



# Chapitre 4

## Le support et l'analyse opérationnelle

### 1. La phase de l'exploitation des services

#### 1.1 Introduction

La phase de l'exploitation des services représente la phase de vie des services, c'est-à-dire ce que l'on appelle communément la production informatique mais aussi toute l'activité support, maintenance corrective, voire évolutive. Les Anglo-Saxons appellent cette phase *Service Operations*. Cette phase démarre dès la mise en service officielle d'un service, à la fin de la période d'acceptation du service en mode régulier (VSR) ou à la fin de la période de garantie, et se termine lors du retrait du service.

Malheureusement, dans cette phase on va peut-être mettre en évidence des erreurs de conception ou de réalisation du logiciel ou du service lui-même, ou bien des pannes du matériel informatique vont survenir. Il faudra donc mettre en œuvre les actions nécessaires pour y remédier et atteindre l'efficacité du service. Ensuite, on cherchera à améliorer la productivité des services pour augmenter l'efficacité des équipes informatiques, c'est-à-dire à optimiser les coûts par rapport à un certain niveau de qualité de service.

Si cette phase de l'exploitation démarre à la mise en production des services, les activités du support et globalement des opérations sont déjà présentes dans les phases précédentes du cycle de vie des services (conception et transition des services). C'est pour cette raison que ce chapitre va aborder tous les liens (entrées, sorties, livrables...) qui existent entre les processus de la phase d'exploitation, mais aussi les relations qui existent entre ceux-ci et les autres processus des autres phases.

## 1.2 Les objectifs

Les objectifs du support et des opérations sont :

- Fournir le service aux utilisateurs et aux clients.
- Coordonner et réaliser les activités nécessaires à la fourniture des services, comme l'exploitation, la supervision, le pilotage, le support, la maintenance...
- S'assurer que la technologie utilisée sait répondre à la fourniture des services demandés.
- Produire les indicateurs sur les composants technologiques qui permettront à l'amélioration continue des services de faire des propositions d'optimisation du système d'information.

## 1.3 La communication

L'information et la communication produites par les acteurs de la phase de l'exploitation des services évoquent souvent les pannes, ou les dysfonctionnements de l'informatique, en cherchant surtout à se justifier. C'est la situation que l'on rencontre très souvent aujourd'hui. Les bonnes pratiques ITIL V3 recommandent que l'on communique aussi sur les activités portées par l'ensemble des acteurs du support et des opérations (en particulier sur les travaux réalisés au quotidien).

Cela va se concrétiser par un plan de communication sur les activités de la production et du support qui abordera :

- Les types d'informations (bilan des activités réalisées, tableaux de bord de performances, changements opérés, traitements d'urgence...).
- Le calendrier et la périodicité de ces types d'informations.
- Les destinataires (acteurs internes à la phase d'exploitation et acteurs des autres processus des phases de transition et de conception, acteurs externes à l'informatique comme les fournisseurs).
- L'objectif attendu pour chaque type d'informations produit.

D'autre part, les équipes opérationnelles seront informées sur la politique élaborée par la phase de la stratégie des services et sur la conception des nouveaux services.

### 1.4 Présentation générale des opérations

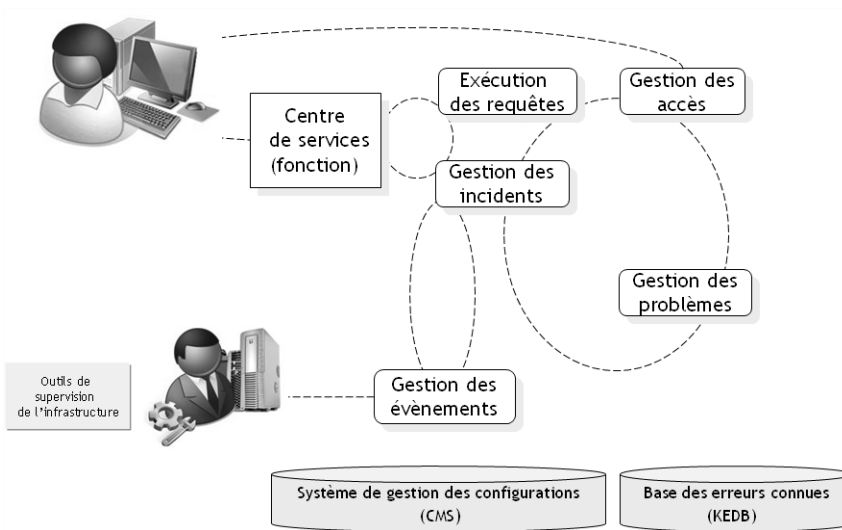
Les opérations s'appuient sur une fonction centrale (le centre de services), des fonctions en support (la gestion des opérations, la gestion technique et la gestion des applications), et cinq processus (la gestion des évènements, la gestion des incidents, la gestion des problèmes, l'exécution des requêtes, la gestion des accès).

Voici une définition synthétique de ces fonctions et de ces processus :

- Le centre de services : cette fonction porte toute la relation entre l'informatique et les utilisateurs. Le centre de services est en charge des activités de niveau 1 et de la gestion des escalades.
- La gestion des opérations : elle a pour but de gérer toutes les ressources qui vont intervenir au quotidien, sur l'exploitation et la production des services.
- La gestion technique : elle regroupe les compétences techniques et technologiques de l'informatique.

- La gestion des applications : cette fonction regroupe les équipes en charge du support applicatif, que ce soit pour la maintenance corrective ou évolutive.
- La gestion des évènements : ce processus gère tous les faits détectables qui arrivent sur l'infrastructure, qu'ils soient normaux ou anormaux. La gestion des évènements est là pour éviter que des incidents se produisent en anticipant sur des situations qui pourraient impacter les services.
- La gestion des incidents : ce processus a pour but de restaurer le service au plus vite dans les délais impartis lorsque ce service est arrêté ou dégradé en termes de qualité. Il a la responsabilité de minimiser les effets d'un incident sur les utilisateurs.
- La gestion des problèmes : ce processus recherche les causes et des solutions à des situations d'incidents répétitifs ou graves.
- L'exécution des requêtes : ce processus traite les demandes de services provenant des utilisateurs. Des demandes de service sont ce que l'on appelle souvent des petits travaux (téléchargement de logiciel sur un poste de travail, sauvegarde ou restitution de données utilisateur, consommables, etc.).
- La gestion des accès : ce processus gère les requêtes qui sont relatives à l'accès, aux droits, aux privilèges que l'on donne aux utilisateurs. Il va de fait gérer les identités des personnes et des groupes.

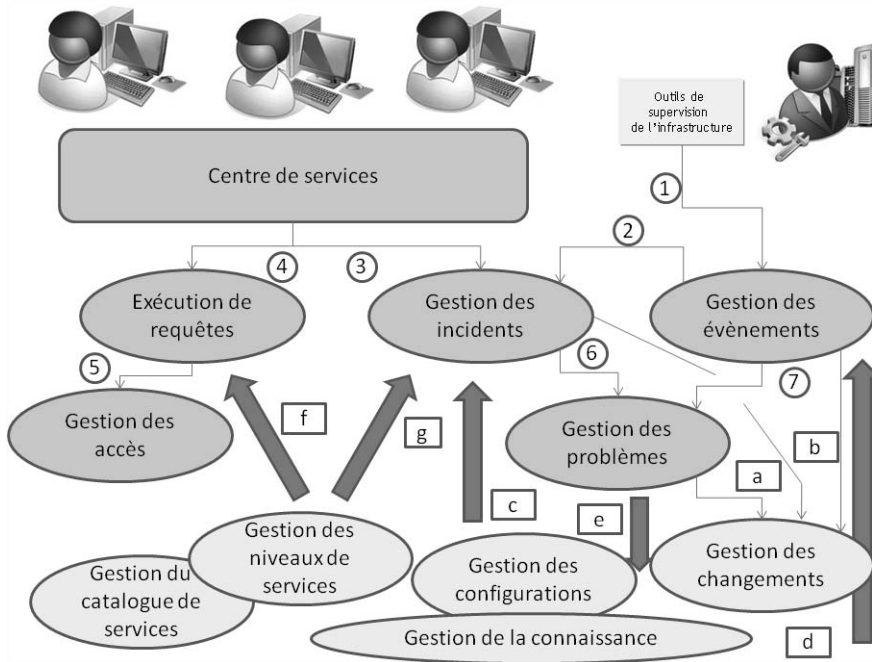
Le schéma synthétique ci-après montre les relations entre les différents processus, la fonction centrale et les deux bases de connaissances : le système de gestion des configurations (CMS, *Configuration Management System*) et la base des erreurs connues (KEDB, *Known Error DataBase*).



## 1.5 La cartographie

La phase de l'exploitation des services est en charge de produire les services pour les clients. Malgré tout, les processus de cette phase, le centre de services ainsi que les fonctions supports, interviennent aussi dans les autres phases du cycle de vie et ont des relations avec des processus de la phase de la transition de services et de la conception.

Le schéma ci-après donne les relations principales entre les processus de la phase d'exploitation (identifiées par des numéros) et les relations avec les processus majeurs des phases de la transition des services et de la conception des services (identifiées par des lettres).



Les relations entre les processus de la phase de l'exploitation sont les suivantes :

1. La remontée des alarmes et des exceptions provient des outils de supervision et est prise en compte par le processus de la gestion des événements.
2. Un événement de type exception peut basculer en incident si aucune action n'est lancée ou si celle-ci est inefficace : la gestion des événements va détecter un incident et prévenir la gestion des incidents en transformant l'évènement en incident.
3. Le centre de services reçoit un appel d'un utilisateur le prévenant d'un dysfonctionnement. Cela va déclencher le processus de la gestion des incidents.
4. Le centre de services reçoit un appel d'un utilisateur qui n'est pas lié à un dysfonctionnement, ni donc à un incident. Il déclenche le processus d'exécution des requêtes.