Comment passer d'une formation ITIL à un vrai catalogue de service en ~~moins de 5 ans~~ 3 ans et 1 mois en fait !

Pourquoi élaborer un catalogue de services ?

➪ Améliorer la communication vers les utilisateurs

Avant : **wiki "technique"** avec ses limitations :

- Difficulté pour trouver l'info (mot clé)
- Peu de choses sur les procédures
- Nouveaux services ignorés des utilisateurs

➪ Bonus : amélioration de l'organisation interne

En interne , analyse des différentes activités

- Réflexion sur procédures → amélioration de l'organisation
- Liste exhaustive → aide à la priorisation

Comment on y est arrivé...

Avant	Présentations ITIL et cat. de services aux **JRES**
Nov 2012	**Formation** Capitoul - Qualité dans un service informatique (J-L. Archimbaud) - “Bonnes pratiques” ITIL et iso20000 (M.Libes)
2013	On y pense …
Jan 2014	**Groupe de travail** (5 personnes) : on discute, on définit Première ébauche du catalogue. C'est **trop compliqué** : architecture 2 niveaux, support web pas adapté
Mai 2014	Pause pour mettre en place un meilleur support web
Mai 2015	C'est reparti. On rédige
Déc 2015	Mise en ligne du Catalogue de Services
Juin 2016	Quels retours?

Pourquoi est-ce compliqué ?

- Définir ce qu'est **un "service"** vu par les utilisateurs
  granularité (→ unité cohérente, taille du catalogue)
- Faire la **liste des services**
- Les classer : **architecture** (familles de services, types d'utilisateurs)
- Définir les types d'**information à fournir** pour un service (disponibilité?)
- Choisir l'**outil web**

Pourquoi est-ce long ?

- Ecrire la "fiche" descriptive de chaque service (~100)
- Améliorer les pages techniques correspondantes dans le wiki
- Définir les procédures encore non écrites
- Traduire chaque fiche (pour un choix de site bilingue)

Quelques conseils !

- Ne pas vouloir faire ça tout seul !
  Réseau, systèmes, web, …
- Rester réaliste
  un catalogue incomplet, c'est bien aussi
- **S'inspirer** des catalogues de services accessibles
  Observatoire PYTHEAS
  Université de Strasbourg
  Université St-Etienne
  Université de Genève
  Université Joseph Fourier Grenoble
- Prévoir un système de révision annuelle
- Prévoir un indicateur d'utilisation
- Un service : accès possible par plusieurs chemins
- Améliorer au fil de l'eau en fonction des questions des utilisateurs...

Si on a encore du temps...

Architecture du catalogue

Search...

Français English

Catalogue des services numériques

Nouveaux entrants | Extérieurs | Nomadisme | Fin de séjour | Anciens

Une suggestion d'amélioration? Contactez-nous

- Assistance
- Compte informatique
- Ordinateurs
- Logiciels
- Données
- Imprimantes
- Réseau
- Téléphonie
- Messagerie et listes de diffusion
- Travail collaboratif
- Soutien scientifique
- Support pour l'administration
- Web
- Audiovisuel
- Sécurité
- Infrastructure

Nouvelle politique de coadministration - mai 2015

Désormais, le compte de coadministration est lié à l'utilisateur et non plus à la machine. Ceci nous permet d'autoriser plusieurs coadministrateurs sur une même machine (voir Co-administrer son ordinateur)

Réorganisation des sites web - oct 2014

Réorganisation des sites sur nos serveurs web. Le but est surtout d'isoler les sites dont sysadmin gère la sécurité, des sites installés librement par les équipes ou les personnes.

Toute demande d'hébergement passe par un formulaire qui précisera le mode choisi par l'utilisateur : autonome ou administré (voir Sites Web)

- Se connecter au réseau du LAAS
- Utiliser son espace de stockage de données
- Se connecter en Wi-Fi au réseau du LAAS
- Offrir une connexion Internet aux visiteurs
- Continuer à recevoir ses mails LAAS après son départ

Architecture du catalogue : les menus

Menu Familles

- Assistance
- Compte informatique
- Ordinateurs
- Logiciels
- Données
- Imprimantes
- Réseau
- Téléphonie
- Messagerie et listes de diffusion
- Travail collaboratif
- Soutien scientifique
- Support pour l'administration
- Web
- Audiovisuel
- Sécurité
- Infrastructure

Vue Famille

Search...
Français English
Catalogue des services numériques
Nouveaux entrants
Extérieurs
Nomadisme
Fin de séjour
Anciens
Une suggestion d'amélioration? Contactez-nous
Compte informatique
Assistance
Compte informatique
Ordinateurs
Logiciels
Données
Imprimantes
Réseau
Téléphonie
Messagerie et listes de diffusion
Travail collaboratif
Soutien scientifique
Support pour l'administration
Web
Audiovisuel
Sécurité
Infrastructure
Vous trouverez ici les procédures décrivant le cycle de vie d'un compte informatique.
Création d'un compte informatique
Description de la procédure de création des comptes informatiques
Prolongation d'un compte informatique
Description de la procédure de prolongation des comptes informatiques
Fermeture d'un compte informatique
Description de la procédure de fermeture des comptes informatiques
Afficher / rectifier ses données administratives
Quelles sont mes données personnelles enregistrées au LAAS?
Afficher / rectifier ses données informatiques
Quelles sont les données associées à mon compte informatique?
Changer son mot de passe
Comment changer son mot de passe sur toutes les machines du LAAS
Création d'un compte pour une personne extérieure
Quelques services sont ouverts aux extérieurs (WebDAV,OwnCloud,MRBS) mais nécessitent l'obtention d'un compte "extérieur restreint".
Archivage des données des anciens comptes
Que deviennent vos données si vous quittez le LAAS et comment récupérer ces données pour l'encadrant

Une fiche service

Français English

Catalogue des services numériques

Nouveaux entrants | Extérieurs | Nomadisme | Fin de séjour | Anciens

Une suggestion d'amélioration? Contactez-nous

Création d'un compte informatique

Voir | Suivi

- Assistance
- Compte informatique
- Ordinateurs
- Logiciels
- Données
- Imprimantes
- Réseau
- Téléphonie
- Messagerie et listes de diffusion
- Travail collaboratif
- Soutien scientifique
- Support pour l'administration
- Web
- Audiovisuel
- Sécurité
- Infrastructure

Description :
La création d'un compte informatique est automatique après enregistrement de la personne dans la base du personnel par le Service de gestion du personnel.
Une fois le compte créé, un message est envoyé au responsable et à la secrétaire de l'équipe ou du service. Ce message contient les informations essentielles à communiquer au nouvel entrant, en particulier son mot de passe.

Personnes concernées :
Tout le personnel du LAAS

Responsabilité de l'utilisateur :
L'utilisateur s'engage à respecter la charte de la Sécurité des Systèmes d'Information du CNRS disponible auprès du Service de Gestion du Personnel. Voir Charte informatique

Prérequis :
Avoir accompli toutes les formalités administratives auprès du Service de gestion du personnel.

Disponibilité :
24h après enregistrement dans la base du personnel

Que faire en cas de problème :
Vérifiez que la personne a bien été enregistrée dans la base du personnel en vérifiant sa présence dans l'annuaire Web. Si la personne n'a pas été enregistrée, contactez le service de gestion du personnel (personnel@laas.fr). Si elle existe dans l'annuaire, envoyez un mail à sysadmin@laas.fr.

Liens utiles:

- Gestion des comptes informatiques des personnes du LAAS :
  - Prolongation d'un compte informatique
  - Fermeture d'un compte informatique
- Création d'un compte restreint pour des personnes extérieures dans le cadre d'un travail collaboratif.
- Charte informatique

Fiche validée en : 2015

Champs d'une fiche "service"

Titre *
Famille *
Profil
Description *
Personnes concernées *
Exclusions – Exceptions
Responsabilité de l'utilisateur
Prérequis
Accès au service
Disponibilité
Que faire en cas de problème
Liens utiles
Valideur du contenu de la fiche *
Fiche validée en

Vue normale du catalogue

Search...

Français English

Catalogue des services numériques

Nouveaux entrants | Extérieurs | Nomadisme | Fin de séjour | Anciens

Une suggestion d'amélioration? Contactez-nous

- Assistance
- Compte informatique
- Ordinateurs
- Logiciels
- Données
- Imprimantes
- Réseau
- Téléphonie
- Messagerie et listes de diffusion
- Travail collaboratif
- Soutien scientifique
- Support pour l'administration
- Web
- Audiovisuel
- Sécurité
- Infrastructure

Nouvelle politique de coadministration - mai 2015

Désormais, le compte de coadministration est lié à l'utilisateur et non plus à la machine. Ceci nous permet d'autoriser plusieurs coadministrateurs sur une même machine (voir Co-administrer son ordinateur)

Réorganisation des sites web - oct 2014

Réorganisation des sites sur nos serveurs web. Le but est surtout d'isoler les sites dont sysadmin gère la sécurité, des sites installés librement par les équipes ou les personnes.

Toute demande d'hébergement passe par un formulaire qui précisera le mode choisi par l'utilisateur : autonome ou administré (voir Sites Web)

- Se connecter au réseau du LAAS
- Utiliser son espace de stockage de données
- Se connecter en Wi-Fi au réseau du LAAS
- Offrir une connexion Internet aux visiteurs
- Continuer à recevoir ses mails LAAS après son départ

Vue sysadmin du catalogue