

# **HP OpenView Service Desk 5.1**

## **Guide conceptuel**

**Version du logiciel : 5.1**

**Pour les systèmes d'exploitation Windows et Unix**

**Référence fabricant : aucun**

**Date de publication du document : août 2006**



**i n v e n t**

**Date d'édition du logiciel : août 2006**

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

---

## Informations légales

### **Garantie.**

*Hewlett-Packard ne fournit aucune garantie à propos de ce document, y compris, mais non exclusivement, en ce qui concerne les garanties implicites de qualité marchande et d'adaptation pour une utilisation particulière. Hewlett-Packard ne saurait être responsable des erreurs présentes dans ce guide ni des dommages directs, indirects, spéciaux, fortuits ou consécutifs résultant de la mise à disposition, des performances ou de l'utilisation de ce matériel.*

Vous pouvez obtenir une copie des conditions de garantie spécifiques à votre produit Hewlett-Packard à partir de votre Comptoir de vente et d'après-vente.

### **Droits limités.**

L'utilisation, la reproduction ou la divulgation par le gouvernement des Etats-Unis d'Amérique est sujette à des restrictions définies dans le sous-alinéa (c)(1)(ii) de la clause Rights in Technical Data and Computer Software du texte DFARS 252.227-7013.

Hewlett-Packard Company  
Etats-Unis d'Amérique

Les droits pour les départements et agences gouvernementaux indépendants du département américain de la défense sont définis dans le texte FAR 52.227-19 (c)(1,2).

### **Copyright.**

© 1983-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Aucune partie de ce document ne peut être copiée, reproduite ou traduite dans une autre langue sans que la société Hewlett-Packard n'en ait, au préalable, donné un consentement écrit. Les informations contenues dans ce matériel peuvent subir des modifications sans avertissement préalable.

### **Marques.**

Microsoft® est une marque déposée aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

UNIX® est une marque déposée d'Open Group.

Windows NT® est une marque déposée aux Etats-Unis par Microsoft Corporation.

Tous les autres noms de produit sont la propriété de leurs titulaires de marque déposée ou marque de service et sont reconnus par le présent document.



## Mises à jour de la documentation

### Support HP Open View

#### Préface

Guide conceptuel Service Desk . . . . .	14
Public visé. . . . .	15
Remarque sur la terminologie . . . . .	16
Où trouver les informations dans ce manuel . . . . .	17
Documentation Service Desk. . . . .	19
Lecture des fichiers PDF . . . . .	20

#### 1. Présentation de HP OpenView Service Desk

Dans ce chapitre. . . . .	22
Modules HP OpenView Service Desk . . . . .	24
Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView . . . . .	25
Exemple de centre d'assistance – Traitement d'un appel de service . . . . .	25
Gestionnaire de modifications HP OpenView . . . . .	27
Exemple de gestion des modifications – Planification et exécution du processus de modification . . . . .	27
Gestionnaire de niveau de service HP OpenView . . . . .	28
ITIL et Service Desk . . . . .	33
Un résumé de Service Desk . . . . .	35

#### 2. Gestion de la configuration

A propos de la gestion de la configuration . . . . .	38
Dans ce chapitre. . . . .	39
Termes expliqués ou introduits dans ce chapitre . . . . .	39
Gestion de la configuration . . . . .	40
L'importance de la gestion de la configuration – exemples . . . . .	40
ITIL et la gestion de la configuration . . . . .	44
Service Desk et la gestion de la configuration . . . . .	45
Génération des éléments de configuration. . . . .	46
Attribution de la responsabilité d'un élément de configuration. . . . .	46
Affichage des rôles d'éléments de configuration . . . . .	47

---

# Table des matières

Suivi de la relation d'un élément de configuration avec les processus	
Service Desk . . . . .	47
Suivi de l'historique d'un élément de configuration . . . . .	48
Définition de la relation avec d'autres éléments de configuration . . . . .	49
Suivi des niveaux de performance attendus . . . . .	50
Planifier des temps d'arrêt et des modifications . . . . .	50

## 3. Gestion des appels de service

A propos des appels de service . . . . .	54
Dans ce chapitre . . . . .	55
Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre . . . . .	55
Gestion des appels de service . . . . .	56
Traitement d'un appel de service . . . . .	56
ITIL et la gestion des appels de service . . . . .	56
Premières étapes de la résolution d'un appel de service . . . . .	57
Enregistrement - détection - classification . . . . .	59
Recherches et diagnostic . . . . .	61
Résolution et fermeture . . . . .	62
Groupes de travail . . . . .	63
Ordres de travail . . . . .	64
Processus d'approbation . . . . .	67
Actions et règles . . . . .	69
Fermeture d'un appel de service . . . . .	73

## 4. Gestion des incidents

Appels de service et incidents . . . . .	76
Dans ce chapitre . . . . .	77
Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre . . . . .	77
Gestion des incidents . . . . .	78
Traitement des incidents . . . . .	79
ITIL et gestion des incidents . . . . .	80
Résolution des incidents . . . . .	80

## 5. Gestion des problèmes

Dans ce chapitre . . . . .	84
----------------------------	----

---

## Table des matières

Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre . . . . .	84
A propos de la gestion des problèmes . . . . .	85
Qu'est-ce qu'un problème dans Service Desk ? . . . . .	85
Quelles sont les sources des problèmes ? . . . . .	85
Comment la gestion des problèmes est-elle reliée aux autres processus ITIL? . . . .	86
Résolution d'un problème . . . . .	88
Points à considérer . . . . .	88
ITIL et la gestion des problèmes . . . . .	89
Outils Service Desk pour la gestion des problèmes . . . . .	89
Incidents, problèmes et modifications. . . . .	92
Scénario : Analyse d'un problème . . . . .	94

### **6. Gestion des modifications et gestion de projet**

A propos de la gestion des modifications . . . . .	98
Dans ce chapitre. . . . .	99
Sources de modifications . . . . .	100
Comment la gestion des modifications est-elle reliée aux autres processus ITIL ? . .	101
Planification des modifications au sein de votre organisation . . . . .	102
Points à considérer . . . . .	102
Principes ITIL pour la gestion des modifications. . . . .	103
Outils Service Desk pour la gestion des modifications . . . . .	104
Scénario : Mise en œuvre d'une modification. . . . .	106
A propos de la gestion de projets . . . . .	110

### **7. Utilisation de modèle dans Service Desk**

A propos des modèles . . . . .	114
Dans ce chapitre. . . . .	115
Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre . . . . .	115
Utilisation de modèles dans Service Desk . . . . .	116
Modèles imbriqués . . . . .	119
Utilisation d'un modèle pour générer des éléments de configuration multiple . . . . .	120

### **8. Gestion des niveaux de service**

Dans ce chapitre. . . . .	124
Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre . . . . .	124

---

# Table des matières

Services et accords . . . . .	126
Types de services et d'accords . . . . .	126
Prestataires et destinataires du service . . . . .	130
Services et accords multiples . . . . .	130
Scénario 1 : Plusieurs services associés à un accord . . . . .	130
Scénario 2 : Plusieurs accords associés à un service . . . . .	131
Prestataires et destinataires pour plusieurs accords et services . . . . .	131
Catalogues de services . . . . .	131
Statistiques . . . . .	132
Objectifs de niveau de service (SLO) . . . . .	133
Le Cycle de vie des accords de niveau de service . . . . .	135
Définition d'un accord de niveau de service . . . . .	135
Configuration d'un accord de niveau de service . . . . .	139
La configuration de la hiérarchie de services . . . . .	139
Configuration des statistiques et des objectifs de niveau de service . . . . .	140
Configuration des alertes de violation de conformité . . . . .	140
Configuration des rapports SLM . . . . .	140
Assurance d'un accord de niveau de service . . . . .	140
Evaluation d'un accord de niveau de service . . . . .	141
Conseils d'implémentation . . . . .	142
Modèle de service . . . . .	142
Indicateurs de performance . . . . .	142
Objectifs de niveau de service . . . . .	142



---

## Mises à jour de la documentation

La page de titre du présent manuel contient les informations d'identification suivantes :

- le numéro de version, qui indique la version du logiciel.
- la date d'édition du document, qui change à chaque mise à jour du document.
- la date d'édition du logiciel, qui indique la date d'édition de la présente version du logiciel.

Pour vérifier la parution des dernières mises à jour ou vérifier que vous utilisez bien la version la plus récente, rendez-vous à l'adresse suivante :

[http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc\\_serv/](http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv/)

Vous recevrez aussi des mises à jour ainsi que de nouvelles versions si vous vous abonnez au service de support produit approprié. Contactez votre commercial HP pour avoir des informations détaillées.

*Pour une vue d'ensemble des dernières informations sur les plates-formes prises en charge, la configuration requise pour l'installation, les logiciels inclus, etc., veuillez-vous reporter aux Informations de version Service Desk 5.1.*



---

## Support HP OpenView

Vous trouverez le site Internet de support HP OpenView à l'adresse suivante :

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

Le site Internet fournit les coordonnées ainsi que des informations détaillées sur les produits, les services et le support offerts par HP OpenView.

Le support logiciel en ligne de HP OpenView vous permet de résoudre seul les problèmes que vous pouvez rencontrer. Il vous offre également un accès rapide et efficace à des outils de support interactifs et techniques nécessaires à la gestion de votre entreprise. En tant que client de valeur de notre service de support, vous avez la possibilité d'effectuer les opérations suivantes à partir du site du support :

- Rechercher des documents pertinents susceptibles de vous intéresser
- Proposer des améliorations en ligne
- Télécharger des correctifs
- Soumettre des cas de support et en suivre l'évolution
- Gérer un contrat de support
- Consulter des contrats de support HP
- Vérifier les informations concernant les services disponibles
- Entrer en contact et discuter avec d'autres clients du logiciel
- Chercher une formation logicielle et s'y inscrire

La plupart des interfaces du support exigent que vous vous enregistriez en tant qu'utilisateur « Passeport HP » et que vous ouvriez une session. De plus, nombre d'entre elles exigent un contrat de support.

Pour en savoir plus sur les niveaux d'accès, consultez la page Internet suivante :

[http://www.hp.com/managementsoftware/access\\_level](http://www.hp.com/managementsoftware/access_level)

Pour créer un identifiant « Passeport HP », rendez-vous à la page Internet suivante :

<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>



---

---

## **Préface**

## Guide conceptuel Service Desk

L'objectif global du présent manuel consiste à fournir aux responsables et au personnel de centre de services (service desk) aux utilisateurs potentiels et aux administrateurs de centre d'assistance (HelpDesk) une vue d'ensemble de HP OpenView Service Desk, et de montrer la manière dont cette solution peut renforcer et améliorer les processus des centres de services ou d'assistance dans une organisation.

Objectifs de ce manuel :

- discuter les concepts et les processus clés de HP OpenView Service Desk.
- examiner, pour chaque processus, les problématiques qu'un utilisateur de centre d'assistance doit traiter pour réussir à mettre le processus en place.
- montrer à l'utilisateur comment HP OpenView Service Desk peut l'aider à traiter ces problématiques.
- associer les processus de HP OpenView Service Desk aux principes directeurs d'ITIL pour les opérations d'un centre de services.

---

### IMPORTANT

Comme son titre le suggère, l'accent tout au long de ce manuel est mis sur les concepts sous-jacents plutôt que sur des tâches spécifiques. Le manuel n'est pas axé sur les tâches, il ne constitue pas non plus un jeu d'instructions « comment faire », ni un manuel utilisateur. Le but est de présenter dans les grandes lignes comment HP OpenView Service Desk aide à mettre en place des opérations de centre de services réussies qui respecteront les grands principes ITIL. Tout au long du manuel, l'accent est mis sur la manière dont le produit aide les utilisateurs à mettre en place les meilleures pratiques dans un environnement de centre de services ou d'assistance.

---

## Public visé

Public visé par ce manuel :

- Les *Gestionnaires*, qui doivent avoir une vue d'ensemble des concepts sous-jacents à HP OpenView Service Desk.
- Les *Utilisateurs du centre d'assistance*, qui ont besoin d'avoir une vue d'ensemble sur les concepts sous-jacents à HP OpenView Service Desk avant d'en apprendre les tâches spécifiques.
- Les *Administrateurs du centre d'assistance*, qui ont besoin de planifier, de configurer et de maintenir HP OpenView Service Desk.

Pour avoir une vue d'ensemble détaillée des sources d'information de ce manuel, voir « Où trouver les informations dans ce manuel » à la page 17.

## Remarque sur la terminologie

Dans ce manuel, Service Desk se rapporte à HP OpenView Service Desk. Les termes sont utilisés indifféremment tout au long de ce manuel.

Un Client est quelqu'un qui paie ou utilise les services informatiques offerts par Service Desk. Autrement dit, un client peut être la personne qui fait appel à votre centre d'assistance pour un problème rencontré ou la personne, peut-être un cadre de la direction, qui paie pour les services offerts par votre centre de services.

Un Utilisateur est un employé de votre organisation qui utilise HP OpenView Service Desk. Le terme Utilisateur du centre d'assistance est aussi utilisé dans ce manuel pour désigner un utilisateur.

---

### REMARQUE

Dans le texte du manuel, les exemples formulés au masculin ou au féminin ne le sont que pour des raisons pratiques (*il* ou *elle*, en parlant du client ou de l'appelant) et s'appliquent aux deux sexes.

---



## Où trouver les informations dans ce manuel

Tableau 1

Sujet	Reportez-vous au...
<p>Obtenir une <i>présentation générale</i> des modules HP OpenView Service Desk.</p> <p>Obtenir une présentation brève d'ITIL. Savoir quels processus ITIL peuvent être améliorés dans Service Desk.</p> <p>Obtenir un résumé de la fonctionnalité Service Desk.</p>	<p>Chapitre 1, « Présentation de HP OpenView Service Desk » à la page 21.</p>
<p>Savoir comment Service Desk peut vous aider à gérer les <i>éléments de configuration</i>. Ceux-ci comprennent des éléments comme les imprimantes, les routeurs, les modems, les moniteurs, les logiciels et la documentation.</p>	<p>Chapitre 2, « Gestion de la configuration » à la page 37.</p>
<p>Comprendre le concept d'<i>appel de service</i> et d'<i>incident</i>, et la différence entre ces éléments.</p> <p>En savoir plus sur certains éléments qui peuvent vous aider à traiter un appel de service ou un incident, en toute conformité avec les principes ITIL, notamment : <i>ordres de travail, groupes de travail, processus d'approbation, règles et actions</i>.</p> <p>Ces éléments sont également pertinents pour d'autres processus Service Desk comme la gestion de problèmes et la gestion des modifications.</p>	<p>Chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53.</p> <p>Chapitre 4, « Gestion des incidents » à la page 75.</p>
<p>Comprendre le concept de <i>problème</i> dans Service Desk et sa relation avec les appels de service et les incidents. Comprendre certains aspects de Service Desk qui peuvent vous aider à résoudre un problème tout en vous conformant aux principes ITIL applicables.</p>	<p>Chapitre 5, « Gestion des problèmes » à la page 83.</p>

**Tableau 1 (suite)**

Sujet	Reportez-vous au...
<p>Comprendre le concept de <i>gestion des modifications</i> dans une organisation. Connaître les points à prendre en compte lors de la mise en œuvre du processus de modification.</p> <p>En savoir plus sur les outils Service Desk pouvant vous aider à planifier et à mettre en œuvre un processus de modification.</p> <p>Voir un exemple de mise en œuvre de modification dans Service Desk.</p> <p>Connaître la différence entre un <i>processus de modification</i> et un <i>projet</i> dans Service Desk, et savoir quand les utiliser.</p>	<p>Chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97.</p>
<p>Savoir comment un modèle peut vous aider à optimiser certains processus Service Desk comme la génération des appels de service, la planification des modifications, la mise en œuvre des ordres de travail et les questions budgétaires associées.</p>	<p>Chapitre 7, « Utilisation de modèle dans Service Desk » à la page 113.</p>
<p>Comprendre le concept de service et d'accord de service dans Service Desk. Voir des exemples de (plusieurs) services et accords.</p> <p>Comprendre les concepts des statistiques dans Service Desk.</p> <p>En savoir plus sur le cycle de vie d'un accord de niveau de service.</p> <p>Savoir comment les accords de niveau de service sont évalués.</p>	<p>Chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.</p>

## Documentation Service Desk

La liste qui suit est une brève présentation de documentation liée à HP OpenView Service Desk. Pour des informations sur le statut actuel de la documentation Service Desk, voir « Mises à jour de la documentation » à la page 9.

A l'exception de l'*Aide en ligne HP OpenView Service Desk*, qui est installée avec le produit, tous les fichiers ci-dessous sont disponibles en format PDF sur les disques d'installation HP OpenView Service Desk.

- Les *Informations de version HP OpenView Service Desk 5.1* contiennent des informations de dernière minute, une description de certains problèmes connus et des solutions associées, le cas échéant.
- Le *Guide d'installation HP OpenView Service Desk 5.1* contient des informations sur la configuration requise pour l'installation, ainsi que des instructions détaillées sur l'installation et la désinstallation de composants Service Desk.
- Le *Guide de l'administrateur HP OpenView Service Desk 5.1 (HP OpenView Service Desk 5.1 Administrator's Guide)* contient des informations détaillées sur la maintenance et sur la configuration de Service Desk.
- Le *Guide du développeur d'adaptateurs de statistiques HP OpenView (HP OpenView Metric Adapter Developer Guide)* contient des informations sur le développement de nouveaux adaptateurs de statistiques pour la Gestion des niveaux de service (SLM) à l'aide d'Adaptateurs de statistiques ouverts (AS ouverts).
- Le *Guide des différences HP OpenView Service Desk (4.5 - 5.1) (HP OpenView Service Desk Differences Guide (4.5 - 5.1))* contient des informations sur les différences entre Service Desk et Service Desk 4.5.
- Le *Guide du Gestionnaire du niveau de service HP OpenView* contient des informations sur les fonctions du Gestionnaire du niveau de service (SLM) qui permet aux équipes SLM de superviser les services et de produire des rapports SLM sur les services qui sont l'objet des Accords de niveau de service gérés.
- Le *Guide du programmeur d'API web HP OpenView (HP OpenView Web API Programmers Guide)* décrit les procédures d'utilisation de l'API web Service Desk. L'API web vous permet de développer des applications web basées sur HP OpenView Service Desk, d'intégrer

Service Desk dans des applications locales et d'ajouter des fonctionnalités personnalisées à votre mise en œuvre de Service Desk.

- L'*Aide en ligne HP OpenView Service Desk* constitue un vaste système d'information. Il apporte les éléments suivants :
  - Des instructions sur les procédures à suivre pour effectuer certaines tâches, que vous soyez un utilisateur novice ou expérimenté
  - Des informations générales pour vous aider à mieux comprendre les concepts sous-jacents et la structure de Service Desk
  - Des informations sur les messages d'erreur qui peuvent s'afficher lorsque vous utilisez Service Desk, ainsi que sur les moyens de résoudre ces problèmes
  - Une aide pour en savoir plus sur l'aide en ligne

L'aide en ligne est automatiquement installée avec l'application Service Desk et peut être appelée depuis Service Desk.

## **Lecture des fichiers PDF**

Vous pouvez visualiser et imprimer les fichiers PDF avec Adobe® Acrobat® Reader. Ce logiciel est fourni sur le CD-ROM de HP OpenView Service Desk. Pour obtenir des instructions relatives à son installation, ouvrez le fichier `readme.htm` du CD-ROM.

La dernière version d'Adobe Acrobat Reader est aussi disponible gratuitement sur le site Internet d'Adobe à l'adresse suivante : <http://www.adobe.com>.

---

# **1 Présentation de HP OpenView Service Desk**

## Dans ce chapitre

Ce chapitre contient une vue d'ensemble des modules qui composent Service Desk. Ces options sont les suivantes :

- Le Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView
- Le Gestionnaire de modifications HP OpenView
- Le Gestionnaire de niveau de service HP OpenView

### Exemples

Ce chapitre contient deux courts exemples illustrant l'utilisation du Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView et du Gestionnaire de modifications HP OpenView.

### Termes introduits dans ce chapitre

Les termes ci-dessous sont introduits dans ce chapitre. Chacun de ces termes est également décrit en détail dans les chapitres suivants de ce guide.

- Élément de configuration
- Base de données de gestion des configurations
- Groupe de travail
- Ordre de travail
- Approbation
- Modèle
- Service
- Accord de niveau de service
- Types de service
- Relations de service
- Définition du service
- Statistiques de service
- Adaptateurs de statistiques
- Hiérarchie de services

- Rapport d'évaluation d'accord de niveau de service
- Conformité du service

## Modules HP OpenView Service Desk

HP OpenView Service Desk est composé des modules suivants :

- Le Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView  
Assure l'interface entre les consommateurs du service et l'organisation informatique.
- Le Gestionnaire de modifications HP OpenView  
Gère les modifications apportées à vos services et à votre infrastructure informatiques.
- Le Gestionnaire de niveau de service HP OpenView  
Gère l'ensemble du cycle de vie des niveaux de service au sein de votre organisation, couvrant les accords de niveau de service et les accords de niveau d'exploitation. Pour plus d'informations sur ces accords, voir le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

Veillez également noter les points suivants :

- HP OpenView Service Desk se base sur une fondation de gestion unifiée de la configuration – une *base de données de gestion des configurations* (CMDB). La CMDB stocke des informations sur les matériels, les logiciels, la documentation et d'autres éléments faisant partie de l'infrastructure informatique (voir figure 1-1, « Vue d'ensemble des processus ITIL dans un Service Desk »). En tant que référentiel de votre infrastructure informatique, la CMDB fournit les informations nécessaires aux processus HP OpenView Service Desk.
- HP OpenView Service Desk a besoin de données provenant d'autres sources, par exemple les informations sur les matériels, les logiciels, les employés, les clients, les organisations et les données relatives aux performances et à la disponibilité (données statistiques). Pour permettre l'accès aux données, HP OpenView Service Desk possède des interfaces ouvertes vers d'autres applications (par exemple le produit peut être intégré de manière étroite avec HP OpenView Operations Service Navigator et HP OpenView Network Node Manager).



## Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView

Le centre d'assistance constitue l'interface entre vos clients et votre organisation informatique. Le Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView est une solution intégrée pour les opérations de centre d'assistance qui permet à vos employés d'évaluer rapidement et précisément les besoins des clients et de résoudre leurs problèmes. Pour répondre à ces besoins, il vous faut équiper vos utilisateurs du centre d'assistance pour assurer le suivi et établir tous les liens pertinents avec un appel de service ou un incident alors qu'il progresse à travers votre organisation de support. L'exemple suivant illustre ce principe.

Pour une présentation détaillée de la gestion des appels de service, voir le chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53. Pour une présentation détaillée de la gestion des incidents, voir le chapitre 4, « Gestion des incidents » à la page 75.

### Exemple de centre d'assistance – Traitement d'un appel de service

---

#### REMARQUE

Dans l'exemple ci-dessous, le terme « Service Desk » désigne le terme « module Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView ».

---

#### Exemple 1-1

#### Traitement d'un appel de service

Martine, une opératrice du centre d'assistance, prend un appel d'un client demandant une assistance pour de mauvaises performances d'un serveur web. La section suivante présente dans les grandes lignes la manière dont Martine peut lancer le traitement et résoudre l'appel dans le Gestionnaire de centre d'assistance HP OpenView.

*Identifier l'appelant - identifier le niveau de service* : Martine se sert d'une boîte de dialogue de recherche afin d'identifier l'appelant et d'afficher des informations sur le serveur web, par exemple des données sur sa configuration et sur les versions des logiciels. Service Desk utilise le terme *élément de configuration* pour désigner les éléments d'une infrastructure informatique (voir le chapitre 2, « Gestion de la configuration » à la page 37). Quand Martine a identifié l'appelant, Service Desk affiche automatiquement des informations supplémentaires, comme des informations sur les éventuels accords de niveau de service qui s'appliquent dans cette situation. Un accord de

niveau de service (SLA) est un contrat entre l'organisation informatique et les clients qui définit les services à fournir ainsi que les caractéristiques de quantité et de qualité, comme par exemple les performances et la disponibilité (voir le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123). Martine demande au client de décrire le problème.

*Créer l'appel* : à l'aide d'un formulaire standard pour appel de service, Martine se base sur un modèle – un plan de création de nouveaux objets – dans ce cas un nouvel appel de service – afin d'entrer des données sur l'appel. Le SLA de l'appelant couvre la fourniture de services d'hébergement web, par conséquent Martine constate que la responsabilité du problème a été automatiquement affectée au groupe de spécialistes web au sein des services informatiques de l'organisation (ce processus d'affectation est défini dans le modèle). Dans ce cas l'appelant n'a qu'un seul SLA, et les informations de service sont donc automatiquement insérées dans le formulaire d'appel de service. Pour plus d'informations sur les modèles dans Service Desk, voir le chapitre 7, « Utilisation de modèle dans Service Desk » à la page 113.

*Définition de l'impact* : le client informe Martine de l'impact du problème sur son travail. Sur la base de ces informations, Martine affecte à l'appel un code d'impact. Ce code définit automatiquement le niveau de priorité de l'appel, en fonction du niveau de service de ce client. Dans le cas présent, le plus haut niveau de service (Gold 24 x 7) s'applique, avec un délai (« durée de résolution ») d'une heure. Service Desk entre automatiquement un délai de résolution pour l'appel.

*Traitement supplémentaire* : Martine sait que la réponse standard à ce type de symptômes consiste à redémarrer le serveur web, aussi ajoute-t-elle un ordre de travail à l'appel de service et affecte celui-ci au groupe de spécialistes serveur. L'ordre de travail apparaît dans la liste des tâches affectée au groupe pour la même journée. Notez que dans l'éventualité où Martine ne connaîtrait pas de solution immédiate, elle (ou le groupe de travail) pourrait alors consulter les appels résolus présentant des symptômes similaires ou identiques, ce qui pourrait amener une solution. Le groupe de travail se sert de Service Desk pour sélectionner l'heure optimale pour redémarrer le serveur web, c'est-à-dire un intervalle de temps produisant la charge la plus faible pour le service offert au client.

*Fermeture de l'appel* : le client est notifié de la résolution présumée du problème. Si le serveur web se comporte de manière satisfaisante, il en informe le centre d'assistance et l'appel se voit affecter le statut fermé.

## Gestionnaire de modifications HP OpenView

De nombreuses structures informatiques sont confrontées à de sérieux problèmes de production en raison de modifications non planifiées. La difficulté consiste à réussir ces modifications au prix d'une perturbation (« interruption ») minimale de l'infrastructure informatique ou des clients. Une compréhension détaillée de l'impact d'une interruption sur les activités, ainsi qu'un contrôle complet du processus de modification, vous sont nécessaires afin d'exécuter les modifications et de maintenir à leurs niveaux convenus la disponibilité du service et les performances. Par exemple, la maintenance essentielle des serveurs internes de taille importante peut induire des pertes de service pour certains clients pendant des durées prolongées. Afin que les modifications aient le plus faible impact possible, le Gestionnaire des modifications permet à vos employés de centre d'assistance de voir exactement qui sera affecté par la modification, la durée nécessaire à la modification et le meilleur usage des ressources au cours de la modification.

### Exemple de gestion des modifications – Planification et exécution du processus de modification

#### Exemple 1-2

#### Planification et exécution du processus de modification

Paul Adams, un cadre chez Invention SA, décide d'installer une UC supplémentaire sur un serveur web surchargé afin de tenter d'améliorer ses performances. Pour cela, il se sert du Gestionnaire de modifications HP OpenView afin de lancer et de mettre en œuvre le processus de modification au sein de son organisation.

La modification consiste à configurer un serveur de secours afin de remplacer provisoirement le serveur Web surchargé, à commander une UC et à l'installer, puis à évaluer l'amélioration des performances.

Sur la base de ces informations, Paul lance un processus de modification à l'aide du Gestionnaire de modifications HP OpenView. La liste ci-dessous présente certains aspects du processus de modification plus en détail.

---

#### REMARQUE

---

Dans cet exemple, le terme « Service Desk » couvre le module « Gestionnaire de modifications HP OpenView ».

- *Approbation* : Paul se sert de Service Desk pour lancer un processus d'approbation de cette modification faisant intervenir plusieurs spécialistes. Cette approbation se base sur un processus de sondage automatisé dans le cadre duquel les spécialistes votent pour ou contre la modification proposée. Paul fixe un temps de réponse d'une semaine pour l'approbation, ce qui signifie que chaque spécialiste doit répondre à la demande de vote dans ce délai.
- *Ordres de travail* : Paul crée un ou plusieurs ordres de travail – des outils permettant de planifier, d'affecter et d'effectuer le suivi du travail – détaillant les opérations intervenant dans la modification. Dans chaque cas, il spécifie un « prédécesseur » et un « successeur », c'est-à-dire les ordres de travail qui sont exécutés avant ou après l'achèvement d'un ordre de travail spécifique. Par exemple, l'UC ne peut être installée qu'après qu'elle a été commandée et livrée et qu'un serveur de secours a été configuré pour remplacement provisoire. Paul affecte chaque ordre de travail aux personnes ou aux groupes de travail pertinents au sein de l'organisation. Il connaît également les EC qui seront provisoirement affectés par la modification, et est en mesure d'indiquer dans chaque ordre de travail quelle sera l'ampleur de l'interruption.
- *Événements associés* : Paul peut entrer les événements qui ont conduit à la modification, par exemple le problème ou l'appel de service (ou la série d'appels de service) qui ont provoqué la modification. On peut donner comme exemple d'appel : « mon navigateur web ne répond pas » ; comme exemple de problème : « le serveur web ne peut pas traiter le volume de requêtes actuel ».

## **Gestionnaire de niveau de service HP OpenView**

La gestion du niveau de service est le processus qui consiste à gérer la qualité et la quantité des services apportés par une organisation prestataire de services aux destinataires de ses services. Si, par exemple, vous convenez de fournir un service d'e-mail à vos clients, il vous faut garantir que les services que vous apportez seront conformes aux niveaux de service convenus.

Pour une présentation détaillée de la gestion des niveaux de service, voir le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

Gestion des niveaux de service – Objectifs

La mission de la gestion des niveaux de service est de maintenir et d'améliorer progressivement la qualité du service. Cet objectif est atteint grâce à un cycle accord, suivi et reporting sur la qualité de service informatique atteinte, tout en prenant également des mesures afin d'éliminer une mauvaise qualité de service. Le résultat final est une meilleure relation entre l'organisation prestataire de services et ses clients.

Le module Gestionnaire de niveau de service HP OpenView permet aux organisations de contrôler l'ensemble du cycle de vie des accords de niveau de service, de leur définition à leur évaluation – cette dernière consistant à évaluer si le service remplit les attentes de qualité de service convenue.

Afin d'illustrer l'importance de la gestion des niveaux de service, considérons les scénarios suivants :

*Scénario 1* : une composante cruciale du service, par exemple un serveur d'e-mail, devient indisponible. Il vous faut superviser l'effet résultant sur les services e-mail apportés aux clients. Si vous garantissez que votre service d'e-mail est fourni de manière satisfaisante 95% du temps, comment cette panne va-t-elle affecter les accords de service ?

*Scénario 2* : vous recevez une réclamation d'un client qui déclare que le nombre de « appels pour panne » – appels de service associés à une panne du service – effectués par son organisation au cours des six derniers mois dépasse les niveaux convenus. Afin de vérifier cette réclamation, il vous faut avoir accès à des systèmes de reporting rapide sur le service.

Gestion des niveaux de service - Terminologie

La liste ci-dessous donne un résumé des termes en usage dans le processus de gestion des niveaux de service. Ils sont expliqués dans la section suivante.

- Service
- Accord de niveau de service
- Contrat de service
- Définition du service
- Statistiques
- Adaptateurs de statistiques

- Hiérarchie de services
- Rapport SLM
- Conformité du service

Un *service* est « un ensemble de fonctions intégrées qui servent des besoins et des objectifs fonctionnels déclarés ». Par exemple, si un prestataire Internet assure des prestations de messagerie à ses clients, le terme « service » couvre la série de fonctions de votre structure qui prennent en charge cette option.

Un service contient des informations sur une fonction basée sur le client ou orientée utilisateur, par exemple la messagerie et l'accès au Web, ou les opérations en réseau. Les informations sont généralement fournies par les EC ou d'autres services. Si un EC n'est pas disponible, vous devez connaître son impact sur un service, ou sur les services associés, et sur les accords de niveau de service associés au service.

Quelques exemples de services :

- Un prestataire de services Internet fournit un service de messagerie à ses abonnés.
- Un service de bureau interne supporte une application de comptabilité exécutée sur un ensemble de PC dans la société.
- Un service d'hébergement Internet supporte les postes suivants :
  - Page d'accueil de 20 Mo
  - Trois adresses e-mail
  - Accès Internet (7 x 24)

Quand vous convenez d'assurer une prestation de service, vous envisagez probablement plusieurs points, comme suit :

- Quelles sont les ressources dont le service dépend ?
- Comme saurai-je si le service respecte les objectifs de qualité de service et de quantité convenus avec le client ? Par exemple, si je garantis que mon service Web est disponible pendant 95% du temps, comment puis-je mesurer cet aspect ?

- Puis-je offrir différents niveaux de qualité de service ? Par exemple, puis-je fournir des services pour l'assistance pendant les heures de bureau et une assistance sept jours sur sept et 24 heures sur 24 pour la même option ? Comment puis-je configurer le Gestionnaire de niveau de service HP OpenView dans cette optique ?
- Si un élément de configuration devient non disponible, comment puis-je afficher son impact sur les services fournis aux clients ?

Un *accord de niveau de service* spécifie les services à fournir, la qualité de service associée, par exemple, les aspects de performances, ainsi que la quantité associée de chaque service, c'est à dire le niveau de disponibilité. Les accords de niveau de service constituent le coeur du Gestionnaire de niveau de service HP OpenView.

Un *contrat de service* réduit les frais administratifs en permettant le partage d'entités légales et de données communes par plusieurs accords de niveau de service à ne spécifier qu'une fois. Les accords et les services spécifient les résultats escomptés ainsi que les parties associées prestataire de services et destinataire. Les responsables du niveau de service peuvent trouver les contrats de service utiles lors de la définition de plusieurs services et accords, surtout pour les organisations qui comptent un grand nombre de sous-divisions, chacune avec ses propres critères de niveau de service.

Une *définition du service* est une description conceptuelle d'un service qui fournit un plan pour la structuration d'un service. La définition vous permet de faire apparaître comment les services, les niveaux de service (le degré de support fourni au client), les accords de niveau de service, les définitions d'EC ainsi que d'autres définitions de services sont associés les uns avec les autres. La définition du service vous permet de créer plusieurs instances de service et de niveaux de service associés.

Les *Statistiques* sont le résultat de mesures qui fournissent la base pour des rapports SLM sur la conformité et la disponibilité, et pour le suivi du statut de conformité dans la OpenView console. Les valeurs des données statistiques sont recueillies à partir d'applications de suivi externes (par exemple HP OV Performance Manager) ou à partir de données analysées recueillies à partir de Service Desk.

Les *Adaptateurs de statistiques* sont des modules logiciels que vous installez et que vous configurez pour recueillir des valeurs de données statistiques à partir d'applications logicielles de suivi.

Une *hiérarchie de services* spécifie les relations entre les services et les éléments de configuration dont dépend un service particulier.

Les *Rapports SLM* donnent une vue d'ensemble sur la performance d'un service pendant une période de temps.

La *Conformité du service* se rapporte à la manière dont la performance des éléments de configuration, les services et les accords de niveau de service sont mesurés par rapport aux objectifs de conformité convenus avec les destinataires du service.



---

## ITIL et Service Desk

La bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL- IT Infrastructure Library) est un organisme public de connaissances qui fournit un cadre de meilleures pratiques de gestion de services. Alors qu'ITIL décrit les meilleures pratiques à suivre, l'ensemble ne définit pas comment mettre en place des processus détaillés ainsi que des procédures au niveau du travail permettant de mettre ces recommandations en pratique. Autrement dit, l'ensemble fournit des orientations de haut niveau sur ce qui doit être fait mais laisse à chaque entreprise le développement et la mise en place des procédures au niveau du travail pour la prestation quotidienne du service ainsi que pour des activités de support du service. ITIL est devenu avec le temps le manuel *de facto* du secteur pour les prestations informatiques et les processus d'assistance.

Pour en savoir plus sur les procédures et les pratiques ITIL, voir [www.itil.co.uk](http://www.itil.co.uk).

Service Desk fournit une couverture ‘toute prête’ pour les processus ITIL suivants :

- Gestion de la configuration

Voir chapitre 2, « Gestion de la configuration » à la page 37.

- Gestion des appels de service

Voir chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53.

- Gestion des incidents

Voir chapitre 4, « Gestion des incidents » à la page 75.

---

### IMPORTANT

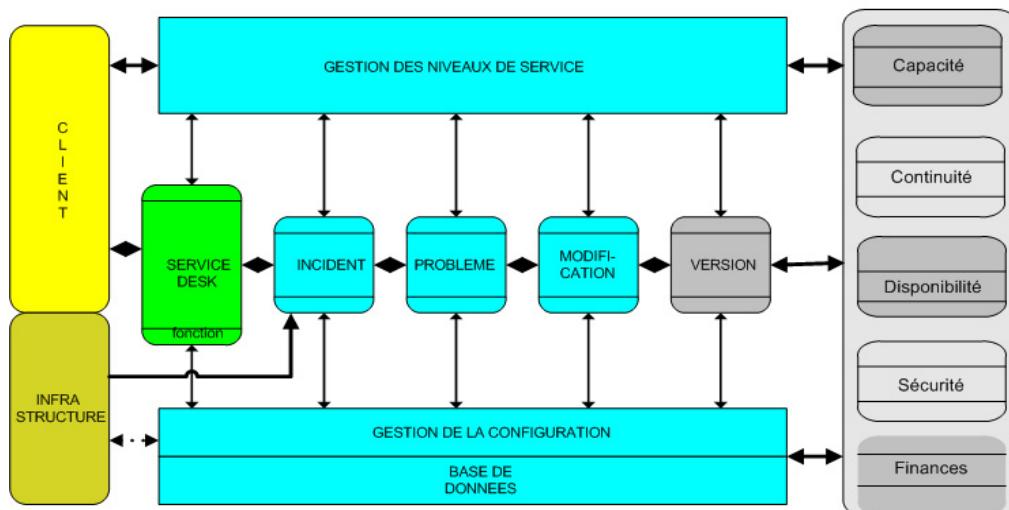
Contrairement aux principes directeurs d'ITIL, Service Desk fait la distinction entre les appels de service et les incidents. Dans la terminologie ITIL, un incident recouvre à la fois un appel de service Service Desk et un incident Service Desk, tandis que Service Desk établit une distinction entre ces deux processus.

---

- Gestion des problèmes  
Voir chapitre 5, « Gestion des problèmes » à la page 83.
- Gestion des modifications  
Voir chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97.
- Gestion des niveaux de service  
Voir chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

La figure 1-1 illustre la relation de ces processus entre eux dans Service Desk.

**Figure 1-1** Vue d'ensemble des processus ITIL dans un Service Desk



Chaque processus possède ses propres procédures et relations avec d'autres processus de service desk.

## Un résumé de Service Desk

Nous espérons que les exemples et les descriptions de modules fournis dans les sections précédentes vous ont donné un aperçu des domaines dans lesquels Service Desk peut aider votre organisation. La section suivante est une description plus formelle de Service Desk.

HP OpenView Service Desk:

- est une application structurée et orientée sur les processus qui vous permet de contrôler et d'automatiser des processus métier, des services et une infrastructure dans votre organisation informatique ou de service.
- permet à votre organisation informatique de gérer et de rationaliser les processus de services informatiques ainsi que le cycle de vie des services informatiques. Vous contrôlez efficacement la fourniture et la qualité de processus et de services informatiques stratégiques pour votre entreprise. La prestation du service et le support peuvent être rationalisés en un seul workflow.
- affiche les composants de l'infrastructure informatique pour chaque service que vous assurez pour vos clients. Il affiche aussi les clients qui reçoivent le service, et la personne ou le groupe en charge de ce service qui en assure aussi le support. Ceci permet à votre organisation de gérer les processus opérationnels. Service Desk facilite aussi la gestion des accords de niveau de service (SLA) pour faire en sorte que les niveaux de service soient atteints.
- est « Compatible ITIL », c'est-à-dire que Service Desk peut être modifié pour rentrer dans les procédures d'une organisation de service ou de support qui souhaite adhérer aux principes directeurs d'ITIL.
- peut être intégré dans toute une série d'outils pour renforcer l'extension des capacités de service et de support.

HP OpenView Service Desk vous aide à :

- accroître la qualité et la quantité des services fournis ;
- réduire le temps requis pour résoudre les incidents ou les appels de service.

**Un résumé de Service Desk**

- empêcher l'apparition ou la réapparition périodique des incidents ou des appels de service.
- réduire le risque inhérent à l'évolution d'une infrastructure informatique.
- gérer les processus que nécessite la satisfaction de niveaux de service de haute qualité.

---

## **2** **Gestion de la configuration**

## **A propos de la gestion de la configuration**

L'objectif de la gestion de la configuration est de fournir un modèle logique de l'infrastructure informatique d'une organisation par l'identification, le contrôle, la maintenance et la vérification des composants qui forment cette infrastructure. On utilise le terme élément de configuration (EC) pour désigner ces composants d'infrastructure.

Les éléments de configuration comprennent les unités de stockage, les écrans, les imprimantes, les éléments réseau comme les pare-feux, les hubs ou les routeurs, et les composants système comme l'UC ou la mémoire. Cela inclut les logiciels, mais aussi la documentation, par exemple les manuels utilisateurs et les descriptions de tâches. La Base de données de gestion des configurations (CMDB) sert de référentiel pour les éléments de configuration.

Si votre poste est lié à la gestion informatique d'une manière ou d'une autre, l'une de vos considérations de base consistera à obtenir des informations sur l'infrastructure de support des processus dans votre société.

## Dans ce chapitre

Ce chapitre fournit une vue d'ensemble de la manière dont Service Desk aide une organisation à garantir la conformité ITIL de ses processus de gestion de la configuration.

Nous aborderons les points suivants :

- Si je suis responsable de la gestion d'un centre d'assistance ou d'un centre de services, quels sont les problèmes de gestion susceptibles d'apparaître ? Comment apparaissent-ils ?
- Quels sont les principes ITIL pour la gestion de la configuration ?
- Comment Service Desk peut-il m'aider à me conformer à ces exigences ?

## Termes expliqués ou introduits dans ce chapitre

- Élément de configuration
- Ligne d'historique
- Assistant de génération d'EC
- Planification

## Gestion de la configuration

### L'importance de la gestion de la configuration – exemples

Les éléments de configuration sont fondamentaux pour toute organisation avec des dimensions informatiques. Si vous dirigez un service desk dans une institution d'enseignement comme une université, les étudiants et les employés se reposent sur la technologie de l'université pour effectuer leur enseignement, leur apprentissage, leur recherche et leurs activités administratives. Les exemples suivants montrent comment un service desk repose sur une gestion de la configuration adéquate.

Dans les exemples, nous aborderons brièvement les problèmes de gestion de la configuration présents dans chaque exemple, puis nous décrirons certains aspects de la gestion de la configuration dans Service Desk qui peuvent aider à résoudre ces problèmes.

#### Exemple 2-1

#### Accord de niveau de service dans un centre médical

Dans un important centre médical public, le service informatique a établi un Accord de niveau de service avec le service Comptabilité et salaires.

Un Accord de niveau de service (SLA) est un accord négocié formel entre un client (par exemple un service au sein d'une organisation) et un prestataire de service (par exemple un service informatique). Un SLA définit les conditions dans lesquelles un ou plusieurs services sont fournis. On peut donner comme exemple de service la maintenance du logiciel comptable du service Comptabilité par le service informatique. Toute perturbation doit être résolue sous deux jours ouvrables.

---

#### REMARQUE

Pour une description détaillée des Accords de niveau de service, voir le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

---



#### Définition de l'infrastructure

Pour créer un service efficace, les équipes informatiques doivent connaître l'infrastructure actuellement en place – les EC essentiels à la fourniture du service. C'est pourquoi lors de la création d'un service, le service informatique spécifie notamment les EC qui servent de base pour l'évaluation de ce service et définit les attentes (mesures statistiques et objectifs) qui s'appliqueront à ces éléments.

Afin d'être en conformité avec l'accord, le service informatique a besoin d'informations sur les performances d'un EC sur une période de temps déterminée, et idéalement devrait être immédiatement informé dès qu'un EC commence à faire défaut.

Quelle est la relation entre mes éléments de configuration ?

Le service informatique doit également connaître la relation entre les EC qui composent l'infrastructure informatique. Un PC connecté à un segment de LAN constitue un exemple de relation ; dans ce cas, il s'agit de la relation « est connecté à ». « Installé sur » (logiciel installé sur une machine) ou « Matériel de secours pour » représentent d'autres exemples de types de relations. Lorsqu'un responsable ou un spécialiste du centre d'assistance commence des recherches sur la raison de la défaillance d'un EC, l'une des premières étapes du processus consiste à comprendre la relation entre cet EC et les autres EC.

#### Mesure des performances d'un élément de configuration

Afin de se conformer à l'accord, le service informatique doit disposer des outils nécessaires pour mesurer l'efficacité du service spécifié dans le SLA. Plus précisément, il leur faut mesurer les performances des EC spécifiés dans le SLA, où l'on entend par « performances » des paramètres comme « durée moyenne d'interruption de service au cours des six derniers mois ».

Qui a la responsabilité d'un élément de configuration ?

Lorsqu'un problème survient sur un EC, l'utilisateur du centre d'assistance ou le directeur informatique a besoin de savoir qui est responsable de la résolution de ce problème. Cette responsabilité peut être attribuée à une personne unique ou, plus probablement, à un groupe de travail – un groupe de spécialistes concentrés sur un domaine spécifique comme les « configurations réseau » ou le « web development ». Le service informatique doit donc savoir quels utilisateurs ou quels spécialistes sont responsables (propriétaires) de l'EC concerné.

## Exemple 2-2      **Gestion des modifications dans un cabinet comptable**

Dans cet exemple, un cabinet de services financiers a l'intention de mettre à jour le logiciel (installer un Service Pack) sur un certain nombre de serveurs Windows 2000 déployés sur le réseau du cabinet. Afin de réaliser cette opération avec succès, le directeur informatique aura besoin de prédire et de gérer l'impact de tous les aspects de la modification proposée. Dans cet exemple, nous nous concentrerons sur les aspects associés aux modifications de l'infrastructure des EC.

Voici quelques questions de gestion de la configuration auxquelles le Directeur informatique devra trouver des réponses :

- Où peut-il obtenir une vue d'ensemble des EC affectés par la modification ?
- Quelle est la meilleure manière de planifier le processus de modification ? Par exemple, est-il en mesure d'identifier le meilleur moment pour effectuer les modifications (la « fenêtre d'opportunité » optimale) ?
- Y a-t-il un ordre dans les modifications à effectuer ? Comment peut-il gérer cela ?

Par exemple, un enchaînement possible serait le suivant : (i) acheter et enregistrer le logiciel, (ii) communiquer aux utilisateurs la date et l'heure de l'installation, (iii) installer le logiciel sur les serveurs, (iv) redémarrer les serveurs, (v) tester les serveurs, (vi) communiquer aux utilisateurs la réussite de l'installation.

- Peut-il affecter les modifications à un ou à plusieurs groupes de travail ? Y a-t-il un groupe de travail ou un spécialiste responsable de chaque EC ? Quelle est la relation (par exemple « propriétaire » ou « administrateur ») entre le groupe de travail et l'EC ? Comment peut-il superviser la succession des modifications alors que le groupe de travail accomplit ses tâches ?
- Comment et quand les modifications planifiées affecteront-elles les niveaux de service actuellement offerts aux clients, en vertu du SLA ?

Autres questions possibles liées à une modification :

- Quelle est la raison de cette modification ? Fait-elle intervenir une amélioration, un remplacement ou un échange d'EC ? La modification est-elle due à un appel de service ou à un incident ? Puis-je effectuer un suivi de ces initiateurs de modifications ?
- Si j'ai besoin d'une approbation de la part de plusieurs experts pour une modification, comment procéder ?

### Exemple 2-3

#### **Un appel de service d'assistance chez un fournisseur d'accès Internet**

Dans cet exemple, imaginez que vous gérez le service de support informatique chez un fournisseur d'accès Internet. Un client contacte votre centre d'assistance parce qu'il est dans l'incapacité de télécharger son e-mail. Il vous faut mettre cet appel « en perspective », c'est-à-dire qu'afin d'aborder et de résoudre les problèmes posés par l'appel, votre technicien du centre d'assistance a besoin d'avoir accès à divers éléments d'information qui soient à la fois à jour et exacts.

Eléments majeurs :

- Informations sur le PC du client (configuration, système d'exploitation)
- Informations sur le logiciel installé sur le serveur de messagerie
- Modifications et mises à jour récemment effectuées sur le matériel ou le logiciel du serveur de messagerie (journal historique de ces événements)
- Les EC associés, par exemple les dépendances entre le serveur de messagerie et les autres EC
- Un historique des appels effectués par ce client et des solutions correspondantes

Toutes les informations ci-dessus peuvent aider votre utilisateur du centre d'assistance à résoudre le problème ou au moins à entamer sa résolution, mais un aspect qui prime sur les autres est le suivant : « Quel est le délai pour la résolution de cet appel ? ». Ce point est lié aux niveaux de service auxquels le client a souscrit. Les niveaux de service sont abordés dans le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

## ITIL et la gestion de la configuration

Cette section donne un aperçu des activités de base spécifiées dans les principes ITIL pour la gestion de la configuration. Il se peut que vous connaissiez déjà ces principes. La section « Service Desk et la gestion de la configuration » à la page 45 traite de la manière dont Service Desk peut vous aider à suivre ces principes.

Ces activités sont les suivantes :

- Gestion de projets : spécifier l'étendue et le détail d'un EC
- Identification et nom : chaque EC doit être identifiable et gérable de manière unique
- Contrôle : n'utiliser que des EC autorisés et identifiables
- Prise en compte du statut : conservation de données d'historique sur les EC
- Vérification et audit : veiller à ce que les informations sur les EC soient à jour

Nous considérerons ci-dessous chacune de ces activités.

### Gestion de projets

ITIL exige que vous planifiez l'étendue et le détail de chaque EC de votre système. Ici, le terme « étendue » signifie la prise en compte des parties de l'infrastructure informatique que vous voulez gérer. Le terme « détail » se rapporte au niveau de granularité, par exemple un PC sera-t-il considéré comme un EC unique ou bien son UC, sa mémoire et ses composants de stockage seront-ils des EC séparés ?

### Identification et nom

ITIL exige que chaque EC soit identifiable et gérable de manière unique. Il vous faut mener à bien les activités de base d'identification, d'étiquetage et d'enregistrement des noms et des versions des EC au sein de votre infrastructure.

### Contrôle

ITIL formule les exigences suivantes en ce qui concerne le contrôle des EC :

- Veiller à ce que seuls des EC autorisés et identifiables soient acceptés, de leur réception à leur mise au rebut.

- Un EC ne doit pas être modifié, remplacé ou supprimé sans la documentation de contrôle appropriée, c'est-à-dire une demande de modification approuvée et une spécification mise à jour.

Prise en compte du statut

Il s'agit de l'activité de conservation de données historiques et actuelles sur un EC, tout au long du cycle de vie de cet EC.

Considérons l'exemple suivant. Un site qui se conforme aux meilleures pratiques ITIL analysera les incidents de sécurité afin d'identifier et de garder trace des problèmes de sécurité sous-jacents. L'équipe informatique s'efforcera de résoudre les problèmes en ordonnant des modifications du système de sécurité afin de prévenir des incidents futurs. Une modification permettant de résoudre un problème de sécurité peut faire intervenir des outils de sécurité supplémentaires ou un patch d'un système d'exploitation vulnérable. Afin de réussir cette modification sur l'ensemble de l'entreprise, un Responsable des modifications peut se servir de Service Desk afin de fournir des données de version et un historique du système d'exploitation et du logiciel de sécurité pour chaque EC qui sera affecté par cette modification.

Vérification et audit

Il s'agit de l'activité de revue et d'audit permettant de garantir l'existence physique d'un EC et de vérifier les informations relatives à un EC dans la CMDB. Cela est nécessaire parce qu'il est possible qu'à mesure qu'un EC progresse dans son cycle de vie, ses informations dans la CMDB ne soient pas constamment à jour, par exemple il est possible que les versions ou les licences réelles des logiciels ne correspondent pas aux valeurs contenues dans la CMDB. De ce fait, il se peut que votre centre d'assistance ou votre service informatique ne puisse pas résoudre certains incidents ou certains problèmes, ou fournir des mises à niveau ou des services.

## **Service Desk et la gestion de la configuration**

La section ci-dessous aborde certains aspects de Service Desk qui peuvent vous aider à vous conformer aux principes ITIL donnés ci-dessus et à gérer les EC au sein de votre organisation. Cette vue d'ensemble vous montre aussi comment vous pouvez gérer certains des problèmes abordés dans « L'importance de la gestion de la configuration – exemples » à la page 40.

## **Génération des éléments de configuration**

Service Desk vous permet de générer, d'identifier et de nommer rapidement une série d'objets qui représenteront les EC de votre organisation. Cette opération (un Assistant de génération d'EC) se base sur un modèle prédéfini sélectionné par vos soins au cours du processus de génération. Par exemple, si votre directeur informatique commande 25 nouvelles imprimantes laser, l'Assistant de génération d'EC lui permet de générer rapidement des objets EC pour ces éléments. Il est possible d'identifier chaque EC de manière unique, si nécessaire. Dans le modèle, vous pouvez définir d'autres aspects de l'EC, comme sa relation avec d'autres EC ou bien la structure de service associée à cet EC. Pour plus d'informations sur les modèles et sur l'Assistant de génération d'EC, voir chapitre 7, « Utilisation de modèle dans Service Desk » à la page 113.

### **Identification et nom des éléments de configuration**

Service Desk inclut par défaut un certain nombre de catégories et de sous-catégories standard d'EC, par exemple, pour les imprimantes, les catégories Jet d'encre, Laser et Matricielle. Les catégories correspondantes pour les applications logicielles sont Pare-feu, Base de données, Antivirus, etc.

Un EC a aussi des relations avec d'autres EC et des attributs, par exemple un attribut de statut avec les valeurs `test` en cours ou `maintenance en cours`, qui se rapportent au cycle de vie de cet EC. Il est possible d'ajouter d'autres catégories au prix d'un effort minimal et sans programmation. Ces nouvelles catégories peuvent être ajoutées aux listes déroulantes, aux formulaires et aux modèles.

### **Attribution de la responsabilité d'un élément de configuration**

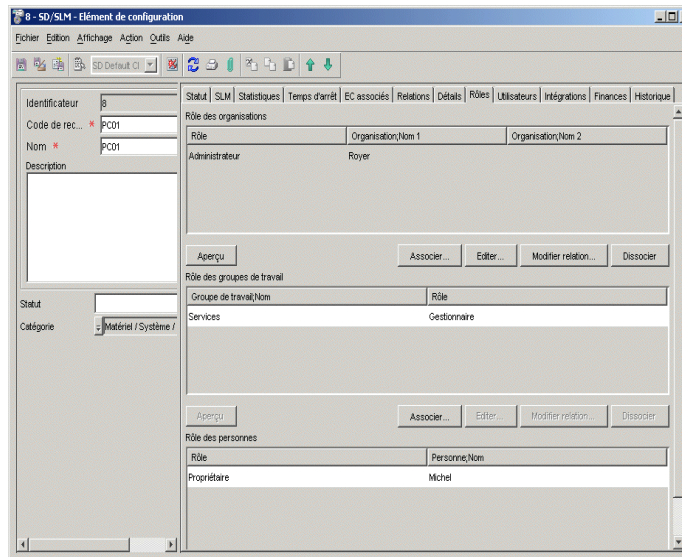
Pour chaque EC que vous générez, vous devrez également connaître les niveaux de responsabilité associés, par exemple qui est responsable des aspects financiers (achat, mises à niveau) ou qui répondra aux demandes quotidiennes. Il s'agit d'un aspect essentiel des principes de contrôle et de planification ITIL. Dans Service Desk, ceci est accompli en attribuant des rôles aux services, aux groupes de travail et aux personnes de l'organisation pour chaque EC. Cela vous permet de voir rapidement qui est responsable des aspects financiers des EC, par exemple, qui évalue les EC sur une période de temps, et qui répond aux demandes techniques quotidiennes. Un service commercial et marketing peut être responsable des achats et des aspects budgétaires (rôle d'administrateur) ; un groupe de travail peut être responsable de l'évaluation technique sur une

période de temps (rôle de directeur technique), tandis qu'un membre individuel du groupe de travail est responsable des demandes quotidiennes (rôle de propriétaire). La figure 2-1, « Affichage des rôles d'élément de configuration » donne un exemple de diverses attributions de rôles pour un PC de bureau.

## Affichage des rôles d'éléments de configuration

Figure 2-1

## Affichage des rôles d'élément de configuration



## Suivi de la relation d'un élément de configuration avec les processus Service Desk

Ici, le terme « processus » fait référence à des éléments comme la gestion des appels de service, la gestion des incidents ou la gestion des problèmes. Ces points sont abordés dans les chapitres suivants de ce guide, mais pour l'instant il est suffisant de savoir que chaque EC est associé avec au moins l'un de ces processus au cours de son cycle de vie. Tout EC est assurément associé avec au moins un ordre de travail – à savoir l'instruction initiale d'acheter cet EC. Au fil du temps, dans un service desk totalement opérationnel, les relations d'un EC avec les appels de service, les incidents, les problèmes et les ordres de travail sont enregistrées et accessibles à un utilisateur du centre d'assistance. On pourrait parler de « mettre un EC en perspective ».

Lorsqu'un utilisateur du centre d'assistance reçoit un appel de service lié à cet EC, cette association peut donner accès à des informations pertinentes pour la résolution de l'appel. Par exemple, lorsque l'utilisateur du centre d'assistance enregistre un appel de service spécifiant une requête de redémarrage d'un serveur, cet utilisateur peut immédiatement se référer aux appels précédents effectués à propos de ce serveur, ou aux incidents qui ont été générés concernant ce serveur. Ces aspects sont abordés dans le chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53 et dans le chapitre 4, « Gestion des incidents » à la page 75.

### **Suivi de l'historique d'un élément de configuration**

Vous pouvez configurer Service Desk pour générer automatiquement des informations sur un EC lorsque des événements spécifiques se produisent, de manière à assurer la conformité au principe ITIL de prise en compte du statut, mentionné plus haut.

Par exemple, lorsqu'un EC est modifié, Service Desk peut enregistrer des informations sur la personne qui a effectué la modification et quand celle-ci a été effectuée. Il s'agit d'un exemple de ligne d'historique, dans ce cas « générée par le système ».

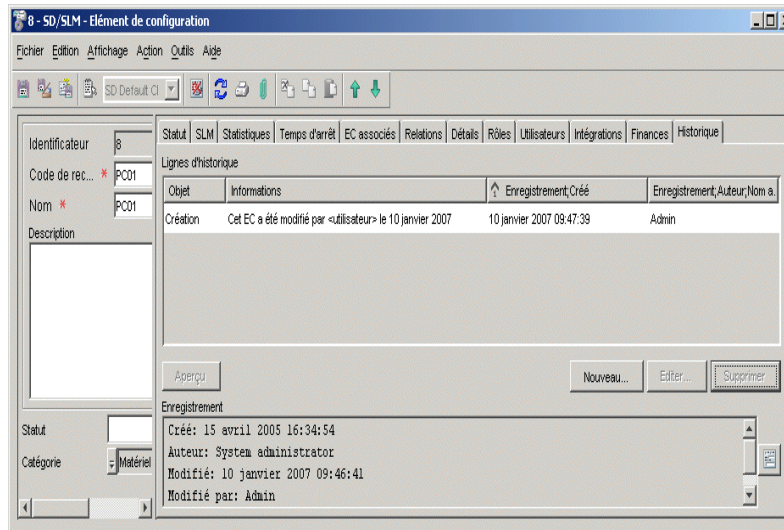
Il n'est pas possible aux utilisateurs Service Desk de modifier les lignes d'historique générées par le système, mais les utilisateurs peuvent ajouter des informations supplémentaires. Il n'est pas nécessaire que tout ce qui arrive à un élément soit enregistré dans les lignes d'historique – l'administrateur système contrôle ce qui est enregistré et ce qui ne l'est pas.

Le personnel du centre d'assistance peut également créer des lignes d'historique. Elles constituent un excellent moyen de transmettre des informations qui peuvent aider à résoudre les problèmes associés à l'EC. Elles peuvent également comporter des questions, des copies de messages électroniques, un résumé d'un appel téléphonique ou une référence à d'autres informations permettant de prendre l'élément en charge. Elles indiquent aussi la date de création ainsi que l'auteur. Les utilisateurs peuvent modifier l'objet et les informations de ces lignes. Elles constituent ainsi un journal où est enregistré tout ce qui arrive à un élément. Les lignes d'historique peuvent également renseigner sur le temps que des utilisateurs ont passé à travailler sur un élément. Ces informations peuvent servir à la planification de projets ou au suivi du temps passé (en heures) à facturer aux clients par exemple. Les procédures d'audit de votre organisation peuvent définir quelles



informations Service Desk consignera dans les lignes d'historique. L'installation par défaut est basée sur les exigences minimales de la plupart des clients Service Desk.

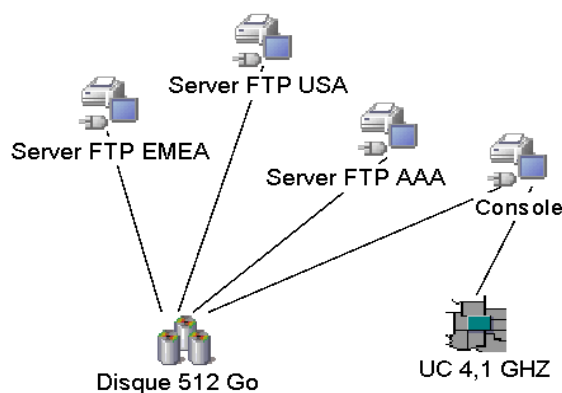
**Figure 2-2** Affichage de l'historique d'un élément de configuration



### Définition de la relation avec d'autres éléments de configuration

Lorsque vous projetez une modification à un EC ou lorsque vous effectuez des recherches sur un appel de service, vous avez besoin d'informations sur la relation entre un EC et d'autres EC (il s'agit aussi d'un aspect du principe ITIL d'Identification et de nom, décrit dans « ITIL et la gestion de la configuration » à la page 44). Service Desk vous offre plusieurs méthodes afin d'afficher les relations entre EC. Par exemple, la figure 2-3 présente une relation graphique entre plusieurs serveurs FTP, un élément de stockage et une console internet.

**Figure 2-3 Affichage des relations entre éléments de configuration**



Dans ce cas, la relation parent-enfant s'applique, avec l'EC de stockage (disque de 512 Go) en tant qu'élément enfant et les serveurs FTP et la Console en tant que parents. L'UC constitue également un élément enfant de la Console Internet. Chaque EC peut ainsi constituer un composant d'un autre EC, par le biais de la hiérarchie pertinente. L'accès à ces informations est essentiel pour les processus Service Desk comme la planification d'une modification (voir le chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97), ou la résolution d'un appel de service (voir le chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53).

### **Suivi des niveaux de performance attendus**

Les services informatiques que vous apportez à vos clients ne s'exécutent pas de manière indépendante – ils dépendent de services de support ainsi que des éléments de configuration qui forment les composants matériels et logiciels de ces services. Afin de contrôler et de satisfaire un Accord de niveau de service, il vous faut un accès permanent aux informations sur les performances d'un EC, par exemple sa disponibilité sur une période de temps.

Pour une vue d'ensemble conceptuelle des Accords de niveau de service, voir le Chapitre 8 « Gestion des niveaux de service ».

### **Planifier des temps d'arrêt et des modifications**

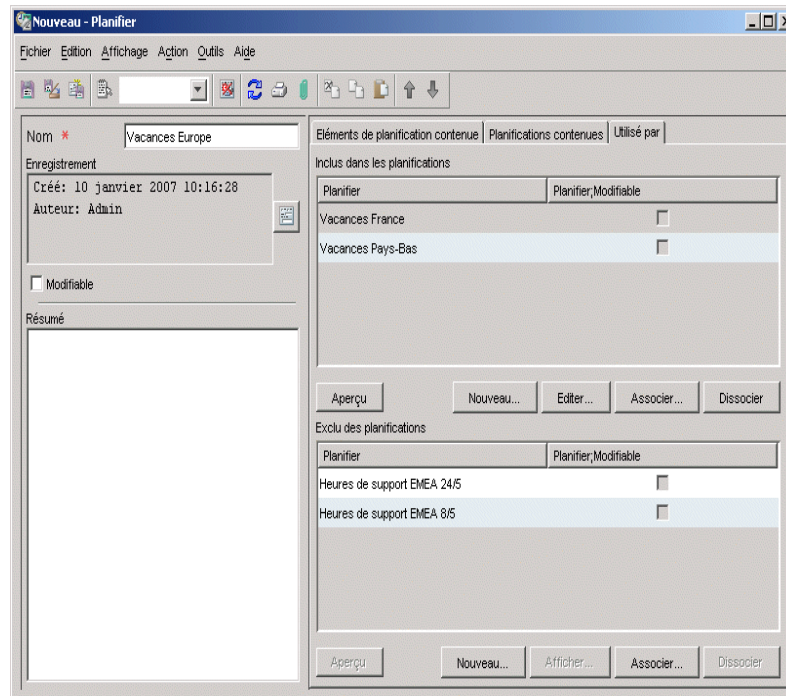
Comme indiqué dans « Suivi de l'historique d'un élément de configuration » à la page 48, les lignes d'historique constituent un outil utile pour faciliter la gestion complète du processus de modification pour

un EC. L'ITIL exige que vous assuriez le suivi du cycle de vie complet des EC, du statut en développement au statut actif ou retiré. Dans Service Desk, le processus de gestion des modifications permet de satisfaire ces exigences. Ceci recouvre le processus de mise à jour et de remplacement d'un EC, ou l'exécution d'un autre type de modification sur cet EC. Il est possible de relier un EC à une demande de modification. Chaque modification apportée à cet EC est sauvegardée dans un journal d'audit ou d'historique qui capture les données sur la date, sur l'heure et sur la personne qui a effectué la modification.

Au cours de leur cycle de vie, la plupart des EC se trouveront au moins une fois hors service ou indisponibles pour maintenance, mise à jour, testing, etc. Vous planifierez ces « périodes d'arrêt » ou « interruptions » aussi efficacement que possible. Par exemple, vous pouvez planifier la période de maintenance d'un serveur web situé en Europe pour l'une des périodes de congé locales. Ceci est effectué en créant tout d'abord une planification puis en associant l'EC avec cette planification.

Figure 2-4

### Affichage d'une planification



Le processus de gestion des modifications est décrit dans le chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97.

---

# **3** **Gestion des appels de service**

## A propos des appels de service

Un appel de service peut être défini comme « n'importe quel événement, généré par un client, qui s'écarte du fonctionnement standard ou attendu d'un système ou d'un service ».

Voici quelques exemples d'appels de service :

- Un client appelle votre centre d'assistance parce qu'une imprimante réseau est défectueuse.
- Un client reçoit un message d'erreur lorsqu'il cherche à accéder à certains éléments de données sur son PC.
- Un client demande un nouveau mot de passe parce qu'il a oublié son mot de passe actuel.

Un appel ne représente pas toujours une défaillance de l'infrastructure informatique, par exemple le troisième exemple ci-dessus représente une demande de support et non une défaillance.

### *Appels de service et incidents*

Dans Service Desk, les appels de service proviennent des clients, alors que les incidents se rapportent à des informations provenant de spécialistes, d'outils de gestion réseau ou d'outils de gestion système.

---

### **IMPORTANT**

Contrairement aux principes ITIL, Service Desk établit une distinction entre les appels de service et les incidents. Dans la terminologie ITIL, un incident recouvre à la fois un appel de service Service Desk et un incident Service Desk, tandis que Service Desk établit une distinction entre ces deux processus.

---

## Dans ce chapitre

Ce chapitre donne une vue d'ensemble de la manière dont Service Desk peut aider une organisation à garantir la conformité ITIL de ses processus de gestion des appels de service.

Nous aborderons les aspects suivants :

- Si je dirige un centre d'assistance ou un centre de services, quels problèmes liés à la gestion des appels de service sont susceptibles de se poser ?
- Quelles sont les exigences d'ITIL en ce qui concerne la gestion des appels de service ?
- Comment Service Desk peut-il m'aider à me conformer à ces exigences ?

## Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre

- HP OpenView Service Pages
- Assistant de liste de contrôle
- Groupe de travail
- Ordre de travail
- Approbation
- Relation prédécesseur-successeur
- Actions
- Règles

## Gestion des appels de service

### Traitement d'un appel de service

Si vous êtes un responsable ou un utilisateur du centre d'assistance, vos principaux objectifs seront probablement les suivants :

- Résoudre l'appel aussi rapidement que possible. Vous essaierez d'y parvenir dans le cadre des éventuels accords de niveau de service en vigueur avec le client.
- Communiquer le statut de l'appel au client au cours du travail de résolution de l'appel.
- Evaluer l'appel afin d'éviter sa récurrence.

### ITIL et la gestion des appels de service

Cette section donne un aperçu des activités de base spécifiées dans les principes ITIL pour la gestion des appels de service. Il se peut que vous connaissiez déjà ces principes.

Pour la gestion du cycle de vie d'un appel de service, ITIL spécifie les phases suivantes :

- Détection, enregistrement et classification

Vous devez pouvoir :

- Enregistrer et classer l'appel de service. Ceci comprend l'affectation d'un ordre de priorité à l'appel, et l'estimation de l'impact de l'appel sur les accords de niveau de service actifs.
- Suivre l'appel de service tout au long de son cycle de vie.
- Ajouter des informations utiles à une base de connaissances commune qui permettra une résolution plus rapide des futurs appels de service similaires ou reliés.

- Recherches et diagnostic

Vous devez pouvoir :

- Analyser l'appel en vue de trouver une solution.



- Affecter l'appel à un ou à plusieurs groupes (ou groupes de travail) spécialisés de support
- Suivre les tentatives de résolution de l'appel.
- Résolution et fermeture  
Vous devez pouvoir :
  - Résoudre les problèmes soulevés par l'appel de service ou apporter une solution provisoire jusqu'à ce qu'une solution permanente soit trouvée.
  - Garantir que les événements et les actions qui se sont déroulés au cours de cette phase soient enregistrés.

Nous considérons ces phases ci-dessous et expliquons comment Service Desk peut les faciliter. Gardez toutefois à l'esprit que le cycle de vie réel d'un appel de service dépend dans une large mesure de votre configuration de service desk.

## **Premières étapes de la résolution d'un appel de service**

Lorsque vous enregistrez un appel, il est logique de chercher tout d'abord à interpréter l'appel, c'est-à-dire à replacer l'appel dans son contexte au sein de l'infrastructure de l'organisation de l'appelant. Voici certaines des questions auxquelles une réponse doit être apportée.

Questions liées à la détection, à l'enregistrement et à la classification

- Ai-je accès à des informations sur le ou les EC associés à l'appel ? Par exemple, quelles sont les données de version et de configuration ?
- L'organisation client a-t-elle établi un Accord de niveau de service (SLA) avec mon centre d'assistance? Si oui, cet EC a-t-il un impact sur les niveaux de service spécifiés dans le SLA ?
- Le problème soulevé par l'appel est-il associé à d'autres appels de service, incidents ou problèmes ?
- Y a-t-il des actions ou des procédures standard qui sont déclenchées à l'enregistrement d'un appel ? Par exemple, puis-je automatiquement générer un e-mail afin de donner une confirmation

écrite de l'appel ? Puis-je informer le client des progrès réalisés en vue de la résolution de l'appel ? Comment puis-je définir ces procédures ?

- A supposer que l'appel soit associé à un ou à plusieurs EC, à qui vais-je attribuer la tâche de résolution de l'appel ? Puis-je configurer Service Desk pour attribuer l'appel à un spécialiste support ou à un groupe de spécialistes ?

Questions liées aux recherches et au diagnostic

- Puis-je trouver des appels similaires ou récurrents, c'est-à-dire des appels présentant un type d'informations similaire ? Quelle est la manière la plus efficace de trouver ces informations ?
- Où puis-je voir une liste des modifications apportées à cet EC ?
- La question soulevée par l'appel est-elle reliée à un autre appel de service, à un incident, à un problème ou à un processus de modification ? Où puis-je trouver ces informations ?
- Quel est le délai imparti pour réagir à l'appel et/ou le résoudre ? Comment puis-je suivre le délai de résolution ?

Questions liées à la résolution

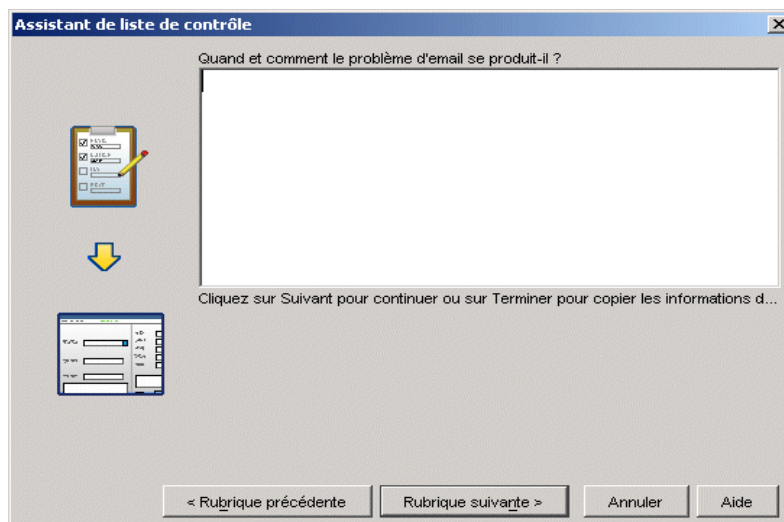
- Comment puis-je suivre le délai imparti pour résoudre l'appel de service ?
- La résolution de l'appel de service fera-t-elle intervenir une ou plusieurs tâches discrètes ? Y a-t-il un enchaînement connu à l'avance, ou une relation entre les tâches à accomplir ? Si tel est le cas, puis-je attribuer l'appel de service à un groupe de travail unique ou vaut-il mieux attribuer cette question à plusieurs groupes de travail spécialisés ? Lorsque cela se produit, comment puis-je communiquer l'achèvement de l'une des tâches d'un groupe de travail à un autre ?
- Si je prévois de modifier un EC de quelque manière que ce soit, comment organiser l'interruption du service ? Si la modification est poussée ou majeure, avec plusieurs périodes d'interruption à la clef, par exemple, comment puis-je consulter des experts et obtenir une approbation de leur part avant d'entamer la mise en œuvre de la modification ? Quelle est la meilleure manière de planifier l'interruption (d'EC), le temps que les utilisateurs du centre d'assistance résolvent l'appel ?

## Enregistrement - détection - classification

*Appels de service sur le web* : outre les méthodes habituelles offertes aux clients afin de contacter le centre d'assistance, comme l'e-mail, le téléphone et le fax, les clients peuvent également soumettre un appel de service par l'intermédiaire de HP OpenView Service Pages, une application web présentant une interface simplifiée de Service Desk. Le client peut se servir de Service Pages afin de créer, d'afficher et d'éditer les appels de service. Après l'installation initiale de Service Pages, le client démarre l'application en cliquant sur un lien dans un navigateur web.

*Assistant de liste de contrôle* : vous pouvez utiliser un « Assistant de liste de contrôle » prédéfini afin de recueillir certaines informations pertinentes de la part des appelants. La figure 3-1 présente certaines des informations associées aux problèmes de serveur d'e-mail (« Je n'arrive pas à télécharger mon e-mail »). L'assistant se base sur un ensemble d'options de questions/réponses prédéfinies afin de demander des informations.

**Figure 3-1** Utilisation d'un assistant de liste de contrôle afin d'enregistrer un appel de service



Enregistrement : placer un appel dans son contexte

Lorsque vous avez enregistré les informations initiales d'un appel, Service Desk peut automatiquement récupérer et afficher des informations supplémentaires qui vous aideront à résoudre l'appel, si vous avez configuré Service Desk à cette attention. Par exemple, il est possible d'insérer une valeur dans le champ *Priorité* de l'appel, en fonction de l'organisation appelante et des caractéristiques de l'accord de niveau de service en vigueur.

*Affichage des informations* : vous pouvez également configurer Service Desk afin d'afficher d'autres informations pertinentes sur l'appel, par exemple la liste de tous les appels non résolus relatifs à l'EC considéré, ou encore la liste de tous les appels non résolus relatifs aux EC qui contiennent une locution ou une chaîne de caractères spécifiée. Par exemple, si le nom de l'EC contient une locution comme *Londres*, Service Desk affichera la liste de tous les appels non résolus pour cet EC.

*Application des règles à un appel de service* : vous pouvez également affecter l'appel à un groupe de travail spécifique, en fonction des valeurs que vous saisissez sur le formulaire appel de service. Par exemple, vous pouvez affecter l'appel à un groupe de travail spécifique si la valeur de catégorie de l'EC est *antivirus* (voir « Actions et règles » à la page 69).

*Affichage d'informations pertinentes* : la liste ci-dessous présente d'autres exemples d'informations que peut fournir Service Desk, en fonction de votre configuration et des données que vous saisissez :

- Liste des EC dont l'organisation appelante est « propriétaire ».
- EC associés : si un EC est provisoirement indisponible, il vous faut connaître son impact sur les autres EC. Par exemple, si un serveur web est défectueux, vous aurez besoin d'informations sur les autres EC affectés par cette machine. Service Desk peut afficher des informations sur la relation de l'EC avec d'autres EC sous forme graphique, ainsi que le type de relation, par exemple *Parent* ou *Utilisé par*. Voir le figure 2-3 à la page 50.
- Si l'organisation appelante a un SLA actif avec votre centre d'assistance, Service Desk affiche des informations liées au SLA. Sur la base de ces informations, Service Desk peut calculer des paramètres comme la priorité d'appel et le temps de résolution.

Si une organisation souscrit à plusieurs catégories de service (par exemple « bronze » ou « or »), Service Desk vous proposera un choix

entre ces catégories. Il insère ensuite les valeurs adéquates pour la priorité, le niveau de service et le SLA dans le formulaire d'appel. Ces informations sont essentielles pour le traitement de l'appel.

- *Utiliser un modèle pour affecter des valeurs à un appel de service* : si vous utilisez un modèle pour créer l'appel de service, Service Desk peut entrer des valeurs comme le groupe de travail auquel l'appel est affecté, ou le nombre maximum d'heures allouées pour la résolution de l'appel. Par exemple, si l'appel de votre client est lié à la mise en place d'un nouvel employé (configurer le PC de bureau, l'e-mail et les connexions réseau), vous pouvez créer un modèle conçu à cette fin. Lorsque vous créez l'appel de service à l'aide de ce modèle, l'appel est affecté à un groupe de travail spécifique et le délai est fixé à deux jours ouvrables. Voir le chapitre 7, « Utilisation de modèle dans Service Desk » à la page 113.

## Recherches et diagnostic

Après que vous avez entré les données sur un appel, vous pouvez utiliser ces informations pour obtenir des données qui vous aideront dans vos recherches sur les problèmes soulevés par l'appel de service. La liste ci-dessous présente certains de ces éléments.

Eléments affichables :

- Tous les appels relatifs à l'EC associé à l'appel de service ; peut-être le problème que vous cherchez à résoudre s'est-il déjà produit pour certains des appels précédents.
- Tous les appels ouverts relatifs à l'organisation appelante ; peut-être un appel de service de type similaire a-t-il déjà été passé par l'organisation appelante.
- Tous les appels ouverts relatifs au service associé à cet EC.
- Tous les appels ouverts relatifs au SLA associé à cet EC.
- Les informations contenues dans les lignes d'historique de l'EC.

Les lignes d'historique contiennent des informations sur un objet, par exemple la date de création de l'EC ou de l'appel de service, la date éventuelle de modification, l'auteur de la modification, la raison de la modification, etc. Pour plus d'informations sur les Lignes d'historique, voir « Suivi de l'historique d'un élément de configuration » à la page 48.

- La liste des ordres de travail associés à cet EC.

La liste des ordres de travail terminés relatifs à l'EC associé à l'appel de service. Un ordre de travail (voir « Résolution et fermeture » à la page 62) est un outil permettant à un utilisateur du centre d'assistance de planifier et d'assurer un suivi sur des tâches nécessaires à la résolution d'un appel de service.

- La liste des appels similaires, compilée à l'aide de l'utilitaire de recherche avancée.

L'une des approches qui peuvent être employées pour résoudre un appel de service consiste à rechercher des appels similaires. Un appel similaire présentera une ou plusieurs caractéristiques parmi les suivantes :

- Il peut contenir un texte similaire dans le champ Description ou Informations.
- Il peut appartenir au même groupe Catégorie ou Classification.
- L'organisation appelante peut avoir enregistré des appels similaires qui ont déjà été résolus.

Service Desk intègre un utilitaire sophistiqué de Recherche avancée, qui vous permet de trouver les appels similaires. Cet outil est accessible en permanence dans l'application Service Desk. La Recherche avancée sert également d'outil de gestion des connaissances par défaut, en vue de rechercher et de naviguer au sein des appels fermés et résolus (ceci s'applique également aux incidents ou aux problèmes).

- Consulter le Forum aux questions

Le(s) problème(s) soulevés par l'appel de service peuvent avoir déjà été résolus et documentés. Service Desk comprend également un ensemble de FAQ où il est possible de publier les appels résolus (ainsi que les problèmes et les incidents).

## Résolution et fermeture

Service Desk possède plusieurs fonctions qui peuvent offrir des réponses aux questions ci-dessus.

Ces fonctions sont les suivantes :

- Groupes de travail

Voir Groupes de travail ci-dessous.

- Ordres de travail

Voir « Ordres de travail » à la page 64.

- Processus d'approbation

Voir « Processus d'approbation » à la page 67.

- Actions et règles

Voir « Actions et règles » à la page 69.

### **Groupes de travail**

Un groupe de travail est un ensemble d'utilisateurs ou de spécialistes du centre d'assistance qui sont collectivement responsables de l'exécution de tâches spécifiques. Par exemple, un groupe de spécialistes web peut former un groupe de travail Administrateurs web ; de manière similaire, vous pourriez créer un groupe de travail Administrateurs de base de données, ou un groupe de travail Urgence pour le traitement des urgences ou des appels de service avec un très haut niveau de priorité.

Quels sont les apports d'un groupe de travail à votre centre d'assistance ?

- Vous structurez les compétences et les connaissances spécialisées disponibles dans votre organisation de support. Lorsqu'un utilisateur reçoit un appel, vous affectez celui-ci à un groupe de travail spécifique. Cette affectation peut se trouver sur l'élément de configuration associé à l'appel. Par exemple, si l'appel porte sur une imprimante, vous affecterez l'appel de service au groupe de travail Maintenance imprimantes. Vous pouvez configurer Service Desk pour effectuer cette affectation de manière automatique, en prenant une règle d'interface utilisateur comme modèle. Par exemple, vous pouvez configurer Service Desk pour attribuer au groupe de travail Serveur tous les appels contenant le Code de recherche d'EC Serveur, ce qui rend plus efficace votre processus de résolution des appels.

- Un groupe de travail peut être associé à une planification, afin de faciliter sa gestion. Vous créez tout d'abord une planification, puis vous associez celle-ci au groupe de travail. Exemples de planification : « 24 x 7 » ou « Europe 8 x 5 ». Lorsque vous planifiez du travail relatif à un appel de service, vous pouvez utiliser le calendrier pour déterminer les heures planifiées de début et de fin pour la résolution de l'appel. Une planification peut également prendre en compte les congés officiels, les congés personnels, les réunions d'équipes, etc., au cours du processus de planification.
- L'association d'un groupe de travail à une planification fournira au groupe de travail un système efficace de visualisation de sa charge de travail et de ses délais, par exemple sur une base quotidienne ou hebdomadaire. Le groupe de travail visualise le statut actuel des appels de service et des ordres de travail associés (voir Ordres de travail ci-dessous).

### Ordres de travail

---

#### REMARQUE

Outre les appels de service, un ordre de travail peut également être associé à un incident (pour la gestion des incidents), à un problème (pour la gestion des problèmes) ou à un processus de gestion des modifications. En conséquence, la description donnée ci-dessous pour les ordres de travail s'applique également à ces processus.

---

Un ordre de travail est un outil permettant aux utilisateurs du centre d'assistance de préparer, de planifier et d'affecter des tâches, puis d'assurer un suivi sur les activités qui en résultent.

Après qu'un groupe de travail a été affecté à un appel de service, un ordre de travail apporte au groupe de travail les informations de planification nécessaires à la résolution de l'appel. Par exemple, le groupe de travail aura besoin d'informations sur les EC affectés par le travail, l'interruption prévue, le temps et les coûts alloués, ainsi que d'autres procédures associées à la résolution de l'appel.

Un ordre de travail sert à enregistrer les informations suivantes :

- Une liste d'EC associés à l'appel de service
- Le statut actuel de l'ordre de travail (à approuver, en attente, fermé, etc.)



- Divers paramètres associés à la planification du travail Ceux-ci comprennent les éléments suivants :
  - Dates de début et de fin prévues, durée prévue et durée maximum autorisée (en heures)
  - Date de début réel
  - Date limite (en heures/minutes)
  - Nombre d'heures restant avant la date limite

Certaines de ces valeurs sont générées automatiquement par Service Desk. Par exemple, si vous modifiez la durée prévue, Service Desk modifiera la valeur de date de fin prévue.

- La liste des relations prédécesseur-successeur. Si une relation de ce type a été définie, le prédécesseur doit être achevé avant que son successeur puisse commencer. Afin d'optimiser l'enchaînement des activités, vous pouvez automatiser ce processus, c'est-à-dire que le successeur est démarré automatiquement dès que son prédécesseur est prêt.
- Le résultat d'un processus d'approbation (voir Processus d'approbation ci-dessous)

*Planification d'interruption* : il vous faut planifier l'interruption des EC – la période durant laquelle l'EC est indisponible – de manière à avoir une perturbation minimale de vos clients, en sélectionnant une période optimale et en la saisissant dans l'ordre de travail. Service Desk peut effectuer cette optimisation de manière automatique.

La procédure employée par Service Desk pour parvenir à la meilleure planification est la suivante :

1. Service Desk identifie les EC qui seront affectés par l'interruption et recherche les services associés à ces EC qui subiront l'impact de cette interruption.
2. Si les planifications d'horaires de service sont spécifiées dans les services et dans les SLA associés, ces horaires de service sont utilisés pour le calcul.
3. Si aucun horaire de service n'est spécifié dans les services, le calcul utilise les horaires de service des SLA associés aux services.

4. Service Desk détermine ensuite un créneau favorable en cherchant des créneaux disponibles – c'est-à-dire des périodes durant lesquelles aucun des destinataires n'a besoin du service ou de l'élément de configuration. S'il n'existe aucun créneau libre, Service Desk suggère la période où le nombre minimum de services sont affectés. Si aucune planification d'horaires de service n'est définie dans les services ou dans les SLA, les informations de Début de la période de planification et de Fin de la période de planification sont utilisées pour le créneau favorable, et il vous est également possible de choisir une autre période.

*Avantages des ordres de travail* : un ordre de travail assorti de son calendrier de planification d'interruption présente plusieurs avantages :

- Le groupe de travail reçoit des informations pertinentes pour la définition de ses priorités.
- Les membres du groupe de travail peuvent suivre l'avancée des travaux sur l'appel de service.
- Si le délai de résolution est dépassé ou si le problème associé à un appel de service ne peut être résolu par le groupe de travail actuellement affecté, les informations contenues dans l'ordre de travail sont disponibles et peuvent être réaffectées à un autre groupe de travail.

Figure 3-2 Ordre de travail associé à un Appel de service

The screenshot shows a software window titled "82 - Ordre de travail SD". The interface is divided into several sections:

- Identificateur:** A text field containing the number "82".
- Statut \*:** A dropdown menu set to "Nouveau".
- Description \*:** A text area containing the text: "Mise à jour de l'accord de niveau de service pour satisfaire les nécessités du rapport".
- Informations:** A dropdown menu with the text "D'abord contacter le responsable du compte !".
- Associé à:** A section with several dropdown menus: "Modification", "Incident", "Appel de service" (set to "requête pour un rapport additionnel su..."), and "Problème".
- General Settings (Général):** Includes tabs for "Général", "EC / Panne", "Prédécesseur/Successeur", and "Temps/Coûts". Fields include:
  - Impact:** "Faible"
  - Priorité:** "3 Moyen"
  - Date limite:** An empty field with a calendar icon.
  - Fin réelle:** An empty field with a calendar icon.
- Affectation:** Fields for "A un groupe de tra..." (set to "Services") and "A une personne" (set to "Blonde, Jamie"). Below is "Statut d'affectation: Nouveau".
- Other fields:** "Répertoire", "Catégorie" (set to "Tâche"), and "Code de fermeture".

### Processus d'approbation

---

#### REMARQUE

Outre les appels de service, un processus d'approbation peut également être associé à un incident (pour la gestion des incidents), à un problème (pour la gestion des problèmes) ou à un processus de gestion de projet ou de gestion des modifications. En conséquence, la description donnée ci-dessous pour les approbations s'applique également à ces processus.

---

Lorsque vous travaillez à résoudre un appel de service, il peut vous être nécessaire de consulter des spécialistes. Par exemple, si vous concluez que la solution d'un mauvais fonctionnement du serveur web est d'installer de la mémoire supplémentaire, vous pouvez estimer judicieux de demander leur opinion à d'autres spécialistes serveur (peut-être qu'il est préférable de remplacer le serveur). Ou bien vous pouvez avoir besoin de demander une autorisation pour une action spécifique d'un autre type. Un processus d'approbation aide à garantir que les actions que vous

proposés sont au diapason de la stratégie de votre société ou de votre service. Service Desk offre un mécanisme d'approbation structuré et orienté processus pour la résolution des appels de service.

Le processus d'approbation a recours à un formulaire d'approbation (voir la figure 3-3) qui indique un délai de réponse et identifie le personnel du centre d'assistance qui donnera l'autorisation.

**Figure 3-3**      **Approbation d'un appel de service**

The screenshot shows a software window titled "103 - Appel de service SD". The interface is divided into several sections:

- General Information:** Identificateur: 103; Statut: Nouveau; Appelant: Durand, Bernard; Organisation: Royer; Service: AAA Email Service; Niveau de service: default; SLA: (empty).
- Approval Details:** Initiateur: Desmains, Vincent; Demandeur: Morreau, Laetitia; Description: (empty); Statut d'approbation: Inactif; Date limite: (empty); Nbre approbateurs: 1; Stratégie: 1 sur 2; Résultat: Incomplet.
- Approval Table:** A table with columns "Approbateur", "Approuvé", and "Motif". It lists two approvers: Gouchon, Jean-Philippe and Fourier, Cedric, both with checked boxes in the "Approuvé" column.
- Other Fields:** Description: "Connexion très lente"; Informations: "Problèmes de performance affectant le groupe de travail"; Solution: (empty).

Les approbateurs peuvent afficher les éléments qui attendent une approbation de leur part en sélectionnant la vue adéquate lorsqu'ils se connectent sur Service Desk. Ils peuvent également rechercher des éléments qui nécessitent une approbation à l'aide de l'outil de Recherche avancée, ou bien recevoir des notifications automatiques par e-mail.

Les approbateurs votent en sélectionnant Oui ou Non sur le formulaire d'approbation. Les résultats sont automatiquement tabulés. Lorsqu'un nombre suffisant de votes a été enregistré pour approbation, l'action adéquate est déclenchée.

### **Actions et règles**

A mesure que vous faites progresser un appel de service vers sa résolution, vous pouvez automatiser des actions afin de vous aider à superviser l'avancée de la résolution de l'appel de service et à prendre les mesures adéquates le cas échéant. Par exemple, s'il ne reste qu'une semaine avant l'expiration du délai de résolution d'un appel de service et que celui-ci n'a toujours pas été résolu, vous pouvez définir une règle afin de générer automatiquement un e-mail au Responsable du centre d'assistance ou au groupe de travail qui gère l'appel.

Vous pouvez mettre en place une règle prescrivant l'envoi d'un e-mail à un approbateur afin de demander un vote pour un processus d'approbation lorsque les propriétés du processus de vote sont entrées dans la feuille Approbation (voir « Processus d'approbation » à la page 67).

*Actions et règles* : une règle déclenche une action dans des conditions spécifiées, par exemple vous pouvez créer une règle qui affiche une fenêtre contextuelle présentant la liste des appels de service associés à une imprimante lorsqu'un utilisateur entre le numéro de série de l'imprimante dans un champ spécifique. Dans ce cas, la règle « quand un utilisateur entre un numéro de série d'imprimante dans un champ spécifique » déclenche l'action « afficher tous les appels de service associés à l'imprimante ».

---

#### **REMARQUE**

Les actions et les règles servent à automatiser des tâches et des procédures répétitives dans toute l'application Service Desk – dans les exemples ci-dessous, nous nous concentrerons sur l'optimisation d'un appel de service jusqu'à sa résolution. Pour une présentation détaillée des actions et des règles, voir le *Guide de l'administrateur HP OpenView Service Desk 5.1*.

---

Pourquoi créer des actions et des règles ?

- Votre procédure de résolution des appels de service peut faire intervenir un grand nombre de processus répétitifs. Les règles vous aident à automatiser ces derniers. Par exemple, lorsque le statut d'un appel de service est défini comme fermé, vous pouvez créer une règle qui insère la date actuelle dans le champ Fin réelle.
- Certains autres processus peuvent être plus spécifiques. Par exemple, il peut être intéressant de créer une règle affichant une bannière (une fenêtre contextuelle) sur un ordinateur spécifique lorsque le statut d'un appel de service d'une organisation spécifique présente une Priorité élevée.
- Vous pouvez guider les utilisateurs dans la saisie des données correctes sur un formulaire.
- Vous garantissez que les données sont automatiquement entrées sur un formulaire.
- Vous évitez que les utilisateurs ne saisissent des données non pertinentes ou incorrectes sur un formulaire.
- Vous apportez des données nécessaires, par exemple pour la résolution des appels de service.

Vous pouvez choisir entre les *règles de base de données* et les *règles d'interface utilisateur*. L'évaluation des règles de base de données se base sur des événements qui se produisent dans la base de données ; celle des règles d'interface utilisateur (IU) se base sur des événements qui se produisent dans l'interface utilisateur ou dans la logique métier que vous avez déjà créée dans Service Desk.

Comment puis-je créer une règle ?

La procédure de création d'une règle de base de données ou d'interface utilisateur est présentée ci-dessous. Ces procédures et informations techniques sur les actions et les règles sont décrites en détail dans le *Guide de l'administrateur HP OpenView Service Desk 5.1*.

1. Sélectionnez un type d'objet, par exemple un appel de service ou un élément de configuration.
2. Spécifiez l'événement qui déclenchera la règle, par exemple « quand un appel de service est modifié » ou « quand un champ est activé ».

3. Créez une condition pour la règle (ceci est optionnel), par exemple quand le statut de l'appel de service devient `fermé`, ou quand sa valeur de priorité est définie comme `supérieure`, ou quand un champ contient la valeur `serveur`.
4. Adjoignez à cette règle au moins une action, par exemple « entrer la date actuelle dans le champ adéquat », « envoyer un message e-mail au Responsable du centre d'assistance » ou « afficher tous les appels de service relatifs à cet EC ».

Quels types d'actions sont associés à des règles ?

- **Actions Afficher**

Une action afficher consiste en un raccourci vers une vue. Vous pouvez spécifier des conditions pour une action Afficher, de manière à ce que seuls certains objets apparaissent dans la vue. De cette manière, la vue ne présente que les informations liées à l'objet sur lequel l'utilisateur travaille.

- **Actions intelligentes**

Une action intelligente lance une application externe à partir de Service Desk. Vous pouvez transmettre des paramètres à l'application externe. Les paramètres transmis dépendent des attributs associés à un objet.

Voici quelques exemples communs d'actions intelligentes :

- Ouverture d'un éditeur de texte, en utilisant comme nom de fichier l'attribut Identificateur de l'appel de service
- Affichage d'une page web spécifique dans un navigateur web
- Envoi d'un e-mail à une partie spécifique lorsque les conditions spécifiées dans une règle sont remplies
- Ouverture d'un programme de base de connaissances lorsqu'un utilisateur entre des données dans un champ spécifique d'un formulaire

- **Actions du système**

Les actions du système sont créées par les développeurs HP OpenView. Vous ne pouvez pas créer vos propres actions système. Vous pouvez toutefois utiliser les actions système dans les règles d'IU et de base de données. Vous pouvez aussi bloquer les actions système pour tous les utilisateurs.

- **Actions d'exécution de commande**

Une Action d'exécution de commande sert à exécuter une commande avec un ensemble de paramètres spécifiés par vos soins. Ce type d'action peut servir à envoyer à une application externe des informations sur un événement, ou à démarrer une autre application (par exemple, un programme de bannière). Vous trouverez des exemples dans les données de démonstration de Service Desk.
- **Actions d'envoi de notification par e-mail**

Une action d'envoi de notification par e-mail peut servir à envoyer des messages e-mail à la création, à la modification ou à la suppression d'un objet. Par exemple, vous pouvez créer une règle qui envoie un message e-mail à la personne affectée à un appel de service lorsqu'il ne reste plus que deux heures avant l'expiration du délai de résolution de cet appel de service. Les informations spécifiées dans les paramètres de l'action e-mail déterminent le contenu de l'objet et du corps de l'e-mail.
- **Actions de Mise à jour de données**

Une action de Mise à jour de données sert à modifier des données dans la base de données Service Desk (par exemple pour définir automatiquement comme Fermé le statut d'un appel de service lorsque la date de Fin réelle entrée est le jour même ou une date antérieure).
- **Actions d'Echange de données avec un système externe**

Une action d'Echange de données avec un système externe est similaire à une action de mise à jour de données, à l'exception de la source de la valeur utilisée pour mettre à jour un champ. Une action d'Echange de données vous permet d'envoyer à un serveur HTTP externe les champs de votre objet de règle de base de données, et de recevoir de nouvelles valeurs pour ces champs ou pour d'autres champs.
- **Actions de Limitation de la plage de valeurs d'un champ**

Vous pouvez utiliser ce type d'action pour limiter la plage des valeurs qui peuvent être entrées dans un champ. Les valeurs peuvent être limitées à certaines options fixées, ou bien la plage de valeurs peut dépendre de la valeur entrée dans un autre champ sur le formulaire.
- **Actions de Notification utilisateur**



Les actions Message de notification de l'utilisateur vous permettent d'envoyer automatiquement un message aux utilisateurs afin de les avertir de problèmes éventuels, en exigeant éventuellement une réponse, en fonction de la gravité du problème. Vous pouvez typiquement vous servir d'actions Message de notification de l'utilisateur en combinaison avec d'autres actions pour apporter des informations importantes à l'utilisateur au sujet de l'avancée des autres actions. Vous pouvez par exemple envoyer un message de notification à un utilisateur si un champ important est vide.

---

**REMARQUE**

Les actions système, les actions vue et les actions intelligentes doivent être définies *avant* de pouvoir être associées à une règle. Les actions de tous les autres types peuvent seulement être créées lorsque vous configurez une règle de base de données ou d'IU.

---

Puis-je planifier des tâches qui soient associées à des règles ?

Vous pouvez planifier une tâche qui s'exécutera uniquement si (et au moment où) certaines conditions seront remplies. Vous ne pouvez planifier une règle d'IU.

### **Fermeture d'un appel de service**

Si la solution faisait intervenir une solution provisoire, vous pouvez inclure cette information dans une pièce jointe à l'appel de service. Vous pouvez associer un appel à une erreur connue/résolution ou à un type de relation problème (est dû à, est résolu par, est la cause profonde de, etc.).

Il existe dans Service Desk plusieurs méthodes pour documenter la manière dont un appel a été résolu. Vous pouvez utiliser toutes les méthodes ci-dessous.

- Entrées dans des champs texte libre
- Choix dans des listes déroulantes
- Boutons radio
- Classification des solutions en catégories

Vous pouvez également spécifier si l'appel a été sous-traité à une tierce partie.



---

# **4** **Gestion des incidents**

## Appels de service et incidents

Dans Service Desk, les appels de service proviennent des clients, alors que les incidents se rapportent à des informations provenant de spécialistes, d'outils de gestion réseau ou d'outils de gestion système. Les incidents sont souvent utilisés pour communiquer entre spécialistes, mais vous pouvez aussi utiliser les informations contenues dans l'incident afin d'expliquer une situation à un client, par exemple pour expliquer au client pourquoi un élément de configuration ne fonctionne pas correctement.

Voici quelques exemples d'incidents :

- Un message de sécurité est transmis à un Responsable du centre d'assistance parce qu'un utilisateur est dans l'incapacité de se connecter à Service Desk en raison de licences insuffisantes sur le site du client.
- Un message est généré automatiquement pour avertir le Responsable Systèmes lorsque le seuil d'utilisation disque est dépassé sur un serveur de messagerie.
- Un message est généré automatiquement lorsqu'une imprimante ne fonctionne pas.
- Un incident transmis peut également contenir des informations sur le statut d'un EC ou d'un service.

---

### IMPORTANT

Contrairement aux principes ITIL, Service Desk fait la distinction entre les appels de service et les incidents. Dans la terminologie ITIL, un incident recouvre à la fois un appel de service Service Desk et un incident Service Desk, tandis que Service Desk établit une distinction entre ces deux processus.

---

---

## Dans ce chapitre

Dans ce chapitre, nous abordons les points suivants :

- Comment les incidents sont-ils générés dans Service Desk ?
- Quel type d'informations Service Desk affiche-t-il sur les incidents ?
- Comment les incidents sont-ils reliés aux appels de service ?

---

### IMPORTANT

De nombreux aspects de la gestion des appels de service s'appliquent également à la gestion des incidents. Par exemple, un incident peut être associé à des ordres de travail, à des processus d'approbation ou à des aspects temps/coût. Les processus associés ITIL et les points que vous devez résoudre pour la gestion des appels de service s'appliquent également à la gestion des incidents. Pour plus d'informations sur ces fonctions, voir le Chapitre 3 « Gestion des appels de service ».

---

### Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre

- Agents HP OpenView Operations
- Événement

## Gestion des incidents

Comment les incidents sont-ils générés ?

Il est possible d'intégrer Service Desk avec HP OpenView Operations – un logiciel client-serveur distribué qui aide les administrateurs système à détecter, à résoudre et à prévenir les problèmes qui se produisent dans les réseaux, les systèmes et les applications. Ce processus fait intervenir des agents HP OpenView Operations – des logiciels de contrôle distribués dans tout l'environnement – qui vérifient le statut des EC sur le système et enregistrent les incidents (appelés événements dans ce contexte) au fur et à mesure qu'ils se produisent. On peut citer comme exemples d'événements une modification de statut (par exemple, plus de papier dans le bac imprimante) ou un dépassement de seuil (par exemple, un disque dur est plein).

Service Desk (plus précisément le Serveur de gestion Service Desk) recueille des données sur les événements à partir des « nœuds gérés » (EC) et affiche des messages sur un navigateur web. En fonction du type d'action-réponse configurée pour cet événement, un message peut être transmis à l'opérateur système afin qu'il exécute une action corrective, ou alors l'action corrective peut être déclenchée automatiquement.

Quels types d'informations Service Desk peut-il afficher sur les incidents ?

Comme dans le cas de nombreuses fonctions décrites dans ce guide, les informations présentées sur un formulaire incident seront déterminées par la configuration Service Desk de votre organisation. Les accords de niveau de service et les niveaux de service sont des facteurs majeurs dans la détermination du délai d'incident (voir ci-dessous la note sur les niveaux de service et les accords de niveau de service).

Les informations affichées comprendront :

- Des informations sur les niveaux de service et sur les services affectés par l'incident

Lorsque vous enregistrez les informations sur un incident, le niveau de service associé avec cet incident est un facteur clef dans la détermination du délai de résolution. Service Desk évalue et détermine le niveau de service le plus pertinent, c'est-à-dire le niveau de service le plus rigoureux auquel l'incident sera associé. Ce

niveau détermine en retour le délai de résolution. Sur le formulaire incident, vous pouvez aussi associer « manuellement » un incident à un service ou à un élément de configuration.

- Vous pouvez afficher une vue qui présente des informations sur les services affectés par l'incident
- Vous pouvez afficher des informations sur les éléments de configuration associés à l'incident
- Vous recevez des informations pertinentes pour la gestion du problème

La cause profonde de l'incident, une fois celle-ci déterminée et l'incident résolu, peut offrir des solutions pour la gestion des problèmes, un processus qui, dans les grandes lignes, assure la gestion et la résolution des « appels de service ou des incidents qui ne peuvent être résolus et qui nécessitent des recherches plus poussées » (voir le chapitre 5, « Gestion des problèmes » à la page 83). Par exemple, si votre configuration génère une série d'incidents associés à un serveur de messagerie et si la cause n'est pas immédiatement apparente, vous pouvez lancer un processus de gestion des problèmes afin d'identifier la cause profonde des incidents.

---

## REMARQUE

Un Accord de niveau de service (SLA) peut être défini comme :

« Un accord entre une organisation de support (informatique) et une communauté de clients, qui définit les responsabilités de toutes les parties en présence, et astreint la Direction des services informatiques à fournir un service particulier, d'une qualité et d'une quantité spécifiques convenues pour une durée déterminée ».

Un niveau de service contient les informations définissant la « qualité spécifique convenue », c'est-à-dire un niveau de support acceptable.

Ces points sont abordés dans le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

---

## Traitement des incidents

Si vous êtes un responsable ou un utilisateur du centre d'assistance, vos principaux objectifs seront probablement les suivants :

- Résoudre l'incident aussi rapidement que possible. Vous essaieriez d'y parvenir dans le cadre des éventuels accords de niveau de service en vigueur avec le client.
- Evaluer l'incident afin d'éviter sa récurrence.

## **ITIL et gestion des incidents**

Comme il est expliqué dans « Appels de service et incidents » à la page 76, ITIL n'établit pas de distinction entre la gestion des incidents et la gestion des appels de service. Une fois cette différence prise en compte, les principes ITIL pour la gestion des appels de service, décrits dans « ITIL et la gestion des appels de service » à la page 56, s'appliquent également aux incidents.

## **Résolution des incidents**

Outre les informations associées aux services et aux éléments de configuration, les points qu'il vous faudra résoudre sont similaires à ceux décrits pour les appels de service dans « Premières étapes de la résolution d'un appel de service » à la page 57.

Vous pouvez également enregistrer des informations ou établir des liens vers des fonctions comme les ordres de travail, de la même manière que pour les appels de service. Les fonctions ci-dessous sont décrites dans le chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53.

- Ordres de travail

Voir « Ordres de travail » à la page 64

- Un processus d'approbation

Voir « Processus d'approbation » à la page 67.

- Lignes d'historique

Voir « Suivi de l'historique d'un élément de configuration » à la page 48.

- Relations

Comme dans le cas des appels de service, vous pouvez associer des incidents à d'autres éléments, par exemple les éléments suivants :



- Autres incidents
- Appels de service
- Problèmes

Voir chapitre 5, « Gestion des problèmes » à la page 83.

- Processus de modification

Voir chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97.

- Règles et actions

Vous pouvez créer des règles de base de données prescrivant le déclenchement d'actions suite à la création de certains incidents d'alarme. Les règles définies par vos soins peuvent déclencher des actions comme l'envoi d'un e-mail à un responsable de niveau de service ou à un spécialiste d'un groupe de travail, ou encore la génération d'un message Hp OpenView Operations.

Pour plus d'informations sur les règles et les actions, voir « Actions et règles » à la page 69.

Les appels de service sont-ils liés aux incidents ?

La section ci-dessus insiste sur la distinction entre un appel de service et un incident. Toutefois, il est possible d'établir un lien entre un incident et un appel de service, comme le montre l'exemple suivant.

Votre Responsable du centre d'assistance reçoit une série de messages d'incidents, générés automatiquement, relatifs à l'utilisation de l'UC sur un ordinateur spécifique, par exemple pour avertir que l'utilisation de l'UC a dépassé 80% pendant 5 minutes à 10 reprises. Au même moment, vous recevez un appel de service d'un client à propos de ces incidents. Ceci indique une relation entre cet appel de service et les incidents, et vous pouvez donc consigner ce fait dans le formulaire incident.



---

# **5** **Gestion des problèmes**

## **Dans ce chapitre**

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

- Le concept de problème dans Service Desk
- La relation entre problèmes, appels de service et incidents
- La relation entre problème et demande de modification (DDM), qui lance un processus de gestion de modification
- La manière dont vous pouvez assurer le suivi d'un problème dans Service Desk – les outils disponibles pour optimiser un processus de gestion de problème
- Un exemple de problème afin d'illustrer comment un utilisateur du centre d'assistance gère un problème dans Service Desk

## **Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre**

- Problème (définition Service Desk)
- Erreur connue
- Demande de modification (DDM)

## A propos de la gestion des problèmes

La gestion des problèmes recherche les causes sous-jacentes des appels de service et des incidents. Elle a également pour objectif d'éviter la récurrence d'un même incident. Elle apporte des informations pertinentes pour les autres processus ITIL comme la gestion des modifications, et génère des informations de gestion sur l'efficacité et les performances du processus de gestion des problèmes au sein de l'organisation.

### Qu'est-ce qu'un problème dans Service Desk ?

La définition Service Desk d'un problème est la suivante :

« La cause profonde inconnue d'un ou de plusieurs appels de service ou incidents ».

Il s'agit d'une adaptation de la définition ITIL, qui contient une légère modification afin d'inclure la distinction établie par Service Desk entre appels de service et incidents. Cette définition implique que le problème prend son origine dans un ou plusieurs appels de service ou incidents, en d'autres termes une erreur s'est produite dans l'infrastructure informatique et a été rapportée par des appels de service ou par des incidents.

*Erreurs connues* : un concept associé à l'idée de problème est celui d'*erreur connue*. Dans Service Desk une erreur connue est définie de la manière suivante :

« Un problème ou un incident pour lequel une solution provisoire est connue ».

### Quelles sont les sources des problèmes ?

Un problème peut avoir son origine dans un grand nombre de sources. La liste qui suit en donne quelques exemples.

- Votre centre d'assistance ou un groupe de travail est dans l'incapacité de résoudre un appel de service ou un incident. Il crée un problème afin de mener des recherches complètes et de résoudre la question.

- Votre centre d'assistance reçoit plusieurs appels de service ou incidents qui présentent des symptômes communs. Vous décidez de mener des recherches afin d'identifier la cause profonde.
- Après une première phase de recherches, votre centre d'assistance ou votre groupe de travail conclut qu'il peut résoudre un incident ou un appel de service, mais que cela nécessite une modification de l'infrastructure actuelle. Le groupe de travail lance une procédure de modification (demande de modification).
- Votre centre d'assistance peut produire une solution provisoire pour un appel de service ou pour un incident, mais l'erreur nécessite une solution de long terme. Afin d'en produire une, le problème est enregistré.
- L'utilisation croissante de l'infrastructure informatique de votre société conduit à des problèmes structurels susceptibles de compromettre les niveaux de service convenus.

## **Comment la gestion des problèmes est-elle reliée aux autres processus ITIL?**

Appel de service et gestion des incidents

Pour ces processus, la gestion des problèmes vous aidera à :

- Tenir le propriétaire de l'incident ou de l'appel de service informé de l'avancée du travail de résolution de l'appel de service ou de l'incident.
- Déterminer le niveau de priorité des appels de service et incidents non résolus.
- Indiquer les modifications nécessaires à résoudre les erreurs connues de manière permanente.

Voir le chapitre 3, « Gestion des appels de service » à la page 53 et le chapitre 4, « Gestion des incidents » à la page 75.

La figure 5-1 à la page 93 illustre le lien entre les incidents, la gestion des problèmes et la gestion des modifications.

Gestion des modifications

Pour ce processus, la gestion des problèmes apporte des idées pour le processus de gestion des modifications par l'émission de demandes de modifications.

Une demande de modification (DDM) signifie principalement que quelqu'un souhaite modifier (une partie de) l'infrastructure existante et/ou un service afin de satisfaire certaines conditions. Une DDM peut consister en une demande de mise en œuvre d'une nouvelle fonction (par exemple un nouvel élément de configuration) ou de modification ou de suppression d'une fonction existante.

Le processus de gestion des modifications doit permettre d'évaluer la DDM. Cette évaluation a deux objectifs : la gestion des risques et la planification globale de toutes les modifications autorisées. Si les risques présentés par la DDM pour les services opérationnels sont acceptables et s'il n'y a pas de conflit avec les autres modifications, la DDM sera approuvée par le Responsable des modifications. Si les risques sont trop importants ou si la mise en œuvre de la modification engendre des conflits avec d'autres modifications, l'autorisation peut être refusée. Pour plus d'informations sur la gestion des modifications, voir le chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97.

Gestion des niveaux de service

Pour ce processus, la gestion des problèmes peut identifier la cause sous-jacente des incidents et des appels de service, ce qui réduit en retour le risque de se trouver en violation d'accords de service actifs. Si l'erreur ou le problème a pour conséquence une violation de l'accord, la gestion des problèmes peut avertir le service desk de la violation qui s'est produite.

Voir le chapitre 8, « Gestion des niveaux de service » à la page 123.

## Résolution d'un problème

En tant que responsable du centre d'assistance, vos objectifs premiers, en ce qui concerne la gestion de problèmes, seront les suivants :

- Minimiser l'impact négatif du problème au sein de l'organisation
- Eviter la récurrence de l'incident ou de l'erreur qui a conduit au problème

---

### REMARQUE

Contrairement à la gestion des appels de service, par exemple, il n'existe pas d'enchaînement des actions effectif pour la gestion des problèmes parce que celle-ci comprend à la fois des aspects *réactifs* – chercher à comprendre la cause profonde d'un appel de service ou d'un incident – et *proactifs* – identifier et résoudre des incidents et des erreurs connues avant qu'elles ne se produisent.

---

### Points à considérer

- Quels sont les EC concernés ?
- Quels sont les clients concernés ?
- Quels sont les incidents ou les appels de service qui ont conduit au problème ?
- Quels sont les symptômes ?
- Quelles sont les causes ?
- Quelles sont les solutions provisoires actuelles ?
- Quelles modifications sont associées à l'EC relié au problème ?
- Quels niveaux de service sont associés à cet EC ?
- Quelle est la difficulté de résolution du problème, et quels sont les délais associés ?



## ITIL et la gestion des problèmes

Cette section donne un aperçu des activités spécifiées dans les principes ITIL pour la gestion des problèmes. Il se peut que vous connaissiez déjà ces principes. Les outils Service Desk qui vous aident à suivre ces principes sont décrits dans « Outils Service Desk pour la gestion des problèmes » à la page 89.

- **Enregistrement et identification**  
Lorsqu'un problème se produit, vous devez disposer des outils pour identifier, classer et enregistrer sa cause profonde, et il vous faut avoir conscience de ses implications pour les opérations client. Par exemple, il vous faut connaître le problème qui comporte l'impact le plus important pour les activités. Il vous faut connaître l'impact du problème sur les niveaux de service pertinents.
- **Analyse et classification**  
Vous analysez les causes d'appels de service et d'incidents (éventuellement récurrents) en vue de leur élimination permanente. Ce processus peut faire intervenir la soumission d'une demande de modification (DDM) afin de lancer un processus de modification (voir chapitre 6, « Gestion des modifications et gestion de projet » à la page 97). Votre approche doit être à la fois réactive (identification des causes sous-jacentes d'une erreur) et proactive (identification des problèmes avant qu'ils ne se produisent).
- **Recherches et diagnostic**  
Il vous faut disposer des outils et/ou des informations permettant de déterminer l'erreur – la cause du problème.
- **Affectation de ressources**  
Il vous faut pouvoir affecter chaque problème à la ressource adéquate.
- **Création de rapports**  
Vous analysez les tendances afin d'améliorer les performances.

## Outils Service Desk pour la gestion des problèmes

Les fonctions Service Desk qui peuvent vous assister dans l'application des principes ITIL de gestion des problèmes sont résumés ci-dessous.

---

**REMARQUE**

---

Vous pouvez configurer un grand nombre de ces fonctions en vous basant sur les Règles et Actions. Voir « Actions et règles » à la page 69.

Vous pouvez :

- *Affecter le problème à une catégorie*, par exemple structurel ou proactif.
- *Classifier le problème*, par exemple en indiquant que le problème est lié aux performances, à la sécurité, au système d'exploitation, etc. Ceci facilite la tâche des groupes de travail et des responsables qui cherchent à définir des priorités pour les problèmes et planifier des solutions.
- *Associer des événements de service au problème* : vous pouvez associer des incidents, des éléments de configuration ou des appels de service à un problème.
- *Consulter une base de données d'erreurs connues* : les erreurs connues sont stockées dans la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Si le problème est diagnostiqué comme étant une erreur connue (cela peut devenir apparent à partir d'un précédent diagnostic, ou bien l'utilisateur peut connaître l'erreur en question), l'utilisateur ou le groupe de travail auquel le problème est affecté peut consulter la base de données et mettre en œuvre la solution provisoire recommandée.
- *Groupes de travail* : vous pouvez affecter le problème à un groupe de travail afin de recourir aux compétences et aux connaissances spécialisées de ce groupe.

Pour en savoir plus, voir « Groupes de travail » à la page 63.

- *Ordres de travail* : vous pouvez créer des ordres de travail concernant le problème afin d'optimiser la planification et le calcul de délais.

Pour en savoir plus, voir « Ordres de travail » à la page 64.

- Lancer un *processus d'approbation*, par exemple si vous voulez consulter des spécialistes au sujet d'une solution ou obtenir une approbation pour une proposition de stratégie d'action.

Pour en savoir plus, voir « Processus d'approbation » à la page 67.

- Afficher les *lignes d'historique* du problème : vous pouvez conserver une trace des informations (générées par le système ou par l'utilisateur) relatives au problème.

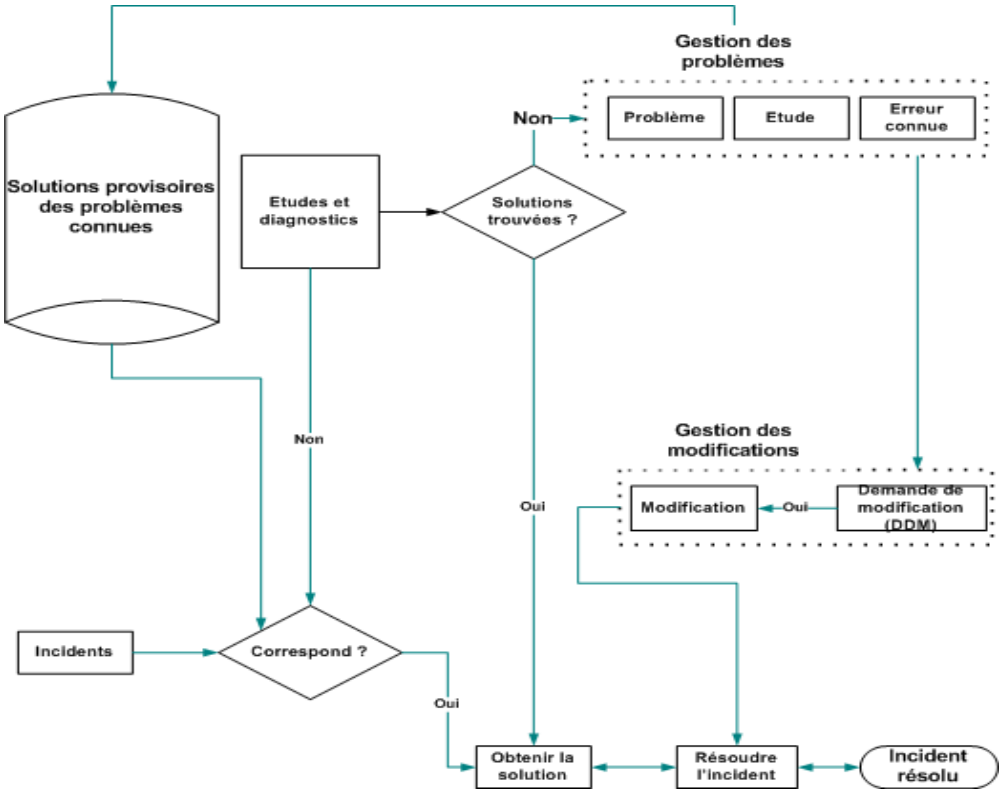
Pour en savoir plus, voir « Suivi de l'historique d'un élément de configuration » à la page 48.

## **Incidents, problèmes et modifications**

La figure 5-1 présente un modèle illustrant la relation entre les incidents, les problèmes et la gestion des modifications.

Comme le montre le diagramme, il est possible d'avoir simultanément un incident, un problème et une modification. Si l'on ne peut trouver la cause profonde de l'incident, le gestionnaire d'incident demande l'aide du Gestionnaire de problèmes. La Gestion des problèmes consulte la base de données d'erreurs connues et de solutions provisoires ; si une correspondance est trouvée, il est possible de résoudre le problème. Si l'erreur connue est définie, le Gestionnaire de problèmes peut soumettre une demande de modification (DDM) à la Gestion des modifications afin de résoudre l'erreur.

Figure 5-1 Lien entre les incidents, la gestion des problèmes et la gestion des modifications



## Scénario : Analyse d'un problème

Stan Barns, un membre du groupe de travail spécialistes serveur chez Invention SA, se voit affecter la tâche de rechercher la cause profonde des mauvaises performances d'un serveur de messagerie. Il ouvre le formulaire problème (voir la figure 5-2) et affiche l'ordre de travail associé (voir la figure 5-4). Sur le formulaire, Stan peut voir que le problème est également associé à un certain nombre d'appels de service (voir la figure 5-3).

Figure 5-2

### Gestion des problèmes – affichage d'un problème

The screenshot shows a software window titled "Nouveau - Problème SD". The window has a menu bar with "Fichier", "Edition", "Affichage", "Action", "Outils", and "Aide". Below the menu bar is a toolbar with various icons. The main area is divided into several sections:

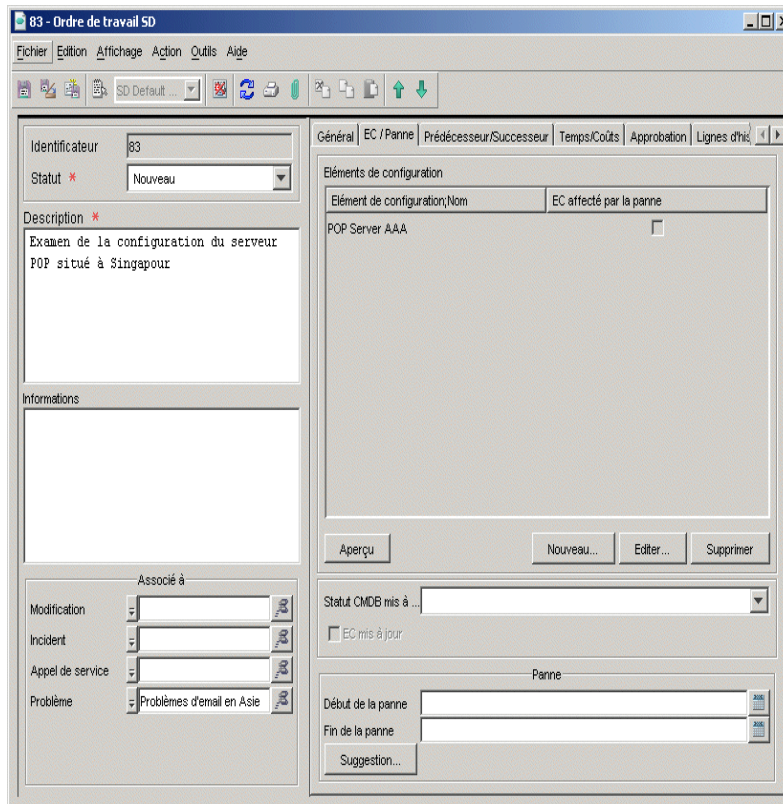
- Identificateur:** A text box containing "17".
- Statut \*:** A dropdown menu set to "Nouveau".
- Description \*:** A text area containing "Problèmes d'email en Asie".
- Élément de configu...:** A dropdown menu set to "POP Server AAA".
- Informations:** A text area containing "Les problèmes d'email se produisent généralement le matin vers 08h30 (Heure locale de Singapour)".
- Solution:** An empty text area.
- Solution provisoire:** An empty text area.
- Ordres de travail:** A section with a "Description" text area containing "Examen de la configuration du serveur POP situé à Singapour".

At the bottom of the window, there are buttons for "Aperçu", "Nouveau...", "Editer...", "Supprimer", "Associer...", and "Dissocier". There is also a checkbox labeled "Attendre la fin des ordres de travail".

Figure 5-3 Gestion des problèmes – événements de service associés

A_Type d'objet	A_Identificateur	A_Description	Type de relation
Appel de service	103	Connexion très lente	Est la cause profonde de
Appel de service	32	I don't get my from the mail.	Est la cause profonde de
Appel de service	72	User unable to mail messa..	Est la cause profonde de
Appel de service	34	I am losing my e-mail conn..	Est le symptôme de

Figure 5-4 Gestion des problèmes – affichage d'un ordre de travail



83 - Ordre de travail 5D

Fichier Edition Affichage Action Outils Aide

SD Default ...

Identificateur 83

Statut \* Nouveau

Description \*  
Examen de la configuration du serveur  
POP situé à Singapour

Informations

Associé à

Modification  
Incident  
Appel de service  
Problème

Général EC / Panne Prédécesseur/Successeur Temps/Coûts Approbation Lignes d'his

Éléments de configuration

Élément de configuration;Nom EC affecté par la panne

POP Server AAA

Aperçu Nouveau... Editer... Supprimer

Statut CMB mis à ...

EC mis à jour

Panne

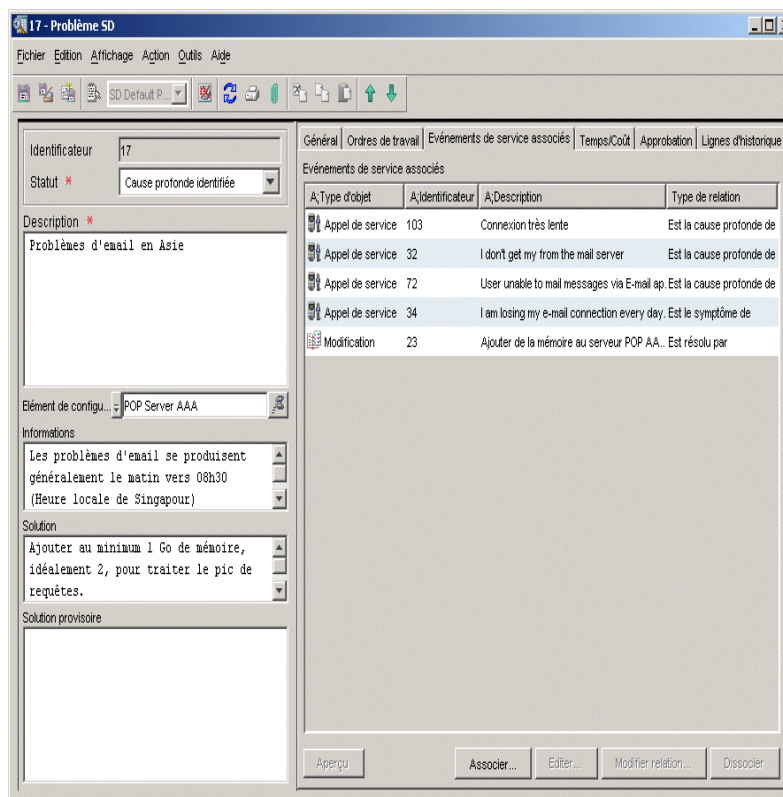
Début de la panne  
Fin de la panne  
Suggestion...

Sur la base des informations fournies dans les appels de service, Stan se sert des entrées de fichiers d'historique et des informations de diagnostic pour créer un rapport sur le comportement de la charge du serveur au cours de la semaine. Ce rapport montre qu'à certains moments de la journée, le serveur reçoit des demandes d'affichage de pages Web à un

débit supérieur à celui qu'il peut prendre en charge. Le serveur Web héberge un site Web de e-commerce et sa popularité a été sous-estimée lors de la planification fonctionnelle.

Stan attache le rapport à l'ordre de travail, lui affecte le statut Prêt et réaffecte l'ordre de travail à son émetteur, qui lance alors un processus de modification (ajouter de la mémoire) afin de pouvoir traiter les pics de demandes.

**Figure 5-5** Gestion des problèmes – ajout d'un processus de modification au problème





---

# **6** **Gestion des modifications et gestion de projet**

## A propos de la gestion des modifications

Une modification de Service Desk peut être définie de la manière suivante :

« L'ajout, la modification ou la suppression de composants matériels ou logiciels approuvés, pris en charge ou de base. Ceci peut comprendre des composants réseau, d'application, d'environnement et des composants système, et autres composants informatiques, notamment la documentation. »

La gestion des modifications peut être définie de la manière suivante :

« Un processus et une approche structurés pour la conduite des modifications de l'infrastructure informatique. »

Dans la pratique, il vous faut régulièrement mettre en œuvre un processus de gestion des modifications car l'environnement informatique est dynamique et évolue constamment en réponse à l'évolution des besoins métier, à l'introduction de nouvelles technologies et à la croissance normale de l'entreprise. Mais il vous faut également veiller à ce que les modifications soient autorisées et classées par ordre de priorité, et à ce que l'ensemble de leurs conséquences aient été reconnues et prises en compte, de manière à réduire les incidents potentiels.

Afin de garantir que vos services informatiques soient accomplis de manière efficace, il vous faut pouvoir gérer et contrôler les modifications de manière systématique. Votre objectif sera de minimiser toute perturbation inopportune des services informatiques que vous offrez à vos clients.

## Dans ce chapitre

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

- Quelles raisons peuvent justifier une modification au sein d'une organisation, ou en d'autres termes, où la modification prend-elle son origine ?  
Quelle est la relation entre une modification et un incident, entre une modification et un problème ?
- Quels sont les principes ITIL pour la gestion des modifications ?
- Quels sont les points à prendre en compte lorsque vous envisagez une modification au sein de votre organisation ?
- Quels sont les outils Service Desk disponibles pour la gestion des modifications ?
- Quand avoir recours à un projet dans Service Desk, et quand avoir recours à une modification ?

## Sources de modifications

*Demande de modification* : les processus de modification dans Service Desk sont déclenchés par une demande de modification (DDM).

Une demande de modification peut être provoquée par :

- Un appel de service
- Un incident
- Un problème
- Tout autre aspect de l'infrastructure ou de n'importe quel service ou activité.

Pour une vue d'ensemble de la relation entre la gestion des incidents, des problèmes et des modifications, voir la figure 5-1 à la page 93.

*Exemple* : dans une agence de voyages, les ressources d'imprimante sont partagées par un groupe d'employés. Après que plusieurs employés ont créé des appels de service relatifs à une imprimante spécifique, un rapport détaillé sur cette imprimante révèle qu'elle a connu des pannes répétées et qu'il faut la remplacer. Une demande de modification est programmée et soumise pour approbation.

Il existe toutefois beaucoup d'autres sources de modifications. Par exemple vous pouvez avoir besoin de lancer un processus de modification parce qu'il vous faut installer des patches logiciels, ou bien en raison de mises à jour de maintenance logicielle, d'intrusions ou de pannes.

## Comment la gestion des modifications est-elle reliée aux autres processus ITIL ?

Gestion de la configuration

Afin de garantir le succès du processus de gestion des modifications, la base de données de gestion de la configuration (CMDB) doit être à jour et exempte d'erreurs. La gestion des modifications dépend de l'exactitude des données de configuration afin d'évaluer complètement l'impact des modifications proposées.

Accords de niveau de service et gestion des niveaux de service

Le fait de documenter votre processus de modification dans le cadre d'un accord de niveau de service garantit que vos clients connaissent la procédure de lancement d'un processus de modification, les délais de modification et l'impact de la modification.

Gestion des incidents

La gestion des modifications assiste le processus de gestion des incidents en :

- Apportant des informations sur les activités de modification actuelles et à venir, ainsi que sur l'historique des modifications
- Permettant une mise en œuvre contrôlée des modifications
- Apportant aux clients des informations à jour sur la progression d'un processus de modification.

Pour une vue d'ensemble graphique de la relation entre la gestion des incidents, des problèmes et des modifications, voir la figure 5-1 à la page 93.

## Planification des modifications au sein de votre organisation

### Points à considérer

- Quelles sont les raisons de la modification ? Puis-je consulter les informations pertinentes avant de lancer le processus de modification ? Si la modification prend sa source dans un problème, les informations relatives au problème me sont-elles utiles pour la gestion de la modification ?
- Est-ce que je dispose d'informations me permettant de prédire l'impact d'une modification ? Par exemple :
  - Quels éléments de configuration (EC) seront affectés et pendant quelle durée ?
  - Comment la modification affectera-t-elle les clients et pour quelle durée ?
  - Quelle est la période optimale (« fenêtre d'opportunité ») pour la modification ?
  - Comment la modification affectera-t-elle les niveaux de service et autres aspects de mon organisation de support technique ?
  - M'est-il nécessaire d'obtenir une approbation pour cette modification ? Quelle est la meilleure manière de procéder ?
  - Comment vais-je communiquer les modifications proposées ?
  - La modification affectera-t-elle les données présentes sur mon système ? Par exemple, si une agence de voyages génère une nouvelle liste de destinations et les structures de prix correspondantes, comment puis-je gérer ce type de modification ?
- Existe-t-il une séquence de modifications prédéfinie ou recommandée ? Comment puis-je planifier les modifications ? S'il s'agit d'une série de modifications, est-il plus facile de créer un projet ?

## Principes ITIL pour la gestion des modifications

Les principes ITIL sont résumés ci-dessous. Il se peut que vous connaissiez déjà ces principes. Les outils Service Desk qui vous aident à suivre ces principes sont décrits dans « Outils Service Desk pour la gestion des modifications » à la page 104.

Les processus ITIL peuvent être brièvement décrits comme suit :

Consigner la DDM

Un utilisateur du centre d'assistance ou un Responsable des modifications soumet une demande de modification.

Enregistrement et classification de la proposition

La modification est enregistrée, c'est-à-dire que vous spécifiez les éléments qui doivent être modifiés et que vous déterminez l'impact de la modification.

Gestion de projets

Vous planifiez le calendrier de réalisation de la modification, ainsi qu'un système de suivi de la modification.

Approbation

Vous demandez l'approbation de la modification.

Développement et testing

Les DDM sont affectées aux personnels techniques compétents, lesquels planifient et mènent à bien la modification.

Autorisation et mise en œuvre

Vous vérifiez que les modifications ont bien été effectuées. Vous autorisez la diffusion de la modification, et mettez en œuvre la modification. Cette phase comprend également une option de « retour en arrière », afin de pouvoir restaurer le système dans son état initial avant la modification, si nécessaire.

Evaluation

Vous évaluez les changements à l'issue d'une période prédéfinie.

## Outils Service Desk pour la gestion des modifications

Les fonctions Service Desk qui peuvent vous aider à suivre les principes de gestion des modifications ITIL sont résumés dans la liste ci-dessous.

---

### REMARQUE

Vous pouvez configurer un grand nombre de ces fonctions en vous basant sur les Règles et Actions, voir « Actions et règles » à la page 69.

---

Vous pouvez :

- *Catégoriser* la modification, par exemple standard ou urgent.
- *Classer* la modification, par exemple en indiquant qu'elle se rapporte à un EC existant ou à un nouvel EC, à un problème, à une question de sécurité, à un incident critique, etc. Cela facilite la tâche des groupes de travail et des responsables pour l'affectation des priorités et la planification des modifications.
- *Création d'ordres de travail* : vous pouvez créer un ou plusieurs ordres de travail pour la modification, et les associer à la modification. Cela facilite la planification et la programmation de la gestion des modifications. Vous pouvez également configurer un ordre de travail afin d'exiger que son statut soit défini comme terminé avant que l'on puisse le fermer.

*Associer des ordres de travail* : vous pouvez aussi spécifier la séquence des activités d'ordre de travail, c'est-à-dire qu'un ordre de travail (le prédécesseur) doit être terminé avant que l'ordre de travail prévu ensuite (le successeur) puisse commencer. Vous pouvez également spécifier qu'une série d'ordres de travail ne dépende pas du temps.

Un groupe de travail responsable de la mise en œuvre d'une modification peut planifier une série de tâches à accomplir l'une après l'autre. Par exemple, pour une mise à jour de logiciel serveur, vous informez tout d'abord vos clients de l'interruption du serveur prévue, vous arrêtez le serveur, effectuez la mise à jour, redémarrez le serveur, testez le serveur et informez vos clients que le serveur est à nouveau opérationnel. Vous pouvez automatiser ce processus dans



Service Desk, c'est-à-dire qu'il est possible de planifier automatiquement le démarrage d'une tâche successeur à l'achèvement de sa tâche prédécesseur. Cet enchaînement sera présenté sur l'ordre de travail.

Pour en savoir plus, voir « Ordres de travail » à la page 64.

- *Associer des événements de service à la modification* : vous pouvez associer à la modification des événements de service comme d'autres modifications, des incidents, des problèmes ou des appels de service.
- *Affecter la modification à un groupe de travail* : vous pouvez affecter le problème à un groupe de travail afin de recourir aux compétences et aux connaissances spécialisées de ce groupe.

Pour en savoir plus, voir « Groupes de travail » à la page 63.

- *Lancer un processus d'approbation de la modification* : par exemple, si vous voulez consulter des spécialistes au sujet d'une solution ou obtenir une approbation pour une proposition de stratégie d'action.

Pour en savoir plus, voir « Processus d'approbation » à la page 67.

- *Afficher l'historique des modifications* : vous pouvez conserver une trace des informations (générées par le système ou par l'utilisateur) relatives au cycle de vie de la modification.

Pour en savoir plus, voir « Suivi de l'historique d'un élément de configuration » à la page 48.

## Scénario : Mise en œuvre d'une modification

Michel Fermier, Responsable des modifications chez Invention SA, reçoit un e-mail relatif à une proposition de modification consécutive à des recherches sur un problème. Le problème est le suivant : la création d'un grand nombre de comptes e-mail est planifiée pour de nouveaux utilisateurs. La mission problème consistait à évaluer l'impact probable de l'ajout de 200 nouveaux utilisateurs e-mail au service d'e-mail existant (l'utilisation était jusqu'à ce jour limitée à 100 utilisateurs).

La modification recommandée suite aux recherches sur ce problème consistait à ajouter au serveur de la mémoire (interne) supplémentaire ainsi que des matériels de stockage de données. Afin de gérer cette modification, Michel met en œuvre un processus de modification. La série d'étapes suivies par Michel est, dans les grandes lignes, la suivante :

- Entrer les informations générales sur un formulaire de modification. Il se peut que le formulaire existe déjà – il peut avoir été créé dans le cadre des recherches sur le problème qui a occasionné la modification.

Voir figure 6-1, « Gestion des modifications – saisie des informations sur une modification ».

- Sélectionner les approbateurs pertinents pour cette modification et les entrer sur le formulaire de modification.

Voir figure 6-2, « Gestion des modifications – configuration d'un processus d'approbation ».

- Les votants approuvent ou refusent la modification proposée.
- Si la modification est approuvée, Michel prend le contrôle du processus et crée une suite logique d'ordres de travail pour la modification, note les dépendances entre ordres de travail et affecte chaque ordre de travail à un ou plusieurs groupes de travail. Les ordres de travail abordent des points comme « choisir la période d'interruption optimale » (la modification impose d'arrêter le serveur et de le redémarrer), « communiquer aux clients la période d'interruption » et « configurer un serveur de secours pour remplacement provisoire » (il se peut que les approbateurs, voir ci-dessous, insistent sur ce point afin d'éviter une interruption).

Chaque ordre de travail est associé à un ou à plusieurs EC. Après que Michel a saisi les informations pertinentes, il peut voir l'impact de la modification sur les EC associés.

Voir figure 6-3, « Gestion des modifications – création d'ordres de travail »

Figure 6-1

### Gestion des modifications – saisie des informations sur une modification

The screenshot shows the 'Modification SD' application window. The title bar reads '22 - Modification SD'. The menu bar includes 'Fichier', 'Edition', 'Affichage', 'Action', 'Outils', and 'Aide'. The toolbar contains icons for file operations and navigation. The main window is divided into several sections:

- Header:** 'Echéance dans 39 jours.'
- Left Panel:**
  - Identificateur: 22
  - Statut: Demandé
  - Demandeur: Fermier, Michel
  - Description: 'Ajouter de la mémoire et de l'espace disque au serveur de messagerie n°2. Lancement d'un nouveau processus de modification après la réussite de l'opération.'
  - Élément de config.: Email Server 1
  - Informations: 'Le serveur nécessite 2 Go de mémoire et 5 Go d'espace disque supplémentaire.'
  - Solution: (Empty field)
- Right Panel (Général tab):**
  - Impact: Fable
  - Priorité: Moyen
  - Date limite: 23 février 2007 11:00:23
  - Fin réelle: (Empty field)
  - Affectation:
    - A un groupe de tra.: Services
    - A une personne: Wheat, Mardy
    - Statut d'affectation: Nouveau
  - Répertoire: Répertoire A
  - Catégorie: Standard
  - Classification: Modifier/Mettre à jour EC
  - Code de fermeture: (Empty field)
  - Projet: (Empty field)

**Figure 6-2** Gestion des modifications – configuration d'un processus d'approbation

Échéance dans 39 jours.

Identificateur: 22

Statut: Demandé

Demandeur: Ferner, Michel

Description: Ajouter de la mémoire et de l'espace disque au serveur de messagerie n°2. Lancement d'un nouveau processus de modification après la réussite de l'opération.

Élément de config.: Email Server 1

Informations: Le serveur nécessite 2 Go de mémoire et 5 Go d'espace disque supplémentaire.

Solution:

Événements de service associés: Prédécesseur/Successeur | Temps/Côût | Approbation | Lignes d'historic

Description: Résultat de l'examen du problème (voir Événements de service associés)

Statut d'approbation: Actif

Date limite: 23 février 2007 11:09:21

Nbre approbateurs: 3

Stratégie: 3 sur 3

Résultat: Incomplet

Groupe d'approbat.:

Votes d'approbation:

Approbateur	Approuvé	Motif
Gouchon, Jean-Philippe	<input type="checkbox"/>	
Morreau, Laetitia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Fourier, Cedric	<input type="checkbox"/>	

Figure 6-3 Gestion des modifications – création d'ordres de travail

Echéance dans 39 jours.

Ordres de travail | Événements de service associés | Prédécesseur/Successeur | Temps/Coût | Approbation

Ordres de travail

Identificateur: 22

Statut: Demandé

Demandeur: Fermier, Michel

Description:

Ajouter de la mémoire et de l'espace disque au serveur de messagerie n°2.

Élément de config.: Web Server 2

Informations:

Le serveur nécessite 2 Go de mémoire et 5 Go d'espace disque supplémentaire.

Solution:

Description:

Etude de la période d'arrêt optimale

Communication de la période d'arrêt optimale aux utilisateurs

Arrêt du serveur de messagerie

Ajout de mémoire et d'espace disque additionnels. Redémarrage et test du serveur de messagerie.

Communication que le serveur est prêt à accepter de nouveaux utilisateurs.

Configuration d'un serveur de secours comme remplacement temporaire.

Appergu Nouveau... Edit... Supprimer Associer... Dissocier

Attendre la fin des ordres de travail

## A propos de la gestion de projets

Le scénario de gestion des modifications décrit dans « Scénario : Mise en œuvre d'une modification » à la page 106 ne faisait intervenir qu'une seule modification – l'ajout de mémoire supplémentaire à un serveur de messagerie. D'autres situations font intervenir une série de modifications. En voici quelques exemples ci-dessous.

- Outre l'ajout de mémoire au serveur d'e-mails, vous devez aussi créer des comptes e-mail pour chaque nouvel utilisateur et organiser une formation pour ces nouveaux utilisateurs.
- Vous êtes responsable du déménagement d'un service entier d'un site à un autre. Certaines des modifications seraient les suivantes : planification de la configuration logicielle et matérielle pour le nouveau site, commande de nouveaux équipements et installation des matériels et des logiciels sur le nouveau site.

Si une procédure fait intervenir une ou plusieurs modifications distinctes, comme celles décrites ci-dessus, vous pouvez regrouper ces modifications sous la forme d'un projet. La gestion de projets inclut les fonctions suivantes, dont certaines sont similaires à celles de la gestion des modifications :

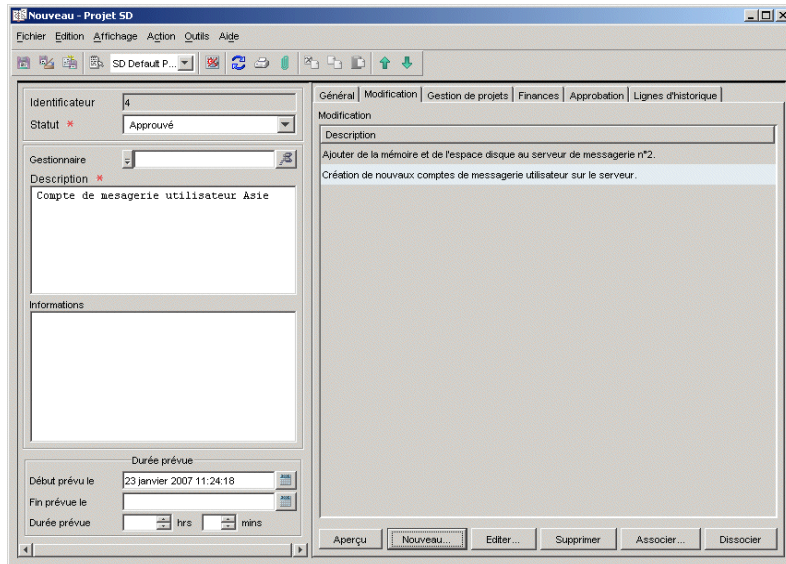
- Dans un projet, vous pouvez associer une suite de modifications au projet. Une modification est associée à un ou à plusieurs ordres de travail. La figure 6-4, « Gestion de projets – association de modifications à un projet » donne un exemple de formulaire projet associé à deux processus de modification.
- Dans un projet, vous pouvez associer des modifications les unes aux autres par le biais de relations prédécesseur-successeur.
- De manière similaire à la gestion des modifications, vous pouvez lancer un processus d'approbation pour le projet.

Pour en savoir plus, voir « Processus d'approbation » à la page 67.

- De manière similaire à la gestion des modifications, vous pouvez afficher l'historique projet, une trace des informations (générées par le système ou par les utilisateurs) relatives au cycle de vie du projet.

Pour en savoir plus, voir « Suivi de l'historique d'un élément de configuration » à la page 48.

**Figure 6-4** Gestion de projets – association de modifications à un projet



Gestion des modifications et gestion de projet

**A propos de la gestion de projets**



---

# 7

## Utilisation de modèle dans Service Desk

## A propos des modèles

Les modèles permettent aux utilisateurs de créer des objets qui contiennent une ou plusieurs valeurs par défaut pour les attributs d'objet. Par exemple, un appel de service possède un attribut `support` qui enregistre le moyen de contact utilisé par le client. L'attribut peut avoir l'une des valeurs suivantes : `téléphone`, `Fax`, `e-mail` ou `basé sur le Web`.

Quand un utilisateur fait un appel de service avec un modèle, l'objet reçoit des valeurs d'attributs spécifiées dans le modèle. Par exemple, vous avez la possibilité de créer un modèle conçu pour les clients qui soumettent des appels de service en passant par une interface Web. Quand le client soumet son appel de service, l'utilisateur du centre d'assistance utilise le modèle pour créer l'appel, avec une valeur d'attribut `Moyen` définie automatiquement comme `Web`.

## Dans ce chapitre

Ce chapitre traite les points suivants :

- Certains des processus que vous pouvez rationaliser en utilisant un modèle.
- Les attributs des modèles, ainsi qu'une description de la manière dont les attributs peuvent être utilisés dans Service Desk.
- Comment utiliser un modèle pour générer rapidement plusieurs éléments de configuration.
- Comment utiliser un modèle imbriqué, par exemple un modèle modifié avec des modèles d'ordre de travail associés.

## Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre

- Modèle
- Modèle imbriqué
- Assistant de configuration Modèle

## Utilisation de modèles dans Service Desk

Les modèles vous permettent de rationaliser un grand nombre de processus que vous rencontrez dans Service Desk; par exemple, pour *gestion des modifications* vous pouvez créer des modèles conçus spécifiquement pour définir l'équipement de bureau d'un nouvel employé, ou pour déplacer un employé existant et son équipement vers un nouvel emplacement.

Pour les *appels de service*, vous pouvez créer des modèles basés sur le moyen d'accès de l'appelant (Web, téléphone, e-mail, et ainsi de suite) ou vous pouvez créer des modèles qui gèrent les appels fréquents tels que « réinitialiser mot de passe » ou « installer un logiciel antivirus ».

Pour les *ordres de travail*, vous pouvez créer des modèles pour les tâches telles que « Configurer un nouveau compte de messagerie » ou « Configurer de nouvelles connexions réseau pour un nouvel utilisateur ». La figure 7-1 affiche une liste de modèles d'ordres de travail.

En fonction de votre configuration requise, un modèle peut aussi vous aider à traiter différents processus Service Desk tels que la génération d'éléments de configuration pour plusieurs EC, pour un nouveau lot d'imprimantes, par exemple. Vous pouvez décider qu'un processus de modification tel que « Définir la configuration matérielle et logicielle d'un nouvel employé » doit être terminé dans un nombre d'heures maximum. Vous configurez le modèle pour spécifier la durée maximum.

Certaines problématiques Service Desk qu'un modèle peut aider à résoudre figurent dans la liste donnée ci-après.

- Combien de temps dois-je affecter à un type spécifique d'appel de service, d'ordre de travail, de modification ou de projet ?
- Est-ce que je crée fréquemment des éléments de configuration pour certains objets ? Par exemple, si j'achète un grand nombre de concentrateurs, de routeurs ou de portables, puis-je rationaliser les procédures d'enregistrement et d'installation pour ces éléments ?
- Existe-t-il des contraintes budgétaires spécifiques pour un type de modification ou d'ordre de travail spécifique ?
- Pour un processus de modification, puis-je spécifier (un ensemble de) des ordres de travail qui seront automatiquement associés à la modification ?

- Est-ce que j'externalise des processus de modification spécifiques (ou des appels de service, des ordres de travail) ? Y a-t-il des conditions où ceci est approprié ? Par exemple, vous pouvez décider qu'un appel de service associé à un serveur de réseau spécifique sera toujours automatiquement affecté à un groupe de travail externe.

Dans Service Desk, un modèle peut vous aider à résoudre à un grand nombre de ces problématiques. Par exemple vous pouvez associer un ou plusieurs modèles d'ordre de travail à un modèle de modification. Quand un utilisateur crée un objet de modification avec le modèle de modification, les objets Ordre de travail correspondants sont aussi créés (voir « Modèles imbriqués » à la page 119).

Le tableau 7-1 donne la liste d'une série d'attributs qui se trouvent dans les modèles, avec des exemples d'utilisation de ces options.

**Tableau 7-1**

**Attributs de modèles**

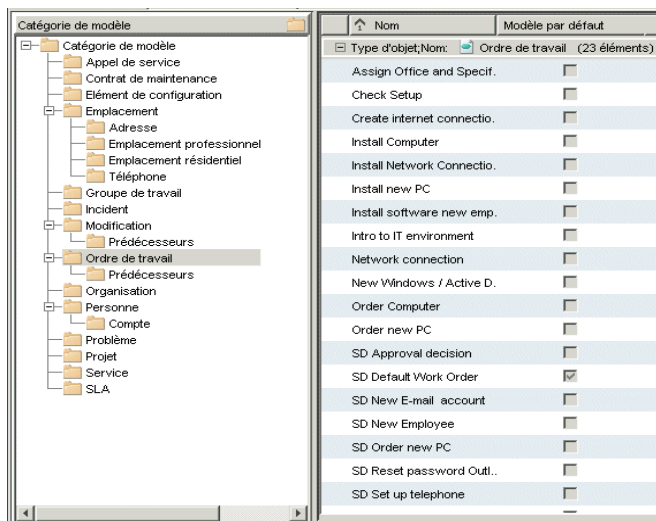
<b>Attribut</b>	<b>Gestion de projets</b>
Coût prévu	Définir un montant fixe pour l'objet ; par exemple, si vous créez un modèle pour l'installation d'un logiciel de serveur de réseau, vous définissez les coûts à l'avance.
Durée prévue	Définir la durée prévue de l'installation, de la résolution de l'appel, etc.
Date limite	Définir une date limite pour la conclusion du processus d'installation, par exemple basée sur la date d'aujourd'hui.
Ordres de travail	Associer des modèles d'ordre de travail à un autre modèle (voir le modèle de modification, le modèle d'appel de service etc.
Prédécesseur / Successeur	Associer des ordres de travail dans une relation prédécesseur-successeur.
Affectation, vers un Groupe de travail / Personne	Affecter l'objet à un groupe de travail ou à une personne.

**Tableau 7-1**      **Attributs de modèles (suite)**

Attribut	Gestion de projets
Classification	Classer l'objet (par exemple, nouvel EC, incident critique, problème)
Catégorie	Catégoriser l'objet (par exemple, standard, urgent)
Priorité	Affecter une priorité (faible, moyenne, élevée)
Eléments de configuration	Affecter l'objet à un EC spécifique.

La figure 7-1 affiche des exemples de modèles d'ordre de travail, configurés pour des tâches comme « Définir un nouveau compte de messagerie » ou « installer un ordinateur de bureau ».

**Figure 7-1**      **Modèles d'ordre de travail**

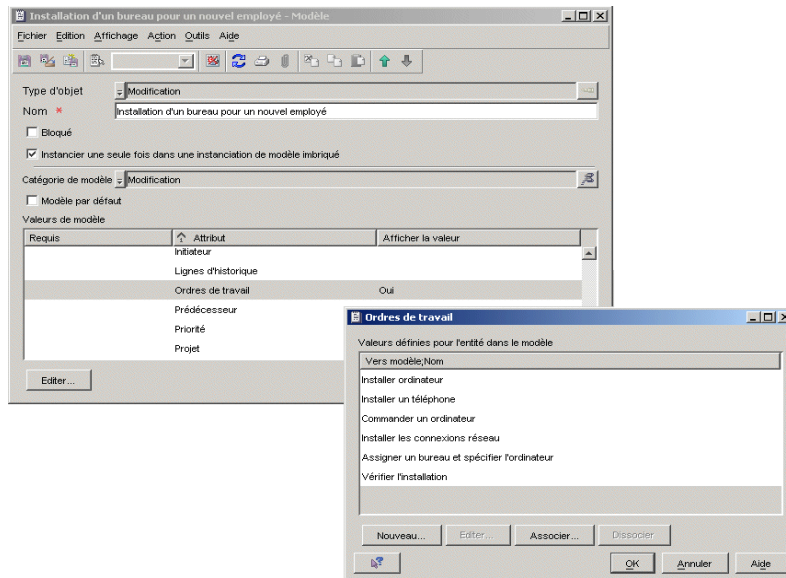


## Modèles imbriqués

Vous pouvez configurer un modèle pour qu'il se réfère à d'autres modèles. Par exemple, dans un modèle de modification, vous avez la possibilité de spécifier une valeur d'attributs qui se réfère à un ou plusieurs modèles d'ordre de travail, comme indiqué dans la figure 7-2. Quand vous créez un nouvel objet avec le modèle de modification, les objets d'ordre de travail sont aussi créés, et sont référencés par l'objet de modification.

Figure 7-2

### Association de modèles d'ordres de travail à un modèle de modification



## Utilisation d'un modèle pour générer des éléments de configuration multiple

Service Desk vous offre un assistant qui vous permet de générer plusieurs éléments de configuration. Par exemple, si vous remplacez un grand nombre d'écrans ou de concentrateurs, l'assistant vous permet de générer les éléments de configuration requis en une seule opération.

La procédure se présente comme suit :

1. Vous sélectionnez un modèle à partir duquel vous générez des éléments de configuration, puis vous spécifiez le nombre d'éléments de configuration que vous voulez générer.
2. Si cela est requis, vous pouvez modifier les champs du modèle. Les modifications que vous effectuez ne s'appliquent qu'aux éléments de configuration que vous générez durant l'opération actuelle.
3. Vous choisissez et spécifiez un code de recherche qui identifie de façon unique chaque élément de configuration généré. Vous pouvez utiliser le code de recherche qui est spécifié dans le modèle, ou entrer un code personnel, ou utiliser une combinaison de code personnel et de code de modèle. Pour chaque élément de configuration généré, l'assistant incrémente le code, de manière à identifier de manière unique l'élément de configuration.



Figure 7-3 Assistant de configuration – Sélection d'un modèle

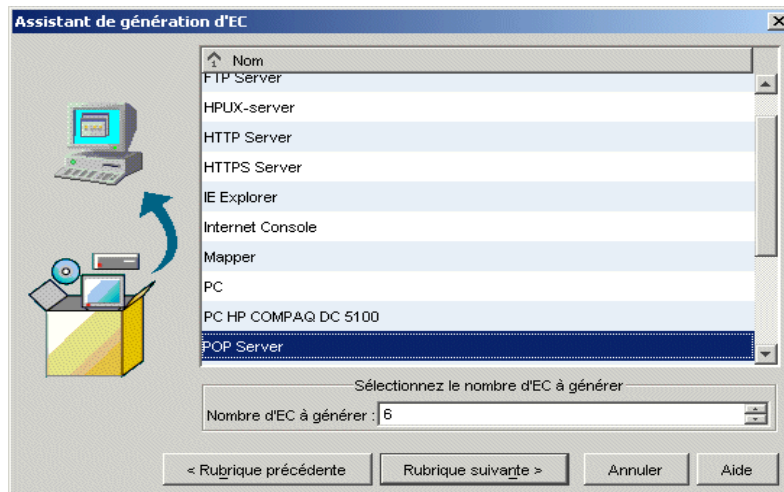
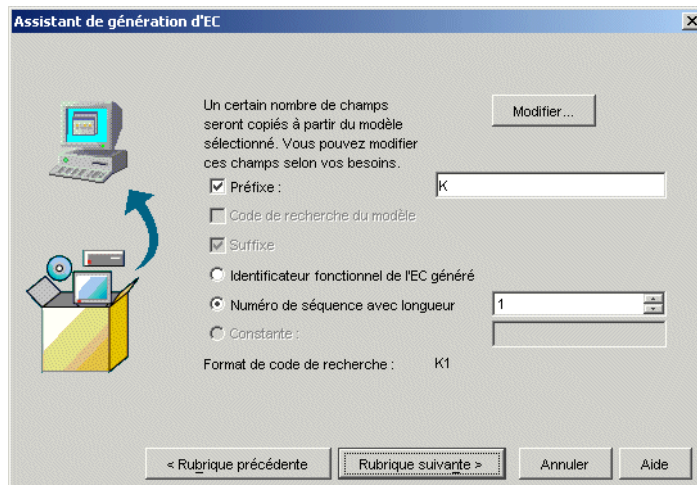


Figure 7-4 Assistant de configuration – Modification du modèle et Saisie d'un code de recherche



Utilisation de modèle dans Service Desk

**Utilisation d'un modèle pour générer des éléments de configuration multiple**

---

# **8** **Gestion des niveaux de service**

## Dans ce chapitre

Ce chapitre aborde les sujets suivants :

- Les services dans Service Desk – les différents types de services
- Un exemple de structure de service prenant en charge ces types de service
- Association de plusieurs services à un unique accord de niveau de service – scénarios où cela peut s'appliquer
- Association de plusieurs accords à un service unique – scénarios où cela peut s'appliquer
- Définitions de services – spécification des ressources disponibles pour la fourniture du service
- Mesure de la qualité du service – statistiques
- Affectation d'objectifs à un service
- Le cycle de vie d'un accord de niveau de service. Il est composé des phases listées ci-dessous :
  - Définition : discussion des besoins avec le destinataire du service.
  - Configuration : s'assure que les services et les ressources peuvent être supervisés
  - Assurance : mesure et gère la conformité des objectifs de niveau de service avec les accords de niveau de service.
  - Evaluation : évalue les niveaux de qualité de service mesurés
- Conseils pour la mise en œuvre d'un processus de gestion des niveaux de service

Avant de lire ce chapitre

Il vous faut maîtriser les concepts abordés dans la section « Gestionnaire de niveau de service HP OpenView » à la page 28.

## Termes introduits ou expliqués dans ce chapitre

- Service fonctionnel
- Service de gestion des opérations

- Service de support
- Ordre de travail
- Accord de niveau opérationnel
- Contrat de support
- Catalogue de services
- Statistiques du centre d'assistance
- Statistiques opérationnelles
- Statistiques personnalisées
- Objectifs de niveau de service
- Définition d'un accord de niveau de service
- Configuration d'un accord de niveau de service
- Assurance d'un accord de niveau de service
- Evaluation d'un accord de niveau de service

---

## Services et accords

Cette section décrit les types de services et d'accords pris en charge par Service Desk, ainsi que les options disponibles pour la mesure et la définition des objectifs de performances.

### Types de services et d'accords

Les meilleures pratiques en matière de gestion des niveaux de service établissent souvent une distinction entre les différents types de services et les types d'accords contractuels correspondants qui articulent les caractéristiques de qualité et de quantité de service. La tableau 8-1 présente la liste des types de services et d'accords qui peuvent être enregistrés dans Service Desk.

Tableau 8-1

Types de services et d'accords

Service	Accord
Fonctionnel	Accord de niveau de service (SLA)
Gestion des opérations	Accord de niveau opérationnel (OLA)
Support	Contrat de support (UC)

Les types de services sont définis de la manière suivante :

- Les *services fonctionnels* sont des services fournis aux clients en respectant les niveaux de service convenus, et des services acquis auprès de fournisseurs externes. Les services fonctionnels sont les dispositifs en place pour assurer le traitement des transactions ou la gestion des ressources système. Sur la figure 8-1, une société Internet fournit deux services fonctionnels – e-mail et hébergement web – à ses clients. On peut citer comme autres exemples de services fonctionnels les services d'application et les services réseau.

Les services fonctionnels peuvent avoir des relations *parent-enfant* avec d'autres services fonctionnels. Le service enfant peut être considéré comme « faisant partie » du parent. Par exemple un fournisseur de service Internet peut offrir à ses clients une suite de

services qui comprend à la fois l'hébergement web et les services e-mail. Certains clients souscriront à ces deux services, d'autres n'utiliseront que l'e-mail. Ceci est illustré sur la figure 8-1.

Un service fonctionnel peut *utiliser* (c'est-à-dire dépendre) d'autres services fonctionnels et éléments de configuration, tout en constituant lui-même une ressource *utilisée par* d'autres services fonctionnels. Ces relations forment une hiérarchie qui est composée des services fonctionnels en partie supérieure, des services fonctionnels de plus bas niveau en partie intermédiaire, et des éléments de configuration en partie inférieure. Voir le figure 8-1.

- Les *services de gestion des opérations* jouent un rôle de support pour l'administration et la maintenance des ressources matérielles et logicielles utilisées par les services fonctionnels.

Les services de gestion des opérations peuvent avoir des relations *parent-enfant* avec d'autres services de gestion des opérations. Le service enfant peut être considéré comme « faisant partie » du parent.

Un service de gestion des opérations a une relation *gère* avec au moins un élément de configuration. Sur la figure 8-1, un élément de configuration représentant un serveur HP est *géré par* un service de gestion des opérations appelé Gestion de serveur UNIX.

Si le prestataire d'un service de gestion des opérations externalise des zones de responsabilité spécifiques (comme la réparation ou le remplacement de matériels), le service de gestion des opérations a une relation *supporté par* avec le service externalisé. Sur la figure 8-1, le service Gestion de serveur UNIX est supporté par le service Maintenance du matériel.

Un service de gestion des opérations ne peut avoir une relation « utilise » ou « utilisé par » avec d'autres services, quel que soit leur type.

- Les *services de support* représentent des services externalisés par les prestataires des services de gestion des opérations. On peut citer comme exemples la maintenance et la réparation de ressources gérées par le prestataire d'un service de gestion des opérations.

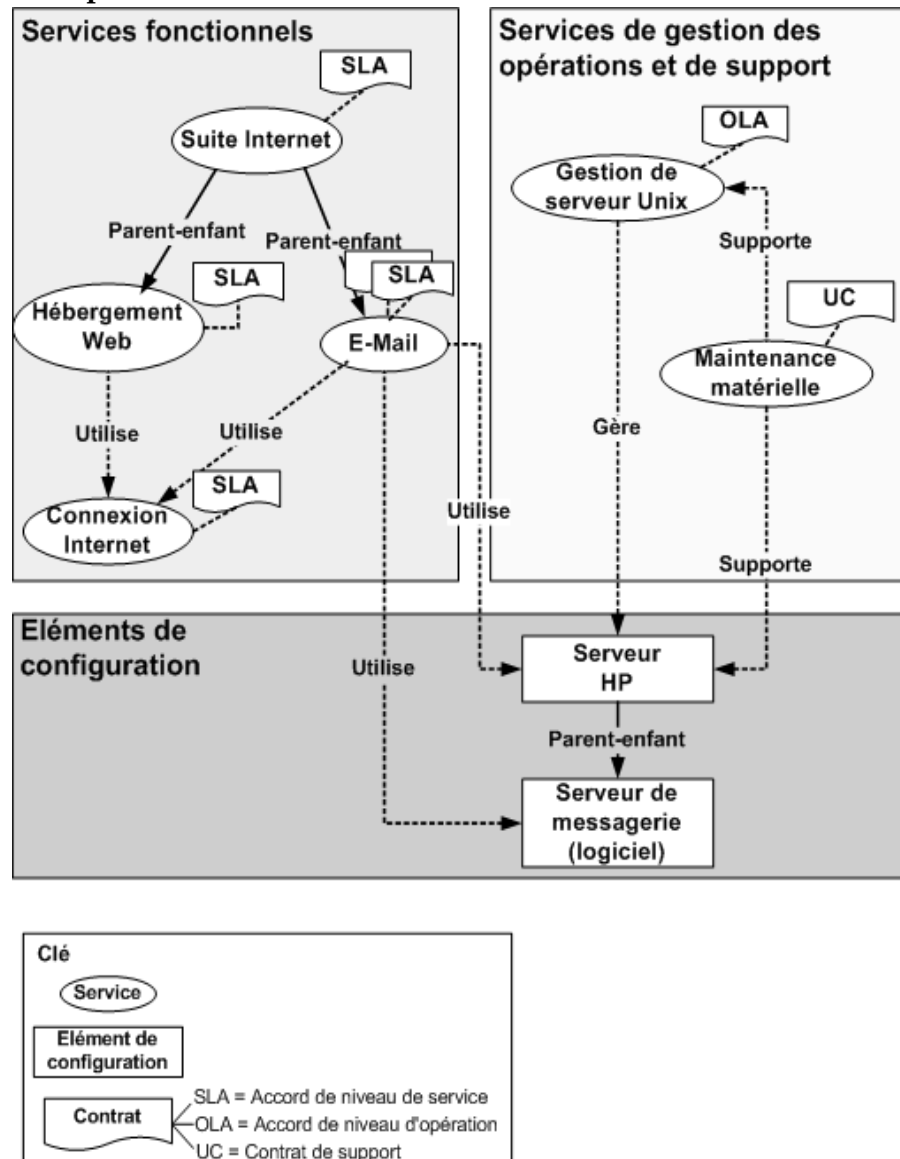
Un service de support a une relation *supporte* avec les éléments de configuration pour lesquels il assume certaines zones de responsabilité spécifiques. Sur la figure 8-1, un service de support appelé Maintenance du matériel supporte un élément de configuration appelé Serveur HP.

Un service de support ne peut avoir une relation « utilise » ou « utilisé par » avec d'autres services, quel que soit leur type.

La figure 8-1 présente un exemple de structure de service avec les types de services et les relations pris en charge.



Figure 8-1 Exemple de structure de service



Les responsables du niveau de service doivent au moins enregistrer les services fonctionnels et les SLA dans Service Desk. Un responsable du niveau de service peut aussi choisir d'enregistrer d'autres types de services et de contrats, notamment dans les organisations dont

l'infrastructure informatique est relativement complexe et où la gestion des ressources est séparée en zones de compétence spécialisées (par exemple : réseau, base de données et gestion de serveur).

Les SLA, les OLA et les UC sont tous représentés par le type d'objet accord de niveau de service dans Service Desk. Vous identifiez le type d'accord représenté par un objet accord de niveau de service particulier en fonction du type de service associé.

## **Prestataires et destinataires du service**

L'enregistrement des prestataires et des destinataires des services garantit que les attentes et les obligations sont clairement comprises.

Les destinataires de services peuvent être des personnes individuelles, des organisations ou des sites. Seules les organisations peuvent être enregistrées en tant que prestataires de service.

Dans les infrastructures informatiques complexes qui comprennent une gestion des opérations et des services de support ainsi que des services fonctionnels, une organisation peut être enregistrée en tant que prestataire pour certains services et en tant que destinataire pour d'autres. Par exemple :

- Le destinataire d'un service de gestion des opérations est typiquement le prestataire d'un service fonctionnel qui dépend des ressources couvertes par l'OLA associé.
- Le destinataire d'un service de support est typiquement le prestataire du service de gestion des opérations qui dépend des services de support couverts par l'UC associé.

## **Services et accords multiples**

Vous pouvez associer plusieurs services à un accord de niveau de service particulier. Vous pouvez aussi associer plusieurs accords de niveau de service à un service particulier. Considérons les scénarios suivants.

### **Scénario 1 : Plusieurs services associés à un accord**

Un responsable du niveau de service souhaite mettre en place un SLA pour un service fonctionnel global fourni à plusieurs destinataires au sein de la même organisation. Chaque destinataire demande le même

niveau de service et les mêmes heures de support et de service. Les heures de support et de service doivent être adaptées au fuseau horaire de chacun des destinataires.

Le responsable du niveau de service crée un accord de niveau de service et plusieurs services fonctionnels, puis associe tous les services au même accord de niveau de service.

### **Scénario 2 : Plusieurs accords associés à un service**

Un responsable du niveau de service souhaite mettre en place un SLA pour un service global fourni à plusieurs destinataires au sein de la même organisation. Chaque destinataire a des besoins distincts en termes de niveau de service.

Le responsable du niveau de service crée plusieurs accords de niveau de service et un service fonctionnel, puis associe un niveau de service distinct à chaque accord de niveau de service en fonction des besoins de l'organisation destinataire. Le responsable du niveau de service associe ensuite tous les accords de niveau de service au même service fonctionnel.

### **Prestataires et destinataires pour plusieurs accords et services**

Lorsque plusieurs services et accords sont actifs, le personnel SLM doit s'assurer que les destinataires sont enregistrés dans les services qu'ils reçoivent ainsi que dans les accords associés. Par exemple, si un destinataire n'est enregistré que dans l'accord de niveau de service et non dans le service, le personnel SLM est dans l'incapacité de planifier des collectes régulières de statistiques Service Desk spécifiques à ce destinataire.

### **Catalogues de services**

Si une organisation offre une gamme de services standard, le responsable du niveau de service doit envisager de créer des définitions de service afin de les représenter dans la base de données OpenView. Cette tâche est typiquement menée à bien par un générateur de services. Une définition de service spécifie les ressources qui sont nécessaires afin de fournir le service, la manière dont les ressources sont reliées, les indicateurs clefs de performances à utiliser pour superviser le statut du service en matière de disponibilité et de conformité, les objectifs de niveau de service à atteindre pour les statistiques retenues, etc.

L'avantage de créer des définitions de service pour représenter les services standard réside dans le fait que cela simplifie la mise au point de l'accord de niveau de service associé, ainsi que la création du service supervisé.

Les concepteurs de services peuvent utiliser des catégories de services et d'EC afin de simplifier la spécification des éléments de configuration employés dans la hiérarchie de définitions de services.

Les responsables de relation client peuvent utiliser des vues définition de service afin d'afficher le catalogue des services pour leurs clients. Cela peut être utile lors des discussions visant à parvenir à un accord sur la nature des services offerts et sur les niveaux de service disponibles.

## Statistiques

Les statistiques permettent au personnel SLM de mesurer la qualité de service fournie aux destinataires du service sur une certaine période. Il est nécessaire d'utiliser son jugement pour choisir des statistiques adéquates en fonction de la nature du service fourni. Le personnel SLM peut choisir entre plusieurs catégories de statistiques :

- Statistiques du centre d'assistance

Ce type de statistique mesure des caractéristiques de qualité de service et de support, comme la durée moyenne entre deux pannes (MTBF), le délai moyen de réparation (MTTR), le nombre d'appels avec un délai dépassé, etc. Toutes les statistiques du centre d'assistance sont compilées par Service Desk sur la base des appels de service et des incidents enregistrés pour un service particulier. Les statistiques du centre d'assistance peuvent être particulièrement utiles en tant que base de mesure de caractéristiques de qualité de service pour les services de gestion des opérations et les services de support.

Pour la liste complète des définitions de statistiques Service Desk, voir l'Aide en ligne Service Desk.

- Statistiques opérationnelles

Ce type de statistique mesure un aspect des performances opérationnelles d'une ressource dont dépend le service. Les adaptateurs de statistiques recueillent des statistiques opérationnelles à partir d'applications externes de contrôle. Service Desk fournit des adaptateurs de statistiques pour une gamme de

produits OpenView. L'ensemble de ces adaptateurs permet de mesurer les caractéristiques de performances des clients, des systèmes, des réseaux et des applications logicielles.

- Statistiques personnalisées

Ces statistiques sont recueillies par des adaptateurs de statistiques développés à l'aide de la boîte à outils Open Adapter Developer. Cette boîte à outils vous permet de créer des adaptateurs de statistiques personnalisés, capables de recueillir des valeurs de données statistiques à partir de n'importe quelle application de contrôle utilisée par votre organisation.

## Objectifs de niveau de service (SLO)

L'affectation de statistiques à des éléments de configuration et à des services permet de recueillir des valeurs de données statistiques dans un but de suivi et de création de rapports.

La définition des objectifs pour les statistiques d'éléments de configuration permet de mesurer la disponibilité de l'infrastructure informatique.

La définition des objectifs pour des statistiques des services affectés permet à Service Desk de calculer le statut de conformité des services et des accords de niveau de service. Les objectifs offrent les avantages suivants :

- Les personnes qui travaillent sur le SLM peuvent suivre la disponibilité et le statut de conformité des services et des ressources dont dépendent les services.
- Les rapports SLM présentent des informations sur le statut de conformité des services ainsi que sur les accords de niveau de service non seulement pour la période d'évaluation actuelle, mais aussi pour des périodes d'évaluation précédentes.

Les objectifs ont un caractère optionnel. Les responsables des niveaux de service peuvent effectuer l'une des tâches suivantes :

- Ne définir aucun objectif pour les statistiques qui ont été affectées à un service et à ses ressources
- Définir des objectifs pour un sous-ensemble des statistiques affectées
- Définir des objectifs pour toutes les statistiques affectées

Lors de la création de définitions du service, les concepteurs du service peuvent appliquer la flexibilité mentionnée ci-dessus sur toute la gamme de niveaux de services offerte par un service.

Prendre en considération une définition de services pour un service Web offert avec des niveaux de service Or, Argent et Bronze. Supposons que les générateurs de services affectent les statistiques de service suivantes :

- Temps moyen entre pannes (MTBF)
- Temps de réponse HTTP (pour mesurer la vitesse à laquelle une page Web spécifique est affichée)
- Pourcentage de la disponibilité de l'infrastructure informatique

Pour le niveau de service Or, le générateur du service affecte des objectifs pour les trois statistiques. Pour le niveau de service Argent, le générateur du service affecte des objectifs pour le temps de réponse HTTP et la disponibilité de l'infrastructure informatique, mais pas au temps moyen entre pannes. Pour le niveau de service Bronze, le générateur du service n'affecte qu'un seul objectif pour la disponibilité de l'infrastructure informatique.

En plus de la différenciation visée ci-dessus entre les niveaux de services, le générateur du service peut appliquer des objectifs plus ou moins exigeants en fonction du niveau de service. Dans le cas du service Web, le générateur du service affecte un objectif de disponibilité de l'infrastructure informatique de 99,9% pour le niveau de service Or, de 99,5% pour le niveau de service Argent et de 99,0% pour le niveau le service Bronze.

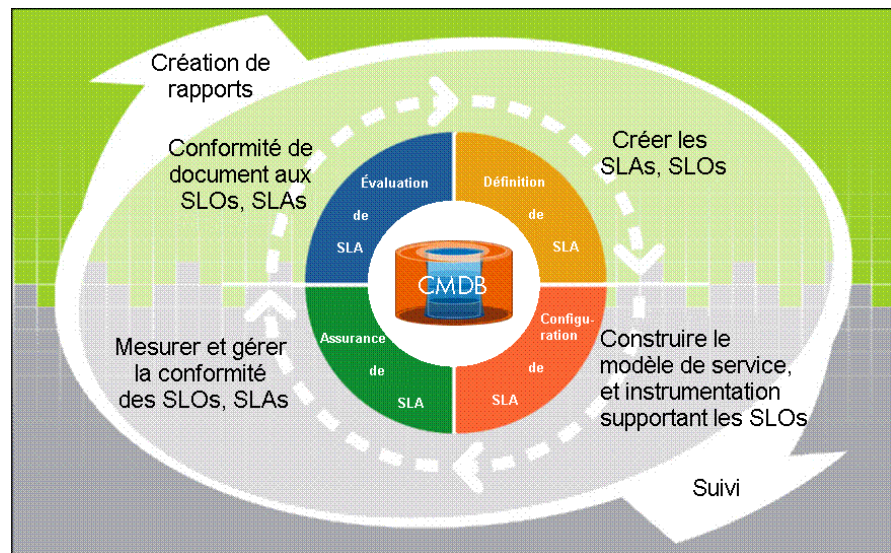
Les responsables du niveau de service doivent éviter de définir des objectifs tant que les statistiques n'ont pas été recueillies et analysées pour déterminer des objectifs réalistes.

## Le Cycle de vie des accords de niveau de service

La figure 8-2 illustre les phases principales du cycle de vie d'un accord de niveau de service. Les sections suivantes décrivent chaque phase.

Figure 8-2

### Le Cycle de vie des accords de niveau de service



### Définition d'un accord de niveau de service

Durant la phase de définition, le personnel SLM (responsable du niveau de service, gestionnaire de service, générateur de services, responsable de clientèle, et ainsi de suite) discute de la configuration requise du niveau de service avec le destinataire du service. Il s'agit d'un exercice de regroupement d'informations. Le résultat de ces discussions sera l'identification des tâches à exécuter avant la phase de configuration (voir « Configuration d'un accord de niveau de service » à la page 139).

Le personnel SLM doit identifier les facteurs dont les parties qui signent le contrat doivent discuter. Pour des services fonctionnels standard figurant dans le catalogue de services (voir « Catalogues de services » à la page 131), les attributs associés au SLM peuvent être prédéfinis dans la

définition de service. Le plus important sera probablement de convenir avec le client du fait qu'ils sont adaptés. Si certains attributs (tels que des heures de service ou des heures de support) sont inacceptables pour le client, le personnel SLM peut envisager d'offrir un service personnalisé.

Les facteurs qui doivent être discutés avec le client peuvent comprendre :

Le type de Contrat.

- Un accord de niveau de service (SLA) pour un service fonctionnel
- Un accord de niveau opérationnel (OLA) pour un service de gestion des opérations
- Un contrat de support (UC) pour un service de support

Le type de Service couvert par l'accord.

- Le service fonctionnel standard figurant dans un catalogue de services (voir « Catalogues de services » à la page 131)

Un grand nombre de facteurs de niveaux de services sont spécifiés dans la définition du service.

- Un nouveau service fonctionnel à ajouter au catalogue de services

Prendre des dispositions pour la création d'une nouvelle définition du service, ou faire en sorte qu'un filtre de hiérarchie soit créé pour établir une définition du service ultérieurement une fois la réussite du service démontrée.

- Un service fonctionnel ponctuel personnalisé

Vérifiez que la CMDB actuelle inclut les ressources requises par le service. Si les ressources ne sont pas présentes dans la CMDB, prenez des dispositions pour qu'elles soient ajoutées.

Si l'objectif consiste à placer l'accord de niveau de service sous gestion SLM, un filtre de hiérarchie est requis comme base pour la hiérarchie de services. S'il n'y a aucun filtre de hiérarchie, discutez de la configuration requise avec le destinataire du service et prenez des dispositions pour créer un filtre de hiérarchie qui corresponde à la configuration requise.

Si l'objectif ne consiste pas à placer l'accord de niveau de service sous gestion SLM (par exemple, si l'objectif initial ne vise qu'à regrouper des statistiques du centre d'assistance mesurant la qualité de facteurs de services tels que le délai moyen de réparation), il n'est



pas nécessaire d'avoir un filtre de hiérarchie. Il est possible de créer un filtre de hiérarchie et de l'ajouter ultérieurement si l'on décide d'ajouter des objectifs et des statistiques autres que des statistiques du centre d'assistance.

- **Gestion des opérations ou service de support**

Dans la plupart des cas, la gestion des opérations et les services de support ne sont pas inclus dans un catalogue de services, ce qui fait qu'il est peu probable qu'ils soient basés sur une définition du service.
- **Niveau de service**

Discutez des planifications de résolution des événements associés aux niveaux de service.
- **Heures de service**

Discutez des heures pendant lesquelles le destinataire du service a besoin de pouvoir utiliser le service.
- **Planifications de temps d'arrêt prévu**

Identifiez les heures les moins gênantes pour planifier la maintenance régulière des ressources stratégiques utilisées par le service.
- **Heures de support**

Déterminez si le client nécessite ou non des heures de support différentes en fonction de l'impact de l'événement pris en charge, ou uniformisez les heures de support indépendamment de l'impact.
- **Destinataires du service**

Voyez s'il faut enregistrer des individus, des organisations, ou des emplacements comme destinataires (voir « Prestataires et destinataires du service » à la page 130).
- **Statistiques**

Vérifiez s'il faut inclure les statistiques du centre d'assistance comme indicateurs de performance stratégiques. Configurez les définitions des statistiques adéquates.

Vérifiez l'infrastructure et les outils de gestion d'applications qui sont disponibles pour fournir les statistiques opérationnelles. Les indicateurs de performances stratégiques adéquats dépendent de la nature du service fourni, et des caractéristiques des performances

des éléments de configuration dont dépend le service. Le cas échéant, contactez les gestionnaires d'incidents pour ajouter des outils logiciels de suivi supplémentaires.

Pour tous les nouveaux outils logiciels de suivi que vous faites installer et configurer, vous devez prendre des dispositions pour faire en sorte que l'adaptateur de statistique adéquat soit installé et configuré. L'adaptateur de statistiques recueille des valeurs de données statistiques à partir de l'outil logiciel de suivi et les passe au serveur de gestion Service Desk.

Après avoir pris des dispositions pour que les outils et logiciels de suivi adéquat soient disponibles, vérifiez les types de mesures que ces outils effectuent en fonction de leur configuration actuelle. Au besoin, prenez des dispositions pour qu'ils recueillent des statistiques supplémentaires convenant à la mesure des caractéristiques de performance des services et des ressources dont dépend le service.

- Objectifs de niveau de service

Discutez des critères de disponibilité et de conformité ainsi que des objectifs associés. Par exemple, la disponibilité est exprimée en une valeur de pourcentage. Il est intéressant de pointer le nombre d'heures d'indisponibilité durant une période d'évaluation mensuelle représentée par la définition d'un objectif de disponibilité de 99,5%.

- Période d'évaluation

Au début de chaque période d'évaluation, les calculs de conformité et de disponibilité ignorent les réussites ou les échecs de la période d'évaluation précédente et repartent de zéro. Vous avez la possibilité de spécifier des périodes d'évaluation allant d'une semaine à une année. Les destinataires du service peuvent préférer des périodes d'évaluation plus courtes avec des réunions de vérification plus fréquentes. Les fournisseurs de services peuvent préférer des périodes d'évaluation plus longues car les vérifications fréquentes impliquent un surcroît de travail de préparation de rapports ainsi que la participation à des réunions de vérification.

- Rapports d'évaluation

Décidez des fonctions de création de rapports que vous utilisez :

- les collectes de statistiques Service Desk rapportent des statistiques du centre d'assistance telles que la disponibilité du service, le délai moyen de réparation et le nombre de pannes, en

se basant sur les appels de service et les incidents enregistrés par rapport au service. Ils ne comparent pas les statistiques par rapport aux objectifs. Néanmoins, en choisissant de configurer des collectes statistiques Service Desk, le personnel SLM peut suivre les informations fournies tout au long d'une période d'évaluation en consultant les résultats des collectes planifiées, ou en exécutant une collecte ad-hoc à tout moment.

- Les rapports SLM disponibles dans SLM Report Pack fournissent des fonctions de création de rapports plus sophistiquées par rapport aux collectes de statistiques Service Desk. Pour en tirer le maximum, il faut définir les objectifs pour les indicateurs de performance stratégiques sélectionnés.

## Configuration d'un accord de niveau de service

Durant la phase de configuration, le personnel SLM est impliqué dans des activités visant à garantir que les services et les ressources associés à l'accord de niveau de service peuvent être suivis tout au long de chacune des périodes d'évaluation. Ces activités comprennent entre autres :

- La configuration de la hiérarchie de services
- Configuration des statistiques et des objectifs de niveau de service
- Configuration des alertes de violation de conformité
- Configuration des rapports SLM

### La configuration de la hiérarchie de services

Pour les services standard disponibles dans le catalogue de services (voir « Catalogues de services » à la page 131), le gestionnaire de service spécifie les ressources dans la CMDB qui doivent être utilisées pour assurer le service.

Les services basés sur un filtre de hiérarchie sont automatiquement configurés en fonction des éléments de configuration et des services que le filtre récupère à partir de la CMDB.

### **Configuration des statistiques et des objectifs de niveau de service**

Pour un service standard basé sur une définition du service, les statistiques déjà définies dans la définition sont automatiquement héritées par les ressources dans la hiérarchie de services. Le cas échéant, il est possible d'affecter des statistiques supplémentaires à une hiérarchie de services particulière.

Pour un service personnalisé basé sur un filtre de hiérarchie, il faut configurer des statistiques en fonction de discussions avec le client durant la phase de définition de l'accord de niveau de service (voir « Définition d'un accord de niveau de service » à la page 135).

### **Configuration des alertes de violation de conformité**

L'administrateur SLM peut configurer des alarmes SLM pour renvoyer une notification au personnel adéquat à chaque changement de statut de disponibilité ou de conformité. L'avantage est que le personnel SLM n'est pas chargé de relever les modifications de statuts pendant le suivi des informations sur le statut de disponibilité et de conformité dans la OpenView console.

### **Configuration des rapports SLM**

L'administrateur SLM exécute des tâches requises pour garantir que le personnel SLM adéquat dispose bien des autorisations d'accès correctes pour afficher des rapports SLM. Il peut s'avérer nécessaire de créer de nouveaux comptes utilisateur pour le personnel SLM interne et de les affecter aux rôles pertinents.

### **Assurance d'un accord de niveau de service**

La phase d'assurance commence dès qu'un accord de niveau de service devient actif. Une phase d'assurance se termine à la fin de chaque période d'évaluation. Durant la phase d'assurance SLA, le personnel SLM procède comme suit :

- Il suit le statut de disponibilité de conformité des services suivis associés à un accord de niveau de service géré.
- Il affiche les dernières collectes de statistiques Service Desk et vérifie qu'elles ne contiennent pas d'indication négative.

- Il suit la progression des efforts visant à résoudre les événements provoquant des indications négatives dans les collectes de statistiques Service Desk.
- Il répond aux alertes qui indiquent une modification dans le statut de disponibilité ou de conformité. Ceci peut impliquer de suivre les procédures de communication en amont des incidents établis pour faire en sorte que la cause principale d'une détérioration de la qualité du service soit correctement identifiée et rectifiée.

## **Evaluation d'un accord de niveau de service**

Les évaluations constituent généralement en des réunions de vérification de service périodiques. Elles ont généralement lieu peu de temps après la fin de chaque période d'évaluation.

Le principal objectif des réunions de vérification consiste à évaluer les niveaux mesurés de la qualité du service.

Le niveau de la qualité de service ressenti par le client peut ne pas correspondre aux niveaux signalés. Ceci peut provenir des statistiques utilisées, insuffisantes ou inadaptées. La phase d'évaluation doit identifier les améliorations au niveau des statistiques utilisées pour mesurer la qualité du service.

La phase d'évaluation peut faire apparaître que les objectifs de niveau de service ne sont pas réalistes. Dans ce cas, le personnel SLM doit mettre en route un programme d'amélioration du service.

## Conseils d'implémentation

Les fonctions SLM de Service Desk sont conçues pour assurer une grande souplesse. Lors de la planification de l'implémentation d'un processus SLM, les responsables du niveau de service peuvent tirer parti de cette souplesse en adoptant une approche de mise en place progressive. Cette section suggère plusieurs manières d'y arriver.

### Modèle de service

Dans les infrastructures informatiques complexes qui comprennent entre autres la gestion des opérations et des services de support ainsi que des services fonctionnels, il peut être avantageux de ne commencer par enregistrer que les accords de niveau de service et les services fonctionnels sans les OLA ni les UC avec leur gestion des opérations et leurs services de support. Les hiérarchies de services peuvent être étendues pour inclure la gestion des opérations et les services de support ultérieurement.

### Indicateurs de performance

L'on peut conseiller aux responsables du niveau de service et aux générateurs de services de commencer par configurer le suivi de services avec un petit nombre d'indicateurs de performance de base. Il est possible d'ajouter des statistiques supplémentaires si les statistiques existantes s'avèrent inappropriées.

Quand ils enregistrent pour la première fois la gestion des opérations et des services de support, il est possible de conseiller aux responsables du niveau de service de ne mesurer leurs performances qu'en utilisant des statistiques du centre d'assistance. Cette approche réduit au minimum la consommation de services dans le comptage des licences Services Pack.

### Objectifs de niveau de service

L'on peut conseiller aux responsables du niveau de service et aux générateurs de services de commencer par définir un petit nombre d'objectifs de conformité, voire aucun objectif.

Vous n'êtes pas obligé de spécifier un objectif pour chaque statistique. La collecte de valeurs de données statistiques sans être obligé de définir des objectifs permet au personnel SLM d'utiliser les statistiques recueillies comme bases pour définir des objectifs réalistes.

Une approche alternative consiste à définir des objectifs pour les statistiques et de convenir avec le destinataire du service de n'utiliser la première période d'évaluation que comme test. Durant la phase d'évaluation vers la fin de la première période d'évaluation, les fournisseurs de services et les destinataires doivent réévaluer leurs objectifs et convenir de cibles réalistes et acceptables.





## A

- accords
  - à propos de, 126
  - contrat de support, 126
  - niveau de service, 126
  - niveau opérationnel, 126
  - plusieurs accords associés à un service, 130
- accords de niveau de service
  - Attributs associés à un SLM prédéfinis, 136
  - configuration, 139
  - Conseils d'implémentation, 142
  - Cycle de vie, 135
  - définition, 135
  - des facteurs qui doivent être discutés avec le client, 136
  - phase d'assurance, 140
  - phase d'évaluation, 141
  - statistiques, 132
- actions et règles
  - avantages, 70
  - utilisation pour les appels de service, 69
- appels de service
  - actions et règles, 69
    - avantages, 70
  - application de règles, 60
  - assistant de liste de contrôle, 59
  - création à l'aide de modèles, 61
  - définition, 54
  - enregistrement sur le web, 59
  - et groupes de travail, 63
  - et incidents (comparaison), 54, 76
  - et ordres de travail, 64
  - et processus d'approbation, 67
  - exemples, 54
  - FAQ, 62
  - fermeture, 73
  - interprétation ITIL, 33, 54
  - ordres de travail
    - avantages, 66
  - pièces jointes, 73
  - planification d'interruption, 65
  - principes ITIL pour la résolution, 56
  - recherches et diagnostic, 61
  - résolution
    - objectifs, 56
    - outils service desk, 59, 60
    - principes ITIL, 57, 58

- résolution et fermeture, 62
  - utilitaire de recherche avancée, 62
- assistants
  - appels de service
    - assistant de liste de contrôle, 59

## C

- CMDB, 24

## D

- documentation
  - lecture des fichiers PDF, 20

## E

- éléments de configuration
  - assistant de génération d'EC, 46
  - exemples, 38

## F

- FAQ
  - pour les appels de service, 62

## G

- gestion de la configuration
  - base de données, 24
  - et ITIL, 44
  - exemples, 40, 42, 43
  - importance, 40
  - objectifs, 38
- gestion des niveaux de service
  - terminologie, 29
- Gestionnaire de Help Desk HP OpenView, 24
  - exemple, 25
- Gestionnaire de modifications de l'aide HP OpenView, 24
- Gestionnaire de modifications HP OpenView
  - exemple, 27
- Gestionnaire de niveau de service HP OpenView
  - vue d'ensemble, 28
- Gestionnaire de Service Desk HP OpenView, 24
- groupes de travail
  - à propos de, 63
  - et planifications, 64

---

## I

### incidents

- exemples, 76
- génération, 78
- interprétation ITIL, 76

### interruption

- appels de service
- planification, 65

## ITIL

- et incidents, 76
- et les appels de services, 33, 54
- et service desk, 33
- vue d'ensemble de processus dans service desk, 34

## M

### modèles

- utilisation pour la création d'appels de service, 61

## O

### objectifs de niveau de service

- à propos de, 133

### ordres de travail

- à propos de, 64
- avantages, 66

## P

### Pages de service

- enregistrement des appels de service, 59

### pièces jointes

- utilisation pour les appels de service, 73

### planifications

- et groupes de travail, 64

### processus d'approbation

- utilisation pour les appels de service, 67

## S

### service desk

- et ITIL, 33
- Processus ITIL dans, 34
- résumé de, 35

### services

- à propos de, 126
- de support, 126

### définition, 126

### destinataires, 130

### exemple de structure de service, 128

### fonctionnels, 126

### gestion des opérations, 126

### objectifs de niveau de service, 133

### plusieurs services associés à un accord, 130

### prestataires, 130

### statistiques, 132

### statistiques

### à propos de, 132

## T

### terminologie dans ce manuel

### client, 16

### masculin et féminin, 16

### utilisateur, 16

## U

### utilitaire de recherche

### avancée, 62



