

La Gestion des actifs : comment y faire face!



- Journée thématique -

"La place de la gestion des risques TI au sein de la gestion des risques

Claude Gagnon
Conseiller expert, gestion des
services TI

Claude Gagnon (ITIL Expert V3, Lean Six Sigma Green Belt, CoBIT 5)

- Conseiller sénior en gestion des services informatiques
- Intérêts marqués pour l'organisation des services, la gouvernance, l'analyse d'affaires, la cartographie & la documentation, l'amélioration, la collaboration, la performance ... et le vélo!

Multiforce offre des services-conseils en affaires et en TI pour guider les clients dans la réussite de leurs projets.

- Spécialisée en conseil stratégique et dans les principaux domaines d'architecture et d'analyse inhérents aux technologies de l'information, la valeur ajoutée de Multiforce est de bien conseiller les clients dans l'amorce et la réalisation de leurs projets et ce, en tenant compte des besoins d'affaires et des enjeux organisationnels et technologiques.

Objectifs de la présentation

- Démystifier la gestion des actifs informatiques
- En comprendre la nécessité
- Vous aider à en gérer les risques
- Avoir du plaisir !

Au programme

- Définitions
 - ACTIFS, éléments de configurations, ITAM et ITSM
- Les organisations et la gestion des actifs
 - Une nouvelle réalité
- Démystifier la gestion des actifs TI
- 4 Composants de la gestion des actifs TI
 - Objectifs, processus, personnes et outils
- Questions à poser
- Défis de la conformité
- Gérer la capacité
- Principaux risques
- Proposition de mise en œuvre
 - Bonnes pratiques à mettre en place
- Résumé

Définitions « actifs »

- **Actifs** : biens ayant une valeur pour une organisation et pour laquelle elle a une responsabilité
- **Actifs TI** : biens technologiques (matériel et logiciel) permettant le travail, l'exécution de tâches, la fourniture de produits, la transformation des données et de l'information
- **Actifs informationnels**: Actif composé ou supportant de l'information. Cela inclut l'information ainsi que les supports tangibles ou intangibles (ex. : papier, matériel, logiciel, réseau) permettant son traitement, sa transmission ou sa conservation aux fins d'utilisation prévue
- **Actifs de service** : Ensemble des ressources nécessaires pour fournir un **service** informatique

Actifs de service

Approche Top Down

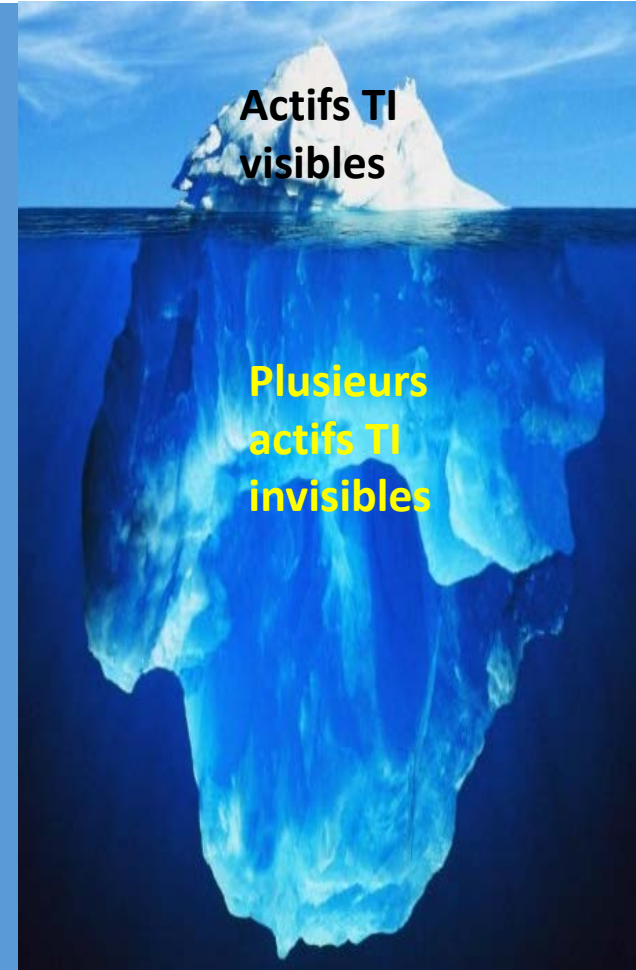
Service
d'affaires

Courriels et
collaboration

Eux-mêmes composés de
composants,
équipements, appareils,
logiciels, liés à des
licences, contrats et
fournisseurs
DES ACTIFS TI!

Actifs TI
visibles

Plusieurs
actifs TI
invisibles



Définition « ITAM »

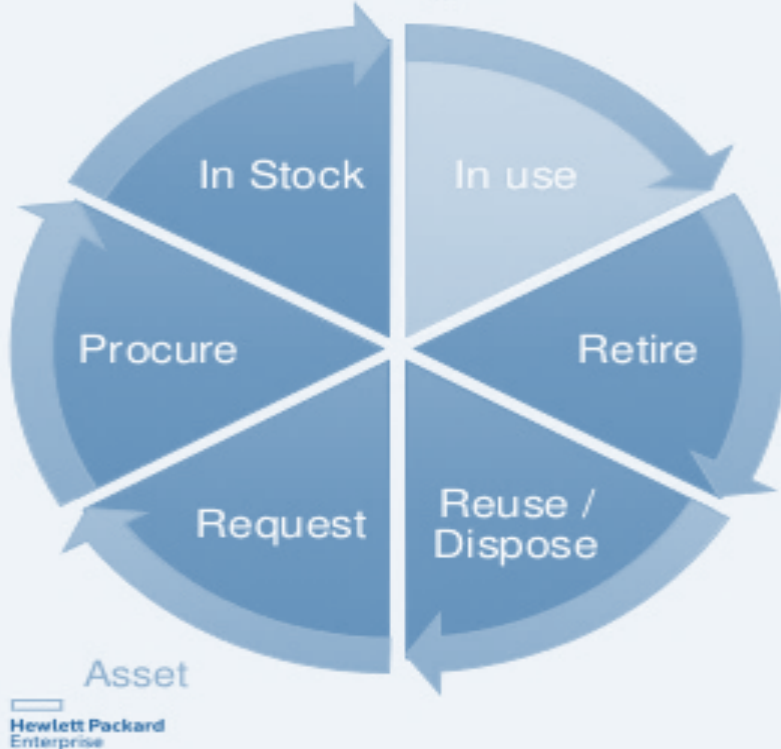
Discipline responsable des biens TI :

- Aide les organisations à connaître les actifs TI dont elles sont propriétaires / utilisatrices
- Assure le suivi et le contrôle des actifs TI tout au long de leur cycle de vie.
- Gère et soutien les aspects :
 - Approvisionnement (achats, acquisition, réception, stockage)
 - Physiques (possession, localisation)
 - Descriptifs (attributs, classification, description)
 - Contractuels (licences, contrats / abonnements de services, fournisseurs)
 - Financiers (coûts, budget, achats, ROI, TCO)
 - Conformité (respect des obligations légales et commerciales, droits d'utilisation)
 - Préventifs (risques et sécurité)
 - Planificateurs (capacité, croissance, évolution, renouvellement et désuétude)

**Mais, la gestion des actifs ne se préoccupe pas
de l'exploitation des actif...**

Actifs ou éléments de configuration?

Asset & CI Lifecycle



La gestion des configurations gère les actifs (CI) en exploitation (branchés)

ITAM et ITSM

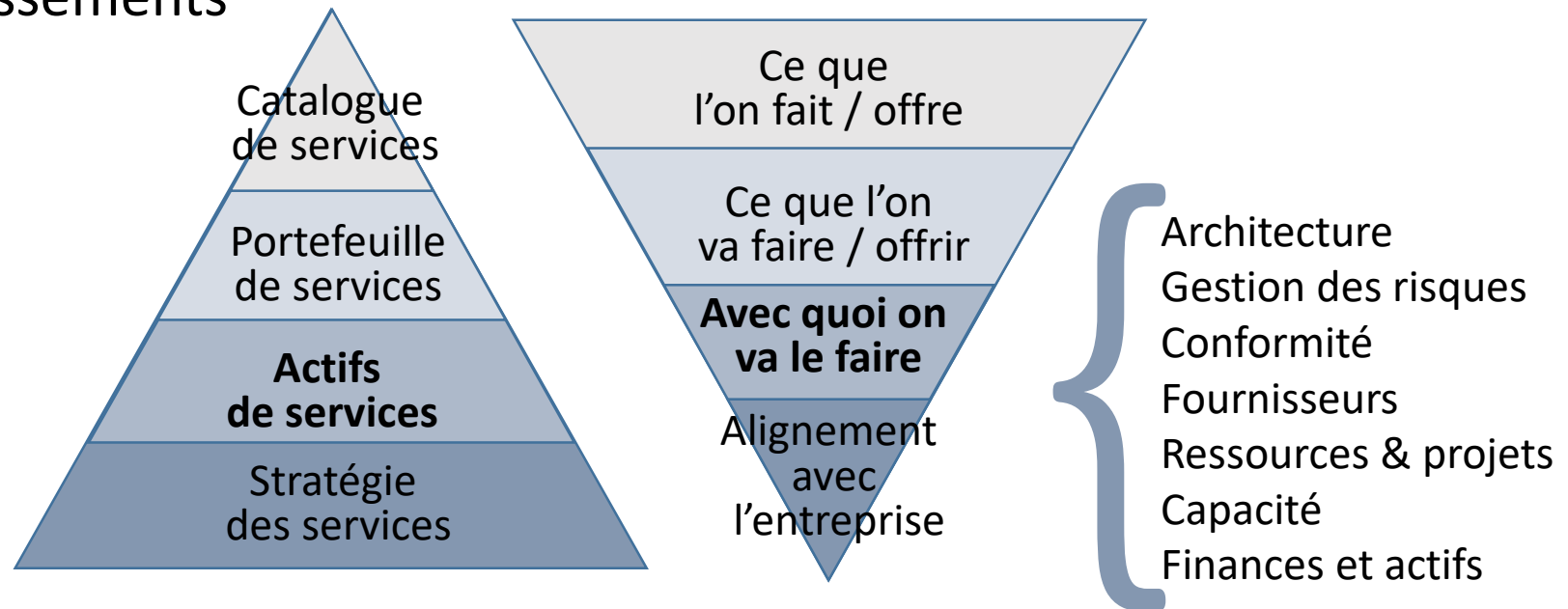
Complémentaires et distinctes

- **ITAM** se concentre sur la connaissance des biens TI, leurs coûts, les contrats et la gestion des inventaires du matériel et des logiciels à travers l'ensemble de leur cycle de vie
- **ITSM** se préoccupe des opérations et de l'exploitation des actifs l'informatique pour fournir les services TI prévus aux clients & utilisateurs

Les organisations se distinguent par leurs services

Les actifs s'intègrent dans le cycle de vie des services TI:

- Actifs sont requis / disponibles / utilisés pour offrir / concevoir / supporter les services aux clients et utilisateurs
- Actifs permettent l'atteinte des stratégies et de justifier les investissements



Une nouvelle réalité...

68% des organisations feront l'objet d'audits de licences Gartner 2014

- Nouveaux métiers
- Enjeux de gouvernance, gestion des biens
- Nouveaux modèles de licences
- Nouveaux modèles d'affaires
- Obsolescence « *programmée* »
- Virtualisation, dématérialisation des actifs TI
- Infonuagique, hébergement tiers,
- Service as a software, BYOL, BYOD

En 2020, 60–70% des logiciels seront en SAAS IDC 2016

Démystifier la Gestion des actifs TI

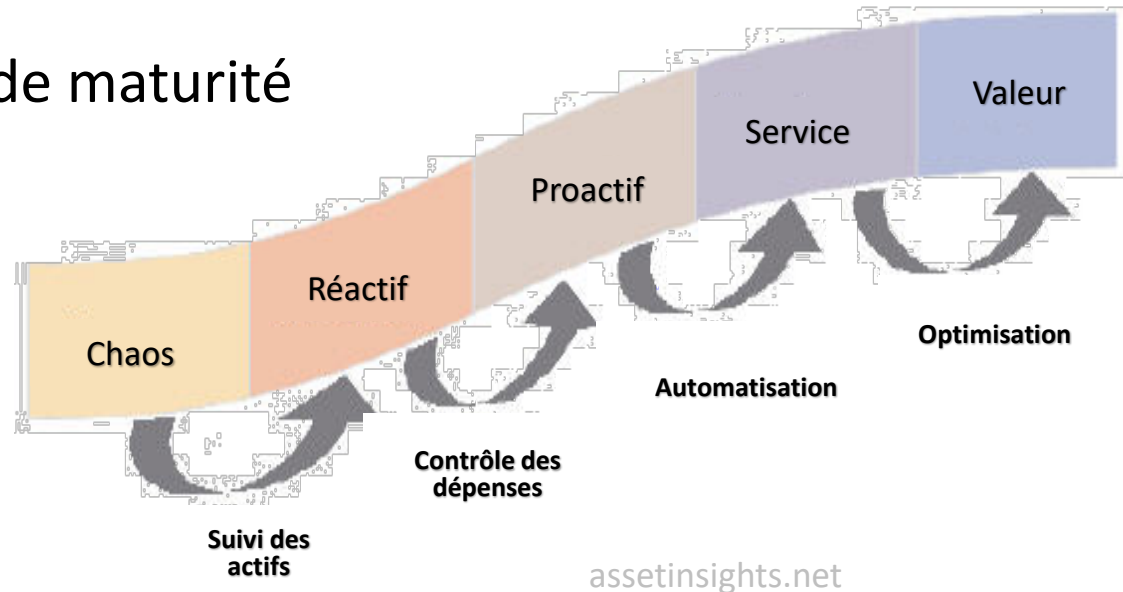
Ce n'est pas :

- Qu'une activité TI
- Que de la technologie ou des outils
- Que la gestion du parc ou le contrôle des licences
- Une solution magique, rapide (et facile!)
- Qu'un projet ponctuel

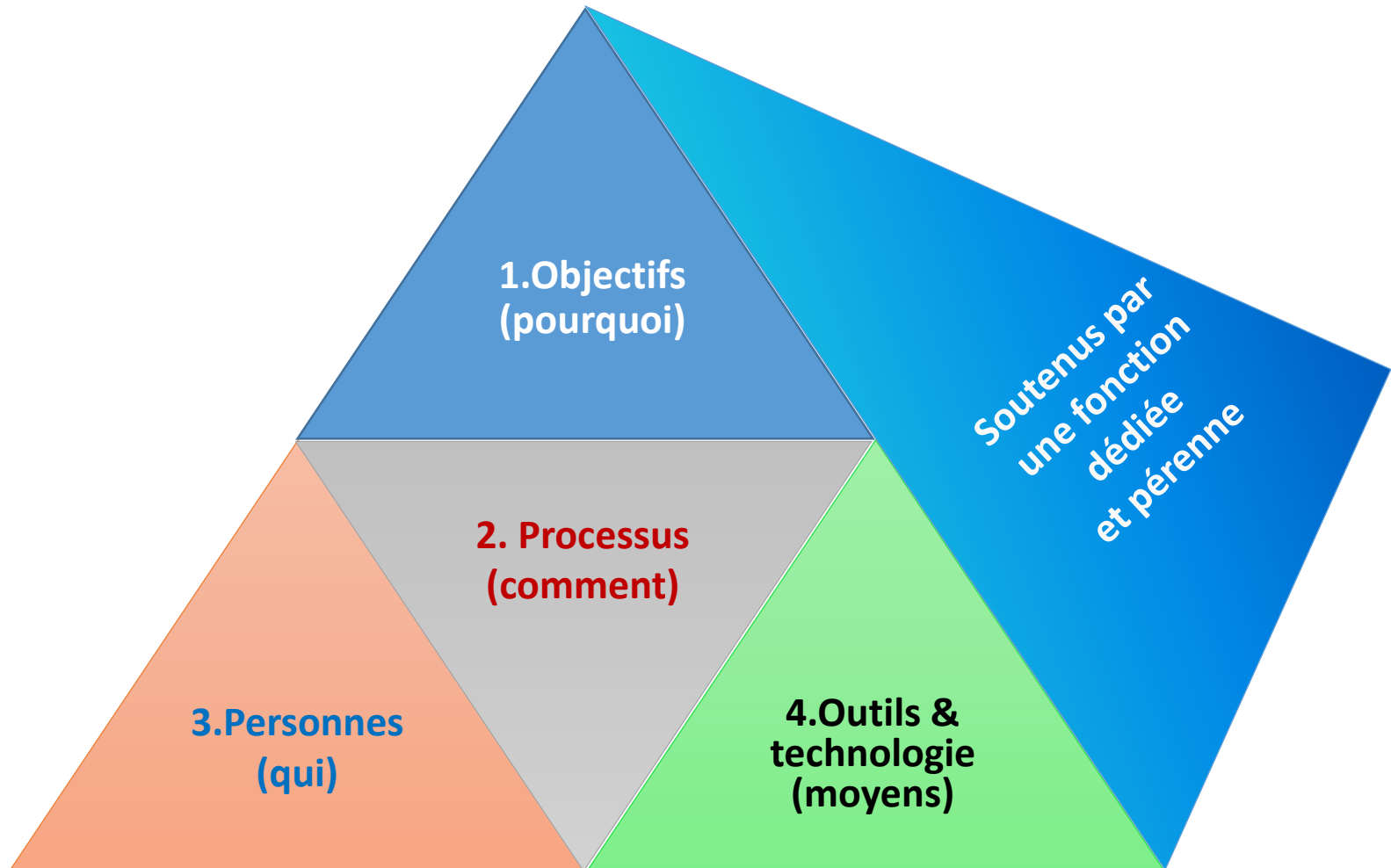
Démystifier la Gestion des actifs TI

La Gestion des actifs:

- Est une **fonction** au service de l'ensemble de l'organisation
- Assure plusieurs activités de façon transversale
- Soutient plusieurs processus et clients
- Produit de la valeur
- Augmente le niveau de maturité
- Réduit les risques



4 Composants de la gestion des actifs TI



1. Objectifs

Volet Opérations assurer:

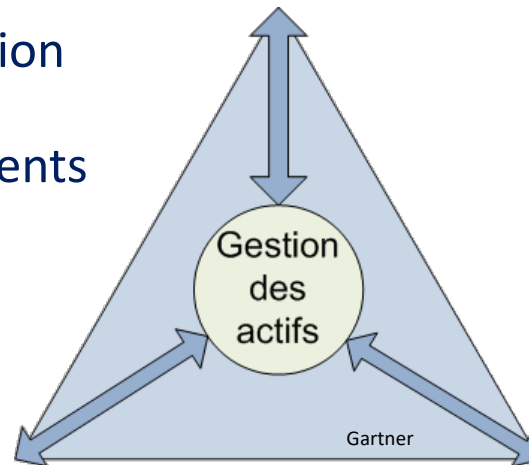
- Gestion des inventaires
- Distribution et déploiements
- Contrôle et suivi des versions & modèles
- Contrôle et suivi des licences
- Surveillance de l'utilisation
- Sécurité et vulnérabilité
- Green IT

Volet Financier permettre:

- Budget (planification, gestion de la demande)
- Achats et approvisionnements
- Contrôle des coûts
- Facturation (chargeback)
- Allocation des actifs

Volet gouvernance soutenir:

- Valeur des actifs
- Contrôle et imputabilité
- Gestion des risques
- Conformité des licences
- Négociations renouvellements des contrats
- Gestion des fournisseurs
- Niveaux de service
- Positionnement d'affaires

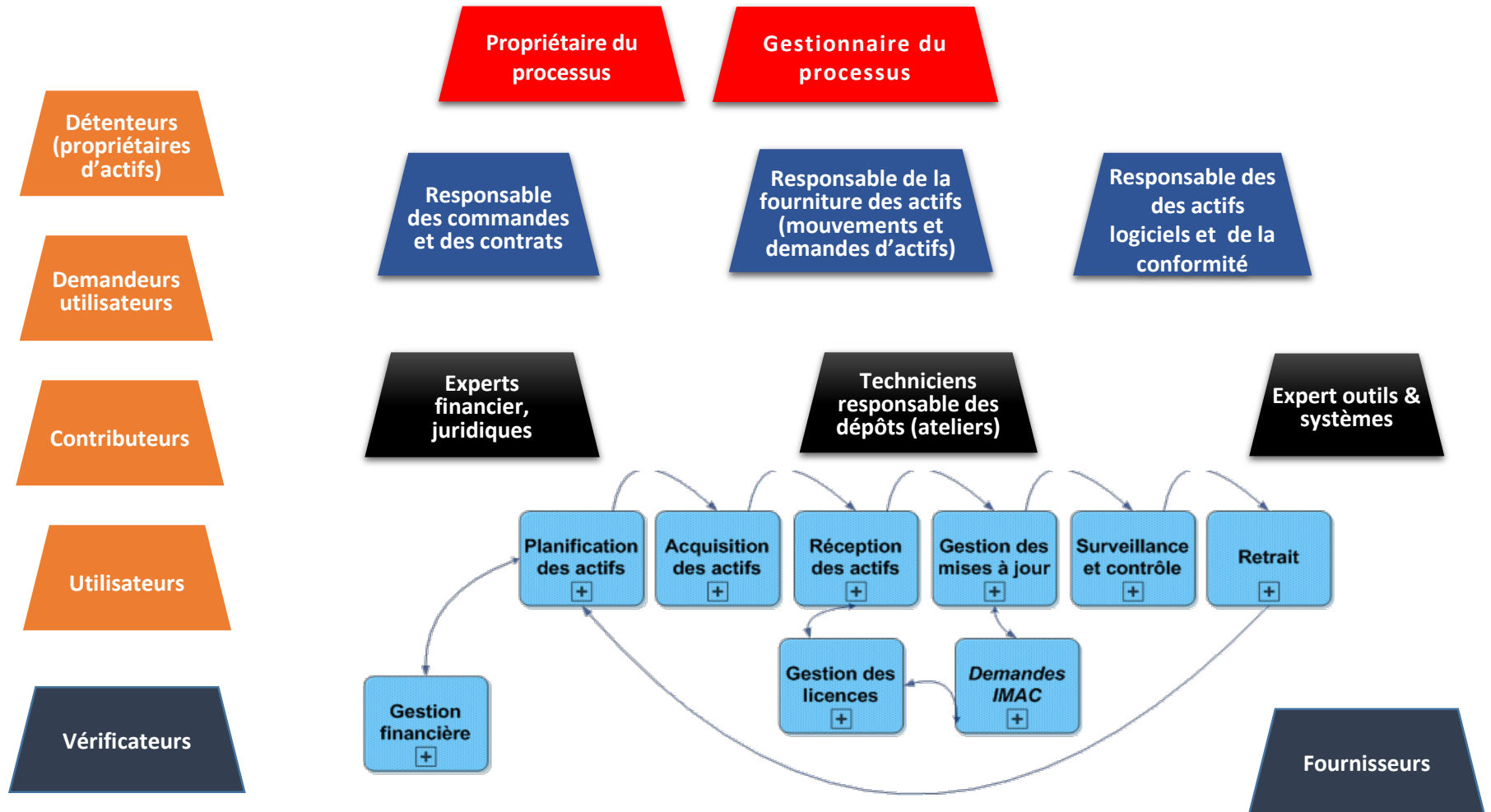


La gestion des actifs engage beaucoup d'activités!

2. Processus : activités à prévoir

- **Acquérir et fournir les actifs**
 - Demandes de service → Demandes d'actifs → Demandes d'achat
 - Sélection des nouveaux actifs, homologation
- **Recevoir des actifs**
 - Arrimage avec les achats, recevoir (télécharger) et vérifier les commandes, conservation des versions (DML), clés d'activation, trousseage, distribution, installation...
- **Garder l'inventaire des actifs à jour**
 - IMAC, exécution des demandes de services, incidents, changements, suivi des mouvements de personnes et des biens
 - Tenir l'inventaire dans un répertoire centralisé des actifs
- **Consulter l'information des actifs**
 - Rechercher, consulter l'information sur les actifs, rapports
 - L'information des actifs doit être accessible à tous
- **Surveiller les actifs**
 - Audits, inventaires ad hoc, contrôle et réconciliation des inventaires
 - Détection d'actifs illégitimes

3. Personnes

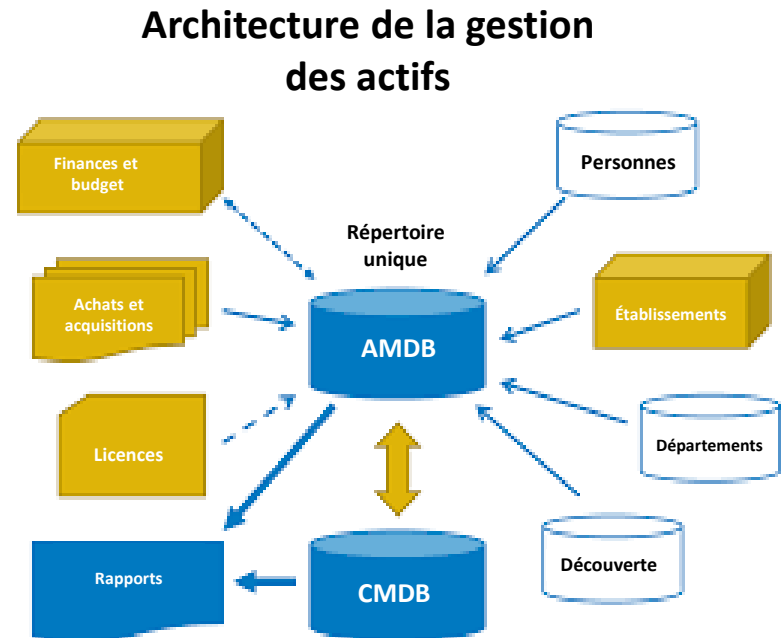


4. Outils : plusieurs fonctionnalités

- **Découverte** : outils pour « balayer » et recenser les actifs matériels et logiciels installés et branchés. Attention aux bruits!!!
- **Conciliation** : par la comparaison de signatures ou « d’empreintes » détectées avec les signatures détenues suivant les licences et les droits d’usage
- **Usage** : permet la mesure de l’utilisation des logiciels. Quoi et par qui, à quelle fréquence?
- **Déploiements et distribution** : En lots, à la carte
- **Gestion des versions** : courantes et antérieures (DML)
- **Catalogue de produits**: liste des actifs disponibles (homologués)
- **Portail de requêtes et d’exécution de la livraison** : demandes d’actifs

4. Outils : différentes fonctionnalités

- **Registre des actifs (AMDB, CMDB)**, intégré ou non dans la suite ITSM
- **Registre de classification** des actifs: relations avec les actifs détenus
- **Registre d'autorité** : relations avec les propriétaires d'actifs
- **Gestion documentaire** : Factures, commandes, contrats, fournisseurs, procédures, mots de passe...
- **Suite financière**
- **BI, AI, rapports**
- **Localisation**: RFID, code barre
- **Connecteurs et agents**:
 - Consoles de gestion
 - Cisco
 - APS Centre de données etc.



Questions à poser

Quels sont les résultats attendus?

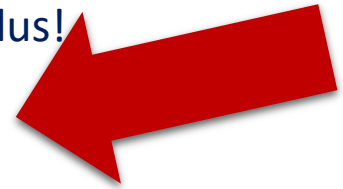
Ce qui validera le succès. Par ex:

- Degré de conformité visé?
- La qualité de l'information?
- La précision des inventaires?
- Le niveau de maturité visé?
- Périmètre et portée des actifs à gérer?
- Les risques à éviter?
- Les ressources disponibles?
- Où est la douleur?



Défis de la conformité

- Inventaire détenu :**
 - **Compiler ce que vous détenez :**
 - CAD historique des achats/locations/abonnements moins les actifs retirés
 - Ce que les fournisseurs disent vous avoir vendus!
- Inventaire détecté :**
 - **Balayage du réseau (composants branchés)**
 - Information « soft » non disponible
 - Risque de bruits
- Inventaire transactionnel :**
 - **Enregistrement des mouvements IMAC et des interventions**
 - Demandes de services (flux de livraison)
 - Incidents (remplacement)
 - Changements et mises en production
- Inventaire concilié :**
 - **Delta entre les inventaires détenu , détecté et transactionnel**
 - Déficits ou surplus découverts
 - Corrections, mises à jour, justifications (vol, perte, bris)
 - Repérer les actifs inconnus & illégitimes
 - Trouver ce qui a été installé de façon souterraine
 - Régulariser la situation!



Gérer la capacité, la demande et l'usage

- Garder l'équilibre entre le besoin et l'usage réel
- Gérer la demande, valider avec les spécialistes!
- Planification, renouvellement, désuétude
- Maintenir des niveaux minimaux d'actifs
- Récupérer avant de recommander!
- Quelles versions sont vraiment requises : STD, PRO?

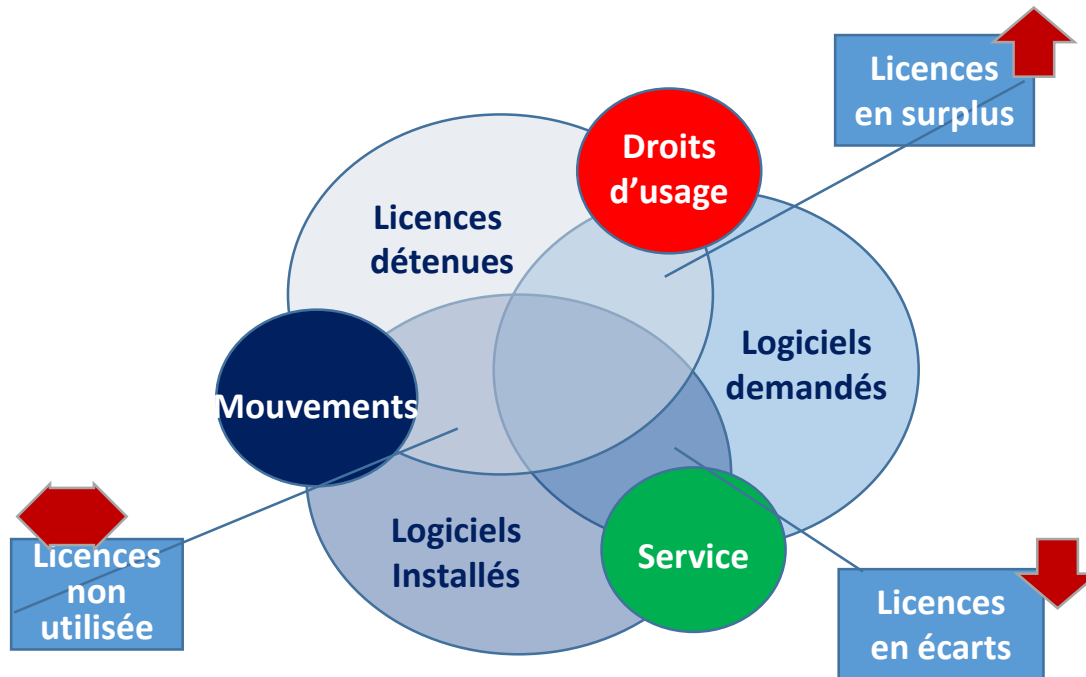


30% des serveurs branchés sont “comateux” Forbes 2015

28% des logiciels installés sont inutilisés 1E Research 2015

- 52% Visio, 45% MS Projet

Gérer la capacité, la demande et l'usage



Liste des produits

EXEMPLE PRODUIT	UNITE
Pain, céréales, biscuits et légumineuses	1000g
	500g
	250g
	100g
Pâtisseries et biscuits	100g
	50g
	25g
	10g
Lait, Fromage et Yaourt	1L
	500ml
	250ml
	100ml
Légumes préparés, surgelés et en conserve et plats cuisinés	1kg
	500g
	250g
	100g
Sud, épices, condiments, sauces et produits alimentaires non défectueux	1kg
	500g
	250g
	100g
Café et thé	1kg
	500g
	250g
	100g
Autres boissons non alcoolisées	1L
	500ml
	250ml
	100ml
Produits de l'hygiène corporelle	100g
	50g
	25g
	10g

76% des organisations détiennent plus de licences que requis ITAM REVIEW 2016

17% des logiciels sont illégitimes (USA, Canada), (28% Europe, > 50% reste du monde) Business Software Alliance (BSA) 2016

Principaux risques

Financiers

- Achats ad hoc ou direct
- Coûts non conforme à l'usage / prévisions
- Mauvaise planification financière
- Pénalités d'écart d'audit
- Réconciliation des stocks
- Contrats de services superflus

Continuité

- Gestion des changements déficiente
- Reprise après sinistre sans les bonnes versions

Réputation

- Audit, dépassement des coûts

Intégrité & conformité

- Versions en usage ≠ versions homologuées
- Inadéquation des actifs avec les utilisateurs

Disponibilité

- Temps de résolution des incidents plus long dû à une mauvaise connaissance des actifs
- Point de défaillance unique

Principaux risques

Capacité

- Utilisation supérieure/inférieure aux prévisions « serveurs zombies »
- Croissance imprévisible, mal ou non planifiée
- Limites contractuelles, technologiques

Performance

- Performance inadéquate due à des mauvaises connaissances des actifs
- Maintenance et désuétude

Sécurité

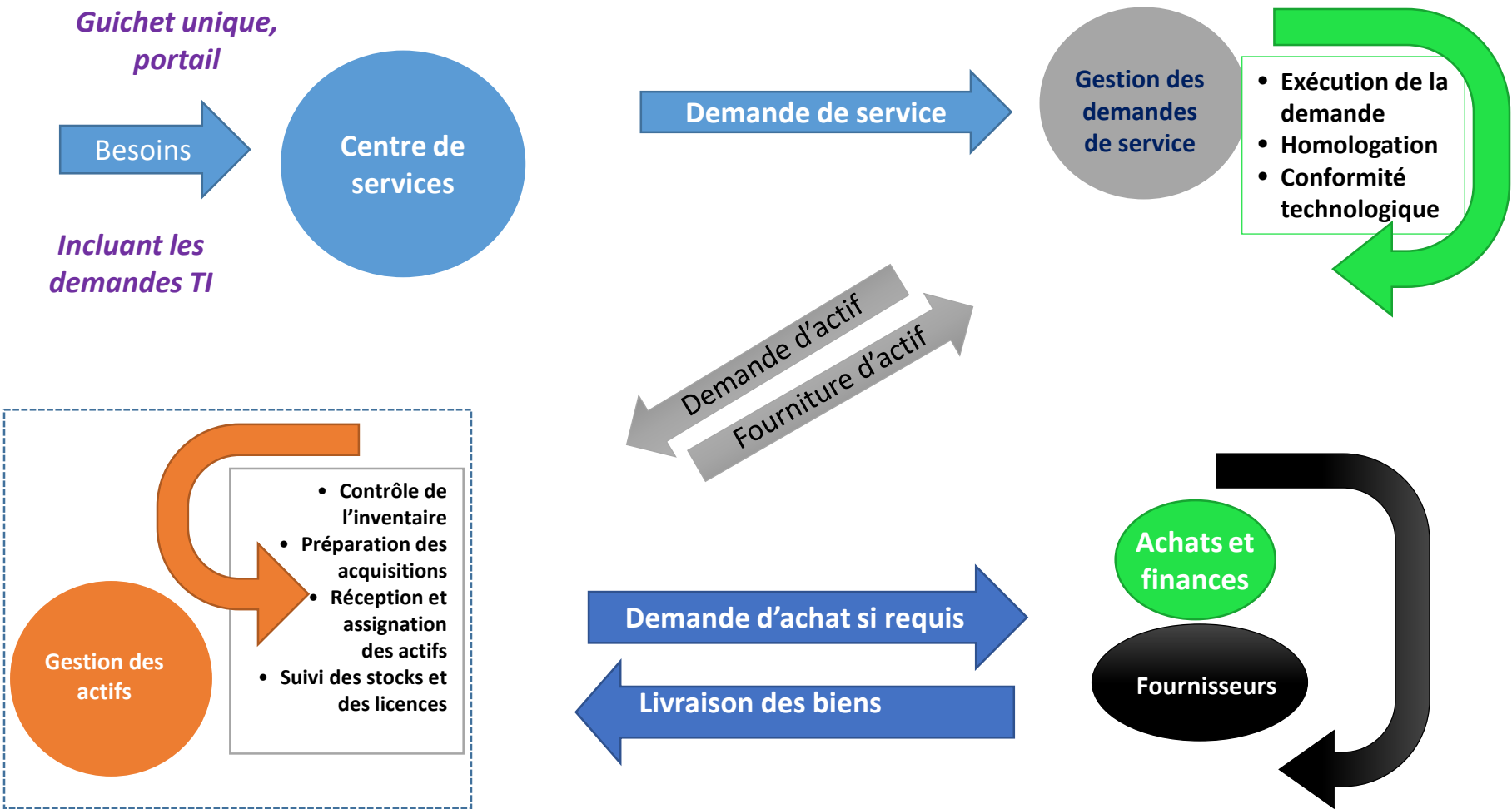
- Actifs perdus, brisés, volés
- Actifs souterrains, illégitimes
- Pistes d'audit d'actifs approximatives
- Vulnérabilités (compatibilité, soutien, évolution)
- Décommission inadéquate
- Mouvements de personnes non rapportés
- Déménagements non rapportés
- Changements aux actifs non rapportés

Proposition de mise en œuvre

Approche progressive, une collection d'actifs à la fois

Planifier	Collecter	Analyser	Corriger
<ul style="list-style-type: none">• Ressources• Sources de données• Portée à gérer• Activités et règles• Capture & conservation• Mesures et indicateurs	<ul style="list-style-type: none">• Rassembler les données• Cataloguer• Enregistrer les mouvements	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier• Suivi des écarts• Causes• Coûts• Mesures	<ul style="list-style-type: none">• Réconcilier
<ul style="list-style-type: none">➤ Fonction dédiée➤ Registre des actifs➤ Processus	<ul style="list-style-type: none">➤ Inventaire à jour	<ul style="list-style-type: none">➤ Tableau de bord	<ul style="list-style-type: none">➤ Adaptation➤ Amélioration➤ Inventaire concilié

Où placer la gestion des actifs



Bonnes pratiques à mettre en place

- Objectifs SMART » (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, temporels), appuyés par des indicateurs
- Rester réaliste et positif
- Politique et un processus validés, endossés, défendus et mesurés
- Responsable ainsi que des ressources dédiées aux activités requises pour soutenir le processus

Bonnes pratiques à mettre en place

- Responsabilité de tous
- Gestion standard pour tous les types d'actifs
- Même répertoire pour tous les actifs
- Traiter les actifs logiciels comme des biens tangibles
- Réunir la gestion des actifs avec la gestion financière
- Intégrer la gestion des actifs avec tous les autres processus du cycle de vie des services

En résumé, Une gestion efficace des actifs demande:

2014 Deloitte.

Des personnes	<ul style="list-style-type: none">▪ Soutien et engagement de la direction▪ Une fonction centralisée, composée de personnes imputables de la gestion des actifs et responsables du suivi et du contrôle des actifs et disposant de moyens coercitifs pour respecter l'atteinte des objectifs.
Des processus	<ul style="list-style-type: none">▪ Une structure de gestion des actifs intégrée et adoptée à l'ensemble de l'organisation▪ Des processus et procédures couvrant l'ensemble du cycle de vie des actifs▪ Intégration comptable et vérification des factures avec les commandes▪ Des mécanismes de suivi des contrats et des engagements avec les fournisseurs▪ Suivi de l'utilisation des licences en conformité avec celles détenues▪ Cycle de vie défini et planification des actifs engagés
Des outils	<ul style="list-style-type: none">▪ Un répertoire centralisé où est conservé et disponible l'information liée aux actifs matériels et logiciels et données afférentes (contrats, fournisseurs, licences etc.)▪ Automatisation des tâches et des activités : détection, distribution, inventaire, conciliation, rapports etc.

Quelques références



www.itassetmanagement.net



IBSMA.com



ISO/CEI 19770-1:2012



www.bsa.org



<http://itak.iaitam.org>



BAI09 Gérer les actifs

Merci de votre accueil!



Questions!

claud.gagnon@multiforce.com