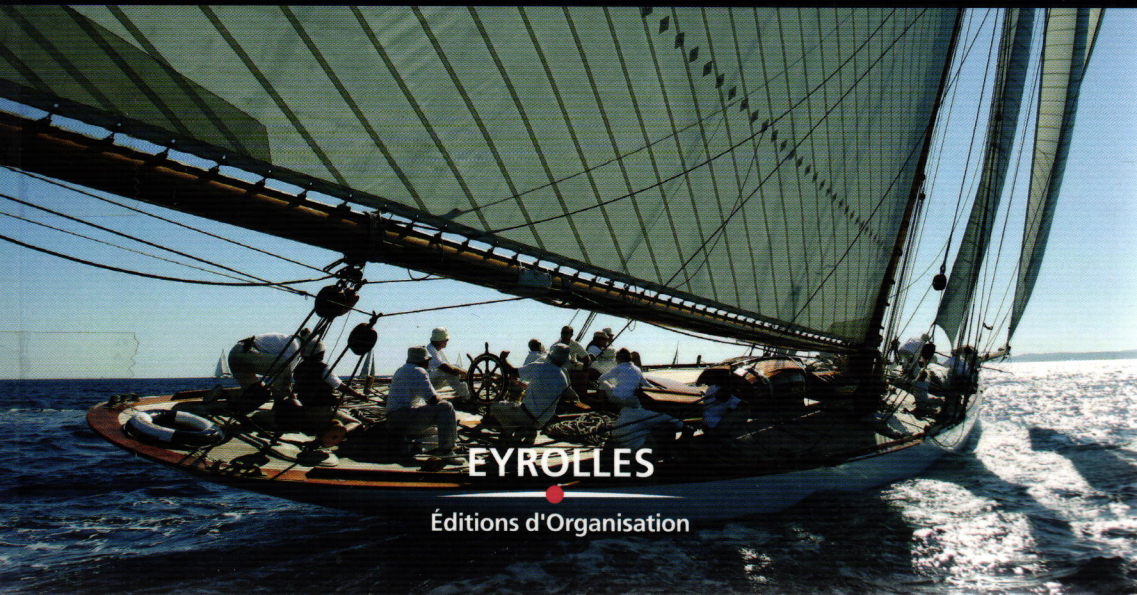


■ Hamilton NANA

Améliorer **la qualité des services**

avec la Gestion des Problèmes ITIL



■ EYROLLES

Éditions d'Organisation

Éditions d'Organisation
Groupe Eyrolles
61, bd Saint-Germain
75240 Paris Cedex 05

www.editions-organisation.com
www.editions-eyrolles.com



Le code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée notamment dans l'enseignement, provoquant une baisse brutale des achats de livres, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'Éditeur ou du Centre Français d'Exploitation du Droit de copie, 20, rue des Grands Augustins, 75006 Paris.

© Groupe Eyrolles, 2009

ISBN : 978-2-212-54220-2

SOMMAIRE

Remerciements	5
Préface	7
Avant-propos	9
Introduction	13
Contexte dans l'entreprise	13
Besoin d'alignement	15
Méthodes et standard ITIL	16
Approche orientée Services	17
CHAPITRE 1 – POURQUOI LA GESTION DES PROBLÈMES ?	21
Comment améliorer la qualité de services	21
Quelques notions de vocabulaire	27
Bénéfices de la Gestion des Problèmes	33
Facteurs clés de succès	37
Objectifs du processus de gestion des problèmes	42
Objectif décliné en mode réactif et proactif	49
Relation avec l'objectif de la Gestion des Incidents	53
La mission de la Gestion des Problèmes	61
CHAPITRE 2 – VUE D'ENSEMBLE DU PROCESSUS	67
L'écosystème du processus	67
Les entrées/sorties du processus	70
Les activités du processus	72
Contrôle des problèmes et contrôle des erreurs	75

CHAPITRE 3 – GESTION RÉACTIVE DES PROBLÈMES	83
Les 8 étapes du processus réactif	83
La gestion réactive des problèmes avec Six Sigma	119
Synthèse de la Gestion réactive des problèmes	124
CHAPITRE 4 – GESTION PROACTIVE DES PROBLÈMES	129
Les deux étapes du processus proactif	129
Synthèse de la gestion proactive	134
CHAPITRE 5 – SURVEILLANCE ET SUIVI DES PROBLÈMES ET DES ERREURS .	137
CHAPITRE 6 – GESTION DES PROBLÈMES MAJEURS	141
Traitement des incidents majeurs	141
Revue des problèmes majeurs	147
CHAPITRE 7 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS	159
Pourquoi définir les rôles et responsabilités	159
CHAPITRE 8 – IMPLÉMENTATION DU PROCESSUS	169
Recommandations d'implémentation	169
Rôle à prévoir pour accompagner le changement	183
Démarche de mise en œuvre	185
Quelques pièges à éviter	189
CHAPITRE 9 – ÉVALUER LA MATURITÉ	195
Le modèle de maturité	195
CHAPITRE 10 – INDICATEURS	205
Indicateurs d'activité	205
Indicateurs de performance	209
CHAPITRE 11 – POUR ALLER PLUS LOIN	213
Interactions avec la Gestion des anomalies	213
Structuration et partage de l'expérience	217

ANNEXE 1 –	LISTE DES INFORMATIONS RELATIVES À UN PROBLÈME DANS LA BASE DES PROBLÈMES	223
ANNEXE 2 –	COMMUNICATION SUR LA MISE EN PLACE DU PROCESSUS DE GESTION DES PROBLÈMES	225
ANNEXE 3 –	RÉPARTITION DES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'ÉQUIPE EN CHARGE DU CHANGEMENT	227
ANNEXE 4 –	ÉTAPES DÉTAILLÉES DU DÉPLOIEMENT DU PROCESSUS . . .	231
ANNEXE 5 –	ÉCUEILS À ÉVITER LORS DE LA MISE EN PLACE D'UNE GESTION DES PROBLÈMES	239
GLOSSAIRE		243