

FICHE MÉTHODOLOGIE



INTERACTIONS AVEC LES PROCESSUS ITSM

Gestion des incidents : Connaissance des composants, association du CI fautif à l'incident, état, relations inter-CIs

Gestion des problèmes : Analyse des causes sous-jacentes

Gestion des changements : Appréciation des risques et analyse d'impacts

Gestion des mises en production : Suivi des versions des composants

Gestion de la capacité : Utilisation et possibilité d'évolution des ressources

Gestion de la disponibilité : Risques liés à la conception des services et identification des CI vulnérables

Gestion financière : Contrôles des dépenses, calcul du TCO

Gestion de la Continuité : Préparer les Plans de Reprise d'Activité et de Continuité d'activité (PRA/PCA)

Gestion des niveaux de services : Alignement des composants en rapport avec les engagements de services.

GÉRER LE PARC & LES CONFIGURATIONS

A l'heure où les entreprises s'efforcent d'aligner leurs services informatiques sur leurs besoins métiers, le rôle d'un référentiel centralisant les ressources informatiques, les services et leurs relations - la base de données de gestion des configurations (CMDB) - prend une importance croissante.

Bénéfices apportés par la gestion des configurations

Débuter le chantier par la création d'un référentiel des configurations est primordial, d'autant plus que la configuration est l'élément central d'une CMDB.

Les objectifs visés par la gestion des éléments de configuration (Configuration Item, CI) sont multiples :

- Représenter fidèlement les CI et les relations entre les CI
- Gérer le cycle de vie des configurations
- Apporter des informations sur chaque configuration (version, doc.)
- Apporter une base solide aux processus de gestion (incidents, problèmes, changements, mise en production)
- Réaliser des comparaisons et des analyses d'impact lors d'événements de gestion
- Conserver un historique des configurations.

Phase I - Gestion du parc : fondement des configurations

Inventorier son parc et disposer d'informations à jour font parties intégrante des activités du gestionnaire de parc. Ce dernier, garant des configurations disponibles, fournit un socle incontournable à la mise en œuvre des processus ITIL. Aussi, voici les éléments à auditer et à intégrer dans la base du parc avant de démarrer votre projet CMDB :

- Inventorier les éléments actifs du réseau. Cela passe par les postes de travail et les serveurs mais également les imprimantes, les routeurs etc...
- Inventorier les éléments non considérés comme «consommables», même si certains, jadis onéreux, sont passés dans le domaine de consommation courante (exemples : imprimantes locales, écrans etc...).



ISILOG

ZAC de la LORIE - 8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex

Tél : +33 2 40 92 09 72

Email : info@isilog.fr / Web : www.isilog.fr

Phase II - Mise en œuvre d'une CMDB : étapes à ne pas négliger

- Comprendre et définir les besoins sur lesquels la CMDB doit apporter une réponse. Mener une réflexion orientée Service
- Concevoir la structure en définissant le niveau de détail souhaité pour chaque type de composant. Cette analyse permettra de définir le cycle de vie d'un CI en mettant en avant les liens d'exploitation
- Evaluer le degré d'intérêt des informations en étudiant la capacité à les intégrer et la simplicité de mise à jour !
- Choix de l'outil : Sur la base d'un cahier des charges, opter pour l'outil dimensionné par rapport au périmètre actuel mais aussi futur. Ne pas négliger d'impliquer les acteurs contributeurs (afin d'éviter les difficultés dans la conduite du changement)
- Intégrer la CMDB dans les processus : la gestion des incidents, des changements et des mises en production sont les priorités. Rapidement, il sera possible de démontrer les gains rapides de la mise en œuvre de la CMDB et la réduction des coûts associés (dépenses évitées, amélioration de la qualité de service etc...).

Phase III - Structure et granularité de la CMDB

La structure de la CMDB dépend de la profondeur d'information nécessaire à la livraison des services. Le périmètre couvert et la granularité des informations sont des axes structurants. Les éléments ci-dessous figurent généralement dans une CMDB :

- Les composants/CI (matériels, logiciels, middleware, services, baselines, documentations) et leur affectation (sites, DML (Definitive Media Library), UO)
- Détail des composants (informations utiles à l'activité métier) permettant de suivre le cycle de vie et la création aisée de rapports
- Statut des composants (état d'avancement dans la vie du CI)
- Attributs/caractéristiques facilitant la description et aidant l'analyse
- Relations avec sens sémantiques exprimant les contributions auprès des autres CI. Exemples : Un CI appartient d'un autre CI/ Un CI est connecté à un autre CI/ Un CI utilise un autre CI. Les relations à considérer sont celles qui permettent une analyse d'impact lors des changements, incidents, problèmes, mise en production.

Phase IV - Gestion des rôles

La constitution d'une CMDB implique l'administration et le contrôle permanent de son contenu :

- Définir les rôles et la politique d'utilisation en n'imposant pas mais en « fédérant ».
- Faire respecter les règles avec des modes opératoires
- Définir les possibilités de contrôles et d'audit des informations
- Le responsable de la gestion des configurations doit être garant de l'intégrité des données et doit corriger mettre à jour l'information.

Phase V - Reporting

Le reporting doit permettre de suivre l'avancement de l'implémentation, l'utilisation, la fiabilité et les bénéfices de la CMDB. Quelques exemples de KPI :

- Indicateurs financiers (baisse des coûts, gains, évolution)
- Indicateurs qualité (disponibilité des services, satisfaction des utilisateurs)
- Indicateurs du processus (Incidents consécutifs à un changement, % d'informations fausses suite à un audit etc...).

Ecueils à éviter / Conseils sur ce qu'il ne faut pas faire

- Définir un périmètre trop exhaustif
- Confondre la gestion de la CMDB avec la gestion des actifs / gestion de parc (en s'arrêtant à la Phase I décrite précédemment)
- Choisir l'outil avant de connaître ses besoins
- Laisser trop d'information à renseigner manuellement / négliger l'automatisation des tâches.

Facteurs clés de succès

La granularité de la CMDB doit être fonction de ce que le gestionnaire est en mesure de gérer

Une CMDB non mise à jour est vouée à l'échec. Il est nécessaire d'accompagner le processus de documentations (instructions qualité ou modes opératoires) détaillant les opérations à effectuer.

RÔLES (DU PILOTE DU PROCESSUS) - LORS DE LA PHASE DE CONCEPTION :

1. Rassembler l'équipe
2. Définir les exigences /Créer un plan
3. Choisir la solution et les outils
4. Elaborer et entretenir la CMDB
5. Produire une valeur continue.

RÔLES - EN PHASE D'EXPLOITATION

1. Lister et mettre à jour les actifs
2. Contrôler les composants au travers la gestion des changements
3. Enrichir les attributs normatifs
4. Développer l'usage des liens à des fins de diagnostic et d'analyse.



Ce produit est conforme aux exigences de la marque NF Logiciel. Ce produit est certifié par : AFNOR Certification 11, rue Francis de Pressensé 93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX. Le référentiel de certification peut être obtenu auprès d'INFCERT.