

# FREEDOM

## Famille Incident



*de Césam*

**FREEDOM**

la force d'être ensemble

## Historique des modifications

Date	Description	Pages
05/11/02	Création	Toutes

## Auteurs

*Eric Brison <eric.brison @ anakeen.com>*  
*Marc Claverie <marc.claverie @ anakeen.com>*  
*Yannick Le Briquer <yannick.lebriquer @ anakeen.com>*



## Table des matières

<b>1 -Présentation.....</b>	<b>1</b>
1.1.Visualisation d'un incident.....	1
1.2.Édition d'un incident.....	1
1.3.Paramétrage applicatif lié à la famille.....	3
<b>2 -Attributs.....</b>	<b>4</b>
2.1.Composition du titre.....	6
2.2.Attributs résumés.....	6
2.3.Attributs obligatoires.....	6
2.4.Attributs pré-remplis.....	6
<b>3 -Particularités.....</b>	<b>7</b>
3.1.vue.....	7
3.2.édition.....	7
3.3.action.....	7
<b>4 -Cycle de vie.....</b>	<b>8</b>
4.1.Schéma .....	8
4.1.1.Les pré-conditions.....	8
4.1.2.Les post-actions .....	8
4.2.Profil.....	9
4.3.Rôles et activités.....	9

# 1 - Présentation

La famille incident rassemble les informations relatives à la localisation , à la description et à la solution d'un problème emmanant d'un site client.

## 1.1. Visualisation d'un incident

 **FI/24064/CÉSAM NET/INTERNE\_02**  **analysé**

**Identification**

Titre : Pb Numeris TISO Carnot  
Site : Césam Net Colomiers  
N°contrat : Interne\_02  
Référence : FI/24064/Césam Net/Interne\_02  
Date de création : lun 09 déc 15:22  
Utilisé par : Anne Coureau

**Problème**

Description : appel depuis un téléphone : "HS" apparait à l'écran  
Ligne rnis : 05 34 41 16 87


**Qualification**

Gravité : majeure  
Responsable analyse : Anne Coureau  
Son mail : [anne.coureau@i-cesam.com](mailto:anne.coureau@i-cesam.com)  
Date analyse prévue : 10/12/2002

**Analyse**

Solution brève : FT la ligne est bonne donc prévoir 1 intervention.  
(Vérif diode sur la carte Rnis, connexion du câble)

## 1.2. Édition d'un incident


**CRÉATION INCIDENT**
incident

**Identification**

titre :	<input type="text"/>	
site :	<input type="text"/>	.. x
n°contrat :	<input type="text"/>	.. x

**Contact Appellant**

nom :	<input type="text"/>	.. x
téléphone :	<input type="text"/>	
Email :	<input type="text"/>	

**Contact Technique**

nom :	<input type="text"/>	.. x
téléphone :	<input type="text"/>	
Email :	<input type="text"/>	

**Problème**

produit(s) :	<input type="text"/>	.. x
description :	<input type="text"/>	
données client :	pas de fichier <input type="text"/> Browse...	

**Qualification**

gravité :	mineure ▾	
responsable analyse :	<input type="text"/>	.. x
son mail :	<input type="text"/>	
date analyse prévue :	<input type="text"/>	..
actions réalisées :	<input type="text"/>	

**Analyse**

solution brève :	<input type="text"/>	
solution :	pas de fichier <input type="text"/> Browse...	
responsable traitement :	<input type="text"/>	.. x
son mail :	<input type="text"/>	
date traitement prévue :	<input type="text"/>	..
charge prévue :	<input type="text"/>	

**Traitement**

problèmes rencontrés :	<input type="text"/>	
charge réelle :	<input type="text"/>	

**État Vers** inchangé ▾

Créer
Annuler

### 1.3.Paramétrage applicatif lié à la famille

	<i>Nom</i>	<i>Définition</i>	<i>Défaut</i>
<b>INCIDENT</b>	INCIDENT_SENMAIL	activer l'envoi de mail vers les qualifieurs et analyseurs	no
	BCC_MAIL_INCIDENT	mail caché pour contrôler chaque nouvel incident	
	FROM_MAIL_INCIDENT	adresse de réponse pour le client	Z@support.org

## 2 - Attributs

Cadre	Nom	Description	HyperLien	Aide à la saisie	Action supplémentaire
Identification	titre	Description sommaire de l'incident			
	site	Site où l'incident est produit	Document site	Liste des sites techniques gérés par la hotline. Si un seul contrat est associé au site, ce contrat est mis dans l'attribut contrat.	
	contrat	Contrat indiquant que l'incident est sous garantie	Document contrat	Liste des contrats liés au site identifié. Si l'incident n'est pas garanti choisissez "pas de contrat". Si le site n'est pas identifié, la liste des contrats est retournés	
	Date de création	Date d'ouverture de l'incident. Elle est remplie automatiquement à l'ouverture. Attribut non modifiable par l'utilisateur.			
	Utilisé par	Personne qui a pris en charge l'incident.. C'est la première personne qui a édité l'incident après un changement d'état. Cette personne doit : - soit changer d'état après avoir accomplis son activité - soit déverrouiller le document pour que l'activité soit à la charge d'une autre personne. Attribut non modifiable par l'utilisateur.			
contact appelant	nom	Nom de la personne appelante		Liste des 2 signataires du contrat et des 2 contacts identifiés dans le site technique. Les téléphones et les adresse email sont aussi remplis	
	téléphone	N° de téléphone de cette personne			
	email	Adresse email de ctte personne	Envoi d'un mail		
contact technique	nom	Nom de la personne à contacter pour toute intervention technique sur site		Liste des 2 signataires du contrat et des 2 contacts identifiés dans le site technique. Les téléphones et les adresse email sont aussi remplis	
	téléphone	N° de téléphone de cette personne			
	email	Adresse email de ctte personne	Envoi d'un mail		

Cadre	Nom	Description	HyperLien	Aide à la saisie	Action supplémentaire
Problème	produit(s) :	Liste des produits impactés par l'incident		Liste des produits installés sur le site	
	description	Description complète du problème			
	données client	Fichier client permettant d'avoir de plus amples renseignements sur le problème			
Qualification	gravité	La gravité du problème est soit mineure, soit majeure soit bloquant.			
	responsable analyse	Nom de la personne qui sera chargée de l'analyse du problème		Liste des personnes dont la catégorie est "incident"	
	son mail	Adresse email de cette personne	Envoi d'un mail		
	date analyse prévue	Estimation de la date de fin de l'analyse			
	actions réalisées	Description des actions réalisées permettant d'aider l'analyse.			
Analyse	solution brève	Description de la solution			
	solution	Fichier décrivant la mise en place d'une solution complexe			
	responsable traitement	Nom de la personne qui sera chargée du traitement du problème		Liste des personnes dont la catégorie est "incident"	
	son mail	Adresse email de cette personne	Envoi d'un mail		
	date traitement prévue	Estimation de la date de fin du traitement			
	charge prévue	Nombre de jours ou d'heures prévus pour le traitement			
Traitement	problèmes rencontrés	Problèmes rencontrés qui n'ont pas été identifiés dans l'analyse			
	charge réelle	Nombre de jours/d'heures effectué sur le traitement de l'incident			



## 2.1.Composition du titre

Le titre de document incident est composé de la référence du document, du nom de la société et du nom du contrat. La constitution du titre suit la définition suivante :

FI/<réf document>/<nom de la société>/<titre du contrat>

Si le site n'est pas identifié, il suit la définition suivante :

FI<réf document>/<titre de l'incident>/

## 2.2.Attributs résumés

Les attributs résumés sont le *titre*, la *date de création* et *utilisé par*.

## 2.3.Attributs obligatoires

Seul l'attribut titre est obligatoire.

## 2.4.Attributs pré-remplis.

Aucun.

## 3 - Particularités

### 3.1.vue

Aucune

### 3.2.édition

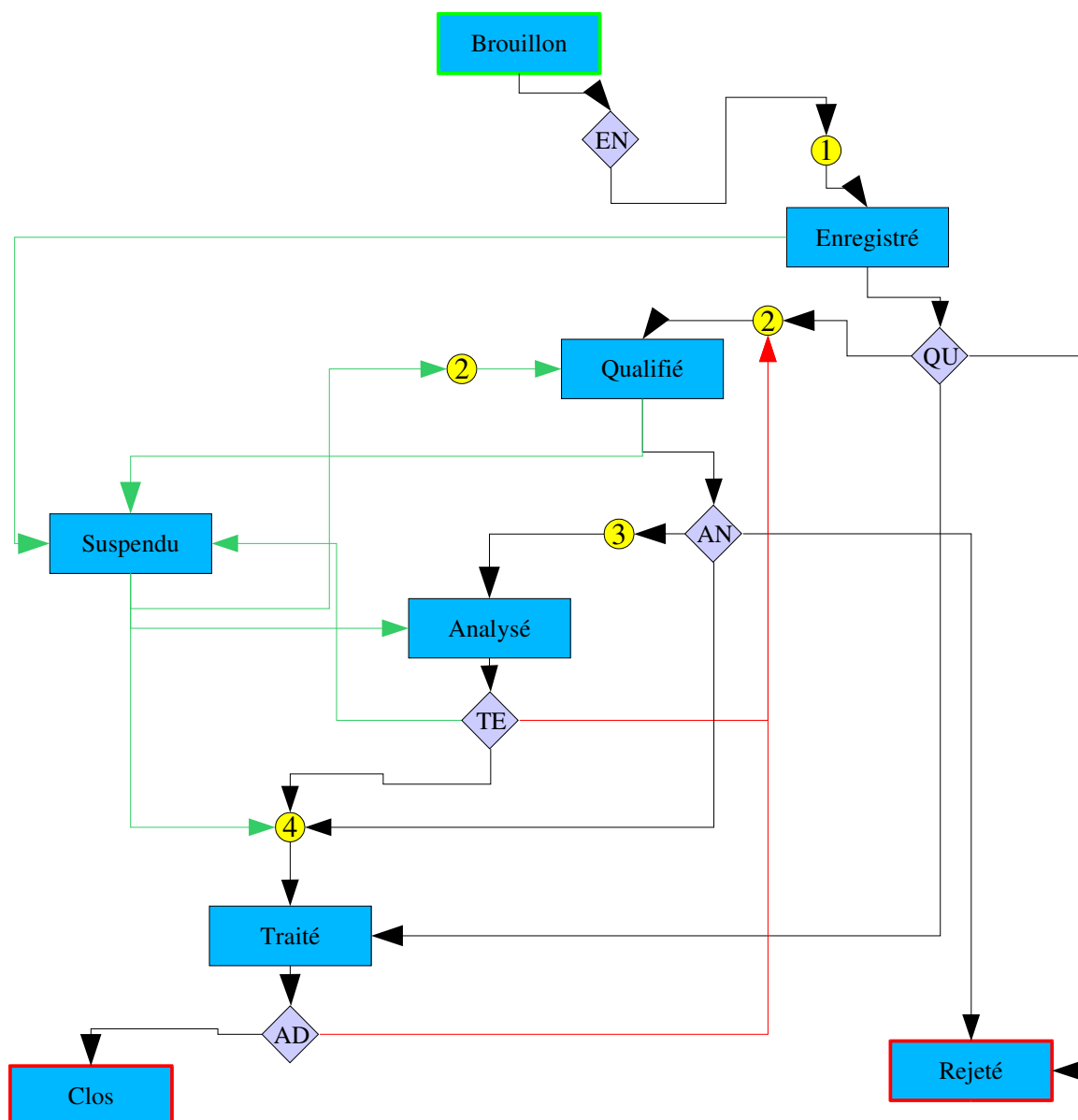
Aucune

### 3.3.action

Aucune

## 4 - Cycle de vie

### 4.1.Schéma



#### 4.1.1.Les pré-conditions

Aucunes

#### 4.1.2.Les post-actions

- 1) envoi d'un mail d'ouverture à l'appelant
- 2) envoi d'un mail interne à l'analyste

- 3) envoi d'un mail interne au technicien chargé de la mise en oeuvre
- 4) envoi d'un mail de cloture à l'appelant

## 4.2.Profil

Deux profils sont définis :

profil incident : autorise la lecture et l'écriture au groupe incident

profil clos : autorise la lecture seulement pour le groupe incident

<i>Etat</i>	<i>Profil</i>
Enregistré	profil incident
Qualifié	profil incident
Analysé	profil incident
Traité	profil incident
Suspendu	profil incident
Clos	profil clos
Rejeté	profil clos

## 4.3.Rôles et activités

Cinq rôles sont définis pour faire vivre un incident.

- (EN) : Enregistreur : chargé de prendre l'appel, d'identifier le problème et les produits impactés
- (QU) : Qualifieur : chargé de définir la gravité et la personne chargée de l'analyse
- (AN) : Analyseur : chargé de trouver la solution au problème
- (TE) : Technicien : chargé de mettre en oeuvre la solution
- (AD) : Administrateur : chargé de la cloture des incidents et du suivi des suspendus

**Fin du document**