

Support et maintenance & le BTS SIO



Sommaire

- Objectif
- Définition
- Les incidents
- Les tickets
- Les processus
- Le diagnostique
- La qualité de service

OBJECTIF

- Gérer les événements
- Gérer les problèmes
- Gérer les incidents
- Gérer les demandes
- Gérer l'entretien
- Gérer les accès

Définition

- Les demandes
 - Installation, mise à jour, modification
- Les incidents
 - Résolution rapide , occasionnel
- Les problèmes
 - Complication, récurrence

Les incidents

- Importance
- Urgence
- Impact (périmètre)
- Localisation (& périmètre)

LES TICKETS

- Numéro ticket
- Date / Délais
- Urgence & importance
- Classifications / Type
- Identités
- Commentaires

LES PROCESSUS

- Exemple :

- Réception appel (ouverture du ticket)
- Classement (changement, incident)
- Routage (demande, support Nx)
- Analyse → diagnostique + KB
- Résolution Nx Escalade Nx+1
- Résolution → clôture → KB

GTI

GTR

DIAGNOSTIQUE

- 1) Identifier
- 2) Délimiter le périmètre
- 3) Identifier la cause
- 4) Lister les solutions possibles
- 5) Corriger
- 6) Tester
- 7) Laisser des traces (KB)

DIAGNOSTIQUE

Des méthodes :

- TOP-DOWN
- BOTTOM-UP
- DIVIDE & CONQUER
- COMPARE-CONFIGURATION
- SWAP-COMPONENTS

La qualité de service

LE SLA (Service-Level Agreement)

- Disponibilité et les temps de réponses
- Résolution des problèmes/incidents
- Mise à niveau
- Amélioration (mineur)
- Rapports (Key Performance Indicators + Knowledge base)

Sources et références

<https://www.itpro.fr/6-etapes-vers-un-diagnostic-reussi/>

- <https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203473-sla-service-level-agreement-definition-traduction/>
- <https://www.ciscopress.com/articles/article.asp?p=2273070&seqNum=2>