

# Gestion des services dans l'entreprise Agrarmarkt Austria

## Bilan après 1 an et demi d'utilisation

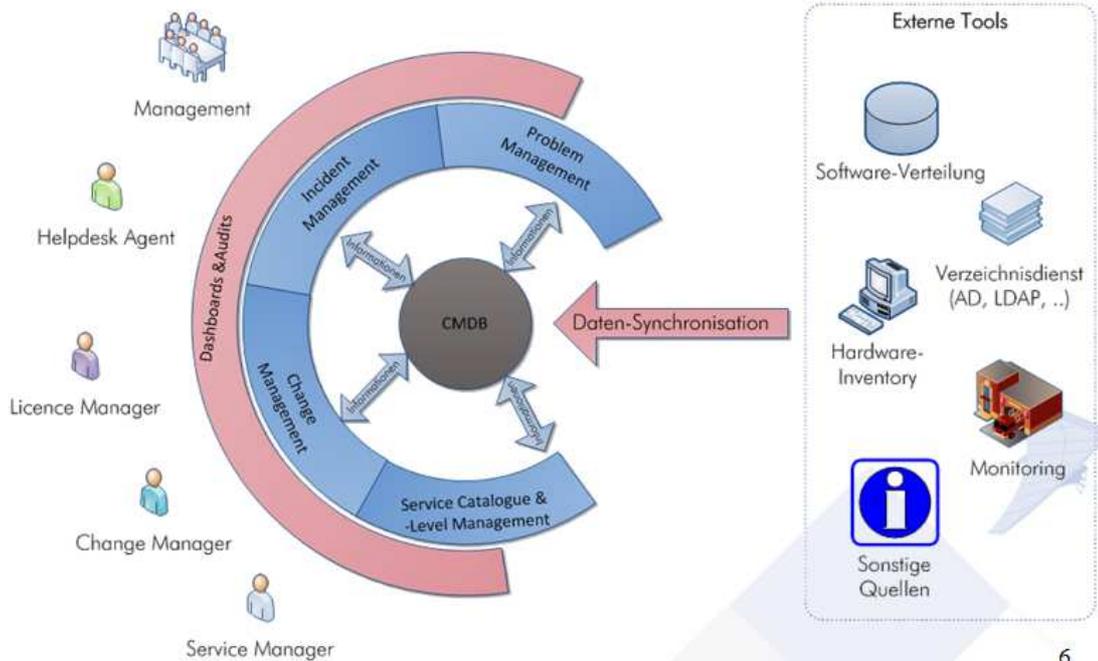
par Gerhard Dyduch, trésorier de l'ADV et chef du service informatique de l'AMA

En tant que personne morale de droit public, **Agrarmarkt Austria** (nommé « AMA » ci-après) remplit une mission d'agent-payeur pour l'agriculture en Autriche. Cette société est également en charge de l'exécution de toutes les organisations de marché européennes du Ministère fédéral autrichien de l'Agriculture et de la Sylviculture, de l'Environnement et du Secteur économique des eaux.

La décision de remplacer l'outil opérationnel de service d'assistance fut prise en novembre 2012, l'existant n'étant plus en mesure de satisfaire aux nouvelles exigences en faveur d'une CMDB (= Configuration Management Database). L'AMA souhaitait également continuer à se développer en direction de la certification ISO 20000 pour les opérations informatiques. C'est la raison pour laquelle les recherches se sont tournées vers un outil couvrant tous ces besoins et pas seulement des aspects partiels. Deux mois ont suffi pour évaluer quatre outils, à l'issue desquels les deux meilleurs fournisseurs ont été invités à établir une proposition. C'est la société Combodo SARL qui s'est vue attribuer le marché avec son outil « iTop ». La société allemande ITOMIG fut désignée comme partenaire en charge de l'intégration.

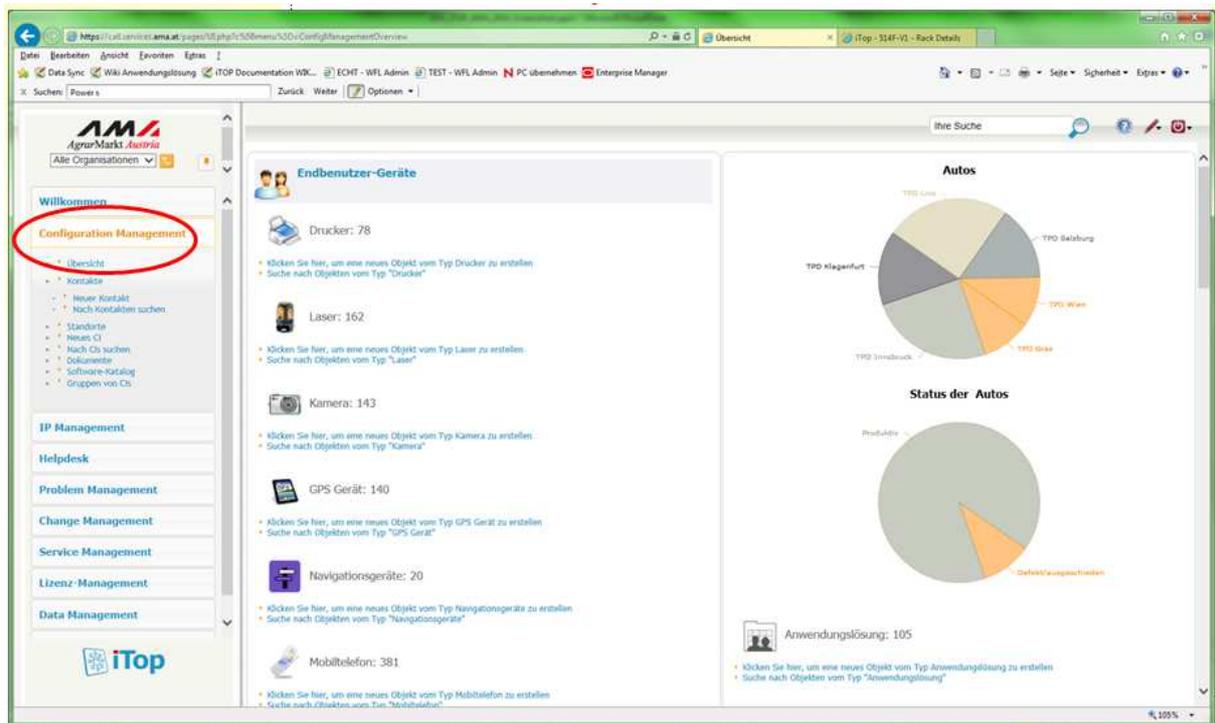
Par son approche globale qui s'articule autour de la CMDB, l'outil a su convaincre non seulement le service informatique, mais également le département spécialisé participant à la décision chez AMA. Cette approche nouvelle pour l'AMA, consistant à importer en premier tous les actifs dans l'outil puis à s'appuyer sur cette base pour élaborer les processus, a contribué à ouvrir les débats en interne sur la façon de gérer à l'avenir les actifs à l'AMA.

L'outil fut utilisé par la suite dans tous les secteurs pour inventorier les actifs de l'AMA en totalité et pour le département informatique, ainsi que pour le secteur ISO 20000. Celui-ci englobe actuellement : service d'assistance, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion des services, gestion des licences, gestion de configuration et gestion des IP.

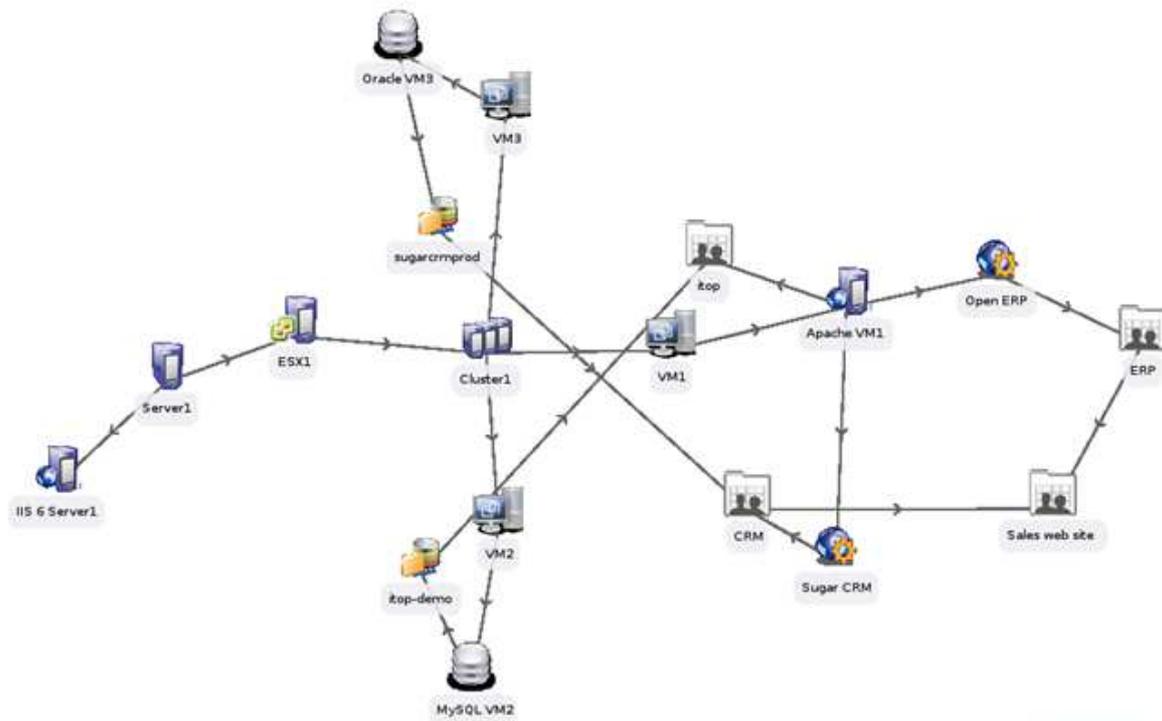


6

Le système a pu être mis en service au cours des huit premiers mois de l'année 2013. Un développement plus rapide était prévu pour le service informatique, mais les départements spécialisés de la gestion et du contrôle sur place ont décidé d'utiliser l'outil également pour la gestion de leurs actifs au fil de l'élaboration de la **CMDB**. La phase d'acquisition au cours de laquelle non seulement les actifs informatiques ont été intégrés mais aussi tout ce qui devait être inventorié au sein de l'AMA, des clés, cachets de bureau (portant l'insigne officiel), cartes SIM des téléphones portables, appareils de contrôle technique, à l'inventaire informatique et bureautique complet de l'AMA, s'est prolongée d'environ trois mois. Actuellement, la CMDB englobe en tout 21 000 éléments de configuration (Configuration Items, CI), où les éléments de configuration informatique avec près de 11 500 pièces, et l'infrastructure avec environ 8 800 pièces constituent les deux plus grands blocs homogènes. Les appareils du service de contrôle se comptabilisent à hauteur de 600 pièces. Ceci permet également de visualiser dans un seul outil qui possède quoi, notamment qui possède quelle clé, téléphone portable, ordinateur portable jusqu'à quel identifiant, de façon à retirer ou bloquer ces derniers lors du départ d'un collaborateur, sans devoir consulter plusieurs feuilles Excel ou listes.



Concernant le service informatique, le plus grand groupe concerne l'identification des logiciels installés sur chaque PC et ordinateur portable avec près de 7 500 entrées. À côté des PC et portables, ce sont encore chaque base de données, périphérique réseau, serveur, machine virtuelle et solution utilisateur qui sont enregistrés et reliés dans la **gestion de la configuration**. Ceci signifie que l'on peut observer aujourd'hui tant les interrelations entre les composants individuels que les tickets ouverts, traités et fermés pour les composants individuels. La responsabilité des configurations repose sur environ 30 collaborateurs chargés de vérifier les données. La tâche correspondant au premier chargement a représenté près 16 mois homme et fut pleinement soutenue par l'outil par des importations de masse et des tables de synchronisation autorisant des chargements automatiques. La liaison des CI entre eux fut également un aspect important, en vue d'obtenir un synoptique de l'infrastructure et afin de pouvoir évaluer l'impact d'une panne éventuelle.



Dans le secteur de la **gestion des licences**, nous sommes parvenus à intégrer les modèles de licence au cas par cas, comme pour les produits Adobe, Citrix, Microsoft, Oracle, SAP, ou aussi VMWare. Ceux-ci sont gérés de manière extrêmement hétérogène, que l'objet de la licence soit le serveur, l'utilisateur ou l'appareil, et ceci compliqua la tâche à l'extrême, mais nous l'avons toutefois résolue avec succès.

Le **service d'assistance** fut mis en service simultanément depuis la CMDB. L'AMA disposant d'ores et déjà d'un système de service d'assistance opérationnel, les processus étaient déjà détaillés. iTop étant un outil sous licence libre, près de 180 collaborateurs traitent les tickets à l'AMA car les départements spécialisés l'utilisent également pour leurs ordres internes aux autres départements spécialisés. Ceci concerne seulement 25 collaborateurs affectés aux opérations informatiques, et près de 60 collaborateurs dans le développement applicatif. L'avantage en comparaison du système de messagerie est indéniable, une parfaite transparence étant offerte et les responsables pouvant observer d'un coup d'œil l'état du carnet de commandes.

On a observé un comportement différent dans le cadre de la **gestion des problèmes**, traitée depuis décembre 2013 avec iTop qui a remplacé l'ancienne plateforme. Il en est de même pour la **gestion des changements** mise en service en avril 2014. Les processus conçus au cours de la certification ISO 20000 ont dû être revisités aussi sur le plan du contenu en concertation avec les collaborateurs des opérations informatiques. Cette migration s'est passée en deux actes : dans un premier temps, récupération dans la proposition standard iTop pratiquement non reconfigurée. Après une période d'observation de trois mois, un bilan a été engagé et les adaptations requises menées. Ceci a permis d'ajuster le processus aux habitudes de travail sans toutefois contrevenir aux prescriptions imposées par la norme. À titre d'exemple, des ordres standard ont été créés pour les cas où un serveur est installé, ou lorsque l'interface utilisateur est adaptée, afin de pouvoir visualiser rapidement si l'on est impliqué dans une étape d'un processus. En d'autres termes, un fonctionnement normal a été atteint pour ces deux processus avec l'outil à partir de mi-2014.

Il est important de tenir compte des points suivants dans le cadre d'un tel projet :

- Les coûts imputables aux tâches de configuration par l'intégrateur. Si l'on peut tout modifier facilement, il s'avère parfois judicieux de tout tolérer en l'état, notamment pour les mises à niveau.
- L'élaboration de compétences internes. Ces dernières sont avant tout cruciales en raison de l'Open Source car il est nécessaire de réaliser certaines choses soi-même
- La délimitation du périmètre d'utilisation. « Tout » peut sembler correct, mais lorsque les budgets et le temps impartis sont limités, il vaut mieux achever certains départements au lieu de commencer plusieurs chantiers à la fois sans rien terminer.
- L'élaboration de structures d'autorisation (mandants).
- La définition de profils. Qui est autorisé à faire quoi ?
- La mise à jour des données. Celle-ci est toutefois bien prise en charge via les tables de synchronisation.

Il convient de sélectionner les **autorisations** avec circonspection. L'AMA étant également certifié ISO 27001, tous les tickets touchant à la sécurité sont aussi traités de façon homogène dans iTop. Ces tickets doivent toutefois être isolés de telle sorte que seules les personnes compétentes puissent les visualiser. iTop propose à cet effet une bonne solution, qui permet de conserver ces tickets dans un mandant propre et de les y traiter. Les collaborateurs du support technique de second niveau jouissant d'un accès au mandant trouvent ces tickets ainsi que toutes les demandes de service ou les tickets de dérangement dans leur liste globale d'éléments à traiter. Ceci permet de centraliser le traitement tout en préservant la sécurité de l'information.

La **gestion des services** mise également sur une approche intégrée. Le module de gestion des services contient la possibilité de définir des services, des contrats de service (SLA), des contrats de fournisseur et de client (avec les départements spécialisés) et d'en vérifier le respect. Il est possible d'attribuer à chaque service un délai de réaction et un délai de résolution pour un dérangement ou une demande de service. Ceci permet au responsable des services de maintenir le cap quand des délais convenus sont dépassés.

Du point de vue de l'AMA, ceci a permis d'atteindre l'objectif visé de couvrir la totalité du secteur ISO 20000 (dont la certification fut obtenue en juin 2013) au niveau opérationnel.

Crédits photographiques : La première et troisième image proviennent d'une conférence ADV sur l'« Élaboration d'une CMDB pour soutenir la gestion des services informatiques et système » dispensée par David M. Gumbel, PDG de ITOMIG.