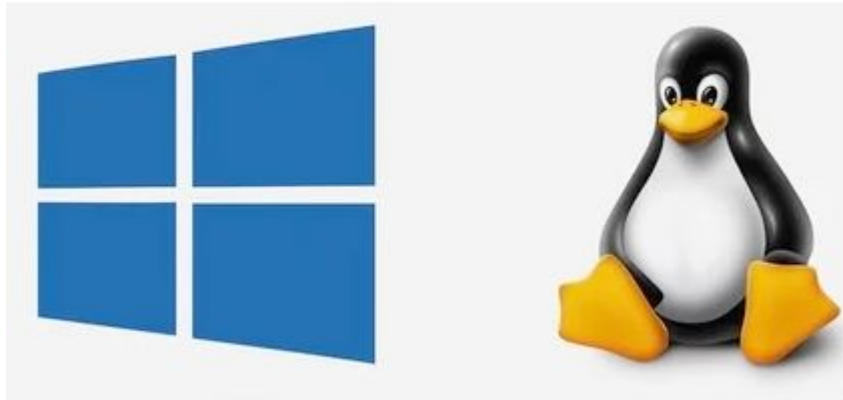


# Gestion des incidents et support ITSM



# Avant de commencer ...



2



## RESSOURCES

Les ressources disponibles sont multiples :

- Echanges entre les stagiaires,
- INTERNET, consultez les sites spécialisés,



## VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Notez-les .

N'hésitez pas à poser des questions à votre formateur :)



## PRISE DE NOTE

Pensez à prendre des notes de ce que vous lisez, de vos questions, à faire des schémas ...

Prendre des notes c'est apprendre et retenir !

# Gestion des incidents et support ITSM

3

## Objectifs:

- Mettre en pratique les concepts de base et l'importance de la gestion des incidents et du support ITSM dans une infrastructure informatique.
- Apprendre à gérer efficacement le processus d'incidents et à utiliser les outils appropriés pour assurer un support ITSM de qualité.
- Se familiariser avec la gestion des changements et son impact sur les incidents, ainsi que les bonnes pratiques associées.

# Organisation



4

- Des cours;
- Des travaux pratiques;
- Des activités notées.

# Sommaire



5

**Généralités;**

**1. Introduction à la gestion des incidents et support ITSM;**

**2. Processus de gestion des incidents;**

**3. Processus de support ITSM;**

**4. Outils de gestion des incidents et du support ITSM;**

**5. Gestion des changements et impact sur la gestion des incidents;**

# Chapitre 2: Processus de gestion des incidents

6

# Processus de gestion des incidents

7

## Objectifs:

- Comprendre le processus de gestion des incidents de bout en bout.
- Savoir comment enregistrer, catégoriser, prioriser et attribuer les incidents.
- Apprendre à diagnostiquer et résoudre les incidents de manière efficace.
- Connaître les bonnes pratiques pour la gestion des incidents.
- Savoir comment surveiller et communiquer sur l'avancement de la résolution des incidents.

# Processus de gestion des incidents

8

## Les enjeux de la gestion des incidents:

Enjeu	Détail
Continuité de service	Restaurer le service normal au plus vite pour limiter les interruptions
Réduction des coûts	Éviter les pertes financières liées aux arrêts de production
Amélioration continue	Capitaliser sur les incidents pour améliorer les services IT
Satisfaction utilisateur	Offrir un support réactif et transparent aux utilisateurs finaux
Mesure de la performance	Suivre les incidents via des KPI et SLA pour piloter les équipes support



# Processus de gestion des incidents

9

## Processus de gestion des incidents:

Voici les étapes du processus ITIL pour la gestion des incidents:

- A[Détection / Signalement] --> B[Enregistrement]
- B --> C[Catégorisation]
- C --> D[Priorisation]
- D --> E[Attribution au bon niveau de support]
- E --> F[Diagnostic]
- F --> G[Résolution temporaire ou définitive]
- G --> H[Test utilisateur & Validation]
- H --> I[Clôture de l'incident]
- I --> J[Mise à jour base de connaissances / Suivi KPIs]

# Processus de gestion des incidents

10

## Processus de gestion des incidents:

### 1-Détection et signalement:

- Par un utilisateur (email, téléphone, portail de service);
- Par un outil de supervision (ex. Zabbix, Nagios);
- Par auto-détection (intégration avec scripts ou sondes).

### 2-Enregistrement:

- Création d'un ticket dans l'outil ITSM avec :
  - Description du symptôme;
  - Contexte (date, utilisateur, application concernée);
  - Capture d'écran ou message d'erreur;
  - Référence à la CMDB (composants impactés).

# Processus de gestion des incidents

11

## Processus de gestion des incidents:

### 3-Catégorisation:

- Classement selon type d'incident, ex : Réseau, logiciel, matériel, sécurité.
- Permet une analyse statistique plus tard.

### Exemple :

Imprimante ne répond plus → Catégorie : Matériel →  
Sous-catégorie : Impression.

# Processus de gestion des incidents

12

## Processus de gestion des incidents:

### 4-Priorisation:

Déterminée par :

- **Urgence** : rapidité avec laquelle l'incident doit être résolu;
- **Impact** : ampleur de l'impact sur le business ou les utilisateurs.

# Processus de gestion des incidents

13

## Processus de gestion des incidents:

### Grille simple de priorisation:

<b>Impact/Urgence</b>	<b>Faible</b>	<b>Moyenne</b>	<b>Élevée</b>
<b>Faible</b>	P4	P3	P2
<b>Moyenne</b>	P3	P2	P1
<b>Élevée</b>	P2	P1	P1

# Processus de gestion des incidents

14

## Processus de gestion des incidents

### 5 Attribution:

- Envoi au bon niveau de support :
  - **N1** : Diagnostic de base, résolution simple
  - **N2** : Problèmes techniques spécifiques (OS, app, réseau...)
  - **N3** : Développeurs, experts, fournisseurs.

# Processus de gestion des incidents

15

## Processus de gestion des incidents

### 6-Diagnostic:

- Collecte de logs, tests utilisateurs, supervision;
- Utilisation de la base de connaissances pour incidents connus;
- Vérification des changements récents (via CAB ou journal de changement).

# Processus de gestion des incidents

16

## Processus de gestion des incidents

### 7-Résolution:

- Application du correctif;
- Implémentation d'un contournement si nécessaire;
- Coordination entre équipes (si problème transversal);
- Mise à jour du ticket avec détails techniques.



# Processus de gestion des incidents

17

## Processus de gestion des incidents

### 8-Validation:

- Test utilisateur ou équipe fonctionnelle;
- Confirmation de la résolution complète.

# Processus de gestion des incidents

18

## Processus de gestion des incidents

### 9-Clôture:

- Clôture formelle dans l'outil;
- Envoi d'une notification de clôture à l'utilisateur;
- Mise à jour de la base de connaissances si incident non documenté auparavant.

# Processus de gestion des incidents

19

## Bonnes pratiques:

Bonne pratique	Description
Tracer chaque incident	Rien n'est traité "à la volée" sans ticket
Communiquer régulièrement	L'utilisateur doit être informé de l'état d'avancement
Capitaliser	Ajouter à la base de connaissances après résolution
Respecter les SLA	Suivre les délais définis contractuellement
Documenter les solutions	Faciliter les futures interventions

# Processus de gestion des incidents

20

## Exemples:

- **Cas 1** : Panne d'un service réseau.
- **Incident** : Les utilisateurs ne peuvent plus accéder à Internet.
- **Catégorisation** : Réseau / Proxy.
- **Impact** : Élevé (toute l'entreprise).
- **Résolution** : Redémarrage du service DHCP suite à saturation de l'IP pool.
- **Temps de résolution** : 45 min.

# Processus de gestion des incidents

21

## Exemples:

- **Cas 2** : Application métier lente.
- **Incident** : Temps de réponse de +10s sur l'application de gestion RH.
- **Diagnostic** : Pics de requêtes SQL + changement de configuration récent.
- **Résolution** : Optimisation de l'indexation + rollback du changement.
- **Clôture** : Utilisateur confirme le retour à la normale.

# Processus de gestion des incidents

22

## Exemple de ticket (ex GLPI ou ServiceNow):

Champ	Valeur
Numéro	INC-2025-0045
Émetteur	user@entreprise.com
Catégorie	Réseau > Wi-Fi
Description	Plus de connexion Wi-Fi au 2e étage
Impact	Moyen
Urgence	Élevée
Priorité	P2
Affecté à	Support N2
État	En cours
Dernière MAJ	11h32

# Processus de gestion des incidents

23

## Indicateurs de suivi (KPI):

- Temps moyen de traitement (MTTR).
- Nombre d'incidents traités par niveau de support.
- Taux de respect des SLA.
- Taux de récurrence des incidents.
- Taux de satisfaction utilisateur.

# Processus de gestion des incidents

24

## Exercice : Simulation de Gestion d'Incident

- **Objectif** : Appliquer les connaissances acquises sur le processus de gestion des incidents en simulant un scénario réel.
- **Énoncé** : Vous travaillez dans le département IT d'une entreprise et vous recevez un rapport indiquant qu'un service critique est hors ligne. Suivez le processus de gestion des incidents pour enregistrer, catégoriser, prioriser et attribuer cet incident. Rédigez un rapport détaillé des étapes que vous suivez, y compris le diagnostic initial, les actions de résolution tentées et la communication avec les parties prenantes concernées.
- Décrivez également comment vous surveillerez et communiquerez sur l'avancement jusqu'à la résolution de l'incident.



# CONCLUSION DE LA SÉANCE



**FÉLICITATIONS !!!**

**Vous êtes maintenant au courant  
du processus de gestion des  
incidents.**