'un service valide. Si un utilisateur final est capable de déterminer que le service de messagerie ne fonctionne pas, il ne pourra pas nécessairement indiquer quelle partie du service est à l'origine de la panne. Ce champ est obligatoire. Astuce : Vous pouvez utiliser l'indicateur intelligent, à côté du champ, pour rechercher les incidents ou les problèmes associés.
CI concerné	L'agent du centre de services indique dans ce champ l'élément de configuration (CI). Cliquez sur Remplir pour sélectionner les CI physiques associés au service. Vous pouvez entrer d'autres CI manuellement. Si le service métier ne contient aucun CI, la liste n'affiche que ceux auxquels est abonné le destinataire du service ou qui lui sont affectés. Si vous choisissez une application, la liste des CI du service s'affiche ainsi que ceux que vous possédez. Un formulaire contextuel affiche les cases à cocher CI critique et En instance de modification, indiquant si ces attributs sont applicables au CI. Après avoir indiqué le CI concerné, l'agent du centre de services peut utiliser l'indicateur intelligent, à côté du champ, pour rechercher les interactions ouvertes ou clôturées liées à ce CI et en afficher les détails.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
Titre	L'agent du centre de services inscrit dans ce champ une brève description de l'interaction. Remarque : Service Manager consulte ce champ lorsque vous exécutez une recherche de texte avancée ou experte. Ce champ est obligatoire.
Description	L'agent du centre de services inscrit dans ce champ une description détaillée de l'interaction. Si l'emplacement et le numéro de téléphone diffèrent des détails du contact, l'agent peut enregistrer les informations appropriées dans le champ Description. Le fait de cliquer sur Rechercher des connaissances permet de rechercher le texte entré dans les champs de description de plusieurs bases de connaissances Service Manager. Selon les autorisations de l'utilisateur, Service Manager peut effectuer la recherche dans les interactions, les incidents, les problèmes, les erreurs connues et les documents de connaissances. L'agent du centre de services peut appliquer à l'interaction la solution de tout document renvoyé. Remarque : Service Manager consulte ce champ lorsque vous exécutez une recherche de texte avancée ou experte. Ce champ est obligatoire.
Code de clôture	Code de clôture prédéfini décrivant comment ce problème a été résolu. Les options prédéfinies de ce champ s'appuient sur les données de référence du client Service Manager. Astuce : Vous pouvez adapter ces options aux besoins de votre entreprise. Les codes de clôture suivants sont proposés par défaut : • Non reproductible • Hors champ • Demande rejetée • Résolution via changement/demande de service • Résolution via instruction utilisateur • Résolution via contournement • Résolution impossible • Retiré par l'utilisateur
Source de connaissances	Ce champ contient le numéro de référence du document de la base de connaissances qui a servi à résoudre le problème. Si vous trouvez un article de connaissances via l'option Rechercher des connaissances, puis que vous cliquez sur Utiliser la solution dans cet article pour la proposer au client, ce champ indique automatiquement l'ID du document utilisé. Si vous n'utilisez pas de document de connaissances ou si vous ne cliquez pas sur Utiliser la solution dans le document, ce champ reste vide.
Solution	Ce champ contient une description de la solution appliquée à l'interaction. Remarque : Service Manager consulte ce champ lorsque vous exécutez une recherche de texte avancée ou experte.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
Catégorie	Ce champ décrit le type d'interaction. Le type d'interaction détermine le processus à atteindre par escalade si l'interaction ne peut être résolue dès son admission. Les catégories s'appuient sur les processus ITIL centrés sur les services. Elles visent donc à favoriser l'affectation des fiches, leur signalement et leur analyse opérationnelle à des fins de gestion des connaissances. Dans la liste déroulante des catégories : • Réclamation > Escalader — Service Manager crée un nouvel incident. • Incident > Escalader — Vous pouvez lier l'interaction à un incident existant ou à une erreur connue existante, ou créer un nouvel incident. • Demande de changement > Escalader — Service Manager crée une nouvelle demande de changement. • Demande d'informations > Escalader — Service Manager crée un nouvel incident. • **Plus** ou icône Autres actions > Commander à partir du catalogue — Le Catalogue des services s'ouvre et vous permet de passer une commande. La catégorie Service Catalog (Catalogue des services) est attribuée à l'interaction. Ce type d'interaction ne peut faire l'objet d'une escalade. Lorsque vous l'approuvez, elle ouvre l'enregistrement associé tel qu'il est défini dans le connecteur du Catalogue des services. Pour plus d'informations sur le catégories et les domaines et sous-domaines associés, voir Catégories d'interaction, page 57. Ce champ est obligatoire.
Domaine	L'agent du centre de services indique dans ce champ le domaine concerné. Service Manager affiche différentes listes de domaines, selon la catégorie sélectionnée. Pour plus d'informations sur le catégories et les domaines et sous-domaines associés, voir Catégories d'interaction, page 57. Ce champ est obligatoire.
Sous-domaine	Troisième niveau de classification d'une interaction, servant principalement à la création de rapports. Service Manager affiche différentes listes de sous-domaines, selon le domaine sélectionné. Pour plus d'informations sur le catégories et les domaines et sous-domaines associés, voir Catégories d'interaction, page 57. Ce champ est obligatoire.
Impact	L'agent du centre de services indique dans ce champ l'incidence de l'interaction sur l'activité de l'entreprise. L'impact et l'urgence permettent de calculer la priorité. L'impact indique l'étendue du problème. Les valeurs stockées vont de 1 à 4 : • 1 - Entreprise • 2 - Site/Département • 3 - Utilisateurs multiples • 4 - Utilisateur Ce champ est obligatoire.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
Urgence	Indique l'urgence d'un problème aux yeux du destinataire du service. L'urgence et l'impact permettent de calculer la priorité. Les valeurs stockées vont de 1 à 4 : • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Moyenne • 4 - Faible Ce champ est obligatoire.
Priorité	Ce champ indique l'ordre de traitement de cette interaction par rapport aux autres. Il contient une valeur de priorité calculée comme suit : (impact + urgence)/2. Les décimales sont tronquées. Les valeurs stockées basées sur ce calcul vont de 1 à 4 : • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Moyenne • 4 - Faible
État de l'approbation	Ce champ n'est utilisé que si vous demandez un article du catalogue. Lorsque vous soumettez une commande depuis le catalogue, Service Manager crée automatiquement une interaction qui, selon les conditions d'approbation, peut exiger une approbation avant son exécution. Service Manager indique dans ce champ l'état d'approbation actuel de l'interaction. Les états d'approbation suivants sont proposés par défaut : • En instance — La demande n'a pas été approuvée, ou une approbation ou un refus précédent a été rétracté. • Approuvé — Toutes les approbations requises ont été réalisées, ou aucune approbation n'est requise. • Refusé — La demande a été refusée.
Activités	La section Activités enregistre les informations que l'agent du centre de services saisit tout au long du cycle de vie de la fiche. Chaque fois que vous modifiez une interaction, vous devez remplir une mise à jour dans la section Activités (Nouvelle mise à jour). Un journal répertoriant toutes les mises à jour est stocké dans la liste des Mises à jour du journal et des activités. Ce journal affiche également les activités des enregistrements associés marquées comme visibles par le client.
Enregistrements associés	Cette section contient la liste de tous les enregistrements associés à l'interaction. Il peut s'agir d'incidents, d'erreurs connues, de changements et de devis.

Tableau 4-1 Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur

Libellé	Description
SLA	Cette section affiche les SLA (accord sur les niveaux de service) associés à l'interaction. Les SLA associés à des interactions sont liés au client. Ils sont sélectionnés en fonction du contact client, ou du département ou service associé au problème. L'objectif de niveau de service (SLO) définit les détails, tels que les états de début et de fin, et le délai autorisé entre ces états. La sélection du SLA est requise lorsqu'un agent du centre de services fait remonter l'interaction par escalade. Conformément au code de pratique, il est recommandé à ce stade que l'agent du centre de services communique la date de la rupture suivante au client. S'il existe des SLA configurés de façon à être traités en tâche de fond, les informations de cette section ne s'afficheront peut-être pas immédiatement. Remarque : Le système prédéfini exécute les SLA au premier plan. Le fait de le configurer de telle sorte que les SLA soient exécutés en arrière-plan a pour effet de compliquer la communication avec le client. Cela n'est donc pas recommandé.
Bouton Escalader	L'agent du centre de services clique sur ce bouton pour créer un incident à partir de l'interaction. Le problème du client n'a pas pu être résolu immédiatement. Si un temps de recherche est nécessaire, faites passer la fiche au niveau d'incident ou de changement plutôt que de la sauvegarder en tant qu'interaction. En effet, les interactions sauvegardées ne font l'objet d'aucun suivi, excepté les interactions en libre-service. Si le centre de services est impliqué dans le processus de Gestion des incidents, cet incident peut lui être attribué. L'agent du centre de services peut ainsi continuer à le traiter. Lorsque vous cliquez sur le bouton Escalader, l'assistant Escalader l'interaction démarre. Astuce : Vous pouvez personnaliser l'assistant Escalader l'interaction - Incident de sorte que les informations requises soient renseignées automatiquement. Pour plus d'informations sur l'assistant d'escalade d'une interaction, reportez-vous à la section Assistant Escalader l'interaction, page 59.
Rétablir	L'agent du centre de services sélectionne cette action pour recharger la dernière version sauvegardée d'une fiche soumise en libre-service, ou pour effacer toutes les données de l'écran. Remarque : Toute modification effectuée après la dernière sauvegarde sera perdue.
Bouton Clôturer l'interaction	L'agent du centre de services clique sur ce bouton pour clôturer l'interaction. Le problème du client a été résolu et n'exige aucune action supplémentaire.

Catégories d'interaction

La hiérarchie des catégories a été conçue de manière à prendre en charge le modèle d'assistance ITIL V3 centrée sur les services. Cette hiérarchie, qui s'appuie sur un langage naturel, doit permettre à l'agent du centre de services de classifier la fiche facilement. La hiérarchie à trois niveaux (catégorie, domaine et sous-domaine) crée une "phrase" qui définit le problème clairement et de façon unique, sans aucune ambiguïté.

La catégorie détermine le processus auquel appartient l'enregistrement. Combinée au domaine et au sous-domaine, elle permet également de connaître la base de connaissances à laquelle est attribué l'événement.

Dans la mesure où les valeurs de catégorie représentent les codes de pratique, la personnalisation de ces données n'est pas prévue. Les champs Domaine et Sous-domaine peuvent être personnalisés. Ils doivent toutefois couvrir la portée du service informatique en langage naturel et il n'est pas recommandé de les modifier. Si vous choisissez néanmoins de les modifier, veillez à les organiser dans une hiérarchie simple à utiliser.

Les catégories, domaines et sous-domaines fournis par défaut avec le Centre de services sont répertoriés dans le tableau ci-après.

Tableau 4-2 Catégories, domaines et sous-domaines

Catégorie	Domaine	Sous-domaine
réclamation	fourniture de services	disponibilité
réclamation	fourniture de services	fonctionnalité
réclamation	fourniture de services	performance
réclamation	support	qualité de résolution de l'incident
réclamation	support	heure de résolution de l'incident
réclamation	support	personne
incident	accès	erreur d'autorisation
incident	accès	échec de connexion
incident	données	données ou fichier altérés
incident	données	données ou fichier incorrects
incident	données	données ou fichier manquants
incident	données	limite de stockage dépassée
incident	échec	message d'erreur
incident	échec	erreur de fonction ou fonctionnalité
incident	échec	échec d'une tâche
incident	échec	système en panne
incident	matériel	défaillance matérielle
incident	matériel	absent ou volé

Tableau 4-2 Catégories, domaines et sous-domaines (suite)

Catégorie	Domaine	Sous-domaine
incident	performance	baisse des performances
incident	performance	blocage du système ou de l'application
incident	sécurité	brèche de sécurité
incident	sécurité	événement/message de sécurité
incident	sécurité	alerte virus
problème	accès	erreur d'autorisation
problème	accès	échec de connexion
problème	données	données ou fichier altérés
problème	données	données ou fichier incorrects
problème	données	données ou fichier manquants
problème	données	limite de stockage dépassée
problème	échec	message d'erreur
problème	échec	erreur de fonction ou fonctionnalité
problème	échec	échec d'une tâche
problème	échec	système en panne
problème	matériel	défaillance matérielle
problème	matériel	absent ou volé
problème	performance	baisse des performances
problème	performance	blocage du système ou de l'application
problème	sécurité	brèche de sécurité
problème	sécurité	événement/message de sécurité
problème	sécurité	alerte virus
demande de changement	portefeuille de services	nouveau service
demande de changement	portefeuille de services	mise à niveau / nouvelle version
demande d'informations	informations générales	informations générales
demande d'informations	procédure	procédure
demande d'informations	état	état
catalogue des services	catalogue des services	catalogue des services

Assistant Escalader l'interaction

Selon vos sélections, l'assistant Escalader l'interaction ouvre l'un des assistants suivants :

- Escalader l'interaction - Réclamation

  Cet assistant crée une nouvelle fiche d'incident en arrière-plan et l'affecte au responsable du centre de services.

- Escalader l'interaction - Incident

  Cet assistant vous invite à entrer des informations complémentaires, telles que l'emplacement et l'affectation, et crée une fiche d'incident.

  À chaque CI est associé un code d'emplacement (location.code), et à chaque affectation correspond un groupe par défaut. Si le CI ne se trouve pas à l'emplacement par défaut, les informations d'emplacement sont essentielles pour la personne affectée à l'incident. Le système génère la liste de tous les groupes d'affectation applicables au CI ou au service sélectionné. L'analyste du centre de services ne peut affecter l'interaction qu'à un service ou à un CI de la liste.

  L'emplacement est utilisé pour les groupes d'affectation globaux dispersés. Cette information peut être employée dans les boîtes de recherche pour n'afficher que les incidents locaux ou proches du site d'un technicien.

  Si vous associez l'incident à une erreur connue (KE), vous pouvez appeler l'assistant Escalader l'interaction - Incident-KE. Lorsque l'analyste du centre de services sélectionne une erreur connue, le système lui présente la solution de contournement de cette erreur. Il doit alors la valider et ajouter des informations propres à l'interaction. Le texte de la solution de contournement est ensuite appliqué à la solution de l'interaction.

- Escalader l'interaction - RFI

  Cet assistant crée une nouvelle fiche d'incident en arrière-plan et lui attribue la catégorie par défaut Demande d'informations (RFI). La fiche d'incident RFI est à présent affectée au groupe d'affectation du centre de services.

- Assistant Escalader l'interaction - RFC

  Cet assistant crée une nouvelle demande de changement en arrière-plan lors de la phase d'examen, et lui attribue la catégorie Par défaut.

5 Présentation de Gestion des incidents

L'application HP Service Manager Gestion des incidents, nommée Gestion des incidents dans ce chapitre, prend en charge le processus de Gestion des incidents. Elle fournit une gestion complète des incidents, vous permettant de rétablir le plus tôt possible le fonctionnement normal du service et de minimiser les effets préjudiciables aux activités.

Gestion des incidents vous permet de classifier et de suivre les différents types d'incident (tels que l'indisponibilité d'un service ou une panne de logiciel) et de faire en sorte que les incidents soient résolus selon les objectifs de niveau de service convenus.

Cette section décrit la façon dont Gestion des incidents met en œuvre les codes de pratique pour les processus de Gestion des incidents.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Gestion des incidents dans le cadre ITIL, page 62
- Application Gestion des incidents, page 62
- Présentation du processus de Gestion des incidents, page 63
- Données d'entrée et de sortie pour Gestion des incidents, page 66
- Indicateurs clés de performance pour Gestion des incidents, page 67
- Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des incidents, page 68

Gestion des incidents dans le cadre ITIL

Il est fait référence à la gestion des incidents dans la publication de l'ITIL intitulée *Exploitation des services*. Ce document décrit Gestion des incidents comme un processus chargé de rétablir le plus tôt possible le fonctionnement normal du service.

Le document ITIL précise que la gestion des incidents a un impact très notable sur les activités d'une entreprise, de sorte qu'il est souvent aisé d'en démontrer les avantages par rapport à d'autres aspects de l'exploitation des services. Ces avantages sont les suivants :

- Capacité de détecter et résoudre les incidents, entraînant un faible taux d'indisponibilité et une plus grande disponibilité des services.
- Capacité d'aligner les activités informatiques sur les priorités de l'entreprise en temps réel.
- Capacité d'identifier les améliorations possibles d'un service, ainsi que les besoins de services supplémentaires ou de formation.

Application Gestion des incidents

L'application Gestion des incidents automatise le signalement et le suivi d'un incident ou d'un groupe d'incidents liés à une entreprise. Elle vous permet de classifier les types d'incidents et de procéder au suivi des solutions apportées.

Grâce à Gestion des incidents, les utilisateurs appropriés peuvent procéder à l'escalade et à la réaffectation des incidents. Gestion des incidents peut également émettre des alertes automatiquement ou faire remonter un incident de telle sorte que les termes du contrat de niveau de service soient respectés. Par exemple, si une imprimante réseau est désactivée, un technicien ou un responsable peut faire remonter l'incident vers un niveau de priorité supérieur pour assurer une résolution rapide du problème.

Gestion des incidents permet de rétablir le fonctionnement normal des services dans les plus brefs délais et de minimiser les effets préjudiciables aux activités, pour ainsi garantir la meilleure qualité possible en termes de niveaux de service et une disponibilité continue. Cela inclut les événements communiqués directement par des utilisateurs, soit par le biais du Centre de services, soit par le biais d'une interface automatisée entre les outils de Gestion des événements et de Gestion des incidents.

Gestion des incidents définit un fonctionnement normal du service lorsque les performances de ce dernier répondent aux objectifs des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et des contrats de sous-traitance (UC).

Les incidents peuvent être signalés et enregistrés par le personnel d'assistance, qui peut informer le centre de services s'il remarque un problème. Les événements ne sont pas tous enregistrés en tant qu'incidents. La plupart des classes d'événements ne sont pas liées à des interruptions, mais sont des indicateurs de bon fonctionnement ou simplement informationnels.

Remarques sur la mise en œuvre de Gestion des incidents

Le nouveau code de pratique de Gestion des incidents apporte des changements qu'il est important de prendre en compte lors de l'implémentation du système mis à jour.

Processus de clôture des incidents

Service Manager comprend l'application Centre de services, qui permet de réaliser des activités liées aux interactions utilisateur. Service Manager est prédéfini de façon à utiliser un processus de clôture des incidents en une seule étape. Le personnel de Gestion des incidents peut ainsi clôturer l'incident directement après l'avoir résolu. Le Centre de services est chargé de notifier l'utilisateur et de clôturer l'interaction à l'origine de l'incident.

Les utilisateurs des précédentes versions de Service Manager qui n'auraient pas activé le Centre de services et qui utilisaient un système de clôture en deux étapes n'ont plus à activer cette application, dans la mesure où elle est désormais incluse.

Informations de la fiche d'incident

Une fiche d'incident comprend des informations indispensables à l'affectation et au traitement de l'incident. Elle n'inclut pas les coordonnées de la personne à l'origine de l'incident, et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, il arrive que plusieurs contacts soient directement associés à un même incident. Or, si seules les coordonnées du premier contact sont enregistrées, l'analyste risque de ne pas traiter les interactions associées. Par ailleurs, les données relatives aux contacts et aux clients sont stockées dans l'enregistrement d'interaction, car le processus de Gestion des interactions définit le point de transition entre l'utilisateur final et le service informatique.

Bien que la fiche d'incident n'affiche pas directement les informations concernant la personne à l'origine de l'incident, il vous suffit de cliquer sur **Plus** ou sur l'icône Autres actions pour afficher les enregistrements d'interaction associés à l'incident.

Présentation du processus de Gestion des incidents

Ce processus inclut les étapes à suivre pour enregistrer et résoudre un incident, y compris toutes les escalades ou réaffectations. La surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA), les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) font également partie du processus global.

Lorsque vous ouvrez une fiche d'incident, le SLA associé commence à enregistrer le temps écoulé. Le coordinateur des incidents affecte l'incident à un analyste, à des fins d'examen et de diagnostic. Si nécessaire, la fiche est réattribuée à un groupe d'affectation différent.

La figure Figure 5-1 ci-après présente une vue d'ensemble des processus et flux de Gestion des incidents. Ceux-ci sont décrits en détail au Chapitre 6, Flux de Gestion des incidents.

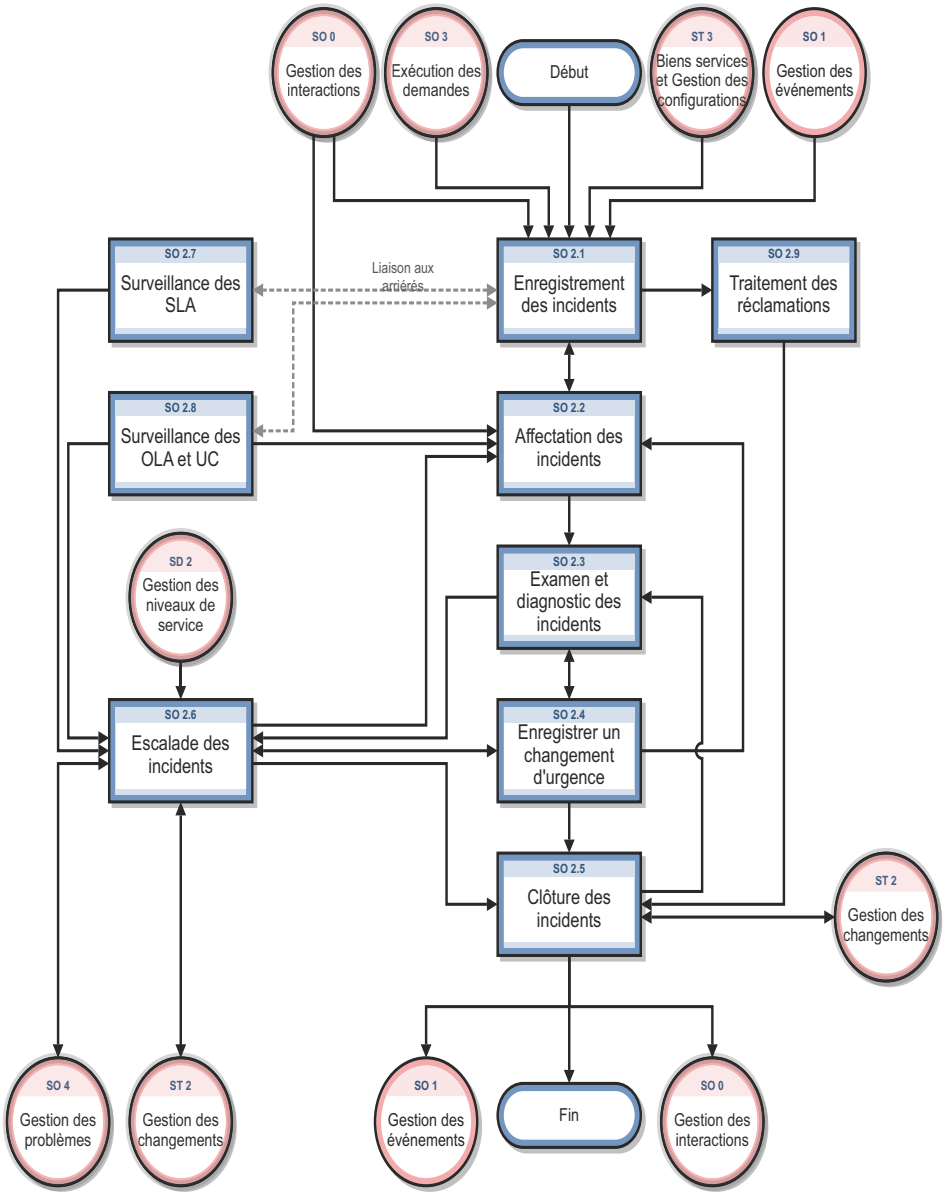


Figure 5-1 Gestion des incidents diagramme du processus

Rôles d'utilisateur de Gestion des incidents

Le Tableau 5-1 décrit les responsabilités associées aux rôles d'utilisateur de Gestion des incidents.

Tableau 5-1 Rôles d'utilisateur et responsabilités de Gestion des incidents

Rôle	Responsabilités
Operator	Enregistre les incidents à la suite d'un événement, puis les affecte au groupe d'assistance compétent.
Service Desk Agent	• Enregistrer une interaction lors de chaque contact avec un utilisateur. • Mettre en correspondance les interactions utilisateur avec les incidents, problèmes, erreurs connues ou documents de connaissances. • Résoudre et clôturer les interactions. • Informer les utilisateurs de l'état de leur demande. • Enregistrer un incident à la suite d'une interaction avec un utilisateur, puis l'affecter au groupe d'assistance compétent. • Enregistrer une demande de changement à la suite d'une interaction avec un utilisateur. • Enregistrer une demande de service à la suite d'une interaction avec un utilisateur. • Valider la solution fournie par un groupe d'assistance. • Communiquer la solution à l'utilisateur et la vérifier avec lui. • Surveiller les cibles définies dans les accords sur les niveaux de service (SLA) associés à tous les incidents enregistrés, et procéder à une escalade si nécessaire. • Prévenir tous les utilisateurs d'une interruption de service
Incident Analyst	• Consulte et accepte ou rejette les incidents qui lui sont affectés. • Examine les incidents et effectue un diagnostic. • Documente les résolutions d'incident ou les solutions de contournement dans l'application Gestion des services. • Met en œuvre les résolutions d'incident. • Vérifie si les incidents ont été résolus et les clôture.
Incident Coordinator	• Examine, puis accepte ou rejette les incidents affectés au groupe d'assistance. • Traite les incidents remontés par un analyste des incidents du groupe d'assistance. • Surveille les cibles définies dans les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) du groupe d'assistance.
Incident Manager	• Traite les incidents qui ont été remontés par le coordinateur des incidents ou un agent du centre de services. • Détermine les actions d'escalade appropriées et les exécute. • Demande un changement d'urgence, si nécessaire.

Données d'entrée et de sortie pour Gestion des incidents

Un incident peut être déclenché et résolu de plusieurs manières. Le Tableau 5-2 répertorie les données d'entrée et de sortie associées au processus de Gestion des incidents.

Tableau 5-2 Données d'entrée et de sortie pour Gestion des incidents

Entrée dans Gestion des incidents	Sortie de Gestion des incidents
• Interactions du client avec le Centre de services, pouvant faire l'objet d'une escalade et devenir des incidents • Ouverture automatique de l'incident par l'intermédiaire de l'outil Gestion des événements • Personnel d'assistance. *	• Incidents résolus • Solution de contournement, résolutions ou articles de connaissances documentés • Nouveaux problèmes, changements ou incidents Des incidents peuvent également déclencher plusieurs autres processus Service Manager, décrits dans la section suivante.

* Les rôles d'utilisateur de Service Manager affectés au personnel autorisé à ouvrir directement des incidents sont les suivants : Gestionnaire des incidents, Coordinateur des incidents, Auditeur des configurations, Opérateur, Administrateur des demandes, Gestionnaire des demandes d'achat et Administrateur système.

Indicateurs clés de performance pour Gestion des incidents

Les indicateurs clés de performance (KPI) du Tableau 5-3 vous aideront à évaluer les processus de Gestion des incidents. Il est utile de générer régulièrement un graphique présentant les données des KPI pour visualiser les tendances. Outre les données fournies par Service Manager, d'autres outils vous permettront d'établir des rapports sur les conditions complètes de vos KPI.

Tableau 5-3 Indicateurs clés de performance pour Gestion des incidents

Titre	Description
Incidents clôturés dans le délai cible fixé dans le SLA (en %)	Pourcentage d'incidents clôturés dans le délai cible fixé dans l'accord sur les niveaux de service par rapport au nombre total d'incidents clôturés au cours d'une période donnée.
Incidents rouverts (en %)	Pourcentage d'incidents clôturés qui ont été rouverts parce que le client n'a pas accepté la solution proposée par rapport au nombre total d'incidents clôturés au cours d'une période donnée.
Arriéré de journalisation des incidents	Nombre d'incidents pas encore clôturés au cours d'une période donnée.
Nombre total d'incidents	Nombre total de nouveaux incidents créés au cours d'une période donnée.

Par souci d'exhaustivité, les KPI ITIL v 3 et COBIT 4.1 officiels sont également mentionnés ci-dessous.

Indicateurs clés de performance ITIL V3

Voici les KPI ITIL V3 pour Gestion des incidents :

- Nombre total d'incidents (en tant que mesure de contrôle)
- Décomposition des incidents par état (enregistré, travail en cours, clôturé, par exemple)
- Taille de l'arriéré de journalisation des incidents actuel
- Nombre et pourcentage d'incidents majeurs
- Temps moyen de résolution ou de contournement d'un incident, séparé par code d'impact
- Pourcentage d'incidents traités dans le temps de réponse cible ; le temps de réponse cible fixé dans les SLA, par exemple, par code d'impact et d'urgence
- Coût moyen par incident
- Nombre d'incidents rouverts et pourcentage par rapport au nombre total
- Nombre et pourcentage d'incidents ayant fait l'objet d'une affectation incorrecte
- Nombre et pourcentage d'incidents dont la catégorie a été mal définie
- Nombre et pourcentage d'incidents résolus à distance, sans visite sur site
- Nombre d'incidents traités par modèle d'incident
- Décomposition des incidents par heure de la journée, pour déterminer les pics et adapter les ressources en conséquence

Indicateurs clés de performance COBIT 4.1

Voici les KPI COBIT 4.1 pour Gestion des incidents :

- Pourcentage d'incidents résolus dans le délai fixé
- Pourcentage d'incidents rouverts
- Durée moyenne des incidents par gravité
- Pourcentage d'incidents qui nécessitent une assistance locale (c'est-à-dire visite sur site)

Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des incidents

Une matrice des responsabilités, ou matrice RACI (R pour Responsable, A pour Autorité responsable, C pour Consulté, I pour Informé), décrit les rôles et les responsabilités des équipes ou des employés chargés de mener à bien un projet ou un processus. Elle s'avère particulièrement utile pour clarifier le rôle et la responsabilité de chacun dans le cadre de projets et de processus interfonctionnels impliquant plusieurs départements. La Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des incidents est illustrée au Tableau 5-4.

Tableau 5-4 Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des incidents

ID Processus	Activité	Incident Manager	Incident Coordinator	Incident Analyst	Incident Operator	Service Desk Agent	Service Desk Manager	User
SO 2.1	Incident Logging (Enregistrement des incidents)	A	I		R	R		
SO 2.2	Incident Assignment (Affectation des incidents)	A	R	R				
SO 2.3	Incident Investigation and Diagnosis (Examen et diagnostic des incidents)	A	C/I	R				C/I
SO 2.4	Incident Resolution and Recovery (Résolution des incidents et reprise)	A	C/I	R				C/I
SO 2.5	Incident Closure (Clôture des incidents)	A	C/I	R	I	I		I
SO 2.6	Incident Escalation (Escalade des incidents)	R/A	R	I				
SO 2.7	SLA Monitoring (Surveillance des SLA)	A/I	I	I		R		
SO 2.8	OLA and UC Monitoring (Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et contrats de sous-traitance (UC))	A/I	R	I				
SO 2.9	Complaint Handling (Traitement des réclamations)	A/I					R	C/I

6 Flux de Gestion des incidents

Le processus de Gestion des incidents vise à enregistrer, examiner, diagnostiquer et résoudre les incidents. Les incidents peuvent être issus d'interactions du centre de services ayant fait d'une escalade, ou avoir été détectés et signalés automatiquement par des outils de surveillance des événements. Ce processus inclut les étapes à suivre pour enregistrer et résoudre un incident, y compris toutes les escalades ou réaffectations.

Le processus de Gestion des incidents se compose des processus suivants, décrits dans le présent chapitre :

- Enregistrement des incidents (processus SO 2.1), page 70
- Affectation des incidents (processus SO 2.2), page 73
- Examen et diagnostic des incidents (processus SO 2.3), page 75
- Résolution des incidents et reprise (processus SO 2.4), page 79
- Clôture des incidents (processus SO 2.5), page 82
- Escalade des incidents (processus SO 2.6), page 84
- Surveillance des SLA (processus SO 2.7), page 88
- Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) (processus SO 2.8), page 91
- Traitement des réclamations (processus SO 2.9), page 94

Enregistrement des incidents (processus SO 2.1)

Les incidents sont initiés et enregistrés dans le cadre du processus de gestion des interactions ou du processus de gestion des événements, selon l'origine et la nature de l'incident. Il est primordial d'enregistrer toutes les informations pertinentes liées aux incidents afin de disposer d'un historique complet. Des fiches d'incident précises et complètes permettent au personnel du groupe d'assistance futur de résoudre plus efficacement les incidents enregistrés.

- Lorsqu'un agent du centre de services enregistre un incident, la plupart des détails relatifs à cet incident sont déjà indiqués dans l'enregistrement d'interaction. L'analyste du centre de services doit vérifier que le groupe d'affectation sélectionné est le plus à même de résoudre l'incident. Si un incident est classé dans la catégorie « réclamation », le processus de traitement des réclamations est déclenché.
- Lorsqu'un opérateur enregistre un incident, généralement au moyen d'un outil de gestion du système, il doit respecter le modèle d'incident applicable.

Les opérateurs et les agents du centre de services peuvent réaliser les tâches suivantes :

- Créer un nouvel incident à partir d'une notification du système de surveillance (opérateur)
- Créer un nouvel incident à partir d'une interaction utilisateur (agent du centre de services)
- Examiner et mettre à jour les informations sur un incident (agent du centre de services)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

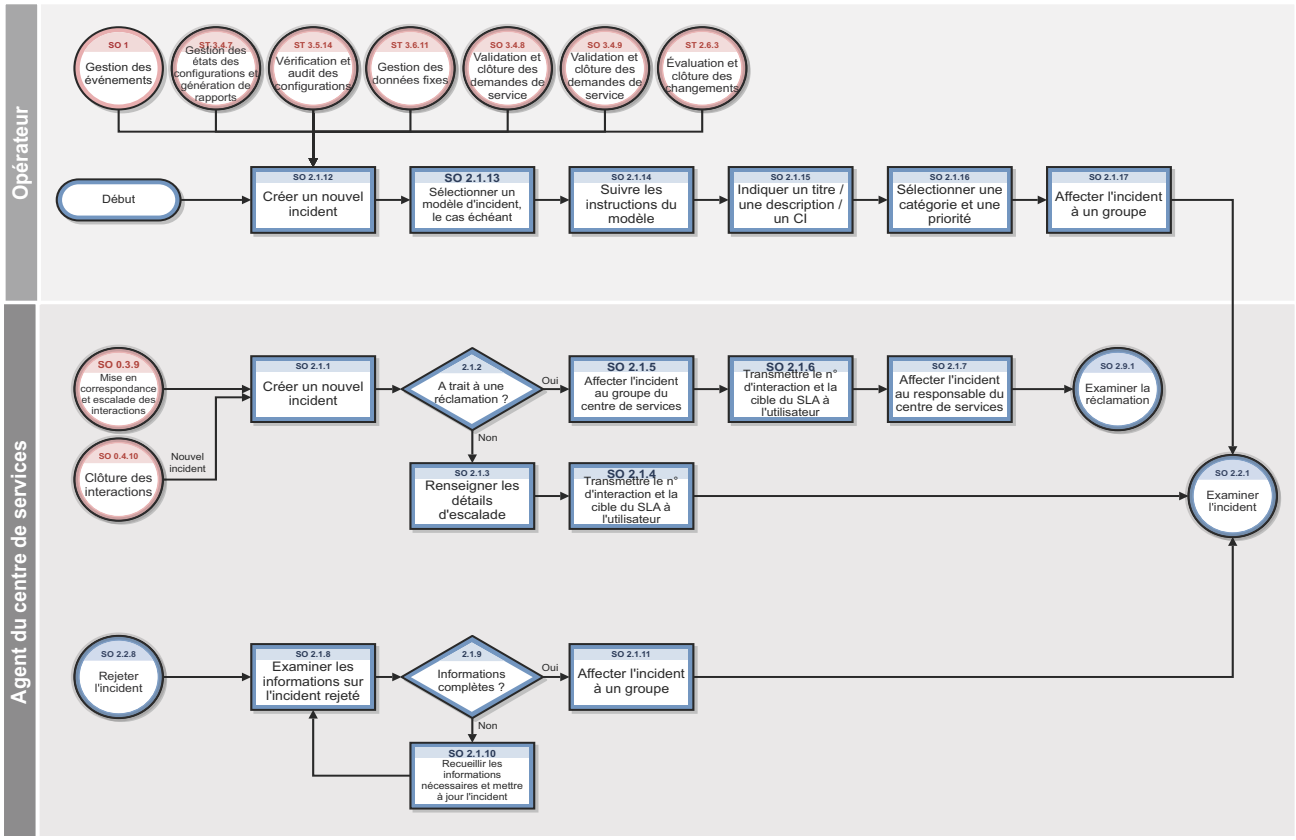


Figure 6-1 Flux d'enregistrement des incidents

Tableau 6-1 Processus d'enregistrement des incidents

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.1.1	Créer un incident	Une interaction utilisateur ne peut pas être résolue en première instance et fait l'objet d'une escalade vers le processus de Gestion des incidents. L'interaction est automatiquement associée au nouvel incident créé. En qualité d'analyste du centre de services, vous créez un incident à partir d'une interaction.	Service Desk Agent
SO 2.1.2	Concerne une réclamation ?	L'incident concerne-t-il une réclamation ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.1.5. Sinon, passez à l'étape SO 2.1.3	Service Desk Agent
SO 2.1.3	Affecter l'incident au groupe du Centre de services	Selon sa catégorie et les services concernés, l'incident est automatiquement affecté au groupe d'assistance compétent. Vérifiez si l'affectation est correcte.	Service Desk Agent
SO 2.1.4	Transmettre le numéro d'interaction et la cible de l'accord sur les niveaux de service (SLA) à l'utilisateur	Transmettez le numéro d'interaction à l'utilisateur. L'utilisateur doit conserver ce numéro comme référence de l'incident. Indiquez également une date de solution cible reposant sur le SLA.	Service Desk Agent
SO 2.1.5	Affecter l'incident au groupe du Centre de services	Les incidents classés dans la catégorie « réclamation » sont initialement affectés au groupe du centre de services.	Service Desk Agent
SO 2.1.6	Transmettre le numéro d'interaction et la cible de l'accord sur les niveaux de service (SLA) à l'utilisateur	Transmettez le numéro d'interaction à l'utilisateur. L'utilisateur doit conserver ce numéro comme référence de l'incident. Indiquez également une date de solution cible reposant sur le SLA.	Service Desk Agent
SO 2.1.7	Affecter l'incident au responsable du centre de services	Après sauvegarde, l'incident est affecté au responsable du Centre de services (voir l'étape SO 2.9.1).	Service Desk Agent
SO 2.1.8	Examiner les informations sur l'incident rejeté	Un incident peut être rejeté par un groupe d'affectation en raison d'affectation incorrecte ou informations incomplètes. Dans ce cas, examinez les commentaires ajoutés et corrigez les informations ou l'affectation.	Service Desk Agent
SO 2.1.9	Informations complètes ?	Dans la négative, passez à l'étape SO 2.1.10. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.1.11. Toutes les erreurs connues se verront associer une solution de contournement. L'incident peut rester ouvert uniquement pour les fiches de problème. De plus, le processus de Gestion des incidents demeure responsable.	Service Desk Agent

Tableau 6-1 Processus d'enregistrement des incidents (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.1.10	Recueillir les informations nécessaires et mettre à jour l'incident	Réunissez les informations requises manquantes et mettez à jour l'incident en indiquant ces informations. Le cas échéant, contactez l'utilisateur.	Service Desk Agent
SO 2.1.11	Affecter l'incident à un groupe	L'agent du Centre de services met à jour l'état sur Ouvert et affecte l'enregistrement au groupe d'affection approprié. Passez à l'étape SO 2.2.1 afin que le coordinateur des incidents examine les informations sur l'incident.	Operator
SO 2.1.12	Créer un incident	Un incident est détecté au cours de la surveillance de l'infrastructure informatique. En qualité d'opérateur (ou d'initiateur), vous décidez de créer un incident manuellement ou un incident est généré automatiquement, en fonction des paramètres dans l'outil. Passez à l'étape SO 2.1.13 pour sélectionner un modèle d'incident (le cas échéant).	Operator
SO 2.1.13	Sélectionner un modèle d'incident, le cas échéant	En qualité d'opérateur (ou d'initiateur), vous sélectionnez un modèle d'incident dans la liste ou un modèle s'ouvre automatiquement, en fonction des paramètres.	Operator
SO 2.1.14	Suivre les instructions du modèle	En qualité d'opérateur (ou d'initiateur), vous fournissez les détails de l'incident et les enregistrez en suivant les instructions du modèle d'incident. Les instructions du modèle sont remplies à l'aide de scripts prédéfinis.	Operator
SO 2.1.15	Indiquer un titre / une description / un CI	Indiquez un titre et une description adaptés à l'incident. Ces informations peuvent reposer sur le texte de l'événement. Si possible, sélectionnez l'élément de configuration concerné.	Operator
SO 2.1.16	Sélectionner une catégorie et une priorité	Sélectionnez la catégorie et la priorité adaptées en sélectionnant un niveau d'impact et une urgence applicables.	Operator
SO 2.1.17	Affecter l'incident à un groupe	L'incident est affecté au groupe d'assistance responsable, selon sa catégorie et les services concernés associés.	Operator

Affectation des incidents (processus SO 2.2)

Les fiches d'incidents sont créées par un agent du centre de services (à la suite d'une interaction) ou par un opérateur (en réponse à un événement). Le coordinateur des incidents surveille la file d'attente des incidents, examine les incidents dans l'état Ouvert, et détermine à partir des informations fournies s'il faut accepter ou rejeter les fiches d'incidents. Lorsqu'une fiche d'incident est acceptée, elle est affectée à un analyste des incidents pour qu'il procède à un examen et à un diagnostic approfondis.

L'analyste des incidents reçoit un incident affecté et détermine s'il est possible de le résoudre avec les outils et les connaissances disponibles. Si l'incident ne peut pas être résolu, l'analyste des incidents le rejette et le réaffecte au coordinateur des incidents.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

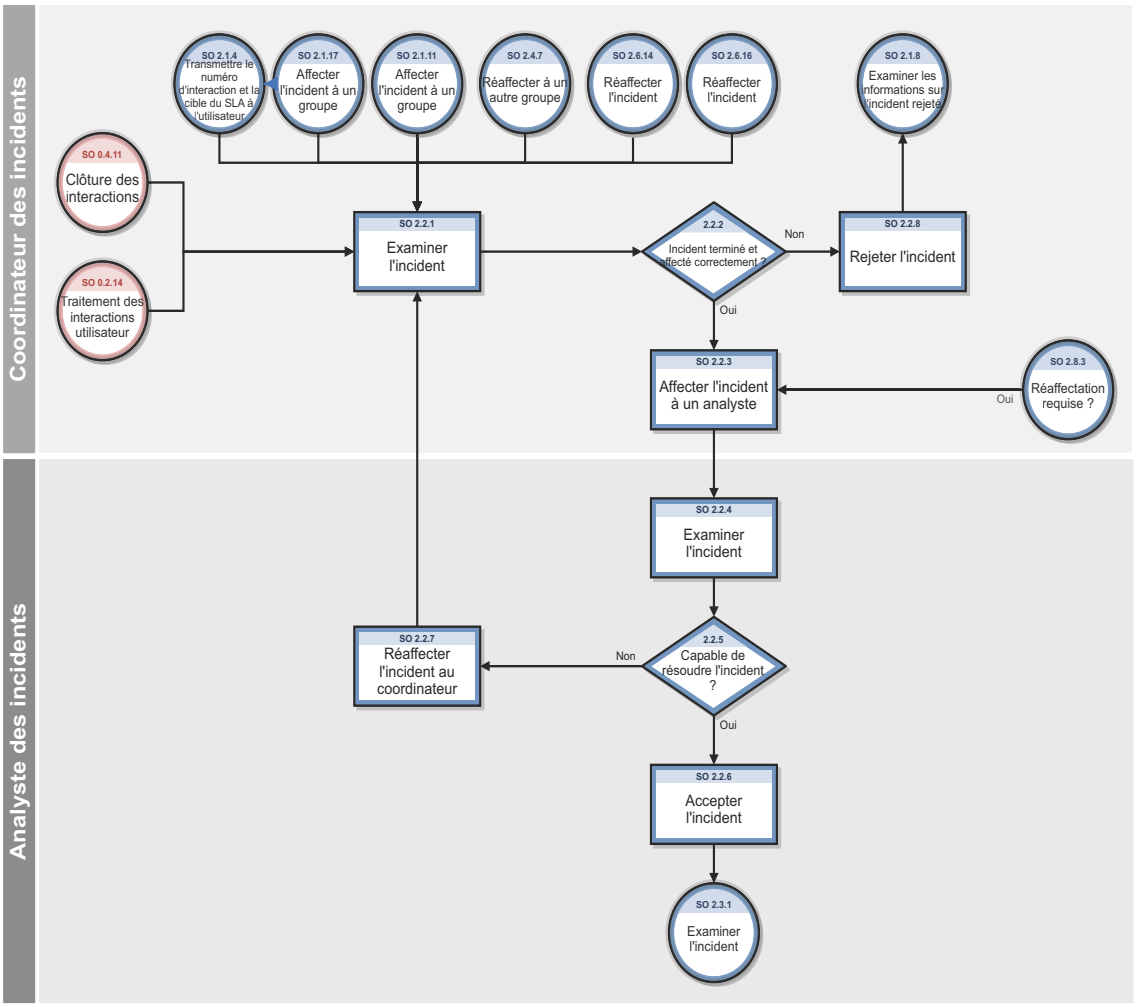


Figure 6-2 Flux d'affectation des incidents

Tableau 6-2 Processus d'affectation des incidents

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.2.1	Examiner les informations sur l'incident	En qualité de coordinateur des incidents, vous surveillez la file d'attente des incidents et examinez tous les incidents entrants.	Incident Coordinator
SO 2.2.2	Incident terminé et affecté correctement ?	Vérifiez si la fiche d'incident contient suffisamment d'informations pour procéder à son diagnostic, et si l'incident a été affecté au groupe d'assistance compétent. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.2.3. Sinon, passez à l'étape SO 2.2.8.	Incident Coordinator
SO 2.2.3	Affecter l'incident à un analyste	Affectez l'incident que vous avez accepté à un analyste des incidents pour qu'il procède à un examen et un diagnostic approfondis.	Incident Coordinator
SO 2.2.4	Examiner les informations sur l'incident	En qualité d'analyste des incidents, vous surveillez la file d'attente des incidents qui vous sont affectés et examinez les incidents entrants.	Incident Analyst
SO 2.2.5	Capable de résoudre l'incident ?	Examinez l'incident affecté pour déterminer si vous êtes apte à le résoudre. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.2.6. Sinon, passez à l'étape SO 2.2.7.	Incident Analyst
SO 2.2.6	Accepter l'incident	Acceptez de vous charger de l'incident en définissant son état sur Accepté.	Incident Analyst
SO 2.2.7	Réaffecter un incident au coordinateur	Un incident est détecté au cours de la surveillance de l'infrastructure informatique. En qualité d'opérateur (ou d'initiateur), vous décidez de créer un incident manuellement ou un incident est généré automatiquement, en fonction des paramètres dans l'outil. Passez à l'étape SO 2.1.13 pour sélectionner un modèle d'incident (le cas échéant).	Incident Analyst
SO 2.2.8	Rejeter l'incident	En qualité de coordinateur des incidents, vous rejetez l'incident et le réaffectez au centre de services.	Incident Coordinator

Examen et diagnostic des incidents (processus SO 2.3)

Chacun des groupes d'assistance impliqués dans le traitement d'un incident doit examiner et diagnostiquer la catégorie et la solution de l'incident. Il convient de documenter toutes les mesures prises par le groupe d'assistance dans la fiche d'incident pour disposer à tout moment d'un historique complet de toutes les activités.

L'examen et le diagnostic des incidents inclut les opérations suivantes :

- Établir la cause exacte de l'incident.
- Documenter les demandes des utilisateurs relatives aux informations ou aux opérations ou résultats spécifiques.
- Déterminer l'ordre chronologique des événements
- Confirmer l'impact de l'incident, y compris le nombre et le type d'utilisateurs concernés.
- Identifier les événements qui auraient pu déclencher l'incident (changement récent, action de l'utilisateur, par exemple).
- Rechercher les erreurs connues ou une solution de contournement ou une résolution dans la base de connaissances.
- Identifier des occurrences précédentes dans la base de connaissances, y compris les fiches d'incidents ou de problèmes et les erreurs connues précédemment enregistrées, ainsi que les journaux d'erreurs et les bases de connaissances des fabricants ou des fournisseurs associés aux épisodes.
- Identifier et enregistrer une résolution possible.

En qualité d'analyste des incidents, vous posez les questions suivantes pour déterminer la manière de résoudre un incident :

- Existe-t-il un problème ou est-il nécessaire de fournir des informations pour une demande d'informations de l'utilisateur (RFI) ?
- Les connaissances et les outils sont-ils disponibles pour résoudre le problème ?
- L'incident peut-il être reproduit ?
- L'incident peut-il être associé à un problème ouvert ou à une erreur connue ?
- L'incident est-il dû à l'implémentation d'un changement ?
- La solution de l'incident peut-elle être trouvée ?

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

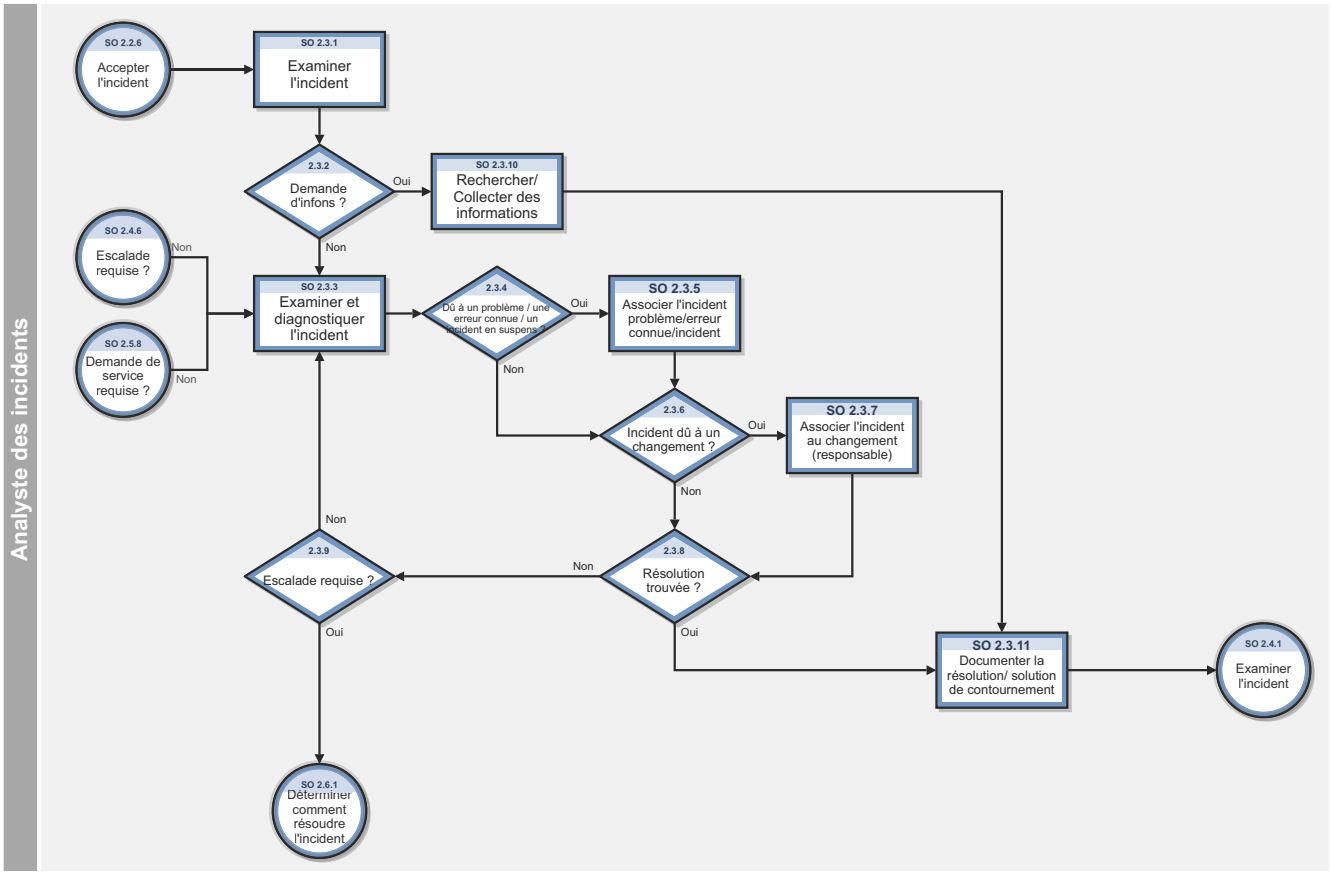


Figure 6-3 Flux d'examen et de diagnostic des incidents

Tableau 6-3 Processus d'examen et de diagnostic des incidents

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.3.1	Examiner l'incident	En qualité d'analyste des incidents, vous surveillez la file d'attente des incidents qui vous sont affectés et examinez les incidents entrants.	Incident Analyst
SO 2.3.2	Demande d'informations ?	Évaluez l'incident pour vérifier s'il s'agit d'une demande d'informations (RFI) ou d'une interruption de service. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.3.10. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.3.3.	Incident Analyst
SO 2.3.3	Examiner et diagnostiquer l'incident	Commencez à examiner et à diagnostiquer la cause de l'incident. L'état de l'incident est défini sur Travail en cours.	Incident Analyst
SO 2.3.4	Dû à un problème / une erreur connue / un incident en suspens ?	Consultez la base de données des problèmes pour savoir s'il existe déjà un problème ou une erreur connue défini(e) pour cet incident. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.3.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.3.6.	Incident Analyst
SO 2.3.5	Associer l'incident au problème / à l'erreur connue / à un incident	Lorsque l'incident correspond à un problème ou à une erreur connue, la fiche d'incident est associée à l'enregistrement de problème ou d'erreur connue en question.	Incident Analyst
SO 2.3.6	Incident dû à un changement ?	Effectuez une recherche dans la base de données des changements pour savoir si un changement récent pourrait avoir entraîné l'interruption du service. Si l'élément de configuration associé à l'incident est dans la liste, vous pouvez également consulter les changements qui lui ont été récemment apportés. Vous pouvez également consulter l'arborescence des éléments de configuration pour détecter si des éléments de configuration associés pourraient être à l'origine de l'incident. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.3.7. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.3.8.	Incident Analyst
SO 2.3.7	Associer l'incident au changement (provoqué par)	Lorsque l'incident est dû à un changement précédent, la fiche d'incident est associée à la demande de changement en question. Reste à trouver une solution pour résoudre l'incident.	Incident Analyst
SO 2.3.8	Résolution trouvée ?	Recherchez une solution de contournement ou une résolution dans la base de données des erreurs connues et la base de connaissances, ou tentez de trouver une solution. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.3.8. Sinon, revenez à l'étape SO 2.3.3.	Incident Analyst

Tableau 6-3 Processus d'examen et de diagnostic des incidents (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.3.9	Escalade requise	Si aucune solution n'a été identifiée, déterminez s'il convient de remonter l'incident par escalade auprès du coordinateur des incidents. Dans l'affirmative, passez au processus SO 2.6.1 pour déterminer la procédure de résolution de l'incident. Sinon, passez au processus SO 2.3.3 pour poursuivre l'examen et le diagnostic de l'incident.	Incident Analyst
SO 2.3.10	Rechercher/ Collecter des informations	Recherchez des données à communiquer à l'utilisateur pour répondre à sa demande d'informations.	Incident Analyst
SO 2.3.11	Documenter la résolution/solution de contournement	Documentez la résolution ou la solution de contournement dans la fiche d'incident.	Incident Analyst

Résolution des incidents et reprise (processus SO 2.4)

Dans le cadre du processus de résolution des incidents et de reprise, l'analyste des incidents identifie et évalue les résolutions potentielles avant de les appliquer et procède à une escalade de l'incident si nécessaire. L'analyste des incidents peut faire remonter les incidents par escalade au coordinateur des incidents, y compris ceux qui nécessitent un changement. Si l'analyste des incidents ne dispose pas du niveau d'autorisations requis pour implémenter un changement, il réaffecte l'incident à un autre groupe d'assistance capable de procéder à l'implémentation de la résolution. Dès qu'il devient évident que le groupe d'assistance n'est pas apte à résoudre l'incident ou lorsque le délai de résolution a été dépassé, il faut immédiatement escalader l'incident.

Objectifs du processus de résolution des incidents et de reprise :

- Les enregistrements d'incidents comprennent un résolution ou une solution de contournement et les informations sont complètes.
- Les incidents qui nécessitent un changement font l'objet d'une escalade au coordinateur des incidents.
- S'il dispose du niveau d'autorisations requis, l'analyste des incidents teste les incidents et met en œuvre leur résolution dans l'environnement de production.
- Si l'analyste des incidents ne dispose pas des autorisations d'implémentation requises, les incidents sont réaffectés au groupe compétent pour qu'il mette en œuvre la résolution.
- Toute erreur d'implémentation qui se produit au cours de la résolution de l'incident déclenche la procédure de retour en arrière, et requiert un nouvel examen et un nouveau diagnostic de l'incident.
- L'analyste des incidents initie toutes les escalades requises.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

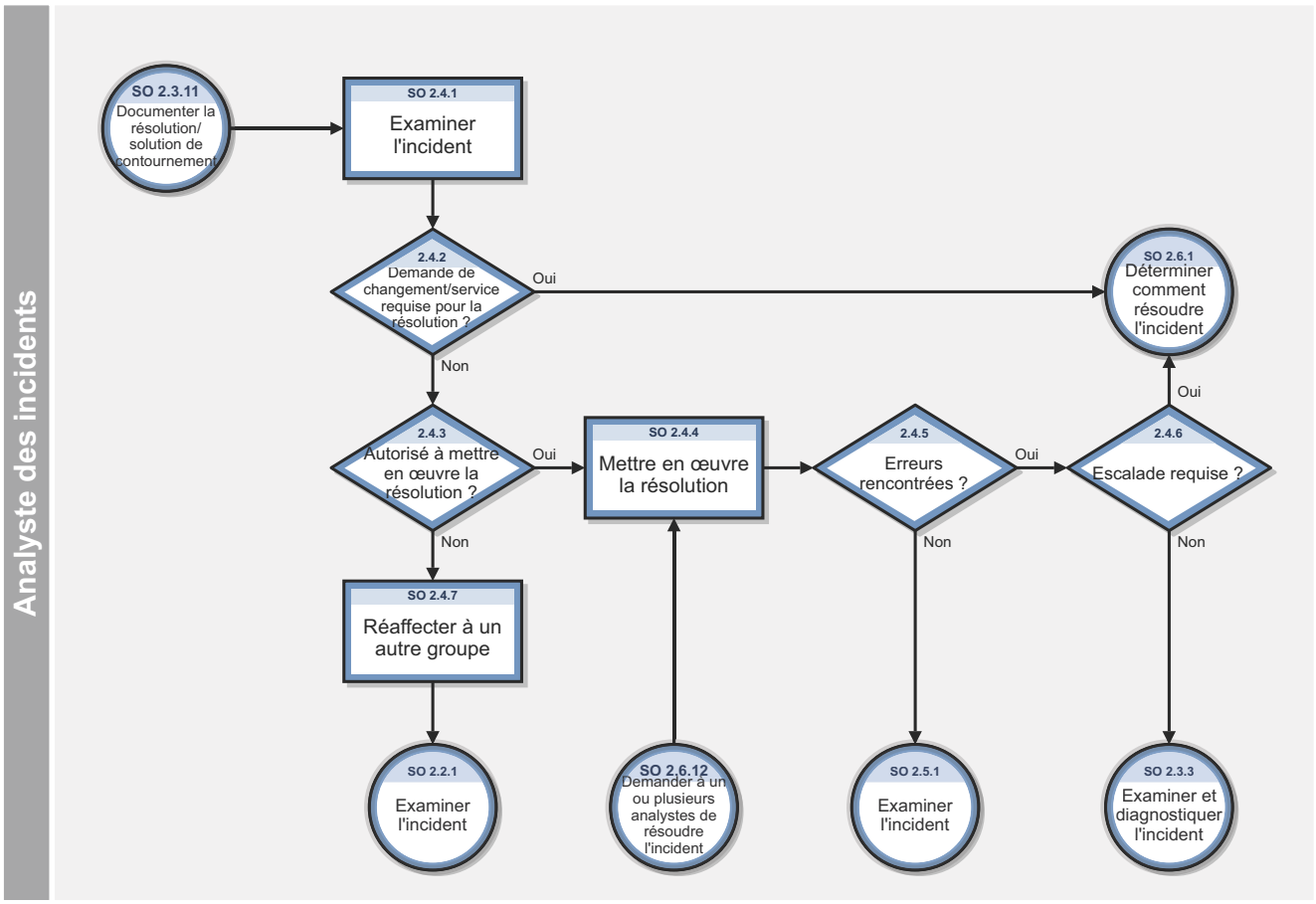


Figure 6-4 Flux de résolution des incidents et de reprise

Tableau 6-4 Processus de résolution des incidents et de reprise

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.4.1	Examiner l'incident	En qualité d'analyste des incidents, vous examinez les informations concernant la résolution de l'incident ou la solution de contournement proposée.	Incident Analyst
SO 2.4.2	Demande de changement/service requise pour la résolution ?	En qualité d'analyste des incidents, vous vérifiez si la résolution fournie doit être mise en œuvre via un changement à l'aide d'une demande de changement ou de service. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.6.1 pour que le coordinateur des incidents détermine la procédure de résolution de l'incident. Sinon, poursuivez avec le processus SO 2.4.3 pour déterminer si l'analyste est habilité à implémenter la résolution.	Incident Analyst
SO 2.4.3	Analyste autorisé à mettre en œuvre la résolution ?	Vous devez impérativement vérifier si vous avez l'autorisation de mettre en œuvre la résolution. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.4.4. Sinon, passez à l'étape SO 2.4.7.	Incident Analyst
SO 2.4.4	Mettre en œuvre la résolution	Testez la résolution et mettez-la en œuvre dans l'environnement de production.	Incident Analyst
SO 2.4.5	Erreurs rencontrées ?	Si des erreurs se sont produites au cours de l'implémentation de la résolution, appliquez la méthode de retour en arrière. L'incident doit alors faire l'objet d'un nouvel examen et d'un nouveau diagnostic. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.4.6. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.5.1.	Incident Analyst
SO 2.4.6	Escalade requise ?	Déterminez s'il faut procéder à l'escalade de l'incident vers le coordinateur des incidents à ce stade du processus de résolution. Dans l'affirmative, suivez le processus d'escalade des incidents. Sinon, passez à l'étape SO 2.3.3.	Incident Analyst
SO 2.4.7	Réaffecter à un autre groupe	Si vous n'êtes pas autorisé à mettre en œuvre la solution, réaffectez l'incident à un groupe d'assistance capable de procéder à l'implémentation de la solution.	Incident Analyst

Clôture des incidents (processus SO 2.5)

Le processus de clôture des incidents incluent les étapes pour vérifier l'implémentation correcte des solutions et pour vérifier que les fiches d'incidents sont précises et complètes.

Après l'implémentation d'une solution, celle-ci doit être vérifiée, généralement par le groupe qui l'a implémentée. Si nécessaire, l'utilisateur peut être contacté en vue de vérifier la solution. Le groupe de résolution clôture l'incident, puis notifie le centre de services pour qu'il clôture l'interaction associée. Lors de sa clôture, vous devez vérifier l'incident afin de confirmer que sa catégorie initiale était correcte. Lorsque la catégorie s'avère incorrecte, il faut mettre à jour l'enregistrement pour indiquer une catégorie de clôture appropriée. S'il manque des informations dans la fiche d'incident, ajoutez-les afin qu'elle soit complète. L'étape finale du processus de clôture des incidents consiste à déterminer la probabilité de récurrence de l'incident et à sélectionner la catégorie de clôture appropriée. La catégorie de clôture déclenche le processus de Gestion des problèmes le cas échéant.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

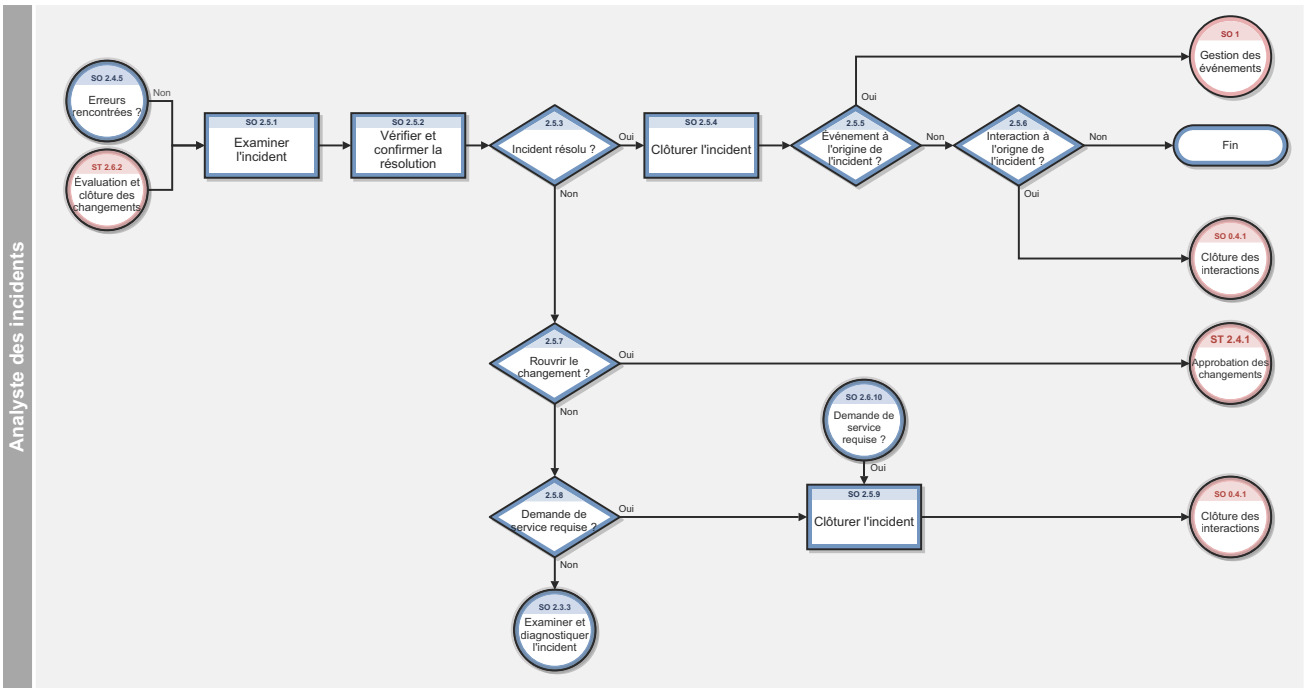


Figure 6-5 Flux de clôture des incidents

Tableau 6-5 Processus de clôture des incidents

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.5.1	Examiner l'incident	En qualité d'analyste des incidents, vous examinez la description de la résolution de l'incident.	Incident Analyst
SO 2.5.2	Vérifier et confirmer la résolution	Vérifiez que la résolution est correcte et complète, puis confirmez-la. Si nécessaire, vous pouvez contacter l'utilisateur (voir SO 2.7.3) pour valider la résolution.	Incident Analyst
SO 2.5.3	Incident résolu ?	L'incident a-t-il été résolu grâce à la solution proposée ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.5.4. Sinon, passez à l'étape SO 2.5.7.	Incident Analyst
SO 2.5.4	Clôturer l'incident	Clôturez la fiche d'incident et sélectionnez le code de résolution applicable.	Incident Analyst
SO 2.5.5	Événement à l'origine de l'incident ?	Un événement est-il à l'origine de l'incident ? Dans l'affirmative, confirmez l'événement par le biais du processus de gestion des événements. Sinon, passez à l'étape SO 2.5.6.	Incident Analyst
SO 2.5.6	Interaction à l'origine de l'incident ?	Une interaction est-elle à l'origine de l'incident ? Dans l'affirmative, suivez le processus de clôture d'une interaction. Sinon, la procédure est terminée.	Incident Analyst
SO 2.5.7	Rouvrir un changement ?	La résolution a-t-elle été mise en œuvre par le biais d'un changement qu'il faut rouvrir ? Dans l'affirmative, suivez le processus de réouverture d'un changement. Sinon, passez à l'étape SO 2.5.8.	Incident Analyst
SO 2.5.8	Demande de service requise ?	Déterminez si une demande de service doit être ouverte pour résoudre l'incident. Dans l'affirmative, passez au processus SO 2.5.9 pour clôturer l'incident. Sinon, passez au processus SO 2.3.3 pour examiner et diagnostiquer l'incident.	Incident Analyst
SO 2.5.8	Clôturer l'incident	Clôturez la fiche d'incident et sélectionnez le code de résolution applicable.	Incident Analyst

Escalade des incidents (processus SO 2.6)

Lorsqu'un analyste des incidents n'est pas en mesure de résoudre un incident affecté dans le délai fixé, il procède à son escalade vers le coordinateur des incidents. Ce dernier détermine la meilleure méthode de résolution possible en consultant l'analyste des incidents et, le cas échéant, d'autres analystes. Si l'incident est grave (priorité 1, par exemple), les responsables informatiques appropriés doivent être notifiés de sorte qu'ils puissent anticiper et se préparer à une escalade.

Les incidents font l'objet d'une escalade lorsque le processus d'examen et diagnostic ou le processus de résolution des incidents et de reprise dépasse les objectifs définis dans les SLA ou lorsque ces objectifs risquent de ne pas être atteints. Si les étapes à suivre pour résoudre un incident prennent trop de temps ou s'avèrent trop compliquées, le coordinateur des incidents répond aux questions suivantes :

- Est-il possible de fournir à l'analyste des incidents les ressources nécessaires pour résoudre l'incident ?
- Est-il nécessaire de mettre en œuvre un changement ?
- Une demande de service est-elle requise ?

Lorsqu'un incident fait l'objet d'une escalade, l'escalade doit remonter la hiérarchie administrative. Les cadres dirigeants sont informés de la situation de sorte qu'ils puissent se préparer à prendre toutes les mesures nécessaires, c'est-à-dire affecter des ressources supplémentaires ou impliquer des fournisseurs.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

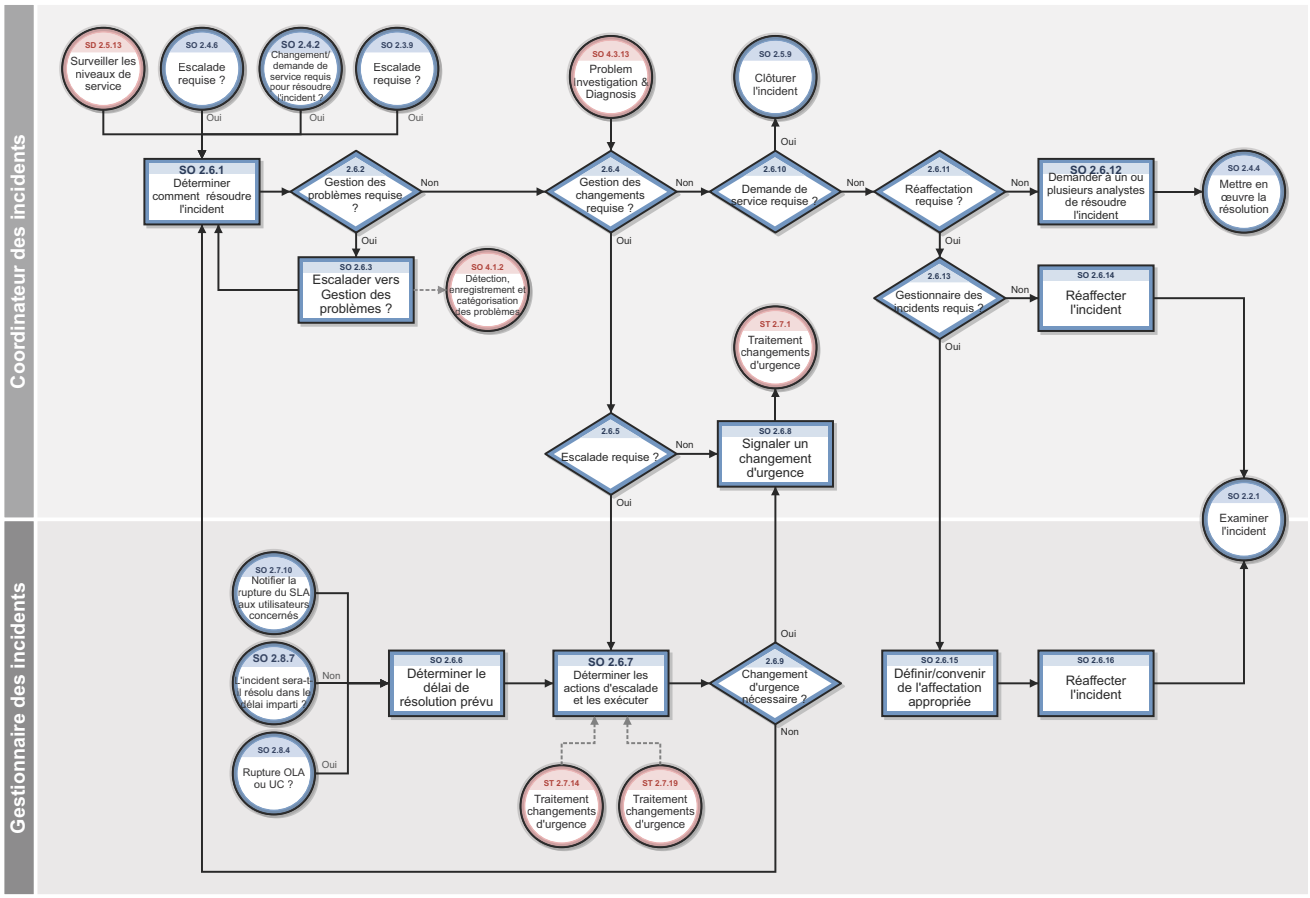


Figure 6-6 Flux d'escalade des incidents

Tableau 6-6 Processus d'escalade des incidents

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.6.1	Déterminer comment résoudre l'incident	En qualité de coordinateur des incidents, vous rassemblez les informations émanant d'un ou de plusieurs analystes sur l'état de la résolution de l'incident, et déterminez la meilleure résolution possible. Vous pouvez vérifier si le délai de résolution prévu correspond au niveau convenu, comme spécifié dans un accord sur les niveaux de service (SLA).	Incident Coordinator
SO 2.6.2	Gestion des problèmes requise ?	Une gestion des problèmes est-elle nécessaire pour résoudre l'incident ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.6.3. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.6.4.	Incident Coordinator
SO 2.6.3	Escalader vers Gestion des problèmes ?	Passez au processus SO 2.6.1 pour déterminer la procédure de résolution de l'incident.	Incident Coordinator
SO 2.6.4	Gestion des changements requise ?	Un changement est-il nécessaire pour résoudre l'incident ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.6.5. Sinon, passez à l'étape SO 2.6.10.	Incident Coordinator
SO 2.6.5	Escalade requise ?	Déterminez la nécessité d'une escalade vers le gestionnaire des incidents pour examiner l'action à entreprendre via la demande de changement. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.6.7 pour déterminer et exécuter les actions d'escalade. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.6.8 pour enregistrer le changement d'urgence.	Incident Coordinator
SO 2.6.6	Déterminer le délai de résolution prévu	En qualité de gestionnaire des incidents, vous vérifiez que le délai de résolution prévu correspond aux objectifs de l'accord sur les niveaux de service (SLA).	Incident Manager
SO 2.6.7	Déterminer les actions d'escalade et les exécuter	Déterminez les mesures à prendre pour résoudre l'incident dans le délai fixé et désignez le contact pour l'escalade en cas d'escalade. Vous pouvez également demander au Centre de services d'envoyer un bulletin d'information aux parties prenantes et utilisateurs concernés.	Incident Manager
SO 2.6.8	Enregistrer un changement d'urgence	Sur les consignes du gestionnaire des incidents, vous enregistrez une demande de changement d'urgence et contactez le gestionnaire des changements pour l'informer de la demande, ce qui démarre le processus de traitement des changements d'urgence.	Incident Coordinator
SO 2.6.9	Changement d'urgence nécessaire ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.6.8. Sinon, passez à l'étape SO 2.6.1.	Incident Manager
SO 2.6.10	Demande de service requise ?	Dans l'affirmative, clôturez l'incident. Sinon, passez à l'étape SO 2.6.11.	Incident Coordinator

Tableau 6-6 Processus d'escalade des incidents (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.6.11	Réaffectation requise ?	Faut-il réaffecter l'incident à un autre groupe d'assistance plus compétent (escalade fonctionnelle) ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.6.13. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.6.12.	Incident Coordinator
SO 2.6.12	Demander à un ou plusieurs analystes de résoudre l'incident	Demandez à un ou plusieurs analystes des incidents de se concentrer uniquement sur la résolution de l'incident, et mettez à leur disposition tous les moyens nécessaires pour accélérer la résolution. Passez à l'étape SO 2.4.4.	Incident Coordinator
SO 2.6.13	Gestionnaire des incidents requis ?	Il peut être nécessaire de procéder à une escalade afin que le gestionnaire des incidents convienne de l'affectation appropriée pour l'incident. Par exemple, en cas de conflit concernant le groupe devant endosser la propriété de l'incident. Si le gestionnaire des incidents doit être impliqué dans la décision, passez à l'étape SO 2.6.15. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.6.14.	Incident Coordinator
SO 2.6.14	Réaffecter l'incident	En qualité de gestionnaire des incidents, vous réaffectez l'incident à un autre groupe d'assistance de deuxième ou troisième niveau.	Incident Coordinator
SO 2.6.15	Définir/convenir de l'affectation appropriée	En qualité de gestionnaire des incidents, vous examinez l'incident afin de déterminer le groupe d'affectation approprié. La décision doit être basée sur les compétences/connaissances ou autorisations requises pour résoudre l'incident.	Incident Manager
SO 2.6.16	Réaffecter l'incident	En qualité de gestionnaire des incidents, vous réaffectez l'incident à un autre groupe d'assistance de deuxième ou troisième niveau.	Incident Manager

Surveillance des SLA (processus SO 2.7)

Les accords sur les niveaux de service (SLA) contiennent des normes pour les performances de la résolution des incidents. Ce processus présente les activités à réaliser pour surveiller toutes les interactions associées à des incidents à partir de l'initialisation jusqu'à leur résolution. La surveillance des SLA détermine si les heures cibles sont atteintes pour la résolution de l'incident et indique si une escalade est nécessaire pour respecter la date d'échéance fixée dans l'accord sur les niveaux de service associé. La surveillance des SLA est un processus continu réalisé par le centre de services.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

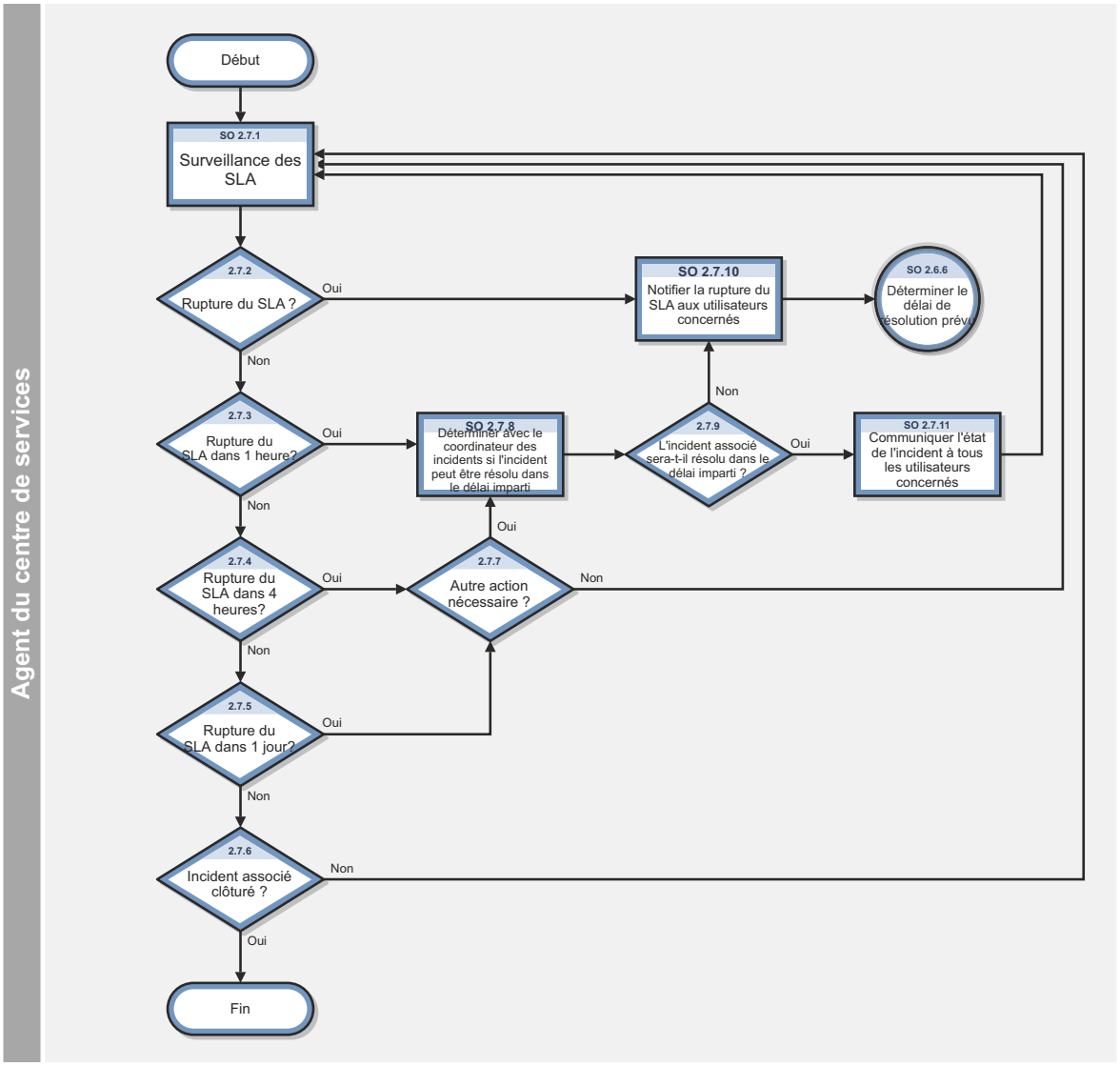


Figure 6-7 Flux de surveillance des SLA

Tableau 6-7 Processus de surveillance des SLA

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.7.1	Surveiller l'accord sur les niveaux de service	En qualité d'agent du Centre de services, vous surveillez l'accord sur les niveaux de service.	Service Desk Agent
SO 2.7.2	Rupture du SLA ?	La date ou l'heure cible de résolution de l'interaction fixée dans l'accord sur les niveaux de service est-elle dépassée ? Dans l'affirmative, suivez le processus d'escalade des incidents (SO 2.6.10). Sinon, passez à l'étape SO 2.7.3.	Service Desk Agent
SO 2.7.3	Rupture du SLA dans 1 heure ?	Faut-il résoudre l'interaction dans l'heure pour respecter la date ou l'heure cible fixée dans l'accord sur les niveaux de service ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.7.8. Sinon, passez à l'étape SO 2.7.4.	Service Desk Agent
SO 2.7.4	Rupture du SLA dans 4 heures ?	Faut-il résoudre l'interaction dans les quatre heures pour respecter la date ou l'heure cible fixée dans l'accord sur les niveaux de service ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.7.7. Sinon, passez à l'étape SO 2.7.5.	Service Desk Agent
SO 2.7.5	Rupture du SLA dans 1 jour ?	Faut-il résoudre l'interaction dans les 24 heures pour respecter la date ou l'heure cible fixée dans l'accord sur les niveaux de service ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.7.7. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.7.6.	Service Desk Agent
SO 2.7.6	Incident associé clôturé ?	Dans l'affirmative, aucune autre action n'est requise. Sinon, passez à l'étape SO 2.7.1.	Service Desk Agent
SO 2.7.7	Demande d'une autre action ?	Examinez l'incident et déterminez la nécessité d'entreprendre une autre action afin de le résoudre dans le délai cible imparti fixé par l'accord sur les niveaux de service. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.7.8 pour travailler de concert avec les coordinateurs des incidents et s'assurer que l'incident sera résolu à temps. Sinon, passez au processus SO 2.7.1 pour continuer à surveiller l'accord sur les niveaux de service.	Service Desk Agent
SO 2.7.8	Déterminer avec le coordinateur des incidents si l'incident peut être résolu dans le délai imparti	Contactez le coordinateur des incidents responsable du groupe auquel a été affecté l'incident associé. Déterminez si le groupe est apte à résoudre l'incident dans le délai imparti sans assistance complémentaire.	Service Desk Agent

Tableau 6-7 Processus de surveillance des SLA (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.7.9	L'incident associé sera-t-il résolu dans le délai imparti ?	Si le coordinateur des incidents du groupe affecté estime que l'incident associé peut encore être résolu dans le délai imparti, passez à l'étape SO 2.7.11. Sinon, passez à l'étape SO 2.6.10 pour procéder immédiatement à l'escalade de l'incident.	Service Desk Agent
SO 2.7.10	Notifier la rupture du SLA aux utilisateurs concernés	Identifiez les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs concernés par la rupture du SLA. Envoyez-leur un bulletin les informant de la situation.	Service Desk Agent
SO 2.7.11	Communiquer l'état de l'incident associé à tous les utilisateurs concernés	Identifiez les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs concernés par l'incident associé. Envoyez-leur un bulletin pour les informer de l'état de l'incident et de l'heure de résolution prévue.	Service Desk Agent

Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) (processus SO 2.8)

La performance des groupes d'assistance individuels et des fournisseurs applicables permet de mesurer le degré de réussite des résolutions d'incidents. Les performances des groupes d'assistance sont mesurées en suivant les cibles définies dans les accords sur les niveaux opérationnels (OLA). Les performances des sous-traitants sont mesurées en suivant les cibles définies dans les contrats de sous-traitance (UC).

Le coordinateur des incidents surveille tous les incidents affectés aux groupes d'assistance et aux sous-traitants. Les performance sont suivies jusqu'à ce qu'à la résolution ou l'escalade des incidents pour respecter les dates et heures cibles définies dans le contrat. La date cible des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) dépend généralement de la priorité et de la catégorie de l'incident. Le coordinateur des incidents peut remonter par escalade un incident au gestionnaire des incidents si l'heure cible est dépassée ou sur le point de l'être.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

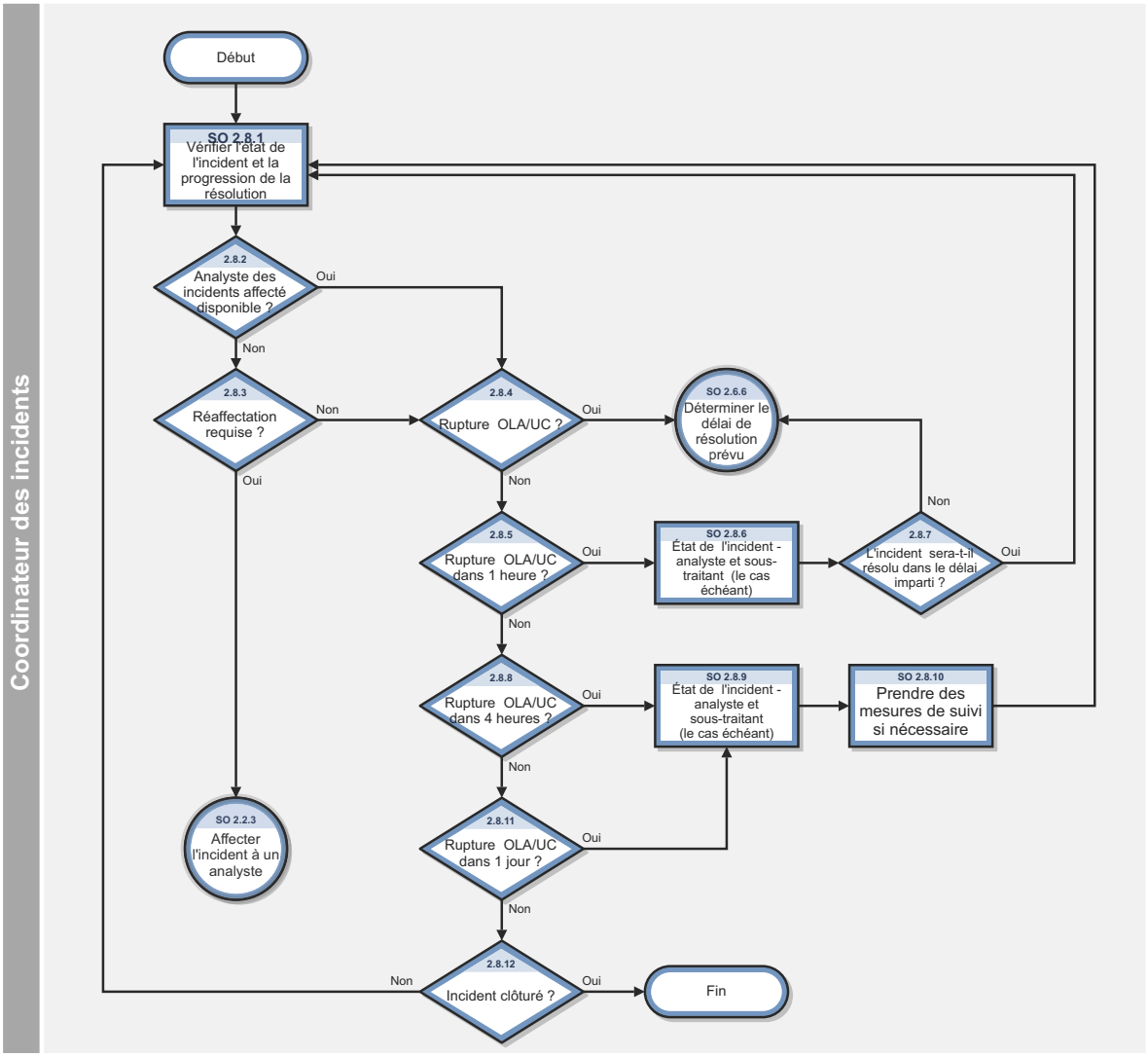


Figure 6-8 Flux de surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et des contrats de sous-traitance (UC)

Tableau 6-8 Processus de surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.8.1	Vérifier l'état de l'incident et la progression de la résolution	Vérifiez l'état de l'incident et la progression de la résolution. Vérifier que l'incident est résolu avant la date et heure cibles définies dans les accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC).	Incident Coordinator
SO 2.8.2	Analyste des incidents affecté disponible ?	Des circonstances externes (fin de la journée de travail, maladie ou vacances, par exemple) peuvent expliquer pourquoi l'analyste des incidents affecté est indisponible. Si l'incident doit être affecté, passez à l'étape SO 2.8.4. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.8.3.	Incident Coordinator
SO 2.8.3	Réaffectation requise ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.2.3. Sinon, passez à l'étape SO 2.8.4.	Incident Coordinator
SO 2.8.4	Rupture OLA ou UC ?	Dans l'affirmative, suivez le processus d'escalade des incidents (SO 2.6.6). Sinon, passez à l'étape SO 2.8.5.	Incident Coordinator
SO 2.8.5	Rupture OLA/UC dans 1 heure ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.8.6. Sinon, passez à l'étape SO 2.8.8.	Incident Coordinator
SO 2.8.6	Vous informer de l'état de l'incident auprès de l'analyste et du sous-traitant (le cas échéant)	Contactez l'analyste des incidents affecté pour vous informer de l'état de l'incident. Si l'incident a été affecté à un sous-traitant, contactez-le pour vous informer de son état.	Incident Coordinator
SO 2.8.7	L'incident sera-t-il résolu dans le délai imparti ?	En qualité de coordinateur des incidents, estimez s'il est encore possible de résoudre l'incident dans le délai imparti. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.8.1. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.6.6 pour déterminer le délai de résolution escompté.	Incident Coordinator
SO 2.8.8	Rupture OLA/UC dans 4 heures ?	Faut-il résoudre l'incident dans les quatre heures pour respecter la date ou l'heure cible fixée dans l'accord sur les niveaux opérationnels ou le contrat de sous-traitance ? Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.8.9. Sinon, passez à l'étape SO 2.8.11.	Incident Coordinator
SO 2.8.9	Vous informer de l'état de l'incident auprès de l'analyste et du sous-traitant (le cas échéant)	Contactez l'analyste des incidents affecté pour vous informer de l'état de l'incident. Si l'incident a été affecté à un sous-traitant, contactez-le pour vous informer de son état.	Incident Coordinator

Tableau 6-8 Processus de surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et les contrats de sous-traitance (UC) (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.8.10	Prendre des mesures de suivi si nécessaire	Déterminez si des mesures de suivi sont requises pour résoudre l'incident des mesures conformément à l'accord sur les niveaux opérationnels ou au contrat de sous-traitance. Le cas échéant, effectuez les actions requises.	Incident Coordinator
SO 2.8.11	Rupture OLA/UC dans 1 jour ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.8.9. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.8.12.	Incident Coordinator
SO 2.8.12	Incident clôturé ?	Dans l'affirmative, aucune autre action n'est requise. Sinon, passez à l'étape SO 2.8.1.	Incident Coordinator

Traitement des réclamations (processus SO 2.9)

Il s'agit du processus utilisé par le responsable du centre de services pour gérer les réclamations. La catégorie des réclamations est généralement utilisée pour indiquer un service non satisfaisant reçu par l'utilisateur dans les catégories d'assistance ou de prestation de service.

Lorsque le responsable du centre de services reçoit des incidents affectés dans sa file des incidents ou des tâches, normalement il les accepte. Le responsable étudie le motif de la réclamation en prenant connaissance des informations pertinentes et en contactant les personnes concernées. Il recherche une réponse ou une solution pour répondre aux attentes de l'utilisateur qui a fait la réclamation, met à jour la fiche d'incident avec les détails convenus, puis la clôture. La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

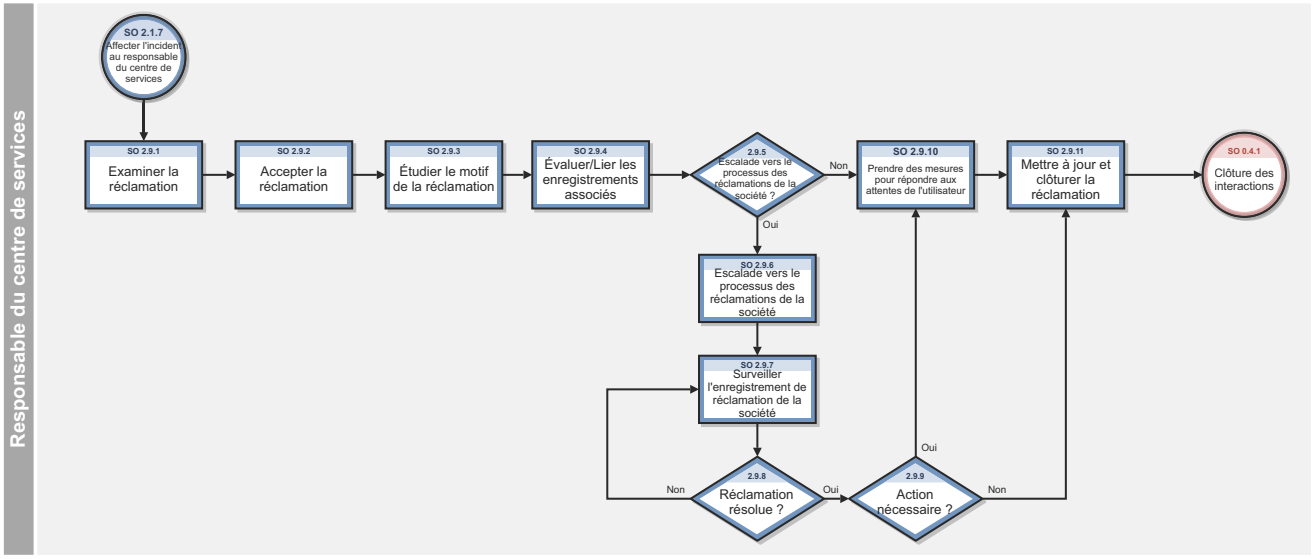


Figure 6-9 Flux de traitement des réclamations

Tableau 6-9 Processus de traitement des réclamations

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.9.1	Examiner la réclamation	En qualité de responsable du centre de services, vous surveillez la file d'attente des incidents et examinez les incidents affectés. Prenez connaissance du contenu de la réclamation.	Service Desk Manager
SO 2.9.2	Accepter la réclamation	Acceptez la fiche d'incident pour étudier le motif de la réclamation.	Service Desk Manager
SO 2.9.3	Étudier le motif de la réclamation	Étudiez le motif de la réclamation en prenant connaissance des informations pertinentes et en contactant les personnes concernées. Recherchez également une réponse ou une solution pour répondre aux attentes de l'utilisateur qui a fait la réclamation.	Service Desk Manager

Tableau 6-9 Processus de traitement des réclamations (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 2.9.4	Évaluer/Lier les enregistrements associés	Le gestionnaire du Centre de services évalue les enregistrements associés et les lie aux enregistrements existants si nécessaire.	Service Desk Manager
SO 2.9.5	Remonter en escalade vers le processus de traitement des réclamations de la société ?	En qualité de responsable du Centre de services, vous évaluez la réclamation et déterminez si elle entre dans le cadre du processus de traitement des réclamations de la société. Si l'escalade est nécessaire, passez à l'étape SO 2.9.6. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.9.10.	Service Desk Manager
SO 2.9.6	Processus de traitement des réclamations de la société	En qualité de responsable du Centre de services, vous remontez la réclamation par escalade afin qu'elle soit enregistrée dans le processus de traitement des réclamations de la société, puis mettez à jour l'enregistrement des incidents.	Service Desk Manager
SO 2.9.7	Surveiller l'enregistrement de la réclamation de la société	En qualité de responsable du Centre de services, vous surveillez la réclamation par le biais du processus de traitement des réclamations de la société.	Service Desk Manager
SO 2.9.8	Réclamation résolue ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 2.9.9. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 2.9.8.	Service Desk Manager
SO 2.9.9	Action nécessaire ?	Si la réclamation a été résolue mais qu'une action supplémentaire est requise, passez à l'étape SO 2.9.10. Si aucune autre mesure n'est nécessaire, poursuivez avec l'étape SO 2.9.11.	Service Desk Manager
SO 2.9.10	Prendre des mesures pour répondre aux attentes de l'utilisateur	Contactez l'utilisateur pour résoudre son problème et tentez d'arriver à un accord.	Service Desk Manager
SO 2.9.11	Mettre à jour et clôturer la réclamation	Mettez à jour la fiche d'incident avec les détails convenus, puis clôturez-la.	Service Desk Manager

7 Gestion des incidents : Détails

HP Service Manager utilise l'application Gestion des incidents pour activer le processus de Gestion des incidents. La fonction principale de Gestion des incidents consiste à surveiller, à suivre et à enregistrer tous les incidents ouverts selon les besoins.

Dans Gestion des incidents, un analyste examine et diagnostique les incidents en vue de proposer des solutions. Il fait remonter vers le coordinateur des incidents ceux qui exigent des changements.

La présente section décrit certains champs de Gestion des incidents prédéfinis dans le système Service Manager.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Formulaire d'incident après escalade depuis le centre de service, page 98
- Formulaire de mise à jour d'incident, page 99
- Détails des formulaires de Gestion des incidents, page 100

Formulaire d'incident après escalade depuis le centre de service

Le coordinateur des incidents examine les incidents remontés du centre de services et les accepte ou les rejette un par un. Il les affecte ensuite à un analyste des incidents à des fins d'examen et de diagnostic.

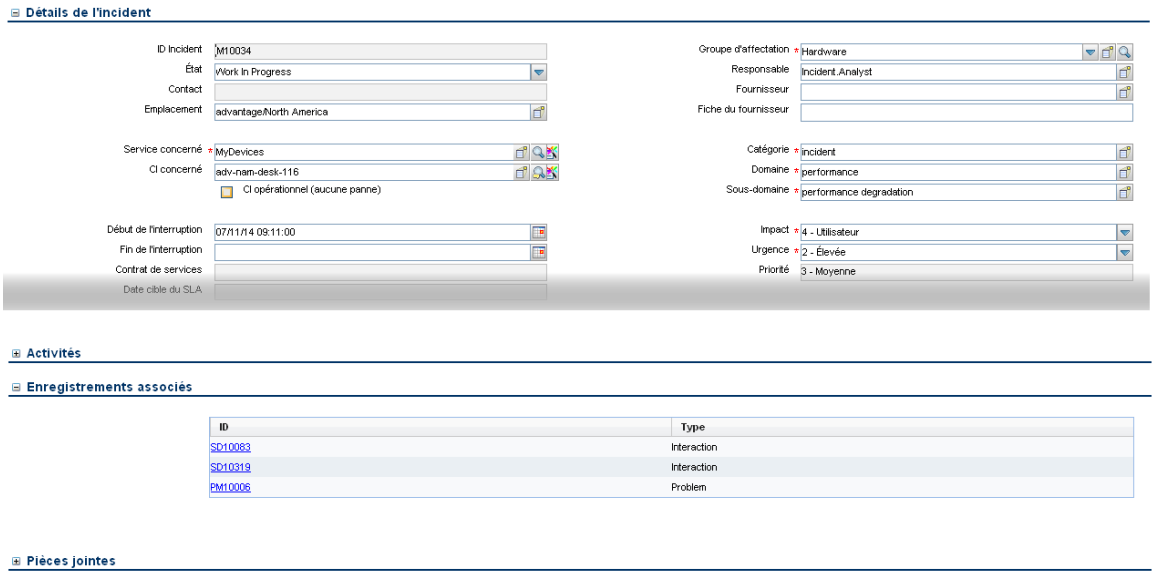


Figure 7-1 Incident après escalade depuis le centre de service

Formulaire de mise à jour d'incident

Le coordinateur des incidents se sert du formulaire de mise à jour d'incident pour examiner les informations et attribuer l'incident à un analyste du groupe d'assistance approprié. Cet analyste utilise le formulaire de mise à jour d'incident pour analyser l'erreur et déterminer si elle peut être résolue, et le modifie en conséquence. Le gestionnaire des incidents a recours au formulaire de mise à jour d'incident pour surveiller la conformité à l'accord sur les niveaux de service (SLA), pour lancer des actions d'escalade ou pour enregistrer une demande de changement d'urgence. Les champs et onglets disponibles dépendent du rôle d'utilisateur attribué, du groupe d'affectation et de l'état de l'incident.

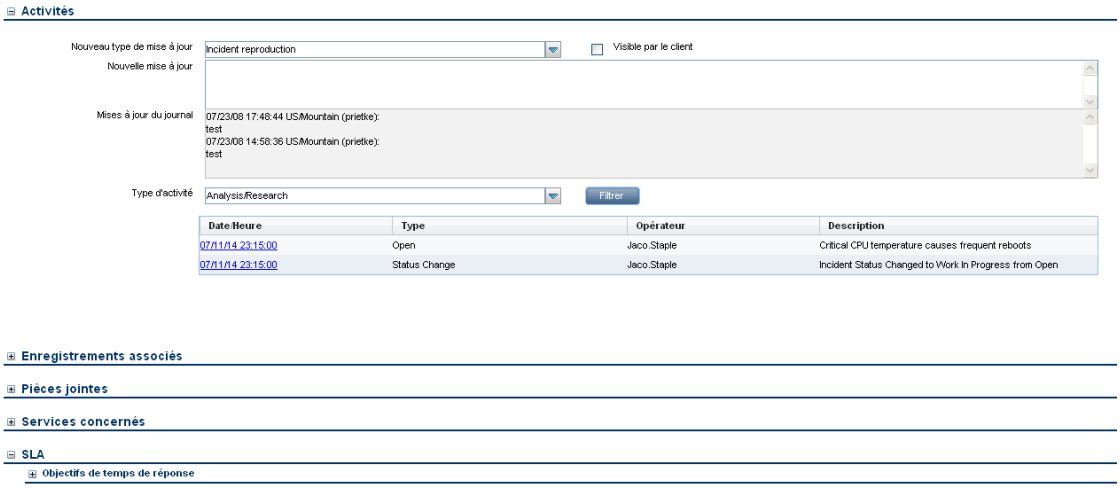


Figure 7-2 Mise à jour d'un formulaire d'incident

Détails des formulaires de Gestion des incidents

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités des formulaires de Gestion des incidents.

Si vous configurez des événements ou des services Web de telle sorte que des incidents soient créés automatiquement, n'oubliez pas d'inclure tous les champs obligatoires.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents

Libellé	Description
ID Incident	ID unique de l'incident, généré par le système.
État	État de l'incident. Les états suivants sont proposés par défaut : • Ouvert — L'incident a été ouvert mais n'est pas actuellement traité. • Clôturé — L'incident a été résolu et le client a accepté la solution. • En attente — Vous attendez un élément d'une source externe, autre qu'un client ou un fournisseur. • Résolu — Il existe une solution, mais elle n'a pas encore été vérifiée par le client. • Accepté — Vous acceptez la responsabilité de la fiche. • Rejeté — Un autre utilisateur est responsable de la fiche. • Travail en cours — L'incident est en cours de traitement. • Attente client — Vous attendez davantage d'informations de la part du client. • Attente fournisseur — Vous attendez des éléments de la part du fournisseur. • En instance de modification — Un changement d'urgence associé est ouvert et vous attendez sa clôture. • Suspendu — Le client a suspendu momentanément l'incident. Celui-ci n'apparaît donc plus dans votre boîte de recherche pendant la période définie.
Contact	Ce champ contient le nom du contact de la société en rapport avec cette interaction. Il ne s'agit pas nécessairement de la même personne que le destinataire du service. Ce champ garantit que la personne adéquate sera notifiée en cas de mise à jour de l'interaction. Un formulaire contextuel affiche le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du contact, si ces données sont disponibles. Ce champ est obligatoire.
Responsable	Nom de la personne chargée de traiter l'incident. Il s'agit d'un membre du groupe d'assistance affecté. Les responsables peuvent appartenir à un ou plusieurs groupes d'affectation, selon les besoins de l'entreprise.
Fournisseur	Non du fournisseur auquel l'incident est affecté. Ce champ est utilisé lorsqu'un fournisseur doit être impliqué dans la résolution de l'incident.
Fiche du fournisseur	Numéro d'incident issu du système de consignation du fournisseur. Ce champ est fourni uniquement à titre indicatif.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents (suite)

Libellé	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'assistance chargé de traiter l'incident. Le service indiqué dans le formulaire d'interaction détermine quel groupe d'affectation par défaut est affecté aux incidents ayant fait l'objet d'une escalade depuis des interactions. Un administrateur attribue le CI au groupe d'affectation par défaut d'un service sur le formulaire de détails de l'élément de configuration (CI). Lorsque vous recherchez le service dans Gestion des configurations (Gestion des configurations > Ressources > Rechercher des CI), le groupe d'affectation par défaut s'affiche pour le service indiqué dans le champ Groupe admin. de config. Si vous procédez à l'escalade d'une interaction vers un incident, le groupe d'affectation est renseigné automatiquement d'après le service sélectionné dans l'interaction. Vous pouvez changer de groupe d'affectation si nécessaire. Si l'assistant d'escalade apparaît, l'affectation affiche les groupes autorisés et par défaut définis pour le service, ainsi que le groupe par défaut du CI s'il a été enregistré. Les données prédéfinies se composent de groupes d'affectation par défaut. Utilisez-les comme exemples de types de groupes d'affectation. Astuce : Vous pouvez adapter les groupes d'affectation donnés en exemple selon vos besoins. Les groupes d'affectation suivants sont proposés par défaut : • Application • Email / Webmail • Field Support • Hardware • Intranet / Internet Support • Network • Office Supplies • Office Support • Operating System Support • SAP Support • Service Desk • Service Manager Ce champ est obligatoire.
Service concerné	Service concerné par l'incident. Ce champ est renseigné au moyen des données de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50. Ce champ est obligatoire.
CI concerné	Élément de configuration (CI) ayant un effet néfaste sur le service. Ce champ est renseigné au moyen des données de l'enregistrement d'interaction. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50. Un formulaire contextuel affiche les cases à cocher CI critique et En instance de modification, indiquant si ces attributs sont applicables au CI.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents (suite)

Libellé	Description
CI opérationnel (aucune panne)	Si cette option est sélectionnée (true), cela indique que l'élément est actuellement opérationnel et qu'il n'y a pas d'interruption. Lorsque vous ouvrez un incident pour un CI, celui-ci est automatiquement signalé comme étant en panne. S'il fonctionne, cochez cette case.
Début de l'interruption	Date et heure de début de la panne. Les heures de début et de fin d'interruption servent à mesurer la disponibilité pour les accords sur les niveaux de service (SLA). Si le CI est marqué comme étant en panne, les SLA de disponibilité entament un décompte. Par défaut, la valeur de disponibilité correspond aux heures d'ouverture et de clôture de l'incident. Il est toutefois recommandé d'indiquer les heures réelles de début et de fin de la panne, étant donné qu'il peut s'écouler plusieurs minutes ou plusieurs heures avant l'ouverture ou la clôture de l'incident. Admettons par exemple qu'un appareil tombe en panne dans la nuit mais que l'incident ne soit pas ouvert jusqu'à ce que quelqu'un signale la panne. Dans ce cas, l'heure d'ouverture par défaut ne reflète pas exactement la durée de la panne.
Fin de l'interruption	Date et heure de fin de la panne. Les heures de début et de fin d'interruption servent à mesurer la disponibilité des accords sur les SLA. Si le CI est marqué comme étant en panne, les SLA de disponibilité entament un décompte. Par défaut, la valeur de disponibilité correspond aux heures d'ouverture et de clôture de l'incident. Il est toutefois recommandé d'indiquer les heures réelles de début et de fin de la panne. Par exemple, si le CI fonctionne de nouveau après un redémarrage, il peut s'écouler plusieurs minutes ou plusieurs heures avant que l'enregistrement soit mis à jour et l'incident clôturé. Dans ce cas, l'heure de clôture par défaut ne reflète pas exactement la durée réelle de la panne.
Emplacement	Lieu où l'incident a eu lieu. Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Il est fourni à titre indicatif uniquement. Les données d'emplacement sont propres au client et à la mise en œuvre.
Titre	Brève description de l'incident. Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Ce champ est obligatoire.
Description	Description détaillée de l'incident. Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Ce champ est obligatoire.
Catégorie	Ce champ décrit le type d'incident, d'après les processus ITIL centrés sur les services. Il est renseigné automatiquement au moyen des données de l'interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Pour les incidents qui leur sont affectés, le coordinateur, le gestionnaire et l'analyste des incidents peuvent mettre à jour ce champ ainsi que les champs de domaine et sous-domaine associés, si nécessaire. Les données prédéfinies sont les mêmes que dans Gestion des interactions. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50 et Catégories d'interaction, page 57.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents (suite)

Libellé	Description
Domaine	Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Les domaines sélectionnés dépendent de la catégorie. Les données prédéfinies sont les mêmes que dans Gestion des interactions. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50 et Catégories d'interaction, page 57.
Sous-domaine	Troisième niveau de classification d'une interaction, servant principalement à la création de rapports. Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Service Manager affiche différentes listes de sous-domaines, selon le domaine sélectionné. Pour plus d'informations sur les catégories et sur les domaines et sous-domaines correspondants, reportez-vous à la section Catégories d'interaction, page 57. Ce champ est obligatoire. Les données prédéfinies sont les mêmes que dans Gestion des interactions. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50.
Impact	Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Il indique l'effet de l'incident sur les activités de l'entreprise. L'impact et l'urgence permettent de calculer la priorité. Les impacts suivants sont proposés par défaut : • 1 - Entreprise • 2 - Site/Département • 3 - Utilisateurs multiples • 4 - Utilisateur
Urgence	Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade. Il indique l'urgence de l'incident pour l'entreprise. L'urgence et l'impact permettent de calculer la priorité. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50.
Priorité	Ordre dans lequel traiter cet incident par rapport aux autres. La valeur de priorité est calculée en fonction des valeurs d'impact initial et d'urgence. Ce champ n'apparaît que dans le cas d'incidents en cours de modification ou issus d'une interaction ayant fait l'objet d'une escalade.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents (suite)

Libellé	Description
Contrat de services	Indique le contrat couvrant l'équipement concerné. Ce champ est renseigné en fonction des informations de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Les enregistrements de SLA contiennent des informations sur les contrats de services. Ainsi, lorsqu'un SLA s'applique à un incident, le contrat de service est également renseigné d'après ce SLA. Remarque : Dans le système prédéfini actuel, aucun SLA n'est défini avec un contrat de service. Par conséquent, aucune valeur prédéfinie n'est fournie pour ce champ. Un contrat de service est un accord financier qui définit les services devant être fournis et les implications financières liées à l'utilisation de ces services. Ces informations servent à : facturer au client les coûts induits par l'intervention sur les incidents, par la gestion des interactions avec le centre de services ou par la mise en œuvre de modifications sur un contrat de services spécifique ; associer des incidents et des interactions à des contrats de services pour fournir des informations actualisées sur l'état de chaque contrat, y compris les allocations budgétaires et le nombre effectif d'interactions et d'incidents appliqués à chaque contrat ; associer des contrats de services au temps et aux ressources consacrés par le biais des applications Centre de services, Gestion des incidents et Gestion des changements, afin de calculer le coût de gestion effectif de chaque incident et interaction ainsi que le coût de gestion de chaque contrat de services.
Date cible du SLA	Date et heure d'expiration du prochain objectif de niveau de service (SLO). Ce champ est renseigné en fonction des SLO qui correspondent aux données de l'incident. La date utilisée est celle du SLO le plus proche d'une rupture avant rupture de l'accord. Par exemple, s'il existe deux SLO pour un incident, que l'un d'eux arrive à expiration dans une heure et l'autre dans une semaine, la valeur de ce champ est égale à l'heure actuelle +1 heure. Ce champ est le même que le champ Expiration suivante qui apparaît dans la section du SLA.
Candidat à problème	S'il est sélectionné (true), ce champ indique que l'erreur à l'origine de l'incident est sans doute un problème. Dans ce cas, soit une fiche de problème a été créée, soit l'incident a été associé à d'autres problèmes ou erreurs connues. Ce champ n'est activé que pour les utilisateurs autorisés à marquer les incidents en tant que candidats à problème. Cette capacité est spécifiée dans le formulaire Profil de sécurité de Gestion des incidents. Dans le système prédéfini, ces profils incluent l'analyste des incidents, le coordinateur des incidents, le gestionnaire des incidents et l'opérateur. Lorsque l'option Candidat pour Gestion des problèmes est cochée pour l'incident, la fiche d'incident apparaît dans la vue de Gestion des problèmes qui s'affiche par défaut pour les incidents. Le gestionnaire des problèmes est alors en mesure d'examiner l'incident et de déterminer s'il doit ouvrir un problème associé. Exemples de candidats à problème : plusieurs clients signalent la même erreur, ou un problème a lieu de manière répétée.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents (suite)

Libellé	Description
Candidat pour BD connaissances	Ce champ est destiné aux clients qui ne possèdent pas le module Gestion des connaissances (KM). S'il est sélectionné (true), il indique que la solution est applicable à d'autres incidents et qu'elle doit donc être stockée dans la base de connaissances. Ce champ est utilisé pour IR (tables core et protocore d'IR Expert). Lorsque que vous clôturez des fiches d'incident marquées en tant que solutions possibles, le fichier de solutions (protocore) se remplit. Les gestionnaires des connaissances examinent les solutions proposées avant de les promouvoir pour les intégrer, si elles sont pertinentes, à la base de connaissances centrale (table core). IR Expert est désactivé par défaut dans les installations incluant le module Gestion des connaissances. Les clients ne possédant pas ce module peuvent rechercher un incident dans la bibliothèque des incidents. Si vous disposez des droits appropriés, vous pouvez créer un article de connaissances à partir d'un incident existant.
Code de clôture	Indique un code de clôture prédéfini décrivant la manière dont l'incident a été résolu. Les options prédéfinies de ce champ s'appuient sur les données de référence du client. Astuce : Vous pouvez adapter ces options aux besoins de votre entreprise. Les codes de clôture suivants sont proposés par défaut : • Non reproductible • Hors champ • Demande rejetée • Résolution via changement/demande de service • Résolution via instruction utilisateur • Résolution via contournement • Résolution impossible • Retiré par l'utilisateur
Solution	Description de la solution apportée à l'incident.
Services concernés	Cette section fournit la liste des services concernés pour la fiche d'incident. Lorsque l'élément de configuration de l'incident est ajouté ou mis à jour, un enregistrement de planification est créé et exécute un sous-programme en vue de mettre à jour la liste des services concernés. Si la fiche d'incident est verrouillée, l'enregistrement de planification est reprogrammé de manière à s'exécuter cinq minutes plus tard.
SLA > Objectifs de temps de réponse	Cette sous-section fournit la liste des objectifs de temps de réponse associés à l'incident. Les informations suivantes sont répertoriées : titre du SLA, état, nom du SLO, dates de début et de fin du SLA, et expiration. Des informations similaires sont proposées pour les interactions, les problèmes et les changements.

Tableau 7-1 Détails des formulaires de Gestion des incidents (suite)

Libellé	Description
SLA > Objectifs de disponibilité	Cette sous-section indique les objectifs de disponibilité des SLO associés à l'incident. Les données suivantes sont affichées : • État • Nom du SLO • Tps fonctionnement requis (%) par mois • Retiré par l'utilisateur • Tps fonctionnement (%) ce mois • Expiration suivante • CI concerné • ID SLO Des informations similaires sont proposées pour les interactions, les problèmes et les changements.
SLA > Objectifs de durée max.	Cette sous-section indique les objectifs de durée de disponibilité des SLO associés à l'incident. Les données suivantes sont affichées : • État • Nom du SLO • Nb total d'interruptions ce mois • Durée moyenne de l'interruption • Expiration suivante • CI concerné • ID SLO Des informations similaires sont proposées pour les interactions, les problèmes et les changements.
SLA > Alertes futures	Cette sous-section affiche l'ensemble des alertes de SLA à venir afin d'aider les utilisateurs à définir l'ordre de priorité des incidents à traiter. Les données suivantes sont affichées : • Nom de l'alerte • Nom du SLO • Date/heure d'alerte Remarque : Pour plus d'informations, consultez la rubrique de l'aide en ligne relative aux alertes de Gestion des niveaux de service.

8 Présentation de Gestion des demandes

L'application HP Service Manager Gestion des demandes, nommée Gestion des demandes dans ce chapitre, prend en charge le processus de Gestion des demandes. Elle permet d'acheminer et de gérer efficacement toutes les demandes de services opérationnels non standard et de veiller à ce que les demandes ne compromettent pas les activités opérationnelles quotidiennes.

Cette section décrit la façon dont l'application Gestion des demandes met en œuvre les codes de pratique pour les processus de Gestion des demandes.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Gestion des demandes dans le cadre ITIL, page 108
- Application Gestion des demandes, page 109
- Présentation du processus de Gestion des demandes, page 112
- Données d'entrée et de sortie pour Gestion des demandes, page 115
- Indicateurs clés de performance pour Gestion des demandes, page 115
- Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des demandes, page 116

Gestion des demandes dans le cadre ITIL

Il est fait référence à la gestion des demandes dans la publication de l'ITIL intitulée *Exploitation des services*. Ce document décrit la Gestion des demandes en tant que processus régissant le traitement des demandes de service. Bon nombre de ces demandes concernent des changements de petite taille, fréquents et à faible risque, dont le processus de résolution s'apparente à celui de la gestion des incidents.

La Gestion des demandes vous permet de vous conformer aux objectifs métier suivants :

- Elle offre aux utilisateurs la possibilité de demander et de recevoir des services standard selon un processus de qualification et d'approbation prédéfini.
- Elle fournit aux utilisateurs des informations relatives à la disponibilité des services et les procédures qui permettent de les acquérir.
- Elle fournit et livre les composants correspondant aux services standard demandés.
- Elle fournit une assistance concernant des informations générales, réclamations ou commentaires.

La Gestion des demandes intègre les fonctions clés suivantes :

- Devis automatisés, approbation des responsables et suivi du traitement des commandes tant pour les produits que pour les services
- Catalogue détaillé et personnalisé des produits et des services, comprenant les pièces et services groupés et séquencés
- Planification des demandes de service et des ordres de travail, et intégration aux demandes d'achat
- Combinaison de plusieurs devis dans une ou plusieurs commandes, en fonction du fournisseur
- Prise en compte des fournisseurs externes et des groupes de travail internes
- Intégration à d'autres applications Service Manager, telles que Gestion des configurations et Gestion des changements
- Saisie et approbation séquentielles ou conditionnelles des devis en ligne
- Notification et alertes automatisées par courrier électronique pour les événements normaux et exceptionnels
- Contrôle clientèle, consolidation des acquisitions et gestion du cycle de vie
- Processus devis-commande-réception-report.

Application Gestion des demandes

HP Service Manager Gestion des demandes est une application servant à gérer les demandes de produits et de services émises par les utilisateurs. Ces demandes ne concernent que la personne qui les émet ou le groupe d'employés qui en dépend. La réinitialisation de mots de passe, la mise à jour individuelle de PC et la configuration de nouveaux employés en sont autant d'exemples.

L'application Gestion des demandes permet au personnel d'une société d'améliorer sa productivité ou la qualité des services et produits métier proposés. Elle favorise également la réduction du coût de fourniture des services et la diminution de l'effort nécessaire pour demander et recevoir l'accès à des services. En outre, l'utilisation de l'application Gestion des demandes peut augmenter le niveau de contrôle des services d'une organisation et le nombre de demandes exécutées.

Différences entre Gestion des demandes et Gestion des changements

Bien qu'étroitement liées, la Gestion des demandes et la Gestion des changements sont des processus distincts. L'application Gestion des demandes gère les demandes courantes de produits et de services provenant des utilisateurs. Ces demandes ne concernent généralement que la personne qui les émet ou le groupe d'employés qui en dépend. L'application Gestion des changements gère quant à elle, les changements apportés au niveau de votre environnement métier, qui modifient ou perturbent l'état actuel de ce dernier. Généralement, ces modifications ou perturbations concernent plusieurs utilisateurs ou divisions opérationnelles.

- Gestion des demandes
  - traite les demandes courantes de produits et de services ;
  - concerne un nombre limité d'utilisateurs ;
  - offre une étendue limitée.
- Gestion des changements
  - gère les changements (implémentations) qui modifient un environnement métier ;
  - concerne de nombreux utilisateurs ;
  - offre une étendue relativement large, y compris les grands groupes ou les divisions organisationnelles multiples.

Éléments clés de Gestion des demandes

L'application Gestion des demandes intègre les éléments clés suivants :

Catalogue

Le catalogue de Gestion des demandes est un catalogue prédéfini de pièces et de services. Il définit des modèles d'éléments qu'il est possible de demander et/ou de commander. Les pièces et les services peuvent être aussi simples que détaillés selon les besoins de mise en œuvre ; ils peuvent être groupés et séquencés.

Le catalogue de Gestion des demandes prend en charge les définitions numérotées en série ou non et inventoriées ou non. Les demandes peuvent être exécutées par des groupes internes ou acquises par le biais de fournisseurs externes. Le coût des pièces et des services associés à chaque demande est suivi.

Les éléments de catalogue sont représentés sous la forme d'enregistrements dans la table **`model`**.

Fournisseurs

Les fournisseurs sont des acteurs internes ou externes à l'entreprise, qui mettent à sa disposition des pièces ou des services. Ils entretiennent une relation de type « plusieurs à plusieurs » avec les éléments du catalogue ; ils peuvent également interagir directement ou non avec Service Manager. La création de sélections de catalogue d'éléments et de fournisseurs préférés « groupés » permet d'établir des standards d'acquisition et de contrôler les coûts.

Les fournisseurs sont représentés sous la forme d'enregistrements dans la table **vendor**. Les conditions de livraison d'un élément de catalogue spécifique par un fournisseur donné sont stockées dans la table **modelvendor**.

Articles

Les articles sont des instances spécifiques d'un élément de catalogue. Chaque élément est un enregistrement distinct et peut être associé à des devis ou des commandes. Les enregistrements d'articles sont générés et associés à de nouveaux devis ou de nouvelles commandes.

Ils sont stockés dans la table **ocml**.

Demandes (devis)

Un devis est un enregistrement de haut niveau qui définit les informations de base d'une demande, telles que le demandeur, les dates requises, le coordinateur et la description. Un enregistrement de devis ne contient aucune information détaillée sur les pièces. Les enregistrements de demandes (également nommés enregistrements de devis) sont des « fiches » qui surveillent le flux d'une demande du point de vue de l'utilisateur, l'entrée des données et l'ajout d'articles. La traçabilité s'opère via les processus d'approbation, de commande et de suivi.

Ils sont stockés dans la table **ocmq**.

Commandes

Les enregistrements de commandes sont des « fiches » qui suivent le flux d'une commande réelle d'un ou de plusieurs articles du point de vue de la commande et de la réception. Ils peuvent satisfaire les demandes d'articles provenant d'un ou de plusieurs devis. Les commandes sont créées manuellement par des utilisateurs autorisés ou par des processus automatisés en arrière-plan. Une fois déclarés comme pouvant être commandés, les articles demandés peuvent aussitôt entraîner la création de commandes (avec leurs articles de commande associés). Un processus planifié automatique en arrière-plan peut également régulièrement créer des commandes de lots d'articles associés.

Les enregistrements de commandes sont stockés dans la table **ocmo**.

Groupes

Un groupe désigne un ensemble d'utilisateurs qui partagent un jeu de responsabilités commun. La création de groupes offre une plus grande souplesse dans le choix des types de participants au processus de Gestion des demandes que s'il fallait préciser des utilisateurs individuels au sein des différents flux de processus (tels que les approbations).

Il n'est pas possible d'ajouter des opérateurs directement dans les groupes de Gestion des demandes. Ce sont les profils de Gestion des demandes qui définissent les groupes auxquels ils sont associés. Lorsque vous spécifiez un profil de Gestion des demandes (par exemple, request approver) dans l'enregistrement opérateur d'un utilisateur, le nom de connexion de ce dernier est automatiquement ajouté aux groupes correspondants. En cas de modification de l'enregistrement de profil qui est répertorié dans la matrice de l'enregistrement opérateur de l'utilisateur, les enregistrements de groupes correspondants répercutent automatiquement le nom de connexion de l'utilisateur dans les matrices Membres et Approbateurs. Le calcul des groupes intervient à la mise à jour des enregistrements opérateur ou la sélection de l'option Reconstruire les groupes.

Les définitions de groupe résument quels opérateurs sont des membres et des approbateurs pour chaque groupe. Elles influent sur les éléments suivants :

- Sécurité/Approbations
- Messages/Notifications

Lors de la configuration de profils de groupe, les enregistrements de groupes remplissent deux objectifs :

- Indication des membres et des approbateurs du groupe
- Désignation des destinataires de messages

Si les utilisateurs appartenant aux groupes de membres (réviseurs) ou d'approbation (approbateurs) ne figurent pas dans l'enregistrement de groupe, ils ne recevront pas les messages ou ne feront pas partie du processus d'approbation pour leur groupe.

Les enregistrements de groupes sont stockés dans la table **`ocmgroups`** table.

Processus d'approbation

Le processus d'approbation automatise et formalise l'évaluation technique et métier par les niveaux de gestion appropriés des devis, commandes et articles. Le contrôle des approbations accepte le risque, le coût et les responsabilités inhérents à un devis/commande et ses articles. Une exigence d'approbation est attribuée dès lors qu'un élément ou un problème implique l'examen et l'évaluation d'un décideur. Les approbations créent des « chaînes » de groupes auxquels il peut être demandé d'approuver des devis, commandes ou articles pour que ceux-ci puissent progresser dans leur cycle de vie. Les approbations peuvent se voir rattacher différentes conditions, telles que le coût total, les exigences en termes de délai d'approvisionnement ou encore un éventuel impact.

Une exigence d'approbation est définie pour les types d'enregistrements suivants :

- Devis et commandes
- Articles
- Numéros de pièce

Chaque phase de devis, de commande ou d'article définit des approbations.

Les définitions d'approbation sont stockées dans la table **`ApprovalDef`**, laquelle précise toutes les approbations utilisées par toutes les phases ; la table **`ApprovalLog`** suit toutes les actions d'approbation et toutes les approbations nécessaires et terminées.

Le numéro séquentiel défini dans les fichiers **`ApprovalDef`** et **`ApprovalLog`** contrôle l'ordre des exigences d'approbation. Les options de séquencement sont les suivantes :

- Un à la fois, dans une ordre spécifique
- Simultanément
- Une combinaison des deux

Alertes et notifications

Les définitions d'alerte précisent les tests à effectuer à des moments précis ; ils concernent généralement des champs ou des événements au sein de devis, commandes ou articles. Si les tests répondent aux conditions aux périodes spécifiées, les alertes déclenchent les actions associées, y compris l'envoi de notifications. Les alertes et les notifications sont de type événementiel ou temporel ; elles sont calculées de façon dynamique.

Les définitions d'alerte sont stockées dans la table **`AlertDef`**.

Présentation du processus de Gestion des demandes

Le processus de Gestion des demandes englobe les activités nécessaires pour sélectionner les articles dans le menu et soumettre une demande de service, accorder des approbations financières et métier, ainsi que configurer et exécuter des demandes de service. Il est chargé de veiller à la mise en place d'une assistance informatique pour les pratiques autonomes et de l'exécution des demandes après obtention des approbations requises.

La Figure 8-1, page 113 ci-après présente une vue d'ensemble des processus et flux de Gestion des demandes. Ceux-ci sont décrits en détail dans les flux de Gestion des demandes.

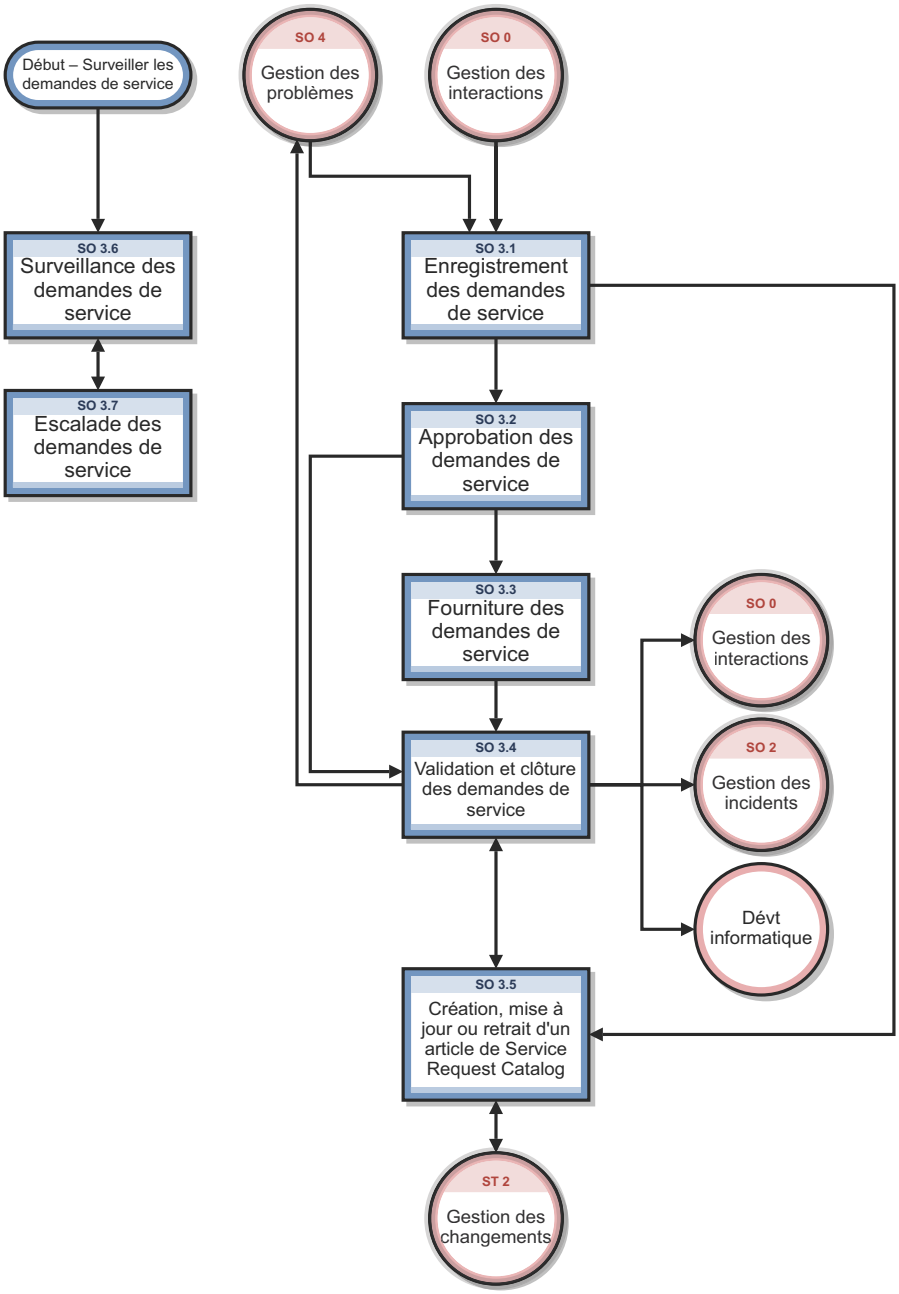


Figure 8-1 Diagramme du processus de Gestion des demandes

Rôles d'utilisateur de Gestion des demandes

Le Tableau 8-1 décrit les responsabilités associées aux rôles d'utilisateur de Gestion des demandes.

Tableau 8-1 Rôles d'utilisateur de Gestion des demandes

Rôle	Responsabilités
Request Fulfillment Process Owner	• Est responsable de la définition, de la gestion, de la gouvernance et de l'amélioration du processus d'exécution des demandes. • Veille à l'efficacité et l'optimisation du processus d'exécution des demandes et des pratiques de travail. • Veille à l'implication de l'ensemble des parties prenantes dans le processus d'exécution des demandes. • Veille à ce que le management soit suffisamment informé du volume, de l'impact et du coût des demandes de service. • Veille à assurer un lien étroit entre le processus de demande de service et d'autres processus associés.
Requester	• Utilise le Libre-service ou le Centre de services pour consigner les demandes de service appropriées.
Service Request Analyst	• Enregistre les demandes de service selon les interactions utilisateur et les affecte au groupe d'assistance compétent. • Informe les utilisateurs de l'état de leur demande. • Examine l'évolution des demandes de service. • Surveille les accords de niveaux de service (SLA) de toutes les demandes de service et détermine la nécessité d'une escalade.
Service Request Approver	• Examine les détails des demandes de service. • Confirme la pertinence des détails des demandes de service. • Approuve/Rejette les demandes de service.
Service Request Fulfillment Group	• Est chargé de la fourniture des demandes de service conformément aux accords convenus sur les niveaux de service.
Service Request Manager	• Valide les propositions de demandes de service. • Notifie la communauté appropriée de tout changement apporté aux articles de Service Request Catalog. • Est impliqué dans le processus d'escalade des demandes de service.
Service Request Catalog Owner	• Est chargé de la production et de la gestion d'éléments de Service Request Catalog à jour. • Crée des plans de retrait pour les articles de Service Request Catalog. • Rassemble des détails pour les nouveaux articles de Service Request Catalog. • Identifie les propriétaires et l'impact des articles de Service Request Catalog. • Confirme si les objectifs fixés dans les accords sur les niveaux de service sont réalisables. • Identifie les coûts et mécanismes de facturation des articles de Service Request Catalog. • Définit l'utilisation et les emplacements des articles de Service Request Catalog.

Données d'entrée et de sortie pour Gestion des demandes

Des demandes peuvent être déclenchées et résolues de plusieurs manières. Le Tableau 8-2 répertorie les données d'entrée et de sortie associées au processus de Gestion des demandes.

Tableau 8-2 Données d'entrée et de sortie pour Gestion des demandes

Entrée dans Gestion des demandes	Sortie de Gestion des demandes
• Appel au centre d'assistance ou demande en libre-service • Système de gestion des configurations (CMS)	• Demande exécutée (par ex., matériel distribué, mot de passe réinitialisé) • Rapports sur la satisfaction des utilisateurs

Indicateurs clés de performance pour Gestion des demandes

Les indicateurs clés de performance (KPI) du Tableau 8-3 vous aideront à évaluer les processus de Gestion des demandes. Il est utile de générer régulièrement un graphique présentant les données des KPI pour visualiser les tendances. Outre les données fournies par Service Manager, d'autres outils vous permettront d'établir des rapports sur les conditions complètes de vos KPI.

Tableau 8-3 Indicateurs clés de performance pour Gestion des demandes

Titre	Description
Nombre de demandes de service	Nombre total de demandes de service. Cet indicateur sert de mesure de contrôle.
Taille de l'arriéré de journalisation	Taille actuelle de l'arriéré de journalisation du service en suspens.
Temps écoulé.	Délai nécessaire au traitement de chaque type de demande de service.
Coût moyen	Coût moyen par type de demande de service.
Satisfaction clientèle	Niveau de satisfaction des clients quant au traitement des demandes de service (mesuré par le biais d'enquêtes de satisfaction).

Par souci d'exhaustivité, les KPI ITIL v 3 et COBIT 4.1 officiels sont également mentionnés ci-dessous.

Indicateurs clés de performance ITIL V3

Voici les KPI ITIL V3 pour Gestion des demandes :

- Nombre total de demandes de service
- Décomposition des demandes de service par état
- Taille de l'arriéré de journalisation actuel des demandes de service en suspens
- Délai moyen nécessaire au traitement de chaque type de demande de service
- Nombre et pourcentage de demandes de service terminées dans les délais convenus
- Coût moyen par type de demande de service
- Niveau de satisfaction client quant au traitement des demandes de service

Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des demandes

Une matrice des responsabilités, ou matrice RACI (R pour Responsable, A pour Autorité responsable, C pour Consulté, I pour Informé), décrit les rôles et les responsabilités des équipes ou des employés chargés de mener à bien un projet ou un processus. Elle s'avère particulièrement utile pour clarifier le rôle et la responsabilité de chacun dans le cadre de projets et de processus interfonctionnels impliquant plusieurs départements. La Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des demandes est illustrée au Tableau 8-4.

Tableau 8-4 Matrice des responsabilités (RACI) propre à la gestion des changements

ID Processus	Activité	Requester	Service Request Analyst	Service Request Approver	Service Request Fulfillment	Service Request Manager	Service Request Catalog Owner
SO 3.1	Service Request Logging (Enregistrement des demandes de service)	R	R			A	
SO 3.2	Service Request Approval (Approbation des demandes de service)	C	R	R		A	
SO 3.3	Service Request Provisioning (Fourniture des demandes de service)		R		R	A	
SO 3.4	Service Request Validation and Closure (Validation et clôture des demandes de service)	I	R			A	

Tableau 8-4 Matrice des responsabilités (RACI) propre à la gestion des changements (suite)

ID Processus	Activité	Requester	Service Request Analyst	Service Request Approver	Service Request Fulfillment	Service Request Manager	Service Request Catalog Owner
SO 3.5	Create, Update or Retire Service Request Catalog Item (Création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog)	I	R			A/R	R
SO 3.6	Service Request Monitoring (Surveillance des demandes de service)		R			A/R	
SO 3.7	Service Request Escalation (Escalade des demandes de service)		R			A/R	

9 Flux de Gestion des demandes

Le processus de Gestion des demandes englobe les activités nécessaires pour sélectionner les articles dans le menu et soumettre une demande de service, accorder des approbations financières et métier, ainsi que configurer et exécuter des demandes de service. Il est chargé de veiller à la mise en place d'une assistance informatique pour les pratiques autonomes et de l'exécution des demandes après obtention des approbations requises.

Le processus de Gestion des demandes se compose des processus suivants, décrits dans le présent chapitre :

- Enregistrement des demandes de service (processus SO 3.1), page 119
- Approbation des demandes de service (processus SO 3.2), page 124
- Fourniture des demandes de service (processus SO 3.3), page 126
- Validation et clôture des demandes de service (processus SO 3.4), page 129
- Création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog (processus SO 3.5), page 131
- Surveillance des demandes de service (processus SO 3.6), page 136
- Escalade des demandes de service (processus SO 3.7), page 138

Enregistrement des demandes de service (processus SO 3.1)

Ce processus démarre dès lors qu'un demandeur utilise le Libre-service ou le Centre de services pour consigner des demandes de service appropriées. Une demande de service soumise par le demandeur peut concerner un article existant de Service Request Catalog, une demande de nouveau service ou une modification à apporter à Service Request Catalog. Il incombe à l'analyste des demandes de service d'associer les détails utilisateur à la nouvelle demande service, d'analyser la demande, puis de décider de la suite des opérations. Le processus d'enregistrement des demandes de service résulte dans la soumission d'une demande de service. Une interaction source pourrait être annulée si nécessaire.

Le processus d'enregistrement des demandes de service est réalisé par les rôles d'utilisateur suivants :

- Requester (Demandeur)
- Service Request Analyst (Analyste des demandes de service)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

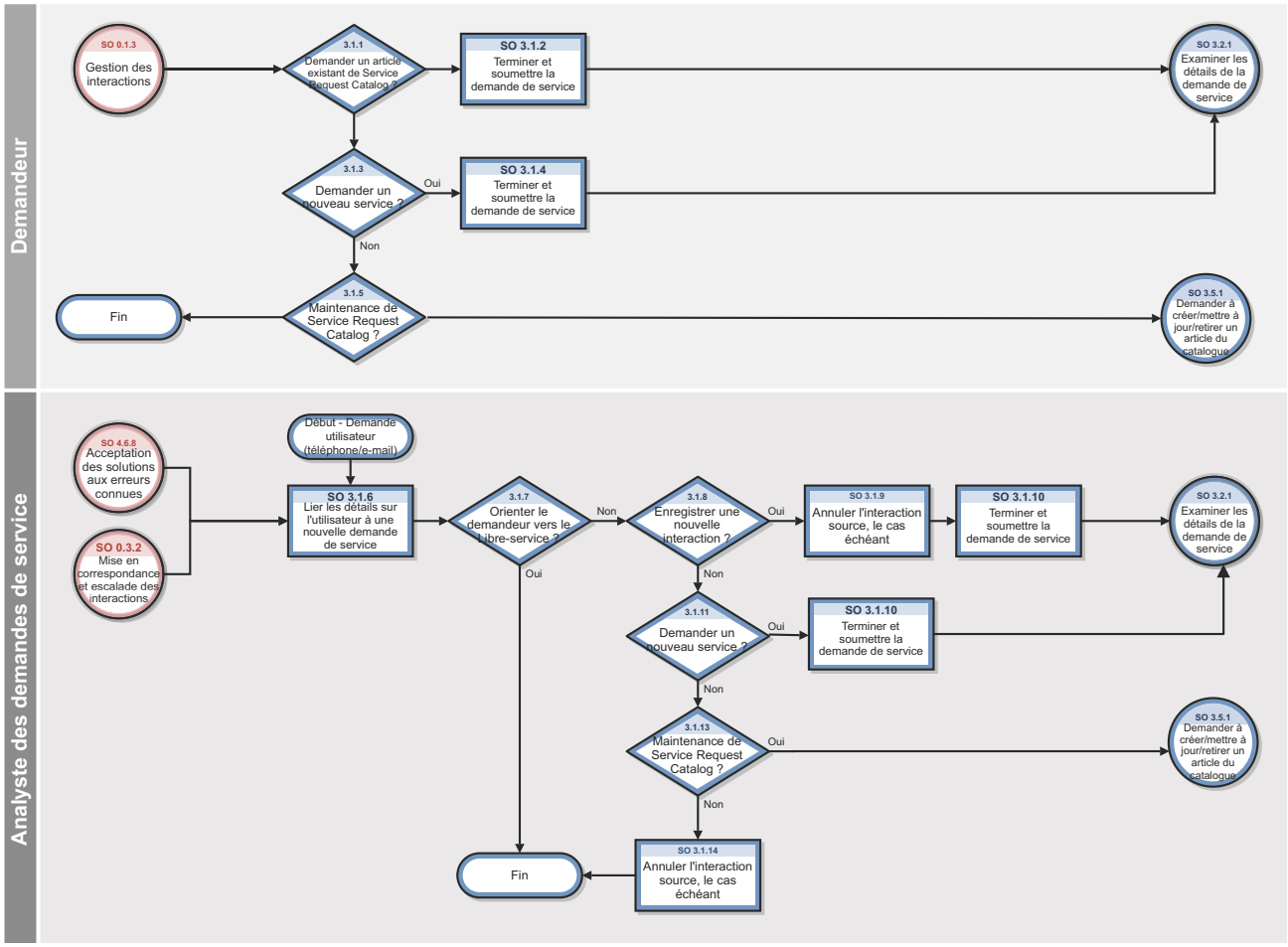


Figure 9-1 Flux d'enregistrement des demandes de service

Tableau 9-1 Processus d'enregistrement des demandes de service

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.1.1	Demander un article existant de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.1.2. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.1.3 pour déterminer si la demande concerne un nouveau service.	Requester
SO 3.1.2	Terminer et soumettre la demande de service	Entrez les informations nécessaires dans l'enregistrement de demande de service et soumettez celle-ci. Passez à l'étape SO 3.2.1 pour que l'approbateur des demandes de service examine les détails de la demande dans le cadre du processus d'approbation des demandes de service.	Requester
SO 3.1.3	Demander un nouveau service ?	Une messagerie électronique ou un système téléphonique chiffrés sont des exemples de nouveau service. Il s'agit principalement d'une nouvelle offre à laquelle les utilisateurs peuvent s'abonner. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.1.4. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.1.5 pour déterminer si la demande concerne une modification à apporter à Service Request Catalog.	Requester
SO 3.1.4	Terminer et soumettre la demande de service	Entrez les informations nécessaires dans l'enregistrement de demande de service et soumettez celle-ci. Passez à l'étape SO 3.2.1 pour que l'approbateur des demandes de service examine les détails de la demande dans le cadre du processus d'approbation des demandes de service.	Requester
SO 3.1.5	Demander à créer/mettre à jour/retirer un article de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.1 afin que l'analyste des demandes de service examine la demande dans le cadre du processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog. Sinon, le processus d'enregistrement des demandes de service s'achève.	Requester
SO 3.1.6	Lier les détails sur l'utilisateur à une nouvelle demande de service	Indiquez le nom de l'appelant dans le champ Nom du contact et le nom de l'utilisateur dans le champ Destinataire du service (s'il est différent). Passez à l'étape SO 3.1.7 pour orienter le demandeur vers le Libre-service, le cas échéant.	Service Request Analyst

Tableau 9-1 Processus d'enregistrement des demandes de service (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.1.7	Orienter le demandeur vers Libre-service ?	Si le demandeur accepte d'utiliser l'outil Libre-service, le processus d'enregistrement des demandes de service s'achève. Sinon, passez à l'étape SO 3.1.8 pour déterminer si la demande concerne un article existant de Service Request Catalog.	Service Request Analyst
SO 3.1.8	Demander un article existant de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.1.9. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.1.11 pour déterminer si la demande concerne un nouveau service.	Service Request Analyst
SO 3.1.9	Annuler l'interaction source, le cas échéant	Si une interaction est ouverte, annulez-la.	Service Request Analyst
SO 3.1.10	Terminer et soumettre la demande de service	Entrez les informations nécessaires dans l'enregistrement de demande de service et soumettez celle-ci. Passez à l'étape SO 3.2.1 pour que l'approbateur des demandes de service examine les détails de la demande dans le cadre du processus d'approbation des demandes de service.	Service Request Analyst
SO 3.1.11	Demander un nouveau service ?	Une messagerie électronique ou un système téléphonique chiffrés sont des exemples de nouveau service. Il s'agit principalement d'une nouvelle offre à laquelle les utilisateurs peuvent s'abonner. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.1.12. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.1.13 pour déterminer si la demande concerne une modification à apporter à Service Request Catalog.	Service Request Analyst

Tableau 9-1 Processus d'enregistrement des demandes de service (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.1.12	Terminer et soumettre la demande de service	Entrez les informations nécessaires dans l'enregistrement de demande de service et soumettez celle-ci. Passez à l'étape SO 3.2.1 pour que l'approbateur des demandes de service examine les détails de la demande dans le cadre du processus d'approbation des demandes de service.	Service Request Analyst
SO 3.1.13	Demander à créer/mettre à jour/retirer un article de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.1 afin que l'analyste des demandes de service examine la demande dans le cadre du processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.1.14 pour annuler l'interaction source, le cas échéant.	Service Request Analyst
SO 3.1.14	Annuler l'interaction source, le cas échéant	Si une interaction est ouverte, annulez-la.	Service Request Analyst

Approbation des demandes de service (processus SO 3.2)

Lorsque le demandeur est à l'origine d'une demande de service, les informations relatives à la demande et à l'utilisateur sont automatiquement renseignées. Une fois la demande de service enregistrée, l'approbateur des demandes de service en examine les détails. Si des informations complémentaires sont nécessaires, l'approbateur contacte le demandeur à cet effet, puis approuve ou rejette la demande. Après réception de l'ensemble des approbations, l'analyste des demandes de service met à jour la demande de service et vérifie que toutes les informations relatives à cette dernière sont actualisées.

Le processus d'approbation des demandes de service est réalisé par les rôles d'utilisateur suivants :

- Service Request Analyst (Analyste des demandes de service)
- Service Request Approver (Approbateur des demandes de service)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

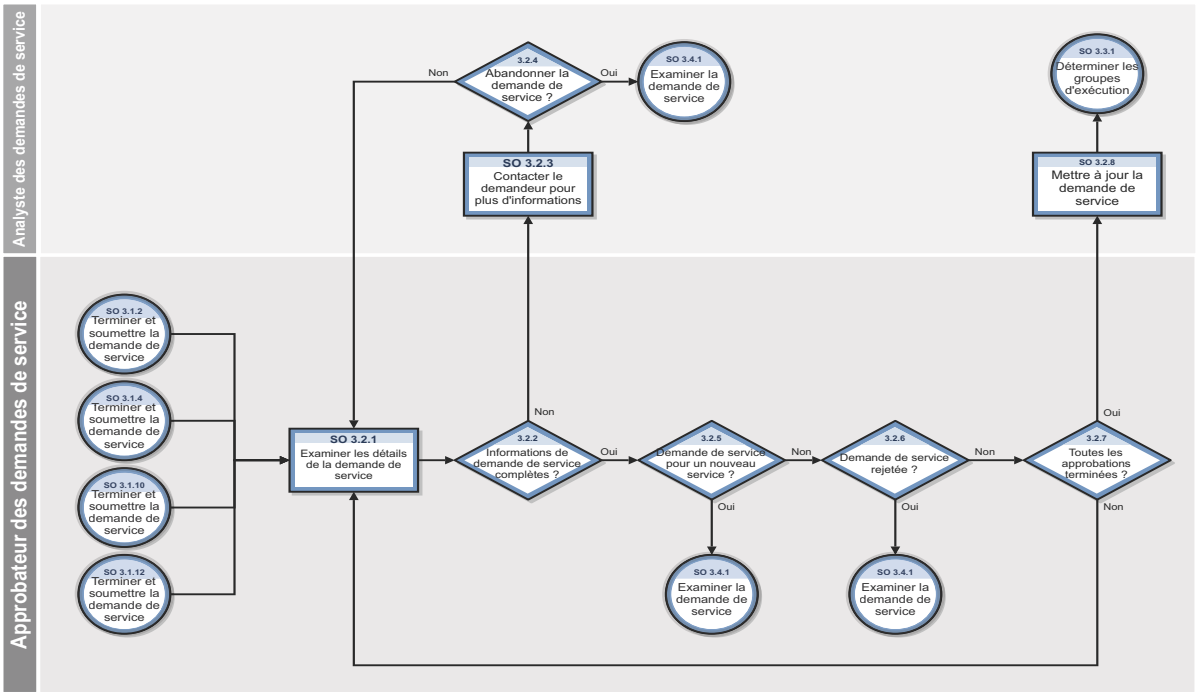


Figure 9-2 Flux d'approbation des demandes de service

Tableau 9-2 Processus d'approbation des demandes de service

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.2.1	Examiner les détails de la demande de service	En qualité d'approbateur des demandes de service, vous examinez la demande de service et évaluez si les informations fournies sont suffisantes et cohérentes et qu'aucune exigence supplémentaire n'est nécessaire. Passez à l'étape SO 3.2.2 pour déterminer si les informations contenues dans la demande de service sont complètes.	Service Request Approver
SO 3.2.2	Informations de demande de service complètes ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.2.5 pour déterminer si la demande concerne un nouveau service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.2.3 pour contacter le demandeur afin d'obtenir des informations supplémentaires.	Service Request Approver
SO 3.2.3	Contacter le demandeur pour plus d'informations	Contactez le demandeur pour obtenir plus d'informations. Il se peut qu'après concertation, le demandeur décide que sa demande n'a plus lieu d'être et donc de l'abandonner. Passez à l'étape SO 3.2.4 pour déterminer s'il faut abandonner la demande de service.	Service Request Analyst
SO 3.2.4	Abandonner la demande de service ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.1 pour examiner l'état de progression de la demande de service dans le cadre du processus de validation et de clôture des demandes de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.2.1 pour examiner les détails et la progression de la demande de service.	Service Request Analyst
SO 3.2.5	Demande de service pour un nouveau service ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.1 pour examiner l'état de progression de la demande de service dans le cadre du processus de validation et de clôture des demandes de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.2.6 pour déterminer s'il faut rejeter la demande de service.	Service Request Approver

Tableau 9-2 Processus d'approbation des demandes de service (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.2.6	Demande de service rejetée ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.1 pour examiner l'état de progression de la demande de service dans le cadre du processus de validation et de clôture des demandes de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.2.7 pour déterminer si toutes les approbations sont terminées.	Service Request Approver
SO 3.2.7	Toutes les approbations terminées ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.2.8 pour mettre à jour la demande de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.2.1 pour examiner les détails de la demande de service.	Service Request Approver
SO 3.2.8	Mettre à jour la demande de service	Après réception de l'ensemble des approbations, vérifiez que toutes les informations relatives à la demande de service sont mises à jour. Passez à l'étape SO 3.3.1 pour déterminer les groupes de demandes de service dans le cadre du processus de fourniture des demandes de service.	Service Request Analyst

Fourniture des demandes de service (processus SO 3.3)

Dans ce processus, l'analyste des demandes de service identifie le ou les groupes de demandes de service les plus aptes à exécuter la demande. Seul le gestionnaire de services est habilité à réaliser cette étape. L'outil peut également affecter automatiquement les enregistrements au groupe approprié, selon la catégorie de l'enregistrement. Cela fait, les tâches de fourniture des demandes de service que le groupe doit exécuter sont créées.

Le processus d'approbation des demandes de service est réalisé par les rôles d'utilisateur suivants :

- Service Request Analyst/Tool (Analyste/Outil des demandes de service)
- Service Request Fulfillment Group (Groupe d'exécution des demandes de service)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

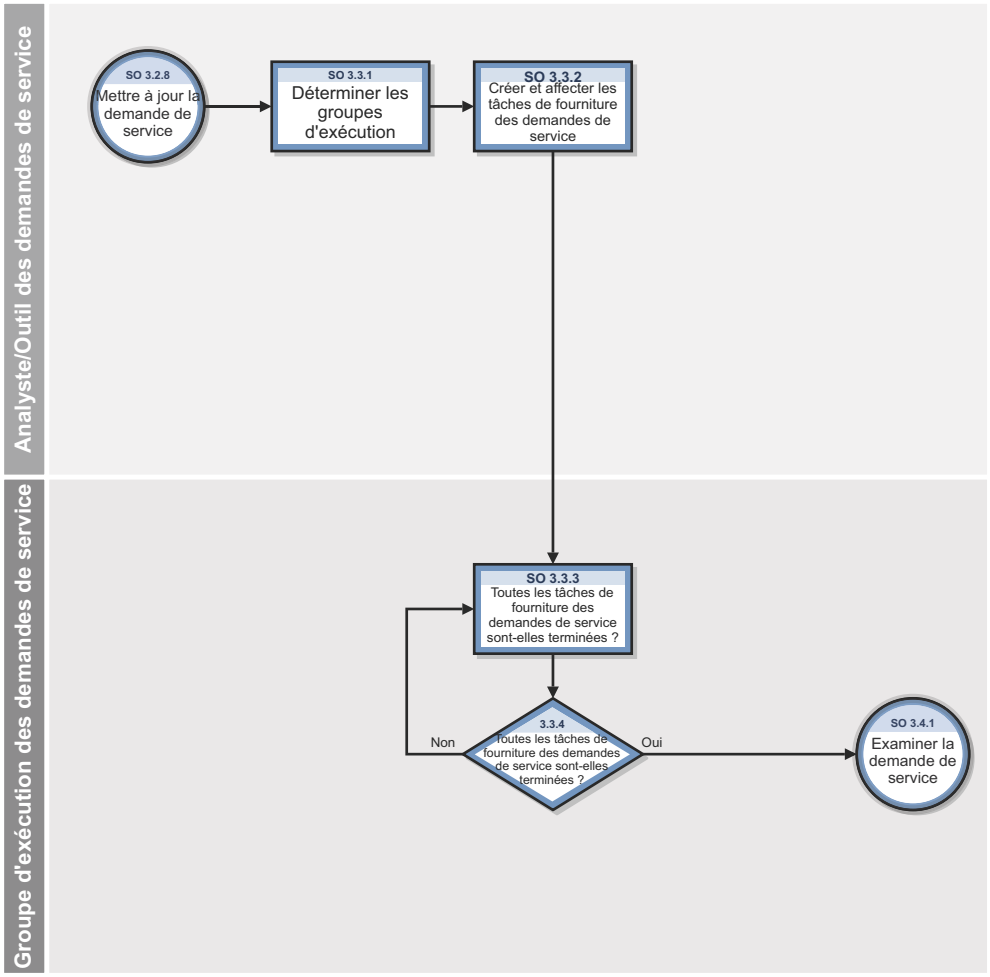


Figure 9-3 Flux de fourniture des demandes de service

Tableau 9-3 Processus de fourniture des demandes de service

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.3.1	Déterminer le groupe d'exécution des demandes de service	Identifiez le groupe d'exécution des demandes de service le plus apte à exécuter la demande de service. Service Manager peut également affecter automatiquement les enregistrements au groupe approprié, selon la catégorie de l'enregistrement. Passez à l'étape SO 3.3.2 pour créer et affecter les tâches de fourniture des demandes de service.	Service Request Analyst / Tool
SO 3.3.2	Créer et affecter les tâches de fourniture des demandes de service	Créez et affectez une tâche de fourniture des demandes de service pour chaque groupe d'exécution des demandes de service. Passez à l'étape SO 3.3.3 pour exécuter la tâche de fourniture des demandes de service.	Service Request Analyst
SO 3.3.3	Exécuter la tâche de fourniture des demandes de service	Exécutez toutes les actions nécessaires à l'exécution de la tâche de fourniture des demandes de service. Passez à l'étape SO 3.3.4 pour déterminer si toutes les tâches de fourniture des demandes de service sont terminées.	Service Request Fulfillment Group
SO 3.3.4	Toutes les tâches de fourniture des demandes de service sont-elles terminées ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.1 pour examiner l'état de progression de la demande de service dans le cadre du processus de fourniture des demandes de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.3.3 pour terminer l'exécution des tâches de fourniture des demandes de service.	Service Request Fulfillment Group

Validation et clôture des demandes de service (processus SO 3.4)

Une fois qu'une demande de service a été approuvée et exécutée, l'analyste des demandes de service examine, valide puis clôture la demande. La clôture d'une demande peut avoir lieu dès lors que l'analyste des demandes de service a terminé l'une des tâches suivantes :

- notifier le demandeur du motif du rejet, si la demande de service est abandonnée ou rejetée ;
- notifier le demandeur que la demande de service sera traitée par le développement informatique après validation de la demande dans le cas d'un nouveau service ;
- vérifier auprès du demandeur du service que la demande a été exécutée avec succès ;
- consigner une fiche d'incident pour le compte du demandeur en cas d'échec de la demande de service.

Toutes les tâches du processus de validation et de clôture des demandes de service sont effectuées par l'analyste des demandes de service.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

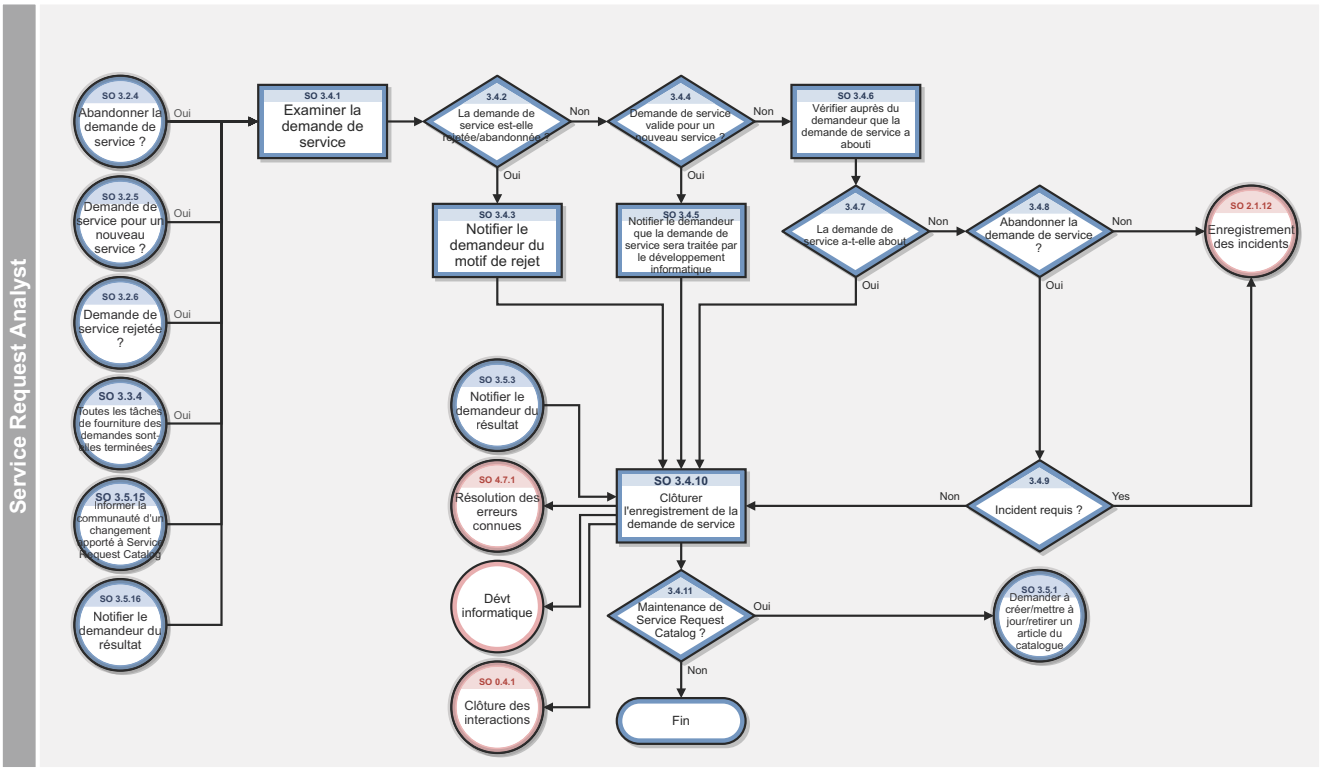


Figure 9-4 Flux de validation et de clôture des demandes de service

Tableau 9-4 Processus de validation et de clôture des demandes de service

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.4.1	Examiner la demande de service	L'examen de la demande de service permet de déterminer son état de progression. Passez à l'étape SO 3.4.2 pour déterminer si la demande de service est rejetée/abandonnée.	Service Request Analyst
SO 3.4.2	La demande de service est-elle rejetée/ abandonnée ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.3 pour notifier le rejet au demandeur. Dans l'affirmative, poursuivez avec l'étape SO 3.4.4 pour statuer sur la validité de la demande pour un nouveau service ?	Service Request Analyst
SO 3.4.3	Notifier le demandeur du motif de rejet	Contactez le demandeur et informez-le du motif du rejet de la demande de service. Passez à l'étape SO 3.4.10 pour clôturer la demande de service.	Service Request Analyst
SO 3.4.4	Demande de service valide pour un nouveau service ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.5 pour informer le demandeur que la demande sera traitée par le développement informatique. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.4.6 pour vérifier auprès du demandeur que la demande de service a abouti.	Service Request Analyst
SO 3.4.5	Notifier le demandeur que la demande de service sera traitée par le développement informatique	Notifiez le demandeur que la demande de service sera traitée par le développement informatique Passez à l'étape SO 3.4.10 pour clôturer la demande de service.	Service Request Analyst
SO 3.4.6	Vérifier auprès du demandeur que la demande de service a abouti	Vérifiez auprès du demandeur que la demande de service a abouti. Passez à l'étape SO 3.4.7 pour déterminer si la demande de service a abouti.	Service Request Analyst
SO 3.4.7	La demande de service a-t-elle abouti ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.4.10 pour clôturer la demande de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.4.8 pour déterminer s'il faut abandonner la demande.	Service Request Analyst
SO 3.4.8	Abandonner la demande de service ?	En cas d'échec d'une demande de service, il est possible de déclencher un incident afin d'examiner et de résoudre le problème. Si le demandeur souhaite poursuivre la demande, un incident est émis. Sinon, le déclenchement de l'incident dépend de l'échec. Si la demande de service est abandonnée, passez l'étape SO 3.4.9 pour déterminer s'il faut déclencher un incident. Sinon, poursuivez avec l'étape d'enregistrement des incidents (SO 2.1.12) pour créer un incident.	Service Request Analyst

Tableau 9-4 Processus de validation et de clôture des demandes de service

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.4.9	Incident requis ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape d'enregistrement des incidents (SO 2.1.12) pour créer un incident. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.4.10 pour clôturer la demande de service.	Service Request Analyst
SO 3.4.10	Clôturer l'enregistrement de demande de service	Examinez la demande de service et assurez-vous de l'exhaustivité des informations. Veillez également à ce que toutes les mises à jour des éléments de configuration aient été effectuées. Passez à l'étape SO 3.4.11 pour déterminer s'il faut mettre à jour Service Request Catalog. Si la demande de service a échoué, vraisemblablement en raison d'une erreur connue, passez au processus de Gestion des problèmes (SO 4.7.1) pour coordonner les mesures correctives. Si la demande de service a été jugée valide pour un nouveau service, adressez-vous au développement informatique. Le développement informatique est chargé de traiter la demande qui concerne un nouveau service, auquel cas elle est apparentée à un changement.	Service Request Analyst
SO 3.4.11	Maintenance de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.1 pour examiner la mise à jour de Service Request Catalog dans le cadre du processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog. Sinon, le processus de validation et de clôture des demandes de service s'achève.	Service Request Analyst

Création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog (processus SO 3.5)

L'analyste des demandes de service demande à mettre à jour Service Request Catalog lorsque la maintenance est nécessaire. Le propriétaire de Service Request Catalog est chargé de créer un plan de retrait pour les articles de Service Request Catalog ou une conception actualisée de celui-ci après s'être assuré de la faisabilité de l'ensemble des exigences. Une fois soumis à des fins d'implémentation, le plan ou la conception sont gérés comme partie intégrante du processus de gestion des changements. Le demandeur qui est à l'origine de la demande et les parties prenantes appropriées sont informés du résultats de la mise en œuvre du changement.

Le processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog est réalisé par les rôles suivants :

- Service Request Analyst (Analyste des demandes de service)
- Service Request Manager (Gestionnaire des demandes de service)
- Service Request Catalog Owner (Propriétaire de Service Request Catalog)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

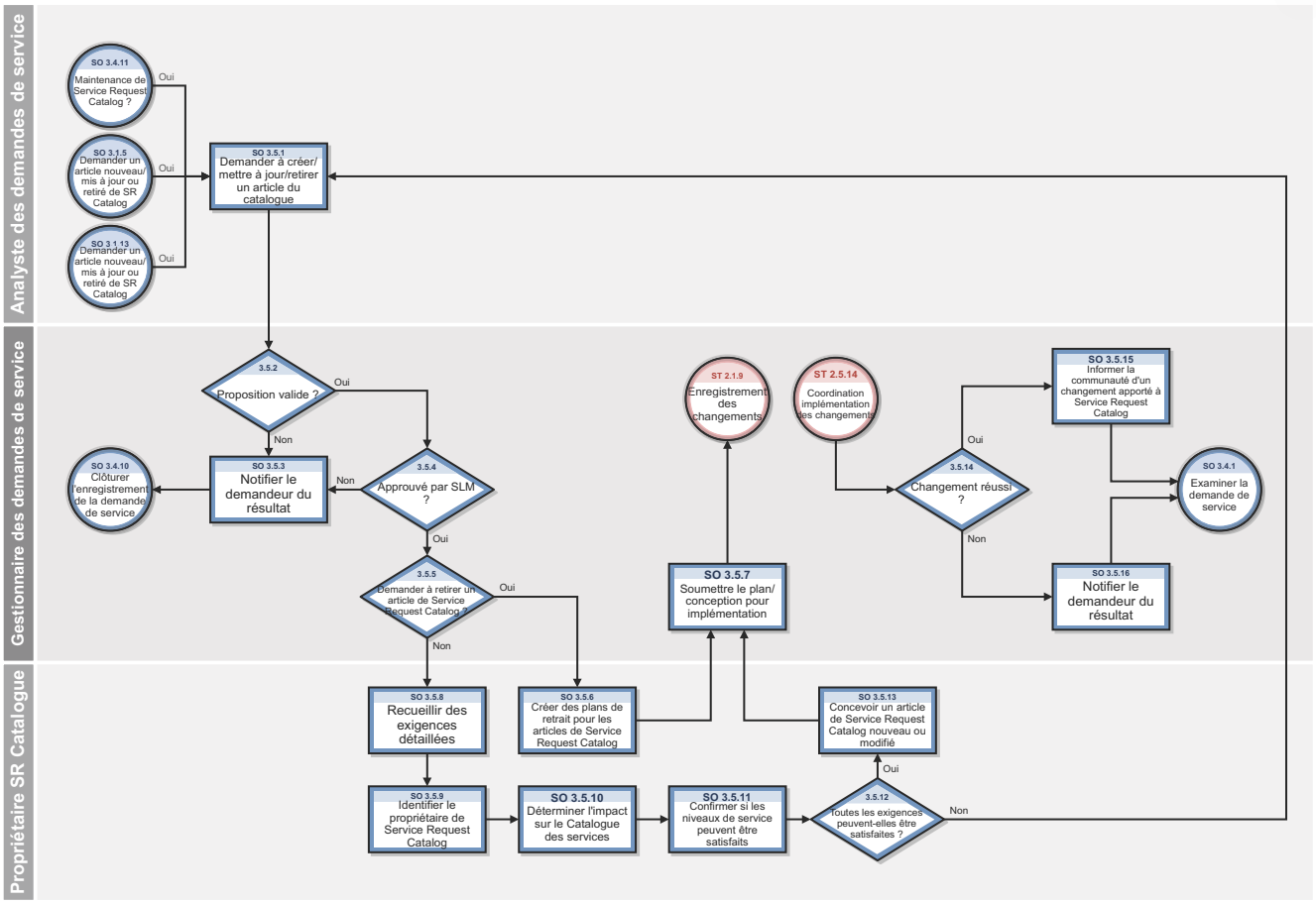


Figure 9-5 Flux de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog

Table 9.1 Processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.5.1	Demander à créer/ mettre à jour/ retirer un article de Service Request Catalog	La demande est examinée afin de vérifier sa validité et de s'assurer que toutes les informations requises sont fournies. Passez à l'étape SO 3.5.2 pour déterminer si la proposition est valide.	Service Request Analyst
SO 3.5.2	Proposition valide ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.4 pour déterminer si la proposition a été approuvée par l'application Gestion des niveaux de service (SLM). Une telle approbation est nécessaire pour s'assurer que les changements apportés à Service Request Catalog ne compromettent pas la capacité à satisfaire les accords sur les niveaux de service passés avec le client (ou accords sur les niveaux opérationnels ou contrats de sous-traitance). Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.5.3 pour notifier le demandeur.	Service Request Manager
SO 3.5.3	Notifier le demandeur du résultat	Informez le demandeur de l'état de la proposition : soit qu'elle n'est pas valide, soit qu'elle n'a pas reçu l'approbation de l'application Gestion des niveaux de service (SLM). Passez à l'étape SO 3.4.10 pour clôturer la demande de service dans le cadre du processus de validation et de clôture des demandes de service.	Service Request Manager
SO 3.5.4	Approuvée par SLM ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.5 pour déterminer si la demande concerne le retrait d'un article de Service Request Catalog. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.5.3 pour notifier le demandeur.	Service Request Manager
SO 3.5.5	Demander à retirer un article de Service Request Catalog ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.6 pour que le propriétaire de Service Request Catalog crée un plan de retrait. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.5.8 pour que le propriétaire de Service Request Catalog rassemble des exigences détaillées.	Service Request Manager
SO 3.5.6	Créer un plan de retrait	Créez un plan visant à désaffecter l'article de Service Request Catalog, en supprimant les entrées et les intégrations système, les intégrations de processus, ainsi que les mécanismes de notification et les matrices d'approbation. Passez à l'étape SO 3.5.7 pour soumettre le plan en vue de son implémentation.	Service Request Catalog Owner

Table 9.1 Processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.5.7	Soumettre le plan/ conception pour implémentation	Le nouveau plan de retrait ou la nouvelle conception d'article de Service Request Catalog doivent être soumis en vue de leur implémentation. Ils seront gérés comme partie intégrante du processus de gestion des changements. Passez à l'étape Enregistrement des changements (ST 2.1.9).	Service Request Manager
SO 3.5.8	Recueillir des exigences détaillées	Le propriétaire de Service Request Catalog se rapproche des groupes informatiques et métier appropriés pour rassembler les exigences détaillées pour l'article de Service Request Catalog, nouveau ou mis à jour. Ces exigences sont des types suivants : • Description • Étendue • Exigences de niveau de service • Modèle de facturation • Propriétaire • Coût • Relations avec le Catalogue des services • Tâches à exécuter Passez à l'étape SO 3.5.9 pour identifier le propriétaire de l'article de Service Request Catalog.	Service Request Catalog Owner
SO 3.5.9	Identifier le propriétaire de Service Request Catalog	Un propriétaire est identifié pour l'article de Service Request Catalog nouveau ou modifié ; il est responsable de la qualité et de l'intégrité de l'article pendant tout son cycle de vie. Il est chargé d'assurer un examen périodique de la validité, de la mise en adéquation avec les besoins métier et de la précision des tâches. Passez à l'étape SO 3.5.10 pour déterminer l'impact de l'article de Service Request Catalog nouveau ou modifié sur le Catalogue des services.	Service Request Catalog Owner
SO 3.5.10	Déterminer l'impact sur le Catalogue des services	L'article de Service Request Catalog nouveau ou modifié doit étayer le Catalogue des services ; il ne peut altérer aucun des attributs des services contenus dans le catalogue. Par conséquent, il convient de déterminer l'impact de l'article sur le Catalogue des services et les éventuelles mises à jour à appliquer à ce dernier. Passez à l'étape SO 3.5.11 pour confirmer que les niveaux de service peuvent être satisfaits.	Service Request Catalog Owner
SO 3.5.11	Confirmer si les niveaux de service peuvent être satisfaits	Vérifiez que les exigences de niveaux de service escomptés pour l'article de Service Request Catalog nouveau ou modifié peuvent être satisfaites. Passez à l'étape SO 3.5.12 pour déterminer si toutes les exigences peuvent être satisfaites.	Service Request Catalog Owner

Table 9.1 Processus de création, mise à jour ou retrait d'un article de Service Request Catalog

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.5.12	Toutes les exigences peuvent-elles être satisfaites ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.13 pour concevoir l'article de Service Request Catalog nouveau ou modifié. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.5.1 pour réexaminer la proposition.	Service Request Catalog Owner
SO 3.5.13	Concevoir un article de Service Request Catalog nouveau ou modifié	L'article de Service Request Catalog qu'il soit nouveau ou modifié doit être conçu dans l'outil. Il est constitué d'entrées de catalogue, d'un modèle de demande, de critères d'éligibilité et de matrices d'approbation. Passez à l'étape SO 3.5.7 pour soumettre la conception de l'article de Service Request Catalog en vue de son implémentation.	Service Request Catalog Owner
SO 3.5.14	Changement réussi ?	Le gestionnaire des demandes de service est informé de la réussite de l'implémentation du changement, une fois que le coordinateur a pu le vérifier (ST 2.5.14). Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.5.15 pour avertir la communauté d'un changement apporté à Service Request Catalog. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.5.16 pour notifier le demandeur.	Service Request Manager
SO 3.5.15	Informer la communauté d'un changement apporté à Service Request Catalog	Après avoir obtenu confirmation de la réussite de l'implémentation du changement à Service Request Catalog, vous devez notifier les parties prenantes appropriées. Passez à l'étape SO 3.4.1 pour examiner la demande de service dans le cadre du processus de validation et de clôture des demandes de service.	Service Request Manager
SO 3.5.16	Notifier le demandeur du résultat	En cas d'échec de l'implémentation du changement à Service Request Catalog, vous devez en informer le demandeur. Passez à l'étape SO 3.4.1 pour examiner la demande de service dans le cadre du processus de validation et de clôture des demandes de service.	Service Request Manager

Surveillance des demandes de service (processus SO 3.6)

Ce processus présente les activités à réaliser pour surveiller toutes les demandes de service ouvertes depuis l'initialisation jusqu'à leur résolution. Il détermine également si une action ou une escalade est nécessaire pour respecter les objectifs de résolution fixés dans l'accord sur les niveaux de service associé. Par exemple, il convient d'intervenir si les demandes excèdent de plus de 50 % les objectifs fixés dans le SLA arrivé à expiration. Le processus de surveillance des demandes de service est un processus continu exécuté par l'analyste et le gestionnaire des demandes de service.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

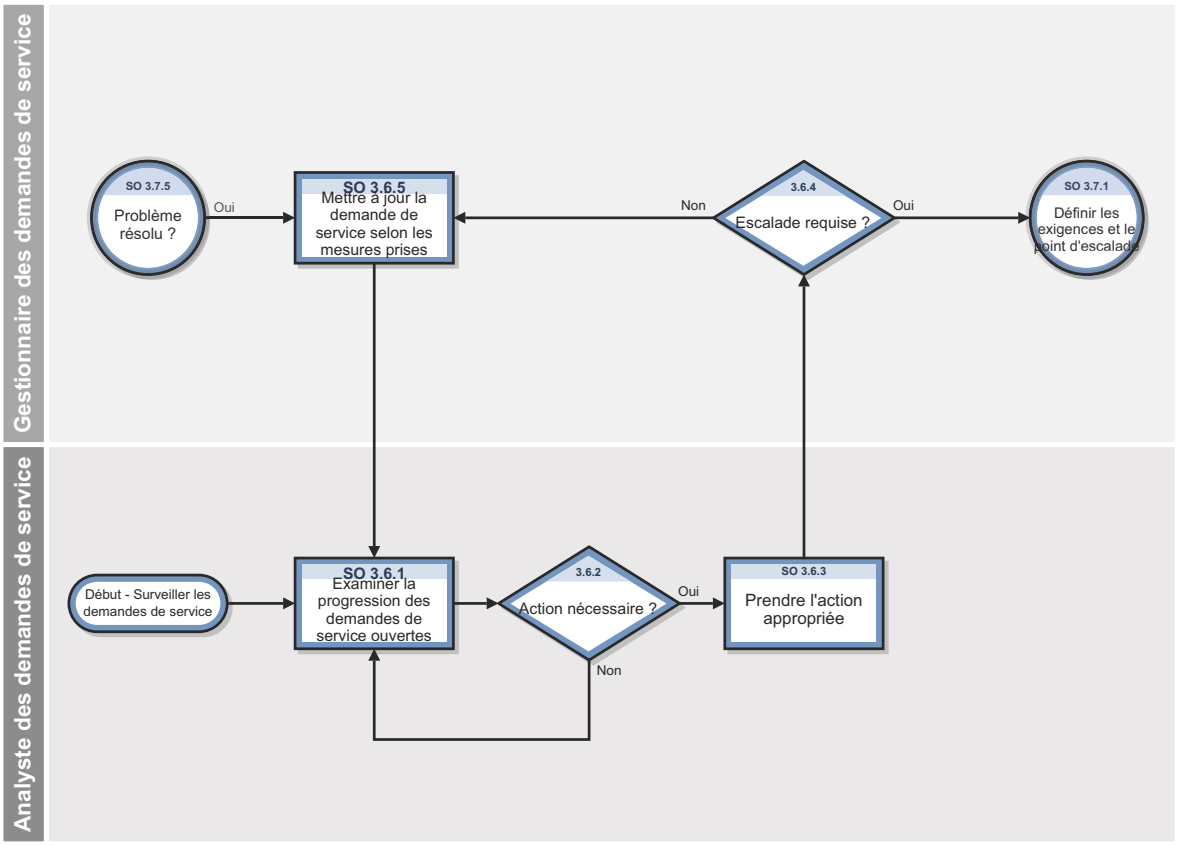


Figure 9-6 Flux de surveillance des demandes de service

Tableau 9-5 Processus de surveillance des demandes de service (SO 3.6)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.6.1	Examiner la progression des demandes de service ouvertes	Examinez régulièrement (plusieurs fois par jour) la progression des demandes de service ouvertes. Voici des exemples de types de problèmes à surveiller : • Demandes incorrectement compilées • Demandes d'utilisateurs VIP • Demandes > 100 % du SLA expiré (avec escalade client) • Demandes > 50 % du SLA expiré • Demandes > 100 % du SLA expiré (sans escalade client) • Demandes < 50 % du SLA expiré Passez à l'étape SO 3.6.2 pour déterminer la nécessité d'une intervention.	Service Request Analyst
SO 3.6.2	Action nécessaire ?	Dans l'affirmative, passez au processus SO 3.6.3 pour prendre la mesure appropriée. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.6.1 pour examiner la progression des demandes de service.	Service Request Analyst
SO 3.6.3	Prendre l'action appropriée	Prenez les mesures nécessaires pour résoudre le problème au niveau de la demande de service. Passez à l'étape SO 3.6.4 pour déterminer la nécessité d'une escalade pour résoudre le problème.	Service Request Analyst
SO 3.6.4	Escalade requise ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.7.1 pour définir les exigences et le point d'escalade dans le cadre du processus d'escalade des demandes de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.6.5 pour mettre à jour la demande de service selon les mesures prises.	Service Request Manager
SO 3.6.5	Mettre à jour la demande de service selon les mesures prises	Veillez à ce que les mesures prises soient reflétées dans la demande de service. Passez à l'étape SO 3.6.1 pour que l'analyste examine la progression des demandes de service ouvertes.	Service Request Manager

Escalade des demandes de service (processus SO 3.7)

Lorsqu'un analyste des demandes de service signale au gestionnaire correspondant la mesure prise pour résoudre le problème relatif à la demande de service, le gestionnaire détermine la nécessité de remonter le problème par escalade. Au début du processus d'escalade, le gestionnaire des demandes de service définit les exigences et le point d'escalade. Il incombe ensuite à l'analyste d'établir les actions à mettre en œuvre et de veiller à leur exécution jusqu'à résolution du problème.

Le processus d'escalade des demandes de service est exécuté par l'analyste et le gestionnaire des demandes de service.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

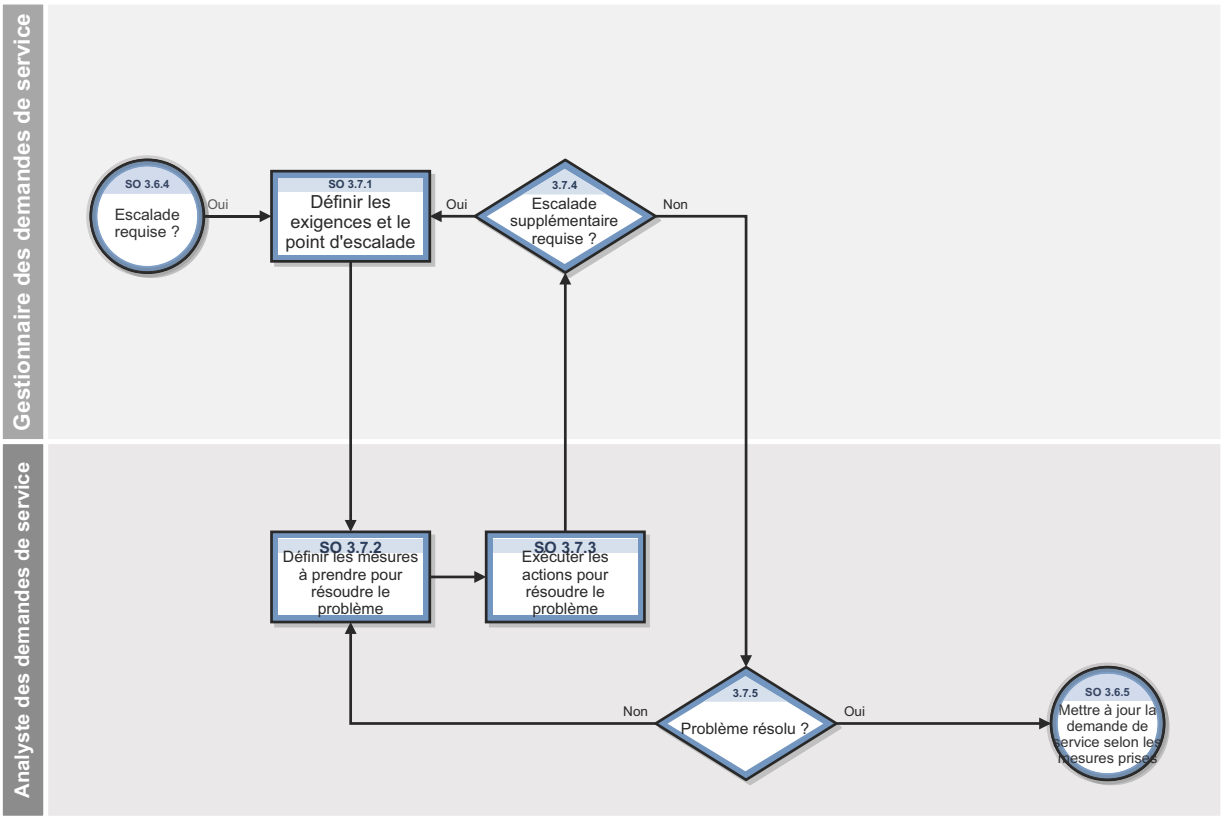


Figure 9-7 Flux d'escalade des demandes de service

Tableau 9-6 Processus d'escalade des demandes de service

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 3.7.1	Définir les exigences & le point d'escalade	Assurez-vous que le motif de l'escalade est clairement défini comme suit : • Description claire du motif de l'escalade • Évaluation du risque • Si possible, l'action à entreprendre pour résoudre le problème Identifiez le point d'escalade le plus approprié. Dans la plupart des cas, il s'agit du responsable 1re ligne. Sinon, adressez-vous auprès de votre responsable 1re ligne pour convenir de la personne à désigner comme point d'escalade. Veillez à ce que toutes les informations rassemblées ou décisions prises aient été répercutées dans la demande de service. Passez à l'étape SO 3.7.2 pour que l'analyste des demandes de service définisse les mesures à prendre pour résoudre le problème.	Service Request Manager
SO 3.7.2	Définir les mesures à prendre pour résoudre le problème	Le point d'escalade identifié doit : • évaluer le problème, le motif de l'escalade et le risque ; • déterminer le plan d'action le plus approprié ; • endosser la propriété et piloter la résolution. Si la personne désignée comme point d'escalade ne pense pas convenir, elle doit conserver la propriété du problème et s'assurer de son transfert vers le point d'escalade approprié. Passez à l'étape SO 3.7.3 pour exécuter les actions visant à résoudre le problème.	Service Request Analyst
SO 3.7.3	Exécuter les actions pour résoudre le problème	Le point d'escalade doit exécuter ou déléguer toutes les actions définies dans le cadre de ses compétences. Toutes les autres actions doivent faire l'objet d'une escalade supplémentaire. Passez à l'étape SO 3.7.4 pour déterminer la nécessité d'une escalade supplémentaire.	Service Request Analyst
SO 3.7.4	Escalade supplémentaire requise ?	Dans l'affirmative, passez au processus SO 3.7.1 pour définir les exigences et le point d'escalade. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.7.5 pour déterminer si le problème a été résolu.	Service Request Analyst
SO 3.7.5	Problème résolu ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 3.6.5 pour répercuter dans la demande de service les mesures prises dans le cadre du processus de surveillance des demandes de service. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 3.7.2 pour définir les actions à exécuter pour résoudre le problème.	Change Manager

10 Gestion des demandes : Détails

HP Service Manager utilise l'application Gestion des demandes pour activer le processus de Gestion des demandes. La fonction principale de Gestion des demandes vise à normaliser les méthodes et processus utilisés par une entreprise afin de consigner, d'approuver, de valider, de surveiller et de remonter par escalade des demandes de service, selon les besoins.

Dans le flux de gestion des demandes de service, l'analyste crée et affecte des enregistrements de tâches de fourniture des demandes de service aux groupes d'exécution appropriés ; il exécute également la demande de service et vérifie que le demandeur est satisfait du résultat. Dans le flux de maintenance de Service Request Catalog, le gestionnaire des demandes de service statue sur la validité de la proposition et veille à l'obtention de l'approbation du module Gestion des niveaux de service. Le propriétaire de Service Request Catalog crée ou modifie un devis de Service Request Catalog qu'il soumet au gestionnaire des demandes de service. Après l'implémentation du changement créé par le gestionnaire, l'analyste des demandes de service vérifie que le demandeur est satisfait du résultat, puis clôture la demande de service.

La présente section décrit certains champs de Gestion des demandes prédéfinis dans le système Service Manager.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Catégories et phases de Gestion des demandes, page 142
- Flux de gestion des demandes, page 150
- Processus de génération de commandes, page 151
- Formulaire de modèle, page 154
- Détails du formulaire de modèle, page 155
- Formulaire de récapitulatif des articles, page 162
- Détails du formulaire de récapitulatif des articles, page 163
- Formulaire de devis, page 166
- Détails du formulaire de devis, page 167
- Formulaire de commande, page 170
- Détails du formulaire de commande, page 171

Catégories et phases de Gestion des demandes

Une catégorie désigne une classification d'enregistrements au sein des trois domaines fonctionnels suivants : Devis, Commandes et Articles. Une phase constitue une étape administrative dans le cycle de vie d'un enregistrement.

Les catégories de devis et de commandes peuvent être subdvisées en un nombre infini de phases. Chaque catégorie d'article comprend une seule phase. La définition de phase contrôle les options et les comportements du système pour chaque phase.

Catégories d'articles

Les catégories d'articles sont des regroupements principaux de produits et services différents. Chaque produit ou service doit appartenir à une catégorie d'article. Voici des exemples de catégories d'articles :

- Computers and Related (Ordinateurs et associés)
- Office Supplies (Fournitures de bureau)
- Software Categories (Logiciels)
- Installation

Elles sont stockées dans la table **`ocmlcat`**.

Les champs de catégorie d'article sont décrits au Tableau 10-1.

Tableau 10-1 Description des champs de catégorie d'article

Libellé	Description
Nom	(Obligatoire) Identificateur unique de la catégorie d'article.
Description	Brève description de la catégorie.
Disponibilité	Condition évaluée lors de l'ajout d'un processus d'article pour déterminer la possibilité pour l'utilisateur de sélectionner des articles appartenant à cette catégorie. Elle contrôle les articles que l'utilisateur peut afficher ou mettre à jour. Ce champ prend la valeur false s'il n'est pas renseigné.
Format QBE	Permet de spécifier un autre formulaire de liste d'enregistrements que celui par défaut, **`ocml.qbe`**, pour une catégorie.
Lister bitmap	Permet d'ajouter un bitmap au formulaire Service Manager.
Séquence	Champ inutilisé.

Tableau 10-1 Description des champs de catégorie d'article (suite)

Libellé	Description
Attribuer un numéro avant de s'engager	Si la case à cocher est sélectionnée (true), le système attribue un numéro à l'article avant d'afficher un écran de confirmation (à condition que l'option d'affichage correspondante soit active). Sinon (NULL), le champ prend la valeur false par défaut.
Catégories de devis, Catégories de commandes	Catégories de devis ou de commandes pouvant sélectionner la catégorie d'article. Si ces champs sont définis sur NULL, la catégorie d'article est disponible pour toutes les catégories de devis et de commandes (utilisation en instance de catégories principales).
Phase de l'article	(Obligatoire, en lecture seule) Nom de la phase associée à cette catégorie qui par défaut correspond automatiquement (via le Contrôle du format) au nom de la catégorie.

Phases d'article

La définition d'une phase d'article détermine les modalités de commande des articles. Ces derniers sont associés à une catégorie de devis ou de commande, contrairement à la phase. Une phase de devis ou de commande peut évoluer, alors que l'état des articles contenus dans le devis ou la commande demeure inchangé jusqu'à la clôture de la dernière phase du devis/de la commande parent.

Il existe une seule phase par article. Le nom de la phase d'article prend par défaut celui de la catégorie d'article.

Remarque : Un enregistrement de contrôle du format affiche le même nom pour la phase que pour la catégorie. Il peut néanmoins être modifié de manière à obtenir deux noms distincts pour la phase et la catégorie.

À la création d'une catégorie d'article, il convient également de créer la phase correspondante (du même nom) dans la table de définition de phase (`ocmoptions`). Lorsque le processus de création d'une catégorie d'article est utilisé pour créer une catégorie d'article et que l'utilisateur clique sur Ajouter, le système ouvre le formulaire de définition de phase d'article.

Les champs de phase d'article sont décrits au Tableau 10-2.

Tableau 10-2 Description des champs de phase d'article

Libellé	Description
Onglet Définition	
Nom	(Obligatoire) Nom de la phase.
Description	Identificateur unique de la phase (affiché dans les onglets de flux).
Domaine	(Obligatoire) Domaine fonctionnel auquel s'applique la phase (codé en dur dans les `articles`).
Zone parent	(Unique aux articles) Zone (ou domaine) parent (Commandes ou Devis) valide à associer à un article qui se trouve dans cette phase. Si la valeur de ce champ est NULL, les deux domaines sont disponibles.
Risque - Maximum	Valeur maximale qui peut être affectée par les calculs de risque.

Tableau 10-2 Description des champs de phase d'article (suite)

Libellé	Description
Risque - Calcul	Si le champ a la valeur true, le risque est calculé automatiquement.
Historique - Pages	Si le champ a la valeur true, les enregistrements sont créés dans la table **ocmlpage** à chaque mise à jour d'article de cette phase.
Historique - Lien de page	Enregistrement de lien permettant de copier les champs de l'enregistrement **ocml** vers l'enregistrement **ocmlpage** (si le champ est vide, tous les champs cont copiés).
Historique - Enregistrements d'audit	Si le champ a la valeur true, des enregistrements d'audit sont créés à chaque mise à jour de champs audités d'un article qui se trouve dans cette phase.
Mettre à jour	Si le champ a la valeur true, les champs de l'article sont modifiables.
Approbation	Si le champ a la valeur true, les opérateurs dotés de l'autorité d'approbation peuvent effectuer des actions d'approbation (ne concerne pas les phases d'article).
Clôture	Si le champ a la valeur true, l'article peut être clôturé (ou réceptionné).
ID Msg de clôture	Identifie le libellé du bouton de clôture de phase en utilisant un enregistrement **scmessage**. Il doit s'agir de l'ID valide d'un message défini dans la table **scmessage** associé à une classe de message **ocm**.
Descr. de clôture	Description de l'option utilisée pour clôturer la phase (par exemple, Clôture ou Phase suivante).
Rouvrir	Si le champ a la valeur true, un article clôturé peut être rouvert.
Msg/Événements	Champ obsolète, inclus à des fins de compatibilité descendante avec ServiceCenter 3 et versions antérieures.
Confirmer l'action	Si le champ a la valeur true, les opérateurs, dont le profil fait état du paramètre Confirmer l'action, seront invités à configurer les mesures prises au niveau de l'article.
Onglet Alertes	
Alerte	Enregistrements d'alerte qui s'appliquent à la phase d'article.
Contrôles d'alertes > Réinitialiser	Définit à l'état inactif tous les enregistrements d'alertes associés à la phase d'article en cours, et marque le dernier champ d'action comme étant réinitialisé. Cette fonction programme ensuite un enregistrement d'alerte afin de recalculer les alertes liées à l'article, puis redémarre leur processus.

Tableau 10-2 Description des champs de phase d'article (suite)

Libellé	Description
Contrôles d'alertes > Réévaluer	Si le champ a la valeur true, chaque alerte associée à la phase d'article est extraite puis traitée. Si l'état actuel de l'alerte est actif, Service Manager réévalue la condition d'alerte et actualise l'alerte afin de refléter l'état correct. Si l'état de l'alerte n'est pas actif, Service Manager réévalue la condition d'alerte. Si cette condition est vérifiée (true), Service Manager : • définit l'état sur Planifié ; • définit l'état de la dernière action sur Recalculer ; • définit la date/heure de l'action comme étant la date/heure actuelle ; • réévalue la condition de planification.
Onglet Approbations	
Nom de l'approbation	Nom d'un enregistrement de définition d'approbation qui s'applique à la phase d'article.
Contrôles d'approbation > Réinitialiser	Si le champ a la valeur true, toutes les approbations sont réinitialisées et les conditions réévaluées sur toutes les définitions d'approbation possibles.
Contrôles d'approbation > Recalculer	Si le champ a la valeur true, les définitions d'approbation sont recalculées pour toutes les approbations en cours.
Contrôles d'approbation > Conserver	Si le champ a la valeur true, les approbations en cours sont conservées en cas de changement de phase.
Onglet Modèle/Articles	
Modèle	(Facultatif) Numéro d'un article existant à utiliser comme « modèle » (les valeurs de cet article seront copiées dans les articles intégrant cette phase).
Lien	(Facultatif) Enregistrement de lien utilisé pour préciser quels champs copier de l'article « modèle » vers les articles intégrant cette phase (tous les champs sont copiés si le champ n'est pas renseigné).
Modifier les dates	(Unique aux articles) Si le champ a la valeur true, l'opérateur peut modifier les dates d'un article.
Format de réception	(Unique aux articles) Nom du formulaire indiqué dans le cadre du processus de réception de l'article.
Onglet Scripts/Vues	
Scripts	Définit les scripts à exécuter à l'ouverture, la mise à jour, la clôture, la réouverture et la copie et ouverture.
Vue par défaut	Formulaire utilisé pour afficher les articles de cette phase.
Onglet Rapports	
Rapport, Format	L'onglet Rapports est fourni à des fins de compatibilité descendante avec d'anciennes implémentations. **Code de pratique** : Supprimez toutes les valeurs de cet onglet (ou laissez les champs vides). Cela évitera l'exécution d'une étape de validation supplémentaire lors de la sauvegarde ou de la création de la définition de phase.

Catégories principales

Les catégories principales permettent de regrouper des articles similaires. Elles servent à structurer le processus de sélection des pièces en créant des regroupements de haut niveau de catégories d'articles associées, et en définissant la catégorie de devis ayant accès à ces catégories d'articles.

Exemple : Si aucune catégorie principale n'existait pour les fournitures de bureau et les ressources humaines, toutes les catégories d'articles seraient disponibles à la sélection : Chairs, Contractor Conversion, Desks, Employee Promotion, Employee Termination, Employee Transfer, Lamps, New Employee Setup et Office Accessories. L'utilisation de catégories principales permet de regrouper des catégories d'articles en sélections logiques telles que :

- Office Equipment (Équipement de bureau)
  - Desks (Bureaux)
  - Chairs (Chaises)
  - Lamps (Lampes)
  - Accessories (Accessoires)
- Human Resources (Ressources humaines)
  - Contractor Conversion (Conversion des contractants)
  - New Hire (Nouvelle embauche)
  - Reassignment (Réaffectation)
  - Termination (Interruption de contrat)
  - Transfer (Transfert)

Dans le catalogue, chaque pièce doit appartenir à une catégorie d'article. La catégorie principale n'apparaît pas pour tous les enregistrements de catalogues de pièces ; elle organise les articles en groupes pertinents. Les pièces sont sélectionnées selon leur catégorie d'article. Les catégories principales sont regroupées sous certaines catégories de devis ou de commandes ou sont disponibles pour toutes les catégories de ces types.

La structure hiérarchique des catégories principales est la suivante :

- Catégories de devis et/ou de commandes
- Catégories principales
- Catégories d'articles

Les champs de catégorie principale sont décrits au Tableau 10-3.

Tableau 10-3 Description des champs de catégorie principale

Libellé	Description
Nom	(Obligatoire) Identificateur unique de la catégorie d'article principale.
Description	Brève description explicite de la catégorie qui s'affiche dans les listes d'enregistrements.
Disponibilité	Condition évaluée lors de l'ajout d'un processus d'article pour déterminer la possibilité pour l'utilisateur de sélectionner des articles appartenant à la catégorie principale. Ce champ prend la valeur false s'il n'est pas renseigné.

Tableau 10-3 Description des champs de catégorie principale (suite)

Libellé	Description
Catégories d'affichage	Condition évaluée après que l'utilisateur a sélectionné la catégorie principale ; elle permet de déterminer l'affichage de la liste des catégories d'articles sous cette catégorie principale Si vous définissez ce champ sur false, la liste des catégories d'articles ne s'affiche pas. Au lieu de cela, vous voyez toutes les pièces (ou tous les articles) classées dans une des catégories d'articles figurant sous la catégorie principale. Ce champ prend la valeur false s'il n'est pas renseigné.
Séquence	Champ obsolète (inutilisé).
Catégories de devis, Catégories de commandes	Catégories de devis ou de commandes correspondant à la catégorie d'article principale. Si ces champs sont définis sur NULL, la catégorie d'article principale est disponible pour toutes les catégories de devis et de commandes.
Catégories d'articles	Catégories d'articles disponibles sous la catégorie d'article principale.

Catégories de devis

Les catégories de devis constituent la principale classification des demandes entrantes des utilisateurs. Les devis, ou demandes, correspondent au plus haut niveau de description de catégorie. Les principaux facteurs déterminant les catégories de devis sont les suivants :

- nombre de produits et services offerts ;
- besoins en génération de rapports de l'entreprise.

Les catégories de devis contiennent un certain nombre de phases, telles que :

- Phase initiale (initial) : entrée et tarification initiales de la demande.
- Phase d'approbation (approval) : approbation de la gestion.
- Phase de commande (ordering) : permet la commande, la réception et la clôture de pièces et de services.
- Phase de suivi : le client vérifie la bonne exécution de l'opération.

Les champs de catégorie de devis sont décrits au Tableau 10-4.

Tableau 10-4 Description des champs de catégorie de devis

Libellé	Description
Nom	(Obligatoire) Identificateur unique de la catégorie de devis.
Description	Description explicite de la catégorie qui s'affiche dans les listes d'enregistrements.
Disponibilité	Condition évaluée lors de l'ouverture d'un devis ou de la modification d'une catégorie pour déterminer la possibilité pour l'utilisateur de sélectionner cette catégorie. Si le champ a la valeur false, la catégorie n'apparaît pas dans la liste. Ce champ contrôle les devis que l'utilisateur peut afficher ou mettre à jour. Ce champ prend la valeur false s'il n'est pas renseigné.
Format QBE	Permet de spécifier un autre formulaire de liste d'enregistrements que celui par défaut, `ocmq.qbe`, pour cette catégorie.

Tableau 10-4 Description des champs de catégorie de devis (suite)

Libellé	Description
Sélections multiples	Champ logique qui prend par défaut la valeur true. Il permet à l'utilisateur d'ajouter des éléments supplémentaires si nécessaires avant la création de devis. Si le champ a la valeur false, l'utilisateur peut uniquement spécifier un élément de catalogue par devis.
Attribuer un numéro avant de s'engager	Si la case à cocher est sélectionnée (true), le système attribue un numéro avant d'afficher un écran de confirmation (à condition que l'option d'affichage correspondante soit active). Ce champ prend la valeur false s'il n'est pas renseigné.
Phases > Nom de la phase	(Au moins une phase obligatoire) Définit les phases suivies dans le cadre des devis de cette catégorie dans l'ordre d'apparition dans la table.
Phases > Condition	(Obligatoire pour chaque nom de phase) Condition devant être évaluée comme true pour que la phase associée soit traitée.

Phases de devis

À la création d'une catégorie de devis, les phases correspondantes doivent également exister dans la table de définition de phase (`ocmoptions`). Lorsque le processus de création d'une catégorie de devis est utilisé pour créer une catégorie de devis et que l'utilisateur clique sur Ajouter, le système ouvre le formulaire de définition de phase de devis. Chaque catégorie de devis doit comprendre au moins une phase d'approbation et une phase de commande.

Les enregistrements de phases de devis s'apparentent aux phases d'article. Elles se distinguent des phases d'article ainsi :

- Pas de champ Zone parent ;
- Nouveaux champs Admin sur l'onglet Définition ;
- Délai d'approvisionnement : nombre de jours de préavis avant la livraison d'un produit ou service ;
- Heure de suivi : nombre de jours autorisé pour le suivi ;
- Planning de travail : nom de la table de service du calendrier par rapport à laquelle calculer les délais d'approvisionnement et de suivi en vue d'aboutir à une date (la valeur par défaut est 24x7).
- Contrôle de la séparation sur ses différents onglets ;
- Pas d'onglet Rapports.

Le formulaire par défaut prédéfini utilisé pour afficher les devis est ocmq.view.summary (spécifié dans l'onglet Scripts/Vues).

Les champs suivants spécifiques des devis se trouvent sur l'onglet Contrôles :

- Générer des commandes : si le champ a la valeur true, la génération de commandes d'articles peut être réalisée lorsque le devis se trouve dans cette phase.
- Clôturer si dernier article fermé : si le champ a la valeur true, les devis dans cette phase passent automatiquement à la phase suivante à la clôture du dernier article associé (peut ne pas être immédiat en raison du traitement en arrière-plan).

  Remarque : Les devis évoluant vers plusieurs phases, la notion de clôture renvoie à la clôture de la phase et à la progression du devis vers la phase suivante, mais pas nécessairement la clôture du devis.

Les champs suivants spécifiques des devis se trouvent dans le groupe Contrôles des articles sur l'onglet Modèle/Articles :

- Ajout : Si le champ a la valeur true, les opérateurs autorisés sont habilités à ajouter des articles supplémentaires à un devis dans cette phase, en passant par le processus de sélection du catalogue.
- Clôture automatique : Si le champ a la valeur true, la clôture des articles de commande associés peuvent entraîner automatiquement la clôture des articles liés à ce devis dans la phase, sans intervention utilisateur (s'applique uniquement dans une phase de commande (ordering)).
- Marquage automatique des articles disp. à la commande : Si le champ a la valeur true, le système peut automatiquement définir sur true le paramètre Disp. à la commande des articles du devis dans cette phase. Cela dépend du délai d'approvisionnement et de la planification (s'applique uniquement dans une phase de commande (ordering)).
- Marquage auto. des articles disponibles(ou marquage manuel des articles disp. à la commande) : Si le champ a la valeur true, les opérateurs peuvent définir manuellement sur true le paramètre Disp. à la commande des articles associés, en outrepassant la planification et le traitement automatiques (s'applique uniquement dans une phase de commande (ordering)).

Les enregistrements de phases de devis sont stockés dans la table **ocmoptions**.

Catégories de commandes

Les catégories de commandes constituent la principale classification des commandes générées. Elles contiennent les mêmes champs et paramètres que les catégories de devis (mis à part le paramètre le paramètre Sélections multiples). Les catégories de commandes sont référencées dans les enregistrements **modelvendor** afin de déterminer le type de commande généré pour un article spécifique.

Les principaux facteurs déterminant les catégories de commandes sont les suivants :

- nombre de produits et services offerts ;
- besoins en génération de rapports de l'entreprise.

Possibilités de suivi des fournisseurs sur les commandes :

- autoriser plusieurs fournisseurs sous chaque catégorie de commande ;
- classer les commandes selon les fournisseurs ;
- définir une catégorie unique pour chaque fournisseur.

Une phase est configurée pour chaque catégorie de commande. Les catégories de commandes prédéfinies sont les suivantes : Lease (Bail), Purchase (Achat), Rental (Location), Return (Retour) et Work (Travail).

Les enregistrements de catégories de commandes sont stockés dans la table **ocmocat**.

Phases de commande

Les phases de commande s'apparentent à celles d'article. Une seule phase est configurée par catégorie de commande. La clôture des phases de commande intervient en même temps que celle du dernier article de commande.

Le formulaire par défaut prédéfini utilisé pour afficher les commandes est **ocmo.view.summary** (spécifié dans l'onglet Scripts/Vues).

Les enregistrements de phases de commande sont stockés dans la table **ocmoptions**.

Flux de gestion des demandes

Le flux de gestion des demandes dans Service Manager est décrit ci-après.

Flux d'une demande

Les étapes ci-dessous décrivent le flux d'une demande (ou d'un devis) dans Service Manager :

1. Un utilisateur ouvre une demande de produits et/ou de services, en sélectionnant les éléments dans le catalogue.
2. Le devis est créé dans sa phase initiale, avec ses articles de devis associés. Lorsque cela est nécessaire, des groupes d'approbation évaluent la demande.
3. Selon la configuration, le devis est acheminé vers la phase Ordering automatiquement ou manuellement par l'utilisateur. Dans la phase Ordering, les articles associés au devis sont automatiquement marqués comme « Disp. à la commande », en attente des dépendances et des délais d'approvisionnement.
4. Les articles sont clôturés automatiquement par le système (en attente des résultats du flux de commande), ou manuellement par l'utilisateur.
5. S'il existe des dépendances d'articles, les articles deviennent « Disp. à la commande » à la clôture d'autres articles.

Exemple : Après la réception d'un nouvel ordinateur, un article de devis indique que des services d'installation doivent être commandés. Une fois que tous les articles du devis sont clôturés, le devis passe automatiquement à la phase Ordering. Selon la configuration, le devis est clôturé automatiquement ou manuellement par l'utilisateur.

Flux d'une commande

Les étapes ci-dessous décrivent le flux d'une commande dans Service Manager :

1. Un enregistrement de commande contenant des éléments demandés est créé. Un devis peut créer plusieurs articles de commande et des articles générés à partir de plusieurs devis peuvent être regroupés et associés à la même commande. Pour plus d'informations sur le processus de génération de commande, reportez-vous à la section Processus de génération de commandes, page 151.

   Exemple : Un serveur et un routeur peuvent être achetés auprès de deux fournisseurs différents. Des utilisateurs finals peuvent demander diverses cartouches de toner qu'il est possible de regrouper dans une seule commande. La réception d'articles d'une commande lance le processus de réception. Les pièces et matériels sont reçus ; les services sont clôturés.
2. La clôture des articles d'une commande génère automatiquement celle des articles de devis associés. Lorsque tous les articles d'une commande sont clôturés, la commande elle-même est clôturée automatiquement.

Processus de génération de commandes

Les commandes peuvent être générées manuellement ou automatiquement en arrière-plan.

Remarques relatives au champ Disp. à la commande

Les commandes en arrière-plan s'appliquent uniquement aux articles dont le champ Disp. à la commande est défini sur **`true`**. Ce champ peut être défini automatiquement, selon l'enregistrement de définition de phase. La séquence, le délai d'approvisionnement et les relations parent/enfant sont évalués pour déterminer le moment où le champ prendra la valeur **`true`**.

Selon les règles, les dépendances, le séquencement et la méthode de génération de commande définis dans le catalogue, les articles prêts à être commandés sont signalés par la valeur true dans le champ Disp. à la commande. Un enregistrement de planification est créé.Une fois traité, celui-ci génère une commande pour l'article.

Remarque : Les vues d'article ocml.view.default.g, ocml.view.control.g ou ocml.view.detail.g présentent les contrôles de commande définis dans le catalogue pour la pièce, puis copiés dans l'article au cours du processus de demande.

Les commandes en arrière-plan ne s'appliquent pas :

- aux devis contenant des articles différés ;
- aux articles regroupés au niveau du parent ;
- aux articles qui utilisent les stocks disponibles (le champ Dispon. à la consommation a la valeur true).

Le paramètre Disp. à la commande peut être configuré manuellement si la définition de phase de devis et le profil d'utilisateur le permettent.

Méthodes de génération de commandes

L'application Gestion des demandes prend en charge les méthodes de génération de commandes suivantes :

Commandes manuelles

Cette méthode permet de créer une commande manuellement. Elle s'apparente à la création d'un devis avec des articles, à la différence près qu'au lieu de générer un devis, vous produisez une commande avec des articles.

Commandes manuelles à l'aide de l'option Générer des commandes

Cette méthode permet de générer une commande directement à partir d'un devis via l'option Générer des commandes du menu Plus actions. Cette option crée un enregistrement de planification de processus en arrière-plan. Elle crée une commande pour chaque article de devis disponible à la commande.

Si la commande d'une pièce ou d'un service doit être immédiate et que la définition de phase associée au devis autorise la génération manuelle des commandes, il est fait appel à l'option Générer des commandes. Cette dernière prévaut sur le processus de génération de commandes standard ; elle ouvre des commandes d'articles d'un devis immédiatement. L'option n'est pas disponible lors de l'affichage de devis.

Pour générer manuellement une commande d'articles de devis, sélectionnez **Générer des commandes** dans le menu Plus d'actions. L'enregistrement Gestion des demandes - Planning de génération des commandes en arrière-plan s'affiche. Cliquez sur **OK** pour commander l'article ou **Ignorer** pour le soumettre au traitement normal. Poursuivez jusqu'à ce que tous les articles voulus aient été commandés.

Commandes par lots immédiates

Lorsqu'un article associé au type de réapprovisionnement « Immédiat » est prêt à être commandé, un enregistrement de planification est créé. Cela génère une commande pour l'article. Cette dernière contient un article correspondant à l'article de devis (un pour un). La commande prend effet quelle que soit la date de commande initialement prévue. La clôture des articles d'une commande génère également celle des articles de devis correspondants.

Code de pratique : Cette méthode convient aux éléments de travail et de service ou aux éléments à priorité élevée.

Commandes par lots des demandes

Ce type de commande regroupe périodiquement tous les articles prêts à la commande et associés à des types de réapprovisionnement « Lot », ou dont la date de commande planifiée a expiré. Les commandes créées font appel à des ventilations de bas niveau et de niveau général tel qu'il est défini dans l'enregistrement de planning de génération de commandes en arrière-plan. Dans ce cas, les articles de commande peuvent correspondre à plusieurs articles de devis qui auraient été combinés en vue d'achats en masse. La clôture des articles d'une commande génère également celle des articles de devis correspondants.

Les enregistrements de planning de génération des commandes en arrière-plan de Gestion des demandes (également appelés enregistrements de planification des demandes) sont utilisés dans le cadre du processus de commandes par lots.

Enregistrements de planning de génération des commandes en arrière-plan

Les enregistrements de planification déterminent le moment et la fréquence de génération des commandes. La table de planification peut rassembler plusieurs enregistrements de planification des demandes à la fois. Ils peuvent être traités à différents intervalles et exécuter diverses requêtes. Ils définissent également les valeurs de champ qui terminent une commande et entraînent la génération d'une nouvelle commande au fil du traitement des devis.

Vous devez tenir compte des points suivants :

- Que faut-il modifier pour que chaque commande soit associée à une seul devis plutôt qu'à plusieurs ?
- Que faut-il changer pour que chaque article ne s'applique qu'à un seul code de budget ?

Pour accéder à l'enregistrement de planning de génération des commandes en arrière-plan, cliquez sur **Gestion des demandes** > **Maintenance** > **Administration** et double-cliquez sur **Planning de création des commandes**.

Code de pratique : Des droits d'accès administrateur aux enregistrements de planification des commandes au sein de l'application Gestion des demandes offrent plus de souplesse. Ils permettent en effet d'utiliser des champs de données supplémentaires au lieu de consulter ces enregistrements à partir de la table schedule proprement dite.

Le Tableau 10-5 décrit certains champs de l'enregistrement de planning de génération des commandes.

Tableau 10-5 Champs de l'enregistrement de planning de génération des commandes en arrière-plan

Libellé	Description
Requête sur les articles (facultatif)	Si le champ est renseigné, la requête prévaut sur la requête par défaut qui est appliquée à la table **ocml**. Requête par défaut : **avail.to.order=true and reorder.type="b" and open=true and quantity.balance>0 and target.order<=tod()**.
Catégorie de commande (facultatif)	Si le champ est renseigné, la catégorie de commande utilisée lors de la création de la commande prévaut sur la catégorie par défaut, laquelle est associée à l'article tel que défini dans l'enregistrement **modelvendor**. Dans le système de base, Service Manager fournit un enregistrement de planification appelé **Création de commande GCC**. Si cet enregistrement ne s'ouvre pas, tapez **Create default** dans le champ Nom, puis cliquez sur **Ajouter**. L'enregistrement est créé et sauvegardé dans le système.
Ventilations des commandes	Champs qui entraînent la génération d'une nouvelle commande. Les champs prédéfinis sont les suivants : **vendor**, **vendor.contract.no**, **trans.type**, **bill.to.code**, **ship.to.code**, **tax.rate**, **payment.terms** et **shipping.terms**.
Ventilation par article	Champs qui entraînent la génération d'un nouvel article de commande. Les champs prédéfinis sont les suivants : **part.no**, **unit.cost**, **unit.of.measure**, **discount**, **payment.freq** et **no.of.payments**.

Pour personnaliser le processus de commande, les champs matriciels Ventilation des commandes et Ventilation par article de l'enregistrement de planification des demandes permettent l'énumération des noms de champ d'article de commande, selon une séquence qui coïncide avec une clé de l'enregistrement de définition système **ocml**. À mesure du traitement de chaque enregistrement, le système parcourt ces noms de champ à la recherche d'éventuelles différences. Cela permet de contrôler le délai d'exécution de la commande ou de l'article en cours, puis la génération de nouveaux.

Important : L'enregistrement de définition système **ocml** intègre en standard une clé contenant les champs **avail.to.order**, **reorder.type**, **open**, **quantity.balance** et **target.order**. Veillez à ne pas modifier cette clé.

Commandes par lots anticipées

Les commandes par lots anticipées constituent un processus planifié. Par défaut, ce processus examine la table model, à la recherche d'articles de catalogue dotés du type de réapprovisionnement « Lot », dont le montant de réapprovisionnement est supérieur à zéro, ou dont le point de réapprovisionnement excède celle de la somme des articles disponibles, en commande ou en attente de livraison. Cela génère des commandes de pièces spécifiques.

Enregistrements de vérification des disponibilités du planning de génération des commandes

Ces enregistrements de Gestion des demandes servent au processus de commandes par lots anticipées. Pour accéder aux enregistrements de planification, cliquez sur **Gestion des demandes** > **Maintenance** > **Administration** > **Vérifier les disponibilités**.

Les enregistrements de planification utilisent un seul champ de contrôle du traitement, tel que défini dans le tableau ci-après.

Libellé	Description
Requête modèle	(Facultatif) Si le champ est renseigné, la requête prévaut sur la requête par défaut qui est appliquée à la table model : • `reorder.type="b" and reorder.amount>0` • `reorder.point>=available+on.order+ back.ord`

Code de pratique : Des droits d'accès administrateur aux enregistrements de planification des commandes au sein de l'application Gestion des demandes offrent plus de souplesse. Ils permettent en effet d'utiliser des champs de données au lieu de consulter ces enregistrements à partir de la table schedule proprement dite.

Formulaire de modèle

Chaque enregistrement de modèle définit une « pièce » à demander ou commander. Le formulaire de modèle vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- spécifier la catégorie d'article appropriée pour la pièce ;
- définir des options de sélection utilisateur pour la pièce (si l'utilisateur peut choisir un fournisseur parmi plusieurs proposant l'article) ;
- déterminer si les enregistrements d'articles sont créés par la sélection utilisateur de cet élément et si ces articles de devis doivent générer des articles de commande correspondants ;
- définir de règles relatives au mode de traitement des articles de commande générés par la pièce (Clôturé, Reçu ou En série) ;
- afficher les informations sur la quantité d'un article ;
- définir des règles de commande et de réapprovisionnement d'un article (commandes immédiates ou par lots, montants minimum et maximum des commandes).
- définir les informations relatives aux licences et à l'installation de logiciels.

La Figure 10-1 illustre le formulaire de modèle standard.

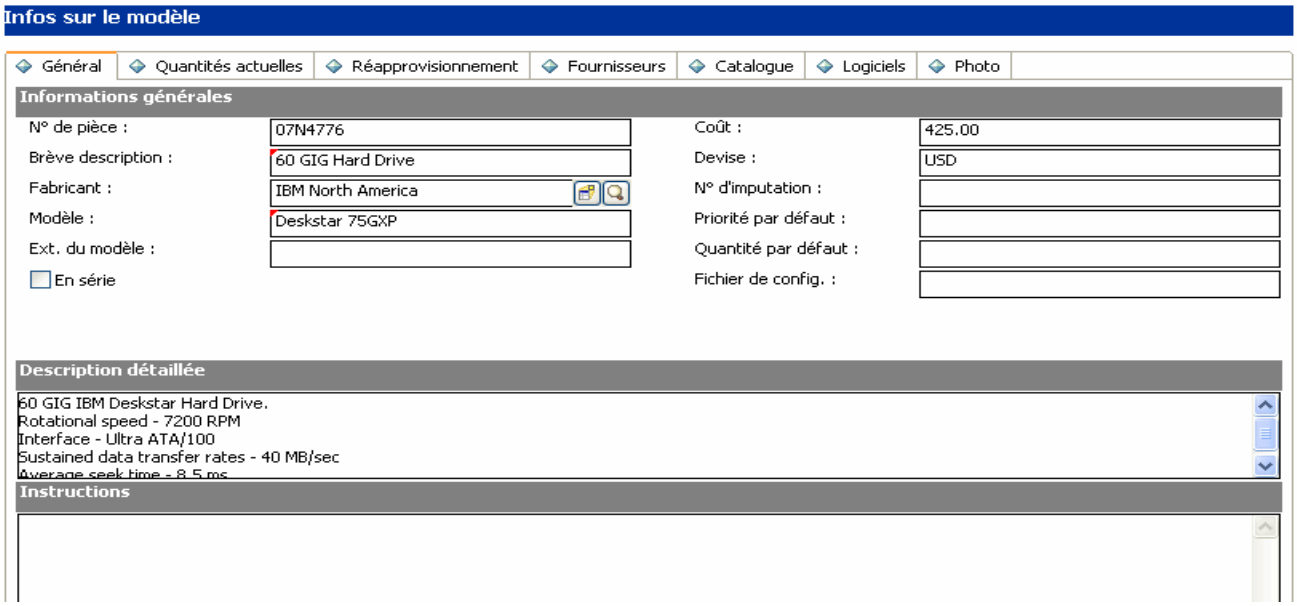


Figure 10-1 Formulaire de modèle

Détails du formulaire de modèle

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités du formulaire de modèle.

Remarque : L'entrée **Catalogue** sous **Fichiers de prise en charge** présente également des enregistrements provenant de la table model, mais dans un autre formulaire qui affiche un nombre de paramètres inférieur pour chaque enregistrement de modèle. L'utilisation de ce formulaire a été principalement remplacée par celle de l'onglet **Catalogue** du formulaire de modèle standard.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle

Libellé	Description
Onglet Général	
N° de pièce	Identificateur unique de l'élément. Sa valeur peut être définie manuellement ou automatiquement (si le champ n'est pas renseigné à l'ajout d'un enregistrement), selon l'enregistrement de pièce de modèle dans la table **number**.
Brève description	Brève description de l'élément. La description s'affiche dans la liste des enregistrements lorsque vous sélectionnez des articles du catalogue à ajouter à un devis.
Fabricant	Fabricant de l'élément. Il doit correspondre à un enregistrement **vendor** existant.
Modèle	Identification de modèle du fabricant de cet élément. Elle est copiée dans les éléments de configuration si ceux-ci sont créés à partir de l'élément du catalogue.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle (suite)

Libellé	Description
Ext. du modèle	Extension à l'identification de modèle du fabricant.
En série	Détermine la nécessité de recueillir des informations d'identification unique en cas de réception d'unités individuelles de cet élément dans le cadre du processus de commandes.
Coût, Devise	Remplacé par les informations relatives aux coûts contenues dans les enregistrements `modelvendor`.
N° d'imputation	Numéro du grand livre à utiliser pour la comptabilité.
Priorité par défaut	Champ inutilisé.
Quantité par défaut	Quantité à demander pour cet élément à moins que l'utilisateur ne soit autorisé à modifier les quantités.
Fichier de config.	Table dans laquelle créer des enregistrements d'éléments de configuration (CI) (généralement `device`, si elle est utilisée).
Onglet Quantités actuelles	
Par magasin, Total	Affiche des informations relatives au magasin et au stock total pour l'élément. **Remarque :** Les champs de cet onglet ne doivent pas être modifiés manuellement. En effet, ils sont mis à jour automatiquement par les processus de devis et de commande existants et terminés. Vous pouvez néanmoins forcer les mises à jour en sélectionnant l'option **Quantités actuelles** dans le menu Autres actions.
Onglet Réapprovisionnement	
Montant min. de cmde	Si un opérateur demande une quantité inférieure à cette valeur, Service Manager l'augmente à la quantité indiquée ici.
Montant max. de cmde	Si un opérateur demande une quantité supérieure à cette valeur, Service Manager la ramène à la quantité indiquée ici.
Taille du lot (cmde)	Taille de lot à utiliser lorsque cet élément est commandé auprès d'un fournisseur. La quantité commandée est un multiple de ce nombre. Sinon, Service Manager la modifie en conséquence.
Unité/Mesure	Unité de mesure standard pour cet élément (une table de validité est utilisée).
Type de réapprovisionnement	Type de traitement à appliquer lors du réapprovisionnement de l'élément : • Immédiat : dès qu'un devis entre dans la phase de commande, les articles de cette pièce créent des commandes et des articles de commande. • Lot : des articles de commande associés à des articles de demande de ce type sont créés lorsqu'ils sont disponibles à la commande et selon un calendrier défini par la fréquence du planificateur en arrière-plan. • Fantôme : aucun article de commande n'est généré pour la pièce, même lors de l'utilisation d'articles de demande (pour des packages).
Groupe d'achats	Groupe qui commande cette pièce. Un groupe d'achats est responsable en interne de l'approvisionnement de certains types de matériels.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle (suite)

Libellé	Description
Groupe de matériel	Type de matériels ou services nécessaires. Ce champ suit les catégories de matériel que vous définissez.
Dispon. à la consommation	Lorsque cette case est activée, le stock disponible est consommé lors du traitement des articles d'une commande. (La valeur par défaut est false). Vous ne devez pas sélectionner cette option dans le cas d'un équipement non inventorié.
Combiner	Lorsque cette case est activée, les quantités d'articles du devis sont regroupées en un seul article de commande lors du traitement des articles. Si la case est désactivée, une commande et un article de commande uniques sont créés pour chaque article du devis. (La valeur par défaut est false.)
Suivi des réceptions	Lorsque cette case est activée, Service Manager assure le suivi de l'arrivée de l'article commandé pour ce composant, et enregistre ces informations dans le journal des réceptions. Si elle est désactivée, Service Manager clôture l'article mais n'exécute pas le processus de réception. Ce champ contrôle le processus de réception de la pièce ; il est indépendant du champ En série. En effet, ce dernier a une incidence sur le processus de réception ; néanmoins, il est possible de recevoir des éléments sans passer par la gestion des configurations. En d'autres termes, la réception de la pièce peut avoir lieu même si celle-ci n'est affectée d'aucun numéro de série. Exemple : En cas de réception de trois éléments, tous dotés d'un numéro de série, il conviendrait de spécifier ce dernier lors de la réception. Trois enregistrements seraient alors créés dans le journal des réceptions.
Onglet Fournisseurs	
Fournisseur, Coût unitaire, Type de trans., Nbre de paiements, Montant paiement	Affiche les relations entre l'élément et ses fournisseurs. Les informations sont stockées dans la table modelvendor et affichées à l'aide d'une jointure virtuelle.
Afficher tous les fournisseurs	Ce bouton affiche les enregistrements de fournisseur de modèle (modelvendor) associés à cette pièce.
Ajouter un fournisseur	Ce bouton crée un enregistrement de fournisseur de modèle pour cette pièce, établissant la relation entre l'élément et le fournisseur.
Onglet Catalogue	
Infos sur le catalogue > Catégorie article	Catégorie d'article à laquelle associer l'article de catalogue.
Infos sur le catalogue > Séquence	Champ inutilisé.
Infos sur le catalogue > Département affecté	Département par défaut devant traiter les fiches de cette pièce.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle (suite)

Libellé	Description
Infos sur le catalogue > Composants Infos sur le catalogue > Dépendances	Sections utilisées lors de la création de packages d'éléments de catalogue. Un package est le parent d'éléments spécifiques. L'accès à ces pièces particulières s'opère via un package de pièces sélectionné. Deux méthodes permettent de désigner une liste en tant que package : • Sélectionner Fantôme dans le champ Type de réapprovisionnement du formulaire de modèle. **Remarque :** Les packages de ce type peuvent être répertoriés comme éléments sous une catégorie d'article, et être sélectionnés comme articles de catalogue. • Associer une catégorie d'article **phantom** à une entrée de table model. **Remarque :** Les packages de ce type servent uniquement au regroupement d'autres articles de catalogue. Ils dépendent eux-mêmes d'au moins un package parent. Les champs N° de pièce, Quantité et Type d'option doivent être impérativement renseignés pour chaque ligne de composant d'un package. Les types d'option possibles pour les composants sont : **default** (par défaut), **required** (obligatoire) et **optional** (facultatif). Si les éléments doivent être associés à des dépendances planifiées, leur libellé doit être indiqué dans le champ Groupe. Ce libellé est ensuite utilisé dans la matrice Dépendances pour indiquer les dépendances de groupe, établissant ainsi l'ordre dans lequel le système rend les éléments « disponibles à la commande ». Les types de dépendances prédéfinis sont : **En stock** et **Clôturé**.
Conditions des pièces > Sélection utilisateur	Doit être évalué comme true pour que l'opérateur puisse choisir cet élément dans le catalogue.
Conditions des pièces > Afficher le récapitulatif	Permet à l'opérateur d'accéder à un aperçu des sous-composants de la pièce avant de poursuivre avec le processus de sélection des pièces et des fournisseurs.
Conditions des pièces > Copier sur Articles	Si la case est activée (valeur true), l'entrée du catalogue crée un article associé au devis. Le champ Différer la sélection prévaut sur celui-ci. Si le champ Différer la sélection est activé (true), Service Manager copie l'entrée dans l'article quelle que soit la valeur du champ. **Remarque :** Les packages n'étant ni des biens ni des services, les cases Copier sur Articles ou Générer la commande ne seront pas cochées.
Conditions des pièces > Générer la commande	Si la case est activée (valeur true), cette option permet de contrôler la disponibilité des articles du devis pour le traitement de la commande. **Remarque :** Les packages n'étant ni des biens ni des services, les cases Copier sur Articles ou Générer la commande ne seront pas cochées.
Conditions des pièces > Créer unique	Si la case est activée (valeur true), plusieurs articles sont créés pour cette pièce si l'utilisateur définit la quantité sur une valeur supérieure à 1(un).
Conditions des pièces > Consolider le parent	Si la case est activée (valeur true), la pièce est consolidée en fonction de la pièce parent. Le champ de l'article parent pointe vers le numéro d'article ouvert, en vue de remplir les exigences du parent de cette pièce. Lorsque ce champ est défini sur true, les stocks disponibles de cette pièce ou de son parent ne peuvent pas être consommés.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle (suite)

Libellé	Description
Conditions des pièces > Sélectionner le fournisseur	Si la case est activée (valeur true), l'opérateur est autorisé à sélectionner le fournisseur de l'élément. Si elle est désactivée (valeur false), soit un fournisseur par défaut est utilisé (défini dans les enregistrements `modelvendor`), soit un autre utilisateur doit ultérieurement sélectionner le fournisseur de l'article manuellement.
Conditions des pièces > Quantité modifiée par l'utilisateur	Si la case est activée (valeur true), l'opérateur peut remplacer les quantités de commande par défaut lors du processus d'ouverture d'articles. (Cette option est principalement utilisée lorsqu'une pièce est référencée au sein d'un package plus grand.) Si elle est désactivée, l'utilisateur ne peut pas modifier la quantité de cet élément au sein d'un package.
Conditions des pièces > Afficher la confirmation	Si la case est activée (valeur true), l'opérateur peut visualiser le récapitulatif des pièces sélectionnées et un écran de confirmation après avoir choisi des pièces et/ou des fournisseurs.
Conditions du composant > Message d'invite	Message affiché lors du processus de sélection des éléments de package.
Conditions du composant > En sélectionner un	L'utilisateur est autorisé à ne sélectionner qu'un composant du package lors du processus de sélection des éléments du package.
Conditions du composant > En sélectionner plusieurs	L'utilisateur est autorisé à sélectionner plusieurs composants du package lors du processus de sélection des éléments du package.
Conditions du composant > N'en sélectionner aucun	L'utilisateur n'est pas autorisé à sélectionner de composant du package lors du processus de sélection des éléments du package.
Conditions du composant > Différer la sélection	Permet de différer la sélection des composants.
Conditions du composant > Sélectionner auto. toutes les valeurs par défaut	Si cette case est activée, les composants par défaut sont automatiquement sélectionnés pour cet élément. Cela peut empêcher l'utilisateur de supprimer des composants par défaut ou d'en ajouter d'autres, facultatifs.
Approbations/Alertes	Ce sous-onglet fournit les informations suivantes relatives à l'élément. • Noms d'approbation : Groupes d'approbation ou personnes devant approuver le devis lorsque cet élément (ou pièce) est ouvert en tant que définition d'article. Le fait de définir ce champ au niveau de la pièce (plutôt qu'au niveau d'une phase dans une catégorie) permet de différencier les articles à des fins d'approbation. Par exemple, si deux pièces font partie de la même catégorie d'article, mais que la valeur de l'une est NULL, alors qu'un groupe d'approbation valide est défini pour l'autre, c'est cette dernière pièce qui devra être approuvée par ce groupe. • Noms d'alerte : Définition d'alerte planifiée pour être traitée lorsque cet élément (ou pièce) est ouvert en tant qu'article.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle (suite)

Libellé	Description
Infos sur la réception > Format de réception	Nom du formulaire présenté dans le cadre du processus de réception de l'élément.
Infos sur la réception > Nom du code interne	Code interne d'un élément de configuration servant à identifier la pièce.
Infos sur la réception > Nom du champ, Description du champ, Obligatoire, Valeur par défaut, Type de données	Informations sur le champ dans lequel consigner les informations de réception de cette pièce.
Onglet Logiciels	
Infos sur le logiciel	Nom de l'application : Nom du logiciel sous licence.
Infos sur la licence	Cette section contient les options suivantes : • Mono-utilisateur : lorsque cette option est activée (valeur true), la licence autorise l'installation d'un logiciel sur un seul et unique poste de travail utilisé par un seul individu. • Multi-utilisateur : lorsque cette option est activée (valeur true), la licence autorise l'installation d'un logiciel sur plusieurs postes de travail utilisés par plusieurs individus. La sélection de Multi-utilisateur entraîne l'affiche d'une liste déroulante. Sélectionnez un élément dans la liste. — Par poste de travail nommé : type de licence multi-utilisateur qui permet plusieurs installations du logiciel sur plusieurs postes de travail. — Par utilisateur nommé : type de licence multi-utilisateur qui permet aux individus spécifiés d'accéder au logiciel. — Par accès simultanés : type de licence multi-utilisateur qui permet à un nombre défini d'individus d'accéder au logiciel simultanément. • Nbre total d'installations : le contenu de ce champ change selon le type de licence sélectionné. — Licences mono-utilisateur : ce champ affiche le nombre d'installations du logiciel. — Licences multi-utilisateur : si vous avez sélectionné **Par poste de travail nommé**, indiquez le nombre maximal d'installations possibles du logiciel. Si vous avez sélectionné **Par utilisateur nommé** dans la liste Multi-utilisateur, indiquez le nombre maximal de personnes que vous pouvez nommer pour avoir accès au logiciel. Si vous avez sélectionné **Par accès simultané**, spécifiez le nombre de personnes autorisées à accéder au logiciel simultanément. • Droits d'évaluation : nombre maximal d'installations autorisées à des fins d'évaluation ou de démonstration.

Tableau 10-6 Description des champs du formulaire de modèle (suite)

Libellé	Description
Infos sur l'installation	Cette section contient les options suivantes : • Points par installation : nombre de points que consomme chaque droit de licence. • Version : numéro de version du logiciel. • Autorisé : lorsqu'elle est activée (valeur true), cette option indique que cette version est autorisée.
Onglet Photo	
Cet onglet vous permet d'ajouter une photo de l'article (pièce) de catalogue.	

Formulaire de récapitulatif des articles

À la création d'un devis ou d'une commande, les articles de l'un ou de l'autre sont répertoriées dans la section Articles. Vous pouvez ouvrir chacun des articles pour en obtenir une synthèse.

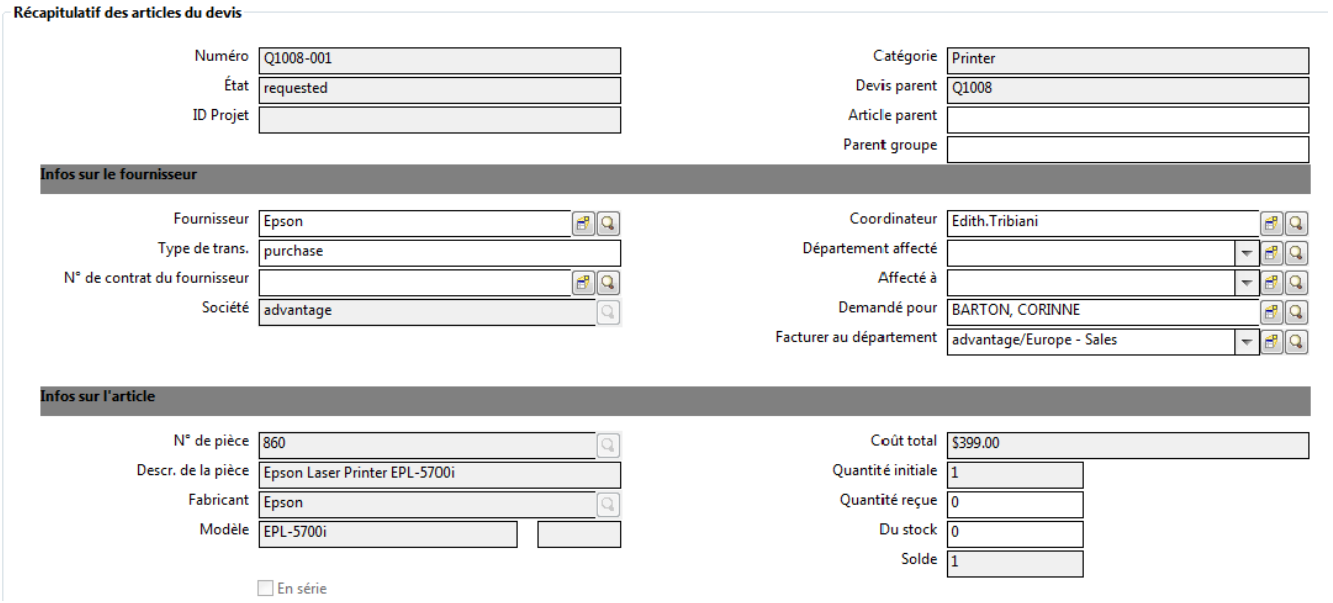


Figure 10-2 Récapitulatif des articles du devis

Détails du formulaire de récapitulatif des articles

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités du formulaire de récapitulatif des articles.

Remarque : Service Manager fournit en standard sept formulaires différents pour les enregistrements d'articles. Leur accès par l'option Autres formulaires, est contrôlé par l'enregistrement de contrôle du format pour la vue par défaut de la catégorie d'article.

Tableau 10-7 Description des champs du formulaire de récapitulatif des articles

Libellé	Description
Numéro	ID unique attribué automatiquement par Service Manager. La forme de cet ID est régi par la combinaison d'un enregistrement de la table numbers (numéros séquentiels) et des paramètres de l'enregistrement d'environnement des articles.
État	État d'un article. Les états prédéfinis sont : • Requested (demandé) • Ordered (commandé) • Canceled (annulé) • Closed (clôturé) • Reopened (rouvert) • Error (erreur) • Deferred (différé) - (uniquement disponible lorsque l'option Différer la sélection est sélectionnée dans l'onglet Catalogue > sous-onglet Conditions du composant dans l'enregistrement de modèle de l'article)
ID Projet	Numéro d'identification attribué au projet.
Catégorie	Déterminée par l'article de catalogue sélectionné. Tous les articles de catalogue doivent appartenir à une catégorie d'article.
Devis/Commande parent	Référence au numéro de devis ou de commande généré.
Article parent	Article parent de l'article en cours. Le champ pointe vers le numéro d'article ouvert, en vue de remplir les exigences du parent de cette pièce.
Parent groupe	Package auquel appartient l'article.
Fournisseur	Nom du fournisseur des articles de la commande.
Type de trans.	Type de service dispensé par le fournisseur de cet article. Établi par la combinaison de l'article de catalogue et le fournisseur sélectionnés par le demandeur. Cela détermine la catégorie de commande générée.
N° de contrat fournisseur	Numéro du contrat passé entre l'organisation demandeuse et le fournisseur établissant une relation métier (copié dans l'article de devis).
Société	Société de l'utilisateur dont le nom est affiché dans le champ Demandé pour du formulaire Devis. Le nom de la société est généré par le système si celle-ci est définie dans l'enregistrement de contact de l'opérateur spécifié dans le champ Demander pour.

Tableau 10-7 Description des champs du formulaire de récapitulatif des articles (suite)

Libellé	Description
Coordinateur	Nom de la personne chargée de coordonner l'implémentation de la commande associée à l'article. Chaque coordinateur peut appartenir à plusieurs groupes d'affectation. En revanche, chaque groupe ne peut contenir qu'un seul coordinateur des commandes.
Département affecté	Département chargé du devis ou de la commande associé à cet article.
Affecté à	Nom de la personne chargée du devis ou de la commande associé à l'article. Il s'agit d'un membre du groupe d'assistance affecté.
Demandé pour	Nom de l'utilisateur pour lequel le demandeur soumet cette demande.
Département de facturation	Département auquel le fournisseur doit envoyer la facture correspondant à la commande. Les départements disponibles sont définis dans Administration système > Configuration système de base > Départements.
N° de pièce	Identificateur de pièce de l'élément répertorié dans le catalogue. Ce champ est obligatoire.
Descr. de la pièce	Brève description de la pièce.
Fabricant	Société produisant des biens correspondant à l'article.
Modèle	Nom de code défini pour les articles demandés ou commandés. La valeur de ce champ provient du champ Modèle de l'enregistrement de modèle del'article (Gestion des demandes > Maintenance > Fichiers de prise en charge > Modèle).
Coût total	Champ généré par le système ; il indique le coût de l'article. La valeur résulte de la combinaison élément de catalogue, quantité et fournisseur.
Quantité initiale	Nombre d'articles demandés ou commandés.
Quantité reçue	Nombre d'articles d'une commande en partie réceptionnée.
Du stock	Nombre d'articles d'une commande qui n'a pas été expédiée.
Solde	Valeur égale à la Quantité initiale moins la Quantité reçue, moins la quantité Du stock. Elle doit être égale à zéro pour que l'article puisse être clôturé. Les valeurs des champs Quantité reçue et Du stock peuvent être définies manuellement pour des articles demandés. Pour cela, il doit néanmoins être établi que de tels articles ne nécessiteront pas la génération de commandes ni d'articles de commande. Dans ce cas, le processus automatisé de commande et de réception est contourné.

Tableau 10-7 Description des champs du formulaire de récapitulatif des articles (suite)

Libellé	Description
Dates/Description	Cette section fournit des informations complémentaires sur l'article. Elle contient les champs et cases à cocher suivants : • Échéance cible - valeur provenant du devis parent, prenant en compte toute dépendance d'article existante. • Commande cible - valeur calculée automatiquement en additionnant les valeurs des champs Échéance cible et Délai d'approvisionnement. • Délai d'approvisionnement - valeur résultant de la combinaison de l'article et du fournisseur. • Planning de travail - nom de la table de service du calendrier par rapport à laquelle calculer le délai d'approvisionnement • en vue d'aboutir à une date (la valeur par défaut est 24x7). • Fuseau horaire - fuseau horaire du fournisseur (utilisé dans les calculs de délais). • Générer une commande - indique si une commande est générée à partir du devis. • Disp. à la commande - lorsque les articles sont prêts à être commandés, le champ Disp. à la commande prend la valeur true. • Description - description supplémentaire relatives aux dates, si nécessaire.
Infos sur le destinataire de la demande > Ressources humaines	Cette sous-section rassemble les informations personnelles et de contact de l'utilisateur pour lequel la demande est soumise.
Infos sur le destinataire de la demande > Ordinateur	Cette sous-section fournit des informations sur l'ordinateur de l'utilisateur pour lequel la demande est soumise, notamment l'élément de configuration (CI) principal, le type et le numéro de série.

Formulaire de devis

Lorsque le demandeur soumet une demande de service via le Catalogue des services, un nouveau devis est créé automatiquement en attente d'approbation de la part de l'approbateur des demandes de service. Vous pouvez également ouvrir un nouveau devis manuellement.

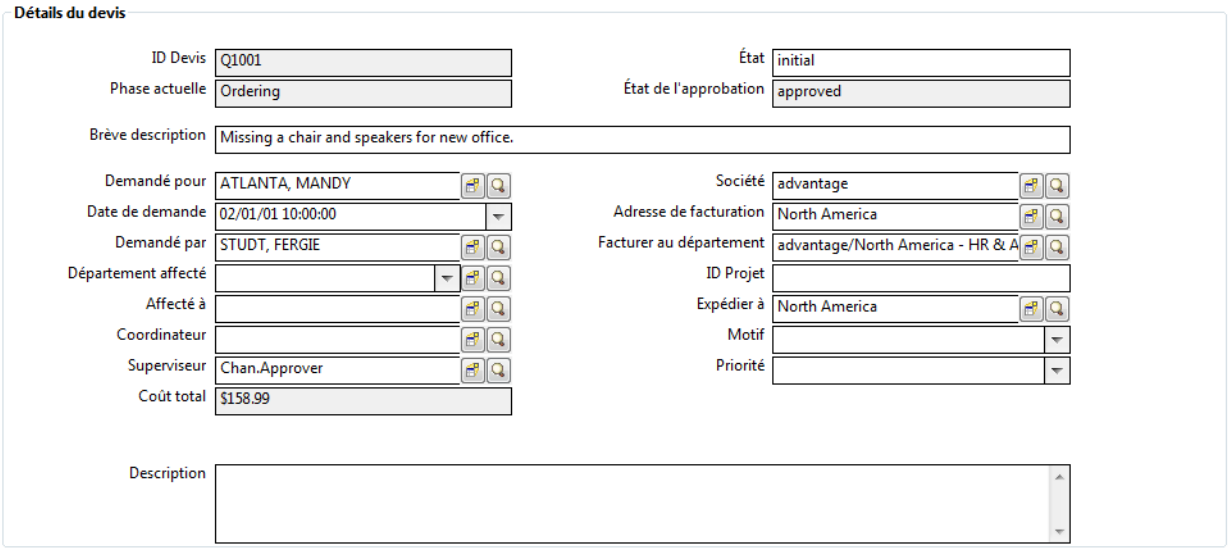


Figure 10-3 Détails du formulaire de devis

Détails du formulaire de devis

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités du formulaire de devis.

Tableau 10-8 Description des champs du formulaire de devis

Libellé	Description
ID Devis	Identificateur unique de ce devis, généré par le système.
Phase actuelle	Ce champ généré par le système indique le nom de la phase actuelle du devis. Les phases d'un devis sont déterminées par la catégorie de devis que vous avez sélectionnée à l'ouverture du devis. Il existe quatre catégories de devis prédéfinies : • Customer Procurement Requests (Demandes d'achats Clients) • Human Resources (Ressources humaines) • Employee Office Move Process (Déplacement du bureau d'un employé) Par exemple, la catégorie Customer Procurement Requests comprend trois phases séquentielles : • Manager Approval (Approbation du responsable) • Ordering (Commande) • Customer follow-up (Suivi client) Lorsque les approbations de la phase en cours sont terminées, le devis passe à la phase suivante, par exemple de Manager Approval à Ordering. Les phases de devis sont définies dans Gestion des demandes > Devis > Phases de devis. Les approbations de chaque phase sont définies dans l'onglet Approbations de chaque enregistrement de phase.
État	État du devis. Les états suivants sont proposés par défaut : • Initial - la demande de devis est ouverte. • Reopened (Rouvert) - le devis a été clôturé puis rouvert. • Closed (Clôturé) - la demande de devis a été clôturée.
État de l'approbation	Ce champ généré par le système définit l'état d'approbation global d'un devis, et non l'état d'une approbation particulière. Le système définit ce champ en fonction de l'état des approbations définies pour la phase en cours du module. Les états d'approbation suivants sont proposés par défaut : • Pending (En instance) • Approved (Approuvé) • Denied (Refusé)
Brève description	Brève description du devis.
Demandé pour	Nom de l'utilisateur pour lequel le demandeur soumet cette demande.
Date de demande	Champ prérempli par le système. Utilisé conjointement aux délais d'approvisionnement d'éléments de catalogue, ce champ permet de déterminer quand générer les commandes pour les différents articles du devis. Si la date n'est pas renseignée, la valeur du champ est calculée en fonction du délai minimum requis pour exécuter la demande. Si le demandeur fixe une date trop rapprochée par rapport au délai d'exécution de la demande, le système la recalcule.

Tableau 10-8 Description des champs du formulaire de devis (suite)

Libellé	Description
Demandé par	Nom de la personne qui a soumis la demande de service.
Département affecté	Département chargé de ce devis.
Affecté à	Nom de la personne chargée de ce devis. Il s'agit d'un membre du groupe d'assistance affecté.
Coordinateur	Nom de la personne chargée de coordonner l'implémentation du devis. Chaque coordinateur peut appartenir à plusieurs groupes d'affectation. En revanche, chaque groupe ne peut contenir qu'un seul coordinateur des devis.
Superviseur	Nom du responsable chargé de l'affectation du devis. Dans bon nombre de cas, le rôle peut être le même que celui du coordinateur.
Coût total	Champ généré par le système ; il indique le coût du devis. La valeur résulte de la combinaison élément de catalogue, quantité et fournisseur.
Société	Société de l'utilisateur dont le nom est affiché dans le champ Demandé pour. Le nom de la société est généré par le système si celle-ci est définie dans l'enregistrement de contact de l'opérateur spécifié dans le champ Demander pour.
Adresse de facturation	Emplacement auquel le fournisseur doit envoyer la facture pour les éléments expédiés. Les emplacements disponibles sont définis dans Administration système > Configuration système de base > Emplacements.
Département de facturation	Département auquel le fournisseur doit envoyer la facture pour les éléments expédiés. Les départements disponibles sont définis dans Administration système > Configuration système de base > Départements.
ID Projet	Numéro d'identification attribué au projet.
Expédier à	Destination à laquelle les éléments demandés doivent être expédiés.
Motif	Sélectionnez le motif de la demande de devis : • Conversion • Légal • Demande du client • Maintenance • Nouveau • Résolution du problème
Priorité	Ce champ décrit l'ordre de traitement de ce devis par rapport aux autres. Il contient une valeur de priorité calculée comme suit : (impact + urgence)/2. Les décimales sont tronquées. Les valeurs stockées basées sur ce calcul vont de 1 à 4 : • 1 - Faible • 2 - Moyenne • 3 - Élevée • 4 - Urgence
Description	Description plus détaillée du devis.

Tableau 10-8 Description des champs du formulaire de devis (suite)

Libellé	Description
Lots	Cette section fournit des informations relatives au nom, à la quantité et au coût des « packages » intégrés.
Articles	Cette section énumère tous les articles associés à ce devis. Vous pouvez cliquer sur chaque article pour en obtenir la synthèse.
Commentaires	Historique des commentaires et des justifications.
Section Approbations> Approbations actuelles	Cette section présente un aperçu des approbations actuelles liées au devis. Elle fournit en outre des informations importantes telles que l'état de l'approbation et les approbateurs. Ces informations comprennent une liste des groupes ou opérateurs chargés d'accuser réception ou d'accepter le risque, le coût, etc. associés à l'implémentation d'un devis. Les approbations permettent aux autorités de contrôle de pouvoir arrêter le travail et de reprendre certaines activités lorsque nécessaire. Les données suivantes sont affichées : • Type d'approbation • État de l'approbation • Nbre Approuvé • Nbre Refusé • Nbre En instance
Section Approbations> Journal des approbations	Cette sous-section présente un aperçu des approbations antérieures liées au devis. Elle fournit en outre des informations importantes telles que l'état de l'approbation et les approbateurs. Les données suivantes sont affichées : • Action • Approbateur/Opérateur • Par • Date/Heure • Phase
Infos sur le demandeur > Ressources humaines	Cette sous-section rassemble les informations personnelles et de contact du demandeur afin que les approbateurs puissent s'y référer.
Infos sur le demandeur > Ordinateur	Cette sous-section fournit des informations sur l'ordinateur du demandeur, notamment l'élément de configuration (CI) principal, le type et le numéro de série.

Tableau 10-8 Description des champs du formulaire de devis (suite)

Libellé	Description
État	État de la commande. Les états suivants sont proposés par défaut : • Initial - la commande est ouverte. • Reopened (Rouvert) - la commande a été clôturée puis rouverte. • Closed (Clôturé) - la commande a été clôturée.
État de l'approbation	Ce champ généré par le système définit l'état d'approbation global de la commande, et non l'état d'une approbation particulière. Le système définit ce champ en fonction de l'état des approbations définies pour la phase en cours du module. Les états d'approbation suivants sont proposés par défaut : • Pending (En instance) • Approved (Approuvé) • Denied (Refusé)
Fournisseur	Nom du fournisseur des articles de la commande.

Formulaire de commande

Les commandes peuvent être générées manuellement ou automatiquement à partir d'un ou de plusieurs devis.

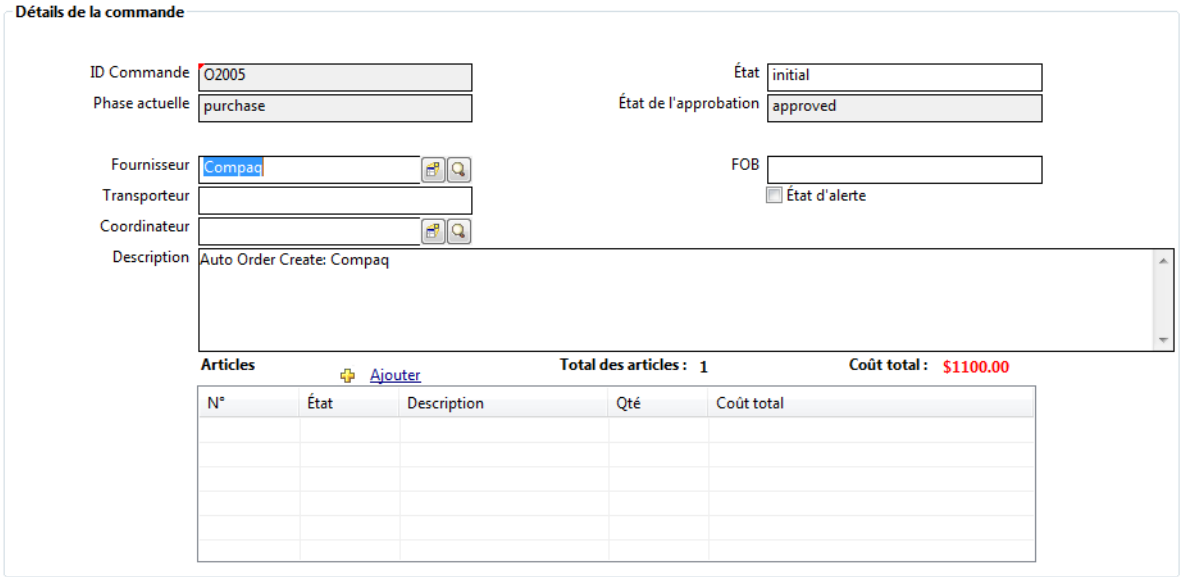


Figure 10-4 Formulaire de commande

Détails du formulaire de commande

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités du formulaire de commande.

Tableau 10-9 Description des champs du formulaire de commande

Libellé	Description
ID Commande	Service Manager insère dans ce champ un ID unique à l'ouverture ou la génération d'une commande à partir d'un ou de plusieurs devis.
Phase actuelle	Les phases d'une commande sont déterminées par la catégorie de commande que vous avez sélectionnée à l'ouverture de la commande. Il existe cinq catégories de commande prédéfinies : • Lease Category for All Vendors (Catégorie de bail pour tous les fournisseurs) • Purchasing Category for All Vendors (Catégorie d'achat pour tous les fournisseurs) • Rental Category for All Vendors (Catégorie de location pour tous les fournisseurs) • Return Category for All Vendors (Catégorie de retour pour tous les fournisseurs) • Work Category for All Vendors (Catégorie de travail pour tous les fournisseurs) Par exemple, il n'existe qu'une phase nommée « lease » (bail) pour la catégorie Lease Category for All Vendors. Lorsque les approbations de la phase en cours sont terminées, la commande passe à la phase suivante. Les phases de commande sont définies dans Gestion des demandes > Commandes > Phases de commande. Les approbations de chaque phase sont définies dans l'onglet Approbations de chaque enregistrement de phase. Pour définir les approbations, cliquez sur Gestion des demandes > Maintenance > Fichiers de prise en charge > Définition des approbations.
État	État de la commande. Les états suivants sont proposés par défaut : • Initial - la commande est ouverte. • Reopened (Rouvert) - la commande a été clôturée puis rouverte. • Closed (Clôturé) - la commande a été clôturée.

Tableau 10-9 Description des champs du formulaire de commande (suite)

Libellé	Description
État de l'approbation	Ce champ généré par le système définit l'état d'approbation global de la commande, et non l'état d'une approbation particulière. Le système définit ce champ en fonction de l'état des approbations définies pour la phase en cours du module. Les états d'approbation suivants sont proposés par défaut : • Pending (En instance) • Approved (Approuvé) • Denied (Refusé)
Fournisseur	Nom du fournisseur des articles de la commande.
Transporteur	Nom du transporteur responsable de la livraison de la commande.
Coordinateur	Nom de la personne chargée de coordonner l'implémentation de la commande. Chaque coordinateur peut appartenir à plusieurs groupes d'affectation. En revanche, chaque groupe ne peut contenir qu'un seul coordinateur des commandes.
FOB	Chaque champ spécifie la partie (acheteur ou vendeur) qui prend en charge les coûts d'expédition et de chargement et précise où transférer la responsabilité des marchandises. Il est important de déterminer la responsabilité pour les biens perdus ou endommagés lors du transit entre le vendeur et l'acheteur.
État d'alerte	Cette case à cocher permet d'activer ou de désactiver les alertes associées à la commande. Les commandes suivent différentes phases, organisées selon un échéancier préalablement défini. Les alertes surveillent le déroulement de ces phases et prennent différentes mesures lorsque les circonstances déclenchent une réponse automatisée, notamment en cas de retard de la progression.
Description	Description plus détaillée de la commande.

11 Présentation de Gestion des problèmes

L'application HP Service Manager Gestion des problèmes, nommée Gestion des problèmes dans ce chapitre, prend en charge le processus de Gestion des problèmes. Elle fournit une gestion complète des problèmes, vous permettant de rechercher, résoudre et prévenir les problèmes dans les processus, les services et l'infrastructure informatique.

L'application Gestion des problèmes permet de prévenir la survenue des problèmes et des incidents qui en résultent, d'éliminer les incidents récurrents et de réduire l'impact de ceux qui ne peuvent être empêchés. Cette application permet d'optimiser la disponibilité du système, d'améliorer les niveaux de service, de réduire les coûts et d'accroître la satisfaction de la clientèle.

Cette section décrit la façon dont l'application Gestion des problèmes met en œuvre les codes de pratique pour les processus de Gestion des problèmes.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Gestion des problèmes dans le cadre ITIL, page 174
- L'application Gestion des problèmes, page 174
- Présentation du processus de Gestion des problèmes, page 175
- Données d'entrée et de sortie pour Gestion des problèmes, page 180
- Indicateurs clés de performance pour Gestion des problèmes, page 181
- Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des problèmes, page 183

Gestion des problèmes dans le cadre ITIL

Il est fait référence à la gestion des problèmes dans la publication de l'ITIL intitulée *Exploitation des services*. Ce document décritGestion des problèmes en tant que processus régissant le contrôle du cycle de vie de tous les problèmes.

Les principaux avantages de l'application Gestion des problèmes résident dans l'amélioration de la qualité et de la fiabilité des services. Lorsque des incidents sont résolus, des informations concernant leur résolution sont enregistrées. Elles permettent d'identifier et de résoudre promptement les incidents similaires à venir, puis d'identifier et de résoudre la cause fondamentale de ces incidents.

L'application Gestion des problèmes fonctionne à la fois de manière proactive et réactive.

- Une gestion réactive des problèmes résout les situations liées aux incidents. Ce mode de gestion est généralement exécuté dans le cadre de l'exploitation des services reposant sur l'historique des incidents.
- Une gestion proactive des problèmes identifie et résout les problèmes et erreurs connues avant que les incidents ne se produisent. Ce mode de gestion est généralement mené dans le cadre de l'amélioration continue des services.

En anticipant activement les incidents plutôt que de réagir a posteriori, une entreprise fournit un meilleur service et une plus grande efficacité.

Différences entre Gestion des problèmes et Gestion des incidents

Bien qu'étroitement liées, la gestion des incidents et la gestion des problèmes sont des processus distincts. La gestion des incidents a trait à la restauration des services destinés aux utilisateurs, tandis que la gestion des problèmes gère le cycle de vie de tous les problèmes et sert à identifier et à supprimer les causes sous-jacentes des incidents.

L'application Gestion des problèmes

L'application Gestion des problèmes vous aide à minimiser les effets des incidents provoqués par des erreurs dans l'infrastructure informatique. Elle contribue en outre à éviter la récurrence de ces erreurs. Grâce à Gestion des problèmes, les personnes appropriées sont à même d'identifier les erreurs connues, d'appliquer des solutions de contournement et de fournir des solutions permanentes. L'application permet d'identifier les erreurs dans l'infrastructure informatique, de les enregistrer, d'en suivre l'historique, de leur trouver des solutions et d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

L'application Gestion des problèmes aide votre personnel à enregistrer les solutions et à les mettre à la disposition des groupes d'utilisateurs concernés. Le personnel réagit ainsi plus rapidement face aux erreurs liées à des incidents et les résolvent de manière proactive, avant qu'elles ne se transforment en incidents. Sur le long terme, l'utilisation de Gestion des problèmes se traduit par une réduction du volume d'incidents et par une économie de temps et d'argent.

Catégories de Gestion des problèmes

L'application Gestion des problèmes propose une seule catégorie prédéfinie pour les fiches de problème et les enregistrements d'erreur connue : BPPM. La catégorie BPPM fait en sorte que le flux de gestion des problèmes soit automatiquement conforme au flux ITIL.

Si votre entreprise souhaite apporter des modifications au flux prédéfini de Gestion des problèmes, vous pouvez soit définir de nouvelles catégories contenant des phases uniques, soit modifier la catégorie par défaut. Chaque nouvelle catégorie vous permet de concevoir un flux différent pour une fiche de problème.

Si vous définissez de nouvelles catégories, n'oubliez pas de désigner une catégorie par défaut. En effet, l'application Gestion des problèmes nécessite une valeur de catégorie lors de la recherche de fiches de problème ou d'enregistrements d'erreur connue. Le fait de choisir une catégorie par défaut évite alors à l'administrateur d'ajouter manuellement une valeur de catégorie à chaque enregistrement hérité.

Tâches de problèmes et d'erreurs connues

Les tâches de problèmes et d'erreurs connues comprennent une catégorie de tâche prédéfinie nommée Default. Vous pouvez la modifier ou ajouter d'autres catégories de tâches. Il est également possible de définir des catégories uniques pour les tâches affectées à partir d'une fiche de problème. Lorsque vous créez une tâche d'erreur connue ou de problème, le champ de catégorie affiche Problem et non Default.

Alertes de Gestion des problèmes

L'application Gestion des problèmes crée des alertes et des notifications automatiques. À titre d'exemple, elle envoie des notifications à l'ouverture d'un problème, d'une tâche ou d'une erreur connue, ou en cas de changement d'état ou de propriétaire. Elle fait également remonter les problèmes par escalade lorsqu'ils ne sont pas résolus dans les délais convenus. La date de résolution prévue est déterminée d'après plusieurs éléments et fait l'objet d'un accord entre les parties prenantes.

Présentation du processus de Gestion des problèmes

Le processus de Gestion des problèmes répertorie les activités nécessaires pour identifier et classifier les problèmes, diagnostiquer la cause fondamentale des incidents et déterminer la résolution des problèmes associés. Elle permet de garantir que la résolution est mise en œuvre par le biais des processus de contrôle appropriés, tels que la gestion des changements.

L'application Gestion des problèmes comprend les activités requises pour éviter la récurrence ou la réplication des incidents ou des erreurs connues. Elle vous permet d'élaborer des recommandations en vue d'une amélioration, de gérer les fiches de problème et d'examiner l'état des mesures correctives.

La gestion proactive des problèmes inclut la prévention des problèmes, qui couvre aussi bien la prévention d'incidents individuels (comme des difficultés répétées avec une fonction particulière d'un système), que les décisions stratégiques. Ces dernières peuvent entraîner d'importantes dépenses en termes d'implémentation, si on décide d'investir dans un meilleur réseau, par exemple. À ce stade, la gestion proactive des problèmes se fond dans la gestion de la disponibilité. La prévention des problèmes inclut également les informations transmises aux clients en vue d'une utilisation ultérieure. Ces informations leur évite d'avoir à demander de l'aide à l'avenir et contribuent ainsi à prévenir des incidents dus à un manque de connaissances ou de formation.

La Figure 11-1 ci-après présente une vue d'ensemble des processus et flux de Gestion des problèmes. Ceux-ci sont décrits en détail à la section Flux de Gestion des problèmes, page 185.

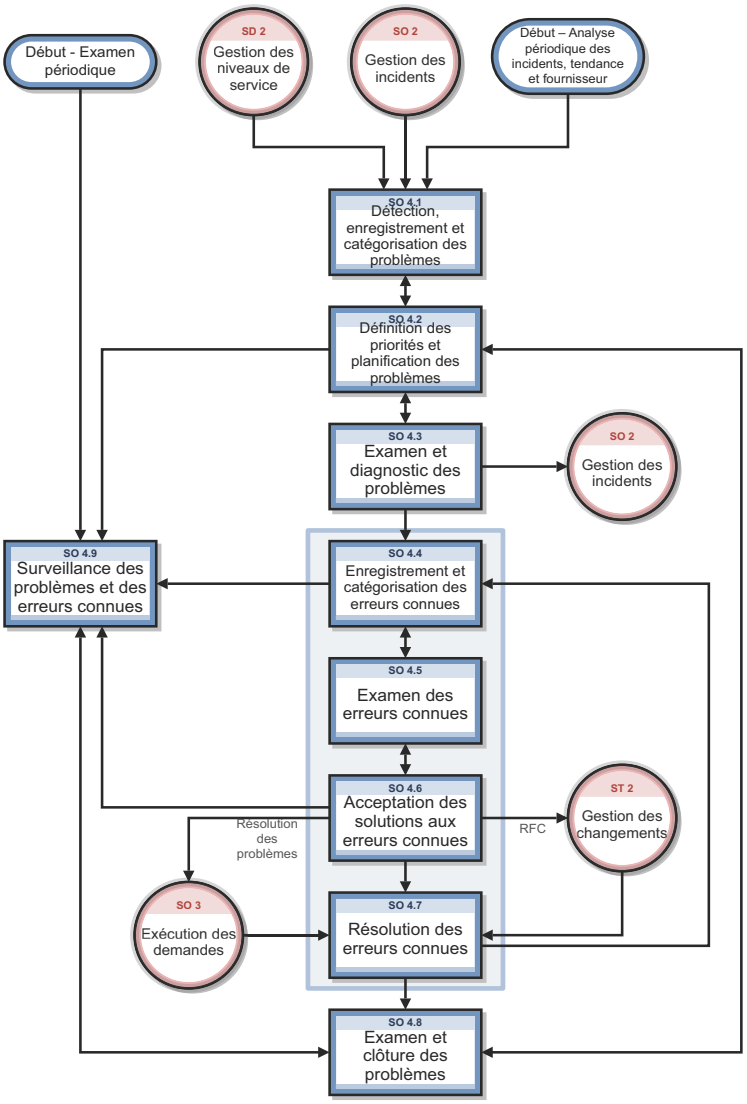


Figure 11-1 Diagramme du processus de Gestion des problèmes

Phases de Gestion des problèmes

Les phases de l'application Gestion des problèmes correspondent aux activités réalisées durant le cycle de vie d'un problème. Elles représentent les étapes du flux dans le processus. La bibliothèque ITIL inclut l'ensemble des activités liées aux erreurs connues dans une même phase de Gestion des problèmes : la phase de résolution des problèmes. L'application Gestion des problèmes apporte une attention particulière au contrôle des erreurs en tant que processus. Elle stocke les problèmes et les erreurs connues séparément, du fait de leur mode d'utilisation.

- La phase *Résolution des problèmes* identifie le problème. Ce flux de Gestion des problèmes illustre le cheminement d'un problème dans Gestion des problèmes. Chaque case représente une phase du processus.

Figure 11-2 Phases de contrôle des problèmes

- La phase *Contrôle des erreurs*, qui s'inscrit entièrement dans la phase Résolution des problèmes, identifie une solution qui est ensuite délivrée par l'application Gestion des changements. Ce flux de l'application Gestion des problèmes illustre le cheminement d'une erreur connue dans Gestion des problèmes. Chaque case représente une phase du processus.

Figure 11-3 Phases de contrôle des erreurs

Les phases de Gestion des problèmes répertoriées ci-après sont décrites en détail à la section Flux de Gestion des problèmes.

- Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (processus SO 4.1), page 185, comprend les activités impliquant la recherche puis la description du problème.
- Définition de la priorité des problèmes et planification (processus SO 4.2), page 190, inclut les activités requises pour définir la priorité des problèmes et pour planifier les activités de recherche et de résolution.
- Examen et diagnostic des problèmes (processus SO 4.3), page 192, comprend les activités nécessaires pour identifier la cause fondamentale des problèmes. **Vous pouvez créer des tâches de problème dans cette phase.**Chaque tâche appartient à une phase. Toutes les tâches associées à une phase doivent être exécutées pour que la fiche de problème puisse passer à la phase suivante. Une tâche de problème est affectée à une personne chargée de la réaliser.

- La phase *Résolution des problèmes* inclut l'ensemble des activités de contrôle des erreurs, depuis l'enregistrement de l'erreur connue et jusqu'à sa résolution. Une relation de un à un existe généralement entre les problèmes et les erreurs connues, mais des exceptions sont possibles. Service Manager permet en effet d'associer plusieurs erreurs connues à un problème, et inversement.
  - — Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (processus SO 4.4), page 195, comprend les activités nécessaires à la création et à la catégorisation des enregistrements d'erreur connue.
  - — Examen des erreurs connues (processus SO 4.5), page 199, inclut les activités nécessaires à la recherche d'une solution temporaire ou permanente pour l'erreur connue. Vous pouvez créer des tâches d'erreur connue dans cette phase. Toutes les tâches associées à une phase doivent être exécutées pour qu'il soit possible de passer à la phase suivante.
  - — Acceptation des solutions aux erreurs connues (processus SO 4.6), page 202, contient les activités permettant d'examiner et approuver la solution en vue de sa mise en œuvre. Vous ne pouvez pas clôturer une erreur connue si un changement associé est ouvert. Il est possible de créer une demande de changement au cours de cette phase.
  - — Résolution des erreurs connues (processus SO 4.7), page 204, comprend les activités par le biais desquelles les parties prenantes peuvent s'assurer de l'implémentation d'une réparation permettant de résoudre une erreur connue.

    Une demande de changement peut être créée uniquement pendant les processus liés aux erreurs connues, et non lors des processus antérieurs de gestion des problèmes. En effet, vous possédez à ce stade suffisamment d'informations pour décrire le changement qui doit être appliqué afin de résoudre le problème.
- Examen et clôture des problèmes (processus SO 4.8), page 207, inclut les activités permettant de déterminer si le problème et les erreurs connues associées ont été résolus, de chercher à améliorer le processus et d'empêcher la récurrence des incidents ou des erreurs.

Rôles d'utilisateur de Gestion des problèmes

Le Tableau 11-1 décrit les responsabilités associées aux rôles d'utilisateur de Gestion des problèmes.

Tableau 11-1 Gestion des problèmes rôles d'utilisateur

Rôle	Responsabilités
Problem Manager	• Définir la priorité des problèmes enregistrés par le coordinateur des problèmes et planifier leur résolution • Communiquer avec les parties prenantes, le cas échéant • Informer le gestionnaire des changements, le cas échéant • Différer des problèmes si nécessaire • Décider d'examiner des erreurs connues • Enregistrer des demandes de changement ou de service pour résoudre des erreurs connues • Conduire l'examen des problèmes et documenter les enseignements tirés • Clôturer un problème et informer les parties prenantes • Surveiller la progression de la résolution des problèmes et des erreurs connues, puis prendre les mesures nécessaires
Problem Coordinator	• Réaliser régulièrement une analyse pour déterminer s'il convient d'enregistrer de nouveaux problèmes • Enregistrer des problèmes • Affecter du travail aux analystes des problèmes et coordonner l'analyse de la cause fondamentale • Enregistrer des erreurs connues • Informer le gestionnaire des problèmes • Affecter une erreur connue à un analyste des problèmes • Valider les solutions aux erreurs connues proposées • Valider le résultat d'un changement clôturé, puis clôturer l'erreur connue • Confirmer la résolution d'un problème
Problem Analyst	• Examiner et diagnostiquer les problèmes qui lui sont affectés pour identifier une solution de contournement et/ou la cause fondamentale • Examiner, puis accepter ou rejeter les erreurs connues qui lui sont affectées • Examiner et diagnostiquer les erreurs connues qui lui sont affectées pour proposer une résolution et une solution de contournement • Mettre en œuvre les mesures correctives, puis clôturer l'erreur connue

Données d'entrée et de sortie pour Gestion des problèmes

Un problème peut être déclenché et résolu de plusieurs manières. Le Tableau 11-2 répertorie les données d'entrée et de sortie associées au processus de Gestion des problèmes.

Tableau 11-2 Données d'entrée et de sortie pour Gestion des problèmes

Entrée dans Gestion des problèmes	Sortie de Gestion des problèmes
• Incidents dont la cause est inconnue et/ou incidents risquant de se reproduire (gestion des incidents) • Incidents révélant la présence d'un problème sous-jacent (erreur d'application ou bogue, par exemple) • Notification d'un fournisseur ou d'un responsable de produits faisant état de l'existence d'un problème (équipe de développement, base de données des erreurs connues d'un fournisseur, par exemple) • Brèches de sécurité potentielles des produits déployés dans l'environnement informatique (signalées par un fournisseur ou un analyste de la sécurité, par exemple). • Analyse des tendances et historique des incidents (gestion proactive des problèmes) • Gestion des incidents — Incidents classés comme problèmes possibles — Analyse de tendances et examen des incidents clôturés (qui ont été résolus par le biais d'une solution de contournement) — Rapports sur les incidents (tendances, récapitulatif) • Gestion des événements — Analyse de tendances et examen des événements (événements de performances, par exemple) — Journaux d'erreurs • Gestion des configurations — Détails sur les configurations et relations (modèle de service) • Gestion des changements — État, approbation et clôture des RFC et des demandes de changement • Gestion de la sécurité — Notification des brèches de sécurité potentielles qui nécessitent une solution • Fournisseurs (externes) • Notification des fournisseurs faisant état de problèmes	• Problèmes • Erreurs connues • Solutions de contournement • Rapports sur les problèmes (mises à jour de l'état, tendances et performances, par exemple) Remarque : Il convient de communiquer les informations relatives aux solutions de contournement, aux réparations permanentes ou à la progression des problèmes aux utilisateurs concernés ou aux équipes d'assistance pour rétablir les services concernés.

Indicateurs clés de performance pour Gestion des problèmes

Les indicateurs clés de performance (KPI) du Tableau 11-3 vous aideront à évaluer les processus de Gestion des problèmes. Outre les données fournies par Service Manager, d'autres outils vous permettront d'établir des rapports sur les conditions complètes de vos KPI. Il est utile de générer un graphique présentant les données des KPI pour visualiser les tendances.

Tableau 11-3 Indicateurs clés de performance pour Gestion des problèmes

Titre	Description
Temps moyen de diagnostic	Temps moyen nécessaire pour diagnostiquer les problèmes et identifier la cause fondamentale et l'erreur connue au cours d'une période donnée.
Temps moyen de réparation	Temps moyen nécessaire pour résoudre les erreurs connues.
Nombre de nouveaux problèmes	Nombre total de nouveaux problèmes enregistrés au cours d'une période donnée.
Nombre de problèmes résolus	Nombre total de problèmes résolus au cours d'une période donnée.
Incidents dus à des problèmes	Nombre d'incidents survenus avant la résolution du problème qui en est à l'origine au cours d'une période donnée.

Par souci d'exhaustivité, les KPI ITIL v 3 et COBIT 4.1 officiels sont également mentionnés ci-dessous.

Indicateurs clés de performance ITIL V3

Voici les KPI ITIL V3 pour Gestion des problèmes :

- Nombre total de problèmes enregistrés au cours de la période (mesure de contrôle)
- Pourcentage de problèmes résolus en respectant les échéances fixées dans les SLA ; pourcentage de problèmes non résolus dans le délai cible
- Nombre et pourcentage de problèmes dont le délai de résolution a été dépassé
- Arriéré de journalisation des problèmes existants et tendance (nombre statique, en baisse ou en hausse, par exemple)
- Coût moyen de traitement d'un problème
- Nombre de problèmes majeurs (ouverts, clôturés et dans l'arriéré de journalisation)
- Pourcentage d'examens de problèmes majeurs satisfaisants
- Nombre d'erreurs connues ajoutées à la base de données des erreurs connues (KEDB)
- Exactitude (exprimée en pourcentage) de la base de données KEDB (selon les audits)
- Pourcentage d'examens de problèmes majeurs satisfaisants et réalisés dans le délai fixé

Indicateurs clés de performance COBIT 4.1

Voici les COBIT 4.1 pour Gestion des problèmes :

- Nombre de problèmes récurrents ayant un impact sur les activités
- Nombre d'interruptions des activités dues à des problèmes d'exploitation
- Pourcentage de problèmes enregistrés et suivis
- Pourcentage de problèmes récurrents (au cours d'une période donnée) par gravité
- Pourcentage de problèmes résolus dans le délai fixé
- Nombre de problèmes ouverts/nouveaux/clôturés par gravité
- Écart moyen et écart-type entre l'identification d'un problème et sa résolution
- Écart moyen et écart-type entre la résolution d'un problème et sa clôture
- Durée moyenne entre l'enregistrement d'un problème et l'identification de sa cause fondamentale
- Pourcentage de problèmes pour lesquels une analyse de la cause fondamentale a été réalisée
- Fréquence des mises à jour ou des rapports sur les problèmes actuels par gravité

Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des problèmes

Une matrice des responsabilités, ou matrice RACI (R pour Responsable, A pour Autorité responsable, C pour Consulté, I pour Informé), décrit les rôles et les responsabilités des équipes ou des employés chargés de mener à bien un projet ou un processus. Elle s'avère particulièrement utile pour clarifier le rôle et la responsabilité de chacun dans le cadre de projets et de processus interfonctionnels impliquant plusieurs départements. La Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des problèmes est illustrée au Tableau 11-4.

Tableau 11-4 Matrice des responsabilités (RACI) propre à la gestion des problèmes

ID Processus	Activité	Problem Manager	Problem Coordinator	Problem Analyst	Change Coordinator
SO 4.1	Problem Detection, Logging, and Categorization (Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes)	A/I	R		
SO 4.2	Problem Prioritization and Planning (Définition de la priorité des problèmes et planification)	A/R	C		
SO 4.3	Problem Investigation and Diagnosis (Examen et diagnostic des problèmes)	A	R	R	
SO 4.4	Known Error Logging and Categorization (Enregistrement et catégorisation des erreurs connues)	A	R		
SO 4.5	Known Error Investigation (Examen des erreurs connues)	A	R		
SO 4.6	Known Error Solution Acceptance (Acceptation des solutions aux erreurs connues)	A/R	C		
SO 4.7	Known Error Resolution (Résolution des erreurs connues)	A	R	R	R
SO 4.8	Problem Closure and Review (Examen et clôture des problèmes)	A/R	C		
SO 4.9	Problem and Known Error Monitoring (Surveillance des problèmes et des erreurs connues)	A/R	C		

12 Flux de Gestion des problèmes

L'application Gestion des problèmes répertorie les activités nécessaires pour identifier et classifier les problèmes, diagnostiquer la cause fondamentale des incidents et déterminer la résolution des problèmes associés. Elle permet de garantir que la résolution est mise en œuvre par le biais des processus de contrôle appropriés, tels que la gestion des changements.

L'application Gestion des problèmes comprend les activités requises pour éviter la récurrence ou la réplication des incidents ou des erreurs connues. Elle vous permet d'élaborer des recommandations en vue d'une amélioration, de gérer les fiches de problème et d'examiner l'état des mesures correctives.

Le processus de Gestion des problèmes se compose des processus suivants, décrits dans le présent chapitre :

- Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (processus SO 4.1), page 185
- Définition de la priorité des problèmes et planification (processus SO 4.2), page 190
- Examen et diagnostic des problèmes (processus SO 4.3), page 192
- Résolution des problèmes (processus liés aux erreurs connues), page 195
- Examen et clôture des problèmes (processus SO 4.8), page 207
- Surveillance des problèmes et des erreurs connues (processus SO 4.9), page 210

Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (processus SO 4.1)

Ce processus démarre lorsque le coordinateur des problèmes estime qu'il est nécessaire d'ouvrir une fiche de problème pour examiner un problème existant ou potentiel. Ce processus peut démarrer en réponse à un seul incident ou à une série d'incidents liés. Il peut également être le résultat de l'examen proactif d'un problème potentiel.

Il doit inclure des références à des informations facilitant l'analyse, telles que :

- Biens et configurations
- Gestion des changements
- Erreur connue publiée et informations sur la solution de contournement de la part des fournisseurs
- Historique des problèmes similaires
- Surveillance des journaux d'événements et des données collectées par les outils de gestion du système

Les incidents à l'origine de la fiche de problème doivent être référencés, et les détails appropriés des fiches d'incident copiés sur la fiche de problème. De la même manière, il convient d'enregistrer la solution de contournement ou la réparation temporaire éventuellement identifiée par l'analyste des incidents.

Ce processus est présenté en détail dans la Figure 12-1 et le Tableau 12-1.

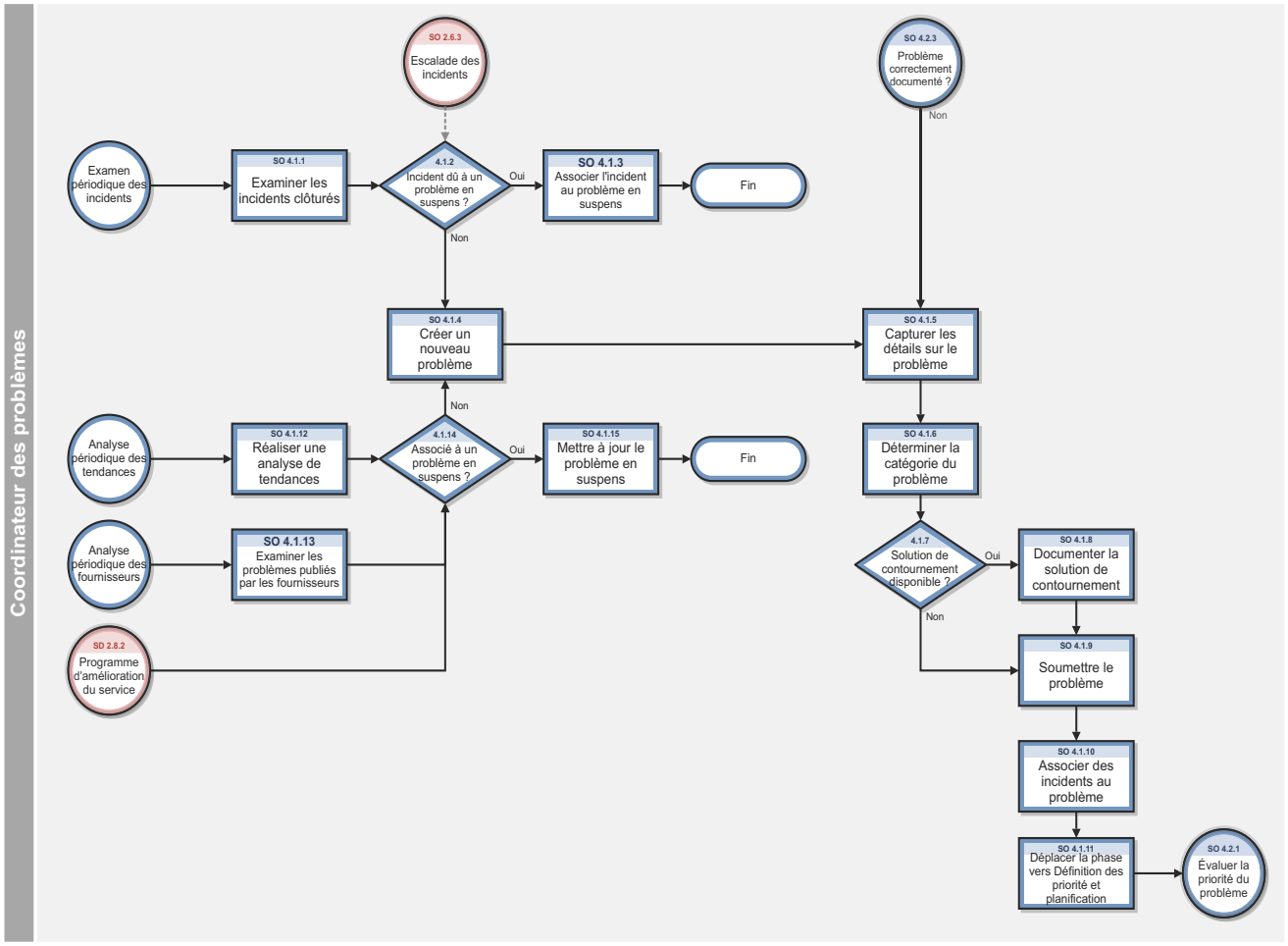


Figure 12-1 Flux de détection, d'enregistrement et de catégorisation des problèmes

Tableau 12-1 Processus de détection, d'enregistrement et de catégorisation des problèmes

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.1.1	Examiner les incidents clôturés	En qualité de coordinateur des problèmes, vous devez examiner régulièrement les incidents clôturés pour détecter de nouveaux problèmes ou mettre en correspondance des incidents avec des problèmes existants qui n'ont pas été résolus. L'analyse des données d'un incident peut révéler que des incidents similaires ou récurrents ont été signalés, ce qui signifie qu'il faut trouver une réparation permanente. Sélectionnez les incidents qui n'ont pas été examinés lors du dernier examen selon les critères suivants : • Incidents majeurs (à fort impact) • Incidents résolus par le biais d'une solution de contournement ou d'une réparation temporaire qui ne sont pas associés à un problème • Problèmes supposés (identifiés par les parties prenantes) • Problèmes possibles Tous les incidents clôturés non résolus par le biais d'une réparation permanente, d'une réparation temporaire ou d'une solution de contournement doivent être associés à des problèmes existants. Sinon, un nouveau problème doit être créé. Le personnel de gestion des incidents peut déjà avoir associé des incidents à des problèmes existants (si une solution de contournement a été appliquée, par exemple).	Problem Coordinator
SO 4.1.2	Incident dû à un problème en suspens ?	Vérifiez si l'incident est dû à un problème en suspens. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.1.3. Sinon, passez à l'étape SO 4.1.4. Il est important d'associer les incidents à des problèmes existants afin de surveiller le nombre d'incidents récurrents. Cela vous permet en effet d'identifier des problèmes non résolus. Ce nombre correspond au nombre de fois que ce problème particulier a entraîné un incident, et il est mis à jour dans la fiche de problème. Le nombre d'incidents influe sur la définition de la priorité en cela qu'il donne une indication sur la fréquence des occurrences et par conséquent, sur l'impact que le problème a sur les activités.	Problem Coordinator
SO 4.1.3	Associer l'incident au problème en suspens	Si l'incident est dû à un problème en suspens, associez-le à la fiche de problème. Si nécessaire, l'enregistrement de problème est mis à jour et l'analyste des problèmes en est informé (lorsqu'une solution de contournement a été appliquée, par exemple).	Problem Coordinator

Tableau 12-1 Processus de détection, d'enregistrement et de catégorisation des problèmes (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.1.4	Créer un nouveau problème	En l'absence d'une fiche de problème existante, il convient d'en créer une (reposant par exemple sur la fiche d'incident sélectionnée). Les détails sur l'incident sont copiés dans la fiche de problème. Il est possible de créer un nouveau problème à partir d'un incident signalé (méthode réactive) ou en identifiant des problèmes et des erreurs connues avant la survenue d'incidents (méthode proactive).	Problem Coordinator
SO 4.1.5	Capturer les détails sur le problème	Une fois qu'un problème est identifié ou détecté, il faut l'enregistrer de manière précise. Il incombe au gestionnaire des problèmes d'indiquer les détails sur le problème (certains champs sont renseignés avec les données de l'incident associé). Une brève description et une description détaillée sont ajoutées ou mises à jour pour définir précisément e problème. Il faut décrire le problème en termes de symptômes et d'impact sur les activités. Pour enregistrer les détails d'un problème, suivez les étapes ci-dessous : • Déterminer les services et éléments de configuration concernés • Déterminer l'impact sur les activités • Sélectionner un code d'impact et indiquer une description • Déterminer le modèle, la version ou le type de CI concernés par ce problème particulier • Déterminer la fréquence de répétition de l'incident • Déterminer les conditions spécifiques dans lesquelles une interruption du service peut être observée	Problem Coordinator
SO 4.1.6	Déterminer la catégorie du problème	Classez la fiche de problème dans la catégorie appropriée.	Problem Coordinator
SO 4.1.7	Solution de contournement disponible ?	Vérifiez si une solution de contournement ou une réparation est disponible dans l'historique des incidents. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.1.8. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.1.9.	Problem Coordinator
SO 4.1.8	Documenter la solution de contournement	Documentez la solution de contournement capturée dans l'incident associé.	Problem Coordinator

Tableau 12-1 Processus de détection, d'enregistrement et de catégorisation des problèmes (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.1.9	Soumettre le problème	Examinez et complétez les détails de la fiche de problème, en fournissant une description. Sauvegardez la fiche de problème et sélectionnez la phase de définition de la priorité des problèmes et planification. Service Manager sélectionne alors une priorité par défaut en fonction du code d'impact et d'urgence. Sélectionnez ensuite la phase de définition de la priorité des problèmes et planification, puis continuez avec l'activité Évaluer la priorité du problème, SO 4.2.1.	Problem Coordinator
SO 4.1.10	Associer des incidents au problème	Recherchez les incidents dus à ce problème. Associez-les au nouveau problème.	Problem Coordinator
SO 4.1.11	Déplacer la phase vers Prioritization and Planning	Mettez à jour la phase vers Prioritization and Planning et sauvegardez l'enregistrement. Passez à l'étape SO 4.2.1 pour évaluer la priorité du problème.	Problem Coordinator
SO 4.1.12	Réaliser une analyse de tendances	Examinez les données relatives aux événements et à la surveillance (tendances des performances et de la disponibilité, par exemple). Identifiez les problèmes potentiels, tels que les problèmes de capacité et de performances. Analysez les données fournies par la gestion de la disponibilité, de la capacité et de la sécurité, de façon à déceler les problèmes potentiels.	Problem Coordinator
SO 4.1.13	Examiner les problèmes publiés par les fournisseurs	Examinez régulièrement les informations transmises par les fournisseurs afin d'identifier les problèmes et erreurs connues (c'est-à-dire les erreurs détectées et publiées par les fournisseurs). Il peut par exemple s'agir d'une faille de sécurité connue.	Problem Coordinator
SO 4.1.14	Associé à un problème en suspens ?	Dès qu'un problème potentiel a été détecté par le biais d'une analyse de tendances ou d'informations transmises par des fournisseurs et des équipes de développement, déterminez si le problème a déjà été enregistré sous la forme d'un problème ou d'une erreur connue. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.1.15. Sinon, passez à l'étape SO 4.1.4.	Problem Coordinator
SO 4.1.15	Mettre à jour le problème en suspens	Mettez à jour la fiche de problème (et toute erreur connue associée) en indiquant les informations et détails transmis par les fournisseurs ou d'autres sources. Après la mise à jour, il convient d'informer les parties prenantes et l'analyste des problèmes compétent.	Problem Coordinator

Définition de la priorité des problèmes et planification (processus SO 4.2)

Ce processus permet d'établir la priorité des problèmes et de planifier les activités visant à le résoudre. Par exemple, définition de délais pour l'analyse de la cause fondamentale, recherche d'une solution et dates cibles de la résolution.

Définissez la priorité des problèmes d'après l'impact et l'urgence, de la même manière que pour les incidents, mais en tenant compte également de la gravité.

- *L'impact* est évalué sur l'échelle des dommages réels ou potentiels sur les activités du client.
- *L'urgence* dépend du temps écoulé entre la détection du problème ou de l'incident et de son impact effectif sur les activités du client.
- *La gravité* est fonction de l'importance du problème du point de vue de l'infrastructure. Elle dépend également de la fréquence et de l'impact des incidents associés. Par exemple, quelle est l'étendue du problème (nombre de CI concernés) ?

Discutez du problème avec les parties prenantes au cours d'une réunion, déterminez s'il convient d'affecter des ressources (avec les coûts associés) et des dates cibles à l'examen du problème. Définissez la date de résolution cible en fonction de la priorité. Tenez compte des facteurs suivants lorsque vous planifiez la résolution des problèmes :

- Priorité
- Compétences disponibles
- Besoins simultanés en ressources
- Volume de travail nécessaire pour fournir la méthode de résolution et coûts
- Délai nécessaire pour fournir la méthode de résolution

Ce processus est présenté en détail dans la Figure 12-2 et le Tableau 12-2.

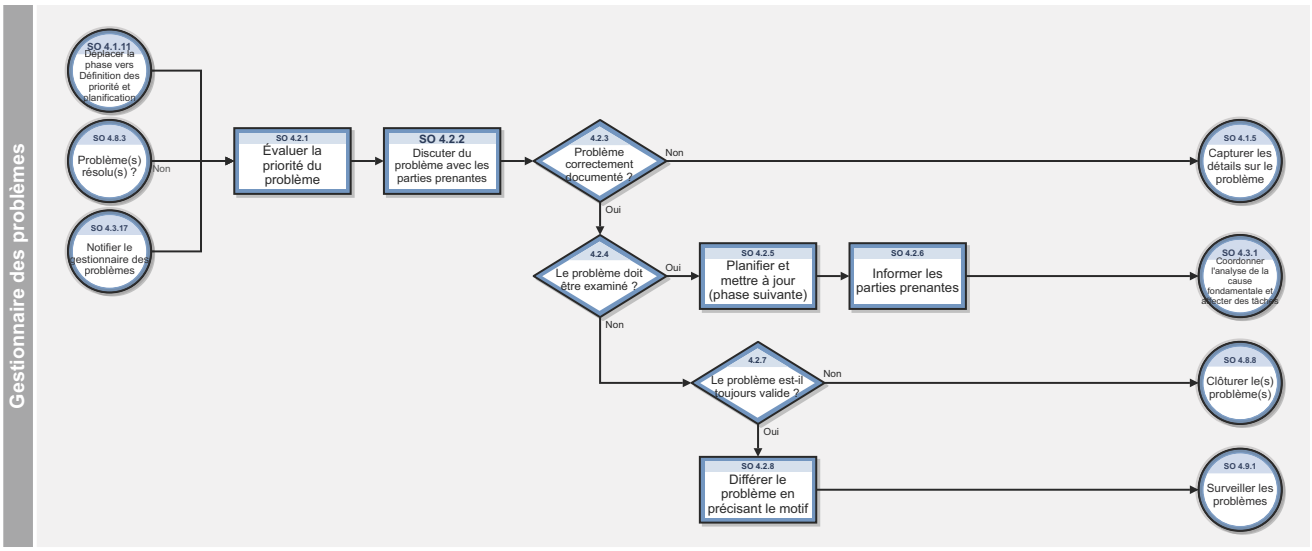


Figure 12-2 Flux de définition de la priorité des problèmes et planification

Tableau 12-2 Processus de définition de la priorité des problèmes et de planification

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.2.1	Évaluer la priorité du problème	La priorité du problème est définie en fonction de l'impact, l'urgence, la gravité, la fréquence et du risque. Par exemple, la fréquence des incidents répétitifs peut influer sur l'urgence de résolution du problème ; une évaluation du risque peut également être nécessaire. En raison des contraintes liées aux ressources, il est important de se concentrer sur les problèmes qui ont l'impact le plus élevé sur les activités (par exemple, disponibilité du service ou risques et satisfaction de la clientèle).	Problem Manager
SO 4.2.2	Discuter du problème avec les parties prenantes	Exposez le problème aux parties prenantes au cours d'une réunion pour convenir de la priorité de résolution du problème.	Problem Manager
SO 4.2.3	Problème correctement documenté ?	En fonction de l'examen avec les parties prenantes, déterminez si le problème est correctement documenté et catégorisé. Dans l'affirmative, passez à l'activité SO 4.2.4. Sinon, revenez à l'activité SO 4.1.5 pour mettre à jour les détails sur le problème.	Problem Manager
SO 4.2.4	Le problème doit être examiné ?	Après avoir examiné le problème avec les parties prenantes, déterminez s'il convient de poursuivre l'examen ou de différer le problème. Si vous souhaitez poursuivre l'examen du problème, passez à l'étape SO 4.2.5. Sinon, passez à l'étape SO 4.2.7.	Problem Manager
SO 4.2.5	Planifier et mettre à jour (phase suivante)	Déterminez les dates d'échéance pour les différentes étapes. Les dates cibles sont fixées en fonction de la priorité du problème et de son impact sur les services concernés. Ce calendrier tient compte de la disponibilité d'une solution de contournement ou d'une réparation efficace. Le problème est affecté au groupe compétent. Sélectionnez la phase d'examen et diagnostic des problèmes.	Problem Manager
SO 4.2.6	Informer les parties prenantes	Transmettez aux parties prenantes le calendrier et les ressources affectées à l'examen du problème. Informez le coordinateur des problèmes de l'évolution du problème.	Problem Manager
SO 4.2.7	Le problème est-il toujours valide ?	Déterminez s'il faut clôturer le problème ou le différer (pour l'examiner lors d'une phase ultérieure, par exemple). Il est possible qu'aucune activité d'examen du problème ne soit actuellement planifiée (si la probabilité de récurrence est faible, par exemple). Si les parties prenantes ne considèrent pas le problème comme tel, clôturez-le et documentez-en le motif. Sélectionnez la phase d'examen et clôture des problèmes, puis passez à l'étape SO 4.8.8. Si le problème est toujours d'actualité, passez à l'étape SO 4.2.8.	Problem Manager
SO 4.2.8	Différer le problème en précisant le motif	Différez le problème pour une durée définie. Documentez le motif et sélectionnez l'état Différé. En qualité de gestionnaire des problèmes, vous examinez régulièrement les problèmes différés et déterminez les actions appropriées.	Problem Manager

Examen et diagnostic des problèmes (processus SO 4.3)

Le processus d'examen et de diagnostic des problèmes permet d'identifier la cause fondamentale d'un problème. Lorsque c'est nécessaire, Gestion des problèmes doit développer des solutions de contournement pour permettre à Gestion des incidents de rétablir le service. Différents spécialistes peuvent être impliqués dans l'analyse de la cause fondamentale. Si besoin, faites appel à des ressources externes pour vérifier si un problème a déjà été identifié et publié par des fournisseurs. Ce processus est présenté en détail dans la Figure 12-3 et le Tableau 12-3.

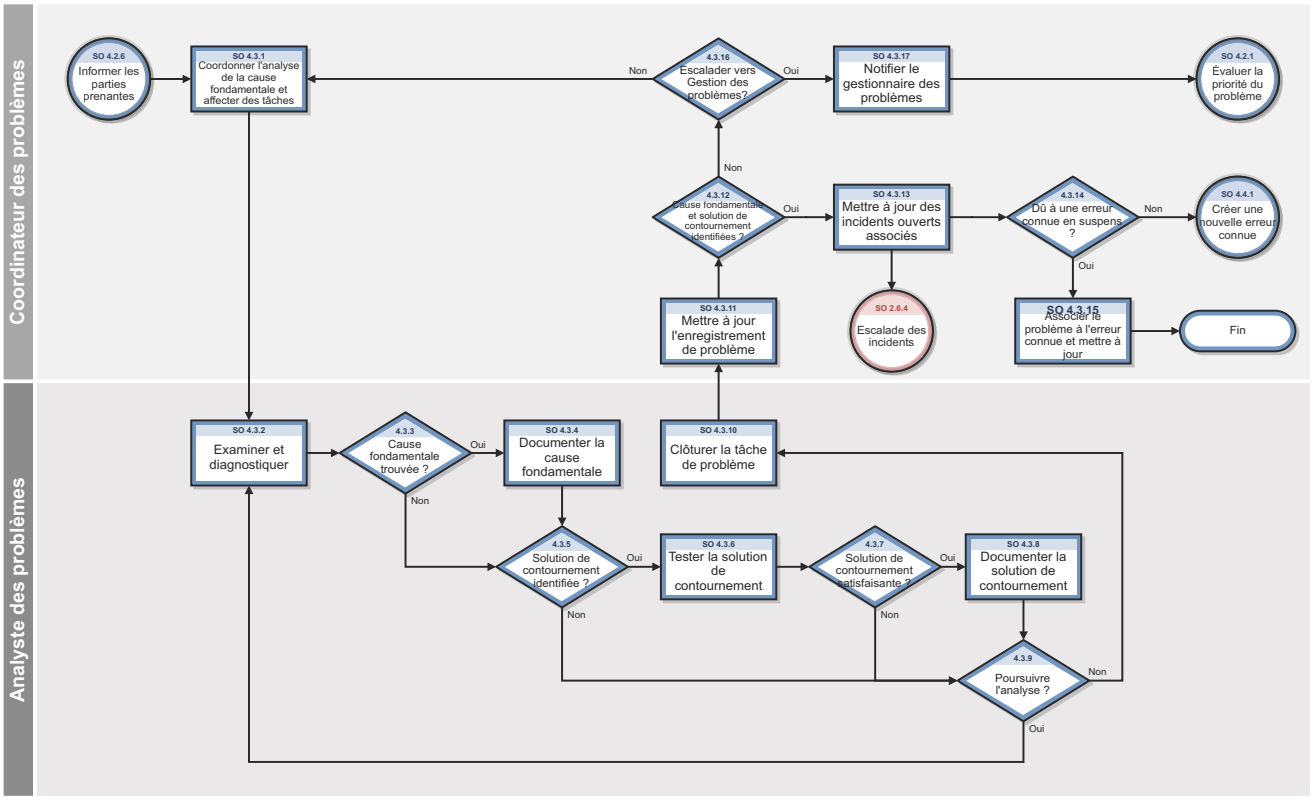


Figure 12-3 Flux d'examen et de diagnostic des problèmes

Tableau 12-3 Processus d'examen et de diagnostic des problèmes

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.3.1	Coordonner l'analyse de la cause fondamentale et affecter des tâches	Déterminez les compétences et ressources requises pour examiner le problème. Créez des tâches et affectez-les à un ou plusieurs analystes des problèmes chargés de l'analyse de la cause fondamentale. Il vous incombe de définir la date d'échéance de chaque tâche affectée. Il est possible d'impliquer des ressources complémentaires dans cette analyse (vous pouvez par exemple contacter des fournisseurs ou d'autres spécialistes). Surveillez les tâches de Gestion des problèmes en cours.	Problem Coordinator
SO 4.3.2	Examiner et diagnostiquer	L'analyste du problème examine la tâche de problème, puis effectue des recherches et fournit un diagnostic du problème. Définissez une solution de contournement et identifiez la cause fondamentale.	Problem Analyst
SO 4.3.3	Cause fondamentale trouvée ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.3.4. Sinon, passez à l'étape SO 4.3.5.	Problem Analyst
SO 4.3.4	Documenter la cause fondamentale	Documentez la cause fondamentale dans la tâche de Gestion des problèmes. Cette tâche peut alors être clôturée et le coordinateur des problèmes est informé de sa progression. Passez à l'étape SO 4.3.10.	Problem Analyst
SO 4.3.5	Solution de contournement identifiée ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.3.6. Sinon, passez à l'étape SO 4.3.9.	Problem Analyst
SO 4.3.6	Tester la solution de contournement	Testez la solution de contournement identifiée pour confirmer qu'elle permet effectivement de résoudre les incidents associés.	Problem Analyst
SO 4.3.7	Solution de contournement satisfaisante ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.3.8. Sinon, passez à l'étape SO 4.3.9.	Problem Analyst
SO 4.3.8	Documenter la solution de contournement	Mettez à jour l'enregistrement d'erreur connue et la fiche de problème en indiquant la solution de contournement, puis informez les parties prenantes.	Problem Analyst
SO 4.3.9	Poursuivre l'analyse ?	Déterminez si vous disposez des capacités suffisantes (niveau de compétences et temps disponible) pour examiner et identifier la cause fondamentale du problème. Si c'est le cas, passez à l'étape SO 4.3.2. Sinon, passez à l'étape SO 4.3.10.	Problem Analyst
SO 4.3.10	Clôturer la tâche de problème	Clôturez la tâche et documentez les résultats. Le cas échéant, précisez le motif pour lequel vous n'avez pas réussi à trouver la cause fondamentale. Si vous n'avez pas réussi à identifier la cause fondamentale, clôturez la tâche. Passez à l'étape SO 4.3.11.	Problem Analyst

Tableau 12-3 Processus d'examen et de diagnostic des problèmes (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.3.11	Mettre à jour l'enregistrement de problème	En qualité de coordinateur des problèmes, vous surveillez la progression des tâches liées à un enregistrement de problème. Toutes les tâches clôturées sont examinées et les détails de la solution de contournement et de la cause fondamentale associées à la tâche sont validés. Mettez à jour les champs pertinents dans l'enregistrement de changement.	Problem Coordinator
SO 4.3.12	Cause fondamentale ou solution de contournement identifiée ?	En qualité de coordinateur des problèmes, vous validez les résultats de la tâche de Gestion des problèmes. Si la cause fondamentale est connue, passez à l'étape SO 4.3.13. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.3.16 pour déterminer si des ressources complémentaires sont nécessaires ou si une escalade est requise.	Problem Coordinator
SO 4.3.13	Mettre à jour des incidents ouverts associés	Examinez les incidents ouverts associés et prévenez l'analyste des incidents affecté qu'une cause fondamentale et/ou une solution de contournement ont été identifiées. (Le journal des activités de l'enregistrement d'incident est mis à jour en cas de sauvegarde de l'enregistrement de problème avec une solution de contournement actualisée.)	Problem Coordinator
SO 4.3.14	Dû à une erreur connue en suspens ?	Déterminez si la cause fondamentale de ce problème est liée à une erreur connue en suspens. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.3.15. Sinon, sélectionnez la phase de résolution des problèmes et créez un nouvel enregistrement d'erreur connue (voir la procédure SO 4.4.1).	Problem Coordinator
SO 4.3.15	Associer le problème à l'erreur connue en suspens	Le problème passe à la phase de résolution des problèmes et est associé à l'enregistrement d'erreur connue existant. La résolution du problème dépend de la résolution de cette erreur connue (déjà affectée à un coordinateur des problèmes).	Problem Coordinator
SO 4.3.17	Notifier le gestionnaire des problèmes	Procédez à une escalade pour transférer le problème au gestionnaire des problèmes. Informez le gestionnaire des problèmes que des ressources supplémentaires sont nécessaires pour résoudre le problème, et sélectionnez la phase précédente (Définition de la priorité des problèmes et planification). Passez à l'étape SO 4.2.1.	Problem Coordinator

Résolution des problèmes (processus liés aux erreurs connues)

Une fois que la phase d'examen et de diagnostic de Gestion des problèmes a permis d'identifier la cause fondamentale d'un incident, la phase de résolution des problèmes commence. Cette phase inclut des activités ayant trait aux erreurs connues, allant de la création d'une erreur connue à la recherche de sa solution.

Les processus permettant de gérer les erreurs connues sont les suivants :

- Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (processus SO 4.4), page 195
- Examen des erreurs connues (processus SO 4.5), page 199
- Acceptation des solutions aux erreurs connues (processus SO 4.6), page 202
- Résolution des erreurs connues (processus SO 4.7), page 204

Les activités sont présentées en détail dans chacun des processus ayant trait aux erreurs connues.

Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (processus SO 4.4)

Le processus Enregistrement et catégorisation des erreurs connues comprend la création d'enregistrements d'erreurs connues ainsi que l'élaboration de la description de la cause sous-jacente et de la solution de contournement possible (si elle a été identifiée).

Il convient d'enregistrer toutes les erreurs connues en précisant les services actuellement et potentiellement concernés en plus de l'élément de configuration (CI) qu'on suppose être à l'origine du problème. Il est nécessaire d'enregistrer dans la base de connaissances les informations relatives aux erreurs connues détectées dans les services introduits dans l'environnement opérationnel, ainsi que toutes les solutions de contournement. Il ne faut pas clôturer une erreur connue tant qu'elle n'a pas été résolue de manière satisfaisante.

Le client ou le fournisseur de services peut considérer que la résolution est trop onéreuse ou qu'elle n'est pas bénéfique aux activités. Dans ce cas, le problème ou l'erreur connue est différé(e). Le motif de cette décision doit être clairement documenté. Dans la mesure où de nouveaux incidents risquent de se produire, et qu'ils nécessiteront des solutions de contournement ou un réexamen de cette décision, l'enregistrement d'erreur connue doit rester ouvert.

Si le problème est dû à plusieurs erreurs (erreurs d'application et d'infrastructure, par exemple), il est possible de créer plusieurs erreurs connues. Le gestionnaire des problèmes examine l'erreur connue et établit un calendrier pour planifier la recherche d'une solution et sa résolution. Si une solution de contournement efficace est identifiée, l'erreur connue a une priorité plus basse, et la résolution du problème peut être différée.

Ce processus est présenté en détail dans la Figure 12-4 et le Tableau 12-4.

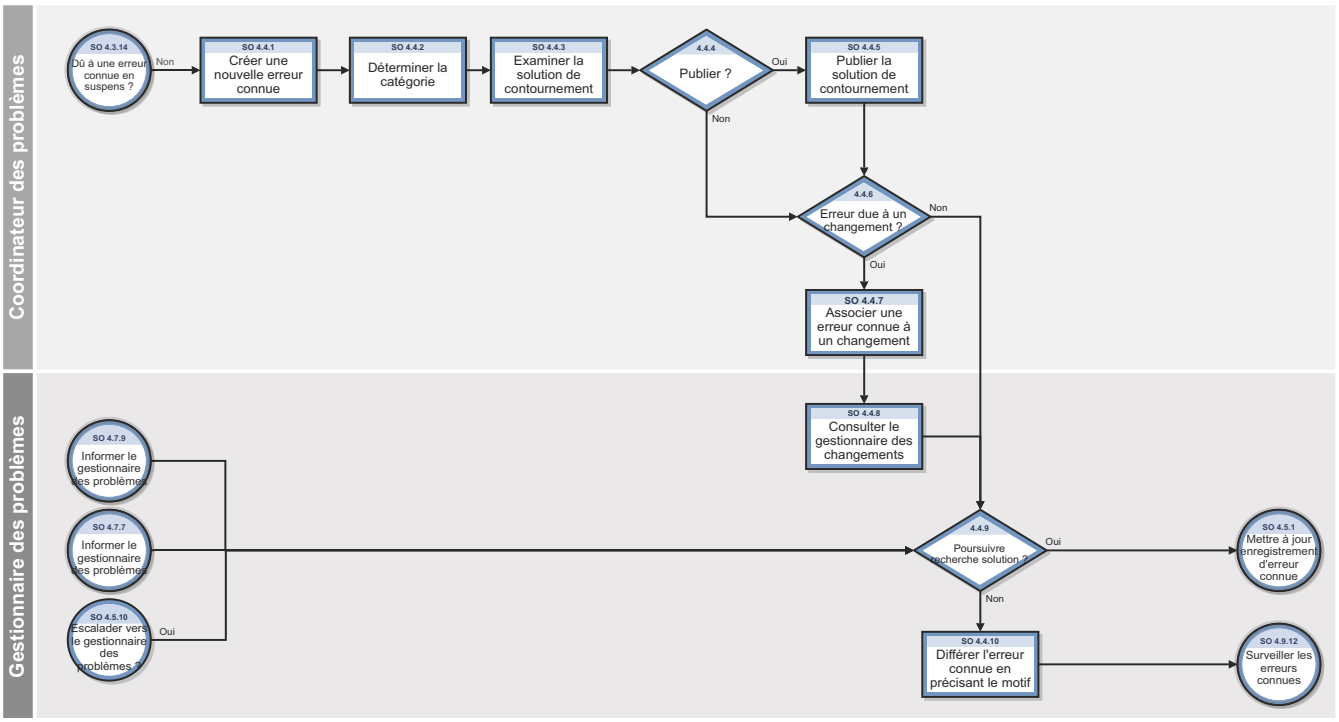


Figure 12-4 Flux d'enregistrement et de catégorisation des erreurs connues

Tableau 12-4 Processus d'enregistrement et de catégorisation des erreurs connues

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.4.1	Créer une nouvelle erreur connue	Après le diagnostic d'un problème, créez un nouvel enregistrement d'erreur connue en reprenant les détails de la fiche de problème. Documentez l'erreur connue en indiquant la cause fondamentale et les CI en panne.	Problem Coordinator
SO 4.4.2	Déterminer la catégorie	Capturez la catégorie de la cause fondamentale, initialement copiée dans la fiche de problème.	Problem Coordinator
SO 4.4.3	Examiner la solution de contournement	Examinez la solution de contournement pour déterminer si elle doit être publiée ou non.	Problem Coordinator
SO 4.4.4	Publier ?	Indiquez si la solution de contournement doit être publiée. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.4.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.4.6.	Problem Coordinator
SO 4.4.5	Publier la solution de contournement	Mettez à jour l'enregistrement d'erreur connue et la fiche de problème en documentant la solution de contournement, puis informez les parties prenantes.	Problem Coordinator
SO 4.4.6	Erreur due à un changement ?	Déterminez si l'erreur a été introduite ou causée par l'implémentation récente d'un changement ou d'une mise en production (erreurs résultant d'un changement ou changement appliqué de manière incorrecte, par exemple). Remarque : Les erreurs sont souvent causées par des changements qui n'ont pas été appliqués correctement. Si l'erreur a été introduite par un changement récemment appliqué, il convient de rouvrir ou d'annuler ce changement (en suivant la procédure de retour en arrière). Si l'erreur est due à un changement, passez à l'étape SO 4.4.7. Sinon, passez à l'étape SO 4.4.9.	Problem Coordinator
SO 4.4.7	Associer une erreur connue à un changement	Associez la cause fondamentale au changement à l'origine du problème.	Problem Coordinator

Tableau 12-4 Processus d'enregistrement et de catégorisation des erreurs connues (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.4.8	Consulter le gestionnaire des changements	Informez le gestionnaire des changements et déterminez les mesures correctives, qui peuvent consister à modifier le changement ou à le réappliquer. Selon le résultat de l'action corrective, la phase de recherche d'une solution se poursuit.	
SO 4.4.9	Poursuivre la phase de recherche d'une solution	Déterminez s'il faut examiner de manière plus approfondie l'erreur connue pour trouver une solution permanente ou de contournement. Si un examen plus approfondi est nécessaire, passez à l'étape SO 4.5.1. Sinon, passez à l'étape SO 4.4.10 pour différer le problème. Il convient d'établir une estimation des ressources et des compétences requises pour rechercher une solution. Cela inclut le nombre d'employés requis, la durée et les coûts additionnels. Vérifiez si la solution de contournement disponible modifie la priorité ou le calendrier planifiant la résolution du problème. Si une solution de contournement efficace est trouvée, les dates de résolution cibles de l'erreur connue peuvent être modifiées. Sinon, la priorité de l'erreur connue peut être revue à la hausse. Mettez à jour le calendrier et les dates d'échéance planifiant la recherche d'une solution et la résolution. Le cas échéant, discutez du calendrier avec les parties prenantes. Si l'erreur connue n'est pas résolue, vous devez décider de poursuivre la définition d'autres solutions possibles ou de différer le problème.	Problem Manager
SO 4.4.10	Différer le problème en précisant le motif	Différez le problème et l'erreur connue en leur attribuant une priorité plus basse. Au terme de la période spécifiée, le problème est examiné en vue de déterminer les prochaines étapes.	Problem Manager

Examen des erreurs connues (processus SO 4.5)

Le processus d'examen des erreurs connues vise à définir une réparation temporaire ou une solution permanente pour résoudre une erreur connue. Différentes solutions alternatives peuvent être évaluées jusqu'à ce qu'une solution définitive soit proposée au gestionnaire des problèmes.

À ce stade, diverses ressources ayant des compétences différentes peuvent être affectées pour garantir l'identification d'une résolution ou d'une solution de contournement dans le délai spécifié.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

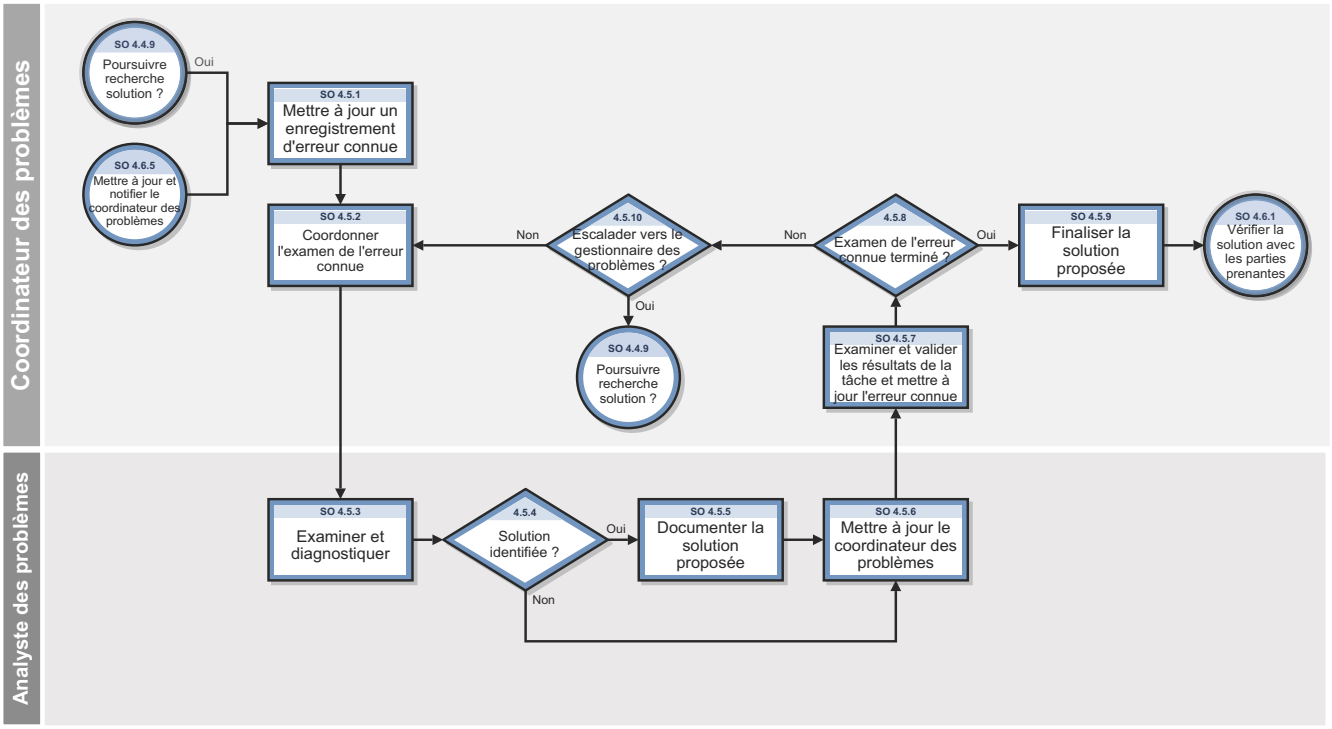


Figure 12-5 Flux d'examen des erreurs connues

Tableau 12-5 Processus d'examen des erreurs connues

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.5.1	Mettre à jour un enregistrement d'erreur connue	En qualité de coordinateur des problèmes, vous affectez une ou plusieurs tâches à des analystes des problèmes pour qu'ils recherchent et déterminent des solutions ou des réparations adaptées à l'erreur connue.	Problem Coordinator
SO 4.5.2	Coordonner les examens de l'erreur connue & affecter les tâches	En qualité de coordinateur des problèmes, vous affectez une ou plusieurs tâches à des analystes des problèmes pour qu'ils recherchent et déterminent des solutions ou des réparations adaptées à l'erreur connue. Insérez une date cible pour la tâche, examinez les informations copiées de l'enregistrement de l'erreur connue et effectuez les mises à jour nécessaires.	Problem Coordinator
SO 4.5.3	Examiner et diagnostiquer	• Recherchez une solution pour résoudre l'erreur. • Identifiez les solutions de contournement et les réparations temporaires possibles pour résoudre l'erreur connue. • Selon la priorité et l'impact de l'erreur connue, efforcez-vous de définir une réparation temporaire qui peut être proposée ou mise en œuvre rapidement. Une solution de contournement peut constituer une alternative provisoire pour restaurer le service concerné ou une amélioration temporaire du service tant qu'une réparation permanente n'est pas disponible ou applicable. Déterminez les solutions possibles pour résoudre l'erreur connue. Si une réparation temporaire doit être mise en œuvre par le biais d'un changement, considérez-la comme une solution possible. En qualité d'analyste des problèmes, déterminez si vous êtes apte à résoudre l'erreur ou si des ressources supplémentaires sont nécessaires (compétences et délai).	Problem Analyst
SO 4.5.4	Solution identifiée ?	Si une solution possible est trouvée, passez à l'étape SO 4.5.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.5.6.	Problem Analyst
SO 4.5.5	Documenter la solution proposée	Finalisez la documentation de la solution dans l'enregistrement de la tâche d'erreur connue. Veillez à indiquer les opérations à effectuer pour mettre en œuvre la solution. Passez à l'étape SO 4.5.5.	Problem Analyst
SO 4.5.6	Mettre à jour le coordinateur des problèmes	Mettez à jour le coordinateur des problèmes.	Problem Analyst

Tableau 12-5 Processus d'examen des erreurs connues (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.5.7	Examiner et valider les résultats de la tâche et mettre à jour l'erreur connue	Examinez la solution proposée par l'analyste des problèmes. Cette solution est définie dans la tâche. Mettez à jour l'erreur connue en ajoutant les informations de la tâche. Déterminez si la solution proposée est acceptable (en la testant ou en en discutant avec d'autres techniciens, par exemple). En présence de plusieurs solutions, sélectionnez la mieux adaptée. Veillez à inclure les considérations suivantes dans le processus de validation : • Coûts et ressources nécessaires à l'implémentation de la solution • Risques liés à l'implémentation de la solution	Problem Coordinator
SO 4.5.8	Examen de l'erreur connue terminé ?	Déterminez si l'examen est terminé et si une solution a été identifiée et documentée. Si une solution adaptée est identifiée (compte tenu des contraintes budgétaires et liées aux ressources), passez à l'étape SO 4.5.9. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.5.10. Si une solution satisfaisante est identifiée alors qu'aucune solution de contournement n'a encore été trouvée, vous devez évaluer (en collaboration avec le gestionnaire des problèmes) s'il est toujours impératif de rechercher une solution de contournement. Si une résolution permanente peut être mise en œuvre rapidement, il peut être jugé inutile de continuer à travailler sur la définition d'une solution de contournement. Si la planification et l'implémentation d'une réparation permanente s'avèrent être des étapes longues ou trop onéreuses, il convient de poursuivre la phase d'identification d'une solution de contournement efficace.	Problem Coordinator
SO 4.5.9	Finaliser la solution proposée	Documentez la solution en incluant une évaluation de l'impact, ainsi qu'une estimation des coûts et des ressources nécessaires pour mettre en œuvre la solution.	Problem Coordinator
SO 4.5.10	Escalader vers le gestionnaire des problèmes	Si aucune solution satisfaisante n'a été identifiée ou si elle a été identifiée mais qu'aucune solution de contournement n'a encore été trouvée, le coordinateur des problèmes décide de poursuivre la phase d'examen et de diagnostic ou de remonter le problème par escalade au gestionnaire des problèmes. Dans l'affirmative, passez au processus SO 4.4.9 pour que le gestionnaire des problèmes décide de la poursuite de la recherche d'une solution ou non. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.5.2 afin de coordonner l'examen des erreurs connues.	Problem Coordinator

Acceptation des solutions aux erreurs connues (processus SO 4.6)

Le processus d'acceptation des solutions aux erreurs connues débute lorsqu'une solution a été identifiée et documentée. Ce processus vise à examiner la solution avec les parties prenantes et à l'approuver en vue de son implémentation, en tenant compte de son coût et de son impact.

Lorsque la cause fondamentale a été identifiée et qu'il a été décidé de résoudre l'erreur, la résolution doit suivre le processus de gestion des changements (avec une demande de service) ou bien être affectée à un coordinateur des problèmes de sorte qu'un analyste des problèmes puisse appliquer directement la réparation.

Selon le type de réparation, la résolution peut être appliquée par l'un des biais suivants :

- Changement qui suit le processus de gestion des changements en créant une demande de changement.
- Demande standard qui peut être réalisée par le biais d'une demande de service du catalogue, comme un remplacement de matériel ou une installation de logiciel.
- Résolution appliquée directement. Par exemple, procédures d'exploitation et activités de maintenance quotidienne.

Il convient de communiquer les informations relatives aux solutions de contournement, aux réparations permanentes ou à la progression des problèmes aux utilisateurs concernés ou aux équipes d'assistance pour rétablir les services concernés. Lorsqu'une solution est incorrecte ou n'est pas acceptable, le gestionnaire des problèmes décide si une recherche approfondie est nécessaire ou s'il convient de différer l'erreur connue et le problème.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

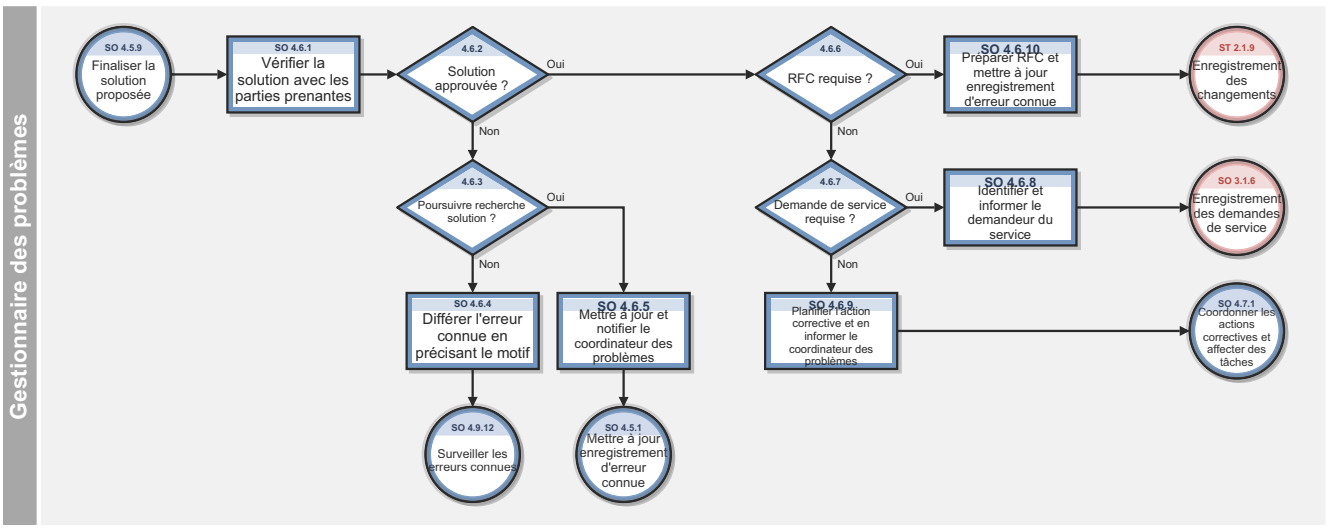


Figure 12-6 Flux d'acceptation des solutions aux erreurs connues

Tableau 12-6 Processus d'acceptation des solutions aux erreurs connues

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.6.1	Vérifier la solution avec les parties prenantes	Examinez et validez la solution proposée. Discutez du coût et de l'impact de la solution avec les parties prenantes au cours d'une réunion sur la gestion des problèmes.	Problem Manager
SO 4.6.2	Solution approuvée ?	Si la solution est approuvée, passez à l'étape SO 4.6.6. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.6.3.	Problem Manager
SO 4.6.3	Poursuivre la phase de recherche d'une solution ?	Déterminez s'il faut poursuivre la phase de recherche d'une solution ou bien différer le problème si aucune correction efficace ne peut être fournie (compte tenu des contraintes budgétaires et en termes de ressources, par exemple). Si vous souhaitez poursuivre la phase de recherche d'une solution, passez à l'étape SO 4.5.1. Sinon, passez à l'étape SO 4.6.4.	Problem Manager
SO 4.6.4	Différer l'erreur connue en précisant le motif	Différez l'erreur connue et le problème associé. Mettez à jour l'état (Différé), la priorité et la planification du problème et de l'erreur connue . Définissez la date à laquelle le problème et l'erreur connue doivent être examinés pour déterminer les prochaines opérations.	Problem Manager
SO 4.6.5	Mettre à jour et notifier le coordinateur des problèmes.	Mettez à jour l'enregistrement en précisant votre choix de poursuivre la phase de recherche d'une solution et notifiez le coordinateur des problèmes. Pour revenir à la phase « Known Error Investigation » (Examen des erreurs connues), cliquez sur Phase antérieure.	Problem Manager
SO 4.6.6	RFC requise ?	Déterminez s'il faut mettre en œuvre la solution en suivant une procédure formelle de changement. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.6.10. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.6.7.	Problem Manager
SO 4.6.7	Demande de service requise ?	Déterminez s'il faut mettre en œuvre la solution en suivant une procédure standard d'exécution des demandes. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.6.8. Sinon, passez à l'étape SO 4.6.9.	Problem Manager

Tableau 12-6 Processus d'acceptation des solutions aux erreurs connues (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.6.8	Identifier et informer le demandeur du service	Identifiez le demandeur du service et précisez la nécessité d'établir une demande de service dans le processus de recherche d'une solution.	Problem Manager
SO 4.6.9	Planifier l'action corrective et en informer le coordinateur des problèmes	Planifiez l'implémentation des mesures correctives pour résoudre l'erreur connue. Affectez l'erreur connue au coordinateur des problèmes approprié, puis passez à l'étape SO 4.7.1.	Problem Manager
SO 4.6.10	Préparer une demande de changement (RFC) et mettre à jour l'enregistrement de l'erreur connue	Préparez la RFC en recueillant les détails nécessaires. Suivez les procédures définies dans le processus de gestion des changements pour créer la RFC.	Problem Manager

Résolution des erreurs connues (processus SO 4.7)

La résolution des erreurs connues désigne le processus par le biais duquel les parties prenantes peuvent s'assurer de l'implémentation d'une réparation permettant de résoudre une erreur connue. Cette étape a lieu lorsque la solution adaptée à l'erreur connue a déjà été déterminée par l'analyste des problèmes, validée par le coordinateur des problèmes, puis approuvée par le gestionnaire des problèmes. Il a été décidé que la réparation serait appliquée par le biais d'une demande de changement ou d'une demande de service, ou bien directement par l'analyste des problèmes.

Si la résolution doit être mise en œuvre par le biais d'une demande de changement ou de service, le déploiement est exécuté par l'application Service Manager. Au cours du processus de résolution, la gestion des problèmes doit obtenir des rapports réguliers de la part de la gestion des changements sur la progression de la résolution des problèmes et des erreurs.

Une erreur connue doit être clôturée uniquement lorsqu'un changement correctif a été appliqué ou si l'erreur n'est plus d'actualité (parce que le service n'est plus utilisé, par exemple). Les étapes du processus de résolution des erreurs connues sont réalisées par les rôles suivants :

- Problem Coordinator (Coordinateur des problèmes)
- Problem Analyst (Analyste des problèmes)
- Change Coordinator (Coordinateur des changements)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

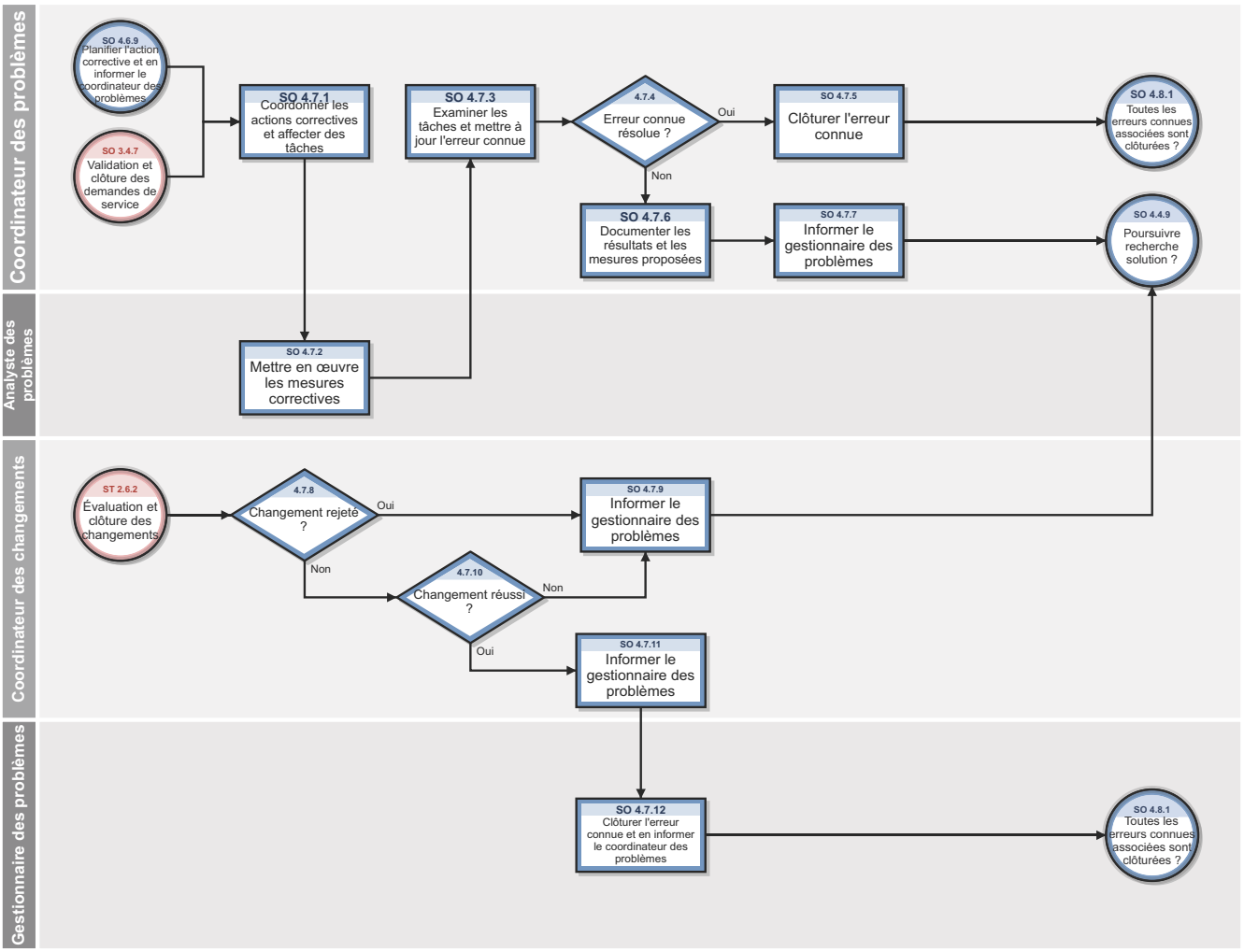


Figure 12-7 Flux de résolution des erreurs connues

Tableau 12-7 Processus de résolution des erreurs connues

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.7.1	Coordonner les actions correctives et affecter de tâches	Affectez des tâches à des analystes des problèmes en vue de résoudre l'erreur connue.	Problem Coordinator
SO 4.7.2	Mettre en œuvre les mesures correctives	En qualité d'analyste des problèmes, vous mettez en œuvre la solution ou la correction pour éliminer l'erreur connue et éviter la récurrence d'incidents. Après avoir réalisé la tâche, clôturez-la et informez le coordinateur des problèmes.	Problem Analyst
SO 4.7.3	Examiner les tâches et mettre à jour l'erreur connue	En qualité de coordinateur des problèmes, vous surveillez l'évolution des tâches. Lorsque celles-ci sont terminées, vous examinez leurs détails et mettez à jour l'enregistrement d'erreur connue. Passez à l'étape SO 4.7.4 pour déterminer si l'erreur connue a été résolue.	Problem Coordinator

Tableau 12-7 Processus de résolution des erreurs connues (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.7.4	Erreur connue résolue ?	Vérifiez que l'erreur connue est résolue. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.7.5. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.7.6.	Problem Coordinator
SO 4.7.5	Clôturer l'erreur connue	Mettez à jour l'enregistrement d'erreur connue (en documentant les mesures prises), puis clôturez-le.	Problem Coordinator
SO 4.7.6	Documenter les résultats et les mesures proposées	Cette action est déclenchée si la correction appliquée n'a pas résolu l'erreur. Documentez les résultats du test et déterminez les mesures appropriées. Informez le gestionnaire des problèmes pour déterminer les opérations suivantes.	Problem Coordinator
SO 4.7.7	Informer le gestionnaire des problèmes	En qualité de gestionnaire des problèmes, vous êtes informé lorsque l'enregistrement de problème est prêt à être examiné	Problem Coordinator
SO 4.7.8	Changement rejeté ?	Si le changement est rejeté, passez à l'étape SO 4.7.9. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.7.10.	Change Coordinator
SO 4.7.9	Informer le gestionnaire des problèmes	En qualité de gestionnaire des problèmes, vous êtes informé lorsque l'enregistrement de problème est prêt à être examiné	Change Coordinator
SO 4.7.10	Changement réussi ?	Si le changement a abouti, passez à l'étape SO 4.7.11. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.7.9.	Change Coordinator
SO 4.7.11	Informer le gestionnaire des problèmes	En qualité de gestionnaire des problèmes, vous êtes informé lorsque l'enregistrement de problème est prêt à être examiné	Change Coordinator
SO 4.7.12	Clôturer l'erreur connue et en informer le coordinateur des problèmes	Après la résolution de l'erreur connue, en qualité de gestionnaire des problèmes, vous clôturez l'erreur connue et en informez le coordinateur des problèmes.	Problem Manager

Examen et clôture des problèmes (processus SO 4.8)

Lorsqu'une erreur connue est résolue, le problème associé passe automatiquement de la phase de résolution à la phase d'examen et clôture. Au cours de cette phase, il faut examiner le problème afin de déterminer si toutes les erreurs associées ont été résolues et de vérifier que le problème est lui aussi résolu.

Il est nécessaire de mettre en place un processus de clôture des fiches de problème, soit après la confirmation de l'élimination effective de l'erreur connue, soit après la conclusion d'un accord métier sur une autre manière de traiter le problème.

Il convient de planifier un examen lorsque celui-ci est justifié par la non-résolution d'un problème ou la présence d'un problème inhabituel ou à fort impact. L'objectif de cet examen est d'améliorer le processus et de prévenir la récurrence d'incidents ou d'erreurs.

L'examen des problèmes englobe généralement les éléments suivants :

- Examens des niveaux d'incident individuels et état du problème par rapport aux niveaux de service
- Examens administratifs pour détecter les problèmes qui nécessitent une intervention immédiate
- Examens administratifs pour déterminer et analyser les tendances et fournir des données d'entrée aux autres processus, comme la formation et l'apprentissage

L'examen des problèmes doit permettre d'identifier les éléments suivants :

- Tendances (problèmes et incidents récurrents, erreurs connues, par exemple)
- Problèmes récurrents d'une classification, d'un composant ou d'un emplacement spécifique
- Déficiences dues à un manque de ressources, de formation ou de documentation
- Non-conformité (aux politiques, législations et normes, par exemple)
- Erreurs connues dans les mises en production planifiées
- Implication du personnel dans la résolution des incidents et des problèmes
- Récurrence d'incidents ou de problèmes résolus

Il convient d'enregistrer les améliorations apportées au service ou au processus de Gestion des problèmes et de les inclure dans un plan d'amélioration du service. Ces informations doivent être ajoutées à la base de données de Gestion des problèmes. Toute la documentation pertinente doit être mise à jour (manuel de l'utilisateur et documentation système, par exemple).

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

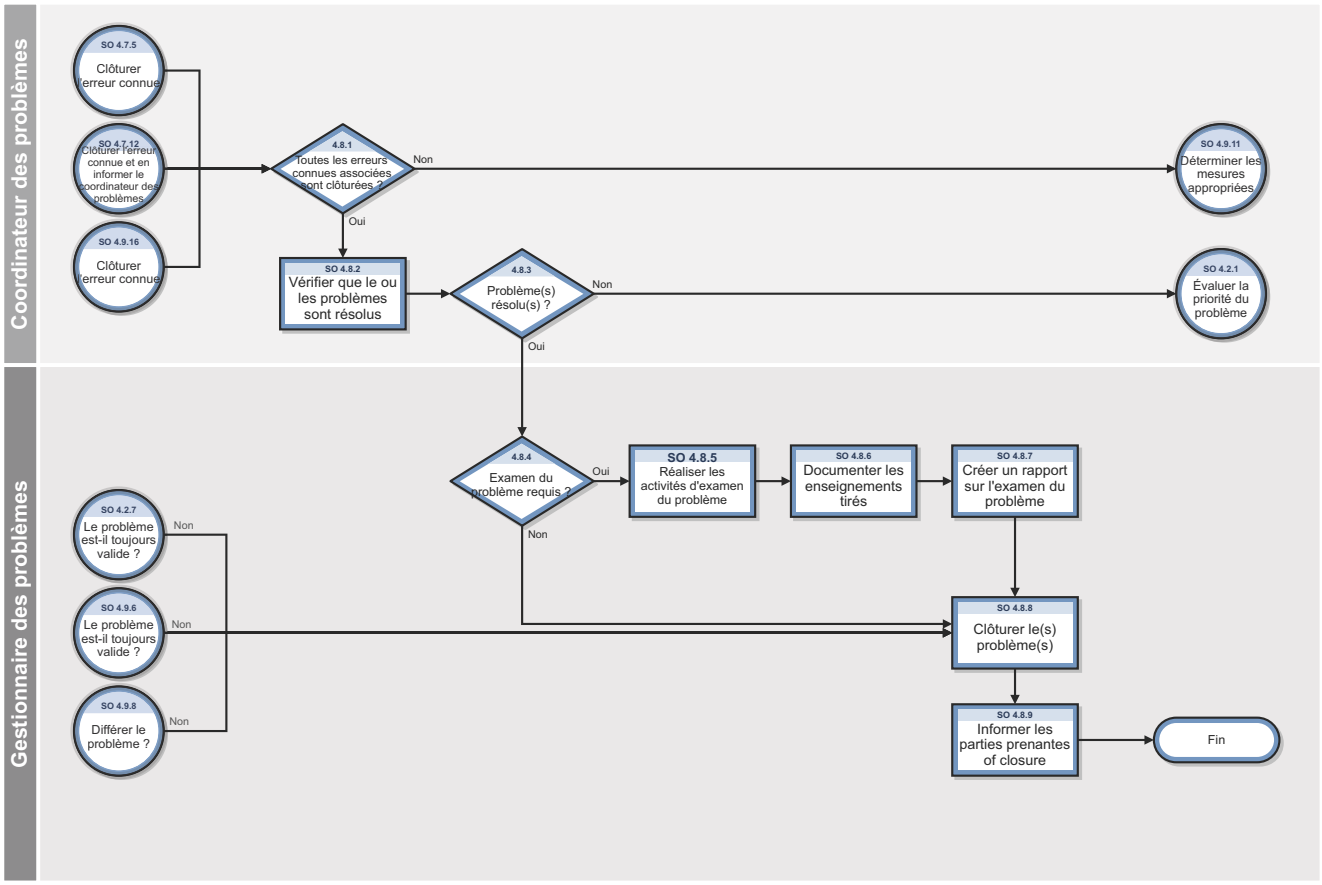


Figure 12-8 Flux d'examen et de clôture des problèmes

Tableau 12-8 Processus d'examen et de clôture des problèmes

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.8.1	Toutes les erreurs connues associées sont clôturées ?	Vérifiez si toutes les erreurs connues associées sont clôturées ou résolues. Si elles le sont, sélectionnez la phase d'examen et clôture des problèmes dans Gestion des problèmes puis passez à l'étape SO 4.8.2. S'il reste des erreurs connues non clôturées, le processus prend fin.	Problem Coordinator
SO 4.8.2	Vérifier que le ou les problèmes sont résolus	Vérifiez si le problème est résolu et passez à l'étape SO 4.8.3. Selon la nature du problème, vous pouvez être amené à le maintenir ouvert pendant une durée spécifiée (période d'évaluation, par exemple). Si aucun incident ne se reproduit, le problème peut être clôturé.	Problem Coordinator
SO 4.8.3	Problème(s) résolu(s) ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.8.4. Sinon, passez à l'étape SO 4.2.1. Dans certains cas, il devient évident qu'une autre erreur entrave la résolution complète du problème (lorsque ce dernier est dû à plusieurs erreurs, par exemple). Dans ce cas, il faut envisager d'examiner une autre erreur connue.	Problem Coordinator
SO 4.8.4	Examen du problème requis ?	Déterminez si un examen formel du problème est approprié. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.8.5. Sinon, passez à l'étape SO 4.8.8.	Problem Manager
SO 4.8.5	Réaliser les activités d'examen du problème	Démarrez les activités d'examen du problème, puis coordonnez le processus d'examen formel. Impliquez toutes les parties travaillant à la résolution des problèmes.	Problem Manager
SO 4.8.6	Documenter les enseignements tirés	Documentez les résultats de l'examen du problème et les enseignements tirés.	Problem Manager
SO 4.8.7	Créer un rapport sur l'examen du problème	Créez un rapport sur l'examen formel du problème et informez les parties prenantes.	Problem Manager
SO 4.8.8	Clôturer le ou les problèmes	Mettez à jour la fiche du problème avant de la clôturer. Vérifiez que toutes les informations relatives au problème sont complètes et sélectionnez un code de clôture.	Problem Manager
SO 4.8.9	Informer les parties prenantes de la clôture	Informez les parties prenantes que le problème est résolu.	Problem Manager

Surveillance des problèmes et des erreurs connues (processus SO 4.9)

L'application Gestion des problèmes a notamment pour objet de surveiller l'impact continu des problèmes et des erreurs connues sur les services utilisateur. Dans le cadre du processus de surveillance des problèmes et des erreurs connues, le gestionnaire des problèmes examine régulièrement les enregistrements de problèmes et d'erreurs connues, et compare la progression des activités liées à ces enregistrements aux dates d'échéance convenues avec les parties prenantes.

HP Service Manager assure le suivi des problèmes individuels et des activités liées aux erreurs connues qui leur sont associées. Le gestionnaire des problèmes évalue la progression de ces activités par rapport au calendrier défini et au budget alloué. Il procède à l'escalade d'un problème si son impact se renforce de manière importante. Dans certains cas, le gestionnaire des problèmes transmet le problème à un comité compétent pour augmenter la priorité de la demande de changement ou mettre en œuvre un changement urgent, le cas échéant.

Le gestionnaire des problèmes surveille la progression de la résolution de chaque problème par rapport aux accords sur les niveaux de service, et il informe régulièrement les parties prenantes.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

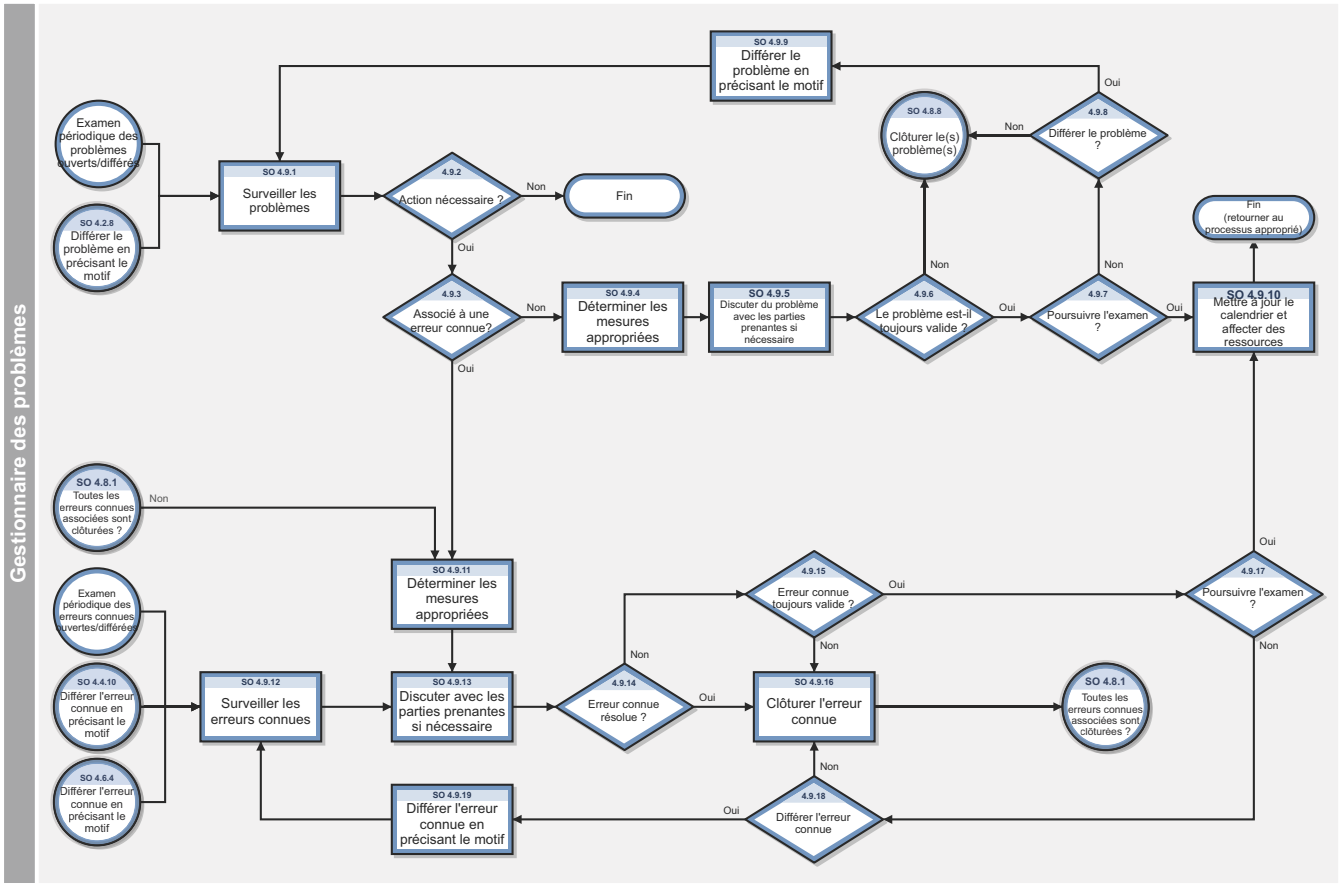


Figure 12-9 Flux de surveillance des problèmes et des erreurs connues

Tableau 12-9 Processus de surveillance des problèmes et des erreurs connues

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.9.1	Surveiller les problèmes ?	En qualité de gestionnaire des problèmes, vous établissez régulièrement une liste (ou créez un rapport) des enregistrements de problèmes à examiner : • Enregistrements de problèmes actifs pour évaluer l'évolution par rapport au calendrier défini et au budget alloué. • Enregistrements de problèmes différés pour évaluer la pertinence du maintien de leur état différé.	Problem Manager
SO 4.9.2	Action nécessaire ?	Examinez chaque enregistrement pour déterminer la nécessité d'entreprendre une action. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.9.3 pour vérifier si le problème est associé à une erreur connue. Sinon, le processus de surveillance des problèmes s'achève.	Problem Manager
SO 4.9.3	Associé à une erreur connue ?	Examinez l'enregistrement de problème et déterminez si celui-ci est associé à un enregistrement d'erreur connue. Dans l'affirmative, passez au processus SO 4.9.11 pour déterminer les actions appropriées. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.9.4.	Problem Manager
SO 4.9.4	Définir les mesures appropriées	Examinez la cause du retard et définissez les mesures correctives à prendre (affecter des ressources supplémentaires ou modifier le calendrier, par exemple).	Problem Manager
SO 4.9.5	Discuter du problème avec les parties prenantes si nécessaire	Les parties prenantes discutent de l'ajustement du calendrier et des actions. La progression est exposée aux parties prenantes pour déterminer les priorités et les plans secondaires.	Problem Manager
SO 4.9.6	Le problème est-il toujours valide ?	Déterminez si le problème est toujours d'actualité. Dans l'affirmative, passez au processus SO 4.9.7 pour décider de la poursuite ou non de l'examen. Sinon, poursuivez avec le processus SO 4.8.8 pour clôturer l'enregistrement de problème.	Problem Manager
SO 4.9.7	Poursuivre l'examen ?	Analysez le problème et déterminez s'il convient d'en poursuivre l'examen. Dans l'affirmative, passez au processus SO 4.9.10 pour mettre à jour le calendrier et affecter des ressources. Sinon, poursuivez avec le processus SO 4.9.8 pour décider de différer ou non l'enregistrement de problème.	Problem Manager
SO 4.9.8	Différer le problème ?	Analysez le problème et déterminez s'il convient de différer la phase d'examen/de diagnostic pendant un délai défini. Dans l'affirmative, passez au processus SO 4.9.9 pour différer le problème et en expliquer le motif. Sinon, poursuivez avec le processus SO 4.8.8 pour clôturer l'enregistrement de problème.	Problem Manager
SO 4.9.9	Différer le problème en précisant le motif	Différez le problème et l'erreur connue (priorité basse). Au terme de la période spécifiée, le problème est examiné pour déterminer les actions suivantes. Fin du processus.	Problem Manager

Tableau 12-9 Processus de surveillance des problèmes et des erreurs connues (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
SO 4.9.10	Mettre à jour le calendrier et affecter des ressources	Mettez à jour le calendrier et les ressources affectées à la résolution du problème, puis passez au problème suivant.	Problem Manager
SO 4.9.11	Définir les mesures appropriées	Déterminez les mesures appropriées. Il peut s'agir de modifier le calendrier prévu, d'examiner les ressources disponibles, de modifier la priorité ou de proposer le réexamen d'un problème différé. L'enregistrement de problème est mis à jour avec les mesures proposées. Passez à l'étape SO 4.9.5 pour consulter les parties prenantes si nécessaire.	
SO 4.9.12	Surveiller les erreurs connues	Examinez régulièrement les erreurs connues différées pour déterminer si les circonstances ont changé, et s'il faut poursuivre l'examen et la résolution. En qualité de gestionnaire des problèmes, vous établissez la liste (ou créez un rapport) de toutes les erreurs connues différées.	Problem Manager
SO 4.9.13	Discuter avec les parties prenantes si nécessaire	Les parties prenantes discutent de l'ajustement du calendrier et des actions. La progression est exposée aux parties prenantes pour déterminer les priorités et les plans secondaires.	Problem Manager
SO 4.9.14	Erreur connue résolue ?	Déterminez si l'erreur connue est résolue (par exemple, suite à une mise à niveau ou un changement). Si elle a été résolue, passez à l'étape SO 4.9.14 pour la clôturer. Sinon, passez à l'étape SO 4.9.6 pour déterminer les opérations à réaliser.	Problem Manager
SO 4.9.15	Erreur connue toujours valide ?	Si l'erreur connue est résolue ou n'est plus d'actualité, elle peut être clôturée. Passez à l'étape SO 4.9.16 pour clôturer le problème. Sinon, poursuivez avec l'étape SO 4.9.17 pour déterminer les opérations à réaliser.	Problem Manager
SO 4.9.16	Clôturer l'erreur connue	Passez à l'étape SO 4.8.1 pour clôturer l'erreur connue.	Problem Manager
SO 4.9.17	Poursuivre l'examen ?	Analysez l'enregistrement et déterminez s'il convient de poursuivre l'examen. Dans l'affirmative, passez à l'étape SO 4.9.10 pour mettre à jour le calendrier et affecter des ressources. Sinon, poursuivez avec le processus SO 4.9.18 pour décider de différer ou non l'enregistrement de l'erreur connue.	Problem Manager
SO 4.9.18	Différer l'erreur connue	Différez l'erreur connue pendant un délai défini (priorité basse). Au terme de la période spécifiée, le problème est examiné pour déterminer les actions suivantes. Fin du processus.	Problem Manager
SO 4.9.19	Différer le problème en précisant le motif	Différez le problème pendant un délai défini (priorité basse). Au terme de la période spécifiée, le problème est examiné pour déterminer les actions suivantes. Fin du processus.	Problem Manager

13 Gestion des problèmes : Détails

HP Service Manager utilise l'application Gestion des problèmes pour activer le processus Gestion des problèmes. La fonction principale de Gestion des problèmes consiste à identifier et à résoudre les problèmes et erreurs connues.

Dans Gestion des problèmes, le gestionnaire des problèmes planifie les problèmes et établit les priorités. Le coordinateur des problèmes gère l'analyse de la cause fondamentale et la résolution, tandis que l'analyste des problèmes effectue le diagnostic de la cause fondamentale du problème en vue de proposer et de mettre en œuvre des solutions.

La présente section décrit certains champs de Gestion des problèmes prédéfinis dans le système Service Manager.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Formulaire de problème après escalade depuis un incident, page 216
- Détails des formulaires de Contrôle des problèmes, page 217
- FormulaireGestion des problèmes après escalade vers une erreur connue, page 223
- Détails des formulaires de Contrôle des erreurs, page 224

Formulaire de problème après escalade depuis un incident

Une fois l'incident remonté, la fiche de problème passe à la phase de détection, enregistrement et catégorisation des problèmes.

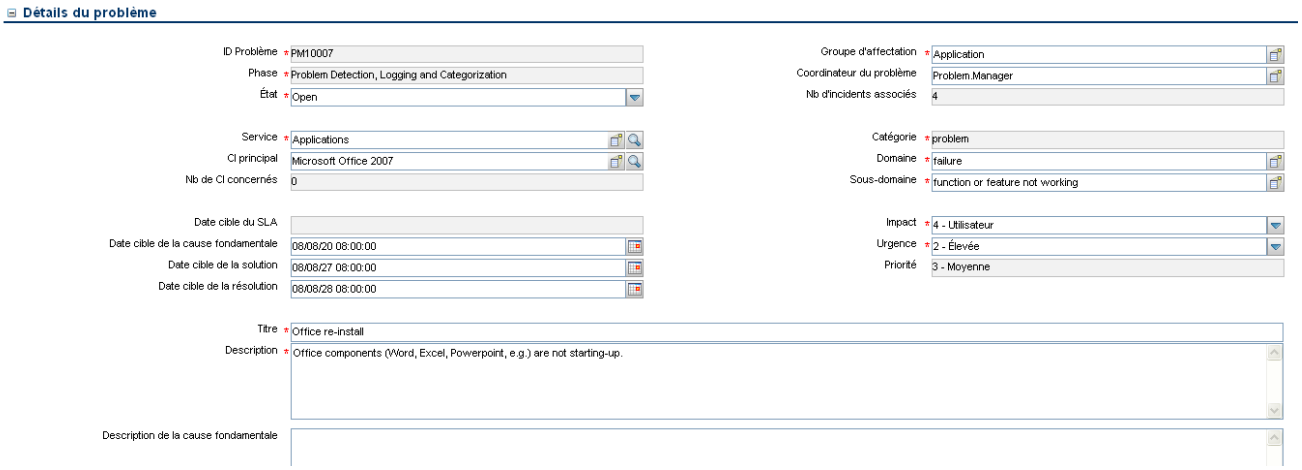


Figure 13-1 Formulaire Nouveau problème

Détails des formulaires de Contrôle des problèmes

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités des formulaires de Contrôle des problèmes.

Tableau 13-1 Détails des formulaires de Gestion des problèmes

Libellé	Description
ID Problème	Indique l'ID unique de la fiche de problème associée. Ce champ est généré par le système.
Phase	Ce champ est généré par le système. Les phases suivantes sont proposées par défaut : • Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes • Définition de la priorité des problèmes et planification • Examen et diagnostic des problèmes • Résolution des problèmes • Examen et clôture des problèmes
État	Indique l'état du problème. La phase du problème n'a aucune incidence sur ce champ. En effet, la phase ne change pas nécessairement l'état, sauf lorsque vous ouvrez initialement un problème. Tous les autres changements d'état doivent être réalisés manuellement. Plusieurs cas de figure demandent le changement d'état d'une fiche de problème, notamment lorsque vous attendez des informations d'un fournisseur. Les états suivants sont proposés par défaut : • Ouvert — Le problème a été ouvert mais n'est pas actuellement traité. • Accepté — Le coordinateur des problèmes a accepté la responsabilité de cet enregistrement. • Travail en cours — Le problème est en cours de traitement. • Attente fournisseur — Le coordinateur des problèmes a contacté le fournisseur, qui doit donner des informations ou envoyer une pièce. • Attente utilisateur — Le coordinateur des problèmes a contacté l'utilisateur, qui doit fournir des informations complémentaires. • Rejeté — Le coordinateur des problèmes a rejeté la responsabilité de cet enregistrement. • Différé — En raison de diverses contraintes possibles, la résolution du problème est remise à une prochaine version. (Cela peut se produire lors de phase de définition de la priorité et de planification, mais également plus loin dans le processus.) Ce champ est obligatoire.

Tableau 13-1 Détails des formulaires de Gestion des problèmes (suite)

Libellé	Description
Groupe d'affectation	Groupe chargé de traiter le problème. Vous trouverez une description de ce champ à la section Détails des formulaires de Gestion des incidents, page 100, ce champ fonctionnant de manière similaire dans les deux applications. Les données prédéfinies se composent de groupes d'affectation par défaut. Utilisez-les comme exemples de types de groupes d'affectation. Astuce : Vous pouvez modifier les groupes d'affectation donnés en exemple en fonction de vos besoins. Les groupes d'affectation suivants sont proposés par défaut : • Application • Email / Webmail • Field Support • Hardware • Intranet / Internet Support • Network • Office Supplies • Office Support • Operating System Support • SAP Support • Service Desk • Service Manager Ce champ est obligatoire.
Problem Coordinator	Nom de la personne chargée de coordonner la résolution de ce problème. Si le groupe d'affectation est renseigné, le système indique dans ce champ le coordinateur des problèmes prédéfini pour ce groupe. Vous pouvez remplacer cette personne par un autre membre du groupe à l'aide de la fonction Remplir. Pour être désigné comme coordinateur des problèmes, l'opérateur que vous sélectionnez doit faire partie du groupe d'affectation et posséder le rôle d'utilisateur Problem Coordinator (Coordinateur des problèmes).
Service	Indique le service concerné par le problème. Ce champ est renseigné avec les données de l'incident associé lorsqu'un problème est créé à partir d'un incident. Pour obtenir une description plus précise des champs, reportez-vous à la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50. Ce champ est obligatoire.
CI principal	Indique le nom de l'élément de configuration (CI) défaillant. Le CI principal est celui qui provoque la panne ou l'indisponibilité du service. Les CI concernés dans les interactions et les incidents associés représentent tous les CI concernés par le service. C'est le CI principal qui doit être réparé pour que le service soit restauré. Par exemple, si un service de messagerie tombe en panne en raison d'une erreur de disque sur le serveur, le serveur de messagerie constitue le CI principal. Chaque CI connecté au service de messagerie (Outlook installé) est un CI concerné.

Tableau 13-1 Détails des formulaires de Gestion des problèmes (suite)

Libellé	Description
Nb de CI concernés	Ce champ généré par le système indique le nombre de CI touchés par la panne. Ce nombre ne prend pas en compte l'élément de configuration principal. Il est basé sur le nombre d'éléments entrés dans la section Évaluation. Il est calculé en fonction des données de la section Évaluation, dans la table des CI concernés.
Titre	Brève description du problème. Ce champ est prérenseigné avec les données d'un incident lorsqu'un utilisateur ouvre un problème à partir d'un incident. Ce champ est obligatoire.
Description	Description détaillée du problème. Ce champ est prérenseigné avec les données de l'incident lorsqu'un utilisateur crée un problème à partir d'un incident. Ce champ est obligatoire.
Description de la cause fondamentale	Description détaillée de l'élément déclencheur du problème. Vous ne pouvez pas quitter la phase d'examen et diagnostic des problèmes tant que cette description n'est pas remplie. En effet, la phase n'est terminée que lorsque la cause du problème est connue.
Catégorie	Ce champ est prérenseigné avec la valeur « problem ». Les données prédéfinies sont les mêmes que dans Gestion des interactions. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50 et Catégories d'interaction, page 57.
Domaine	Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'un incident ayant fait l'objet d'une escalade. Service Manager affiche différentes listes de domaines, selon la catégorie sélectionnée. Pour plus d'informations sur les catégories et sur les domaines et sous-domaines correspondants, reportez-vous à la section Catégories d'interaction, page 57. Les données prédéfinies sont les mêmes que dans Gestion des interactions. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50.
Sous-domaine	Troisième niveau de classification, servant principalement à la création de rapports. Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'un incident ayant fait l'objet d'une escalade. Service Manager affiche différentes listes de sous-domaines, selon le domaine sélectionné. Pour plus d'informations sur les catégories et sur les domaines et sous-domaines correspondants, reportez-vous à la section Catégories d'interaction, page 57. Les données prédéfinies sont les mêmes que dans Gestion des interactions. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50.

Tableau 13-1 Détails des formulaires de Gestion des problèmes (suite)

Libellé	Description
Impact	Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données d'un incident. Il indique l'incidence du problème sur les activités de l'entreprise. L'impact et l'urgence permettent de calculer la priorité. Les impacts suivants sont proposés par défaut : • 1 - Entreprise • 2 - Site/Département • 3 - Utilisateurs multiples • 4 - Utilisateur Les données proposées par défaut sont les mêmes que dans les applications Gestion des interactions et Gestion des incidents.
Urgence	Ce champ est renseigné automatiquement au moyen des données de l'incident. Il indique l'urgence du problème pour l'entreprise. L'urgence et l'impact permettent de calculer la priorité. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50.
Priorité	Ordre dans lequel traiter ce problème par rapport aux autres. La valeur de priorité est calculée d'après l'urgence et l'impact initial. Ce champ n'apparaît que dans le cas de problèmes en cours de modification ou issus d'un incident ayant fait l'objet d'une escalade.
Date cible du SLA	Champ généré par le système qui affiche la date et l'heure prévues du prochain objectif de niveau de service (SLO). À la date cible du SLA, le système génère une alerte indiquant que le SLA est rompu. Pour plus d'informations, voir Détails des formulaires de Gestion des incidents, page 100.
Date cible/d'identification de la cause fondamentale	Date à laquelle la cause fondamentale du problème doit être trouvée. Le nom de ce champ devient Date d'identification de la cause fondamentale pendant la phase d'examen et diagnostic des problèmes. La date doit être basée sur les dates cible et d'identification du SLA. Une fois la cause fondamentale identifiée, ce champ devient la date d'identification. Il doit être renseigné pendant la phase de définition de la priorité et planification, de façon à faciliter la hiérarchisation et la planification dans le processus de Gestion des problèmes. Ce champ est obligatoire.
Date cible/d'identification de la solution	Le nom de ce champ devient Date d'identification de la solution pendant la phase d'examen et diagnostic des problèmes. Il s'agit de la date à laquelle vous identifiez la solution. Cette date doit également être renseignée pendant cette phase. Ce champ est obligatoire.

Tableau 13-1 Détails des formulaires de Gestion des problèmes (suite)

Libellé	Description
Date cible/de résolution du problème	Cette date est proche de la date cible du SLA. La date de résolution du problème est celle à laquelle vous prévoyez de cliquer sur le bouton Clôturer de l'enregistrement. Elle doit être antérieure à la date cible du SLA. L'alerte Échéance dépassée de Gestion des problèmes y est associée. Le nom de ce champ devient Date de résolution du problème pendant la phase d'examen et diagnostic des problèmes. Ce champ est obligatoire pendant la phase de définition de la priorité et planification. Ce champ est obligatoire.
Nb d'incidents associés	Ce champ est généré par le système. Il indique le nombre d'incidents associés au problème, enregistrés dans la table scrélation. Pour associer un incident à un problème, l'utilisateur clique sur Plus ou sur l'icône Autres actions, puis sur Apparenté > Problèmes > Associer. Cela a pour effet d'insérer des données dans ce champ.
Code de clôture	Code de clôture prédéfini indiquant comment le problème a été résolu. Ce champ est activé et obligatoire pendant la phase d'examen et clôture des problèmes. Les données proposées par défaut sont les mêmes que pour les incidents et les interactions. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50. Ce champ est obligatoire.
Solution de contournement	Décrit une solution temporaire ou de contournement. Ce champ doit être renseigné avant qu'une erreur connue puisse être créée.
Évaluation > Nbre de jours de travail estimés	Estimation des ressources requises pour diagnostiquer et résoudre le problème. Ces données n'entraînent aucune action particulière et ne sont pas obligatoires.
Évaluation > Coûts estimés	Estimation des ressources requises (coût) pour diagnostiquer et résoudre le problème. Ces données n'entraînent aucune action particulière et ne sont pas obligatoires.
Évaluation > Table CI concernés	Les éléments de configuration (CI) concernés sont ceux qui présenteront un problème en cas de panne du CI principal. Ce champ doit être renseigné manuellement. Il est fourni uniquement à titre d'information. Ces données n'entraînent aucune action particulière et ne sont pas obligatoires. Les données suivantes sont affichées : • Élément de configuration • Type de périphérique • Groupe d'affectation
Tâches > ID Tâche	Cette section n'est activée que pour la phase d'examen et diagnostic des problèmes. Vous ne pouvez ouvrir de tâches que lorsque la planification est terminée. Chaque tâche doit à son tour être terminée pour que le problème puisse passer à la phase suivante. Cliquez sur **Plus** ou sur l'icône Autres actions, puis sélectionnez **Créer une tâche** pour ajouter une tâche dans cette section. Un assistant est là pour vous aider. L'ID Tâche est généré par le système. Le responsable est une personne qui fait partie du groupe d'affectation défini pour cet élément de configuration. Par exemple, si des tâches sont attribuées au groupe d'affectation chargé du matériel (hardware), une personne de ce groupe peut être affectée à la tâche.

Tableau 13-1 Détails des formulaires de Gestion des problèmes (suite)

Libellé	Description
Sauvegarder	Cette action crée (ou ouvre) la fiche de problème une fois que tous les champs obligatoires ont été renseignés.
Phase suivante	Cette action met fin à une phase et amène la phase suivante, une fois que tous les champs obligatoires ont été renseignés.
Phase antérieure	Cette action fait passer le problème de la phase actuelle à la phase précédente. Utilisez-la en cas d'erreur dans votre processus. Par exemple, si vous vous trouvez dans la phase d'examen et diagnostic des problèmes mais que vous avez entré des données erronées dans la phase de définition de la priorité des problèmes et planification, il vous faut revenir à cette phase et recommencer la planification.
Cliquez sur **Plus** ou sur l'icône Autres actions > Ouvrir une erreur connue	Cette action n'est disponible qu'à partir de la phase d'examen et diagnostic des problèmes. Le code de pratique recommande en effet de créer une erreur connue dans les phases qui suivent la phase d'examen et diagnostic des problèmes.
Cliquez sur **Plus** ou sur l'icône Autres actions> Créer une tâche	Cette action crée ou ouvre une tâche pour le problème. Elle n'est disponible qu'à partir de la phase d'examen et diagnostic des problèmes.
Clôturer	Cette action clôture la fiche de problème.

FormulaireGestion des problèmes après escalade vers une erreur connue

Lorsqu'une solution de contournement a été trouvée, le problème passe au niveau d'erreur connue.

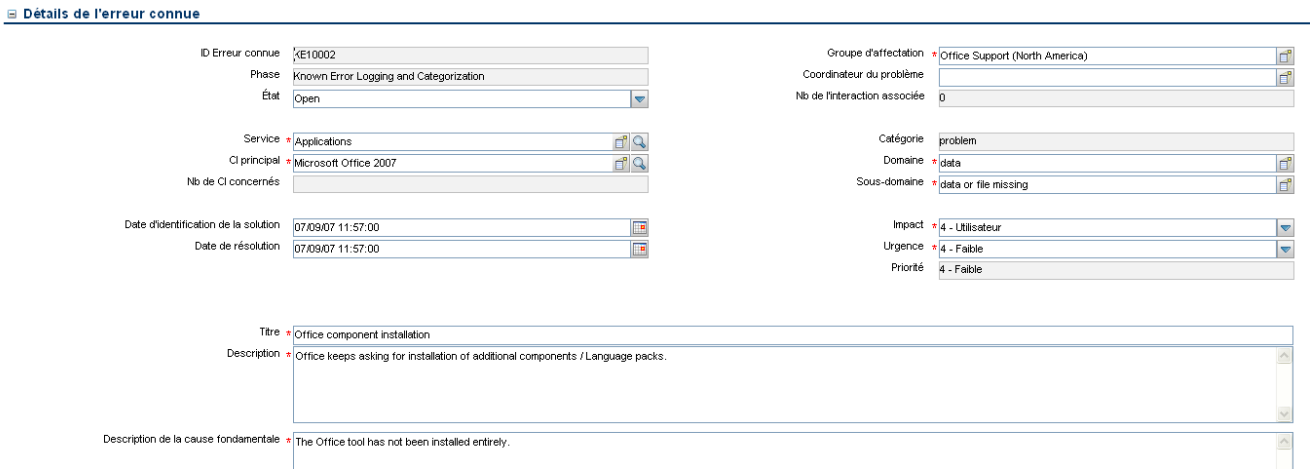


Figure 13-2 Formulaire Nouvelle erreur connue

Détails des formulaires de Contrôle des erreurs

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités des formulaires d'erreurs connues.

Tableau 13-2 Description des champs du formulaire d'erreur connue

Libellé	Description
ID Erreur connue	Ce champ est généré par le système.
Phase	Ce champ est généré par le système. Les phases suivantes sont proposées par défaut : • Enregistrement et catégorisation des erreurs connues • Examen des erreurs connues • Acceptation des solutions aux erreurs connues • Résolution des erreurs connues
État	Ce champ est généré par le système. Les états prédéfinis sont les mêmes que ceux des incidents ou des interactions, à la seule différence qu'une erreur connue ne peut se voir attribuer l'état Inactif. Le processus des erreurs connues ne modifie pas automatiquement l'état de l'enregistrement. Vous pouvez définir l'état indépendamment de la phase. Au cours d'une même phase, l'état peut ainsi changer plusieurs fois dans un processus d'erreur connue. Les états suivants sont proposés par défaut : • Ouvert • Accepté • Travail en cours • Attente fournisseur • Attente utilisateur • Rejeté • Différé Ce champ est obligatoire.
Groupe d'affectation	Ce champ contient des données issues de la fiche de problème. Il fonctionne comme décrit dans le champ Groupe d'affectation d'une fiche de problème.
Problem Coordinator	Ce champ provient de la fiche de problème. Il désigne la personne chargée de faire en sorte que cette erreur connue soit résolue. Vous pouvez néanmoins changer la personne responsable de l'erreur connue.
Service	Ce champ contient des données issues de la fiche de problème. Il fonctionne comme décrit dans le champ Services d'une fiche de problème. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 13-1, page 217.
CI principal	Ce champ contient des données issues de la fiche de problème. Il fonctionne comme décrit dans le champ Services d'une fiche de problème. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 13-1, page 217.
Nb de CI concernés	Ce champ généré par le système indique le nombre de CI associés touchés par la panne. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 13-1, page 217.

Tableau 13-2 Description des champs du formulaire d'erreur connue (suite)

Libellé	Description
Titre	Brève description de l'erreur connue, provenant de la fiche de problème. Ce champ est obligatoire.
Description	Description détaillée de l'erreur connue, provenant de la fiche de problème. Ce champ est obligatoire.
Description de la cause fondamentale	Texte expliquant ce qui a provoqué l'erreur connue (le problème) décrite dans le champ Description. Ce champ provient du champ Description de la cause fondamentale de la fiche de problème. Il doit être renseigné, car vous ne pouvez pas poursuivre le processus du problème si vous ne n'en connaissez pas la cause fondamentale. Ce champ est obligatoire.
Catégorie	Ce champ est généré par le système. Dans le système prédéfini, il indique la catégorie « problem ». La catégorie définit le processus approprié et permet de faire en sorte que le processus adéquat prenne le contrôle.
Domaine	Ce champ provient de la fiche de problème. Il propose les mêmes données prédéfinies que l'enregistrement d'interaction et il est possible de le modifier. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4-1, page 50. Ce champ est obligatoire.
Sous-domaine	Ce champ provient de la fiche de problème. Il propose les mêmes données prédéfinies que l'enregistrement d'interaction et il est possible de le modifier. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4-1, page 50. Ce champ est obligatoire.
Impact	Ce champ provient de la fiche de problème. Il propose les mêmes données prédéfinies que l'enregistrement d'interaction et il est possible de le modifier. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4-1, page 50. Ce champ est obligatoire.
Urgence	Ce champ provient de la fiche de problème. Il propose les mêmes données prédéfinies que l'enregistrement d'interaction et il est possible de le modifier. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4-1, page 50. Ce champ est obligatoire.
Priorité	Ce champ est généré par le système. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4-1, page 50.
Date d'identification de la solution	Ce champ provient de la fiche de problème. En règle générale, la cause sous-jacente a été identifiée à l'ouverture de l'erreur connue. L'objectif de ce processus et d'identifier la solution. Cette date indique quand la solution a été trouvée. Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4-1, page 50. Ce champ est obligatoire.
Date de résolution	L'utilisateur indique la date et l'heure auxquelles l'erreur connue doit être résolue. Cette date n'a aucune incidence sur les autres champs. Ce champ est obligatoire.

Tableau 13-2 Description des champs du formulaire d'erreur connue (suite)

Libellé	Description
Nb d'interactions associées	Ce champ indique combien d'interactions ont été clôturées directement grâce à la solution de contournement de cette erreur connue. Une interaction peut être clôturée pendant le processus d'escalade, ce qui permet son association à une erreur connue. Ce nombre indique par conséquent le taux de réussite de la solution de contournement.
Code de clôture	Code de clôture prédéfini décrivant comment l'erreur connue a été résolue. Ce champ est activé et obligatoire pendant la phase de résolution des erreurs connues. Les données proposées par défaut sont les mêmes que pour les problèmes, les incidents et les interactions. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50. Ce champ est obligatoire.
Solution de contournement	Ce champ décrit une solution de contournement permettant aux utilisateurs d'éviter l'erreur décrite dans la fiche de problème.
Solution	Ce champ doit décrire une solution permanente pour l'erreur connue. Il devient obligatoire une fois la phase d'examen des erreurs connues terminée.
Évaluation > Nbre de jours de travail estimés	Estimation des ressources requises pour diagnostiquer et résoudre l'erreur connue. Ces données n'entraînent aucune action particulière et ne sont pas obligatoires.
Évaluation > Coûts estimés	Estimation des ressources requises (coût) pour diagnostiquer et résoudre le problème. Ces données n'entraînent aucune action particulière et ne sont pas obligatoires.
Évaluation > CI concernés	Les CI concernés sont ceux qui présenteront un problème en cas de panne du CI principal. Ce champ provient de la fiche de problème. Il peut être renseigné manuellement, et est fourni uniquement à titre d'information. Ces données n'entraînent aucune action particulière et ne sont pas obligatoires. • Élément de configuration • Type de périphérique • Groupe d'affectation
Tâches	Cette section n'est disponible que lorsque l'enregistrement se trouve dans la phase d'examen des erreurs connues. • ID Tâche • État • Responsable • Élément de configuration
Sauvegarder	Cette action crée (ou ouvre) l'enregistrement une fois que tous les champs obligatoires ont été renseignés.
Phase suivante	Cette action met fin à une phase et amène la phase suivante, une fois que tous les champs obligatoires ont été renseignés.

Tableau 13-2 Description des champs du formulaire d'erreur connue (suite)

Libellé	Description
Phase antérieure	Cette action fait passer l'erreur connue de la phase actuelle à la phase suivante. Utilisez ce bouton en cas d'erreur dans votre processus.
Cliquez sur **Plus** ou sur l'icône Autres actions > Créer une tâche	Cette action n'est disponible qu'à partir de la phase d'examen des erreurs connues. Une tâche ne peut être ouverte que si les recherches et la planification sont terminées, avant qu'une solution soit acceptée. Chaque tâche doit être terminée pour que l'erreur connue puisse passer à la phase suivante.
Clôturer	Cette action clôture l'enregistrement d'erreur connue.

14 Présentation de Gestion des changements

L'application HP Service Manager Gestion des changements, nommée Gestion des changements dans ce chapitre, prend en charge le processus de Gestion des changements. Elle régit les processus de demande, de gestion, d'approbation et de contrôle des changements qui modifient l'infrastructure de votre organisation. Ceux-ci concernent les biens, tels que l'environnement réseau, les installations, la téléphonie et les ressources. L'application Gestion des changements permet de contrôler les changements apportés aux biens de service et aux éléments de configuration de référence tout au long du cycle de vie du service.

Cette section décrit la façon dont Gestion des changements met en œuvre les codes de pratique pour les processus de Gestion des changements.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Gestion des changements dans le cadre de l'ITIL, page 230
- L'application Gestion des changements, page 230
- Présentation du processus de Gestion des changements, page 231
- Données d'entrée et de sortie pour Gestion des changements, page 242
- Indicateurs clés de performance pour Gestion des changements, page 243
- Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des changements, page 245

Gestion des changements dans le cadre de l'ITIL

Il est fait référence à la gestion des changements dans la publication de l'ITIL intitulée *Service Transition*. Ce document décrit Gestion des changements comme un processus chargé de vérifier que les changements sont enregistrés, évalués, planifiés, testés, implémentés et examinés de manière contrôlée.

Gestion des changements vous permet de vous conformer aux objectifs métier suivants :

- utiliser des méthodes et des procédures normalisées pour assurer le traitement rapide et efficace de tous les changements ;
- enregistrer tous les changements apportés aux biens de service et éléments de configuration (CI) dans le système de gestion des configurations (CMS) ;
- optimiser le risque métier global ;
- répondre aux exigences métier des clients en constante évolution de façon à optimiser la valeur ajoutée et à réduire le nombre d'incidents, d'interruptions de service et de remaniements ;
- satisfaire aux demandes de changement métier et informatiques afin de mettre les services en adéquation avec les besoins métier.

Le modèle du processus de gestion des changements de l'ITIL comprend :

- les étapes à entreprendre pour gérer un changement ;
- l'ordre dans lequel effectuer ces étapes ;
- la personne responsable de chacune des parties du processus ;
- la programmation et la planification ;
- le moment et la manière d'escalader un changement.

L'application Gestion des changements

L'application Gestion des changements prend en charge le processus de gestion des changements par le biais duquel est contrôlé le cycle de vie des changements. L'objectif premier de la gestion des changements est d'apporter des changements bénéfiques en minimisant l'interruption des services informatiques. Les changements sont enregistrés, puis évalués, autorisés, classés par priorité, planifiés, testés, mis en œuvre, documentés et examinés de manière contrôlée. Pour atteindre les objectifs de gestion des changements, il convient de respecter scrupuleusement les étapes de processus.

L'application Gestion des changements intègre les principaux concepts de l'ITIL. Les codes de pratique liés à la gestion des services informatiques sont ainsi appliqués à la gestion des changements de façon à faciliter la gestion et le contrôle des changements informatiques dans l'entreprise.

Différences entre Gestion des changements et Gestion des demandes

L'application Gestion des changements assure le suivi des changements apportés aux éléments de configuration (CI) gérés dans votre infrastructure. La Gestion des demandes concerne les demandes de produits ou services qui ne modifient pas un attribut géré appartenant à un élément de configuration. Par exemple, un ordinateur constitue un élément de configuration géré dans la plupart des infrastructures d'entreprise. Cependant, le mot de passe réseau qu'un utilisateur emploie pour se connecter à cet ordinateur n'est pas un CI géré, car il varie selon l'utilisateur.

- L'application Gestion des changements permet de contrôler des parties de l'ordinateur que vous souhaitez normaliser dans l'infrastructure complète, comme la quantité d'espace sur le disque dur ou la quantité de RAM disponible.
- L'application Gestion des demandes sert à gérer les produits et services concernant la personne ou le groupe qui utilise l'ordinateur, par exemple le mot de passe d'accès au réseau d'un utilisateur ou son thème de bureau.

Présentation du processus de Gestion des changements

Le processus de Gestion des changements comprend les activités permettant de contrôler les changements apportés aux biens de service et aux éléments de configuration tout au long du cycle de vie du service. Il fournit des méthodes et des procédures standard à utiliser lors de l'implémentation de tous les changements.

L'objet de la gestion des changements est de garantir les points suivants :

- Les changements suivent un processus fixe.
- Les utilisateurs concernés sont informés à divers points clés du processus.
- Le déroulement d'un changement est surveillé et des notifications sont émises lorsque les dates d'échéance ne sont pas respectées.
- Les changements sont pris en charge pendant tout leur cycle de vie, que ce cycle soit simple ou complexe.

Catégories et phases de changement

Gestion des changements a recours à des catégories pour classifier les types de changements demandés. Dans la version d'origine, chaque type de changement appartient à une catégorie précise qui définit le flux et les phases nécessaires pour satisfaire la demande de changement. Ces catégories sont décrites en détail dans les sections suivantes.

En tant qu'administrateur de Service Manager, vous pouvez utiliser les catégories par défaut prédéfinies ou en créer de nouvelles, mieux adaptées à vos exigences métier.

- Lorsque vous créez une demande de changement, vous devez sélectionner une catégorie.
- Chaque catégorie comprend des phases préalablement définies pour garantir que le changement s'effectue selon une progression ordonnée. Les phases représentent différentes étapes au sein du cycle de vie du changement ou de la tâche. Une phase détermine le formulaire adapté à un enregistrement, ainsi que divers comportements, notamment les approbations et les modifications.

- Chaque phase peut comprendre une ou plusieurs tâches, ou aucune tâche. Une tâche représente le travail nécessaire pour terminer une phase du changement.
- Chaque tâche est également associée à une catégorie pratiquement identique à la catégorie du changement, à quelques différences près. Si la plupart du temps, elle n'en présente qu'une seule, la catégorie de tâche peut comprendre plusieurs phases.

La Figure 14-1 ci-après présente une vue d'ensemble des processus et flux de Gestion des changements. Ceux-ci sont décrits en détail au Chapitre 15, Flux de Gestion des changements.

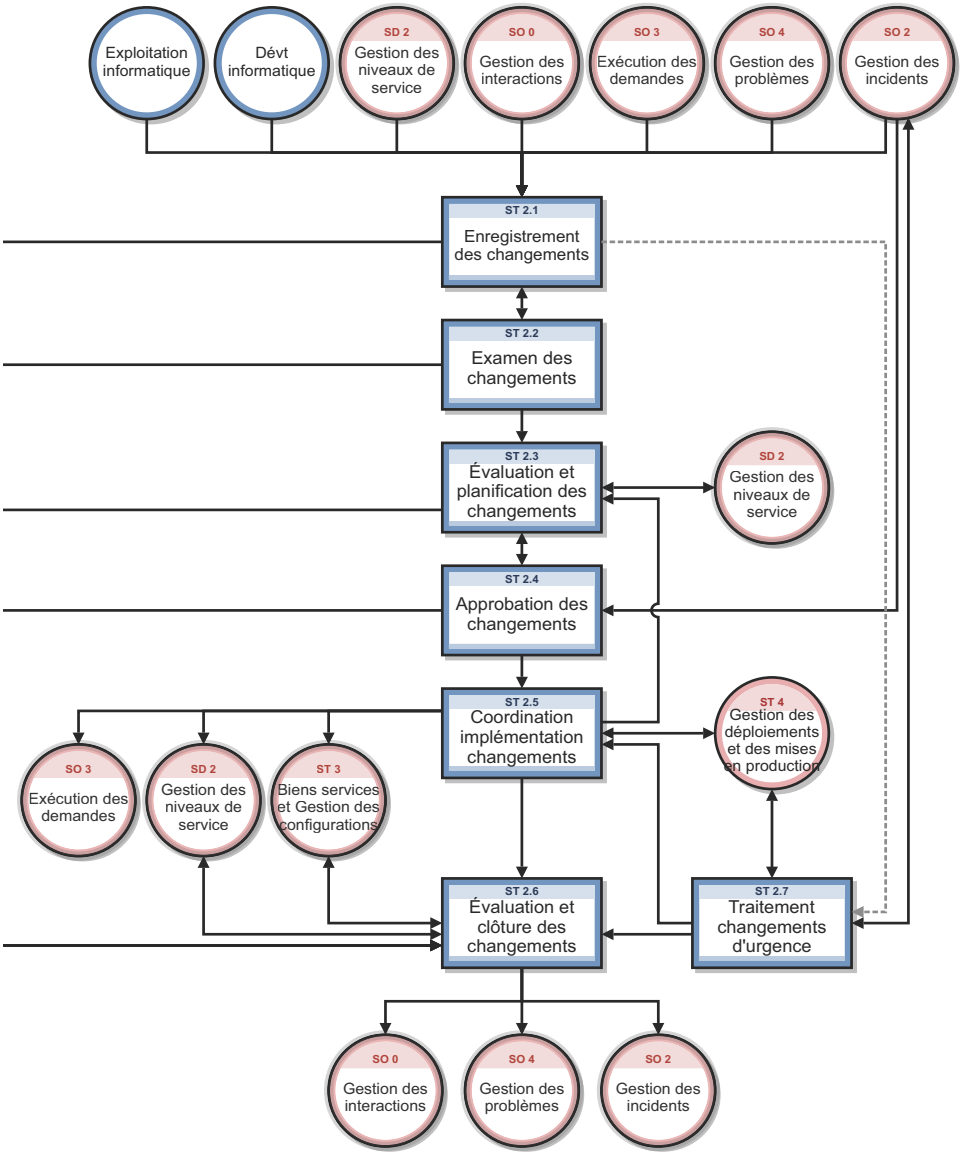


Figure 14-1 Diagramme du processus de gestion des changements

Catégories de Gestion des changements

Les catégories de Service Manager permettent de classifier et de définir les types de changements demandés. À chaque catégorie correspond un processus de flux qui lui est propre. Les étapes du flux sont représentées par les phases, et les tâches qui composent ces phases. Dans Service Manager, chaque changement doit posséder une catégorie et une phase, mais les tâches sont facultatives.

Service Manager fournit dix catégories prédéfinies que vous pouvez utiliser pour classifier les changements dans votre entreprise. Le Tableau 14-1 décrit les catégories prédéfinies de Gestion des changements. Parmi ces catégories, huit sont mises à la disposition des utilisateurs standard. Les catégories Default et Unplanned Change (Par défaut et Changement non planifié) sont attribuées lorsque des changement sont ouverts dans d'autres applications Service Manager.

Tableau 14-1 Catégories prédéfinies de Gestion des changements

Catégorie	Description
CI Group	Gérer les changements apportés aux groupes d'éléments de configuration.
Default	Catégorie attribuée lorsque le changement est créé à la suite de l'escalade d'un enregistrement dans l'application Gestion des interactions, des incidents ou des problèmes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation de la catégorie de changement Default, après ce tableau.
Hardware	Gérer les changements apportés au matériel.
KM Document	Gérer les documents de Gestion des connaissances.
Maintenance	Gérer les changements apportés dans le cadre de la maintenance.
Network	Gérer les changements apportés au réseau.
Release Management	Gérer la mise en production de matériel ou de logiciels.
Software	Gérer les changements apportés aux logiciels.
Subscription	Gérer les changements apportés aux abonnements à des services métier.
Unplanned Change	Catégorie associée à l'intégration de Service Manager dans HP Universal CMDB (UCMDB). Indique qu'un changement non planifié a eu lieu. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation de la catégorie de changement non planifié, après ce tableau.

Utilisation de la catégorie de changement Default

N'utilisez la catégorie de changement Default (Par défaut) que si vous créez de nouveaux changements issus de l'escalade d'autres activités Service Manager, telles que Gestion des activités, des interactions ou des problèmes. La catégorie par défaut est temporaire. Elle est destinée aux utilisateurs de Service Manager tels que les agents du centre d'assistance et les gestionnaires des problèmes qui ne connaissent ou ne comprennent pas le processus de changement et ses implications.

Cette catégorie n'a pas recours à des sous-catégories pour la classification des changements. Cela est intentionnel : les sous-catégories sont utilisées lorsqu'un gestionnaire des changements examine le changement et le réaffecte à la catégorie appropriée. Il s'appuie pour ce faire sur les informations de ce changement et les enregistrements associés. Ne placez jamais dans la catégorie par défaut un changement qui a été attribué à une autre catégorie.

Utilisation de la catégorie de changement non planifié

La catégorie Unplanned Change (Changement non planifié) doit être utilisée dans le cadre de l'intégration de Service Manager dans UCMDB. Si UCMDB détecte qu'un CI a fait l'objet d'un changement, l'une des actions possibles consiste à ouvrir un changement. Celui-ci est ensuite classé en tant que changement non planifié, dans la mesure où il a eu lieu sans avoir été programmé.

Dans le cadre du processus, le responsable décide s'il doit approuver ou non le changement concernant le CI. Si celui-ci est approuvé, les informations de Service Manager relatives au CI sont mises à jour de façon à correspondre au changement détecté par UCMDB. S'il est rejeté, un technicien est chargé de restaurer l'état initial du CI afin qu'il corresponde aux informations présentes dans Service Manager.

Pour plus d'informations sur UCMDB, consultez la section HP Universal Configuration Management Database, page 286.

Phases de Gestion des changements

Service Manager utilise des phases pour détailler les étapes nécessaires à la mise en œuvre d'une demande de changement. Les phases déterminent en outre les formulaires visibles par les utilisateurs, les approbations requises pour passer à la phase suivante et les conditions déclenchant des alertes. Elles sont obligatoirement exécutées dans l'ordre. Utilisez des tâches de changement pour effectuer des actions en parallèle.

Par exemple, l'écran suivant indique que la catégorie CI Group se compose des phases suivantes, dans l'ordre :

1. Designing a CI Group (Conception d'un groupe de CI)
2. Implementing a CI Group (Implémentation d'un groupe de CI)
3. Accept a CI Group (Acceptation d'un groupe de CI)

Figure 14-2 Exemples de phases de la catégorie CI Group

Phases proposées dans les catégories prédéfinies

Le Tableau 14-2 répertorie les phases utilisées dans les catégories prédéfinies pour gérer un changement.

Tableau 14-2 Phases des catégories prédéfinies de Gestion des changements

Catégorie	Phases et flux
CI Group	1. Change Logging > 2. Implementing a CI Group > 3. Accept a CI Group
Default	1. Change Logging > 2. Change Review (à ce stade, le changement doit être reclassé dans la catégorie appropriée) > 3. Change Evaluation and Closure
Hardware	1. Change Logging > 2. Change Review > 3. Change Assessment and Planning > 4. Prepare for Change Approval > 5. Change Approval > 6. Change Implementation > 7. Change Evaluation and Closure
KM Document	1. Determine how to proceed with a Knowledge Document > 2. Revise a KM Document > 3. View a working copy document and add feedback > 4. Determine whether to Publish, Retire, or Revert a KM Document.
Maintenance	1. Change Logging > 2. Change Review > 3. Change Assessment and Planning > 4. Prepare for Change Approval > 5. Change Approval > 6. Change Implementation > 7. Change Evaluation and Closure
Network	1. Change Logging > 2. Change Review > 3. Change Assessment and Planning > 4. Prepare for Change Approval > 5. Change Approval > 6. Change Implementation > 7. Change Evaluation and Closure
Release Management	1. Assess Release > 2. Release plan and design> 3. Release build and test > 4. Release training (facultatif, selon la taille du changement) > 5. Release distribution > 6. Release back out (en cas d'échec de la vérification) > 7. Release verification
Software	1. Change Logging > 2. Change Review > 3. Change Assessment and Planning > 4. Prepare for Change Approval > 5. Change Approval > 6. Change Implementation > 7. Change Evaluation and Closure
Subscription	1. Approve request for subscription or unsubscribing > 2. Implement request for subscription or unsubscribing > 3. Accept request for subscription or unsubscribing
Unplanned Change	1. Discovery Assessment > 2. Discovery Back Out > 3. Discovery Implementation > 4. Discovery Verification

Phases des changements d'urgence

Les catégories Default, Hardware, Maintenance, Network et Software permettent de marquer un changement comme étant urgent. Dans ce cas, l'approbation Groupe d'urgence est ajoutée à la phase Change Approval. Lorsqu'un changement est ouvert en tant qu'urgence, dès que la phase Change Logging est clôturée il passe directement à la phase Prepare for Change Approval en omettant les phases Change Review et Change Assessment and Planning.

Lorsqu'un changement est ouvert en tant qu'urgence, la section Activités > Activités de l'historique indique qu'il est enregistré en tant que changement d'urgence. Si un changement devient urgent par la suite, l'activité indique qu'il est devenu un changement d'urgence. Si l'indicateur d'urgence n'est pas coché, l'activité indique que le changement est revenu au processus normal. Le rôle Change Manager est également averti des mises à jour des changements d'urgence, notamment lorsqu'un changement d'urgence est ouvert, mis à jour ou clôturé.

Le Tableau 14-3 répertorie les phases des changements d'urgence.

Tableau 14-3 Phases des changements d'urgence de Gestion des changements

Catégorie	Phases et flux
CI Group	1. Designing a CI Group > 2. Implementing a CI Group > 3. Accept a CI group
Default	1. Change Logging > 2. Change Review > 3. (À ce stade, le changement doit être classé dans l'une des autres catégories répertoriées dans ce tableau)
Hardware	1. Change Logging > 2. Prepare for Change Approval > 3. Change Approval > 4. Change Implementation > 5. Change Evaluation and Closure
Maintenance	1. Change Logging > 2. Prepare for Change Approval > 3. Change Approval > 4. Change Implementation > 5. Change Evaluation and Closure
Network	1. Change Logging > 2. Prepare for Change Approval > 3. Change Approval > 4. Change Implementation > 5. Change Evaluation and Closure
Software	1. Change Logging > 2. Prepare for Change Approval > 3. Change Approval > 4. Change Implementation > 5. Change Evaluation and Closure

Remarque : Ces phases font partie du système prédéfini, mais ne sont pas implémentées dans le cadre des codes de pratique.

Approbation des changements

Chaque phase de changement peut comporter une ou plusieurs approbations. Une demande de changement ne peut passer à la phase suivante que si toutes les approbations associées à la phase en cours ont été réalisées. L'ajout d'une approbation à une phase de changement permet au membre d'un groupe d'approbation d'examiner le besoin métier lié à la demande de changement avant de l'approuver ou de la rejeter. Seuls les administrateurs système et les responsables d'implémentation des changements sont habilités à ajouter des approbations à une phase de changement. Le Tableau 14-4 répertorie les phases de changement qui requièrent des approbations dans le système prédéfini.

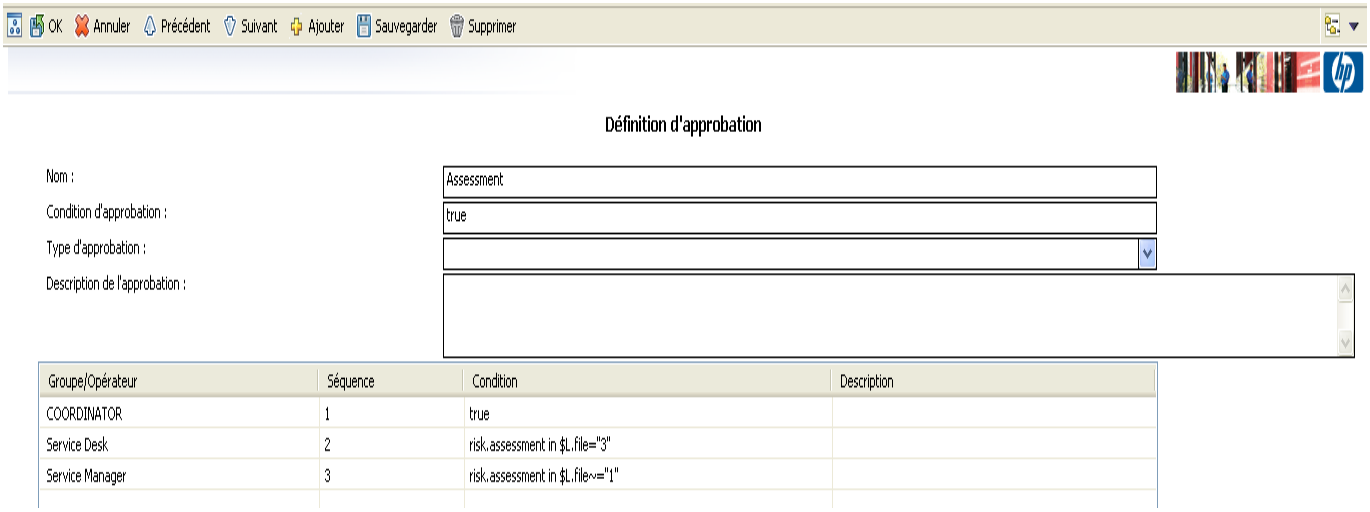
Tableau 14-4 Approbations pour les phases prédéfinies

Phase de changement	Approbations requises
Build and Test	Release Build and Test
CIGroupDesign	• CIGroupCAB • CIGroupAdmin • CIGroupTech
CIGroupImplement	CIGroup
Change Approval	• Approbation • Approbation Groupe d'urgence • Approbation selon la valeur de risque RC
Discovery Assessment	Évaluation
Distribution and Rollout	Distribution et déploiement de la mise en production
Plan and Design	• Planification et conception de la mise en production • Approbation selon la valeur de risque RC
Subscription Approval	Approbation de l'abonnement
Verification	Vérification de la mise en production

Définitions d'approbations

Chaque approbation nécessite un enregistrement de définition d'approbation. Cet enregistrement contient l'opérateur ou le groupe autorisé à approuver ou à refuser le changement, l'ordre dans lequel le système demande les approbations et les conditions d'exigence d'un examen de l'approbateur. Par exemple, l'illustration ci-après montre que l'approbation Évaluation exige l'approbation de trois opérateurs différents. Le groupe COORDINATOR doit toujours approuver le changement ; l'approbation de l'opérateur Service.Desk n'est requise que si l'évaluation du risque a la valeur 3; et celle de l'opérateur Service Manager n'est nécessaire que si l'évaluation du risque est de 1.

Figure 14-3 Exemple d'enregistrement de définition d'approbation



Service Manager propose quatre types d'approbation, qui déterminent le nombre d'approbateurs nécessaires pour qu'un changement passe à la phase suivante. Le Tableau 14-5 décrit les types d'approbation.

Tableau 14-5 Types d'approbation

Type d'approbation	Description
Approbation unanime	Tous les groupes/opérateurs spécifiés dans la définition d'approbation doivent émettre une approbation pour que la tâche ou le changement soient approuvés. S'il manque une ou plusieurs approbations, l'état passe à "en attente". Admettons par exemple que vous possédiez trois groupes/opérateurs dans une définition d'approbation, mais qu'un seul groupe/opérateur ait approuvé le changement. Service Manager définit alors l'état sur "en attente". La table des approbations affiche une approbation actuellement en attente, une approbation future et une entièrement approuvée.
Approbation unique	La tâche ou le changement peuvent être approuvés si un seul groupe/opérateur du groupe l'approuve. Il s'agit de la valeur par défaut pour toutes les approbations de Service Manager.
Quorum	La tâche ou le changement peut être approuvé dès que la majorité du groupe l'approuve.
Approbation unanime - refus immédiat	Tous les groupes/opérateurs doivent approuver l'enregistrement. Le premier refus entraîne le changement de l'état, qui devient Refuser. Il n'est pas nécessaire que tous les approbateurs enregistrent leur action d'approbation. Autrement, l'enregistrement est refusé lorsque tous les groupes/opérateurs du groupe d'approbation émettent un refus.

Options d'approbation

Les opérateurs dotés de droits d'approbation sont autorisés à approuver, refuser ou rétracter des changements et des tâches. Le Tableau 14-6 décrit les options d'approbation.

Tableau 14-6 Options d'approbation proposées dans Gestion des changements

Option d'approbation	Description
Approuver	L'approbateur accepte la nécessité du changement ou de la tâche, et approuve l'engagement des ressources requises pour compléter la demande. Une fois toutes les approbations effectuées, le travail commence. Lorsque vous sélectionnez cette option, la demande de changement passe en mode de consultation et l'option Rétracter devient disponible. Si vous ne faites pas partie d'un groupe ayant des droits d'approbation pour cette demande de changement, l'application Gestion des changements génère un message d'erreur.
Refuser	L'approbateur n'est pas disposé à engager les ressources nécessaires, ou ne considère ni le changement ni la tâche comme essentiel. Aucune approbation ultérieure n'est possible tant que ce refus n'est pas levé. Une procédure administrative doit être établie pour s'occuper du refus. Lorsque cette option est sélectionnée, une boîte de dialogue affiche un message qui vous invite à préciser les raisons de votre action. Saisissez une explication, puis cliquez sur OK.
Rétracter	L'approbateur accepte la nécessité du changement, mais n'est pas disposé à engager les ressources, ou certains incidents techniques ne le permettent pas à l'heure actuelle. La rétractation supprime une approbation ou un refus antérieur, et rétablit l'état En instance d'approbation de la demande de changement, ce qui nécessite un nouveau cycle d'approbation. Lorsque cette option est sélectionnée, une boîte de dialogue affiche un message qui vous invite à préciser les raisons de votre action. Saisissez une explication, puis cliquez sur OK.

Délégation d'approbation

La délégation d'approbation est une fonction optionnelle qui permet aux utilisateurs disposant de droits d'approbation de déléguer temporairement leur autorité d'approbation à un autre opérateur qualifié. Lorsque l'option « délégation autorisée » est activée dans le rôle d'application d'un opérateur, ce dernier peut déléguer une partie ou l'intégralité de ses approbations à l'aide de l'Assistant Délégation d'approbation.

Grâce à l'Assistant Délégation d'approbation, un opérateur peut autoriser un autre opérateur qualifié à afficher et traiter les éléments figurant dans sa file d'attente d'approbations pendant une durée limitée. Cet assistant propose les options suivantes :

- Déléguer toutes les approbations à un autre opérateur qualifié
- Déléguer les approbations d'une application spécifique à un autre opérateur qualifié
  - — Déléguer les approbations vous étant directement affectées en votre qualité d'opérateur
  - — Déléguer les approbations vous étant affectées en votre qualité de membre d'un groupe d'approbation
- Déléguer les approbations à partir de la date de début et jusqu'à la date de fin spécifiées

Des approbations ne peuvent être déléguées qu'à des opérateurs individuels, et non à des groupes.

Dans l'Assistant Délégation d'approbation, un opérateur peut créer un nombre illimité de combinaisons ; il lui est notamment possible de déléguer les mêmes approbations à plusieurs opérateurs. Le délégant est également en mesure de mettre à jour une délégation d'approbation existante pour décaler la date de début et de fin de la délégation ou encore modifier le nom du délégué désigné.

Service Manager empêche les délégués de supprimer d'anciennes délégations, à des fins de conformité aux lois telles que Sarbanes Oxley (SOX). Service Manager effectue le suivi de toutes les modifications apportées aux délégations d'approbation grâce à la fonction d'audit des champs standard.

La liste des approbations d'un délégué contient à la fois ses propres approbations et celles qui lui ont été déléguées. Pour des raisons de sécurité, un délégué conserve son rôle d'application et son enregistrement opérateur d'origine. Service Manager détermine les droits temporaires dont dispose un délégué lorsque ce dernier affiche ou traite une approbation.

Tâches de Gestion des changements

Les tâches de changement de Service Manager représentent le travail nécessaire pour terminer une phase donnée. Il est impossible de passer à la phase suivante tant que les tâches associées aux phases actuelles ne sont pas toutes effectuées. Des tâches peuvent être séquentielles ou parallèles. Admettons par exemple que vous vous trouviez dans la phase d'implémentation d'un changement de type matériel visant à remplacer un disque dur. Vos tâches de changement consistent à sauvegarder l'ancien disque, à le supprimer, à installer le nouveau disque dur, à le tester puis à restaurer les données sur ce nouveau disque. Dans cet exemple, les tâches sont séquentielles. En effet, vous ne pouvez pas restaurer les données sur un nouveau disque dur avant d'avoir créé une sauvegarde et installé le nouveau disque. Les tâches parallèles peuvent inclure le choix du logiciel de sauvegarde à employer et du fournisseur du disque dur, ainsi que le calcul des efforts mis en œuvre et du risque encouru en cas de changement de disque dur.

Les tâches incluent normalement une description de la tâche, son urgence et sa priorité, des informations de planification et son affectation.

Exemples de tâches de Gestion des changements :

- Ouverture, affectation et association d'une tâche à un changement.
- Recherche d'une tâche.
- Gestion des catégories, des environnements et des phases de tâche.
- Utilisation de la file d'attente des tâches.

Rôles de Gestion des changements

Le Tableau 14-7 décrit les responsabilités associées aux rôles de Gestion des changements.

Tableau 14-7 Gestion des changements rôles d'utilisateur

Rôle	Responsabilités
Change Analyst	• Peut être impliqué dans la phase Change Assessment and Planning pour fournir des informations au coordinateur des changements dans le cadre de l'évaluation de l'impact d'un changement. • Vérifier que les tâches sont correctement affectées et rejeter des tâches, le cas échéant. • Construire, tester et mettre en œuvre des changements conformément au plan défini. • Exécuter le plan de rattrapage, le cas échéant.
Change Approver	• Approuver ou refuser un changement, le cas échéant. Cette opération peut être réalisée par voie électronique à l'aide de l'outil de gestion des services, ou encore lors d'une réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB) ou du Comité consultatif d'urgence sur les changements (E-CAB).
Change Coordinator	• Enregistrer les changements et appliquer le modèle de changement et les détails adéquats. • Planifier les changements en fonction du plan créé précédemment. • Créer les tâches nécessaires à la construction, au test et à l'implémentation du changement. • Coordonner la phase d'évaluation des changements et établir un calendrier des changements reposant sur cette évaluation. • Vérifier si le changement a satisfait aux critères de test. • Vérifier que le changement a été correctement mis en œuvre dans l'environnement de production. • Après son implémentation, évaluer le traitement du changement, puis le clôturer. • Après ou pendant l'échec de l'implémentation du changement, activer le plan de rattrapage pour annuler le changement et rétablir l'état initial du système.
Change Manager	• Examiner tous les changements après la phase d'évaluation et de planification, puis les transmettre à l'approbateur compétent. • Réunir le Comité consultatif sur les changements, le cas échéant. • Mettre à jour un changement après son approbation. • Procéder régulièrement à un suivi des changements après leur implémentation pour déterminer et exécuter les actions de suivi. • Coordonner toutes les activités si la procédure de traitement des changements d'urgence est déclenchée.
E-CAB	• Sélection d'approbateurs des changements qui doivent donner leur approbation pour mettre en œuvre un changement d'urgence
Release Packaging and Build Manager	• Analyste des changements (Change Analyst) qui transfère la nouvelle mise en production de l'environnement de développement vers l'environnement de test, ou de l'environnement de test vers l'environnement de production. Ce rôle ne peut pas être joué par l'analyste des changements qui a construit la nouvelle mise en production.

Données d'entrée et de sortie pour Gestion des changements

Un changement peut être déclenché et résolu de plusieurs manières. Le Tableau 14-8 répertorie les données d'entrée et de sortie associées au processus de Gestion des changements.

Tableau 14-8 Données d'entrée et de sortie pour Gestion des changements

Entrée dans Gestion des changements	Sortie de Gestion des changements
• Politiques et stratégies définies pour les changements et mises en production • Demande de changement • Proposition de changement • Plans (changement, transition, mise en production, déploiement, test, évaluation et interprétation) • Calendrier des changements et interruption projetée du service (PSO) • Biens ou éléments de configuration actuels • Configuration de référence conforme au plan • Résultats de test, rapport de test et rapport d'évaluation	• Demandes de changement (RFC) rejetées • RFC approuvées • Changement apporté à un service ou une infrastructure • Biens ou CI ajoutés, modifiés ou éliminés • Calendrier des changements • Interruption projetée du service (PSO) révisée • Plans de changements autorisés • Décisions et actions relatives au changement • Documents et enregistrements de changements • Rapports de gestion des changements

Indicateurs clés de performance pour Gestion des changements

Les indicateurs clés de performance (KPI) du Tableau 14-9 vous aideront à évaluer les processus de Gestion des changements. Il est utile de générer régulièrement un graphique présentant les données des KPI pour visualiser les tendances. Outre les données fournies par Service Manager, d'autres outils vous permettront d'établir des rapports sur les conditions complètes de vos KPI.

Tableau 14-9 Indicateurs clés de performance pour Gestion des changements

Titre	Description
Changements non autorisés (en %)	Pourcentage de changements non autorisés mis en œuvre au cours d'une période donnée. Un changement apporté à l'infrastructure est considéré comme non autorisé en l'absence d'une demande de changement.
Incidents causés par des changements (en %)	Pourcentage d'incidents causés par l'implémentation d'un changement au cours d'une période donnée.
Changements d'urgence (en %)	Pourcentage de changements d'urgence par rapport au nombre total de changements clôturés au cours d'une période donnée.
Changements réussis (en %)	Pourcentage de changements dont l'implémentation a réussi, par rapport au nombre total de changements clôturés au cours d'une période donnée.
Changements annulés (en %)	Pourcentage de changements annulés par le biais du plan de rattrapage, par rapport au nombre total de changements clôturés au cours d'une période donnée.
Changements rejetés (en %)	Pourcentage de changements refusés par rapport au nombre total de changements clôturés au cours d'une période donnée.
Temps moyen par phase	Durée moyenne des différentes phases de changement au cours d'une période donnée : examen, évaluation et planification, approbation, coordination de l'implémentation, évaluation et clôture.

Par souci d'exhaustivité, les KPI ITIL v 3 et COBIT 4.1 officiels sont également mentionnés ci-dessous.

Indicateurs clés de performance ITIL V3

Voici les KPI ITIL V3 pour Gestion des changements :

- Pourcentage de changements apportés aux services qui répondent aux exigences du client (qualité/coût/temps, par exemple) par rapport au nombre total de changements mis en œuvre.
- Bénéfices des changements calculés selon la valeur des améliorations apportées ajoutée à la valeur des impacts négatifs empêchés ou éliminés par rapport aux coûts de la procédure de changement.
- Réduction du nombre d'interruptions des services, d'anomalies et de remaniements dus à des spécifications inadaptées, ou à une évaluation insuffisante ou incomplète de l'impact.
- Réduction du nombre de changements non autorisés.
- Réduction de l'arriéré de journalisation des demandes de changement.

- Réduction du nombre et du pourcentage de changements non planifiés et de réparations d'urgence.
- Taux de succès des changements (pourcentage de changements jugés réussis au cours de leur examen, c'est-à-dire nombre de RFC approuvées).
- Réduction du nombre de changements nécessitant un rattrapage.
- Réduction du nombre de changements en échec.
- Temps moyen d'implémentation selon l'urgence, la priorité et le type de changement.
- Incidents imputables à des changements.
- Exactitude (exprimée en pourcentage) en termes d'estimation des changements

Indicateurs clés de performance COBIT 4.1

Voici les COBIT 4.1 pour Gestion des changements :

- Nombre d'interruptions ou d'erreurs de données dues à des spécifications inadaptées ou à une évaluation incomplète de l'impact.
- Remaniements d'application dus à des spécifications de changement inadéquates.
- Réduction du temps et du volume de travail requis pour apporter des changements.
- Pourcentage de réparations d'urgence par rapport au nombre total de changements.
- Pourcentage de changements non réussis apportés à l'infrastructure en raison de spécifications de changement inadéquates.
- Nombre de changements non suivis, signalés ou autorisés de manière formelle.
- Nombre de demandes de changement dans l'arriéré de journalisation.
- Pourcentage de changements enregistrés et suivis à l'aide d'outils automatisés.
- Pourcentage de changements qui suivent des processus formels de contrôle des changements.
- Ratio entre les demandes de changement acceptées et refusées.
- Nombre de versions différentes de chaque application métier ou infrastructure gérée.
- Nombre et type de changements d'urgence apportés aux composants de l'infrastructure.
- Nombre et type de correctifs appliqués aux composants de l'infrastructure

Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des changements

Une matrice des responsabilités, ou matrice RACI (R pour Responsable, A pour Autorité responsable, C pour Consulté, I pour Informé), décrit les rôles et les responsabilités des équipes ou des employés chargés de mener à bien un projet ou un processus. Elle s'avère particulièrement utile pour clarifier le rôle et la responsabilité de chacun dans le cadre de projets et de processus interfonctionnels impliquant plusieurs départements. La Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des changements est illustrée au Tableau 14-10.

Tableau 14-10 Matrice des responsabilités (RACI) propre à la gestion des changements

ID Processus	Activité	Change Manager	Service Desk Agent	Incident Manager	Problem Manager	Release Manager	Change Coordinator	Change Approver (ou CAB/E-CAB)	Change Analyst	Release Packaging and Build Manager
ST 2.1	Change Logging (Enregistrement des changements)	A	R	R	R	R	R			
ST 2.2	Change Review (Examen des changements)	A		I	I	I	R			
ST 2.3	Change Assessment and Planning (Évaluation et planification des changements)	A	I	I	I	I	R		C/I	C/I
ST 2.4	Change Approval (Approbation des changements)	R/A	I	I	I	I	I	R		
ST 2.5	Coordinate Change Implementation (Coordination de l'implémentation des changements)	A	I	I	I	I	R		R	R
ST 2.6	Change Evaluation and Closure (Évaluation et clôture des changements)	R/A	C	C	C	C	R		C	C
ST 2.7	Emergency Change Handling (Traitement des changements d'urgence)	R/A		C/I				R	R	R

15 Flux de Gestion des changements

Gestion des changements régit les processus de demande, de gestion, d'approbation et de contrôle des changements qui modifient l'infrastructure de votre organisation. L'infrastructure gérée englobe des biens, tels que l'environnement réseau, les installations, la téléphonie et les ressources. Pour ce qui concerne les demandes de produits et de services émanant des utilisateurs, référez-vous à l'application Gestion des demandes.

Dans la mesure où Gestion des changements automatise le processus d'approbation, l'échange de notes de service, de messages électroniques et d'appels téléphoniques devient superflu.

Le processus de Gestion des changements se compose des processus suivants, décrits dans le présent chapitre :

- Enregistrement des changements (processus ST 2.1), page 248
- Examen des changements (processus ST 2.2), page 252
- Évaluation et planification des changements (processus ST 2.3), page 255
- Approbation des changements (processus ST 2.4), page 258
- Coordination de l'implémentation des changements (processus ST 2.5), page 261
- Évaluation et clôture des changements (processus ST 2.6), page 266
- Traitement des changements d'urgence (processus ST 2.7), page 270

Enregistrement des changements (processus ST 2.1)

Une personne ou un groupe organisationnel qui veut solliciter un changement peut soumettre une demande de changement (RFC). Les demandes de changement peuvent être initiées dans le cadre d'un grand nombre de processus de gestion, notamment la gestion des interactions utilisateur, la gestion des incidents, la gestion des problèmes et la gestion des mises en production. Il faut enregistrer toutes les RFC de manière à pouvoir les identifier. HP Service Manager propose des modèles de changement qui normalisent et accélèrent le processus d'enregistrement des changements.

Le processus d'enregistrement des changements est réalisé par les rôles d'utilisateur suivants :

- Service Desk Agent (Agent du Centre de services)
- Problem Manager (Gestionnaire des problèmes)
- Change Coordinator (Coordinateur des changements)
- Release Manager (Gestionnaire des mises en production)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail..

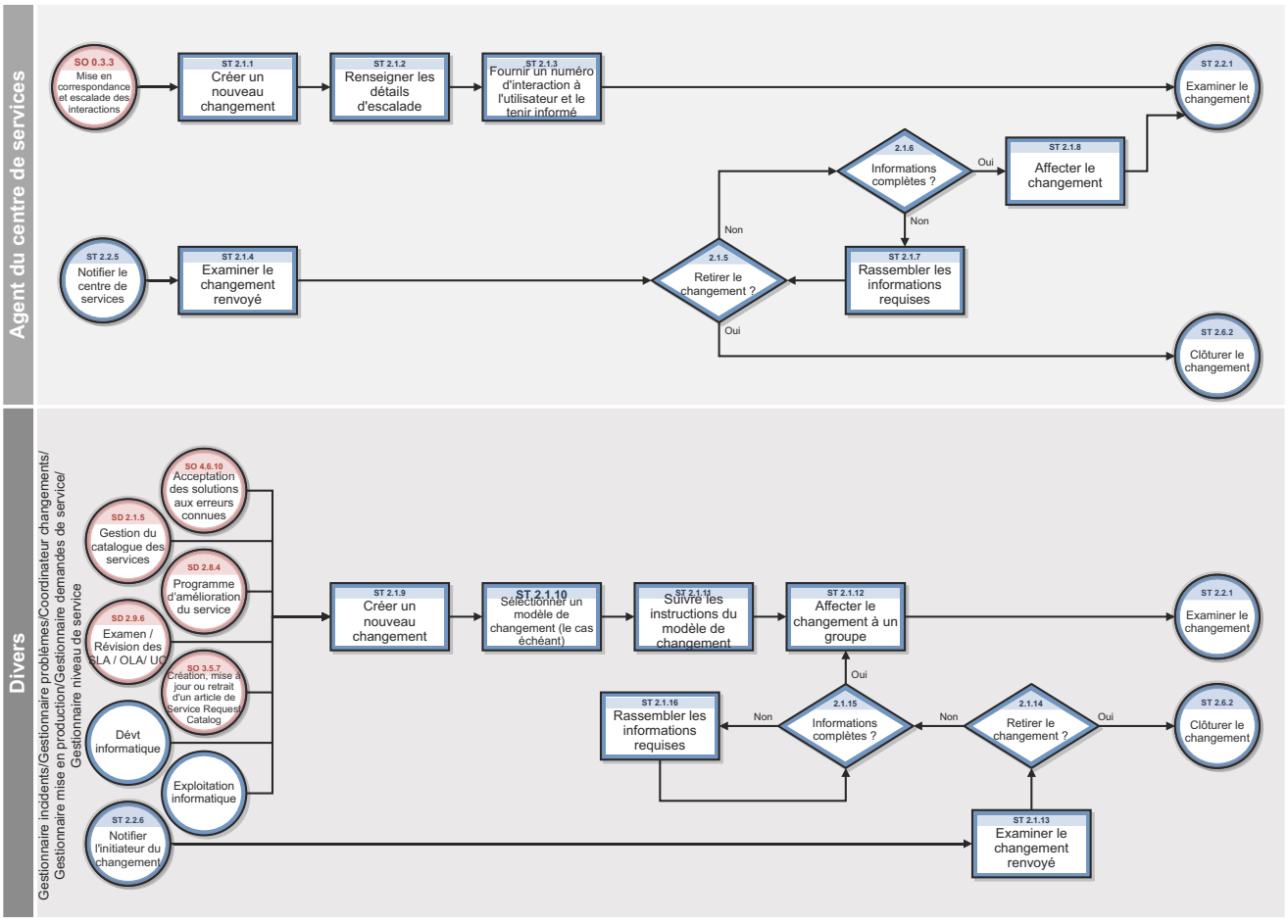


Figure 15-1 Flux d'enregistrement des changements

Tableau 15-1 Processus d'enregistrement des changements

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.1.1	Créer un changement	Cette procédure démarre lorsque l'agent du Centre de services traite une interaction ouverte et inactive de la catégorie RFC et qu'il procède à son escalade en créant une demande de changement dans l'outil.	Service Desk Agent
ST 2.1.2	Renseigner les détails d'escalade	Examinez et actualisez si nécessaire les champs Emplacement, Groupe d'affectation et Date de fin demandée pour le changement.	Service Desk Agent
ST 2.1.3	Fournir un numéro d'interaction à l'utilisateur et le tenir informé	Lorsqu'un changement a été créé à partir d'une interaction en première instance, l'utilisateur reçoit un numéro d'interaction et il est tenu informé des actions exécutées par l'agent du Centre de services. Lorsque l'interaction a été créée via le libre-service, l'utilisateur est tenu informé de l'état de l'interaction et des actions. Le changement est alors envoyé à la procédure d'examen du changement (ST 2.2.1).	Service Desk Agent
ST 2.1.4	Examiner le changement renvoyé	Après avoir examiné son contenu, le coordinateur des changements a renvoyé la demande de changement. L'agent du Centre de services vérifie le motif du renvoi et les actions définies.	Service Desk Agent
ST 2.1.5	Retirer le changement ?	Selon le motif du rejet, vous pouvez décider que la demande de changement n'est plus valide et qu'elle doit être retirée (s'il est impossible de fournir les informations demandées, par exemple). Si le changement est retiré, le processus d'évaluation et de clôture du changement est alors lancé (ST 2.6.2). Si le changement n'est pas retiré, passez à l'étape ST 2.1.6.	Service Desk Agent
ST 2.1.6	Informations complètes ?	La demande de changement est-elle rejetée car elle ne contient pas toutes les informations nécessaires ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.1.8. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.1.7.	Service Desk Agent
ST 2.1.7	Rassembler les informations requises	Contactez l'initiateur du changement en vue de recueillir et d'enregistrer les informations nécessaires.	Service Desk Agent

Tableau 15-1 Processus d'enregistrement des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.1.8	Affecter le changement	• En qualité de gestionnaire des problèmes, vous procédez à l'escalade d'une erreur connue en créant une demande de changement. • En qualité de gestionnaire des mises en production, vous créez une demande de changement pour mettre en œuvre une nouvelle mise en production. • En qualité de coordinateur des changements, vous créez une nouvelle demande de changement reposant sur la demande directe émanant d'un spécialiste en informatique du service Exploitation ou Développement. Il est possible de sélectionner immédiatement le modèle de changement approprié (si vous le connaissez). Autrement, sélectionnez le modèle Changement par défaut.	Problem Manager/ Release Manager/Change Coordinator
ST 2.1.9	Créer un changement	Une demande de changement peut être créée en réponse à une escalade initiée par un autre processus. Exemple : Pour mettre en œuvre une solution à une erreur connue. Créez une demande de changement. Si vous la connaissez, sélectionnez la catégorie de changement appropriée. Autrement, sélectionnez la catégorie de changement par défaut. Renseignez les champs requis dans l'enregistrement de changement (certains champs peuvent être prédéfinis si le changement est le fruit d'une escalade initiée à partir d'un autre enregistrement).	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/Service Level /Service Request Manager
ST 2.1.10	Sélectionner un modèle de changement (le cas échéant)	S'il existe un modèle de changement permettant de remplir rapidement le formulaire de changement, sélectionnez-le. Passez à l'étape ST 2.1.11 pour suivre les instructions du modèle de changement.	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/Service Level /Service Request Manager
ST 2.1.11	Suivre les instructions du modèle de changement	Suivez les instructions du modèle pour remplir les champs restants. Passez à l'étape ST 2.1.12 pour affecter le changement à un groupe.	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/Service Level /Service Request Manager

Tableau 15-1 Processus d'enregistrement des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.1.12	Affecter le changement à un groupe	Lorsque la demande de changement (RFC) est terminée, actualisez le groupe d'affectation et le coordinateur des changements. Passez à l'étape ST 2.2.1 afin que le coordinateur du changement examine l'enregistrement de changement.	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/Service Level /Service Request Manager
ST 2.1.13	Examiner le changement renvoyé	Examinez le changement renvoyé pour déterminer si vous pouvez recueillir des informations complémentaires ou si le changement doit être retiré. Passez à l'étape ST2.1.14 pour déterminer si le changement doit être retiré.	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/Service Level /Service Request Manager
ST 2.1.14	Retirer le changement	Selon le motif du rejet, vous pouvez décider que la demande de changement n'est plus valide et qu'elle doit être retirée (s'il est impossible de fournir les informations demandées, par exemple). Si le changement est retiré, le processus d'évaluation et de clôture du changement est alors lancé (ST 2.6.2). Si le changement n'est pas retiré, passez à l'étape ST 2.1.12.	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/Service Level /Service Request Manager
ST 2.1.15	Informations incomplètes ?	Déterminez si le contenu de l'enregistrement de changement est complet. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST2.1.12 pour affecter le changement au groupe approprié. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.1.16 pour rassembler les informations requises.	Incident/Problem/Release Managers/Change Coordinator/ Service Level /Service Request Manager
ST 2.1.16	Rassembler les informations requises	Contactez l'initiateur du changement pour rassembler et enregistrer les informations requises. Passez à l'étape ST2.1.15 pour déterminer si les informations contenues dans l'enregistrement de changement sont complètes.	Incident Manager Problem Manager/ Release Manager/ Change Coordinator/ Service Level Manager/ Service Request Manager

Examen des changements (processus ST 2.2)

Après l'enregistrement d'une demande de changement, le coordinateur des changements vérifie que la demande est logique, applicable, nécessaire et complète. Si des informations complémentaires sont nécessaires, le coordinateur des changements contacte l'initiateur pour que ce dernier mette la demande à jour. Le coordinateur vérifie également si le changement a déjà été soumis et rejeté par le passé. Si le changement demandé ne répond pas aux exigences, le coordinateur le rejette et communique le motif du rejet à l'initiateur du changement. Le processus d'évaluation des changements est réalisé par le coordinateur du changement.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

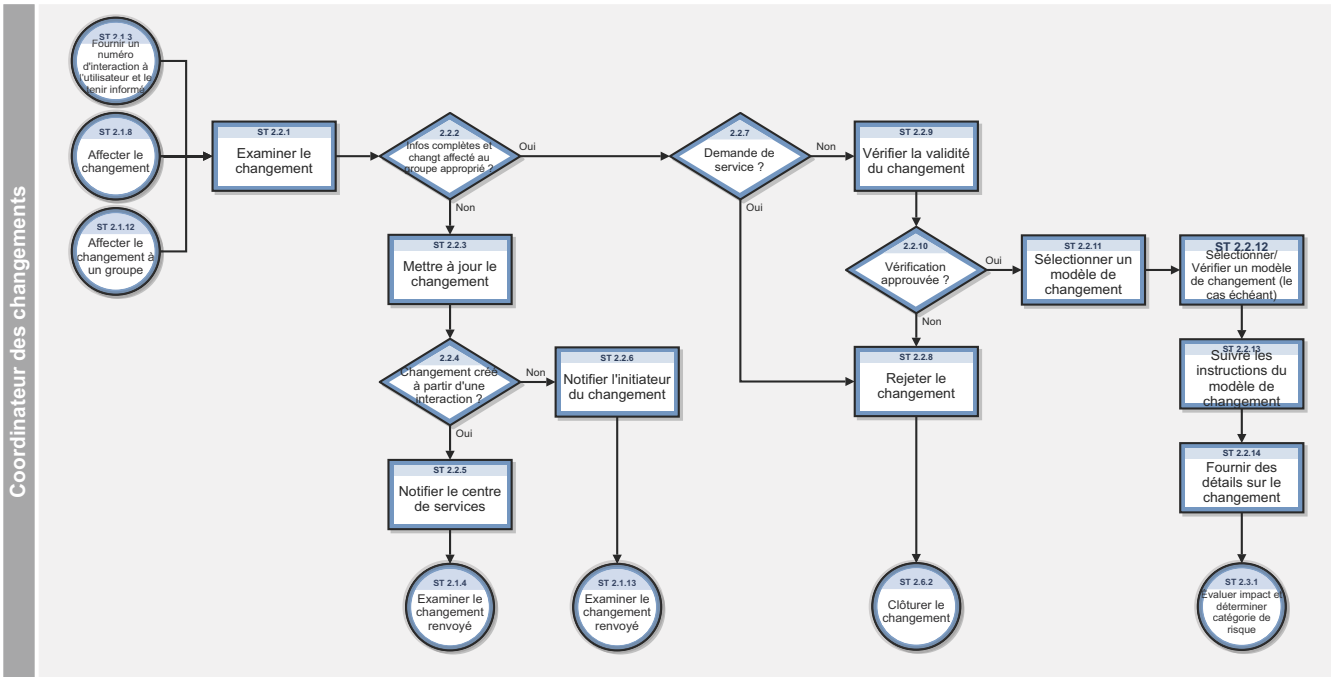


Figure 15-2 Flux d'examen des changements

Tableau 15-2 Processus d'examen des changements

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.2.1	Examiner le changement	En qualité de coordinateur du changement, vous sélectionnez une entrée dans la file d'attente des nouvelles RFC et examinez les informations relatives au changement.	Change Coordinator
ST 2.2.2	Informations complètes et changement affecté au groupe approprié ?	Vérifiez que toutes les informations requises sont disponibles et que le changement a été affecté au groupe d'assistance compétent. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.2.7. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.2.3.	Change Coordinator
ST 2.2.3	Mettre à jour le changement	Mettez à jour l'enregistrement de changement en indiquant la raison pour laquelle il est renvoyé à l'initiateur de la demande.	Change Coordinator
ST 2.2.4	Changement créé à partir d'une interaction ?	Déterminez si la RFC a été créée à partir d'une interaction ou d'une fiche de problème. Si elle a été créée à partir d'un enregistrement d'interaction, la demande de changement rejetée est renvoyée au centre de services (ST 2.2.5). S'il a été créé à partir d'une fiche de problème, le changement rejeté est renvoyé au gestionnaire des problèmes (ST 2.2.6).	Change Coordinator
ST 2.2.5	Notifier le Centre de services	Indiquez au Centre de services la raison pour laquelle le changement lui est renvoyé (en précisant les actions à entreprendre).	Change Coordinator
ST 2.2.6	Notifier l'initiateur du changement	Indiquez à l'initiateur la raison pour laquelle le changement lui est renvoyé (en précisant les actions à entreprendre).	Change Coordinator
ST 2.2.7	Demande de service ?	Vérifiez si la demande pourrait faire l'objet d'une demande de service. Dans l'affirmative, passez au processus ST 2.2.8 pour rejeter le changement. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.2.9 pour vérifier la validité du changement.	Change Coordinator
ST 2.2.8	Rejeter le changement	Rejetez le changement et mettez à jour l'enregistrement en indiquant le motif du rejet. Le processus d'évaluation et de clôture du changement est alors lancé (ST 2.6.2).	Change Coordinator
ST 2.2.9	Vérifier la validité du changement	Vérifiez que le changement est logique, applicable et nécessaire, qu'il n'est pas en contradiction avec les normes et les politiques de la société, et qu'il n'a pas été précédemment soumis et rejeté.	Change Coordinator
ST 2.2.10	Vérification approuvée ?	Si le changement satisfait aux critères de validité, passez à l'étape ST 2.2.12. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.2.11.	Change Coordinator

Tableau 15-2 Processus d'examen des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.2.11	Sélectionner une catégorie de changement	La demande de changement a été initialement créée avec une catégorie par défaut. Sélectionnez à présent la catégorie de changement appropriée.	Change Coordinator
ST 2.2.12	Sélectionner/ Vérifier un modèle de changement (le cas échéant)	Appliquez un modèle de changement, le cas échéant, ou vérifiez que le modèle correct a été sélectionné et qu'il est approprié. Ce modèle permet de pré-remplir les champs dans l'enregistrement de changement.	Change Coordinator
ST 2.2.13	Suivre les instructions du modèle de changement	Suivez les instructions du modèle de changement.	Change Coordinator
ST 2.2.14	Fournir des détails sur le changement	Le changement est complété avec d'autres informations qui n'ont pas été fournies automatiquement à partir de la catégorie du changement.	Change Coordinator

Évaluation et planification des changements (processus ST 2.3)

Le coordinateur des changements procède à l'évaluation de tous les changements classiques en tentant de répondre aux questions suivantes :

- Quel demandeur a sollicité le changement ?
- Quel est le motif du changement ?
- Quel est le résultat escompté du changement ?
- Quels risques potentiels le changement représente-t-il ?
- Quelles ressources sont requises pour appliquer le changement ?
- Qui est responsable de la construction, du test et de l'implémentation du changement ?
- Quelle relation existe-t-il entre ce changement et d'autres changements ?

Les réponses à ces questions permettent de définir la catégorie et la priorité du changement, mais aussi de le planifier. D'autre part, un plan de rattrapage est développé.

Le processus d'évaluation des changements est réalisé par le coordinateur du changement.

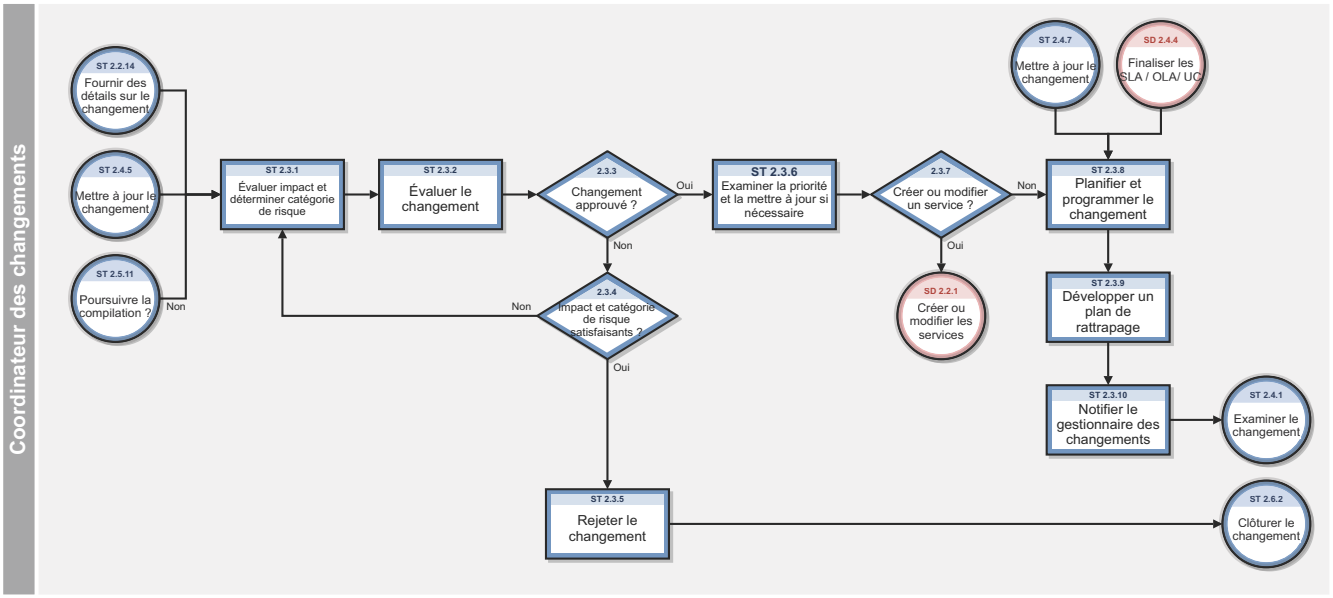


Figure 15-3 Flux d'évaluation et planification des changements

Tableau 15-3 Processus d'évaluation et de planification des changements

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.3.1	Évaluer l'impact du changement et déterminer la catégorie de risque	En qualité de coordinateur des changements, vous prenez en compte les points suivants lorsque vous procédez à l'évaluation de l'impact d'un changement et des ressources requises : • Impact du changement sur les activités du client • Effet sur l'infrastructure et le service à la clientèle • Impact sur les autres services exécutés sur la même infrastructure (ou sur des projets) • Impact sur les infrastructures non informatiques de la société • Effet de la non-implémentation du changement • Ressources informatiques, métier et d'autre nature requises pour mettre en œuvre le changement, y compris les coûts estimés, le nombre de personnes requises et leur disponibilité, le délai nécessaire et tout nouvel élément d'infrastructure requis • Calendrier des changements (CS) et interruption projetée du service (PSO) • Ressources continues supplémentaires requises si le changement est mis en œuvre • Impact sur le plan de continuité, le plan de capacité, le plan de sécurité, les scripts de test de régression, l'environnement de données et de test, et les pratiques en matière d'exploitation des services Vous pouvez éventuellement inclure les exigences des propriétaires métier et des analystes techniques, ainsi que la probabilité de risque. Il est ensuite possible de calculer ou mesurer le risque approprié afin de l'inclure dans le processus et la décision de réalisation du changement. La catégorie de risque est déterminée en fonction de l'impact et de la probabilité du risque.	Change Coordinator
ST 2.3.2	Évaluer le changement	Après avoir évalué le changement, contactez les analystes des changements (spécialiste en informatique, responsable de la sécurité informatique, administrateur système, par exemple). Ces analystes évaluent les informations qui leur sont soumises et indiquent s'ils approuvent le changement.	Change Coordinator
ST 2.3.3	Changement approuvé ?	Selon l'évaluation du changement, déterminez si le changement est approuvé ou non. Dans la négative, passez à l'étape ST 2.3.4. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.3.6.	Change Coordinator

Tableau 15-3 Processus d'évaluation et de planification des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.3.4	Impact et catégorie de risque insatisfaisants ?	Le fait que l'impact et la catégorie de risque ne sont pas satisfaisants explique-t-il pourquoi le changement n'a pas été approuvé ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.3.1. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.3.5.	Change Coordinator
ST 2.3.5	Rejeter le changement	Rejetez le changement en indiquant le motif du rejet. Le processus d'évaluation et de clôture du changement est alors lancé (ST 2.6.2).	Change Coordinator
ST 2.3.6	Examiner la priorité et la mettre à jour si nécessaire	Examinez la priorité (laquelle a été calculée selon l'impact et l'urgence du changement) et actualisez l'impact et/ou l'urgence, si nécessaire, afin de modifier la priorité. La priorité établit l'ordre dans lequel sont traités les changements. Passez à l'étape ST 2.3.7 pour déterminer si le changement est lié à la création/ modification d'un service.	Change Coordinator
ST 2.3.7	Créer ou modifier un service ?	Le changement est-il lié à la création ou la modification d'un service ? Dans l'affirmative, passez au processus Gestion des niveaux de service (SD 2.2.1) pour créer ou modifier des services. Sinon, poursuivez avec l'étape ST2.3.8 pour planifier et programmer le changement.	Change Coordinator
ST 2.3.8	Planifier et programmer le changement	Planifiez et programmez soigneusement le changement. Il convient d'établir un plan détaillé qui précise les activités nécessaires pour mettre en œuvre le changement. Ce plan peut être consulté dans les tâches de Gestion des changements. Si un plan très détaillé est créé, mieux vaut l'ajouter en tant que pièce jointe à l'enregistrement de changement. Il faut indiquer les dates de début et de fin prévues afin de publier le changement dans le Calendrier des changements. Avant de programmer le changement, il convient de consulter le Calendrier des changements pour s'assurer de l'absence de changements incompatibles au cours de la même période. Dans la mesure du possible, programmez le changement dans la fenêtre de maintenance du ou des services concernés, fixée dans le SLA.	Change Coordinator
ST 2.3.9	Développer un plan de rattrapage	Développez un plan de rattrapage contenant un scénario de retour à l'état initial qui explique comment annuler le changement.	Change Coordinator
ST 2.3.10	Notifier le gestionnaire des changements	Notifiez le gestionnaire des changements et clôturez la phase pour mettre à jour l'état du changement.	Change Coordinator

Approbation des changements (processus ST 2.4)

Pour mettre en œuvre un changement, il faut obtenir une autorisation formelle auprès d'une autorité des changements, qui peut être un rôle, une personne ou un groupe. Les niveaux d'autorisation adaptés à un changement particulier sont évalués en fonction du type ou de la portée du changement, ou encore du risque qu'il peut représenter.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

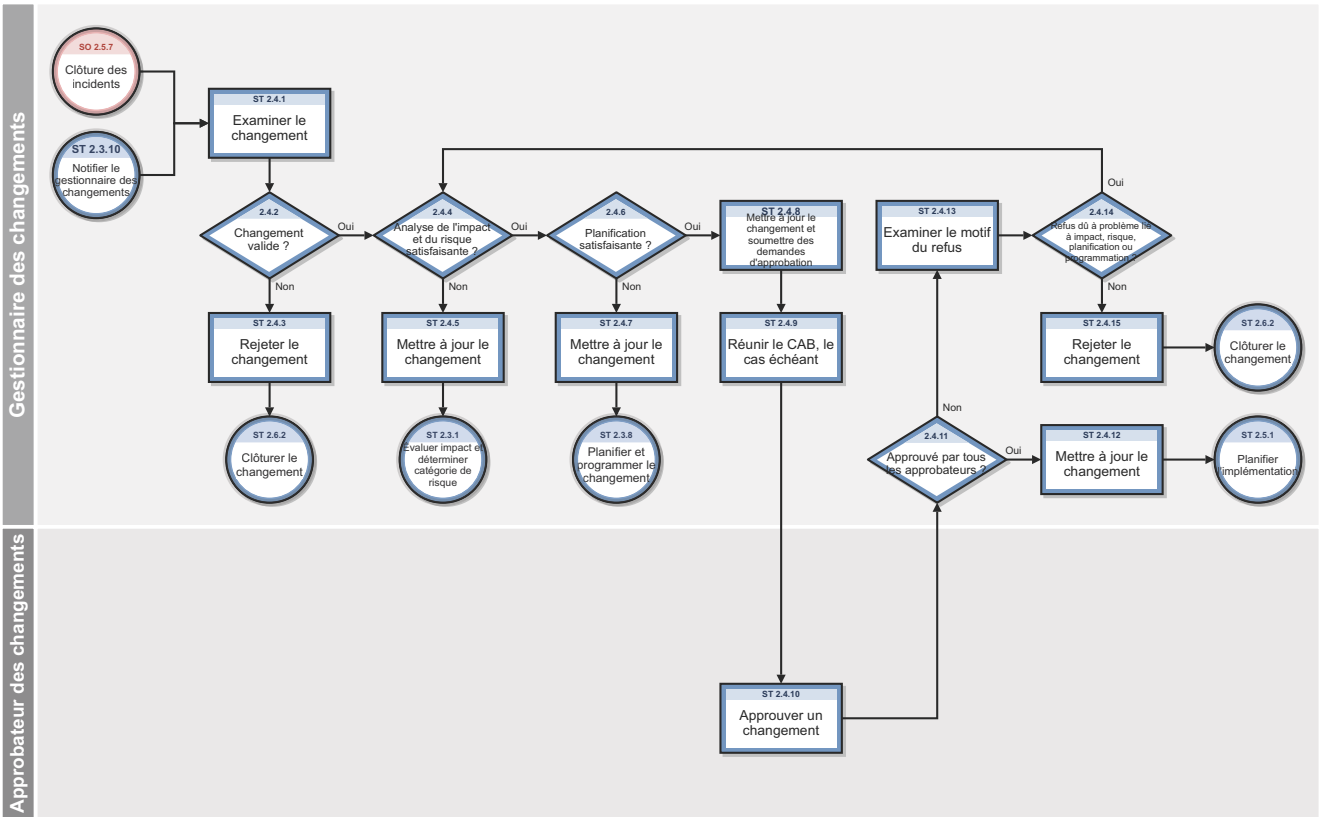


Figure 15-4 Flux d'approbation des changements

Tableau 15-4 Processus d'approbation des changements

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.4.1	Examiner le changement	En qualité de gestionnaire des changements, vous vérifiez que le changement est logique, applicable et nécessaire. Déterminez également si le changement est en contradiction avec les normes et les politiques de la société, ou encore s'il a déjà été proposé et rejeté par le passé. En général, cette étape de vérification est également réalisée au préalable par le coordinateur des changements. Pour des raisons de séparation des responsabilités, cependant, assurez-vous que le gestionnaire des changements procède à une nouvelle validation.	Change Manager
ST 2.4.2	Changement valide ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.4.4. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.4.3	Change Manager
ST 2.4.3	Rejeter le changement	Si le changement n'est pas valide, rejetez-le. Le processus d'évaluation et de clôture du changement est alors lancé.	Change Manager
ST 2.4.4	Analyse de l'impact et du risque satisfaisante ?	Dans l'affirmative (c'est-à-dire si l'évaluation de l'impact du changement, ainsi que l'analyse et la détermination de la catégorie de risque sont satisfaisantes), passez à l'étape ST 2.4.6. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.4.5.	Change Manager
ST 2.4.5	Mettre à jour le changement	Mettez à jour l'enregistrement de changement en indiquant des remarques sur l'analyse de l'impact et du risque, puis demandez au coordinateur des changements de réaliser sa propre mise à jour.	Change Manager
ST 2.4.6	Planification et programmation satisfaisantes ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.4.8. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.4.7.	Change Manager
ST 2.4.7	Mettre à jour le changement	Mettez à jour l'enregistrement de changement en indiquant des remarques sur la planification et la programmation, puis demandez au coordinateur des changements de réaliser sa propre mise à jour.	Change Manager
ST 2.4.8	Mettre à jour le changement et soumettre des demandes d'approbation	Les approbateurs auront été identifiés après la sélection de la catégorie de changement. Mettez à jour l'enregistrement de changement et clôturez la phase pour actualiser l'état du changement, puis soumettez des demandes d'approbation aux approbateurs identifiés. Passez au processus ST 2.4.9 pour planifier une réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB), le cas échéant.	Change Manager
ST 2.4.9	Réunir le CAB, le cas échéant	Déterminez s'il convient de réunir le Comité consultatif sur les changements (CAB) afin de discuter de l'approbation du changement, ou bien si le changement peut être autorisé par courrier électronique ou par le biais du système d'enregistrement de Gestion des changements.	Change Manager

Tableau 15-4 Processus d'approbation des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.4.10	Approuver un changement	En qualité d'approbateur, vous sélectionnez le changement qui vous est soumis, vérifiez son contenu, puis approuvez ou refusez le changement. Si vous avez des questions à poser avant de donner votre avis, adressez-vous directement au coordinateur des changements. Lorsque vous refusez un changement, indiquez le motif du refus.	Change Approver
ST 2.4.11	Approuvé par tous les approbateurs ?	Lorsque l'intégralité des approbateurs ont donné leur avis, vérifiez que le changement a bien été approuvé par tout le monde. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.4.12. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.4.13.	Change Manager
ST 2.4.12	Mettre à jour le changement	Mettez à jour l'enregistrement de changement en indiquant les informations relatives à son approbation, puis transmettez-le au coordinateur des changements en vue de son implémentation.	Change Manager
ST 2.4.13	Examiner le motif du refus	Examinez les raisons pour lesquelles un approbateur n'a pas autorisé le changement.	Change Manager
ST 2.4.14	Refus justifié par un problème lié à l'impact, au risque, à la planification ou à la programmation ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.4.4. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.4.15.	Change Manager
ST 2.4.15	Rejeter le changement	Vous rejetez le changement en fonction des résultats d'approbation. Indiquez un motif de rejet. Le processus d'évaluation et de clôture du changement est alors lancé.	Change Manager

Coordination de l'implémentation des changements (processus ST 2.5)

Une demande de changement autorisée doit être transmise au groupe technique approprié pour que celui-ci construise, teste et mette en œuvre le changement. Le coordinateur des changements planifie les tâches entrant dans les phases de construction, de test et d'implémentation, puis les affecte aux analystes des changements compétents. Gestion des changements vérifie que les changements sont mis en œuvre conformément au calendrier. L'implémentation proprement dite des changements autorisés est réalisée par les analystes du groupe de spécialistes.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

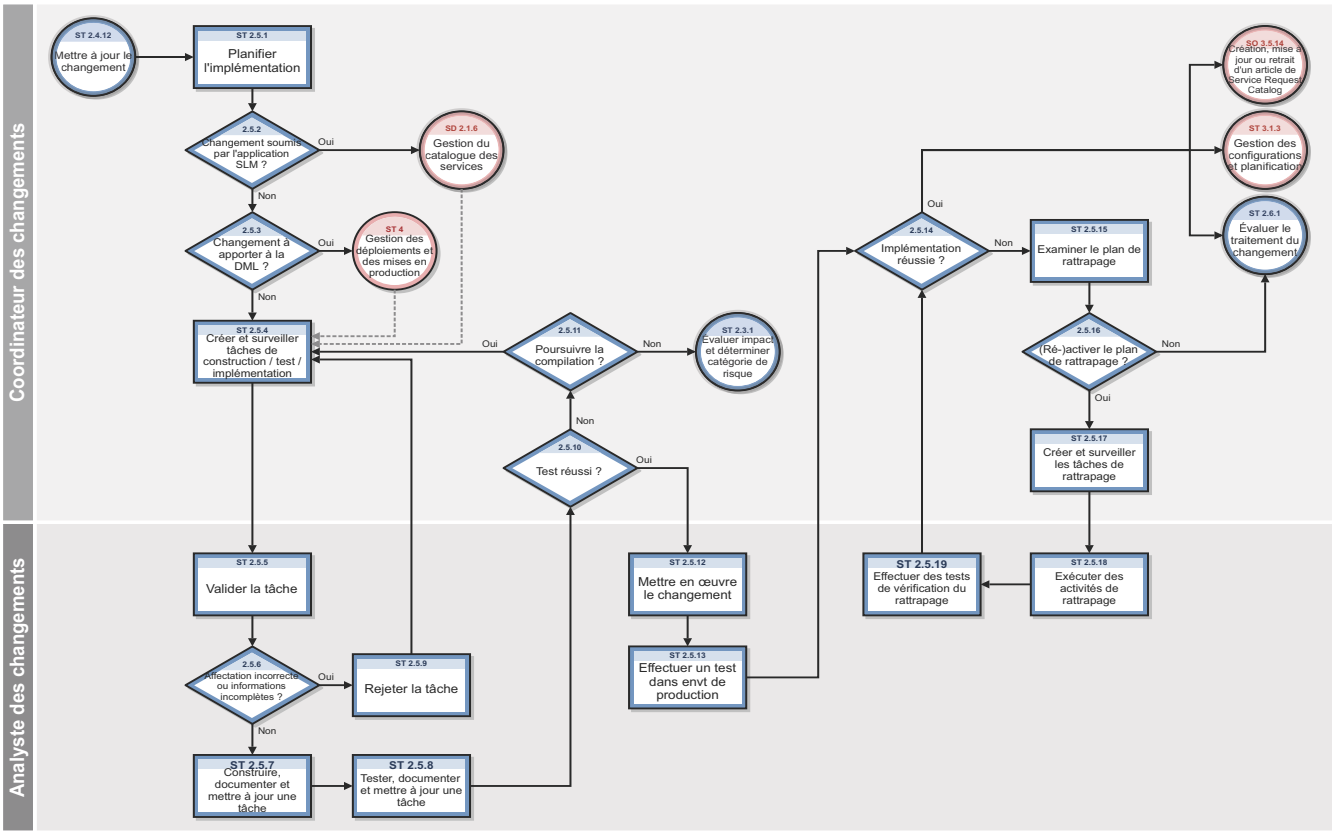


Figure 15-5 Flux de coordination de l'implémentation des changements

Tableau 15-5 Processus de coordination de l'implémentation des changements

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.5.1	Planifier l'implémentation	En qualité de coordinateur des changements, vous planifiez les activités de gestion du changement selon le calendrier précédemment créé.	Change Coordinator
ST 2.5.2	Changement soumis par l'application Gestion des niveaux de service (SLM) ?	Déterminez si le changement a été soumis par l'application Gestion des niveaux de service et s'il requiert une mise à jour du Catalogue des services et/ou du Document de définition de service (SDD). Dans l'affirmative, passez au processus Gestion des niveaux de service (SD 2.1.6) pour gérer le Catalogue des services. Cela fait, le processus du changement se poursuit au niveau de l'étape ST 2.5.4. Sinon, passez au processus ST 2.5.3 pour déterminer la nécessité d'une mise à jour de la bibliothèque des supports définitifs (DML).	Change Coordinator
ST 2.5.3	Changement à apporter à la bibliothèque des supports définitifs ?	Ce changement particulier nécessite-t-il de mettre à jour la bibliothèque des supports définitifs DML (par exemple, développement d'un logiciel ou nouveau type de matériel) ? Dans la négative, passez à l'étape ST 2.5.3. Dans l'affirmative, procédez au changement dans la bibliothèque des supports définitifs, puis transférez ce changement vers le processus de gestion des déploiements et des mises en production pour effectuer les activités suivantes : • Planifier la mise en production • Mettre à jour la bibliothèque des supports définitifs • Communiquer avec les parties prenantes • Construire la mise en production • Tester la mise en production • Documenter la mise en production Au terme de la procédure de gestion des déploiements et des mises en production, l'unité de mise en production est renvoyé vers le processus de Gestion des changements.	Change Coordinator
ST 2.5.4	Créer et surveiller les tâches de construction, de test et d'implémentation	Définissez les tâches nécessaires à la construction, au test et à l'implémentation du changement. Toutes les tâches sont planifiées et affectées à l'analyste des changements prévu. Surveillez ensuite la progression des tâches et du changement proprement dit.	Change Coordinator
ST 2.5.5	Valider la tâche	En qualité d'analyste des changements, vous vérifiez que la tâche de Gestion des changements a été correctement affectée et que vous disposez de toutes les informations nécessaires pour l'exécuter.	Change Analyst

Tableau 15-5 Processus de coordination de l'implémentation des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.5.6	Affectation incorrecte ou informations incomplètes ?	Si l'affectation est incorrecte ou les informations incomplètes, passez à l'étape ST 2.5.9. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.5.7.	Change Analyst
ST 2.5.7	Construire, documenter et mettre à jour une tâche	Comme convenu, construisez ou configurez le changement. Il est important que tous les changements apportés à l'infrastructure soient bien documentés. Lorsque vous avez terminé de construire le changement, envoyez-le pour qu'il soit testé.	Change Analyst
ST 2.5.8	Tester, documenter et mettre à jour un changement	Il faut tester tous les changements apportés aux logiciels ou au matériel, ainsi que les nouvelles mises en production avant de les mettre en œuvre dans l'environnement de production. Des plans de test détaillant les activités de test doivent être disponibles. D'autre part, les résultats de test doivent être documentés.	Change Analyst
ST 2.5.9	Rejeter la tâche	La tâche de Gestion des changements est rejetée et renvoyée au coordinateur des changements.	Change Analyst
ST 2.5.10	Test réussi ?	En qualité de coordinateur des changements, vous vérifiez que le changement a satisfait aux critères de test. Dans l'affirmative, autorisez l'implémentation du changement dans l'environnement de production ; dans ce cas, passez à l'étape ST 2.5.12. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.5.11.	Change Coordinator
ST 2.5.11	Poursuivre la construction ?	En qualité de coordinateur des changements, vous examinez les raisons de l'échec du test du changement et déterminez la pertinence de la poursuite de la construction. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.5.4, Créer et surveiller les tâches de construction, de test et d'implémentation. Sinon, modifiez la phase sur « Assessment and Planning » (Évaluation et planification) et passez à l'étape ST 2.3.1 pour évaluer l'impact du changement et déterminer la catégorie de risque.	Change Analyst
ST 2.5.12	Mettre en œuvre le changement	En qualité d'analyste des changements, vous mettez en œuvre le changement dans l'environnement de production, conformément au calendrier d'implémentation des changements.	Change Analyst
ST 2.5.13	Effectuer un test dans l'environnement de production	Immédiatement après avoir mis en œuvre le changement dans l'environnement de production, effectuez des tests pour déterminer si l'implémentation du changement a réussi.	Change Analyst

Tableau 15-5 Processus de coordination de l'implémentation des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.5.14	Implémentation réussie ?	En qualité de coordinateur des changements, vous vérifiez que le changement a été correctement mis en œuvre dans l'environnement de production. Si des activités de rattrapage ont été exécutées, vous vérifiez que les résultats escomptés ont été obtenus tel qu'il est décrit dans le plan de rattrapage. Vérifiez et examinez toutes les tâches associées et contrôlez l'exhaustivité. Si le plan de rattrapage du changement a été exécuté, assurez-vous que le scénario de rattrapage et les tâches ont été gérés correctement et que l'administration du rattrapage est terminée. Dans l'affirmative, clôturez la phase et passez à l'étape ST 2.6.1 pour évaluer le traitement du changement. Dans l'affirmative, passez au processus Gestion des configurations et planification (ST. 3.1.3) afin que le gestionnaire des configuration examine la tâche de changement du système de gestion des configurations (CMS). Un changement ne peut pas être clôturé tant que tous les changements apportés aux CI concernés n'ont pas été enregistrés dans le CMS. Dans l'affirmative, passez au processus Gestion de l'exécution des demandes (SO 3.5.14) pour notifier le public approprié de la réussite de la création, mise à jour ou retrait d'un article du Catalogue des services. (si applicable). Dans la négative, passez à l'étape ST 2.5.15 pour examiner le plan de rattrapage.	Change Coordinator
ST 2.5.15	Examiner le plan de rattrapage	En qualité de coordinateur des changements, vous examinez le plan de rattrapage et décidez de son activation. Cela peut nécessiter de consulter les parties prenantes techniques et métier pour convenir des étapes suivantes. Passez à l'étape 2.5.16 pour (ré-)activer le plan de rattrapage.	Change Coordinator
ST 2.5.16	(Ré-)activer le plan de rattrapage ?	En qualité de coordinateur des changements, vous évaluez la nécessité d'activer (ou de réactiver) le plan de rattrapage pour rétablir l'environnement de production à un état convenu.	Change Coordinator

Tableau 15-5 Processus de coordination de l'implémentation des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.5.17	Créer et surveiller les tâches de rattrapage	Créez des tâches tel qu'il est indiqué dans le plan de rattrapage et affectez-les à un ou plusieurs analystes des changements. Surveillez la progression des tâches. Passez à l'étape ST 2.5.18 afin que l'analyste des changements exécute les activités de rattrapage.	Change Coordinator
ST 2.5.18	Exécuter des activités de rattrapage	En qualité d'analyste des changements, vous exécutez les activités de rattrapage tel qu'il est indiqué dans les tâches. Passez à l'étape ST 2.5.19 pour exécuter des tests de vérification du rattrapage.	Change Analyst
ST 2.5.19	Effectuer des tests de vérification du rattrapage	Immédiatement après avoir mis en œuvre les activités de rattrapage dans l'environnement de production, effectuez des tests pour déterminer si le rattrapage a réussi. Ajoutez les résultats à la tâche, puis clôturez celle-ci en lui attribuant un code de clôture approprié. Passez à l'étape ST 2.5.14 afin que le coordinateur des changements détermine si le rattrapage a réussi.	Change Analyst

Évaluation et clôture des changements (processus ST 2.6)

Lors de la clôture d'un changement, il convient de transmettre les résultats aux personnes chargées de gérer les changements en vue de leur évaluation. D'autre part, il faut informer les parties prenantes pour obtenir leur accord. Ce processus englobe la clôture des interactions utilisateur, erreurs connues et incidents associés.

Une évaluation du changement (par exemple, suivi post-implémentation, ou PIR) est réalisée pour confirmer ce qui suit :

- Le changement satisfait les objectifs.
- L'initiateur et les parties prenantes sont satisfaits des résultats.
- Aucun effet inattendu n'a été observé.
- Les enseignements tirés sont incorporés dans les changements ultérieurs.

Le processus d'évaluation des changements est réalisé par le coordinateur du changement et le gestionnaire des changements.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

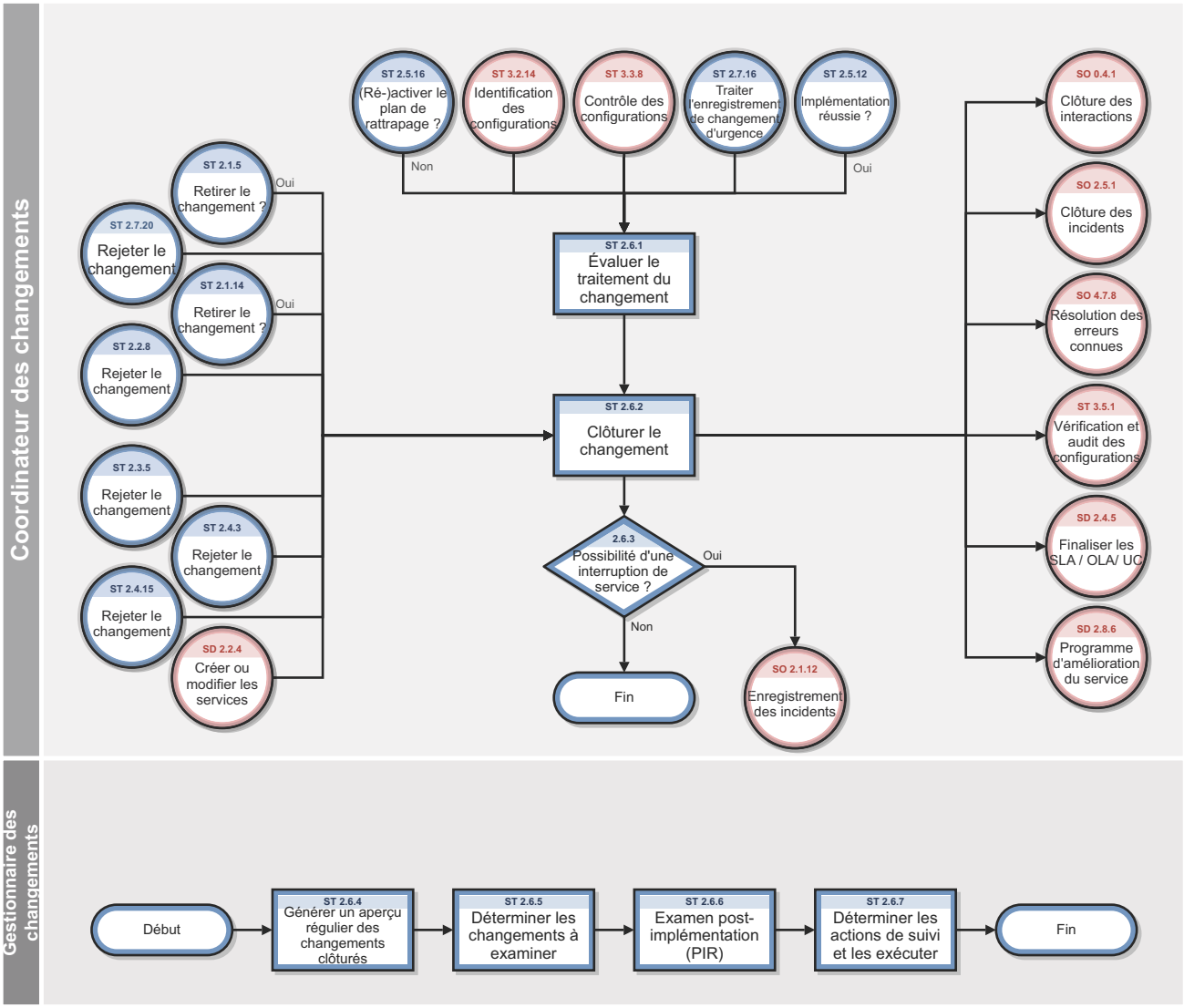


Figure 15-6 Flux d'évaluation et de clôture des changements

Tableau 15-6 Processus d'évaluation et de clôture des changements

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.6.1	Évaluer le traitement d'un changement	En qualité de coordinateur des changements, après l'implémentation du changement, vous vérifiez s'il a été géré correctement et si son administration est terminée. D'autre part, vous examinez le traitement du changement pour vérifier que tous les enregistrements associés sont toujours corrects.	Change Coordinator
ST 2.6.2	Clôturer le changement	Mettez à jour la demande de changement, puis clôturez-la. Tous les initiateurs reçoivent alors une notification faisant état de l'implémentation réussie du changement en question.	Change Coordinator
ST 2.6.3	Possibilité d'une interruption de service ?	En qualité de coordinateur des changements, vous évaluez la probabilité d'une interruption de service. Cela peut se produire en cas d'échec du changement ou de la mise en œuvre d'activités de rattrapage. Dans l'affirmative, passez au processus SO 2.1.12 pour créer un incident. Sinon, l'évaluation du changement et le processus de clôture s'achèvent.	Change Coordinator
ST 2.6.4	Générer un aperçu régulier des changements clôturés	Le coordinateur des changements génère un aperçu de tous les changements clôturés depuis le dernier examen.	Change Coordinator

Tableau 15-6 Processus d'évaluation et de clôture des changements (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.6.5	Déterminer les changements à examiner	En qualité de gestionnaire des changements, vous affinez l'aperçu généré pour établir la liste des changements qui doivent faire l'objet d'un examen.	Change Manager
ST 2.6.6	Suivi post-implémentation (PIR)	Le gestionnaire des changements doit impérativement examiner certains changements après un délai prédéfini. Les membres du Comité consultatif sur les changements (CAB) sont impliqués dans cette procédure, qui est à l'ordre du jour du CAB. L'objectif de cet examen est de vérifier les points suivants : • Le changement a eu les effets escomptés et a atteint les objectifs fixés. • Les utilisateurs, clients et autres parties prenantes sont satisfaits des résultats. Autrement, il convient d'identifier les éventuels effets indésirables. • Aucun effet secondaire inattendu ou indésirable n'a été observé quant à la fonctionnalité, aux niveaux de service ou aux garanties (disponibilité, capacité, sécurité, performances et coûts, par exemple). • Les ressources utilisées pour mettre en œuvre le changement étaient conformes au plan. • Le plan de mise en production et de déploiement s'est parfaitement déroulé (les informations enregistrées incluent les commentaires des techniciens chargés de l'implémentation). • Les délais fixés et les coûts estimés pour l'implémentation du changement ont été respectés. • Le cas échéant, le plan de rattrapage s'est parfaitement déroulé.	Change Manager
ST 2.6.7	Déterminer les actions de suivi et les exécuter	Selon le résultat du suivi post-implémentation, établissez la liste des opérations complémentaires et lancez leur exécution.	Change Manager

Traitement des changements d'urgence (processus ST 2.7)

Les changements d'urgence peuvent être soumis exclusivement dans le cadre du processus de gestion des incidents. Ils doivent uniquement servir à réparer une erreur dans un service informatique, dont l'impact a un effet hautement négatif sur les activités. Les changements censés produire une amélioration immédiate sont traités comme des changements classiques, même s'il est possible de leur attribuer une priorité élevée en fonction du niveau d'urgence.

Le processus de traitement des changements d'urgence suit le processus de changement classique, avec les exceptions suivantes :

- L'approbation est donnée par le Comité consultatif d'urgence sur les changements (E-CAB), et non par le CAB.
- La phase de test peut être réduite, voire omise dans les cas extrêmes, si on considère cela comme nécessaire pour appliquer immédiatement le changement.
- La mise à jour de la demande de changement et des données de configuration peut être différée ; elle est généralement reportée jusqu'à la reprise des activités (heures normales de bureau).

Si le comité E-CAB décide qu'un changement d'urgence peut être traité comme un changement classique, celui-ci est recatégorisé et mis en œuvre en suivant le processus de changement classique.

Le processus de traitement des changements d'urgence est réalisé par les rôles d'utilisateur suivants :

- Change Manager (Gestionnaire des changements)
- Change Analyst (Analyste des changements)
- E-CAB
- Release Packaging and Build Manager (Gestionnaire des constructions et des mises en production groupées)

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

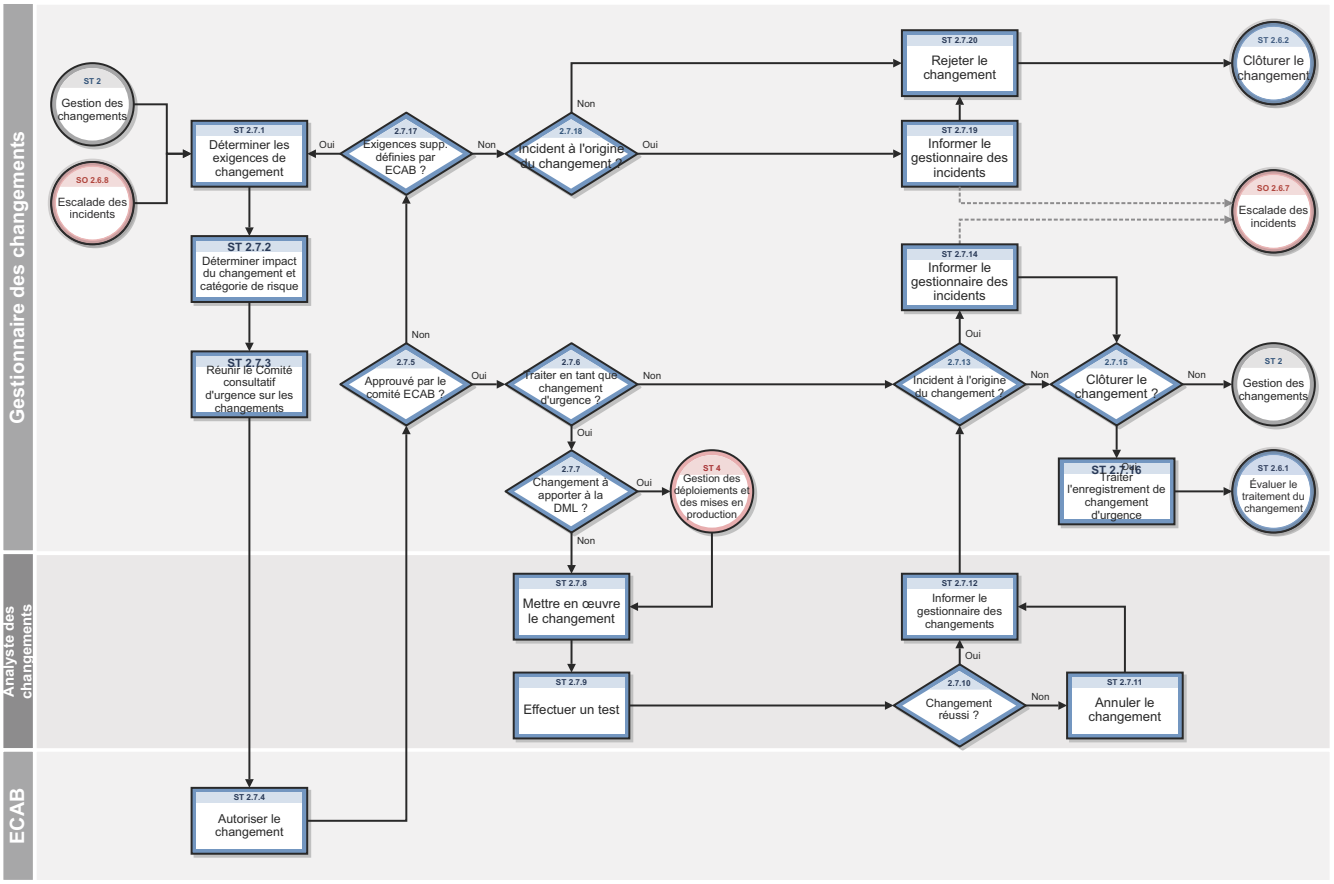


Figure 15-7 Flux de traitement des changements d'urgence

Tableau 15-7 Processus de traitement des changements d'urgence

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.7.1	Déterminer les exigences de changement	En qualité de gestionnaire des changements, vous discutez des exigences requises par le changement d'urgence avec le gestionnaire des incidents.	Change Manager
ST 2.7.2	Déterminer l'impact du changement et la catégorie de risque	L'impact du changement et la catégorie de risque sont déterminés de la même façon que pour une demande de changement classique, à cette exception près qu'elle a une priorité élevée.	Change Manager
ST 2.7.3	Réunir le Comité consultatif d'urgence sur les changements	Réunissez le Comité consultatif d'urgence sur les changements (E-CAB) pour qu'il autorise le changement. Le comité E-CAB se compose de membres autorisés à prendre des décisions relatives aux changements d'urgence à fort impact.	Change Manager
ST 2.7.4	Autoriser le changement	Les membres du Comité consultatif d'urgence sur les changements autorisent le changement.	E-CAB
ST 2.7.5	Approuvé par le comité E-CAB ?	Le changement d'urgence a-t-il été approuvé par les membres du Comité consultatif d'urgence sur les changements ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.7.6. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.7.17.	Change Manager
ST 2.7.6	Traiter en tant que changement d'urgence ?	Le Comité consultatif d'urgence sur les changements a-t-il décidé de traiter ce changement en tant que changement d'urgence ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.7.7. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.7.13.	Change Manager
ST 2.7.7	Changement à apporter à la bibliothèque des supports définitifs ?	Ce changement d'urgence nécessite-t-il de mettre à jour la bibliothèque des supports définitifs (DML) ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 4. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.7.8.	Change Manager
ST 2.7.8	Mettre en œuvre le changement	En qualité d'analyste des changements, vous mettez en œuvre le changement dans l'environnement de production dans les plus brefs délais.	Change Analyst
ST 2.7.9	Effectuer un test	En qualité d'analyste des changements, vous effectuez un test rapide pour vérifier que l'erreur a été résolue et n'a pas déclenché d'autres erreurs, après avoir mis en œuvre le changement d'urgence dans l'environnement de production.	Change Analyst
ST 2.7.10	Changement réussi ?	Déterminez si le changement d'urgence a abouti. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.7.12 pour en informer le gestionnaire des changements. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.7.11 pour annuler le changement d'urgence.	Change Analyst

Tableau 15-7 Processus de traitement des changements d'urgence (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.7.11	Annuler le changement	En qualité d'analyste des changements, vous suivez le plan de rattrapage pour restaurer l'état initial de l'environnement de production. Passez au processus ST 2.7.12 pour en informer le gestionnaire des changements.	Change Analyst
ST 2.7.12	Informer le gestionnaire des changements	En qualité d'analyste des changements, vous informez le gestionnaire des changements de la réussite ou de l'annulation du changement d'urgence. Passez à l'étape ST 2.7.13 pour déterminer si un incident est à l'origine du changement.	Change Analyst
ST 2.7.13	Incident à l'origine du changement	La demande de changement d'urgence découle-t-elle d'un incident ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.7.14 pour informer le gestionnaire des incidents de l'état du changement. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.7.15 pour déterminer si le changement doit être clôturé.	Change Manager
ST 2.7.14	Informer le gestionnaire des incidents	Le gestionnaire des changements notifie le gestionnaire des incidents si l'E-CAB a approuvé le changement mais qu'il a détecté que celui-ci ne répondait pas aux critères de qualification d'un changement d'urgence. Il convient de la suite du traitement de la demande de changement. (Le gestionnaire des incidents détermine les actions d'escalade appropriées et les exécute si celles-ci ont été adoptées dans le cadre du processus d'escalade des incidents (SO 2.6.7).) Si le changement a été traité en tant que changement d'urgence, le gestionnaire des incidents est informé de la réussite de son implémentation ou de son annulation. Passez à l'étape ST 2.7.15 pour déterminer si le changement doit être clôturé.	Change Manager
ST 2.7.15	Clôturer le changement ?	Déterminez s'il faut clôturer l'enregistrement de changement. Dans l'affirmative (le changement ne requiert aucune autre action), passez à l'étape ST 2.7.16, Traiter l'enregistrement de changement d'urgence. Dans la négative, passez au processus ST 2, Gestion des changements, renvoyez le changement vers la phase la plus appropriée, décochez la case « Changement d'urgence » et poursuivez avec le processus de changement.	Change Manager

Tableau 15-7 Processus de traitement des changements d'urgence (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 2.7.16	Traiter l'enregistrement de changement d'urgence	En qualité de gestionnaire des changements, vous mettez à jour l'enregistrement de changement d'urgence avec les informations pertinentes, clôturez les phases de changement le cas échéant, puis affectez les tâches de changement en vue de mettre à jour la bibliothèque des supports définitifs ou le système de gestion des configurations (CMS) ou encore d'enregistrer les activités de changement. Le processus d'évaluation et de clôture du changement d'urgence est alors lancé. Cette opération suit généralement l'implémentation du changement.	Change Manager
ST 2.7.17	Exigences supplémentaires définies par le comité E-CAB ?	Déterminez si le Comité consultatif d'urgence sur les changements a refusé le changement d'urgence proposé car des exigences supplémentaires sont nécessaires au processus de Gestion des changements. S'il existe des exigences supplémentaires, passez à l'étape ST 2.7.1. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 2.7.18.	Change Manager
ST 2.7.18	Incident à l'origine du changement d'urgence ?	Le changement d'urgence découle-t-il d'un incident ? Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 2.7.19 pour informer le gestionnaire des incidents de l'état du changement. Sinon, poursuivez avec le processus ST 2.7.20 pour rejeter le changement.	Change Manager
ST 2.7.19	Informer le gestionnaire des incidents	Le gestionnaire des changements notifie le gestionnaire des incidents que le changement d'urgence a été rejeté par le comité E-CAB et qu'il va être clôturé. (Le gestionnaire des incidents détermine les actions d'escalade appropriées et les exécute si celles-ci ont été adoptées dans le cadre du processus d'escalade des incidents (SO 2.6.7).) Passez à l'étape ST 2.7.20 pour rejeter le changement.	Change Manager
ST 2.7.20	Rejeter le changement	En qualité de gestionnaire des changements, vous rejetez le changement d'urgence. Passez à l'étape ST 2.6.2, Clôturer le changement.	Change Manager

16 Gestion des changements : Détails

HP Service Manager utilise l'application Gestion des changements pour activer le processus Gestion des changements. La fonction principale de Gestion des changements consiste à normaliser les méthodes et processus utilisés par les entreprises pour planifier et implémenter les changements. Gestion des changements enregistre tous les changements touchant les biens de service et les éléments de configuration dans le système de gestion des configurations (CMS).

Dans Gestion des changements, le gestionnaire des changements envoie les demandes de changement aux approbateurs idoines, et coordonne le traitement des changements d'urgence ; l'approbateur des changements approuve ou refuse la demande de changement ; le coordinateur des changements planifie l'implémentation du changement et vérifie qu'il a été effectué correctement ; enfin, l'analyste des changements implémente le changement.

La présente section décrit certains champs de Gestion des changements prédéfinis dans le système Service Manager.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Formulaire de Gestion des changements après escalade d'une erreur connue, page 276
- Détails des formulaires de Gestion des changements, page 277

Formulaire de Gestion des changements après escalade d'une erreur connue

La figure suivante illustre une nouvelle demande de changement ayant fait l'objet d'une escalade à partir d'un enregistrement d'erreur connue dans Gestion des problèmes. Comme pour tout changement, vous devez renseigner les champs obligatoires avant de le sauvegarder. Pour obtenir la liste des champs de ce formulaire et leur description, reportez-vous à la section Détails des formulaires de Gestion des changements, page 277.

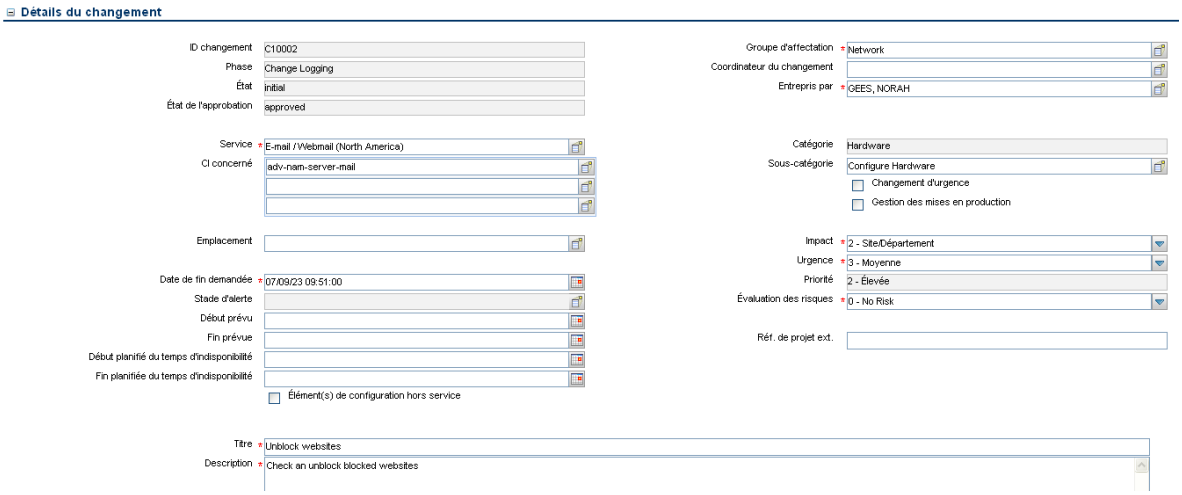


Figure 16-1 Formulaire de Gestion des changements après escalade d'une erreur connue

Détails des formulaires de Gestion des changements

Le tableau suivant identifie et décrit certaines fonctionnalités des formulaires de Gestion des changements.

Tableau 16-1 Description des champs de Gestion des changements

Libellé	Description
ID Changement	Ce champ généré par le système est affecté à l'ouverture du changement.
Phase	Ce champ généré par le système indique le nom de la phase actuelle du changement. Pour connaître la liste des phases associées aux différentes catégories, reportez-vous à la section Phases de Gestion des changements, page 234.
État	Ce champ généré par le système indique l'état du changement en fonction de sa phase. Les états suivants sont proposés par défaut : • Initial - la demande de changement est ouverte. • En attente - la phase de changement précédente a été clôturée et la phase suivante n'a pas encore été ouverte. • Rouvert - le changement a été clôturé puis rouvert. • Clôturé - la demande de changement a été clôturée.
État de l'approbation	Ce champ généré par le système définit l'état d'approbation global du changement, et non l'état d'une approbation particulière. Le système définit ce champ en fonction des approbations en cours et du type d'approbation défini pour le module. Les états d'approbation suivants sont proposés par défaut : • En instance • Approuvé • Refusé
Entrepris par	Nom de l'utilisateur qui demande le changement. Ce champ est obligatoire. Il comprend un formulaire contextuel qui affiche le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de l'utilisateur à l'origine de la demande de changement, si ces données sont disponibles.

Tableau 16-1 Description des champs de Gestion des changements (suite)

Libellé	Description
Groupe d'affectation	Groupe chargé de mettre en œuvre le changement. Vous trouverez une description de ce champ à la section Détails des formulaires de Gestion des incidents, page 100, ce champ fonctionnant de manière similaire dans les deux applications. Les données prédéfinies se composent de groupes d'affectation par défaut. Utilisez-les comme exemples de types de groupes d'affectation. Astuce : Vous pouvez modifier les groupes d'affectation donnés en exemple en fonction de vos besoins. Les groupes d'affectation suivants sont proposés par défaut : • Application • Email / Webmail • Field Support • Hardware • Intranet / Internet Support • Network • Office Supplies • Office Support • Operating System Support • SAP Support • Service Desk • Service Manager Ce champ est obligatoire.
Coordinateur du changement	Nom de la personne chargée de coordonner l'implémentation du changement. Chaque coordinateur peut appartenir à plusieurs groupes d'affectation. En revanche, chaque groupe ne peut contenir qu'un seul coordinateur du changement.
Service	Indique le service concerné par le changement. Ce champ généré par le système est renseigné automatiquement lorsqu'une demande de changement est créée à partir d'une interaction. Ce champ est obligatoire.
CI concerné	Liste des éléments de configuration (CI) concernés par le changement. Le système renseigne ce champ automatiquement lorsqu'une demande de changement est créée à partir d'un incident ou d'une erreur connue. Les utilisateurs peuvent ajouter des CI supplémentaires. Ce champ comprend un formulaire contextuel qui affiche les cases à cocher CI critique et En instance de modification.
Emplacement	Indique le lieu du changement. Le système remplit ce champ automatiquement si le changement est créé à partir de l'escalade d'une interaction.
Titre	Brève description du changement. Ce champ est obligatoire.
Description	Description plus détaillée du changement. Ce champ est obligatoire.

Tableau 16-1 Description des champs de Gestion des changements (suite)

Libellé	Description
Catégorie	Ce champ généré par le système classifie le type de changement. Les catégories Default Change et Unplanned Change (Changement par défaut et Changement non planifié) s'appliquent aux changements ouverts en arrière-plan ; elles sont accessibles aux gestionnaires des changements et aux administrateurs système, mais pas aux utilisateurs. Les catégories prédéfinies sont décrites dans la section Catégories de Gestion des changements, page 233.
Changement d'urgence	Si cette case est cochée, le système traite le changement selon le processus de changement d'urgence. Il ajoute les exigences de groupe d'approbation de l'E-CAB. Le changement omet ainsi certaines phases et approbations de façon à être implémenté plus rapidement. Une fois la phase Enregistrement des changements clôturée, un changement d'urgence ignore les phases Examen des changements et Évaluation et planification. Les changements d'urgence passent directement à la phase Préparation de l'approbation des changements. Le système ajoute en outre l'approbation Groupe d'urgence à la phase Approbation des changements et crée, dans la section Activités > Activités de l'historique, un enregistrement d'activité indiquant que le changement est enregistré en tant que changement d'urgence. Si un changement devient urgent par la suite, l'enregistrement d'activité indique que ce changement est devenu un changement d'urgence. Le gestionnaire des changements reçoit également des notifications chaque fois qu'une activité a lieu (ouverture, mise à jour ou clôture d'un changement d'urgence). **Remarque :** Le changement d'urgence diffère du changement non planifié.
Gestion des mises en production	Si cette case est cochée, le système gère le changement à l'aide du module Gestion des mises en production.
Impact	Ce champ est prérenseigné avec les données d'un incident lorsque le changement est créé à partir d'un incident. Il indique l'incidence du problème sur les activités de l'entreprise. L'impact et l'urgence permettent de calculer la priorité. Les impacts suivants sont proposés par défaut : • 1 - Entreprise • 2 - Site/Département • 3 - Utilisateurs multiples • 4 - Utilisateur Les données proposées par défaut sont les mêmes que dans les applications Gestion des interactions, Gestion des problèmes et Gestion des incidents. Ce champ est obligatoire.
Urgence	Urgence du changement pour l'entreprise. L'urgence et l'impact permettent de calculer la priorité. Ce champ fonctionne de la même manière pour les fiches d'interaction, d'incident et de problème. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50. Ce champ est obligatoire.

Tableau 16-1 Description des champs de Gestion des changements (suite)

Libellé	Description
Priorité	Ce champ est généré par le système d'après les données d'urgence et d'impact. Ce champ fonctionne de la même manière pour les fiches d'interaction, d'incident et de problème. Pour plus d'informations, consultez la section Détails des formulaires de Gestion des interactions utilisateur, page 50.
Évaluation des risques	Code indiquant le risque encouru en cas d'implémentation du changement. Ce champ devient obligatoire dans la phase d'évaluation et de planification des changements. Les risques suivants sont proposés par défaut : • 0 - Pas de risque • 1 - Risque faible • 2 - Risque limité • 3 - Risque modéré • 4 - Risque élevé • 5 - Risque très élevé Selon le risque sélectionné, le changement peut nécessiter des approbations supplémentaires. L'approbation est fonction du numéro de risque dans l'enregistrement d'approbation d'évaluation. Ce champ est obligatoire.
Date de fin demandée	Le système renseigne ce champ automatiquement si la demande de changement est créée à partir d'une escalade d'interaction. Il s'agit de la date à laquelle l'initiateur du changement demande la mise en œuvre du changement. S'il n'est pas prérempli, ce champ est obligatoire.
Stade d'alerte	Ce champ généré par le système indique le stade d'alerte actuel de la demande. Gestion des changements met à jour ce champ automatiquement lors du traitement des alertes pour ce changement. Ne le modifiez pas manuellement. Les alertes sont traitées par rapport à un changement d'après la définition de phase. Ce champ est désactivé par défaut dans le système et doit être activé manuellement.
Début prévu	Indique la date et l'heure à laquelle l'implémentation du changement doit commencer. Ce champ devient obligatoire dans la phase d'évaluation et de planification des changements.
Fin prévue	Ce champ indique la date et l'heure à laquelle l'implémentation du changement doit se terminer. Ce champ devient obligatoire dans la phase d'évaluation et de planification des changements.
Début planifié du temps d'indisponibilité	Date et heure auxquelles il est prévu que débute le changement. Ne renseignez ce champ que si le service est arrêté, pendant la mise en œuvre du changement.
Fin planifiée du temps d'indisponibilité	Date et heure auxquelles il est prévu que le changement soit terminé. Ne renseignez ce champ que si le service est arrêté, pendant la mise en œuvre du changement.

Tableau 16-1 Description des champs de Gestion des changements (suite)

Libellé	Description
Élément(s) de configuration hors service	Si cette option est sélectionnée (true), cela indique que les éléments de configuration (CI) ne sont pas opérationnels actuellement et que le temps d'indisponibilité est planifié. Les champs Début planifié du temps d'indisponibilité et Fin planifiée du temps d'indisponibilité, combinés avec ce champ, servent à indiquer l'heure à laquelle l'arrêt du CI est planifié. Ces champs ne sont jamais obligatoires. Ne les renseignez que si vous prévoyez de mettre les CI hors service dans le cadre du changement. L'intervalle sélectionné s'applique à tous les CI du changement et ne peut être spécifié pour des CI individuels. Une fois le changement clôturé, vous pouvez obtenir le formulaire confirmant les périodes d'interruption. Lorsque vous clôturez le changement, les CI sont définis comme opérationnels dans Gestion des configurations.
Réf. de projet ext.	Ce champ fait référence à un numéro de projet externe.
Section CI associés> Modifications CMDB effectuées/annulées	Les données de cette section sont utilisées lors de l'intégration UCMDB s'il existe des changements antérieurs pour les valeurs enregistrées pour le CI.
Section Services concernés > Services concernés	Ce champ fournit la liste des services concernés. Lorsque l'élément de configuration d'un incident est ajouté ou mis à jour, un enregistrement de planification est créé et exécute un sous-programme en vue de mettre à jour la liste des services concernés.
Section Approbations > Approbations actuelles >	Cette section présente un aperçu des approbations actuelles liées aux changements concernant le CI. Elle fournit en outre des informations importantes telles que l'état de l'approbation et les approbateurs. Ces informations comprennent une liste des groupes ou opérateurs chargés d'accuser réception ou d'accepter le risque, le coût, etc. associés à l'implémentation d'une demande de changement ou d'une tâche. Les approbations permettent aux autorités de contrôle de pouvoir arrêter le travail et de reprendre certaines activités lorsque nécessaire. Les données suivantes sont affichées : • Type d'approbation • État de l'approbation • Nbre Approuvé • Nbre Refusé • Nbre En instance
Section Approbations> Journal des approbations >	Cette sous-section présente un aperçu des approbations antérieures liées aux changements concernant le CI. Elle fournit en outre des informations importantes telles que l'état de l'approbation et les approbateurs. Les données suivantes sont affichées : • Action • Approbateur/Opérateur • Par • Date/Heure • Phase

Tableau 16-1 Description des champs de Gestion des changements (suite)

Libellé	Description
Section Approbations> Examens en attente	Nom des groupes ou ID des opérateurs chargés d'examiner le changement applicable au CI après son approbation.
Tâches	Dès qu'un changement atteint une phase permettant à l'utilisateur de générer des tâches, Service Manager présente dans la section Tâches un aperçu rapide des champs les plus importants de la tâche. Les données suivantes sont affichées : • N° de tâche • État • État de l'approbation • Affecté à • Description • Catégorie
Méthode de retour en arrière	Fournit une méthode détaillée permettant d'annuler le changement en cas de problème pendant son implémentation. Ce champ est obligatoire pour les changements non planifiés. Il est également obligatoire dans la phase Retour en arrière et pour la catégorie de gestion des mises en production, en vue de clôturer le plan de mise en production et la phase de conception.

17 Présentation de Gestion des configurations

L'application Gestion des configurations de HP Service Manager, nommée Gestion des configurations dans ce chapitre, prend en charge le processus de Gestion des configurations. Ce processus permet de définir et de contrôler les composants des services et de l'infrastructure, et de tenir à jour les informations sur les configurations dans l'état historique, planifié et actuel des services et de l'infrastructure.

L'application Gestion des configurations vous aide à identifier, à référencer et à gérer les composants d'un service informatique, d'un système ou d'un produit complet en tant qu'éléments de configuration. Elle vous permet également de contrôler les changements que vous apportez à ces éléments en exigeant des approbations formelles. Gestion des configurations garantit par ailleurs que les mises en production sont introduites dans vos environnements métier de manière contrôlée.

Cette section décrit la façon dont Gestion des configurations met en œuvre les codes de pratique pour les processus de Gestion des configurations.

Elle aborde les thèmes suivants :

- L'application Gestion des configurations, page 285
- Gestion des configurations dans le cadre ITIL, page 284
- Présentation du processus de Gestion des configurations, page 289
- Données d'entrée et de sortie pour Gestion des configurations, page 293
- Indicateurs clés de performance pour Gestion des configurations, page 293
- Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des configurations, page 295

Gestion des configurations dans le cadre ITIL

Il est fait référence à la gestion des configurations dans la publication de l'ITIL intitulée *Service Transition*. Ce document décrit Gestion des configurations comme un processus chargé de gérer les biens et services en vue de prendre en charge les autres processus de gestion des services.

L'application Gestion des configurations est planifiée et mise en œuvre conjointement avec les modules Gestion des changements et Gestion des mises en production afin que le fournisseur de services puisse gérer efficacement ses configurations et biens informatiques. Gestion des configurations permet aux entreprises d'identifier, contrôler, gérer et vérifier de manière efficace les versions de CI présentes dans leur infrastructure. La planification est un élément essentiel de Gestion des configurations, dans la mesure où elle permet de comprendre l'impact qu'un incident ou un changement peut avoir sur l'infrastructure.

Il est possible de déléguer la mise en œuvre des contrôles, mais la responsabilité reste l'apanage du gestionnaire désigné. Les personnes qui autorisent le changement sont tenues de fournir au responsable des informations sur les coûts, les risques et l'impact du changement proposé, ainsi que la liste des ressources nécessaires à son implémentation.

Gestion des configurations permet de définir et de contrôler les composants des services et de l'infrastructure, et de tenir à jour les informations sur les configurations dans l'état historique, planifié et actuel des services et de l'infrastructure.

Une gestion efficace des configurations présente les avantages suivants :

- Intégrer les changements et la réutilisation des normes et des codes de pratique
- Réduire considérablement le délai de résolution des incidents en utilisant, pour les données d'infrastructure critiques, un référentiel central auquel les autres applications ont accès
- Intégrer les groupes de configuration et les relations métier
- Respecter les objectifs et exigences de contrôle métier et client
- Fournir des informations de configuration précises facilitant les prises de décision opportunes. Par exemple, autoriser des changements ou des mises en production, ou résoudre des incidents et des problèmes plus rapidement.
- Réduire le nombre de problèmes de qualité et de conformité dus à une configurations inappropriée de services et de biens
- Optimiser l'utilisation des biens de service, des configurations informatiques, des capacités et des ressources

L'application Gestion des configurations

L'application Gestion des configurations identifie, définit et contrôle les CI d'une entreprise en créant et en gérant les enregistrements de ces éléments. Les autres applications de Service Manager accèdent ensuite à ces enregistrements à partir d'un référentiel central. Par exemple, lorsque vous créez une fiche d'incident, vous pouvez accéder aux détails du composant matériel impliqué depuis Gestion des configurations et renseigner le nouvel incident grâce à ces informations. L'accès à Gestion des configurations réduit considérablement le temps passé à résoudre l'incident. De plus, vous êtes alerté sur les autres incidents susceptibles de se produire compte tenu des relations et des dépendances du composant définies dans la base de données.

Gestion des configurations garantit également que l'introduction de mises en production dans des environnements contrôlés et leur utilisation effective sont réalisées sur la base d'approbations formelles. Gestion des configurations offre en outre un modèle de configuration des services, biens et infrastructures en enregistrant les relations entre les biens de service et les éléments de configuration.

Tous les CI sont définis dans le fichier de périphérique, qui constitue le fondement de Gestion des configurations. Chaque enregistrement de CI peut inclure des données de contact, d'emplacement et de fournisseur, ainsi qu'un historique des interruptions. Les autres applications de Service Manager, telles que Gestion des incidents et Gestion des changements, accèdent à Gestion des configurations pour renseigner les champs de formulaires par de biais d'enregistrements de liens.

L'application Gestion des configurations vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Identifier, contrôler, enregistrer, auditer et vérifier les biens de service et les éléments de configuration (CI), notamment leurs versions, bases de référence, composants constitutifs, attributs et relations, et générer des rapports.
- Comptabiliser et gérer les biens de service et les CI, et préserver leur intégrité tout au long du cycle de vie du service, en garantissant que seuls des composants autorisés sont utilisés et que seuls des changements autorisés sont réalisés.

À mesure que des services et systèmes nouveaux ou mis à jour sont mis en production et distribués, il convient de disposer d'informations exactes sur la configuration afin d'assurer la planification et le contrôle des changements. Dans Service Manager, le flux prédéfini de Gestion des configurations assure le suivi des biens informatiques et des configurations qui composent l'infrastructure. Ces biens sont constitués du matériel, des logiciels et de la documentation associée. Les relations entre ces composants font également l'objet d'un contrôle. Pour être efficaces, les résultats incluent les processus d'information sur les configurations du prestataire de services, de même que ceux de ses clients et fournisseurs. Tous les biens et configurations majeurs doivent être comptabilisés et associés à un gestionnaire désigné qui assure la continuité de la protection et du contrôle.

Le profil des utilisateurs détermine le niveau d'accès à l'application Gestion des configurations. Vous pouvez réaliser les opérations suivantes, pourvu que votre niveau d'accès vous y autorise :

- Ajouter, modifier et sauvegarder des enregistrements de CI.
- Gérer les CI à l'aide de vues prédéfinies pour les retrouver facilement.
- Afficher et modifier les informations relatives à l'installation des logiciels
- Afficher le planning de maintenance d'un CI
- Afficher et modifier les informations relatives aux SLA.
- Ajouter des CI à un contrat et gérer les contrats existants

HP Universal Configuration Management Database

Une intégration entre HP Universal CMDB (UCMDB) et HP Service Manager permet le partage d'informations sur l'état réel d'un élément de configuration (CI) entre un système UCMDB et Service Manager. Toute entreprise souhaitant mettre en œuvre les codes de pratique de Gestion des configurations et Gestion des changements ainsi que les processus ITIL peut recourir à cette intégration afin de s'assurer que les CI possèdent bien les valeurs d'attribut qu'elle s'est engagée à respecter.

UCMDB est facultatif. Les applications Gestion des changements et Gestion des configurations de Service Manager 7.10 fonctionnent sans ce système.

Service Manager vous permet de programmer les actions à entreprendre lorsque l'état réel d'un CI ne correspond pas à l'état défini dans l'enregistrement du CI. Vous pouvez par exemple utiliser cette intégration pour automatiser la création de fiches d'incident ou de changement Service Manager en vue de mettre à jour ou de restaurer les CI dotés de valeurs d'attribut inattendues.

L'intégration propose plusieurs façons pour les utilisateurs d'afficher des informations sur l'état réel d'un CI :

- Par défaut, l'intégration met à jour automatiquement les champs gérés des enregistrements de CI de Service Manager dans le cadre du programme de synchronisation normal d'UCMDB. Vous pouvez néanmoins configurer l'intégration de sorte qu'elle crée automatiquement des fiches de changement ou d'incident.
- La section État réel de l'enregistrement de CI de Service Manager indique l'état réel actuel d'un CI. Pour plus d'informations, consultez les sections Bases de référence, page 286, État géré, page 288 et État réel, page 288.
- L'option Afficher dans UCMDB de Service Manager vous permet de vous connecter au système UCMDB et d'afficher les attributs actuels du CI dans UCMDB. Les utilisateurs de Service Manager doivent posséder un nom d'utilisateur et un mot de passe UCMDB valides pour se connecter à un système UCMDB.

Vous pouvez spécifier des relations entre CI directement dans Service Manager, ou les définir dans UCMDB et les transmettre à Service Manager comme tout autre bien, au moyen des services Web. Il est également possible de créer des relations entre CI UCMDB à partir de CI Service Manager.

Bases de référence

Les bases de référence constituent une fonction optionnelle de l'application Gestion des configurations. Elles permettent de définir un ensemble d'attributs que doivent posséder toutes les instances d'un élément de configuration (CI). Une base de référence est un modèle de CI qui détermine les attributs escomptés ou autorisés d'un CI. Généralement, une base de référence décrit uniquement les attributs communs à certains CI, mais n'inclut pas les attributs qui varient d'un CI à un autre. Par exemple, une base de référence décrivant des PC peut imposer que les CI de type PC aient tous le même numéro de modèle et le même système d'exploitation (version), mais pas le même propriétaire ou numéro de série. Dans cet exemple,

le numéro de modèle et le système d'exploitation sont des attributs autorisés de la base de référence, tandis que le propriétaire et le numéro de série sont des attributs gérés individuellement.

Les enregistrements de référence remplacent les groupes d'éléments de configuration de référence disponibles dans les versions antérieures de Service Manager. Le processus de mise à niveau convertit les groupes d'éléments de configuration de référence existants en groupes basés sur une requête.

Les enregistrements de référence sont distincts des enregistrements de CI qu'ils gèrent. Vous devez commencer par créer une base de référence, puis lui associer un ou plusieurs CI. Un enregistrement de référence doit porter un nom, contenir une liste d'attributs autorisés et présenter un état. Il peut éventuellement avoir un numéro de version, qu'un administrateur peut configurer dans l'enregistrement d'environnement de Gestion des configurations. L'état d'une base de référence détermine si vous pouvez ajouter ou modifier ses attributs, ou encore lui associer des CI. Après avoir autorisé une base de référence, vous pouvez uniquement lui associer des CI (ou en dissocier). En revanche, ses attributs sont verrouillés.

Il incombe au gestionnaire des configurations de déterminer si un CI non conforme à sa base de référence est acceptable ou nécessite un changement. Rappelez-vous que l'enregistrement de CI et l'enregistrement de référence décrivent tous deux l'état escompté ou géré d'un CI. L'objectif d'une base de référence est de présenter l'état escompté de plusieurs éléments similaires. Un enregistrement de CI décrit l'état escompté d'un élément individuel.

Dans certains cas, il est acceptable qu'un CI individuel présente un état géré différent des autres CI figurant dans la même base de référence. Par exemple, une base de référence impose que tous les serveurs d'applications soient dotés de 8 Go de mémoire vive. Mais, dans le même temps, vous souhaitez qu'un de vos serveurs d'applications, à savoir le serveur Web, soit doté de 16 Go de RAM. Vous voudrez sans doute autoriser cette exception plutôt que de créer un nouvel enregistrement de référence pour décrire un seul CI.

Les bases de référence ne vérifient que la conformité par rapport à l'état géré du CI. L'état réel n'est pas pris en compte. Si l'on reprend l'exemple ci-dessus, l'enregistrement de CI du serveur Web peut indiquer 16 Go de RAM comme état géré. Cela n'est pas conforme à la base de référence selon laquelle tous les serveurs d'applications doivent posséder 8 Go de RAM. Si un processus de découverte révèle ensuite que le serveur Web ne possède réellement que 12 Go de RAM, il se peut que Service Manager ouvre un changement non planifié. Toutefois, cela n'entraînera pas une nouvelle violation de la base de référence. En effet, seules les différences entre l'état géré du CI (16 Go de RAM) et la base de référence (8 Go de RAM) importent.

Section Référence

Une section Référence figure dans chaque enregistrement de CI. Elle présente des détails sur la base de référence qui gère le CI, le cas échéant. Cette section précise le nom de la référence et sa version, et répertorie les noms d'attribut et les valeurs escomptées. Si un CI présente une valeur qui ne figure pas dans la référence, Service Manager affiche un message d'avertissement signalant que l'élément de configuration n'est pas conforme à la référence.

État géré

Dans Service Manager, l'état géré représente un sous-ensemble des attributs du CI, définis comme suffisamment critiques pour être gérés de près par un processus de changement formel et approuvés par ce processus. Il existe plusieurs façon d'ajouter des informations sur l'état géré d'un CI :

- Ajoutez automatiquement les attributs du CI par le biais d'une intégration dans HP Universal CMDB.
- Ajoutez automatiquement les attributs du CI par le biais d'une intégration dans Connect-It et HP Universal CMDB.
- Ajoutez manuellement des attributs de CI.

Une fois ces informations ajoutées, toute modification apportée aux attributs du CI doit passer par le processus de Gestion des changements.

L'état géré d'un CI appartient à Service Manager, qui agit en tant que source définitive des attributs escomptés du CI. L'état réel du CI peut être différent de l'état géré et peut déclencher des actions dans Service Manager. Par exemple, un message d'avertissement pour non conformité à la base de référence ou à l'ouverture d'un changement non planifié.

Section État géré

La section État géré contient des sous-sections qui affichent des données sur chaque CI. Elles sont au nombre de trois. Les sous-sections Réseau et Autres s'appliquent à l'ensemble des types de CI. La troisième sous-section dépend du CI et du type de CI sélectionnés. Par exemple, Adobe Reader est un CI de type application et comprend donc la sous-section Application dans la section État géré.

État réel

L'état réel d'un CI correspond à la liste actuelle des attributs du CI. Par défaut, Service Manager stocke et affiche uniquement l'état escompté ou géré des CI. Il ne peut recevoir d'informations sur l'état réel que si vous mettez en œuvre une intégration dans HP Universal CMDB. L'état réel permet à Service Manager de déterminer si un CI est conforme à son état géré. Service Manager compare les valeurs de l'attribut géré répertoriées dans l'enregistrement du CI avec les valeurs d'attribut de HP Universal CMDB. Si des valeurs d'attribut géré diffèrent de l'état géré, Service Manager intervient conformément aux paramètres de Discovery Event Manager (DEM). Par défaut, le programme ouvre un changement non planifié chaque fois que l'état réel d'un attribut de CI diffère de l'état géré.

Section État réel

La section État réel affiche la liste des attributs de CI transférés depuis une intégration HP Universal CMDB. Cette liste varie d'un CI à l'autre et ne correspond pas nécessairement à votre liste d'attributs gérés. En effet, la section État réel affiche tous les attributs de CI reçus depuis l'intégration HP Universal CMDB, qu'il s'agisse de champs gérés dans Service Manager ou non.

Pour afficher l'état réel d'un CI, vous devez commencer par créer une intégration à un serveur HP Universal CMDB. Le serveur HP Universal CMDB détecte à intervalles réguliers l'état réel des CI et l'enregistre dans la base de données de gestion des configurations. Service Manager accède aux informations relatives à l'état réel par le biais d'une connexion

aux services Web. Service Manager envoie l'ID d'un CI au serveur HP Universal CMDB et reçoit la liste exhaustive des attributs de ce CI. Service Manager affiche les attributs du CI dans la section État réel du formulaire Gestion des configurations.

En l'absence d'une correspondance de CI entre Service Manager et le serveur HP Universal CMDB, Service Manager n'affiche pas la section État réel. Vous pouvez par exemple effectuer dans Service Manager le suivi des CI de type mobilier de bureau qui ne peuvent pas être détectés dans HP Universal CMDB.

Relations entre CI

Service Manager assure le suivi des relations entre CI en amont et en aval. Une relation entre CI implique une dépendance entre ces CI. Si un CI en amont subit une interruption de service, Service Manager considère que tous les CI dotés d'une relation en aval avec le CI concerné subissent également une interruption de service. Par exemple, si un routeur réseau est interrompu, tous les serveurs et ordinateurs qui y sont connectés subissent une interruption de service.

En règle générale, un CI possède une relation en amont et une ou plusieurs relations en aval. Un CI peut posséder des relations logiques ou physiques selon le nom physique de l'élément de configuration. Les relations entre CI sont indépendantes de la base de référence et des états réel ou géré.

Section Relations entre CI (Visualisation des CI)

Chaque enregistrement de CI contient une section qui affiche de manière graphique les relations entre les CI ainsi que l'état actuel de chacun des éléments de la configuration. (UCMDB présente un diagramme des relations similaire.) Service Manager collecte des informations dans toutes les applications disponibles de façon à déterminer l'état actuel d'un CI. L'interface graphique vous permet d'afficher, d'ajouter ou de mettre à jour des relations. Service Manager a recours à des indicateurs intelligents pour vous signaler les problèmes en cours, les enregistrements associés ou les violations de SLA de disponibilité pour le CI.

Présentation du processus de Gestion des configurations

Le processus de Gestion des configurations garantit que les composants sélectionnés d'un service, système ou produit informatique (élément de configuration) complet sont identifiés, référencés et gérés, et que les changements qui leur sont apportés sont contrôlés. Il offre un modèle de configuration des services, biens et infrastructures en enregistrant les relations entre les biens de service et les éléments de configuration. Ce processus garantit également que l'introduction de mises en production dans les environnements contrôlés et leur utilisation effective sont réalisées sur la base d'approbations formelles. Il offre un modèle de configuration des services, biens et infrastructures en enregistrant les relations entre les biens de service et les éléments de configuration (CI).

L'application Gestion des configurations peut couvrir des biens non informatiques, des produits utilisés pour développer les services, ainsi que des éléments de configuration nécessaires pour prendre en charge les services qui ne sont pas officiellement considérés comme des biens. Tout composant devant être géré pour fournir un service informatique est considéré comme entrant dans le périmètre de Gestion des configurations.

La partie gestion des biens de ce processus consiste à effectuer le suivi des biens de service tout au long de leur cycle de vie, de leur acquisition à leur élimination. Elle offre également un inventaire exhaustif des biens et des propriétaires associés, qui sont chargés de les contrôler.

La partie Gestion des configurations de ce processus consiste à tenir à jour les informations relatives aux CI nécessaires à la fourniture d'un service informatique, y compris leurs relations. Ces informations sont gérées tout au long du cycle de vie des CI. L'objectif de Gestion des configurations est de définir et de contrôler les composants d'un service informatique et de son infrastructure, et de tenir à jour les informations relatives aux configurations.

Le processus de Gestion des configurations permet de gérer les biens de service afin de prendre en charge les autres processus de gestion des services. Une gestion efficace des configurations permet d'améliorer sensiblement la disponibilité du système, de réduire les problèmes dans l'environnement de production et de résoudre plus rapidement les problèmes rencontrés.

Le processus de Gestion des configurations garantit que les composants sélectionnés d'un service, système ou produit informatique (élément de configuration) complet sont identifiés, référencés et gérés, et que les changements qui leur sont apportés sont contrôlés. Ce processus garantit également que l'introduction de mises en production dans les environnements contrôlés et leur utilisation effective sont réalisées sur la base d'approbations formelles.

L'application Gestion des configurations compte cinq activités de base. Le processus Gestion des configurations englobe l'ensemble de ces activités et garantit un suivi et un contrôle efficaces des biens. Les activités de base de Gestion des configurations sont les suivantes :

- Planification de Gestion des configurations (processus ST 3.1), page 297 — comprend les activités permettant de planifier la fonction, la portée et les objectifs de l'application Gestion des configurations dans votre entreprise.
- Identification des configurations (processus ST 3.2), page 301 — comprend les activités vous permettant d'identifier et d'étiqueter les composants informatiques existants de l'entreprise. Les informations faisant l'objet d'un suivi comprennent l'identification des biens, les contacts, les relations entre bien et réseau, ainsi que les données de modèle ou de version. Entrez ces informations dans la base de données.
- *Gestion de l'inventaire*
  - Contrôle des configurations (processus ST 3.3), page 305 — comprend les activités vous permettant de vous assurer que toutes les informations relatives à vos composants informatiques sont précises et à jour. Il est possible d'ajouter, de modifier ou de supprimer des composants uniquement via une documentation de contrôle, comme une demande de changement (RFC) approuvée.
  - Gestion des données fixes (processus ST 3.6), page 316 — inclut les activités vous permettant de rapprocher les données de référence fixes gérées dans d'autres administrations.
- Gestion des états des configurations et génération de rapports (processus ST 3.4), page 307 — inclut les activités qui permettent d'exécuter des rapports sur les données actuelles et historiques correspondant à chaque composant informatique pendant tout son cycle de vie. La gestion des états modifie les composants dont le suivi est possible.
- Vérification et audit des configurations (processus ST 3.5), page 311 — comprend les activités permettant de contrôler et de vérifier l'existence physique des composants informatiques et de garantir leur enregistrement dans la base de données.

La Figure 17-1 ci-après présente une vue d'ensemble des processus et flux de Gestion des configurations. Ceux-ci sont décrits en détail au Chapitre 18, Flux de Gestion des configurations.

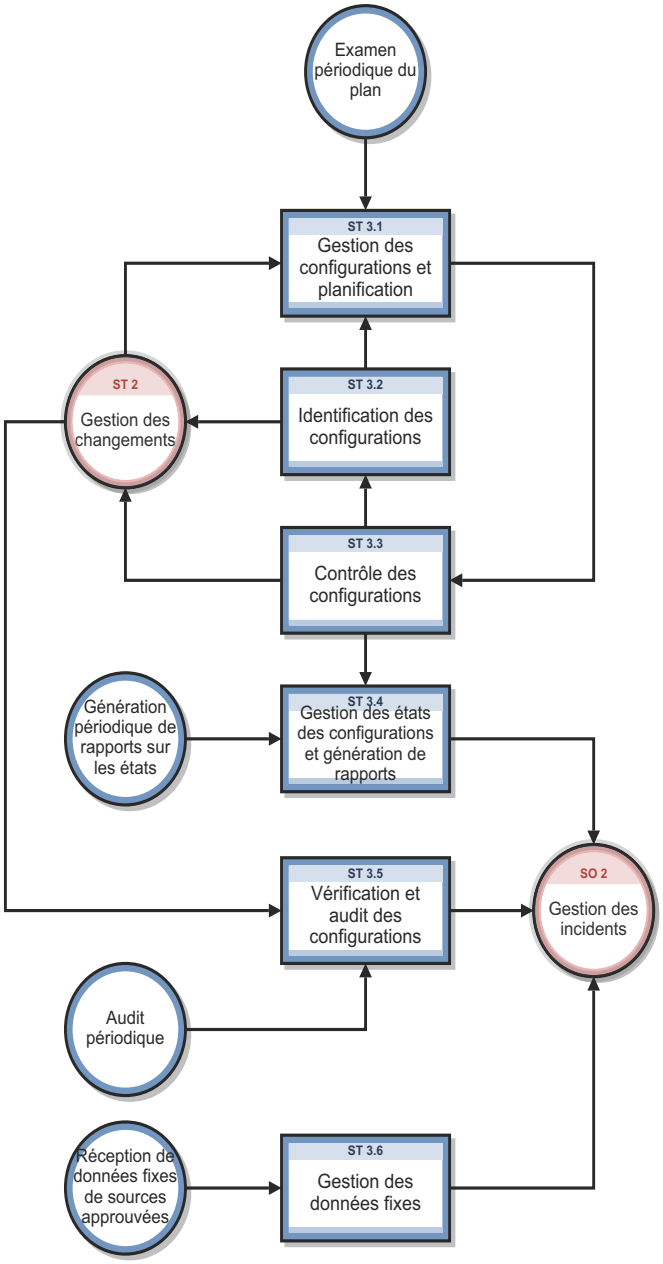


Figure 17-1 diagramme du processus de Gestion des configurations

Rôles d'utilisateur de Gestion des configurations

Le Tableau 17-1 décrit les responsabilités associées aux rôles d'utilisateur de Gestion des configurations.

Tableau 17-1 Gestion des configurations rôles d'utilisateur

Rôle	Responsabilités
Configuration Administrator	• Examiner les propositions de mise à jour du système Gestion des configurations (CMS). • Évaluer les états de configuration avant et après modification. • Vérifier que les informations sont correctes, complètes et qu'elles décrivent les attributs à modifier. • Vérifier que les modifications proposées sont conformes aux directives de Gestion des configurations. • Vérifier que les détails de la configuration sont mis à jour dans la base de données de Gestion des configurations.
Configuration Auditor	• Examiner et valider les mises à jour apportées au CMS et créer des rapports sur les exceptions, le cas échéant. • Conduire des audits des configurations et prendre les mesures nécessaires si un composant non enregistré est détecté ou si un composant est manquant. • Vérifier que les informations de Gestion des configurations sont correctes et que tous les CI sont enregistrés avec précision.
Configuration Manager	• Gérer le plan et les stratégies de Gestion des configurations. • Évaluer toutes les tâches qui impliquent une modification du modèle de données du CMS avant d'autoriser leur réalisation. Par exemple, l'introduction d'un nouveau CI dans l'infrastructure informatique nécessite une demande de changement qui est examinée avant l'implémentation du changement. • Vérifier qu'il n'existe aucun type de CI répondant aux exigences du changement et que la modification du modèle de données proposée n'entre pas en conflit avec d'autres parties du modèle.
CMS/Tools Administrator	Configurer les modèles de données, les stratégies et les types de CI dans Service Manager.

Données d'entrée et de sortie pour Gestion des configurations

Des activités de configuration peuvent être déclenchées et résolues de plusieurs manières. Le Tableau 17-2 répertorie les données d'entrée et de sortie associées au processus de Gestion des configurations.

Tableau 17-2 Données d'entrée et de sortie pour Gestion des configurations

Entrée dans Gestion des configurations	Sortie de Gestion des configurations
• Changements à apporter au système Gestion des configurations (CMS) • Tâches entreprises à partir d'une demande de changement ou de service en vue de créer ou de modifier des éléments de configuration (CI) et des relations	• Plan de Gestion des configurations • Stratégies de Gestion des configurations • Modèle de données de Gestion des configurations (définissant les attributs et types de CI) • Rapports sur les configurations (aperçu des CI, abonnements, rapport sur les licences, rapport sur les stocks, rapport sur l'utilisation des configurations, par exemple) — Rapport d'audit sur les configurations • Incidents signalés en cas de détection de discordances ou de changements non autorisés • Création et modification de CI et de données de configuration

Indicateurs clés de performance pour Gestion des configurations

Les indicateurs clés de performance (KPI) du Tableau 17-3 vous aideront à évaluer les processus de Gestion des configurations. Il est utile de générer régulièrement un graphique présentant les données des KPI pour visualiser les tendances. Notez que certains KPI ne peuvent pas faire l'objet d'un rapport si vous utilisez uniquement des données de Service Manager.

Tableau 17-3 Indicateurs clés de performance pour Gestion des configurations

Titre	Description
CI associés aux services (en %)	Pourcentage de CI associés à un ou plusieurs services informatiques par rapport au nombre total de CI enregistrés qui peuvent être associés à des services informatiques au cours d'une période donnée.
CI associés à d'autres CI (en %)	Pourcentage de CI associés à un ou plusieurs autres CI par rapport au nombre total de CI enregistrés qui peuvent être associés à d'autres CI au cours d'une période donnée.
CI inexacts (en %)	Pourcentage de CI figurant dans le CMS qui sont enregistrés avec des informations inexactes par rapport au nombre total de CI enregistrés au cours d'une période donnée.

Par souci d'exhaustivité, les KPI ITIL v 3 et COBIT 4.1 officiels sont également mentionnés ci-dessous.

Indicateurs clés de performance ITIL V3

Voici les KPI ITIL V3 pour Gestion des configurations :

- Amélioration (exprimée en pourcentage) en termes de planification de la maintenance tout au long du cycle de vie d'un bien
- Degré d'alignement entre la maintenance fournie et l'assistance métier
- Biens identifiés comme étant à l'origine de dysfonctionnements du service
- Gestion plus rapide des incidents pour identifier les CI défaillants et restaurer le service
- Impact des incidents et erreurs concernant des types de CI particuliers (de fournisseurs ou de groupes de développement spécifiques, par exemple) pour améliorer le service informatique
- Réutilisation et redistribution (exprimées en pourcentage) des ressources et des biens sous-utilisés
- Degré d'alignement entre les primes d'assurance et les besoins métier
- Ratio entre les licences utilisées et les licences payées (doit être proche de 100 %)
- Coût moyen des licences par utilisateur (options de facturation plus efficaces)
- Exactitude atteinte en termes de budgets et de charges pour les biens utilisés par chaque client ou division opérationnelle
- Réduction (exprimée en pourcentage) de l'impact des pannes et incidents dus à Gestion des configurations
- Meilleure conformité aux données d'audit

Indicateurs clés de performance COBIT 4.1

Voici les COBIT 4.1 pour Gestion des configurations :

- Nombre de problèmes de non-conformité métier dus à une configuration inadaptée des biens
- Nombre d'écarts identifiés entre le référentiel des configurations et les configurations effectives des biens
- Pourcentage de licences achetées et non comptabilisées dans le référentiel
- Temps moyen (décalage) entre l'identification d'une discordance et sa correction
- Nombre de discordances liées à des informations de configuration incomplètes ou manquantes
- Pourcentage d'éléments de configuration en adéquation avec les niveaux de service relatifs aux performances, à la sécurité et à la disponibilité

Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des configurations

Une matrice des responsabilités, ou matrice RACI (R pour Responsable, A pour Autorité responsable, C pour Consulté, I pour Informé), décrit les rôles et les responsabilités des équipes ou des employés chargés de mener à bien un projet ou un processus. Elle s'avère particulièrement utile pour clarifier le rôle et la responsabilité de chacun dans le cadre de projets et de processus interfonctionnels impliquant plusieurs départements. La Matrice des responsabilités (RACI) pour Gestion des configurations est illustrée au Tableau 17-4.

Tableau 17-4 Matrice des responsabilités (RACI) propre à la gestion des configurations

ID Processus	Activité	Configuration Manager	CMS/Tools Administrator	Configuration Administrator	Configuration Auditor	Change Coordinator
ST 3.1	Gestion des configurations Planning (Planification de Gestion des configurations)	A/R	R			
ST 3.2	Configuration Identification (Identification des configurations)	A/C		R		C/I
ST 3.3	Configuration Control (Contrôle des configurations)	A/C		R		C/I
ST 3.4	Configuration Status Accounting and Reporting (Gestion des états des configurations et génération de rapports)	A/I		R	R	
ST 3.5	Configuration Verification and Audit (Vérification et audit des configurations)	A/C		R	R	
ST 3.6	Manage Master Data (Gestion des données fixes)	A		R		

18 Flux de Gestion des configurations

Le processus de Gestion des configurations permet de gérer les biens de service afin de prendre en charge les autres processus de gestion des services. Une gestion efficace des configurations permet d'améliorer sensiblement la disponibilité du système, de réduire les problèmes dans l'environnement de production et de résoudre plus rapidement les problèmes rencontrés.

Le processus de Gestion des configurations se compose des processus suivants, décrits dans le présent chapitre :

- Planification de Gestion des configurations (processus ST 3.1), page 297
- Identification des configurations (processus ST 3.2), page 301
- Contrôle des configurations (processus ST 3.3), page 305
- Gestion des états des configurations et génération de rapports (processus ST 3.4), page 307
- Vérification et audit des configurations (processus ST 3.5), page 311
- Gestion des données fixes (processus ST 3.6), page 316

Planification de Gestion des configurations (processus ST 3.1)

L'infrastructure et les services doivent disposer d'un plan de Gestion des configurations à jour qui peut être indépendant ou intégré à d'autres documents de planification. Ce plan doit inclure ou décrire les points suivants :

- Étendue, objectifs, stratégies, normes, rôles et responsabilités
- Processus de Gestion des configurations visant à fournir les services suivants :
  - Définir les éléments de configuration figurant dans le(s) service(s) et l'infrastructure
  - Contrôler les changements apportés aux configurations
  - Enregistrer l'état des éléments de configuration et générer des rapports
  - Vérifier le bon fonctionnement des éléments de configuration conformément aux exigences liées à la responsabilité, la traçabilité et la facilité à auditer
- Contrôle des configurations (accès, protection, version, construction, mises en production)
- Processus de contrôle des interfaces permettant d'identifier, d'enregistrer et de gérer les éléments de configuration (CI) et les informations à la limite commune de deux organisations ou plus (interfaces système, mises en production, par exemple)
- Planification et établissement des ressources nécessaires pour assurer le contrôle des biens et configurations, et la maintenance du système Gestion des configurations (formation, par exemple)
- Gestion des fournisseurs et sous-traitants qui réalisent la gestion des configurations

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

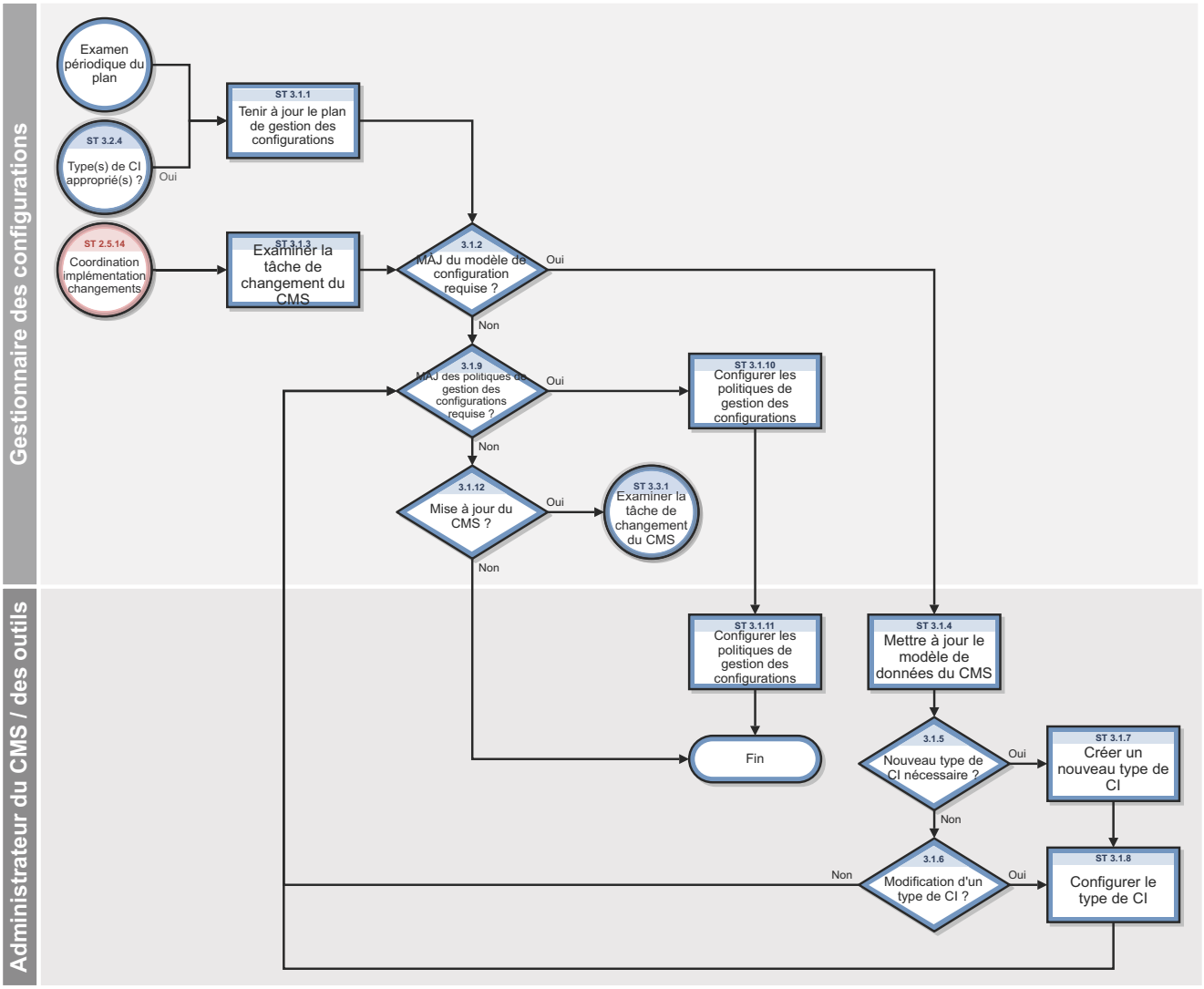


Figure 18-1 Flux de planification de Gestion des configurations

Tableau 18-1 Processus de planification de Gestion des configurations

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.1.1	Tenir à jour le plan de Gestion des configurations	En qualité de gestionnaire des configurations, vous tenez à jour les stratégies, les objectifs, l'étendue et les principes de Gestion des configurations. Ce plan est régulièrement révisé pour déterminer les éventuelles améliorations à apporter. Le plan de Gestion des configurations (ACM) définit également l'étendue et le niveau de détail des données sur les éléments de configuration (CI) à gérer dans le CMS. Un plan de Gestion des configurations contient les directives à suivre pour documenter et modéliser les services informatiques dans le CMS (identification des CI).	Configuration Manager
ST 3.1.2	Mise à jour du modèle de configuration requise ?	Déterminez s'il faut mettre à jour le modèle de configuration. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.1.4. Sinon, passez à l'étape ST 3.1.9.	Configuration Manager
ST 3.1.3	Examiner la tâche de changement du CMS	Vous recevez une tâche de Gestion des configurations pour mettre à jour le modèle de données du CMS (un nouveau type de CI est introduit dans l'infrastructure informatique à la suite d'une mise en production, par exemple).	Configuration Manager
ST 3.1.4	Mettre à jour le modèle de données du CMS	Le modèle de données définit la structure et le modèle des informations du CMS. Celle-ci inclut les éléments suivants : • Modèle des services informatiques (décomposition des services en composants) • Types de relations entre CI • Définition des types de CI • Définition des attributs de CI • Identification des sources de données (système HR ou ERP, par exemple) Il incombe au gestionnaire des configurations de déterminer le type de modification à apporter au modèle du CMS.	CMS/Tools Administrator
ST 3.1.5	Nouveau type de CI nécessaire ?	Si un nouveau type de CI est nécessaire, passez à l'étape ST 3.1.7. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.1.6.	CMS/Tools Administrator
ST 3.1.6	Modification d'un type de CI ?	Si le type de CI doit être modifié, passez à l'étape ST 3.1.8. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.1.9.	CMS/Tools Administrator
ST 3.1.7	Créer un nouveau type de CI	En qualité d'administrateur du CMS / des outils, vous ajoutez un nouveau type de CI (type de périphérique). Cette opération inclut la définition des attributs du CI et la conception du formulaire.	CMS/Tools Administrator

Tableau 18-1 Processus de planification de Gestion des configurations (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.1.8	Configurer le type de CI	Créez ou modifiez la définition du type de CI. Celle-ci inclut les éléments suivants : • Sous-types de CI • Définition des attributs • Conception du formulaire • Types de relations entre CI • Conventions de dénomination • Règles métier dans les champs obligatoires	CMS/Tools Administrator
ST 3.1.9	Mise à jour des stratégies de Gestion des configurations requise ?	En qualité d'administrateur des configurations, vous déterminez s'il convient de mettre à jour les stratégies de Gestion des configurations (pour refléter le plan ACM). Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.1.12.	Configuration Manager
ST 3.1.10	Tenir à jour les stratégies de Gestion des configurations	Il incombe au gestionnaire des configurations de tenir à jour les stratégies de Gestion des configurations. Ces stratégies peuvent s'appliquer à des types de biens (ou types de CI) ou services spécifiques. Les stratégies peuvent inclure des exigences et règles métier relatives à la mise à jour d'informations spécifiques dans le CMS (à des fins de conformité ou pour surveiller des contrats, par exemple). Les stratégies définissent la fréquence d'audit des configurations. D'autre part, les stratégies déterminent quelles données d'un CI peuvent être mises à jour par des outils d'inventaire, ainsi que les actions à entreprendre si un logiciel non autorisé est détecté. Autres thèmes couverts par les stratégies et règles métier : • Conventions de dénomination • Règles d'étiquetage • Règles de capitalisation des biens (date de début d'amortissement, par exemple) • Procédures adaptées aux éléments perdus ou dérobés	Configuration Manager
ST 3.1.11	Configurer les stratégies de Gestion des configurations	Les exigences et stratégies de Gestion des configurations sont transposées en paramètres dans l'outil (champs obligatoires, planification de l'inventaire et de la détection automatiques, règles de rapprochement, par exemple).	CMS/Tools Administrator
ST 3.1.12	Mise à jour du CMS ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.3.1. Sinon, le processus est terminé.	Configuration Manager

Identification des configurations (processus ST 3.2)

Dans le cadre du processus d'identification des configurations, l'administrateur des configurations sélectionne des éléments de configuration (CI), enregistre leurs caractéristiques spécifiques et leur attribue des identificateurs uniques. Ce processus permet de garantir un stockage et une extraction efficaces des données.

Le processus d'identification des configurations vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Identifier et enregistrer les CI
- Attribuer des étiquettes uniques
- Enregistrer les informations concernant les relations

L'identification des configurations consiste à collecter des informations sur les CI et leurs relations, et de les charger dans Gestion des configurations. Ce processus vise également à étiqueter les CI afin de faciliter la recherche des enregistrements de configuration correspondants.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

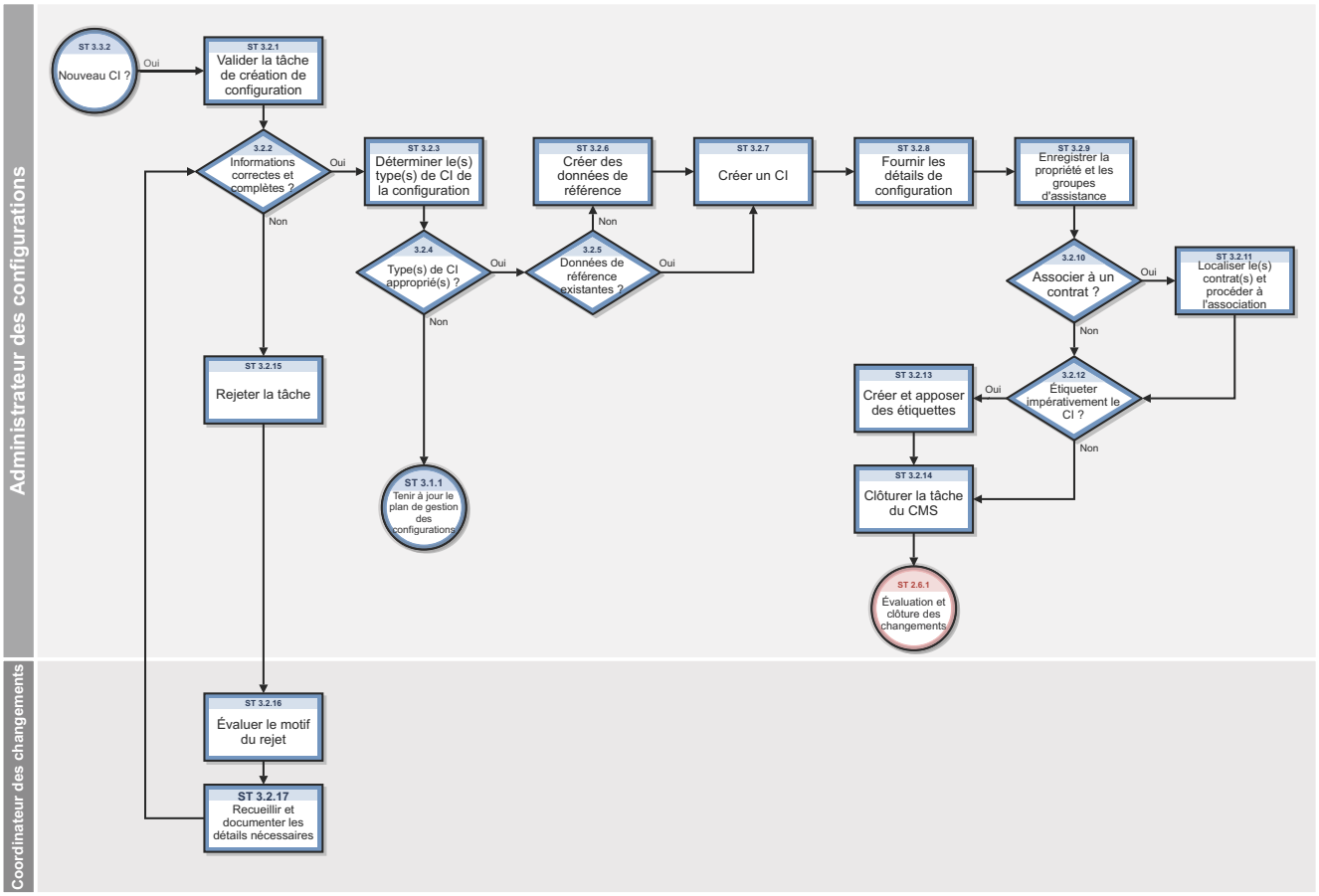


Figure 18-2 Flux d'identification des configurations

Tableau 18-2 Processus d'identification des configurations

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.2.1	Valider la tâche de création d'un CI	En qualité d'administrateur des configurations, vous examinez la tâche afin de vérifier que toutes les informations nécessaires pour créer un nouvel élément de configuration sont complètes et correctes. Le terme « configuration » désigne un groupe de CI qui fonctionnent conjointement pour fournir un service informatique ou une portion bien définie d'un service informatique. Ce terme désigne également le paramétrage d'un ou de plusieurs CI.	Configuration Administrator
ST 3.2.2	Informations correctes et complètes ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.2.3. Sinon, passez à l'étape ST 3.2.15 (rejeter la tâche).	Configuration Administrator
ST 3.2.3	Déterminer le(s) type(s) de CI de la configuration	Déterminez le(s) type(s) de CI nécessaire(s) pour enregistrer les CI. Un type de CI fait office de modèle pour documenter le CI, y compris les attributs et les champs obligatoires.	Configuration Administrator
ST 3.2.4	Type(s) de CI approprié(s) ?	Un CI peut être enregistré uniquement si le type de CI est connu et si une stratégie de Gestion des configurations est disponible pour lui. Les types existants doivent correspondre aux attributs qu'il faut gérer et permettre de désigner la personne chargée d'assurer la maintenance du CI. Les CI d'un type enregistré peuvent servir de modèles à de nouveaux CI. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.2.5. Sinon, poursuivez avec le processus ST 3.2.11.	Configuration Administrator
ST 3.2.5	Données de référence existantes ?	Vérifiez l'existence des données de référence (la définition du produit établie par le fabricant et/ou le fournisseur) pour la configuration. En l'absence de données de référence, passez à l'étape ST 3.2.6. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.2.7.	Configuration Administrator
ST 3.2.6	Créer des données de référence	Créez des données de référence.	Configuration Administrator
ST 3.2.7	Créer un CI	Créez les CI qui font partie de la configuration. Il est possible de créer un ou plusieurs CI. Sélectionnez le type de CI (modèle). Sélectionnez le modèle.	Configuration Administrator

Tableau 18-2 Processus d'identification des configurations (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.2.8	Fournir les détails de configuration	Indiquez les attributs de CI requis conformément aux stratégies de Gestion des configurations. Capturez les relations et dépendances entre les CI. Exemples de détails (variables selon le type de CI et les règles métier) : • Numéro de série / Emplacement (exemple : en stock) • Numéro de commande • Date de réception / Conditions et date d'expiration de la garantie • Attributs propres au CI	Configuration Administrator
ST 3.2.9	Enregistrer la propriété et les groupes d'assistance	Chaque CI doit être attribué à un propriétaire (il convient de faire référence à une entité organisationnelle, comme un centre de coûts) et à un administrateur (c'est-à-dire le groupe chargé de gérer le CI tout au long de son cycle de vie). Activités à réaliser : • Attribuez un propriétaire. • Attribuez un administrateur des configurations (groupe). • Attribuez un groupe d'assistance pour assurer l'affectation des incidents (nécessaire pour assurer l'affectation automatique en cas d'événements détectés sur le périphérique, par exemple).	Configuration Administrator
ST 3.2.10	Associer à un contrat ?	Vérifiez l'existence de contrats associés aux composants, notamment : • Contrats de maintenance ou d'assistance • Contrats financiers (par exemple, bail ou location) • Contrat de licence ou contrat de services (par exemple, SLA, UC et OLA) En l'absence de contrat associé à cette configuration, passez à l'étape ST 3.2.12. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.2.11 pour lier les éléments au contrat.	Configuration Administrator
ST 3.2.11	Localiser le(s) contrat(s) et procéder à l'association	Liez les CI à un ou plusieurs contrats. Indiquez la date d'inclusion du CI dans le contrat. Si nécessaire, informez le gestionnaire des contrats de l'inclusion de nouveaux éléments dans le contrat.	Configuration Administrator
ST 3.2.12	Étiqueter impérativement le CI ?	Déterminez s'il faut étiqueter les CI conformément aux stratégies de Gestion des configurations. Dans l'affirmative, poursuivez avec l'étape ST 3.2.13. Sinon, passez au processus ST 3.2.14.	Configuration Administrator
ST 3.2.13	Créer et apposer une étiquette	Créez et imprimez une étiquette. Apposez l'étiquette sur le CI.	Configuration Administrator

Tableau 18-2 Processus d'identification des configurations (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.2.14	Clôturer la tâche Gestion des configurations	Après avoir réalisé la tâche, vous pouvez la clôturer. Mettez à jour le code de clôture.	Configuration Administrator
ST 3.2.15	Rejeter la tâche	Si vous ne pouvez pas la réaliser, rejetez la tâche. Mettez à jour la tâche en indiquant le motif et des détails sur les éventuels problèmes rencontrés.	Configuration Administrator
ST 3.2.16	Evaluer le motif du rejet	En qualité de coordinateur des changements, vous évaluez le motif du rejet.	Change Coordinator
ST 3.2.17	Recueillir et documenter les détails nécessaires	En qualité de coordinateur des changements, vous documentez les détails relatifs à la tâche rejetée.	Change Coordinator

Contrôle des configurations (processus ST 3.3)

Dans le cadre du processus de contrôle des configurations, l'administrateur des configurations examine la tâche nécessaire pour mettre à jour le système de Gestion des configurations (CMS), puis il évalue l'état de la configuration antérieur et postérieur à la modification. L'administrateur des configurations vérifie que les informations sont correctes et complètes, qu'elles contiennent une description des attributs à modifier, que les modifications proposées sont conformes aux stratégies de Gestion des configurations et que les détails sur la configuration sont mis à jour dans la base de données de Gestion des configurations.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

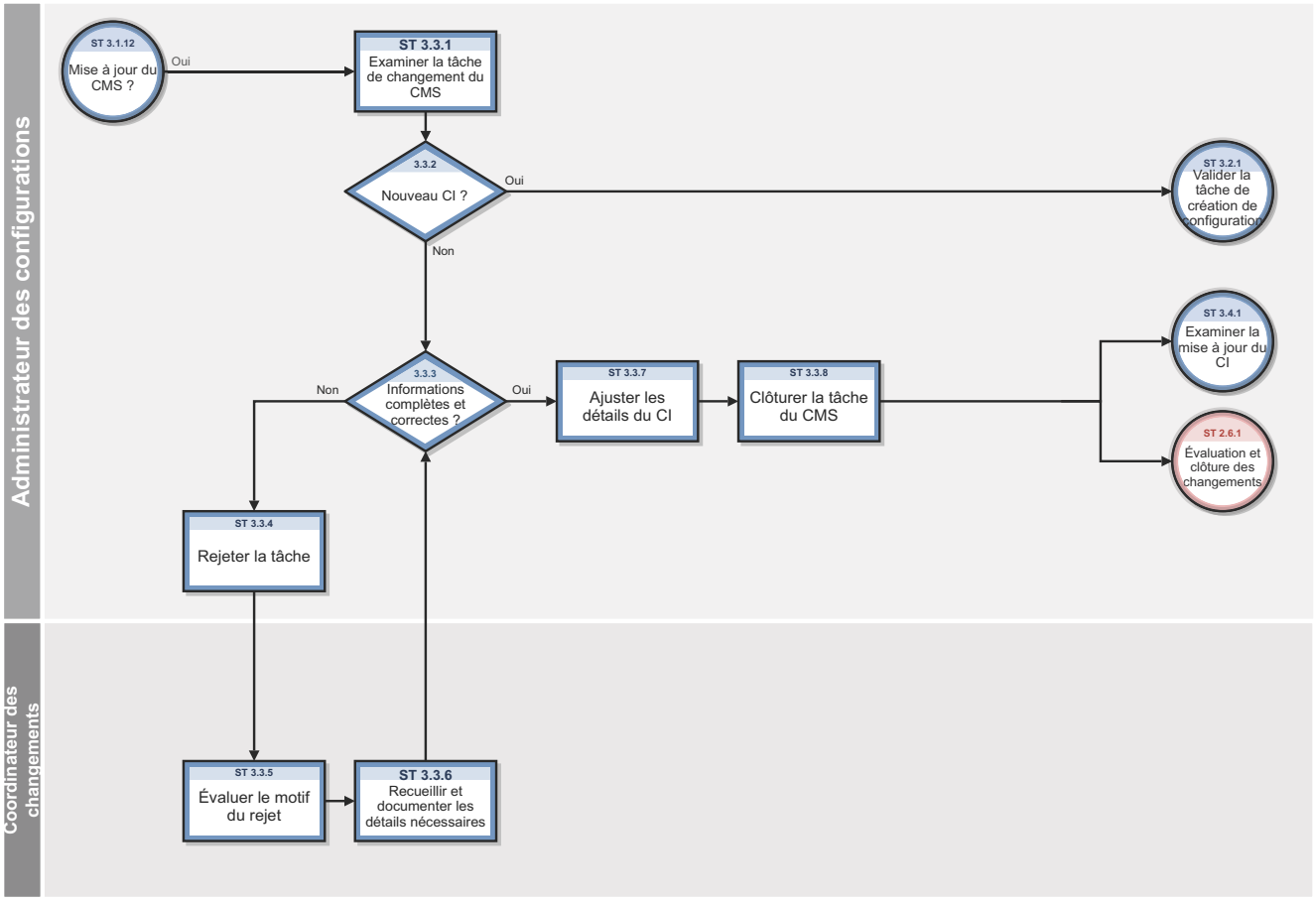


Figure 18-3 Flux de contrôle des configurations

Tableau 18-3 Processus de contrôle des configurations

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.3.1	Examiner la tâche de changement du CMS	En qualité d'administrateur des configurations, vous examinez la tâche nécessaire pour mettre à jour le système de Gestion des configurations (CMS).	Configuration Administrator
ST 3.3.2	Nouveau CI ?	Si la tâche consiste à créer un ou plusieurs CI, passez à l'étape ST 3.2.1 et suivez la procédure « Valider la tâche de création de configuration ». Si la tâche consiste à modifier un CI existant, passez à l'étape ST 3.3.3.	Configuration Administrator
ST 3.3.3	Informations complètes et correctes ?	Vérifiez que toutes les informations nécessaires pour mettre à jour les CI sont disponibles et correctes. La tâche doit concerner au moins un CI devant être mis à jour. Elle contient une description des attributs à modifier. Si les informations ne sont pas complètes et correctes, passez à l'étape ST 3.3.4 (Rejeter la tâche). Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.3.7.	Configuration Administrator
ST 3.3.4	Rejeter la tâche	Si vous ne pouvez pas réaliser la mise à jour de la configuration, rejetez la tâche. Il convient d'indiquer un motif et les actions recommandées.	Configuration Administrator
ST 3.3.5	Evaluer le motif du rejet	En qualité de coordinateur des changements, vous évaluez le motif du rejet.	Change Coordinator
ST 3.3.6	Recueillir et documenter les détails nécessaires	En qualité de coordinateur des changements, vous documentez les détails relatifs à la tâche rejetée.	Change Coordinator
ST 3.3.7	Ajuster les détails du CI	Modifiez les détails de configuration dans la base de données de Gestion des configurations. Modifications possibles : • État (éléments transférés de l'environnement de test vers l'environnement de production, ou retirés) • Emplacement (déplacements) • Relations et dépendances • Installation d'un logiciel sur l'élément • Transfert de propriété • Associer un contrat à un CI	Configuration Administrator
ST 3.3.8	Clôturer la tâche du CMS	Après avoir apporté les mises à jour à la configuration, vous pouvez clôturer la tâche.	Configuration Administrator

Gestion des états des configurations et génération de rapports (processus ST 3.4)

La procédure de gestion des états des configurations et de génération de rapports vise à garantir que l'intégralité des données de configuration et de la documentation sont enregistrées tout au long du cycle de vie de chaque CI, c'est-à-dire de son introduction dans l'environnement de test, puis dans l'environnement de production jusqu'à son retrait. Les informations relatives aux configurations doivent être tenues à jour et disponibles en vue de la planification, de la prise de décisions et de la gestion des changements apportés aux configurations définies.

Cette procédure effectue le suivi des changements d'état suivants :

- Nouveaux éléments reçus (par le biais d'une procédure de réception de biens ou du développement)
- Installation d'éléments
- Transition de l'environnement de test vers l'environnement de production
- Système en panne (à la suite d'événements)
- Éléments retirés ou éliminés
- Éléments perdus ou dérobés
- CI non autorisés et changements de versions de CI

Il convient de tenir à jour les enregistrements de configuration pour refléter les changements en termes d'état, d'emplacement et de version des CI. Il faut impérativement gérer l'historique de chaque CI. Les changements apportés aux CI sont suivis selon divers états (commandé, reçu, en phase de test d'acceptation, actif, concerné par un changement, retiré, éliminé, par exemple).

Le cas échéant, les informations relatives aux configurations doivent être accessibles aux utilisateurs, clients, fournisseurs et partenaires afin de faciliter la planification et la prise de décisions. Par exemple, un fournisseur de services externe peut rendre les informations relatives aux configurations accessibles au client et à d'autres tiers pour prendre en charge les autres processus de gestion des services dans le cadre d'un service intégral. Il convient de définir l'archivage des procédures pour les données relatives aux CI retirés ou éliminés.

Il convient de mettre les rapports de Gestion des configurations à la disposition des parties prenantes. Ces rapports doivent couvrir l'identification et l'état des CI, notamment leur version et la documentation associée. Les parties prenantes doivent disposer d'un large éventail de rapports (notamment : rapport d'audit, rapport de conformité logicielle et rapport de facturation interne).

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

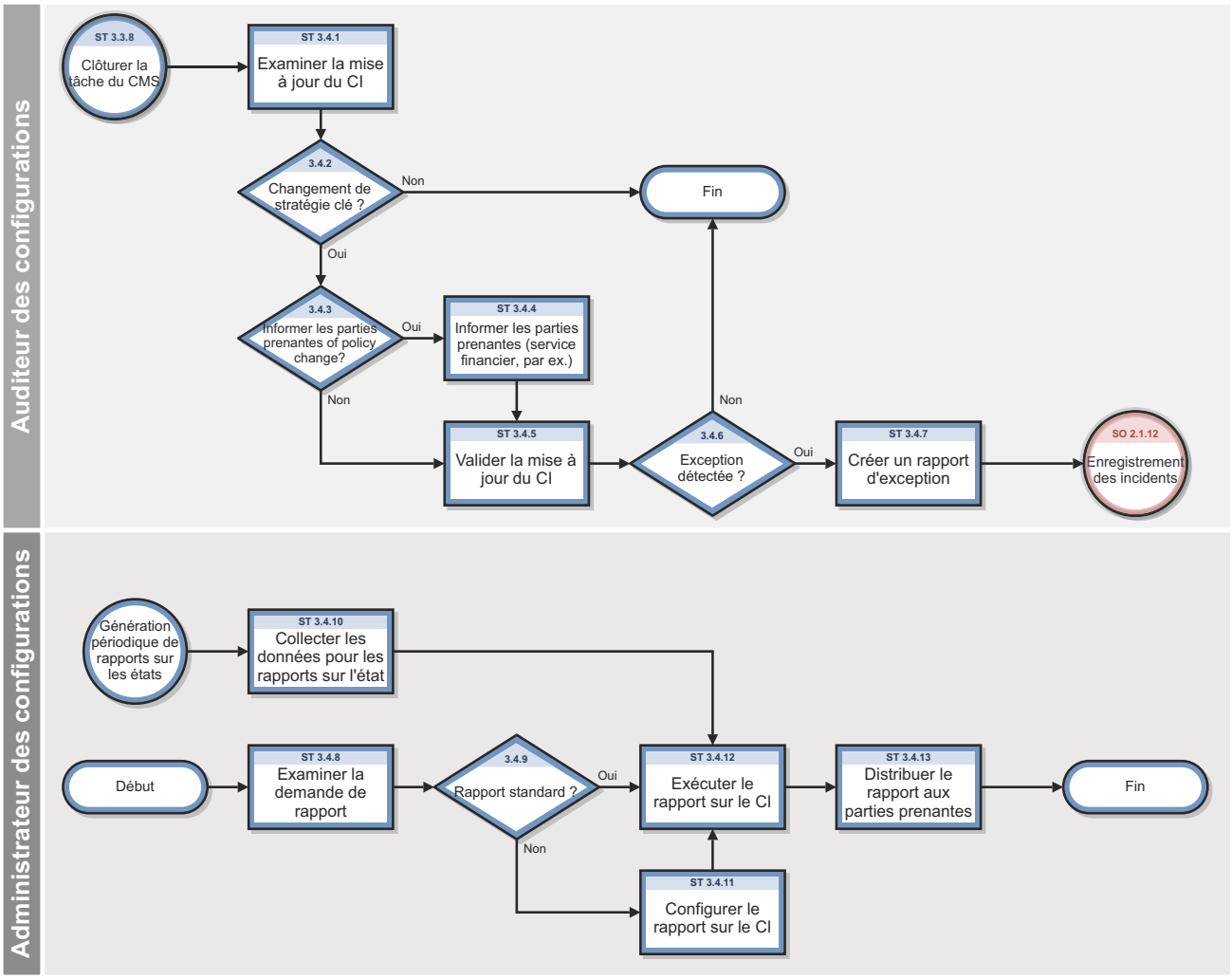


Figure 18-4 Flux de gestion des états des configurations et génération de rapports

Tableau 18-4 Processus de gestion des états des configurations et génération de rapports

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.4.1	Examiner la mise à jour du CI	Les modifications apportées aux attributs clés du CI sont consignées dans le journal de l'historique et vérifiées. Au cours des activités d'identification et de contrôle des configurations, des enregistrements d'états des configurations sont créés. Grâce à ces enregistrements, les changements clés sont visibles et peuvent faire l'objet d'un suivi. Les attributs de CI pouvant être consignés sont les suivants : • État (par exemple, système en panne) • Numéro de version • N° de série • Date d'installation • État d'audit (manquant ou perdu, par exemple) • Supprimé d'un contrat Les changements apportés aux CI critiques sont journalisés et précisent le motif, la date et l'heure, et la personne qui a enregistré le changement d'état.	Configuration Auditor
ST 3.4.2	Changement de stratégie clé ?	Déterminez si la stratégie doit être examinée ou validée conformément aux stratégies de Gestion des configurations documentées (et aux stratégies relatives aux finances, à l'approvisionnement, à la gestion des contrats et à la sécurité).	Configuration Auditor
ST 3.4.3	Informer les parties prenantes du changement de stratégie ?	Il faut impérativement signaler les changements spécifiques aux parties prenantes. notamment aux services suivants : • Achats • Financier (en établissant un lien vers le grand livre général, par exemple) • Gestion des contrats Vérifiez s'il faut signaler l'événement. Dans l'affirmative, poursuivez avec l'étape ST 3.4.4. Sinon, passez au processus ST 3.4.5.	Configuration Auditor
ST 3.4.4	Informer les parties prenantes	Informez les différentes parties prenantes de l'événement (par exemple, le gestionnaire des contrats si un bien est inclus dans le contrat, ou encore le service des achats si un élément est reçu). Exemples d'événements qui doivent déclencher l'envoi d'une notification aux parties prenantes : • Éléments reçus et acceptés • Installation du bien (pour calculer date de début d'amortissement, par exemple) • Élément perdu ou dérobé • Retrait ou élimination d'un élément (pour le service financier)	Configuration Auditor

Tableau 18-4 Processus de gestion des états des configurations et génération de rapports (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.4.5	Valider la mise à jour du CI	Vérifiez que toutes les données d'état documentées dans le CI sont complètes et correctes, c'est-à-dire conformes aux stratégies de Gestion des configurations issues des contrat, de la législation applicable et des normes. Vérifiez que le changement d'état ou la mise à jour de la version est le résultat d'un changement autorisé.	Configuration Auditor
ST 3.4.6	Exception détectée ?	Si la mise à jour du CI ou les détails du CI ne sont pas corrects ou complets conformément aux stratégies de gestion des configurations, passez à l'étape ST3.4.7.	Configuration Auditor
ST 3.4.7	Créer un rapport d'exception	Créez un nouvel incident (reportez-vous à SO 2.1.11).	Configuration Auditor
ST 3.4.8	Examiner la demande de rapport	En qualité d'administrateur des configurations, vous examinez la demande d'informations de Gestion des configurations.	Configuration Administrator
ST 3.4.9	Rapport standard ?	Un grand nombre de rapports standard sont définis dans Gestion des configurations (aperçu des CI en stock ou par état, par exemple). S'il s'agit d'un rapport standard, passez à l'étape ST 3.4.12. Sinon, passez au processus ST 3.4.11.	Configuration Administrator
ST 3.4.10	Collecter les données pour les rapports sur l'état	Des rapports à destination des différentes parties prenantes (gestionnaire des actifs financiers, gestionnaire des contrats et service des achats, par exemple) sont régulièrement générés dans le cadre des procédures de Gestion des configurations.	Configuration Administrator
ST 3.4.11	Configurer le rapport sur le CI	En l'absence de rapport standard, il vous incombe de créer une requête pour sélectionner les données à afficher dans le CMS.	Configuration Administrator
ST 3.4.12	Exécuter le rapport sur le CI	Le rapport (ou la requête) est exécuté dans la base de données. Les données sont collectées dans un format standard.	Configuration Administrator
ST 3.4.13	Distribuer le rapport aux parties prenantes	Transmettez les données demandées aux parties prenantes. Clôturez la demande (le cas échéant).	Configuration Administrator

Vérification et audit des configurations (processus ST 3.5)

Le processus de vérification et d'audit consiste à contrôler que les données de Gestion des configurations sont exactes et que tous les éléments de configuration (CI) sont identifiés et enregistrés dans Gestion des configurations. Ce processus peut être réalisé manuellement ou à l'aide d'outils d'inventaire et de détection automatiques.

La vérification inclut des contrôles de routine qui sont intégrés à d'autres processus (par exemple, vérification du numéro de série d'un PC de bureau lorsqu'un utilisateur enregistre un incident). L'audit est une vérification formelle périodique. Il convient de réaliser les activités de vérification et d'audit des configurations à intervalles réguliers pour assurer le bon déroulement du processus de Gestion des configurations dans son ensemble et des processus de gestion des services informatiques associés.

L'objectif de la vérification et de l'audit est de détecter et de gérer toutes les exceptions en contradiction avec les stratégies, processus et procédures de Gestion des configurations, y compris en termes de droits d'utilisation des licences et de sécurité. Le processus de vérification garantit que les enregistrements de configuration sont exacts et complets, et que les changements enregistrés sont approuvés. Les audits permettent de préserver l'intégrité du système de Gestion des configurations (CMS).

Le processus de vérification et d'audit des configurations inclut également l'examen régulier de la conformité des logiciels installés à la stratégie régissant l'utilisation des logiciels en vue d'identifier les applications personnelles ou utilisées sans licence, ou encore toute instance de logiciel qui dépasse le seuil défini dans le contrat de licence actuel.

Activités du processus de vérification et d'audit des configurations :

- Vérifier que les composants effectifs de l'environnement informatique sont conformes aux bases de référence et normes définies
- Vérifier que les services et produits sont conçus et documentés conformément aux exigences rédigées, aux normes ou aux accords contractuels
- Vérifier l'existence des versions correctes et autorisées des CI, parfaitement identifiées et décrites
- Vérifier l'existence physique des CI (dans l'organisation, dans la bibliothèque des supports définitifs ou en stock, par exemple)
- Vérifier la présence de la documentation et de l'administration des configurations avant de procéder à une mise en production
- Confirmer que l'environnement actuel est conforme aux prévisions (documentées dans le CMS) et que toutes les demandes de changement sont traitées
- Vérifier que les modifications apportées aux configurations sont mises en œuvre par le biais de changements autorisés
- Vérifier qu'il existe un SLA pour chaque CI
- Vérifier la conformité des spécifications des CI aux stratégies et bases de référence définies
- Vérifier la disponibilité de l'intégralité de la documentation nécessaire à chaque CI (contrats de maintenance, licences ou garanties, par exemple)
- Vérifier la qualité des données (exactitude et exhaustivité)
- Créer une fiche d'incident lors de la détection de changements non autorisés

Exemples de discordances :

- Logiciel non autorisé installé
- Accès non autorisé à des ressources et services (droits d'accès non reflétés dans les abonnements, par exemple)
- Non-concordance de l'état ou des détails sur les configurations enregistrés dans le CMS par rapport à l'état réel

Il convient de planifier les processus de vérification et d'audit des configurations (physiques et fonctionnels), et de procéder à un contrôle pour s'assurer que les processus et ressources appropriés sont en place. Ce processus présente les avantages suivants :

- Les configurations physiques et le capital intellectuel de l'organisation sont protégés.
- Le fournisseur de services contrôle ses configurations, copies originales et licences.
- Les informations relatives aux configurations sont exactes, contrôlées et visibles.
- Les changements, mises en production, systèmes et environnements informatiques sont conformes aux exigences contractuelles ou spécifiées.
- Les enregistrements de configuration sont exacts et complets.

Il faut procéder régulièrement à un audit des configurations, avant et après l'implémentation d'un changement majeur (ou d'une mise en production), après un sinistre informatique et à intervalles aléatoires. Il convient d'enregistrer et d'évaluer les déficiences et la non-conformité, puis de prendre des mesures correctives, dont les résultats seront communiqués aux parties prenantes, et enfin de planifier l'amélioration du service. Les éléments non autorisés et non enregistrés qui sont détectés au cours de l'audit doivent faire l'objet d'un examen en vue de prendre les mesures correctives nécessaires pour résoudre les éventuels problèmes liés aux procédures et au comportement du personnel. Toutes les exceptions sont journalisées et signalées en tant qu'incidents. La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

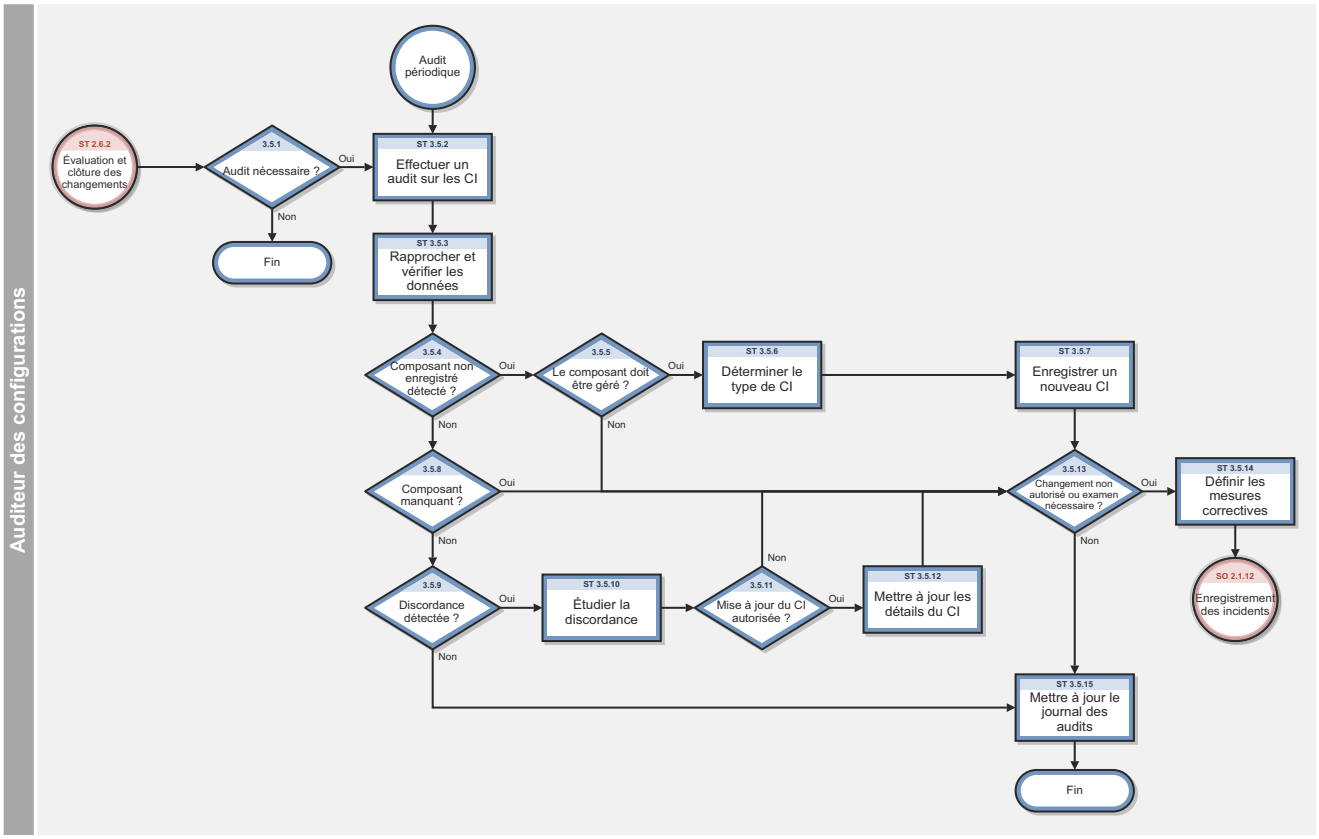


Figure 18-5 Flux de Vérification et audit des configurations

Tableau 18-5 Processus de vérification et d'audit des configurations

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.5.1	Audit nécessaire ?	Il faut envisager de procéder à un audit des configurations avant et après l'implémentation d'un changement ou d'une mise en production majeur(e).	Configuration Auditor
ST 3.5.2	Effectuer un audit sur les CI	Des audits (manuels ou automatiques) sont planifiés à intervalles réguliers. L'audit vérifie chaque CI. Il utilise un outil d'inventaire automatisé qui analyse le système. Une autre méthode consiste à analyser l'environnement informatique pour détecter les composants connectés à l'entreprise. De nouveaux composants qui doivent être gérés dans le CMS peuvent ainsi être détectés.	Configuration Auditor
ST 3.5.3	Rapprocher et vérifier les données	Il faut rapprocher et comparer les données collectées lors de l'audit avec les données stockées dans le CMS. Il est possible d'appliquer différentes règles de rapprochement pour faire correspondre un élément détecté avec un CI du CMS.	Configuration Auditor
ST 3.5.4	Composant non enregistré détecté ?	Un composant non enregistré (c'est-à-dire un élément qui n'est pas stocké dans le CMS) peut être détecté. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.5.5. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.5.8.	Configuration Auditor
ST 3.5.5	Le composant doit être géré ?	Déterminez s'il faut enregistrer le nouveau composant dans le CMS, selon l'étendue de ce dernier. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.5.6. Sinon, passez à l'étape ST 3.5.13.	Configuration Auditor
ST 3.5.6	Déterminer le type de CI	Le type de CI est sélectionné en fonction des propriétés du composant détecté (nom du modèle ou type de périphérique, par exemple).	Configuration Auditor
ST 3.5.7	Enregistrer un nouveau CI	Créer un nouveau CI. Indiquez les attributs supplémentaires du CI en fonction des données d'audit. Passez à l'étape ST 3.5.13.	Configuration Auditor
ST 3.5.8	Composant manquant ?	Si un composant n'est pas détecté lors de l'audit, il se peut qu'il ait été perdu ou dérobé (le CI n'a pas été connecté au réseau pendant une certaine période, par exemple). L'état d'audit est mis à jour et indique l'état Perdu. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.5.13. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.5.9.	Configuration Auditor
ST 3.5.9	Discordance détectée ?	Lors de la comparaison des données du CMS et des données effectives de l'audit, une ou plusieurs discordances peuvent être détectées. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.5.10. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.5.15.	Configuration Auditor

Tableau 18-5 Processus de vérification et d'audit des configurations (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.5.10	Étudier la discordance	L'incohérence entre les données du CMS et l'élément de configuration effectif fait l'objet d'un examen détaillé. Il faut déterminer les différences d'attributs et les relations pour chaque discordance.	Configuration Auditor
ST 3.5.11	Mise à jour du CI autorisée ?	Pour réduire le nombre d'activités manuelles, certains champs sont renseignés par les outils de détection et d'audit. Ces attributs ne seront pas gérés manuellement. Déterminez s'il est possible de mettre à jour directement les différences, sans recourir à une procédure formelle de changement. Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.6.12. Sinon, passez à l'étape ST 3.5.13.	Configuration Auditor
ST 3.5.12	Mettre à jour les détails du CI	Les détails relatifs à la configuration sont mis à jour à la date de l'audit pour garantir que l'administration reflète fidèlement la situation réelle.	Configuration Auditor
ST 3.5.13	Changement non autorisé et/ou examen nécessaire ?	Déterminez s'il faut procéder à un examen approfondi de la discordance entre les données de l'audit et celles du CMS (si un logiciel non autorisé est détecté, par exemple). Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.5.14. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.5.15.	Configuration Auditor
ST 3.5.14	Définir les mesures correctives	Documentez la discordance et déterminez les mesures appropriées (examen approfondi, par exemple). Il faut créer un incident et l'affecter à la personne chargée de mettre en œuvre les mesures définies. Suivez l'étape SO 2.1.11 pour créer un nouvel incident.	Configuration Auditor
ST 3.5.15	Mettre à jour le journal des audits	Le CI est mis à jour avec l'état d'audit et la date du dernier audit.	Configuration Auditor

Gestion des données fixes (processus ST 3.6)

Les données de référence fixes désignent les données clés sur lesquelles repose le système de Gestion des configurations (CMS). Elles sont généralement fournies par différentes fonctions organisationnelles, comme les services des ressources humaines, des finances et des équipements. Il s'agit notamment des données relatives aux unités organisationnelles, centres de coûts, employés et emplacements.

L'objectif de ce processus est de rapprocher les données de référence fixes gérées dans d'autres administrations. La modification de ces données de référence s'effectue par le biais du CMS.

Les changements apportés aux données concernant les structures, emplacements et employés de l'organisation peuvent entraîner des exceptions ou des incidents si des éléments de configuration (CI) et des contrats existants restent associés à ces entités (par exemple, si un ordinateur ou un téléphone portable reste associé à un employé après son départ à la retraite). Il faut examiner la modification de ces données et entreprendre les actions appropriées.

La figure et le tableau qui suivent présentent ce processus en détail.

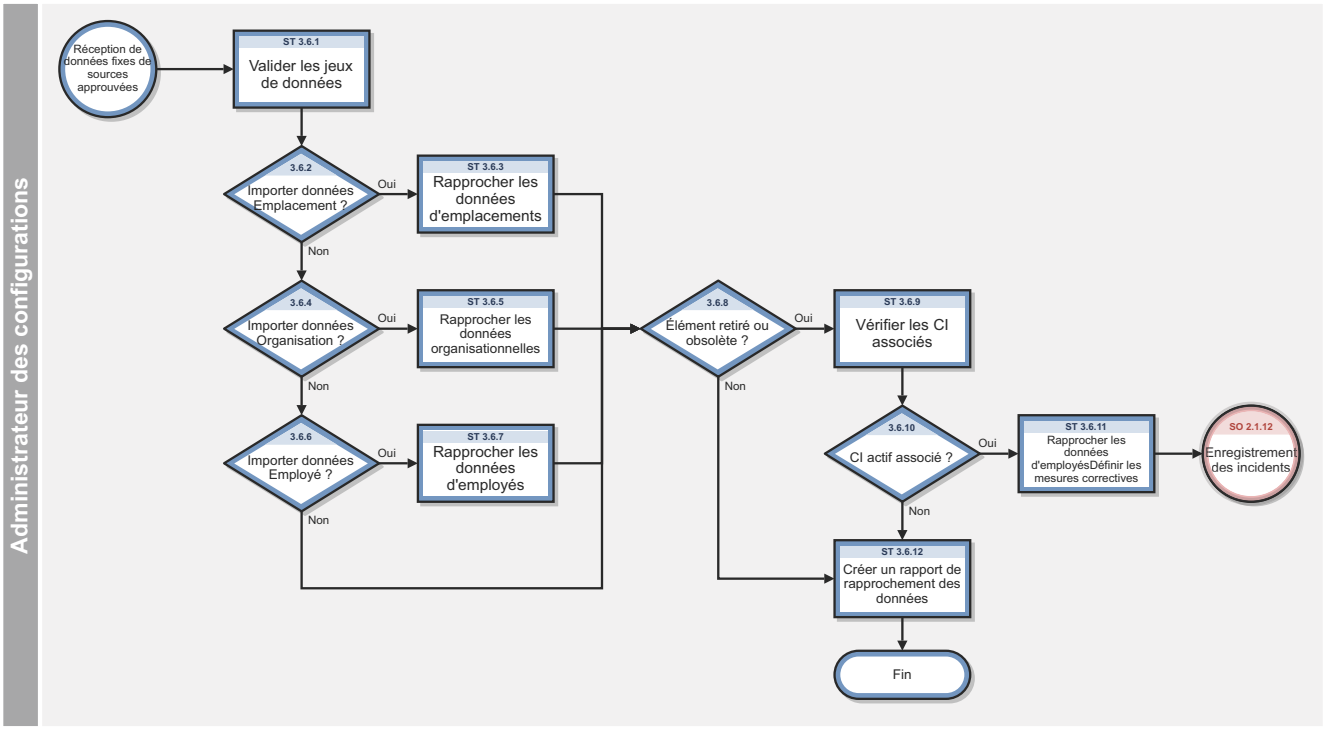


Figure 18-6 Gestion des données fixes

Tableau 18-6 Processus de gestion des données fixes

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.6.1	Valider des jeux de données	Des jeux de données sont régulièrement reçus à partir de sources approuvées. En qualité d'administrateur des configurations, vous comparez leur format et leur contenu par rapport aux spécifications définies.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.2	Importer les données d'emplacements ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.6.3. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.6.4.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.3	Rapprocher les données d'emplacements	Importez et chargez ces données dans le CMS.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.4	Importer les données organisationnelles ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.6.5. Sinon, poursuivez avec l'étape ST 3.6.6.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.5	Rapprocher les données organisationnelles	Importez et chargez ces données dans le CMS.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.6	Importer les données d'employés ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.6.7. Sinon, arrêtez.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.7	Rapprocher les données d'employés	Importez et chargez ces données dans le CMS.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.8	Élément retiré ou obsolète ?	Vérifiez si un ou plusieurs éléments figurant dans le jeu de données ont été retirés ou ne sont plus présents. Veillez à mettre à jour l'état des éléments dans le CMS.	System Administrator Configuration Administrator

Tableau 18-6 Processus de gestion des données fixes (suite)

ID Processus	Procédure ou décision	Description	Rôle
ST 3.6.9	Vérifier les CI associés	Vérifiez si un ou plusieurs CI sont toujours associés à des éléments retirés figurant dans l'enregistrement de données fixes modifié. Par exemple, il est possible qu'un utilisateur parti à la retraite possède encore des abonnements ou des CI dont il est responsable. Exemples de mises à jour significatives : • Mises à jour de l'état (retrait, par exemple) • Changements apportés au profil d'emploi (pour valider les droits d'accès et les abonnements actuels liés) • Réorganisations (fusion ou division de services, par exemple) • Changements apportés au centre de coûts Il convient de vérifier les modifications apportées aux données fixes pour s'assurer que ces mises à jour ne sont pas en conflit avec l'administration des configurations.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.10	CI actif associé ?	Dans l'affirmative, passez à l'étape ST 3.6.11. Sinon, passez au processus ST 3.6.12.	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.11	Définir les mesures correctives	Suivez la procédure permettant de créer un nouvel incident (reportez-vous à SO 2.1.11).	System Administrator Configuration Administrator
ST 3.6.12	Créer un rapport de rapprochement des données	Générez un rapport récapitulant les modifications apportées aux données et les erreurs détectées lors du rapprochement, incluant les statistiques sur le nombre de modifications (nouveaux éléments, éléments retirés, par exemple).	System Administrator Configuration Administrator

19 Gestion des configurations : Détails

HP Service Manager utilise l'application Gestion des configurations pour activer le processus de Gestion des configurations. La fonction principale de Gestion des configurations consiste à identifier, à référencer et à gérer les éléments de configuration (CI) et à contrôler les changements qui leur sont apportés. Cette application garantit en outre que des approbations formelles entraînent l'introduction de mises en production dans des environnements contrôlés et leur utilisation effective.

Cette section explique à l'administrateur ou au développeur la manière dont certains champs de Gestion des configurations sont mis en œuvre dans le système Service Manager prédéfini.

Elle aborde les thèmes suivants :

- Formulaire d'élément de configuration MyDevices, page 320
- Détails des formulaires de Gestion des configurations, page 321

Formulaire d'élément de configuration MyDevices

L'application Gestion des configurations permet d'afficher et de modifier les détails relatifs à un CI sur le formulaire d'élément de configuration.

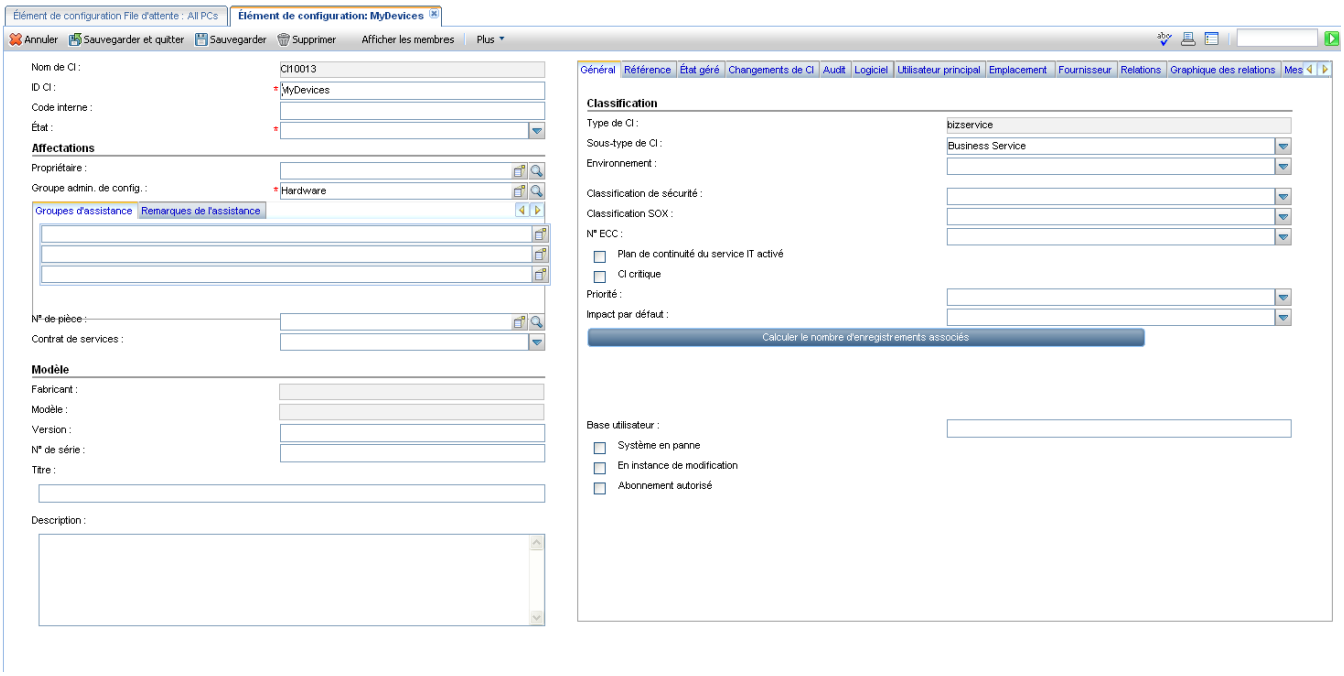


Figure 19-1 Formulaire d'élément de configuration MyDevices

Détails des formulaires de Gestion des configurations

Le tableau suivant identifie et décrit les champs des formulaires de Gestion des configurations.

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations

Libellé	Description
ID CI	Nom de l'élément de configuration. Ce champ est obligatoire.
Nom du CI	Champ généré par le système indiquant l'ID unique de l'élément de configuration (CI).
Code interne	Champ hérité destiné aux utilisateurs qui effectuent une migration depuis une version antérieure de Service Manager. Il permet d'assurer le suivi de l'étiquette ou du nom placé sur les biens physiques, comme un code à barres.
État	Ce champ indique l'état du CI. Les données prédéfinies sont : • Available • Planifié/Commandé • Reçu • En stock • Réservé • En cours d'utilisation • Maintenance • Détruit/Retiré • Installé Ce champ est mis à jour manuellement de façon à refléter l'état actuel du CI. Ce champ est obligatoire. L'état par défaut est Installé.
Propriétaire	Ce champ identifie le service auquel appartient le CI. Par exemple, la DRH peut posséder les ordinateurs portables qu'utilisent ses employés.
Groupe admin. de config.	Ce champ identifie le groupe qui doit prendre en charge le CI pendant que le propriétaire identifie le service qui le possède. Par exemple, un ordinateur appartient à la DRH, mais le service informatique représente le groupe admin. de config. devant prendre en charge le CI. Il s'agit du groupe d'affectation chargé de traiter les interactions ou les incidents liés au CI. Ce champ est obligatoire.
Groupes d'assistance	Ce champ identifie les groupes d'affectation qui reçoivent des fiches lorsque ce CI fait partie d'une interaction. Il indique également à quel moment procéder à une escalade vers un incident.
Remarques de l'assistance	Champ de commentaire contenant une description ou des notes à l'adresse des groupes d'assistance.
Numéro de pièce	Ce champ indique le numéro de composant de nomenclature du CI tel qu'il est défini par le numéro de nomenclature du CI de l'entreprise dans la table des modèles. Le système utilise ce numéro pour fournir des données sur le fabricant, le modèle et la version si elles sont disponibles.

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations (suite)

Libellé	Description
Contrat de services	Ce champ indique le contrat de service couvrant l'élément de configuration (CI).
Fabricant	Ce champ généré par le système indique le fabricant du CI s'il est associé au numéro de pièce. Ce champ, ainsi que les champs Modèle et Numéro de série, identifient le CI de manière unique.
Modèle	Ce champ généré par le système indique le modèle du fabricant s'il est associé au numéro de pièce. Ce champ, ainsi que les champs Fabricant et Numéro de série, identifient l'élément de manière unique.
Version	Ce champ indique le numéro de version du fabricant pour le CI.
N° de série	Ce champ indique le numéro de série du fabricant pour le CI.
Titre	Ce champ indique le titre du propriétaire du CI, par exemple M. ou Mme.
Description	Ce champ de texte libre permet d'ajouter des informations complémentaires sur le CI.
Type de CI	Ce champ identifie le type de CI. Les données prédéfinies sont : • Application • Business Service • CI Group • Computer • Display Device • Example • Furnishings • Hand Held Devices • Mainframe • Network Components • Office Electronics • Software License • Storage • Telecommunications La section État géré affiche des champs différents selon le type de CI sélectionné.
Sous-type de CI	Ce champ identifie le sous-type du CI. La liste des sous-types disponibles dépend du type de CI sélectionné. Pour plus d'informations, consultez la section Tableau 19-2, page 328.
Environnement	Ce champ indique si un CI appartient à un environnement précis. Les données prédéfinies sont : • Development • Test • Production • Failover • None

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations (suite)

Libellé	Description
Classification de sécurité	Ce champ indique s'il existe des restrictions de sécurité pour le CI. Les données prédéfinies sont : • Non limité • Limité • Confidentiel • Top confidentiel
Classification SOX	Ce champ indique si une classification SOX (Sarbanes Oxley) s'applique au CI. Les données prédéfinies sont : • Critical • Non Critical
N° ECC	Ce champ indique si un n° ECC est associé au CI. Les données prédéfinies sont : • EAR99 (Sans contrôle) • 4D994 • 5D991 • 5D002 • 5D992
Plan de continuité des services informatiques activé	Ce champ indique si un plan de continuité des services informatiques est activé pour le CI.
CI critique	Ce champ indique si le CI est critique pour les activités de tous les jours, comme un serveur de messagerie ou un SGBDR. Si vous ouvrez un incident pour un CI critique, la fiche le marque comme tel.
Priorité	Ce champ indique la priorité par défaut de tout enregistrement associé ouvert pour le CI. Les informations de ce champ servent à renseigner la priorité d'un incident ou d'une interaction. Lorsqu'un utilisateur sélectionne le CI dans un incident ou une interaction, la priorité est indiquée d'après le champ Priorité du CI. Les données prédéfinies sont : • 1 - Critique • 2 - Élevée • 3 - Moyenne • 4 - Faible Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 7-1, page 100.

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations (suite)

Libellé	Description
Impact par défaut	Ce champ indique l'impact par défaut de tout enregistrement associé ouvert pour le CI. Les informations de ce champ servent à pré-renseigner l'impact d'un incident ou d'une interaction. Lorsqu'un utilisateur sélectionne le CI dans un incident ou une interaction, l'impact est indiqué d'après le champ Impact par défaut du CI. Les données prédéfinies sont : • 1 - Entreprise • 2 - Site/Département • 3 - Utilisateurs multiples • 4 - Utilisateur Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 7-1, page 100.
Calculer le nombre d'enregistrements associés	La sélection de ce bouton entraîne l'affichage du nombre d'incidents, de problèmes, d'erreurs connues et de changements associés ouverts pour ce CI.
Base utilisateur	Ce champ affiche le nombre d'utilisateurs qui se servent du CI.
Système en panne	Ce champ indique si le CI est actuellement opérationnel ou s'il est associé à un incident qui le rend non opérationnel. Lorsque vous clôturez la fiche d'incident du CI, l'indicateur est supprimé. Le CI n'est donc plus signalé comme étant en panne.
En instance de modification	Ce champ indique si des changements sont en instance pour ce CI. Lorsque vous clôturez ou que vous ouvrez un changement pour le CI, l'indicateur est activé ou supprimé.
Abonnement autorisé	Ce champ détermine si le CI est ouvert aux abonnements dans le Catalogue des services.
Référence > Référence	Ce champ indique si une base de référence est associée au CI et si celui-ci est conforme.
Référence > Version de référence	Ce champ indique la version de référence par rapport à laquelle est effectué le suivi du CI. Les versions de référence permettent à plusieurs CI de posséder la même configuration de référence malgré de légères différences. Vous pouvez posséder plusieurs versions de cette référence ou, si vous possédez la mise à jour d'un logiciel installé, vous pouvez sélectionner une version de référence spécifique pour un CI.
État géré	Cette section répertorie les valeurs attendues des attributs de CI. Toute modification d'un champ dans la section État géré exige un enregistrement dans Gestion des changements. Le Tableau 19-3, page 331 décrit les champs de la sous-section État géré.
État réel	Cette section répertorie les valeurs réelles des attributs de CI si le système Service Manager a fait l'objet d'une intégration dans HP Universal CMDB. Elle affiche les dernières informations détectées dans le système UCMDB ou ses sources.

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations (suite)

Libellé	Description
Changements de CI > Changements d'attribut en attente	Ce champ répertorie les attributs devant être modifiés via un enregistrement de Gestion des changements, ou les changements demandés par le biais d'un changement non planifié (intégration HP Universal CMDB requise). Les données de ce champ ne peuvent être modifiées que depuis l'application Gestion des changements. À chaque CI correspond un ensemble d'attributs gérés qu'il est possible de modifier dans Gestion des changements.
Changements de CI > Historique des changements d'attribut	Ce champ répertorie les attributs qui ont déjà été modifiés via un enregistrement de Gestion des changements, ou les changements demandés par le biais d'un changement non planifié (intégration HP Universal CMDB requise).
Relations > Relations en amont > Élément de configuration en amont, Nom de la relation, Type de relation, Sous-type de relation	Ce champ fournit des informations sur les CI en amont qui dépendent du CI sélectionné. Les CI en amont dépendent du CI en cours. Par exemple, le service de messagerie en amont dépend du serveur de messagerie, du réseau et de votre programme de messagerie en aval.
Relations > Relations en amont > Ajouter	Cette option est liée à l'enregistrement d'ajout d'une nouvelle relation entre CI, qui permet d'ajouter pour ce CI une nouvelle relation en amont.
Relations > Relations en amont > Afficher le type de relation (Tous, Logique, Physique)	Cette option offre des vues différentes des relations en amont entre CI pour l'élément de configuration spécifié. • Tous : affiche toutes les relations en amont entre CI pour cet élément de configuration, qu'elles soient physiques ou logiques. • Logique : affiche toutes les relations logiques en amont entre CI pour le CI spécifié. Une relation logique vous permet d'accéder au CI bien qu'il n'existe pas de connexion physique directe avec d'autres éléments de configuration. C'est le cas par exemple d'une imprimante réseau que vous utilisez. • Physique : affiche toutes les relations physiques en amont entre CI pour le CI spécifié. Une relation physique relie directement le CI à une autre unité. C'est le cas par exemple d'un ordinateur connecté à une imprimante dédiée au moyen d'un câble d'imprimante. Pour afficher les relations en amont, (toutes, logiques ou physiques) de l'élément de configuration spécifié, sélectionnez une option dans le champ Afficher le type de relation, puis cliquez sur **Filtrer**. Une liste d'enregistrements de relations entre CI s'affiche. Cliquez sur **Annuler** dans un enregistrement de relations entre CI pour retourner à l'élément de configuration spécifié.
Relations > Relations en aval > Nom de la relation, Type de relation, Sous-type de relation	Cette option affiche les CI présentant une dépendance en aval avec ce CI. Par exemple, le service de messagerie en amont dépend du serveur de messagerie, du réseau et de votre programme de messagerie en aval.
Relations > Relations en aval > Ajouter	Cette option est liée à l'enregistrement d'ajout d'une nouvelle relation entre CI, qui permet d'ajouter pour ce CI une nouvelle relation en aval.

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations (suite)

Libellé	Description
Relations > Relations en aval > Afficher le type de relation (Tous, Logique, Physique)	Cette option offre des vues différentes des relations en aval entre CI pour l'élément de configuration spécifié. • Tous : affiche toutes les relations en aval entre CI pour cet élément de configuration, qu'elles soient physiques ou logiques. • Logique : affiche toutes les relations logiques en aval entre CI pour le CI spécifié. Une relation logique vous permet d'accéder au CI bien qu'il n'existe pas de connexion physique directe avec d'autres éléments de configuration. C'est le cas par exemple d'une imprimante réseau que vous utilisez. • Physique : affiche toutes les relations physiques en aval entre CI pour le CI spécifié. Une relation physique relie directement le CI à une autre unité. C'est le cas par exemple d'un ordinateur connecté à une imprimante dédiée au moyen d'un câble d'imprimante. Pour afficher les relations en aval, (toutes, logiques ou physiques) de l'élément de configuration spécifié, sélectionnez une option dans le champ Afficher le type de relation, puis cliquez sur **Filtrer**. Une liste d'enregistrements de relations entre CI s'affiche. Cliquez sur **Annuler** dans un enregistrement de relations entre CI pour retourner à l'élément de configuration spécifié.
Graphique des relations	Cette section affiche une représentation graphique des relations en amont et en aval du CI.
Logiciel > Applications et Pilotes	Cette section affiche des informations sur le logiciel et les pilotes installés sur le CI. Par exemple, un ordinateur peut afficher Microsoft Office et Adobe Reader ainsi que la version, la date d'installation et le numéro de licence de chaque logiciel. Un administrateur entre ces données au moyen du menu des logiciels gérés.
Propriétaire du CI > Contact principal et Contacts de l'assistance technique	Ce champ indique le propriétaire du CI. C'est à lui qu'est affecté le CI et il l'utilise quotidiennement. Les contacts de l'assistance technique sont des contacts secondaires qui ont accès au CI. Par exemple, l'abonné peut être le service auquel appartient l'imprimante, mais les utilisateurs incluent toutes les personnes qui utilisent l'imprimante. Le propriétaire principal est responsable de l'imprimante. Il peut s'agir du responsable de département.
Abonnés > Abonné, Type, État	Cette section générée par le système affiche tous les abonnements (personnes ou départements) souscrits pour le CI, ainsi que leur état. Exemple : les personnes et les services peuvent s'abonner à des services ou à des CI. Lorsqu'il consulte une interaction, l'agent du Centre de services voit une liste de tous les CI auxquels est abonné l'appelant ainsi que leur état actuel.
Emplacement > Infos sur l'emplacement et Commentaires sur l'emplacement	Cette section décrit l'emplacement physique du CI et peut inclure des informations telles que des conditions d'accès spéciales (comme un badge obligatoire ou la nécessité d'être accompagné par un personnel autorisé dans certains emplacements). Exemple : Australie, Site d'accueil, Bâtiment principal, Deuxième étage, Salle 3.

Tableau 19-1 Description des champs de Gestion des configurations (suite)

Libellé	Description
Fournisseur > Infos sur le fournisseur et Infos sur le contrat et le temps de réponse	Cette section fournit des informations relatives au CI sur le fournisseur, ainsi que sur le contrat et le temps de réponse, à des fins d'assistance et de maintenance. Lorsque l'utilisateur indique le nom du fournisseur, le système fournit les informations complémentaires automatiquement.
Audit > Stratégie de l'audit, État de l'audit, Discordance de l'audit, Date du dernier audit, Prochaine exécution de l'audit, Dernier audit par	Ces champs affichent des informations d'audit et ne sont activés que pour les utilisateurs dotés de la capacité d'effectuer des audits de CI. Le rôle d'utilisateur est Auditeur des configurations.
Mesures > Historique des interruptions, Objectifs de disponibilité, Objectifs de durée max.	Cette section affiche des informations sur les données de disponibilité du CI conformément au SLA et au SLO.
Finance > Contrats, Lignes de dépenses, Main d'œuvre, Pièces	Cette section affiche des informations sur les contrats de service, les pièces, la main d'œuvre et les dépenses associés au CI.
Pièces jointes	Cette section affiche le nom de fichier et la taille de chaque pièce jointe de l'enregistrement de CI. Pour ajouter des pièces jointes, cliquez sur le bouton **Ajouter** ; pour en supprimer, cliquez sur les liens de suppression.

Types et sous-types d'éléments de configuration

Le tableau suivant répertorie les types et les sous-types disponibles pour les noms d'éléments de configuration (CI) prédéfinis.

Tableau 19-2 Types et sous-types d'éléments de configuration

Nom du CI	Type de CI	Sous-type de CI
Application	application	Anti-Virus / Security Back-up Business Development Tools Entertainment Graphics Internet/Web Networking Operating System Reference Other
Service métier	bizservice	Business Service Application Service Infrastructure Service
Groupe de CI	cigroup	Ad Hoc Baseline
Ordinateur	computer	Desktop Dumb Terminal Laptop Tower MAC Server Host VAX Windows Unix Mainframe Logical Partition Terminal Server
Périphérique d'affichage	displaydevice	Monitor Projector
Exemple	example	
Mobilier	furnishings	Artwork Armoire Bookcase Chair Computer Desk Desk Collection File Cabinet Meeting Table

Tableau 19-2 Types et sous-types d'éléments de configuration (suite)

Nom du CI	Type de CI	Sous-type de CI
Périphériques de poche	handhelds	PDA Cell Phone Pager Blackberry Device GPS Device
Mainframe	mainframe	Controller Host CPU FEP NCP LPAR
Composants de réseau	networkcomponents	Router Hub Switch Modem Network Interface Card Gateway Firewall Network Component ATM Switch RAS LB Concentrator Net Device Switch Router
Équipement électronique de bureau	officeelectronics	Copy Machine Printer Fax Machine Paper Shredder Camera Speaker Calculator Multifunction Word Processor Typewriter VCR Television UPS Net Printer

Tableau 19-2 Types et sous-types d'éléments de configuration (suite)

Nom du CI	Type de CI	Sous-type de CI
Licence logicielle	softwarelicense	DBMS License Development Tool License Enterprise Management License Operating System License Outlook Productivity Tools License Project Management License Utility Software License
Stockage	storage	CDRW Direct Attached Storage (DAS) HDD Network Attached Storage (NAS) Storage Area Network (SAN) ZIP CD Burner
Télécommunications	telecom	Desk Phone Flush Wall Mount Headsets & Accessories NBX PBX Paging Solution Surface Mount

Sous-sections de la section État géré

La section État géré contient des sous-sections qui affichent des données sur chaque CI. Ces sous-sections sont au nombre de trois. Les sous-sections Réseau et Autres s'appliquent à l'ensemble des types de CI. La troisième sous-section dépend du CI et du type de CI sélectionnés. Par exemple, Adobe Reader est un CI de type application et comprend donc la sous-section Application dans la section État géré.

Le tableau suivant décrit les sous-sections et les champs proposés pour les différents types de CI.

Tableau 19-3 Sous-sections de la section État géré

Sous-onglet	Condition de visibilité	Libellé du champ	Nom du champ
Matériel	Type : computer ou Type : networkcomponents ou Type : officeelectronics	Nom de l'ordinateur Adresse MAC principale Adresses MAC supplémentaires Nom du SE Fabricant du SE Version du SE ID Bios Fabricant Bios Modèle Bios Mémoire physique (Ko)	machine.name mac.address addlMacAddress operating.system os.manufacturer os.version bios.id bios.manufacturer bios.model physical.mem.total
Réseau	true (vrai)	Nom réseau Adresse IP principale Masque sous-réseau Passerelle par défaut Fichier de configuration Adresse IP suppl. Masque sous-réseau suppl.	network.name ip.address subnet.mask default.gateway config.file addlIPAddress addlSubnet
Application	Type : application	Nom de l'application URL/Port d'administration Niveau d'importation métier Prise en charge de reprise sur sinistre Niveau de reprise sur sinistre Chemin d'accès au répertoire principal Classification des données Version du produit Type de licence Heures de service Groupe de notification	ci.name admin.urlport business.import.level disaster.coverage recorvery.tier primary.path data.classification product.version license.type service.hours notification.groups

Tableau 19-3 Sous-sections de la section État géré (suite)

Sous-onglet	Condition de visibilité	Libellé du champ	Nom du champ
Base de données	Type : database	Confidentialité des données Classification des données Numéro de port Prise en charge de reprise sur sinistre Niveau de reprise sur sinistre URL/Port d'administration Version du produit Port d'écoute Groupe de notification	data.privacy recorvery.tier port.number NULL recorvery.tier admin.urlport product.version listener.port notification.group
Télécommunication	Type : telecom	ID Admin Mot de passe admin. Tél. d'accès à distance Adresse IP d'accès à distance Type de boîte vocale Prise en charge de reprise sur sinistre Niveau de reprise sur sinistre Grille Nom du serveur de connexion Surveillé	admin.id admin.password remote.phone remote.ip NULL disaster.recovery recorvery.tier grid login.server.name monitored
Service	Type : bizservice	Nom du service Type de service État du service Autoriser les abonnements URL/Port d'administration Niveau d'importation entreprise Prise en charge de reprise sur sinistre Niveau de reprise sur sinistre Chemin d'accès au répertoire principal	ci.name subtype service.status allowSubscription admin.urlport NULL NULL recorvery.tier primary.path
Autre	true (vrai)	Fabricant Nom Type Description	addl.manufacturer addl.name addl.type addl.description

A Conformité aux normes de l'industrie

Conformité de Service Manager à la norme ISO 20000

ISO 20000-2 (2e partie) est un code de pratique qui décrit les recommandations de gestion des services dans le cadre de la partie ISO 20000-1. Le tableau suivant illustre les points du code de pratique couverts dans Service Manager.

Tableau 1 Points du code de pratique ISO 20000 couverts dans Service Manager

Code de pratique ISO 20000	**Codes de pratique Service Manager correspondants**
Processus de résolution	
7.2 Gestion des relations métier	
7.2.1 Réclamations de service	Gestion des incidents > Traitement des réclamations (SO 2.9)
8.1 Arrière-plan	
8.1.1 Définition des priorités	Gestion des interactions > Traitement des interactions utilisateur (SO 0.2). La priorité repose sur l'impact et l'urgence. La date d'échéance est définie en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA).
8.1.2 Solutions de contournement	• Gestion des problèmes > Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (SO 4.1) • Gestion des problèmes > Examen et diagnostic des problèmes (SO 4.3) • Gestion des problèmes > Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (SO 4.4) • Gestion des problèmes > Examen des erreurs connues (SO 4.5) L'enregistrement et la maintenance des solutions de contournement sont réalisés dans toutes les procédures ci-dessus.
8.2 Gestion des incidents	
8.2.1 Généralités	
Processus proactif et réactif visant à régler les incidents qui affectent ou pourraient affecter le service.	Gestion des incidents > Enregistrement des incidents (SO 2.1). Les incidents peuvent être créés à partir d'interactions utilisateur ou d'événements.

Tableau 1 Points du code de pratique ISO 20000 couverts dans Service Manager (suite)

Code de pratique ISO 20000	Codes de pratique Service Manager correspondants
A trait au rétablissement du service des clients, et non à la détermination de la cause des incidents.	Gestion des incidents > Résolution des incidents et reprise (SO 2.4). Les incidents sont de préférence résolus par le biais de solutions de contournement, ce qui laisse au processus de gestion des problèmes le soin de rechercher la solution structurelle.
Le processus de gestion des incidents doit se composer des procédures suivantes :	
a) Réception des appels, enregistrement, définition de la priorité, classification	Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2)
b) Résolution au premier niveau ou transmission	Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2)
c) Considérations relatives aux problèmes de sécurité	Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2). La sécurité est un des domaines que vous pouvez sélectionner lors de l'enregistrement d'une interaction.
d) Suivi des incidents et gestion du cycle de vie	• Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA) (SO 2.7) • Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et contrats de sous-traitance (UC) (SO 2.8)
e) Vérification et clôture des incidents	Gestion des interactions > Clôture des interactions (SO 0.3)
f) Contact avec le client au premier niveau	Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2)
g) Escalade	Gestion des incidents > Escalade des incidents (SO 2.6).
Les incidents peuvent être signalés par appel téléphonique, messagerie vocale, visite, lettre, fax ou message électronique. Ils peuvent également être enregistrés directement par les utilisateurs qui accèdent pour cela au système d'enregistrement d'incident, ou signalés par un logiciel de surveillance automatique.	• Gestion des interactions > Libre-service utilisateur (SO 0.1) • Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2)
Il convient de communiquer la progression de la résolution des incidents (ou son absence) aux personnes effectivement ou potentiellement concernées.	Gestion des incidents > Escalade des incidents (SO 2.6).
La clôture définitive d'un incident doit être effectuée uniquement après que l'utilisateur qui l'a signalé a pu confirmer que l'incident était résolu et le service restauré.	Gestion des interactions > Clôture des interactions (SO 0.3)
8.2.2 Incidents majeurs	

Tableau 1 Points du code de pratique ISO 20000 couverts dans Service Manager (suite)

Code de pratique ISO 20000	Codes de pratique Service Manager correspondants
Il convient de définir clairement le concept d'incident majeur, ainsi que les personnes autorisées à demander des changements dans le cadre normal du processus de gestion des incidents/problèmes.	• Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA) (SO 2.7) • Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et contrats de sous-traitance (UC) (SO 2.8) Les déclencheurs d'une escalade sont clairement définis, de même que les rôles chargés de déclencher l'escalade.
Les incidents majeurs doivent à tout moment être affectés à un gestionnaire compétent.	Gestion des incidents > Escalade des incidents (SO 2.6). Les rôles de processus chargés de cette procédure sont clairement définis.
8.3 Gestion des problèmes	
8.3.1 Étendue de la gestion des problèmes	Gestion des problèmes (SO 4)
8.3.2 Initiation de la gestion des problèmes	
Il convient de classifier les incidents afin de faciliter l'identification de la cause des problèmes. La classification peut faire référence à des problèmes et changements existants.	Gestion des incidents > Clôture des incidents (SO 2.5). Il convient d'examiner la classification d'un incident et de la modifier si nécessaire au moment de sa clôture.
8.3.3 Erreurs connues	• Gestion des problèmes > Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (SO 4.4) • Gestion des problèmes > Examen des erreurs connues (SO 4.5) • Gestion des problèmes > Acceptation des solutions aux erreurs connues (SO 4.6) • Gestion des problèmes > Résolution des erreurs connues (SO 4.7)
8.3.4 Résolution des problèmes	Gestion des problèmes > Acceptation des solutions aux erreurs connues (SO 4.6) L'implémentation de la solution est demandée au processus de gestion des changements.
8.3.5 Communication	• Gestion des interactions >Traitement des interactions utilisateur (SO 0.2). La mise en correspondance avec des erreurs connues publiées est réalisée. • Gestion des incidents > Examen et diagnostic des incidents (SO 2.3). La mise en correspondance avec des erreurs connues publiées est réalisée. • Gestion des incidents (SO 4). Les informations sur les erreurs connues sont enregistrées et tenues à jour tout au long du processus de gestion des problèmes.
8.3.6 Suivi et escalade	Gestion des problèmes > Surveillance des problèmes et des erreurs connues (SO 4.9)

Tableau 1 Points du code de pratique ISO 20000 couverts dans Service Manager (suite)

Code de pratique ISO 20000	Codes de pratique Service Manager correspondants
8.3.7 Clôture des fiches d'incident et de problème	Gestion des problèmes > Examen et clôture des problèmes (SO 4.8)
8.3.8 Examen des problèmes	Gestion des problèmes > Examen et clôture des problèmes (SO 4.8)
8.3.9 Sujets des examens	Gestion des problèmes > Examen et clôture des problèmes (SO 4.8)
8.3.10 Prévention des problèmes	Gestion des problèmes > Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (SO 4.1)
Processus de contrôle	
9.1 Gestion des configurations	
9.1.1 Planification et implémentation de la gestion des configurations	Gestion des configurations > Gestion des configurations et planification (ST 3.1)
9.1.2 Identification des configurations	Gestion des configurations > Identification des configurations (ST 3.2)
9.1.3 Contrôle des configurations	Gestion des configurations > Contrôle des configurations (ST 3.3)
9.1.4 Gestion des états des configurations et génération de rapports	Gestion des configurations > Gestion des états des configurations et génération de rapports (ST 3.4)
9.1.5 Vérification et audit des configurations	Gestion des configurations > Vérification et audit des configurations (ST 3.5)
9.2 Gestion des changements	
9.2.1 Planification et implémentation	• Gestion des changements > Évaluation et planification des changements (ST 2.3) • Gestion des changements > Approbation des changements (ST 2.4) • Gestion des changements > Coordination de l'implémentation des changements (ST 2.5)
9.2.2 Clôture et examen des demandes de changement	Gestion des changements > Évaluation et clôture des changements (ST 2.6)
9.2.3 Changements d'urgence	Gestion des changements > Traitement des changements d'urgence (ST 2.7)
9.2.4 Génération de rapports, analyse et opérations de gestion des changements	Gestion des changements > Évaluation et clôture des changements (ST 2.6)

Conformité de Service Manager à COBIT 4.1

Le tableau suivant répertorie les contrôles COBIT 4.1 applicables et les processus et procédures couvrant ces contrôles dans les codes de pratique Service Manager. Les objectifs de contrôle sont identifiés par une référence de domaine à deux caractères (PO, AI, DS et ME) suivie d'un numéro de processus et d'un numéro d'objectif de contrôle. Pour plus d'informations sur les contrôles COBIT 4.1, consultez la documentation officielle relative à COBIT 4.1.

Tableau A-1 Contrôles COBIT 4.1 couverts dans Service Manager

Contrôle COBIT	Codes de pratique Service Manager correspondants
PO4 Planifier et organiser	
PO4.1 Base de référence des processus informatiques	Niveau 0 > Processus
PO4.6 Établissement des rôles et responsabilités	Niveau 0 > Modèle organisationnel
PO4.11 Séparation des tâches	• Niveau 0 > Modèle organisationnel > Rôles de processus • Gestion des changements > Traitement des changements d'urgence (ST 2.7) La mise en production d'une nouvelle application en cas de changement d'urgence justifié est réalisée par le gestionnaire des constructions et des mises en production groupées (autre analyste des changements). • Gestion des configuration > Gestion des configurations et planification (ST 3.1) La maintenance des types de CI est réalisée par un autre rôle que celui qui ajoute ou modifie la configuration.
AI6 Gérer les changements	
AI6.1 Normes et procédures de changement	Gestion des changements (ST 2)
AI6.2 Évaluation de l'impact, définition de la priorité et autorisation	• Gestion des changements > Approbation des changements (ST 2.4) • Gestion des changements > Évaluation et planification des changements (ST 2.3)
AI6.3 Changements d'urgence	Gestion des changements > Traitement des changements d'urgence (ST 2.7)
AI6.4 Suivi de l'état des changements et génération de rapports	• Gestion des changements > Enregistrement des changements (ST 2.1))Permet d'enregistrer les changements dans l'outil de gestion des services. • Gestion des changements > Évaluation et planification des changements (ST 2.3) Un calendrier est créé qui, après approbation, établit l'implémentation des changements.
AI6.5 Clôture des changements et documentation	Gestion des changements > Évaluation et clôture des changements (ST 2.6)
DS1 Définir et gérer les niveaux de service	

Tableau A-1 Contrôles COBIT 4.1 couverts dans Service Manager (suite)

Contrôle COBIT	Codes de pratique Service Manager correspondants
DS1.2 Définition des services	Gestion des configurations (ST 3) Les services métier sont stockés dans le système de gestion des configurations et sont associés aux CI qui prennent en charge le service.
DS1.3 Accords sur les niveaux de service	Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA) (SO 2.7) L'aspect principal des codes de pratique et de la configuration de Service Manager a trait à leur nature orientée vers les services. Les temps de réponse cibles des interactions et des enregistrements associés sont définis conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) conclus avec les représentants des utilisateurs.
DS1.4 Accords sur les niveaux opérationnels	Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et contrats de sous-traitance (UC) (SO 2.8) Service Manager est configuré de manière à pouvoir mesurer les accords sur les niveaux opérationnels (OLA).
DS2 Gérer les services tiers	
DS2.4 Surveillance des performances des fournisseurs	Gestion des incidents > Surveillance des accords sur les niveaux opérationnels (OLA) et contrats de sous-traitance (UC) (SO 2.8) Service Manager est configuré de manière à pouvoir mesurer les contrats de sous-traitance (UC).
DS8 Gérer le centre de services et les incidents	
DS8.1 Centre de services	Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2)
DS8.2 Enregistrement des demandes des clients	Gestion des interactions > Traitement des interactions (SO 0.2)
DS8.3 Escalade des incidents	Gestion des incidents > Escalade des incidents (SO 2.6).
DS8.4 Clôture des incidents	• Gestion des incidents > Clôture des incidents (SO 2.5) • Gestion des interactions > Clôture des interactions (SO 0.3)
DS9 Gérer la configuration	
DS9.1 Référentiel des configurations et base de référence	Gestion des configurations (ST 3)
DS9.2 Identification et maintenance des éléments de configuration	• Gestion des configurations > Identification des configurations (ST 3.2) • Gestion des configurations > Contrôle des configurations (ST 3.3) • Gestion des configurations > Gestion des données fixes (ST 3.6)
DS9.3 Examen de l'intégrité des configurations	• Gestion des configurations > Gestion des états des configurations et génération de rapports (ST 3.4) • Gestion des configurations > Vérification et audit des configurations (ST 3.5)
DS10 Gérer les problèmes	

Tableau A-1 Contrôles COBIT 4.1 couverts dans Service Manager (suite)

Contrôle COBIT	Codes de pratique Service Manager correspondants
DS10.1 Identification et classification des problèmes	• Gestion des problèmes > Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (SO 4.1) • Gestion des problèmes > Définition de la priorité des problèmes et planification (SO 4.2) • Gestion des problèmes > Enregistrement et catégorisation des erreurs connues (SO 4.4)
DS10.2 Suivi et résolution des problèmes	• Gestion des problèmes > Examen et diagnostic des problèmes (SO 4.3) • Gestion des problèmes > Examen des erreurs connues (SO 4.5) • Gestion des problèmes > Acceptation des solutions aux erreurs connues (SO 4.6) • Gestion des problèmes > Surveillance des problèmes et des erreurs connues (SO 4.9).
DS10.3 Clôture des problèmes	• Gestion des problèmes > Résolution des erreurs connues (SO 4.7) • Gestion des problèmes > Examen et clôture des problèmes (SO 4.8)
DS10.4 Intégration de la gestion des configurations, des incidents et des problèmes	Gestion des problèmes > Détection, enregistrement et catégorisation des problèmes (SO 4.1) Les problèmes sont identifiés grâce aux fiches d'incident.

B Tables de Service Manager

Tables et champs de l'application Centre de services

La majorité des champs principaux de l'application Centre de services se trouvent dans la table des incidents. Sur le formulaire, le libellé ne correspond pas nécessairement au nom du champ tel qu'il apparaît dans la table. Le tableau suivant associe le libellé et le nom des champs de la table des incidents.

Tableau B-1 Champs principaux de la table des incidents

Libellé	Nom du champ
ID Interaction	incident.id
Contact	callback.contact
Notifier par	callback.type
Destinataire du service	contact.name
Service concerné	affected.item
CI concerné	logical.name
Titre	title
Description	description
Catégorie	category
Domaine	subcategory
Sous-domaine	product.type
Impact	initial.impact
Urgence	severity
Priorité	priority.code
Source de connaissances	kpf.id
Code de clôture	resolution.code
Solution	resolution
État	open
État de l'approbation	approval.status

Tables et champs de l'application Gestion des incidents

La majorité des champs principaux de l'application Gestion des incidents se trouvent dans la table probsummary. Sur le formulaire, le libellé ne correspond pas nécessairement au nom du champ tel qu'il apparaît dans la table. Le tableau suivant associe le libellé et le nom des champs de la table probsummary.

Tableau B-2 Champs principaux de la table probsummary

Libellé	Nom du champ
ID Incident	number
État	problem.status
Groupe d'affectation	assignment
Responsable	assignee.name
Fournisseur	vendor
Fiche du fournisseur	reference.no
Service concerné	affected.item
CI concerné	logical.name
CI opérationnel (aucune panne)	operational.device
Début de l'interruption	downtime.start
Fin de l'interruption	downtime.end
Emplacement	location.full.name
Titre	brief.description
Description	action
Catégorie	category
Domaine	subcategory
Sous-domaine	product.type
Impact	initial.impact
Urgence	severity
Priorité	priority.code
Contrat de services	contract.id
Date cible du SLA	next.breach
Candidat pour Gestion des problèmes	prob.mgmt.candidat
Candidat pour BD connaissances	solution.candidate

Tableau B-2 Champs principaux de la table probsummary (suite)

Libellé	Nom du champ
Code de clôture	resolution.code
Solution	resolution
Services concernés	affected.services

Tables et champs de l'application Gestion des demandes

Le module Gestion des demandes est une évolution de l'application de gestion des commandes et des catalogues OCM. Cela explique l'existence de nombreux noms de table commençant par l'abréviation « ocm ». Les tables utilisées par la Gestion des demandes pour stocker des données sont décrites ci-dessous.

- Demande (Devis)
- Commande
- Article

Demande (Devis)

Dans les flux Gestion des demandes, les enregistrements de demandes (également nommés enregistrements de devis) sont des « fiches » qui suivent le flux d'une demande du point de vue de l'utilisateur, l'entrée des données et l'ajout d'articles. Ils sont stockés dans la table ocmq.

Tableau 3 Champs principaux de la table ocmq

Libellé	Nom du champ
ID Devis	number
Phase actuelle	current.phase
État	status
État de l'approbation	approval.status
Brève description	brief.description
Demandé pour	requested.for
Date de demande	requested.date
Demandé par	requestor.name
Département affecté	assigned.dept
Affecté à	assigned.to
Coordinateur	coordinator
Superviseur	work.manager
Coût total	total.cost
Société	company
Adresse de facturation	bill.to.code
Département de facturation	bill.to.ext
ID Projet	project.id
Expédier à	ship.to.code

Tableau 3 Champs principaux de la table ocmq (suite)

Libellé	Nom du champ
Motif	reason
Priorité	priority
Description	description

Commande

Les enregistrements de commandes sont des « fiches » qui suivent le flux d'une commande réelle d'un ou de plusieurs articles du point de vue de la commande et de la réception. Ils peuvent satisfaire les demandes d'articles provenant d'un ou de plusieurs devis. Ils sont stockés dans la table ocmo.

Tableau 4 Champs principaux de la table ocmo

Libellé	Nom du champ
ID Commande	number
Phase actuelle	current.phase
État	status
État de l'approbation	approval.status
Fournisseur	vendor
Transporteur	shipping.carrier
Coordinateur	coordinator
FOB	freight.on.board
État d'alerte	alert
Description	description

Article

Les enregistrements d'articles sont générés et associés à de nouveaux devis ou de nouvelles commandes. Ils sont stockés dans la table ocml.

Tableau 5 Champs principaux de la table ocml

Libellé	Nom du champ
Numéro	number
État	status
ID Projet	project.id
Catégorie	category
Devis/Commande parent	parent.quote

Tableau 5 Champs principaux de la table ocml (suite)

Libellé	Nom du champ
Article parent	parent.line.item
Parent groupe	group.parent
Fournisseur	vendor
Type de trans.	trans.type
N° de contrat fournisseur	vendor.contract.no
Société	company
Coordinateur	coordinator
Département affecté	assigned.dept
Affecté à	assigned.to
Demandé pour	contact.name
Département de facturation	bill.to.ext
N° de pièce	part.no
Descr. de la pièce	part.desc
Fabricant	manufacturer
Modèle	model
Coût total	total
Quantité initiale	quantity
Quantité reçue	quantity.received
Du stock	from.stock
Solde	quantity.balance
Dates/Description > Échéance cible	target.completion
Dates/Description > Commande cible	target.order
Dates/Description > Délai d'approvisionnement	normal.lead.time/target.lead.time
Dates/Description > Planning de travail	duty.table
Dates/Description > Fuseau horaire	vendor.time.zone
Dates/Description > Description	description

Tables et champs de l'application Gestion des problèmes

L'application Gestion des problèmes décompose le processus de gestion des problèmes en deux phases : le contrôle des problèmes, qui identifie les problèmes et en assure le suivi, et le contrôle des erreurs, qui gère le processus consistant à trouver des solutions.

L'application Gestion des problèmes stocke les données relatives au contrôle des problèmes et au contrôle des erreurs dans deux tables distinctes, comme décrit ci-dessous.

- Contrôle des problèmes, page 347
- Contrôle des erreurs, page 349

Contrôle des problèmes

La plupart des champs principaux de l'application Gestion des problèmes se trouvent dans la table rootcause. Sur le formulaire, le libellé ne correspond pas nécessairement au nom du champ tel qu'il apparaît dans la table. Le tableau suivant associe le libellé et le nom des champs de la table rootcause.

Tableau B-1 Champs principaux de la table rootcause

Libellé	Nom du champ
ID Problème	id
Phase	current.phase
État	rcStatus
Affectation > Groupe d'affectation	assignment
Affectation > Coordinateur du problème	asignee.name
Articles concernés> Services	affected.item
Articles concernés> CI principal	logical.name
Articles concernés> Nb de CI concernés	affected.ci.count
Titre	brief.description
Description	description
Description de la cause fondamentale	root.cause
Détails du problème > Catégorie	incident.category **Remarque :** La catégorie de problème n'est pas affichée sur les formulaires de problème. La catégorie affichée est celle des incidents.
Détails du problème > Domaine	subcategory

Tableau B-1 Champs principaux de la table rootcause (suite)

Libellé	Nom du champ
Détails du problème > Sous-domaine	product.type
Détails du problème > Impact	initial.impact
Détails du problème > Urgence	severity
Détails du problème > Priorité	priority.code
Détails du problème > Date cible du SLA	next.breach
Détails du problème > Date cible de la cause fondamentale	rootcauseDate
Détails du problème > Date cible de la solution (Date d'identification de la solution)	solutionDate
Détails du problème > Date cible de la résolution (Date de résolution du problème)	expected.resolution.time
Détails du problème > Nb d'incidents associés	incident.count
Détails de l'incident > Code Clôture	closure.code
Détails du problème > Solution de contournement suggérée	workaround
Évaluation > Nbre de jours de travail estimés	estimatedMandays
Évaluation > Coûts estimés	estimatedCost
Évaluation > Table CI concernés	affected.ci

Contrôle des erreurs

La table knownerror fait également partie des tables importantes de l'application Gestion des problèmes. Les formulaires d'erreurs connues utilisent les champs de cette table. Sur le formulaire, le libellé ne correspond pas nécessairement au nom du champ tel qu'il apparaît dans la table. Le tableau suivant associe le libellé et le nom de champ de la table des erreurs connues.

Tableau B-2 Champs principaux de la table knownerror

Libellé	Nom du champ
ID Erreur connue	id
Phase	current.phase
État	rcStatus
Affectation > Groupe d'affectation	assignment
Affectation > Coordinateur du problème	assignee.name
Articles concernés> Services	affected.item
Articles concernés> CI principal	logical.name
Articles concernés> Nb de CI correspondants	matching.ci.count
Titre	brief.description
Description	description
Description de la cause fondamentale	root.cause
Détails de l'erreur connue > Catégorie	incident.category
Détails de l'erreur connue > Domaine	subcategory
Détails de l'erreur connue > Sous-domaine	product.type
Détails de l'erreur connue > Impact	initial.impact
Détails de l'erreur connue > Urgence	severity
Détails de l'erreur connue > Priorité	priority.code
Détails de l'erreur connue > Date d'identification de la solution	solutionDate

Tableau B-2 Champs principaux de la table knownerror (suite)

Libellé	Nom du champ
Détails de l'erreur connue > Date de résolution	expected.resolution.time
Détails de l'erreur connue > Nb de l'interaction associée	interaction.count
Détails de l'erreur connue > Code Clôture	closure.code
Détails de l'erreur connue > Solution de contournement	workaround
Détails de l'erreur connue > Solution	resolution
Évaluation > Nbre de jours de travail estimés	estimatedMandays
Évaluation > Coûts estimés	estimatedCost
Évaluation > Liste des éléments de configuration correspondants	matching.ci

Tables et champs de l'application Gestion des changements

La majorité des champs principaux de l'application Gestion des changements se trouvent dans la table cm3r. Sur le formulaire, le libellé ne correspond pas nécessairement au nom du champ tel qu'il apparaît dans la table. Le tableau suivant associe le libellé et le nom des champs de la table cm3r.

Tableau B-3 Champs principaux de la table cm3r

Libellé	Nom du champ
ID Changement	number
Phase	current.phase
État	status
État de l'approbation	approval.status
Entrepris par	requested.by
Nom complet	full.name
Téléphone	contact.phone
E-mail	email
Groupe d'affectation	assign.dept

Tableau B-3 Champs principaux de la table cm3r (suite)

Libellé	Nom du champ
Coordinateur du changement	coordinator
Service	affected.item
CI concerné	assets
Emplacement	location.full.name
Titre	brief.description
Description	description
Catégorie	category
Changement d'urgence	emergency
Gestion des mises en production	releaseCandidate
Impact	initial.impact

Tables et champs de l'application Gestion des configurations

La majorité des champs principaux de l'application Gestion des configurations se trouvent dans la table des périphériques (device). Sur le formulaire, le libellé ne correspond pas nécessairement au nom du champ tel qu'il apparaît dans la table. Le tableau suivant associe le libellé et le nom des champs de la table device.

Tableau B-4 Champs principaux de la table device

Libellé	Nom du champ
ID CI	id
Nom du CI	logical.name
Code interne	asset.tag
État	istatus
Affectations > Propriétaire	owner
Affectations > Groupe admin. de config.	assignment
Affectations > Groupes d'assistance	support.groups
Affectations > Remarques de l'assistance	support.remarks
Affectations > N° de pièce	part.no
Modèle > Fabricant	manufacturer
Modèle > Modèle	model
Modèle > Version	version
Modèle > N° de série	serial.no

Tableau B-4 Champs principaux de la table device (suite)

Libellé	Nom du champ
Modèle > Titre	title
Modèle > Description	comments
Classification > Type de CI	type
Classification > Sous-type de CI	subtype
Classification > Environnement	environment
Classification > Classification de sécurité	securityClassification
Classification > Classification SOX	soxClassification
Classification > N° ECC	expcClassification
Classification > CI critique	device.severity
Classification > Priorité	problem.priority
Classification > Impact par défaut	default.impact
Classification > Base utilisateur	useBase
Classification > Système en panne	is.down
Classification > En instance de modification	pending.change
Classification > Abonnement autorisé	allow.subscription
Référence > Référence	baseline
Référence > Version de référence	baseline.version
Audit > Stratégie de l'audit	auditPolicy
Audit -> État de l'audit	auditStatus
Audit - > Discordance d'audit	auditDescrepency
Audit > Date du dernier audit	auditDate
Audit > Prochaine exécution de l'audit	scheduledAudit
Audit > Dernier audit par	auditBy

Index

A

acceptation des solutions aux erreurs connues
  diagramme de flux, 202
  tableau du processus, 203

affectation des incidents
  diagramme de flux, 73
  tableau du processus, 74

alertes, Gestion des problèmes, 175

applications
  Centre de services, 25 to 59
    relations avec les autres applications, 21
  Gestion des changements, 229 to 282
    relations avec les autres applications, 22
  Gestion des configurations, 283 to 331
    relations avec les autres applications, 23
  Gestion des demandes
    relations avec les autres applications, 21
  Gestion des incidents, 61 to 106
    relations avec les autres applications, 21
  Gestion des problèmes, 173 to 224
    relations avec les autres applications, 22

approbation des changements
  diagramme de flux, 258
  tableau du processus, 259

assistants
  Escalader l'interaction-Incident, 59
  Escalader l'interaction-RFC, 59
  Escalader l'interaction-RFI, 59

B

bibliothèque ITIL
  voir ITIL

C

catégories, 113, 231

Centre de services, 25 to 59
  détails des formulaires, 50 to 55
  diagrammes de flux
    voir Gestion des interactions utilisateur, diagrammes de flux
  processus
    voir Gestion des interactions utilisateur, processus
  relations avec les autres applications, 21
  tableaux de processus
    voir Gestion des interactions utilisateur, tableaux de processus

centre de services
  exploitation des services, 26
  fonction ITIL, 26
  responsabilités, 26

Change, 206

change approver
  rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 260

change coordinator
  rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 248 to 257
  rôles d'utilisateur de Gestion des problèmes, 204 to 206

change manager, rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 259 to 274

clôture des incidents
  diagramme de flux, 82
  tableau du processus, 83

clôture des interactions
  diagrammes de flux, 42, 44
  tableau du processus, 43, 45

clôture en deux étapes, fiche d'incident, 63

clôture en une étape, fiche d'incident, 63

cms/tools administrator, rôle d'utilisateur de Gestion des configurations, 292, 299 to 300

COBIT, 14
  Gestion des changements, KPI, 244
  Gestion des configurations, KPI, 294
  Gestion des incidents, KPI, 68
  Gestion des problèmes, KPI, 182
  KPI de Gestion des interactions utilisateur, 32

configuration administrator, rôle d'utilisateur de Gestion des configurations, 300 to 318
configuration auditor, rôle d'utilisateur de Gestion des configurations, 292, 309 to 315
configuration manager
rôle d'utilisateur de Gestion des configurations, 292, 299 to 300
contrôle des configurations
diagramme de flux, 305
tableau du processus, 306
Control Objectives and IT Process Framework
voir COBIT
coordination de l'implémentation des changements
diagramme de flux, 261
tableau du processus, 262

D

définition de la priorité des problèmes et planification
diagramme de flux, 190
tableau du processus, 191
détails des formulaires
Centre de services, 50 to 55
Gestion des changements, 277 to 282
Gestion des configurations, 321 to 332
Gestion des incidents, 100 to 106
Gestion des problèmes, 217 to 222
détection, enregistrement et catégorisation des problèmes
diagramme de flux, 186
tableau du processus, 187
diagrammes de flux
Centre de services
voir diagrammes de flux, Gestion des interactions utilisateur
Gestion des changements
approbation des changements, 258
coordination de l'implémentation des changements, 261
enregistrement des changements, 248
évaluation et clôture des changements, 267
évaluation et planification des changements, 255
examen des changements, 252
traitement des changements d'urgence, 271
Gestion des configurations
contrôle des configurations, 305
gestion des données fixes, 316
gestion des états des configurations et génération de rapports, 308
identification des configurations, 301
planification de gestion des configurations, 298
vérification et audit des configurations, 313
Gestion des incidents
affectation des incidents, 73
clôture des incidents, 82
enregistrement des incidents, 70
escalade des incidents, 85
examen et diagnostic des incidents, 76
OLA et UC, surveillance, 91
résolution des incidents et reprise, 80
surveillance des SLA, 88
traitement des réclamations, 94
Gestion des interactions utilisateur
clôture des interactions, 42, 44
libre-service utilisateur, 36
traitement des interactions, 39
Gestion des problèmes
acceptation des solutions aux erreurs connues, 202
définition de la priorité des problèmes et planification, 190
détection, enregistrement et catégorisation des problèmes, 186
enregistrement et catégorisation des erreurs connues, 196
examen des erreurs connues, 199
examen et clôture des problèmes, 208
examen et diagnostic des problèmes, 192
résolution des erreurs connues, 205
surveillance des problèmes et des erreurs connues, 210

E

e-cab, rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 270 to 272
enregistrement des changements
diagramme de flux, 248
tableau du processus, 249
enregistrement des incidents
diagramme de flux, 70
tableau du processus, 71
enregistrement et catégorisation des erreurs connues
diagramme de flux, 196
tableau du processus, 197

entrée
Gestion des changements, 242
Gestion des configurations, 293
Gestion des incidents, 66
Gestion des interactions utilisateur, 31
Gestion des problèmes, 180
environnement d'exécution
voir RTE
escalade des incidents
diagramme de flux, 85
tableau du processus, 86
évaluation et clôture des changements
diagramme de flux, 267
tableau du processus, 268
évaluation et planification des changements
diagramme de flux, 255
tableau du processus, 256
examen des changements
diagramme de flux, 252
tableau du processus, 253
examen des erreurs connues
diagramme de flux, 199
tableau du processus, 200
examen et clôture des problèmes
diagramme de flux, 208
tableau du processus, 209
examen et diagnostic des incidents
diagramme de flux, 76
tableau du processus, 77
examen et diagnostic des problèmes
diagramme de flux, 192
tableau du processus, 193
exploitation des services
centre de services, 26
Gestion des incidents, 62
Gestion des problèmes, 174

F

formulaires
Gestion des changements, nouvelle demande de changement, 276
Gestion des configurations, élément de configuration, 320
Gestion des incidents
incident mis à jour, 99
nouvel incident, 98
Gestion des interactions utilisateur
interaction après escalade, 49
nouvelle interaction, 48
Gestion des problèmes
nouveau problème, 216
nouvelle erreur connue, 223

G

Gestion des changements, 229 to 282
application, 230
catégories, 113, 231
diagramme du processus, 232
diagrammes de flux
approbation des changements, 258
coordination de l'implémentation des changements, 261
enregistrement des changements, 248
évaluation et clôture des changements, 267
évaluation et planification des changements, 255
examen des changements, 252
traitement des changements d'urgence, 271
entrée, 242
fonction ITIL, 230
formulaires
détails des formulaires, 277 to 282
nouvelle demande de changement, 276
KPI
COBIT, 244
ITIL, 243
Service Manager, 243
matrice RACI, 116, 245
processus, 229 to 282
approbation des changements, 258 to 260
coordination de l'implémentation des changements, 261 to 265
enregistrement des changements, 248 to 251
évaluation et clôture des changements, 266 to 269
évaluation et planification des changements, 255 to 257
examen des changements, 252 to 254
présentation, 231
traitement des changements d'urgence, 270 to 274
relations avec les autres applications, 22
rôles d'utilisateur, 241
change analyst, 241
change approver, 241, 260
change coordinator, 241, 248 to 257
change manager, 241, 259 to 274
e-cab, 241, 270 to 272
problem manager, 248 to 251
release manager, 248 to 251
release packaging and build manager, 241, 270
service desk agent, 248 to 249
sortie, 242

tableaux de processus
approbation des changements, 259
coordination de l'implémentation des changements, 262
enregistrement des changements, 249
évaluation et clôture des changements, 268
évaluation et planification des changements, 256
examen des changements, 253
traitement des changements d'urgence, 272
transition des services, 230

Gestion des configurations, 283 to 331
application, 285
diagramme du processus, 291
diagrammes de flux
contrôle des configurations, 305
gestion des données fixes, 316
gestion des états des configurations et génération de rapports, 308
identification des configurations, 301
planification de gestion des configurations, 298
vérification et audit des configurations, 313
entrée, 293
fonction ITIL, 284
formulaires
détails des formulaires, 321 to 332
élément de configuration, 320
KPI
COBIT, 294
ITIL, 294
Service Manager, 293
matrice RACI, 295
processus, 283 to 331
contrôle des configurations, 305 to 306
gestion des données fixes, 316 to 318
gestion des états des configurations et génération de rapports, 307 to 310
identification des configurations, 301 to 304
planification de gestion des configurations, 297 to 300
présentation, 289
vérification et audit des configurations, 311 to 315
processus, tableaux
contrôle des configurations, 306
gestion des données fixes, 317
gestion des états des configurations et génération de rapports, 309
identification des configurations, 302
planification de gestion des configurations, 299
vérification et audit des configurations, 314
relations avec les autres applications, 23
rôles d'utilisateur, 292
cms/tools administrator, 292, 299 to 300
configuration administrator, 292, 300 to 318
configuration auditor, 292, 309 to 315
configuration manager, 292, 299 to 300
system administrator, 317 to 318
sortie, 293
transition des services, 284

Gestion des demandes
relations avec les autres applications, 21

gestion des données fixes
diagramme de flux, 316
tableau du processus, 317

gestion des états des configurations et génération de rapports
diagramme de flux, 308
tableau du processus, 309

Gestion des incidents, 61 to 106
application, 62
clôture en deux étapes, 63
clôture en une étape, 63
diagramme du processus, 64
diagrammes de flux
affectation des incidents, 73
clôture des incidents, 82
enregistrement des incidents, 70
escalade des incidents, 85
examen et diagnostic des incidents, 76
OLA et UC, surveillance, 91
résolution des incidents et reprise, 80
surveillance des SLA, 88
entrée, 66
exploitation des services, 62
fonction ITIL, 62
formulaires
détails des formulaires, 100 to 106
incident mis à jour, 99
nouvel incident, 98
KPI
COBIT, 68
ITIL, 67
Service Manager, 67
matrice RACI, 68
processus, 61 to 106
affectation des incidents, 73 to 74
clôture des incidents, 82 to 83
enregistrement des incidents, 70 to 72
escalade des incidents, 84 to 87
examen et diagnostic des incidents, 75 to 78
OLA et UC, surveillance, 91 to 93
présentation, 63
résolution des incidents et reprise, 79 to 81
surveillance des SLA, 88 to 89
traitement des réclamations, 94 to 95

processus, tableaux
affectation des incidents, 74
clôture des incidents, 83
enregistrement des incidents, 71
escalade des incidents, 86
examen et diagnostic des incidents, 77
OLA et UC, surveillance, 92
résolution des incidents et reprise, 81
surveillance des SLA, 89
relations avec les autres applications, 21
remarques sur la mise en œuvre, 63
rôles d'utilisateur, 65
incident analyst, 65, 73 to 83
incident coordinator, 65, 73 to 93
incident manager, 65, 86 to 91
operator, 65, 70 to 73
service desk agent, 70 to 89
service desk manager, 71 to 95
sortie, 66
Gestion des interactions utilisateur, 25 to 59
catégorie, 57
diagramme du processus, 28
diagrammes de flux
clôture des interactions, 42, 44
libre-service utilisateur, 36
traitement des interactions, 39
domaine, 57
entrée, 31
formulaires
interaction après escalade, 49
nouvelle interaction, 48
KPI
COBIT, 32
ITIL, 32
Service Manager, 32
Matrice RACI, 33
processus, 25 to 59
clôture des interactions, 42 to 43, 44 to 45
libre-service utilisateur, 35 to 38
traitement des interactions, 39 to 41
rôles d'utilisateur, 30
service desk agent, 30, 40 to 45
user, 30, 37 to 38
sortie, 31
sous-domaine, 57
tableaux de processus
clôture des interactions, 43, 45
libre-service utilisateur, 37
traitement des interactions, 40
Gestion des problèmes, 173 to 224
alertes, 175
application, 174
diagramme du processus, 176
diagrammes de flux
acceptation des solutions aux erreurs connues, 202
définition de la priorité des problèmes et planification, 190
détection, enregistrement et catégorisation des problèmes, 186
enregistrement et catégorisation des erreurs connues, 196
examen des erreurs connues, 199
examen et clôture des problèmes, 208
examen et diagnostic des problèmes, 192
résolution des erreurs connues, 205
surveillance des problèmes et des erreurs connues, 210
entrée, 180
exploitation des services, 174
fonction ITIL, 174
formulaires
détails des formulaires, 217 to 222
nouveau problème, 216
nouvelle erreur connue, 223
KPI
COBIT, 182
ITIL, 181
Service Manager, 181
matrice RACI, 183
notifications, 175
proactive, 174
processus, 173 to 224
acceptation des solutions aux erreurs connues, 202 to 204
définition de la priorité des problèmes et planification, 190 to 191
détection, enregistrement et catégorisation des problèmes, 185 to 189
enregistrement et catégorisation des erreurs connues, 195 to 198
examen des erreurs connues, 199 to 201
examen et clôture des problèmes, 207 to 209
examen et diagnostic des problèmes, 192 to 194
présentation, 175
résolution des erreurs connues, 204 to 206
surveillance des problèmes et des erreurs connues, 210 to 212

processus, tableaux
acceptation des solutions aux erreurs connues, 203
définition de la priorité des problèmes et planification, 191
détection, enregistrement et catégorisation des problèmes, 187
enregistrement et catégorisation des erreurs connues, 197
examen des erreurs connues, 200
examen et clôture des problèmes, 209
examen et diagnostic des problèmes, 193
résolution des erreurs connues, 205
surveillance des problèmes et des erreurs connues, 211
réactive, 174
relations avec les autres applications, 22
rôles d'utilisateur, 179
change coordinator, 204 to 206
problem analyst, 179, 187 to 205
problem coordinator, 179, 185 to 189
problem manager, 179, 191 to 212
sortie, 180

gestion des services informatiques
voir ITSM

I

identification des configurations
diagramme de flux, 301
tableau du processus, 302

incident analyst, rôle d'utilisateur de Gestion des incidents, 65, 73 to 83

incident coordinator, rôle d'utilisateur de Gestion des incidents, 65, 73 to 93

incident manager, rôle d'utilisateur de Gestion des incidents, 65, 86 to 91

Indicateurs clés de performance
voir KPI

indicateurs clés de performance
voir KPI

International Organization for Standardization
voir ISO

ISO, 14

ITIL, 11
centre de services, fonction, 26
Gestion des changements
fonction, 230
Gestion des changements, KPI, 243
Gestion des configurations
fonction, 284
KPI, 294
Gestion des incidents
fonction, 62
KPI, 67
Gestion des interactions utilisateur, KPI, 32
Gestion des problèmes
fonction, 174
KPI, 181

ITSM, 11

K

KPI
COBIT
Gestion des changements, 244
Gestion des configurations, 294
Gestion des incidents, 68
Gestion des interactions utilisateur, 32
Gestion des problèmes, 182
ITIL
Gestion des changements, 243
Gestion des configurations, 294
Gestion des incidents, 67
Gestion des interactions utilisateur, 32
Gestion des problèmes, 181
Service Manager
Gestion des changements, 243
Gestion des configurations, 293
Gestion des incidents, 67
Gestion des interactions utilisateur, 32
Gestion des problèmes, 181

L

libre-service utilisateur
diagramme de flux, 36
tableau du processus, 37

M

modules *voir* applications

N

normes de l'industrie
COBIT 4.1, 16
ISO 20000, 15
ITIL V3, 14

notifications, Gestion des problèmes, 175

O

OLA et UC, surveillance
diagramme de flux, 91
tableau du processus, 92

operator, rôle d'utilisateur de Gestion des incidents, 70 to 73

P

phases, Gestion des changements, 113, 231

planification de gestion des configurations
diagramme de flux, 298
tableau du processus, 299

proactive, gestion des problèmes, 174

problem analyst, rôle d'utilisateur de Gestion des problèmes, 187 to 205

problem coordinator, rôle d'utilisateur de Gestion des problèmes, 185 to 189

problem manager
rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 248 to 251
rôles d'utilisateur de Gestion des problèmes, 191 to 212

processus
Gestion des changements, 229 to 282
Gestion des configurations, 283 to 331
Gestion des incidents, 61 to 106
Gestion des interactions utilisateur, 25 to 59
Gestion des problèmes, 173 to 224

processus, diagrammes
Gestion des changements, 232
Gestion des configurations, 291
Gestion des incidents, 64
Gestion des interactions utilisateur, 28
Gestion des problèmes, 176

processus, tableau
Centre de services
voir tableaux de processus, Gestion des interactions utilisateur

processus, tableaux
Gestion des configurations
contrôle des configurations, 306
gestion des données fixes, 317
gestion des états des configurations et génération de rapports, 309
identification des configurations, 302
planification de gestion des configurations, 299
vérification et audit, 314
Gestion des incidents
affectation des incidents, 74
clôture des incidents, 83
enregistrement des incidents, 71
escalade des incidents, 86
examen et diagnostic des incidents, 77
OLA et UC, surveillance, 92
résolution des incidents et reprise, 81
surveillance des SLA, 89
traitement des réclamations, 94
Gestion des interactions utilisateur
clôture des interactions, 43
Gestion des problèmes
acceptation des solutions aux erreurs connues, 203
définition de la priorité des problèmes et planification, 191
détection, enregistrement et catégorisation des problèmes, 187
enregistrement et catégorisation des erreurs connues, 197
examen des erreurs connues, 200
examen et clôture des problèmes, 209
examen et diagnostic des problèmes, 193
résolution des erreurs connues, 205
surveillance des problèmes et des erreurs connues, 211

R

RACI, matrice
Gestion des changements, 116, 245
Gestion des configurations, 295
Gestion des incidents, 68
Gestion des interactions utilisateur, 33
Gestion des problèmes, 183

réactive, gestion des problèmes, 174

release manager, rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 248 to 251

release packaging and build manager, rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 270

résolution des erreurs connues
diagramme de flux, 205
tableau du processus, 205

résolution des incidents et reprise
diagramme de flux, 80
tableau du processus, 81

Responsable, Autorité responsable, Consulté, Informé
*voir*RACI, matrice

rôles d'utilisateur
Gestion des changements, 241
change analyst, 241
change approver, 241, 260
change coordinator, 241, 248 to 257
change manager, 241, 259 to 274
e-cab, 241, 270 to 272
problem manager, 248 to 251
release manager, 248 to 251
release packaging and build manager, 241, 270
service desk agent, 248 to 249
Gestion des configurations, 292
cms/tools administrator, 292, 299 to 300
configuration administrator, 292
configuration auditor, 292, 309 to 315
configuration manager, 292
system administrator, 317 to 318
Gestion des incidents, 65
incident analyst, 65, 73 to 83
incident coordinator, 65, 73 to 93
incident manager, 65, 86 to 91
operator, 65, 70 to 73
service desk agent, 70 to 89
service desk manager, 71 to 95
Gestion des interactions utilisateur, 30
service desk agent, 30, 40 to 45
user, 30, 37 to 38
Gestion des problèmes, 179
change coordinator, 204 to 206
problem analyst, 179, 187 to 205
problem coordinator, 179, 185 to 189
problem manager, 179, 191 to 212

Rôles d'utilisateur de
Gestion des configurations
configuration administrator, 300 to 318
configuration manager, 299 to 300

RTE, 12

S

service desk agent
rôle d'utilisateur de Gestion des changements, 248 to 249
rôle d'utilisateur de Gestion des incidents, 70 to 89
rôle d'utilisateur de Gestion des interactions utilisateur, 30, 40 to 45

service desk manager, rôle d'utilisateur de Gestion des incidents, 71 to 95

Service Manager
applications, 13
architecture, 12
clients, 13
client Web, 13
client Windows, 13
niveau Web, 13
présentation, 12
processus, 18
RTE, 12
serveur, 13

sortie
Gestion des changements, 242
Gestion des configurations, 293
Gestion des incidents, 66
Gestion des interactions utilisateur, 31
Gestion des problèmes, 180

surveillance des problèmes et des erreurs connues
diagramme de flux, 210
tableau du processus, 211

surveillance des SLA
diagramme de flux, 88
tableau du processus, 89

system administrator, rôle d'utilisateur de Gestion des configurations, 317 to 318

T

Tableau 14-5, 238

tableaux de processus
Gestion des changements
approbation des changements, 259
coordination de l'implémentation des changements, 262
enregistrement des changements, 249
évaluation et clôture des changements, 268
évaluation et planification des changements, 256
examen des changements, 253
traitement des changements d'urgence, 272
Gestion des interactions utilisateur
clôture des interactions, 45
libre-service utilisateur, 37
traitement des interactions, 40

traitement des changements d'urgence
diagramme de flux, 271
tableau du processus, 272

traitement des interactions
diagramme de flux, 39
tableau du processus, 40

traitement des réclamations
diagramme de flux, 94
tableau du processus, 94

transition des services
Gestion des changements, 230
Gestion des configurations, 284

U

UC et OLA, surveillance
diagramme de flux, 91
tableau du processus, 92
user, rôle d'utilisateur de Gestion des interactions
utilisateur, 30, 37 to 38

V

vérification et audit des configurations
diagramme de flux, 313
tableau du processus, 314