



## La gestion des configurations expliquée

## 1. Introduction

### Les bases de la gestion des configurations

L'efficacité, la fiabilité et la souplesse des services informatiques sont de plus en plus vitales pour le succès des initiatives métier. Les entreprises cherchent de plus en plus à faire passer l'informatique du statut de fournisseur de technologie traditionnel à celui de fournisseur de services fiable et économique. Comment une entreprise peut-elle en toute sécurité transformer son département informatique ? De nombreux départements informatiques se tournent vers l'ITSM ou Gestion des Services informatiques pour y trouver des réponses. Pratiquée de façon efficace, l'ITSM met l'accent sur le déploiement et le support de services informatiques adaptés aux besoins métier de l'entreprise. L'ITSM atteint cet objectif grâce aux meilleures pratiques décrites dans la "Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information" ou ITIL® (pour IT Infrastructure Library®), dont l'objectif est d'accroître l'efficacité et les performances des entreprises.

Toutefois, les pratiques ITIL sont uniquement des lignes directrices qui permettent de comprendre les processus clés. Elles n'abordent pas les problèmes de mise en œuvre. La plupart de ces problèmes ont trait aux règles concernant les processus, aux rôles et aux responsabilités, à l'utilisation de la technologie et bien davantage car la mise en œuvre va nécessiter des changements d'envergure qui vont avoir un impact sur les individus, les processus et la technologie.

La Gestion des configurations est l'un des processus les plus importants de l'ITIL et s'est révélée d'une grande valeur pour les entreprises tout autour du monde qui cherchent à comprendre les problèmes qu'elles rencontrent avec les individus, les processus et la technologie et à envisager des solutions possibles.

### Le ressort du service

Les dix-huit derniers mois ont vu la montée du concept de l'informatique déployée en tant que service et non en tant que produit. Et très certainement en tant que différenciateur des services. Cette vaste évolution vers le Cloud Computing est incontournable mais sa réalisation pourrait prendre des années. Gérer 'l'informatique en tant que service' est le nouveau mantra des départements informatiques et des directions d'entreprise et même si l'on s'attend à ce que le 'Cloud Computing' ne soit pas opérationnel avant une dizaine d'années, il est déjà présent parmi nous.

Plutôt que de se représenter la technologie comme un simple empilage d'équipements, la pile technologique est maintenant imaginée comme une série de services soigneusement adaptés aux besoins de l'entreprise et apportant davantage de souplesse et de réactivité à l'entreprise.

En appliquant une approche plus orientée vers les services, les entreprises les plus agiles commencent à dépasser leurs concurrents.

### Définir la gestion des configurations

La gestion des configurations, qui apparaît dans ITIL V3 sous la rubrique 'Transition des Services', est le processus qui gère les informations sur les éléments de configuration et notamment leurs relations. (Les éléments de configuration permettent le déploiement d'un service informatique.) Ces informations sont gérées tout au long du cycle de vie de l'élément de configuration.

Ces dernières années, le développement des logiciels a de plus en plus été considéré comme le regroupement de processus interdépendants et cette vision a influencé le travail réalisé sur la Gestion des configurations. C'est la raison pour laquelle la gestion des configurations est maintenant également considérée du point de vue des processus. En fait, la gestion des configurations est un processus qui assure la cohérence entre les attributs

fonctionnels et physiques des éléments supportant un service métier, ses spécifications, sa conception et d'autres informations pertinentes.

La gestion des configurations a trait au fait de gérer le changement des nombreux éléments qui composent un système d'informations et offre un mécanisme permettant d'identifier, de contrôler et de suivre les différentes versions de chaque élément logiciel. Dans de nombreux cas, des versions antérieures de ces éléments sont encore en usage et doivent également être conservées et contrôlées. La gestion des configurations autorise donc une identification unique, un stockage contrôlé, le contrôle des changements et un reporting sur le statut de certains produits et composants intermédiaires pendant la durée de vie d'un système. La gestion des configurations a essentiellement trait à la gestion des actifs de l'entreprise et consiste en quatre tâches principales :

- ❖ **Identification** – la spécification, l'identification de tous les composants informatiques et leur inclusion dans une base de données : la base de données de gestion des configurations ou CMDB. La CMDB est plus qu'un simple 'registre d'actifs' et contient des informations sur la maintenance, le mouvement et les problèmes rencontrés avec les éléments de configuration.
- ❖ **Contrôle** – la gestion de chacun de ces éléments de configuration, en spécifiant qui est autorisé à les 'changer'.
- ❖ **Statut** – l'enregistrement du statut de tous les éléments de configuration dans la CMDB et la gestion de ces informations.
- ❖ **Vérification** – la révision, l'audit et la mise à jour des informations contenues dans la CMDB. La CMDB contient beaucoup plus d'informations sur les éléments dont dépendent les services informatiques de l'entreprise, notamment le matériel, les logiciels, la documentation et les individus.

## 2. L'élément de liaison

### Support des processus métier

La gestion des configurations est l'élément de liaison qui amène un bon service à prendre en charge les processus métier.

Les processus métier sont un élément souvent oublié de la CMDB. L'omission de ces processus métier a pour effet de creuser encore davantage le fossé entre le département informatique et l'entreprise.. La prise en compte des processus métier assure à la CMDB une plus grande pertinence métier et donne davantage de valeur aux cas d'utilisation (user cases) pour la gestion des services métier. Le résultat permettra de combler le fossé précédemment mentionné entre l'informatique et le reste de l'entreprise et d'évoluer vers une approche globale aboutissant à des standards d'exécution plus élevés.

La gestion des configurations ne doit pas être considérée de façon isolée. Comment savoir si vous avez réellement fourni un bon service à l'entreprise ? Votre département informatique est-il aligné avec l'entreprise ? Avec les outils adéquats pour la gestion des services, le département informatique peut prétendre à pratiquement 100 % de satisfaction client et, très souvent, cet objectif est atteint. Mais c'est uniquement en faisant intervenir l'entreprise dans les processus de révision et de mise en œuvre des services informatiques que l'on pourra réellement déterminer la capacité à améliorer ces services et les niveaux de satisfaction obtenus. Quand le service est-il suffisamment bon et comment savoir si vous fournissez réellement ce dont l'entreprise a besoin ? Comment les améliorations de service sont-elles justifiées et peut-il réellement y avoir une approche collaborative entre l'entreprise et le service informatique ? Une approche commune est-elle nécessaire pour améliorer la fourniture des services et atteindre les objectifs de l'entreprise et quel rôle jouent les standards et les meilleures pratiques dans ce contexte ?

## Les déclencheurs du changement

Plusieurs facteurs influencent le changement dans les départements informatiques :

❖ **Maîtrise des coûts** – le ratio prix/performance de la technologie revêt de plus en plus d'importance. Les coûts de l'informatique ont continué à augmenter plus rapidement que les investissements en matériels et en logiciels au cours des dix dernières années, montrant clairement que les services informatiques dans leur ensemble ne se sont pas améliorés au niveau des processus et nécessitent toujours autant de ressources humaines, si ce n'est plus, pour fonctionner comme par le passé. Augmenter la productivité de l'entreprise implique de faire baisser les coûts d'exploitation de façon avisée, or l'informatique fait partie des coûts d'exploitation. Comme les entreprises dépensent la plus grande part de leurs budgets informatiques en maintenance et en support, elles vont naturellement investir dans des solutions qui permettront de réduire cette partie du budget.

❖ **Accroître l'efficacité** – les DSI cherchent constamment à améliorer l'efficacité, la flexibilité, l'intégration et l'alignement avec l'entreprise, avec comme première priorité le reporting et la veille informatique.

❖ **Suivre un Agenda des réglementations** – l'obligation de conformité est au cœur des initiatives liées aux meilleures pratiques. L'absence d'intégration des données d'utilisation et d'inventaire pour la gestion des actifs logiciels peut amener les entreprises à acheter trop de licences, ce surplus pouvant aller jusqu'à 60 % du portefeuille logiciel. Selon le Gartner\*, vers la fin des années 90, les licences étaient vendues avec des remises sur les volumes ce qui a incité un grand nombre de sociétés à acheter plus de licences logicielles qu'elles ne pouvaient en utiliser afin d'obtenir de plus grosses remises. Avec des millions de dollars dépensés en frais de licence et de maintenance, souvent pour la totalité de l'entreprise, il ne restait plus grand chose pour l'achat de nouveaux modules logiciels à installer dans les locaux de l'entreprise. Très souvent, étant donné l'énormité des déploiements, les logiciels n'étaient pas utilisés et restaient sur une "étagère virtuelle" (virtual shelf), d'où le terme de "shelfware".

Traditionnellement, la gestion des services s'est concentrée sur la gestion du cycle de vie d'un incident. Réagir en cas de problème puis faire correspondre les workflows à chaque type d'incident, remonter les informations lorsque nécessaire et publier des articles sur les problèmes et les erreurs connues. Partie intégrante d'une bonne gestion des services, la gestion des actifs informatiques ou ITAM couvre la gestion de l'inventaire et du cycle de vie des actifs informatiques de l'entreprise - du déploiement à la mise au rebut (planification, approvisionnement, déploiement, surveillance, réparation et mise au rebut). Ces actifs incluent toutes sortes d'éléments : postes de travail, logiciels, infrastructure, imprimantes, mobiles, assistants personnels, essentiellement tout élément qui ajoute une valeur tangible au département informatique.

La gestion des services englobe également la gestion des changements qui fournit une structure ou un cadre pour la mise en place des changements ou pour gérer les demandes de changements. Elle permet aux entreprises de définir le processus de changement, amenant progressivement ce changement à travers un workflow d'approbation bien défini, avec une évaluation appropriée de l'impact et du risque et la programmation du déploiement.

## L'importance de la conception des processus

Il est important d'avoir une vision adéquate de la gestion des connaissances informatiques, en particulier pour le passage d'ITIL V2 à ITIL V3. ITIL V3 implique la création d'un modèle d'entreprise qui gère le cycle de vie complet de la fourniture de services informatiques à l'entreprise.

Le modèle CMDB défini par l'ITIL décrit un référentiel de base des composants de l'infrastructure informatique et de leurs relations mais évolue vers une vision plus audacieuse de la gestion des connaissances informatiques au sein de l'entreprise.

Le passage de ITIL V2 à ITIL V3 a mis l'attention sur l'évolution de l'informatique, passant d'une perspective de gestion des "systèmes" à une perspective de gestion des "services". Cette évolution nécessite un changement des mentalités afin de passer d'une vision orientée sur la technologie informatique à une vision orientée sur les processus métier. La nouvelle version met l'accent sur une approche de type cycle de vie (par exemple de la planification à la mise au rebut) et place ainsi la CMDB de l'ITIL davantage dans le domaine de l'architecture d'entreprise.

Le processus de gestion des configurations fait maintenant partie du processus SACM (Service Asset and Configuration Management : Gestion des actifs de service et des configurations) dans la phase de transition des services d'ITIL V3. Il a été intégré à la gestion des actifs afin d'assurer une gestion plus complète des actifs de service et des processus de gestion des services. ITIL V3 définit la gestion des configurations comme un ensemble de tâches regroupées sous le plus vaste processus SACM qui supervise maintenant une plus large gamme d'actifs, définis en tant qu'actifs de service.

La gestion des configurations est en relation étroite avec tous les autres processus ITIL. Dans les faits, tous les processus ITIL vont accéder aux données de configuration de l'infrastructure. Par conséquent, des données de configuration incorrectement gérées vont aboutir à des décisions incorrectes pour la résolution des problèmes, la planification des capacités et la gestion des disponibilités entraînant des niveaux de service inférieurs à ceux convenus avec des coûts de service plus élevés. Or avec la restriction actuelle des budgets au sein des entreprises, des coûts élevés ne sont pas particulièrement appréciés.

L'environnement de gestion des configurations permet le suivi, l'enregistrement et le reporting des différents éléments. Pour le département informatique, ces fonctionnalités impliquent de maîtriser des technologies complexes, sur de multiples domaines où il est difficile de collecter et de présenter les données d'infrastructure. C'est la raison pour laquelle les entreprises recherchent des solutions intégrées permettant de simplifier au maximum ce processus de découverte.

À l'occasion du Symposium International de 2009 sur les Systèmes d'information et les applications Web, Beijing Union University a examiné les principaux aspects de la gestion des configurations en matière de conception et de mise en œuvre.

Les principales préoccupations des entreprises, selon ses conclusions, sont la capacité à :

- ❖ Évaluer rapidement l'impact d'une défaillance du service.
- ❖ Identifier les composants composant un service afin de convenir avec le client des niveaux de service et d'identifier les mesures de disponibilité.
- ❖ Évaluer le risque associé à la mise en œuvre d'un changement dans l'environnement de production.
- ❖ Déterminer avec exactitude le coût et le prix des services informatiques.

Le processus de gestion des configurations, avec l'aide des processus métier associés et avec le niveau correct de personnel (voir la section 6) permet aux entreprises de venir à bout de ces difficultés.

## De la CMDB au CMS

La CMDB est fondamentale pour faire évoluer les processus de l'entreprise vers le niveau suivant en regroupant gestion des services et gestion des actifs et en fournissant les informations à la gestion des configurations. La gestion des configurations détermine qui utilise quel PC, à quel serveur le PC est affecté et quelles applications fournissent tel ou tel service à l'entreprise.

La CMDB définit tous les éléments de configuration, les incidents et les requêtes de votre domaine informatique, déterminant leurs relations et leurs interdépendances. Par exemple, si un incident est signalé au service desk, les éléments de configuration sont généralement identifiés dans la CMDB et il existe un risque d'indisponibilité du système. La CMDB affiche une carte montrant les applications, clients, serveurs et services affectés ce qui permet au responsable informatique de prévenir l'entreprise et de mettre en place une stratégie proactive. Par conséquent, si le serveur tombe en panne, la CMDB enregistre l'incident, indique une période d'indisponibilité et précise également quels autres services vont être affectés par l'incident.

La CMDB peut modéliser graphiquement toutes ces informations, ce qui est particulièrement utile pour la gestion des changements. Si la gestion des changements est intégrée à la gestion des configurations, la CMDB peut examiner les changements planifiés et déterminer leur impact/relation sur les services, applications, utilisateurs et sur des départements entiers.

ITIL V3 redéfinit cependant la CMDB, décrivant le concept d'un Système de gestion des configurations ou CMS (Configuration Management System). Les définitions du glossaire ITIL V3 indiquent ce qui suit :

**CMDB** – (Transition des Services) Une base de données utilisées pour stocker les enregistrements de configuration tout au long de leur cycle de vie. Le Système de gestion des configurations gère une ou plusieurs CMDB et chaque CMDB stocke les attributs des éléments de configuration et leurs relations.

**CMS** – (Transition des Services) Un ensemble d'outils et de bases de données (CMDB) qui sont utilisés pour gérer les données de configuration d'un fournisseur de services informatiques. Le CMS contient également des informations sur les incidents, les problèmes, les erreurs connues, les changements et les mises en production et peut contenir des données sur les employés, les fournisseurs, les emplacements, les unités d'activité, les clients et les utilisateurs. Le CMS inclut des outils pour collecter, stocker, gérer, mettre à jour et présenter les données sur tous les éléments de configuration et leurs relations. Le CMS est contrôlé par la gestion des configurations.

En d'autres termes, la CMDB est uniquement une base de données tandis que le CMS contient les outils et les bases de données permettant de gérer les données. Le CMS gère une ou plusieurs CMDB et est utilisé par tous les processus de gestion des services informatiques (ITSM). Le concept de CMS s'appuie sur le concept de CMDB.

Dans ITIL V2, la CMDB évolue vers un référentiel des éléments de configuration. Il s'agit des composants qui forment l'infrastructure informatique. La CMDB contient les informations sur les relations et les dépendances, nécessaires pour réaliser une analyse afin de résoudre rapidement les problèmes système, d'empêcher les interruptions et de fournir la visibilité sur l'impact des changements. ITIL V3 élève la CMDB au statut d'un CMS plus aligné avec l'entreprise en mettant l'accent sur la valeur de l'entreprise et non sur les composants de l'infrastructure.

Le raisonnement derrière le CMS est que la CMDB, lorsqu'elle est utilisée en tant que partie d'un système général, va au-delà du stockage des éléments de configuration et, dans les faits, supporte la stratégie métier. Par conséquent, la valeur de l'entreprise ne réside pas dans une base de données d'éléments de configuration mais plutôt dans un système prenant en compte cette base de données plus les processus qui exploitent ces données afin d'assurer le support de l'entreprise. Le CMS est plus que la CMDB et reflète la mise en place des bonnes pratiques de la gestion des services informatiques (ITSM). Les relations sont au cœur du CMS. La CMDB a été souvent considérée comme un référentiel d'attributs. Le CMS impose les relations nécessaires pour rendre les données brutes significatives.

## 3. Gestion des configurations performante

### Donc, qu'est-ce qui rend la gestion des configurations performante ?

C'est simplement la qualité des données contenues dans la CMDB, ces données couvrant toutes les informations pertinentes sur les composants du système d'informations utilisés pour les services informatique d'une entreprise et les relations entre ces composants. La qualité de ces données affecte l'efficacité de toute la stratégie ITSM car tous les processus utilisent la gestion des configurations et y envoient des données.

Telle que définie par l'ITIL, la gestion des configurations représente plus qu'un simple registre d'actifs physiques. Elle inclut la documentation, les contrats de niveaux de service, les catalogues de services, les garanties et la connaissance (beaucoup de connaissances) qui permet à l'entreprise de gérer les relations évolutives de ces actifs avec les clients, les départements et les localisations internes, les autres entreprises et les fournisseurs externes.

Les améliorations apportées aux processus ITIL génèrent un réel retour sur investissements mais ne peuvent être réalisées sans une vue intégrée de l'écosystème informatique que fournit la CMDB. En d'autres termes, la CMDB représente le statut fonctionnel actuellement connu de l'environnement informatique. Elle est destinée à servir de référentiel contrôlé pour les composants d'information essentiels au fonctionnement de l'entreprise. Les données contenues dans le référentiel doivent être fiables, au sens où elles reflètent véritablement le monde réel.

Les outils de découverte réseau peuvent révéler des tonnes d'information sur les éléments de votre réseau, notamment sur les PC, les ordinateurs portables, les routeurs, les serveurs etc. Pour chaque élément découvert, vous pouvez également obtenir des détails allant jusqu'à la version ou le niveau de patch installé pour les systèmes d'exploitation et les applications.

Le problème est que la majorité de cette information n'a rien à voir avec le fait de gérer un service pour lequel vous pourriez avoir besoin de répondre à la question "L'alimentation du rack X dans le data center a été coupée – quels sont les services affectés ?" Si vous placez toutes ces informations inutiles dans une CMDB (ce que certaines entreprises ont fait) vous la rendez beaucoup trop compliquée et beaucoup plus volumineuse que nécessaire, plus difficile à consulter, etc.

Ces énormes CMDB consomment de vastes quantités de données et retournent parfois des informations périmées, incohérentes et partielles - si bien qu'elles tombent rapidement en désuétude. Les entreprises ont pourtant besoin de savoir quelle version ou quel niveau de patch elles utilisent pour les systèmes d'exploitation et applications du réseau.

## L'importance du service

Nous avons défini la gestion des configurations comme un processus assurant la cohérence entre les attributs fonctionnels et physiques des éléments supportant un service métier, ses spécifications, sa conception et d'autres informations pertinentes. Mais qu'est-ce qu'un service ?

Un service est défini comme un moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant un résultat que le client souhaite atteindre sans que lui incombent les coûts et les risques spécifiques liés à la prestation de ce service. Mais il est uniquement considéré comme un service si l'entreprise le juge nécessaire au support de son activité.

Que vous ayez ou non des clients payants, tout commence avec le service. La plupart des entreprises partagent des services communs puis des services additionnels sont généralement ajoutés en fonction du secteur d'activité. La définition des services peut cependant s'avérer complexe. Deux approches sont possibles : du haut vers le bas ou du bas vers le haut. L'approche du haut vers le bas implique de déterminer tous les services métier que vous offrez puis les éléments qui les supportent. Au contraire, l'approche qui va du bas vers le haut identifie tous vos serveurs, bases de données, applications et construit vos services métier à partir de là. Avec de telles approches, vous êtes déjà en train de penser à la gestion des configurations.

Un portefeuille de services contient toutes les informations sur les services de l'entreprise. Tous les services ont un cycle de vie : d'abord un pipeline de services ou l'idée d'un service pour lequel vous fournirez du support, puis un catalogue des services qui répertorie les services actuellement disponibles pour un client métier et enfin les services supprimés qui ont été retirés du catalogue et ne sont plus disponibles.

Toute entreprise qui offre des services ou une liste de services pourrait utiliser un catalogue de services pour gérer les demandes de service. Si ces services peuvent être achetés ou acquis alors l'utilisation d'un catalogue de services est justifié pour l'entreprise.

Pourquoi le Catalogue des Services est-il important ? La CMDB répertorie les éléments qui supportent les services métier. Le catalogue des services sert d'interface avec vos clients et leur permet de demander ces services. Ces deux éléments sont liés par le service métier. La mise à disposition d'un catalogue de services autorise des économies de coûts, assure une plus grande efficacité, enrichit l'expérience du client et démontre la valeur du service informatique pour l'entreprise en autorisant l'accès à ce que fait ce service et où il dépense l'argent et alloue des ressources.

La CMDB offre des avantages importants.

Avec une CMDB, il est plus facile d'analyser l'impact des changements proposés ce qui permet de prendre de meilleures décisions. La gestion des configurations dispose en outre d'une seule source pour traiter les informations système critiques ce qui permet d'aligner les stratégies métier et informatique et d'aboutir ainsi à une productivité et une rentabilité plus élevées.

Le problème avec la gestion des actifs et des configurations est que les entreprises cherchent fréquemment à faire entrer un maximum d'éléments de configuration dans la base de données et oublient qu'elles essaient de mettre en œuvre un processus. Une forte intégration avec la gestion des changements est vitale. Le processus de changement doit contrôler les mises à jour de la CMDB. Ce n'est pas le rôle de l'outil de découverte automatique. La découverte automatique doit intervenir au niveau de la vérification et de l'audit.

## 4. L'approche de Numara Software vis-à-vis de la gestion des configurations

### La relation entre la CMDB et le catalogue de services

La CMDB doit inclure les éléments qui supportent les services métier. Le catalogue des services sert d'interface avec vos clients et leur permet de demander ces services. Ces deux éléments sont liés par le service métier et forment un seul module sous Numara® FootPrints®.

De par sa nature, la CMDB est centrée sur les actifs. C'est en effet la représentation interne traditionnelle qui a caractérisé l'informatique dans le passé. L'erreur la plus courante du département informatique consiste à exprimer ses services d'un point de vue informatique, c'est-à-dire à partir de la CMDB. Malheureusement cette approche, de type « Back Office », ne permet pas de présenter les services de façon claire et compréhensible pour les clients de l'entreprise. Il est de peu d'intérêt par exemple de décrire la capacité d'un serveur, l'espace disque et la bande passante à un utilisateur qui cherche uniquement une solution de messagerie fiable. Les projets CMDB basés sur les actifs peuvent en outre devenir dangereusement 'isolés' car les différents groupes du département informatique (Service Desk, Data Center, etc.) cherchent à construire leur "propre" CMDB.

Contrairement à la CMDB, le catalogue des services construit par Numara® Software au-dessus de la CMDB et intégré à celle-ci, réoriente le département informatique sur le support des clients de l'entreprise. Ce catalogue est un portefeuille de services de type « front office » présenté aux utilisateurs via un portail simple. Il n'est pas censé contenir uniquement des services informatiques. Un menu pourrait être proposé aux Ressources Humaines, à la Formation ou à la Gestion des installations.

La mise en œuvre d'un catalogue des services doit être commencée très tôt dans le processus d'adoption soit en parallèle, soit avant la mise en place de la CMDB. Le catalogue des services permet alors de définir dans un premier temps les services à offrir aux clients du département informatique et à la communauté des utilisateurs. Le catalogue est ensuite intégré à la CMDB afin qu'ils se complètent mutuellement. C'est ce que Numara Software a réalisé.

Créer un catalogue utilisable et centré sur le client est beaucoup plus rapide que de créer une CMDB, en particulier en cas de d'applications packagées, en se concentrant d'abord sur les services les plus prioritaires. La durée de mise en œuvre d'un catalogue de services interactif et transactionnel se calcule en semaines, voire en mois, plutôt qu'en années. Après avoir réalisé que la mise en œuvre de sa CMDB allait prendre deux ans, une grande chaîne des Etats-Unis a décidé de créer son catalogue de services afin de pouvoir bénéficier d'un « succès rapide ».

Les catalogues de services sont donc de plus en plus appréciés dans la mesure où le département informatique cherche à maîtriser ses dépenses et à mieux démontrer sa valeur à l'entreprise. Le catalogue des services est parfait pour cet objectif et c'est souvent la première étape de la transformation du département informatique en un modèle orienté vers le service.

Chaque élément est autonome et sa consommation est mesurable. Vous devez travailler avec l'entreprise pour définir les contrats de niveaux de service de chaque service et veiller à ce que des outils de mesure soient en place pour le contrôle des performances et le reporting. Une fois le catalogue publié, il est important de superviser et d'affiner vos services et vos contrats de niveaux de service en fonction du retour des utilisateurs et des schémas d'utilisation.

Encore une fois, il existe de nombreuses technologies permettant de créer un catalogue des services. Il est donc important de choisir celle qui est adaptée à votre entreprise et va s'intégrer facilement à votre infrastructure ITSM. Votre catalogue de services doit notamment :

- Être facile à configurer et offrir un accès unique pour tous vos services.
- Vous permettre de créer, publier et offrir des menus de services personnalisés pour les clients internes et externes en fonction de leur rôle, département, localisation, etc.
- Permettre aux clients de sélectionner le bon service, celui qui répondra à leurs besoins métier spécifiques, avec possibilité de soumettre leurs demandes 24h/24 et 7j/7 via différents canaux.
- Automatiser les workflows depuis le point de requête ou d'achat jusqu'au processus d'approbation et suivre les activités et les tendances grâce à des rapports complets.
- Rassembler des informations stratégiques sur les services réellement demandés et utilisés.
- Assurer la transparence des coûts pour vos clients grâce à une intégration avec le système de gestion financière.
- Être suffisamment flexible pour traiter les demandes de services non informatiques, par exemple des services relevant des ressources humaines ou du marketing, afin d'optimiser le retour sur investissement.

En permettant à vos clients d'accéder facilement à des services informatiques compréhensibles, vous pourrez définir plus clairement les attentes de l'entreprise et réduire les coûts sans réduire la qualité du service.

## Les avantages de l'intégration

L'approche de Numara Software est pratique et simple car son module de gestion des configurations est étroitement intégré et relie le catalogue des services à la CMDB afin d'accélérer le déploiement des services.

La gestion des configurations est à la base d'une gestion performante des services informatiques du fait de sa capacité à optimiser la productivité, à relier les silos informatiques et métier, à assurer la conformité des configurations et à accélérer la résolution des problèmes grâce à l'intégration avec le Service Desk. Etablissant une source unique pour les informations système critiques, la gestion des configurations de Numara FootPrints permet d'aligner les stratégies métier et informatique de l'entreprise – générant une productivité et une rentabilité accrues.

Avec la gestion des configurations de Numara FootPrints, les entreprises prennent le contrôle de leurs services métier, augmentent la visibilité sur leur offre de services informatiques, gèrent le risque avec l'analyse d'impact et alignent les stratégies métier et informatique de l'entreprise et améliorent ainsi la productivité et la rentabilité.

Vous pouvez gérer tout élément de configuration de votre choix, notamment les logiciels et les matériels du service informatique ou d'autres services métier extérieurs au département informatique. Grâce à l'intégration avec des outils de découverte automatique vous pouvez facilement découvrir et enregistrer vos éléments de configuration.

Parmi les fonctions clés qui font de la CMDB de Numara Software un outil de grande valeur figurent la réconciliation d'inventaire (vous connaissez toujours le statut réel des éléments de configuration) et la capacité à limiter l'accès à la CMDB en fonction des rôles utilisateur. Fondamentalement, le catalogue des services est étroitement intégré à la CMDB et la capacité à mettre en œuvre ce catalogue encourage le libre service et aboutit à des économies importantes aussi bien en termes de temps que de coûts.

Intégrer le Catalogue des Services à la CMDB peut également aider à accélérer le déploiement des services et leur mise à disposition car le fait d'avoir une vision claire des éléments impliqués permet de structurer le modèle de déploiement des services et des workflows en vue d'une plus grande efficacité.

## Points clés

- Vous mettez en œuvre un processus de gestion des configurations et des actifs de service mais vous ne mettez pas en œuvre une CMDB. La CMDB fait simplement partie du processus.
- Ne placez pas tout dans votre CMDB !
- Déterminez qui est actuellement en train de capturer quelles données, quel est le mode de stockage de ces données et leur niveau de précision.
- Commencez par un service métier et tous les éléments nécessaires à son support ou bien commencez par un type d'élément de configuration particulier.
- Nombreux sont ceux qui cherchent à mettre tous leurs éléments de configuration dans une base de données et oublient qu'ils essaient de mettre en œuvre un processus.
- Quel est le processus permettant de mettre à jour les données de la CMDB ainsi que sa structure ? Une forte intégration avec la Gestion des Changements est vitale de même que l'intégration entre la CMDB et le catalogue des services.
- Le processus de changement doit contrôler les mises à jour de la CMDB. Ce n'est pas le rôle d'un outil de découverte automatique. La découverte automatique doit intervenir au niveau de la vérification et de l'audit.
- L'intégration avec d'autres processus est le plus gros avantage de la CMDB. La CMDB en elle-même ne présente qu'un avantage minime.

## Quelques conseils

- Visez la réussite. Il a fallu 18 mois à une entreprise avec une équipe de sept personnes dont trois développeurs, pour obtenir une CMDB ne gérant au final que les serveurs (400 serveurs).
- Rappelez-vous : toute amélioration progressive est préférable à une perfection toujours différée.
- Si personne n'a besoin de l'information, n'en assurez pas le suivi. Il est préférable de commencer modestement.
- Si un procédé a besoin d'un élément de configuration, vous allez vous en rendre compte.
- Affectez à chaque élément de configuration un propriétaire à qui il incombera de le tenir à jour.

## 5. Conclusion

Le processus de gestion des configurations est destiné à collecter et à gérer les informations relatives à l'infrastructure informatique de l'entreprise. Une fois maîtrisée, cette gestion fournit de nombreuses informations sur l'infrastructure. La gestion des configurations améliore le contrôle de l'entreprise sur ses ressources informatiques et à long terme, lui permet de réaliser des économies.

La gestion des configurations est essentielle pour une gestion efficace des services. Si de nombreux facteurs déterminent une bonne gestion des services, la gestion des configurations apporte la cohésion nécessaire pour amener un bon service à assurer le support des processus de l'entreprise.

Le passage d'ITIL V2 à ITIL V3 a fait passer l'informatique de la gestion des systèmes à la gestion des services. Cette évolution nécessite un changement des mentalités afin de passer d'une vision de l'informatique orientée sur la technologie à une vision orientée sur les processus métier. La nouvelle version d'ITIL met l'accent sur le fait de gérer les services informatiques et métier avec une approche de type « cycle de vie » (c'est à dire de la planification à la mise au rebut) et place ainsi la CMDB dans le domaine de l'architecture d'entreprise.

C'est la raison pour laquelle la gestion des configurations de Numara FootPrints, avec une CMDB et un catalogue de services intégrés, joue un rôle déterminant pour aider les entreprises à reprendre le contrôle de leurs services métier. En sachant quels éléments de configuration supportent vos services métier et comment ils sont reliés les uns aux autres, vous pouvez garder le contrôle, accroître la qualité du service et réduire les coûts.

## 6. Les dix principaux rôles pour les bonnes pratiques de la gestion des configurations ITIL

De nombreux départements informatiques essaient de mettre en œuvre la gestion des configurations de l'ITIL sans se préoccuper du personnel nécessaire pour faire fonctionner ce service. Comme toute tâche informatique, la gestion des configurations nécessite des individus compétents et des processus standardisés, or cet aspect est souvent ignoré dans la précipitation pour trouver l'outil CMDB parfait.

Quelle est la composition de l'équipe de gestion des configurations la plus efficace ? La réponse dépend de la taille, du type et de la nature de l'environnement informatique. Les rôles essentiels sont cependant les mêmes, qu'un seul expert assure trois ou quatre rôles ou que le volume exige deux ou trois personnes pour un même rôle. Voici les rôles essentiels à prendre en compte lorsque vous vous embarquez dans la création d'un service de gestion des configurations :

- 1. Architecte de la gestion des configurations** — Vous avez besoin d'un leader technique sur lequel vous pouvez compter en tant qu'expert de la gestion des configurations.
- 2. Analyste des spécifications** — Vous avez sans doute des exigences concernant la gestion des configurations ? personne va vous aider à déterminer toutes les spécifications nécessaires pour configurer l'environnement.
- 3. Ingénieur en processus** — Ce rôle peut être plus important au départ mais la version 3 de l'ITIL nécessite une amélioration continue des processus.
- 4. Administrateur de la base de données logique** — La gestion des configurations a totalement à voir avec la collecte, le contrôle et l'accès aux informations, donc bien sûr, vous avez besoin d'un administrateur de base de données.
- 5. Formateur** — Quelqu'un devra créer des supports de formation et former le personnel informatique sur la façon d'accéder à la gestion des configurations et d'en assurer le support.
- 6. Intégrateur en gestion des configurations** — Chaque CMDB est bâtie à partir des données stockées dans de nombreuses sources. Le rôle de l'intégrateur consiste à superviser les règles de réconciliation qui permettent de regrouper ces sources.
- 7. Support des outils** — Au final, le personnel du service informatique dépendra des informations contenues dans la CMDB et par conséquent de la disponibilité des outils.
- 8. Gestionnaire des impacts** — ce rôle rend les données de configuration intelligibles pour le reste du département informatique. La principale tâche ici consiste à s'assurer que les relations entre les éléments de configuration sont bien définies, utiles et précises.
- 9. Support du reporting** — La CMDB étant une base de données, de nombreux utilisateurs voudront créer des requêtes personnalisées et des rapports spécialisés. Seul quelqu'un comprenant parfaitement les données pourra rendre toutes ces tâches possibles.
- 10. Analyste de la qualité des données** — L'ITIL souligne de façon correcte que la bonne pratique en gestion des configurations consiste à vérifier constamment les données et à auditer la base de données.

Peu d'entreprises ont une taille suffisante pour affecter une équipe de 10 personnes à la gestion des configurations, mais tout projet sérieux de création d'un service de gestion des configurations devra déterminer qui va assurer ces 10 fonctions clés.

Source : Larry Klosterboer, IT Leadership Blog, Tech Republic

## Qui sommes-nous ?

Numara<sup>®</sup> Software est un éditeur majeur de solutions intégrées pour la gestion des postes de travail (Desktop Management), la gestion de leur cycle de vie (PCLM), la sécurité et la conformité, le Help Desk et le Service Desk. Conçus pour optimiser la gestion informatique, Numara<sup>®</sup> FootPrints<sup>®</sup> et Numara<sup>®</sup> Track-It!<sup>®</sup> assurent collectivement le support de plus de 50 000 sites client et de près de 20 millions d'actifs informatiques dans le monde.



freedom  
to simply **choose**  
the right solution for you