

# Bonnes pratiques

## Plan :

- Partie 1 : Gestion dans la fourniture de services : ce qu'il faut retenir
- Partie 2 : Gestion du temps

# Bonnes Pratiques : fourniture de services

- Définir le périmètre d'intervention
- La base de données des configurations : indispensable. Elle donne l'image de vos services et réseaux en temps réel
- Gestion des interventions, changements, dysfonctionnements

# Bonnes Pratiques : Le périmètre

- Résumé de quelques phrases (exemple)
- Nombre global mais précis par type de matériel (matériel actifs, serveurs, pc, portables, imprimantes, clients légers, ...)

# Bonnes Pratiques: les composants du périmètre

- Constituer la base de données de gestion des configs ( CMDB).
- Détailler les composants énumérés dans le résumé :
  - Commencer avec une base minimale car il faut la mettre à jour continuellement.

# Bonnes Pratiques : les composants du périmètre

- Quel est le niveau de détail à noter pour chaque composant ? Pour chaque information, doit-elle être rapidement accessible en cas de panne ?
  - × Niveau de service vital, important ou normal
- Ne pas utiliser nécessairement un outil dès le départ, commencer sur papier ou fichier texte simplement.

# Bonnes Pratiques : les composants du périmètre

- Exemple de fiche d'exploitation pour un serveur.
- Exemple de fiche d'exploitation pour un service

# Bonnes Pratiques : les composants du périmètre

- Gestion des PC, portables :
  - Répertorier manuellement,
  - Mettre en place un outil de gestion de parc
  - Scripts simples de vérification
  - Exemple de charte de l'utilisateur/administrateur

[http://www.resinfo.org/IMG/pdf/charte\\_user\\_adm\\_-\\_V6b.pdf](http://www.resinfo.org/IMG/pdf/charte_user_adm_-_V6b.pdf)

## Questions ?

# Bonnes Pratiques Organisationnelles

- Différencier :
  - Gestion des changements
    - x Exemple : migration d'un serveur/service
  - Gestion des interventions
    - x Demande d'assistance des utilisateurs
  - Gestion des dysfonctionnements
    - x Incidents, problèmes

bien que les limites soient flous parfois.



# Bonnes Pratiques : gestion des changements

- Faire évoluer le S.I de façon structurée sans commettre d'erreurs :
  - Connaissance précise des modifications apportées
  - Solution de repli
  - Tests

# Bonnes Pratiques : CMDB, gestion des changements, interventions, dysfonctionnements

- Exemple de CMDB, fiches  
chronologiques dans un dokuwiki  
(exemple avec 3 impressions écran de cas concrets)

Fin partie 1 : questions ?

# Bonnes Pratique : gestion du temps

## Constat :

- Multiples requêtes à traiter en parallèle
- Difficile de se concentrer au moment « crucial »
- Du temps pour la veille technologique, grands projets ...

## Solutions ?

# Bonnes Pratique : gestion du temps

Dans le guide GBP, trois références :

- Admin Sys, gérer son temps de Thomas Limoncelli
- Getting Things Done de David Allen
- Question de temps de François Delivré

# Bonnes Pratique : gestion du temps

## Les grands principes :

- Mauvaise gestion des engagements pris ou acceptés.
- Planifier un projet « flou »: c'est fou !
- Donner un sens au temps de sa vie
  - Sens = direction
  - Sens = signification
- Appliquer une recette stéréotypée: ça ne marche pas.
- On est tous différents face à la gestion du temps : dimension psychologique à prendre en compte.

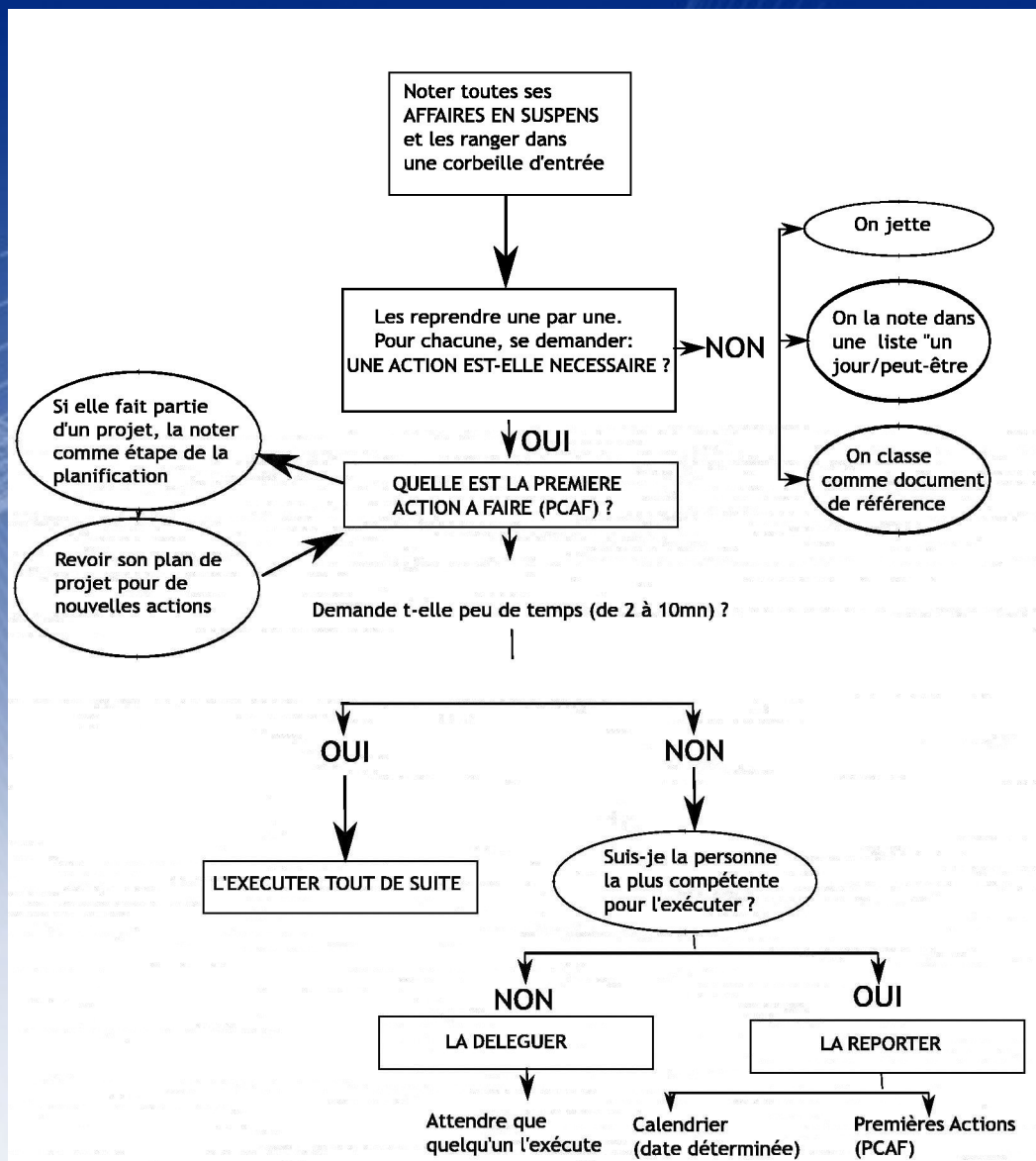
# Bonnes Pratique : gestion du temps

- Méthode GTD de David Allen en détail
- Quelques points des deux autres méthodes ( admin sys et question de temps)

# Bonnes Pratiques : méthode GTD

- Gestion horizontale des actions : schéma du flux de travail. Avoir une vue d'ensemble de tout ce que nous pensons devoir faire
- Gestion verticale : mettre en route des projets. Approfondissement.

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD



**Le schéma du flux de travail**



# Bonnes Pratique : méthode GTD

En résumé :

- liste de projets pour l'année
- agenda et échéancier
- liste des Premières Actions à Faire(PCAF)
- liste des actions en attente (d'exécution par un tiers)
- documents de référence (CMDB, ...)
- liste des choses à faire « un jour/peut-être »
- liste de contrôle

# Bonnes Pratiques : méthode GTD

- L'examen : revoir régulièrement ses listes, agenda... pour les mettre à jour sinon l'esprit ne s'y fierait pas et reprendrait ses mauvaises habitudes (tout dans le cerveau !)
- Fréquence de l'examen : quand on en ressent le besoin. L'idéal: le vendredi après-midi.
- La plus grande difficulté du système est SA **MISE A JOUR** pour être vraiment **FIABLE**.

# Bonnes Pratiques : méthode GTD

Les priorités : quelle action exécuter à un moment donné ? :

- Se fier à son coeur, âme, intuition, instinct, tripes ... tout en gardant une certaine rigueur .
- Compromis entre « j'ai envie » et « il faut que »

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- Les priorités : 3 modèles
- Le premier : le modèle à 4 critères. L'action est fonction de :
  - x Du contexte
  - x De la disponibilité
  - x Du niveau d'énergie
  - x De ses responsabilités, objectifs et valeurs

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- Les priorités : 3 modèles
- Le second : le modèle à 3 volets. A un moment donné,
  - x Soit on exécute une PCAF
  - x Soit on est dans les imprévus (ce qui se présente au fil de la journée)
  - x Soit on définit son travail
- Euphémisme d'affirmer qu'on est souvent dans la 2ème activité ? :)

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- Les priorités : 3 modèles
- Le troisième : le modèle à 6 paliers.
  - x 25.000 m et plus : plan de vie
  - x 20.000 m : projections sur 3 à 5 ans
  - x 15.000 m : objectifs sur 1 à 2 ans
  - x 10.000 m : responsabilités courantes
  - x 5.000 m : projets en cours
  - x Piste de décollage : actions en cours (le nez dans le guidon !)
- Euphémisme d'affirmer qu'on décolle rarement ?

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- Gestion verticale des actions : mettre en route un projet.
- Se doter de la confiance nécessaire pour exprimer et exploiter ses idées
- Endroit calme, au soleil, tasse de café ... : tout ce qui aide à réfléchir positivement :)
- Utiliser notre méthode naturelle de penser et de planifier. C'est la spontanéité et ... ça marche !

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- Gestion verticale des actions : mettre en route un projet.
  - L'intention
  - Les principes
  - Vision et résultats
  - Le brainstorming
  - L'organisation
  - Les premières actions



# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- Gestion verticale des actions : mettre en route un projet.

Jusqu'où aller dans la planification ?

- Jusqu'à ce que le projet ne nous préoccupe plus.
- Si c'est le cas, alors remonter les étapes et creuser un peu plus les réponses.

# Bonnes Pratiques : la méthode GTD

- En conclusion, pour maintenir le cap :
  - Prendre l'habitude de libérer son cerveau
  - Dès qu'une situation se présente, déterminer les actions nécessaires et les résultats voulus
  - Revoir et mettre à jour les affaires en suspens
  - Patience, ténacité ... et motivation (à gérer comme un projet !)

# Bonnes Pratique : gestion du temps

Les résumés des références :

- Question de temps, François Délivré
  - [http://www.greyc.unicaen.fr/Members/Laurette%20Chardon/ResumeLivreQuestiondeTempsFrancoisDelivre/document\\_view](http://www.greyc.unicaen.fr/Members/Laurette%20Chardon/ResumeLivreQuestiondeTempsFrancoisDelivre/document_view)
- GTD de David Allen
  - [http://www.greyc.unicaen.fr/Members/Laurette%20Chardon/GbpFichePratiqueGestionduTempsDavidAllen.pdf/file\\_view](http://www.greyc.unicaen.fr/Members/Laurette%20Chardon/GbpFichePratiqueGestionduTempsDavidAllen.pdf/file_view)
- Livres et résumés à votre disposition pendant le stage