

Gestion des configurations

—

ICART Timothé

Définition :

La gestion des configurations est un processus essentiel dans le domaine de la gestion des services informatiques (ITSM). Elle consiste à identifier, contrôler et maintenir les éléments de configuration (CI) d'un système informatique ou d'une infrastructure, ainsi que leurs relations. L'objectif principal de la gestion des configurations est d'assurer la disponibilité et l'intégrité des services informatiques en permettant un contrôle précis sur les changements effectués dans l'environnement informatique.

Présentation :

La gestion des configurations comprend plusieurs activités telles que l'identification des éléments de configuration, la gestion de la documentation associée, le contrôle des changements, la gestion des versions, et la vérification de la conformité. Elle repose souvent sur l'utilisation d'outils spécialisés tels que les bases de données de gestion des configurations (CMDB) et les systèmes de gestion de versions.

Qu'est-ce que ITIL ?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un ensemble de compétences organisationnelles spécifiques qui visent à créer de la valeur pour les clients finaux sous forme de services. ITIL pose les bases des pratiques internationales que les organisations peuvent adopter, intégralement ou en partie, pour fournir des services de valeur à leurs clients.

Sources :

<https://www.qrpinternational.fr/blog/gestion-des-services-informatiques/itil-cest-quoi-definition-itil/>

Qu'est-ce qu'un SLA selon ITIL ?

Un SLA (Service Level Agreement) selon ITIL est un accord formel entre un fournisseur de services informatiques et son client. Il définit les niveaux de service attendus pour les différents services informatiques fournis, ainsi que les responsabilités et les obligations des deux parties.

Exemples d'éléments que l'on trouve dans un SLA :


- Temps de disponibilité du service
- Temps de résolution des incidents
- Performance du système
- Procédures de sauvegarde et de récupération
- Mécanismes de reporting et de communication

3. Quelle est la différence entre un incident et un problème ?

Un incident est un événement non planifié qui provoque ou peut provoquer une interruption ou une réduction de la qualité des services informatiques. Un problème, en revanche, est la cause sous-jacente ou la racine d'un ou plusieurs incidents. La différence fondamentale réside dans le fait que les incidents sont des symptômes visibles et immédiats de problèmes sous-jacents.

4. Quelle est la différence entre « Priorité » et « Criticité » ?

La priorité d'un incident ou d'un problème détermine l'ordre dans lequel il doit être traité en fonction de son impact et de son urgence. La criticité, quant à elle, évalue l'importance stratégique ou opérationnelle d'un service ou d'un système pour l'entreprise. La criticité peut influencer la priorité, mais elle ne détermine pas nécessairement le temps de résolution.



5. Qu'est-ce qu'un ticket (par exemple sous GLPI) ?

Un ticket, dans le contexte de la gestion des services informatiques, est un enregistrement ou une demande de service créée pour suivre et résoudre un incident, une demande de service ou un problème. Dans des outils comme GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique), un ticket contient des informations telles que la description du problème, les détails de l'incident, la priorité, l'état actuel, et les actions prises pour le résoudre.

6. Quels sont les bénéfices de l'utilisation d'ITIL pour les entreprises ?

- Amélioration de la qualité des services informatiques
- Réduction des coûts liés aux interruptions de service et aux erreurs
- Meilleure visibilité et contrôle sur les processus informatiques
- Alignement des services informatiques sur les besoins et les objectifs de l'entreprise
- Meilleure satisfaction des clients et des utilisateurs finaux
- Facilitation de la gestion des risques et de la conformité aux réglementations.