

Préparer l'établissement d'une base de données fédérée de gestion des configurations



TABLE DES MATIÈRES

TENDANCES TECHNOLOGIQUES	3
BESOINS D'AFFAIRES	5
FAVORISER LA PRISE DE DÉCISIONS STRATÉGIQUES JUDICIEUSES	5
FAVORISER L'INTERCONNECTIVITÉ DES PROCESSUS DE GESTION DES SERVICES	5
SOUMETTRE L'INFRASTRUCTURE AUX CONTRÔLES APPROPRIÉS	9
LES ÉTAPES DE LA MISE EN ŒUVRE	9
À PROPOS DE CGI	9

Une base de données de gestion des configurations est un référentiel unifié ou fédéré qui contient les renseignements touchant l'infrastructure des TI de l'organisation. Une telle base de données facilite le suivi des divers éléments de configuration et aide à comprendre les liens entre eux. Elle est essentielle à la construction d'une bibliothèque d'infrastructure des TI, qui comprend les meilleures pratiques permettant la prestation de services informatiques de haute qualité.

De nos jours, les services informatiques des gouvernements et des entreprises privées sont mis au défi de répondre toujours plus efficacement aux besoins et attentes des utilisateurs. À cette fin, ils doivent réduire la complexité et les coûts de leurs processus. En outre, comme on insiste davantage sur la reddition de comptes, il est devenu nécessaire de soumettre l'infrastructure des TI à des contrôles plus étroits et de pouvoir vérifier la présence de ces contrôles eux-mêmes.

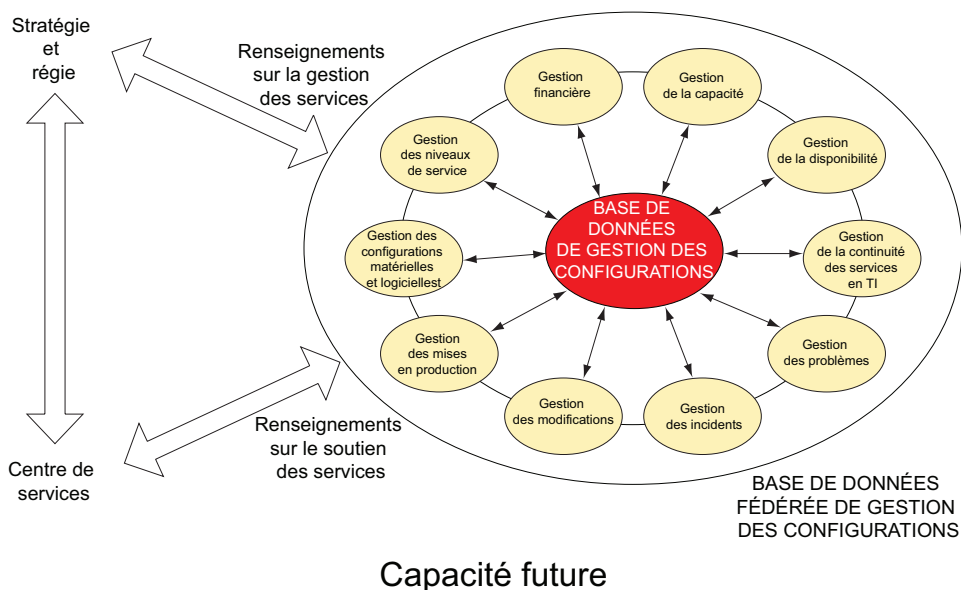
On sait maintenant qu'il est pertinent d'utiliser un cadre de gestion des services en TI pour mettre en œuvre des processus de soutien et d'exécution de la gestion des services et pour augmenter l'efficacité des processus déjà établis. Pour que ces processus s'harmonisent bien entre eux, il est toutefois indispensable d'avoir accès à une source fiable d'information sur la gestion des services. Une base de données de gestion des configurations répond à ce besoin.

Ce document vise à aider les clients à comprendre les avantages qu'une base de données de gestion des configurations pourrait leur procurer et fournit des recommandations utiles sur les étapes préalables à la mise en place de cet outil

Tendances technologiques

Le secteur des TI se dirige vers la réalisation d'outils d'intégration des renseignements essentiels à la gestion des services afin de répondre aux besoins croissants d'efficacité et de reddition de comptes. Ces produits contribuent aussi à abattre les frontières entre les chasse-gardées fonctionnelles qu'on trouve fréquemment dans les organisations.

Certains fournisseurs favorisent l'entreposage de tous ces renseignements dans une seule base de données alors que plusieurs autres préconisent plutôt le modèle des bases de données fédérées. Ce modèle repose sur l'établissement d'une base de données centrale qui regroupe les renseignements importants sur les éléments de l'infrastructure après les avoir extraits des bases de données satellites soutenant les divers processus de gestion des services.



Le modèle des bases de données fédérées permet de visionner l'information émanant de n'importe quel secteur de l'organisation. Grâce à cette vision unifiée, l'utilisateur n'a pas nécessairement besoin de savoir de quel système d'arrière-guichet l'information provient.

La base de données centrale renferme l'information sur les liens entre les divers éléments de l'infrastructure et maintient un ensemble homogène de renseignements sur chacun de ces éléments. Cet ensemble homogène de renseignements sert à relier l'information provenant des diverses bases de données satellites. Les bases de données satellites peuvent contenir par exemple des renseignements détaillés sur les actifs, les incidents, les demandes de services, les demandes de modifications, les contrats et les ententes sur les niveaux de service.

Voici un aperçu des avantages des bases de données fédérées.

- Les bases de données fédérées permettent de visionner l'information émanant de n'importe quel secteur de l'organisation. Grâce à cette vision unifiée, l'utilisateur n'a pas nécessairement besoin de savoir de quel système d'arrière-guichet l'information provient.
- Les bases de données fédérées placent les renseignements là où leur gestion et leur utilisation seront les plus efficaces.
 - Les renseignements essentiels et largement diffusés sur les éléments de l'infrastructure sont placés dans la base de données centrale, dont les fonctionnalités sont axées sur les données essentielles, alors que les renseignements moins vitaux et moins consultés demeurent dans les bases de données satellites.
 - La base de données centrale est beaucoup plus facile à gérer et à entretenir. Les goulots d'étranglement sont enlevés et il devient possible de réserver les autres outils pour les usages auxquels ils conviennent le mieux.
 - On prévient le gaspillage en évitant que les ressources affectées à la base de données centrale servent à gérer des données n'exigeant pas leur attention.
 - Les renseignements transactionnels (portant par exemple sur la gestion des incidents, la gestion des événements et les demandes de services) peuvent être entreposés dans les bases de données satellites au moyen de produits adaptés à des volumes élevés de transactions.
 - On peut également entreposer les données spécialisées telles que les données détaillées sur les éléments de configuration dans les bases de données satellites, ce qui permet d'utiliser les outils qui conviennent le mieux au type de données.
- Le modèle des bases de données fédérées permet d'établir la base de données centrale en plusieurs étapes, en commençant par les données prioritaires. Cette approche diminue les risques et permet de réaliser rapidement des gains visibles pour l'ensemble de l'organisation.
- Grâce au modèle des bases de données fédérées, peu coûteux, l'organisation peut conserver ses anciens systèmes. Cela lui permet de continuer à investir dans ses systèmes, de minimiser les perturbations et de maintenir tels quels les liens entre les applications et les processus établis.

Le déploiement d'une base de données fédérée de gestion des configurations doit se faire de manière évolutive et non d'un seul coup. Il importe de répertorier et de normaliser les données initiales qui seront intégrées, puis de déployer les processus et les procédures qui serviront à entretenir ces données. La toute première étape est d'ordinaire le repérage des principaux « points de douleur » au sein de l'organisation. On détermine les besoins à long terme en matière de

Pour déterminer les besoins d'affaires liés à une base de données fédérée de gestion des configurations, les organisations doivent mettre l'accent sur la circulation des renseignements entre les divers groupes qui gèrent les services afin de favoriser la prise de décisions stratégiques judicieuses et l'interconnectivité des processus de gestion des services, tout en soumettant l'infrastructure aux contrôles appropriés.

données en comparant la valeur ajoutée des renseignements supplémentaires aux montants qu'il faudrait dépenser pour les intégrer à la base de données centrale.

Il est maintenant démontré que le modèle des bases de données fédérées peut simplifier la coordination de vastes quantités de renseignements sur la gestion des services et faciliter l'entreposage ainsi que le forage des données. Pour déterminer s'il est préférable d'adopter le modèle fédéré ou le modèle unifié de base de données, il faut d'abord connaître les processus de gestion des services et les outils de soutien dont l'organisation se servait jusque-là, de même que ses besoins de renseignements sur la gestion des services. Les produits qui permettent de visionner l'information émanant de n'importe quel secteur de l'organisation, dans le cadre du modèle fédéré, peuvent aussi répondre aux exigences particulières des processus individuels de gestion des services et des bases de données satellites.

Besoins d'affaires

Pour déterminer les besoins d'affaires liés à une base de données fédérée de gestion des configurations, les organisations doivent mettre l'accent sur la circulation des renseignements entre les divers groupes qui gèrent les services afin de :

- favoriser la prise de décisions stratégiques judicieuses;
- favoriser l'interconnectivité des processus de gestion des services et répondre aux exigences des divers processus d'affaires;
- soumettre l'infrastructure aux contrôles appropriés.

Favoriser la prise de décisions stratégiques judicieuses

Il est plus facile de prendre des décisions judicieuses quand on dispose d'une vue d'ensemble des renseignements sur l'infrastructure et la gestion des services. Grâce à cette vue d'ensemble, les activités suivantes deviennent possibles :

- Utiliser les renseignements sur les niveaux de service et sur la disponibilité pour démontrer le respect des ententes sur les niveaux de service, en s'appuyant sur un catalogue des services.
- Suivre les coûts associés aux actifs technologiques, aux fournisseurs de services et aux ressources internes, et les consolider pour fournir un portrait juste du coût total de possession des services en TI. Utiliser ces renseignements pour aider les clients à comprendre les coûts des services et instaurer un climat de confiance mutuelle.
- Se servir des renseignements sur les actifs technologiques pour optimiser les achats et les renouvellements de maintenance futurs, pour réduire les coûts de soutien et pour déterminer les orientations en matière d'achats d'actifs.
- Utiliser les renseignements sur la gestion des services pour mieux visualiser l'infrastructure afin d'éliminer les redondances et d'automatiser les processus d'affaires.

Favoriser l'interconnectivité des processus de gestion des services

Il est possible d'examiner chacun des processus de gestion des services pour déterminer le type d'information qu'il pourrait fournir à la base de données de gestion des configurations et les autres processus qu'il faudra utiliser. De plus, cet examen révélera les renseignements dont chaque processus se servira par l'entremise de la base de données de gestion des configurations.

Le déploiement d'une base de données fédérée de gestion des configurations doit se faire de manière évolutive et non d'un seul coup. Il importe d'accorder le temps et l'attention nécessaires à l'inventaire et à la normalisation des données initiales qui seront intégrées, puis au déploiement des processus et des procédures qui serviront à entretenir ces données.

Cette démarche permet de déterminer les besoins d'affaires auxquels la base de données de gestion des configurations répondra en servant de catalyseur au partage de l'information. La circulation ou l'intégration de l'information rehausse l'efficacité des processus. Elle permet par exemple :

- d'épargner en éliminant les sources redondantes de renseignements sur la gestion des services;
- de garantir la qualité d'une source d'information qui fait autorité;
- d'augmenter la productivité en diminuant le temps consacré à la collecte de données provenant de diverses sources.

Les tableaux ci-dessous présentent des exemples de processus d'affaires qui fournissent ou utilisent des renseignements.

PROCESSUS QUI FOURNISSENT DES DONNÉES	PROCESSUS QUI UTILISENT DES DONNÉES
Gestion des configurations	
<u>Gestion des liens entre les éléments de configuration</u> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les liens entre les éléments de configuration <ul style="list-style-type: none"> • Parent-enfant • Liens entre réseaux • Redondances • Soutien (copie de secours par? surveillance par?) • Déterminer les services et les éléments de configuration qui les soutiennent • Fournir des renseignements de référence sur les procédures d'exploitation, de soutien et de reprise, ainsi que sur les bases de référence fonctionnelles, et établir les liens entre ces renseignements et les éléments de configuration • Suivre la conformité aux licences d'utilisation de logiciels • Suivre les données sur les comptes des utilisateurs à titre d'éléments de configuration 	<u>Gestion des liens entre les éléments de configuration</u> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les données provenant de systèmes d'alerte automatisés pour suivre l'emplacement et l'utilisation des actifs (est-ce qu'on s'en est servi récemment?) • Établir les liens entre ces données et les éléments de configuration matérielle et logicielle • Entretenir les renseignements sur la configuration au moyen des rapports des centres de services, des relevés d'incidents et des demandes de services • Utiliser les rapports sur la gestion des modifications pour mettre à jour les rôles et les particularités des éléments de configuration ainsi que les liens de ces éléments entre eux
<u>Gestion des actifs</u> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre la situation des actifs tout au long de leur cycle de vie, de la commande au déclassement • Suivre l'emplacement physique et logique des actifs • Suivre la propriété et l'affectation des actifs • Suivre les coûts associés à chaque actif • Suivre les garanties et les planifier leurs échéances • Suivre les actifs loués et les contrats de crédit-bail 	<u>Gestion des actifs</u> <ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les renseignements sur les commandes et les achats pour consigner les actifs • Entretenir les renseignements sur les actifs au moyen des relevés d'incidents et des demandes de services

Avant de déployer une base de données fédérée de gestion des configurations, il faut prendre le temps de déterminer les capacités uniques de gestion des services de votre organisation ainsi que ses besoins d'affaires à long terme.

PROCESSUS QUI FOURNISSENT DES DONNÉES	PROCESSUS QUI UTILISENT DES DONNÉES
Gestion des incidents (y compris les demandes de services)	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des données sur les incidents et les demandes de services; établir les liens entre les relevés d'incidents et les éléments de configuration Mettre à jour les profils des utilisateurs ainsi que les renseignements sur les actifs et sur les éléments de configuration en fonction des modifications apportées dans le cadre de la gestion des incidents 	<ul style="list-style-type: none"> Visionner les profils des utilisateurs ou les données sur les comptes des utilisateurs pour mieux réagir aux incidents ou répondre aux demandes de renseignements Accéder aux données sur les licences d'utilisation de logiciels afin de vérifier leur validité Visionner les éléments de configuration afin d'établir les liens entre le mauvais fonctionnement d'un élément de l'infrastructure TI et les services ou les utilisateurs Visionner les ententes sur les niveaux de service afin d'établir l'ordre de priorité des mesures à prendre et des supérieurs à alerter Visionner la base de données sur les problèmes ou la base de connaissances pour trouver des renseignements sur un type d'erreur Visionner les ententes de maintenance des logiciels et du matériel afin de faciliter la résolution des incidents Visionner les demandes de services et fournir des mises à jour aux utilisateurs
Gestion des problèmes	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des données sur les problèmes; établir les liens entre les relevés de problèmes et les éléments de configuration 	<ul style="list-style-type: none"> Visionner les données sur les modifications et les incidents afin de trouver plus facilement la cause d'un problème Visionner les renseignements sur les éléments de configuration nécessaires pour permettre l'analyse des causes premières des incidents Visionner les renseignements sur la disponibilité et la capacité afin de détecter les tendances et de résoudre les problèmes
Gestion des modifications	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des mécanismes de contrôle de l'infrastructure et des éléments de configuration Fournir l'autorisation de modifier des éléments de configuration Fournir des renseignements sur la situation des modifications touchant des éléments de l'infrastructure Fournir des renseignements sur la situation des mises en production 	<ul style="list-style-type: none"> Visualiser les éléments de configuration et les liens entre eux afin de déterminer les impacts des modifications proposées sur les services Visionner les renseignements sur la disponibilité et la capacité afin de détecter les tendances et de déterminer les modifications possibles Visualiser les éléments de configuration et les liens entre eux afin de déterminer les impacts des modifications visant les applications ou l'exploitation
Gestion des niveaux de service	
<ul style="list-style-type: none"> TSuivre la prestation des services aux fins d'établissement de rapports sur les niveaux de service Établir des objectifs relatifs aux niveaux de service et aux ententes sur les niveaux de service 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les données sur la disponibilité pour mesurer l'observation des ententes sur les niveaux de service et pour permettre l'examen du rendement en matière de service Visualiser les liens entre les éléments de configuration afin d'assurer que les objectifs liés aux ententes sur les niveaux de service sont établis et mesurés avec justesse

On s'assure que l'infrastructure est soumise à des mécanismes de contrôle appropriés en veillant à ce que les renseignements sur la gestion des services soient visibles et valides. Une base de données fédérée de gestion des configurations rend les renseignements visibles et accessibles, alors que des pratiques solides de gestion des configurations et des modifications garantissent la validité des renseignements.

PROCESSUS QUI FOURNISSENT DES DONNÉES	PROCESSUS QUI UTILISENT DES DONNÉES
Gestion financière	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des services d'approvisionnement Fournir des synthèses des renseignements financiers et des documents tels que les budgets des services, des analyses de coûts et des analyses de tendances 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les renseignements sur les actifs et d'autres coûts d'exploitation afin de déterminer les coûts des services Utiliser les renseignements sur les actifs afin de déterminer le coût des actifs en voie de réalisation Utiliser les renseignements sur les actifs afin de déterminer l'amortissement du matériel et le coût du matériel perdu
Gestion des mises en production	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des renseignements sur la gestion des mises en production qui serviront à mettre les éléments de configuration à jour au moyen du processus de gestion des modifications 	<ul style="list-style-type: none"> Visualiser les éléments de configuration et les liens entre eux afin de déterminer les impacts des éléments et des services Visualiser les éléments de configuration et les liens entre eux afin de préparer les mises en production et les modifications de la documentation Visualiser les éléments de configuration afin d'analyser les nouveaux besoins liés à l'utilisation des actifs et des licences
Gestion de la capacité	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des données permettant de suivre les caractéristiques de performance des éléments de configuration 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des renseignements sur la configuration pour permettre la planification et l'analyse de la capacité Visualiser les renseignements sur les modifications, les éléments de configuration et les liens entre eux afin de déterminer les impacts des modifications sur la capacité Utiliser les renseignements sur les problèmes pour détecter les problèmes liés à la capacité
Gestion de la disponibilité	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des renseignements à jour sur la disponibilité des éléments afin de faciliter le suivi des indicateurs des ententes sur les niveaux de service 	<ul style="list-style-type: none"> Visualiser les renseignements sur les incidents, les problèmes et les modifications, ainsi que les éléments de configuration et les liens entre eux, afin de déterminer les impacts des événements (tels que les pannes et les modifications) sur l'infrastructure Utiliser les renseignements sur la performance de la configuration pour déterminer la fiabilité, la maintenabilité, la facilité de service, la résilience et la sécurité, afin de résoudre des problèmes de vulnérabilité
Gestion des niveaux de service	
<ul style="list-style-type: none"> Suivre la prestation des services aux fins d'établissement de rapports sur les niveaux de service Établir des objectifs relatifs aux niveaux de service et aux ententes sur les niveaux de service 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les données sur la disponibilité pour mesurer l'observation des ententes sur les niveaux de service et pour permettre l'examen du rendement en matière de service Visualiser les liens entre les éléments de configuration afin d'assurer que les objectifs liés aux ententes sur les niveaux de service sont établis et mesurés avec justesse
Gestion de la continuité des services en TI	
<ul style="list-style-type: none"> Fournir des plans afin d'assurer la reprise de la prestation des services à la suite d'une interruption 	<ul style="list-style-type: none"> Visualiser les éléments de configuration pour faciliter la planification de la remise en état des systèmes Visualiser les éléments de configuration et la documentation afférente afin de soutenir la remise en état des systèmes

En suivant étroitement les étapes de mise en œuvre recommandées, les services informatiques disposeront des renseignements nécessaires pour planifier et déployer une base de données fédérée de gestion des configurations. Cette démarche leur permettra ultimement de fournir des services en TI de qualité supérieure.

Soumettre l'infrastructure aux contrôles appropriés

On s'assure que l'infrastructure est soumise à des mécanismes de contrôle appropriés en veillant à ce que les données sur la gestion des services soient visibles et valides. Une base de données fédérée de gestion des configurations rend les renseignements visibles et accessibles, alors que des pratiques solides de gestion des configurations et des modifications garantissent la validité des renseignements.

Les étapes de la mise en œuvre

Avant de déployer une base de données fédérée de gestion des configurations, il faut prendre le temps de déterminer les capacités uniques de gestion des services de votre organisation ainsi que ses besoins d'affaires à long terme:

1. Déterminez les objectifs d'affaires de la base de données, par exemple : fournir des assises solides aux décisions d'affaires; réduire les coûts; accroître l'efficacité; soumettre l'infrastructure aux contrôles appropriés.
2. Évaluez les capacités actuelles de votre organisation en matière de gestion des services en TI et d'intégration.
3. Répertoirez et évaluez les outils dont votre organisation se sert présentement.
4. Déterminez les principaux « points de douleur » au sein de l'organisation.
5. Déterminez les besoins d'affaires qui doivent absolument être comblés pour que l'organisation atteigne ses objectifs d'affaires.
6. Assurez-vous que la mise en place d'une base de données fédérée de gestion des configurations s'appuie sur l'engagement de l'organisation dans son ensemble.

En suivant étroitement ces étapes, les services informatiques disposeront des renseignements nécessaires pour planifier et déployer une base de données fédérée de gestion des configurations. Cette démarche leur permettra ultimement de fournir des services en TI de qualité supérieure.

À propos de CGI

La satisfaction des clients est au premier plan des activités de CGI. Depuis 30 ans, nous sommes solidaires de nos clients et les aidons à relever les défis qu'ils rencontrent en leur offrant des services de qualité. Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI aide ses clients à accroître leur productivité et leur efficacité en combinant une connaissance approfondie des secteurs économiques qu'elle sert à un portefeuille complet de services-conseils, de services d'intégration de systèmes et de services en gestion des TI et des fonctions d'affaires - sans oublier plus d'une centaine de solutions exclusives.

Spécialisé en gestion des processus d'affaires à forte teneur technologique, le groupe de Gestion des services en TI de CGI fournit des services-conseils liés aux bibliothèques d'infrastructure des TI et à l'analyse des processus, des services de soutien au déploiement et des services de formation à ses clients des secteurs privé et public. Par l'entremise de ces services, CGI aide ses clients à mettre en œuvre les stratégies, les outils et les méthodologies qui leur permettent de relever des défis d'affaires complexes et d'atteindre un rendement optimal. CGI est membre du Information Technology Service Management Forum (itSMF).

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec le Centre d'excellence en gestion des services en technologies de l'information à l'adresse itil-itsm-coe.goa@cgi.com.