



GESTION DES INCIDENTS ITSM

QCM1

KOUASSI GLOHNDY

- 1 · b) Une interruption non planifiée d'un service IT
- 2 · c) Restaurer le service le plus rapidement possible
- 3 · b) Service Desk (N1)
- 4 · b et c) Prioriser les incidents + Réutiliser des modèles
- 5 · c) Nom du technicien ayant traité l'incident
- 6 · b) Un accord contractuel sur les niveaux de service attendus
- 7 · a) Détection, diagnostic, escalade, résolution, clôture
- 8 · b) Garantir la continuité des services métiers
- 9 · a) Régler en priorité avec escalade immédiate
- 10 · d) Support N3
- 11 · a) Le KPI permet de vérifier si le SLA est respecté
- 12 · b) Superviser les incidents critiques et coordonner les actions
- 13 · a) Oui
- 14 · c) Une demande d'accès à un dossier partagé
- 15 · d) Incident Management
- 16 · b) Pour faciliter la priorisation et l'analyse statistique
- 17 · a) Mean Time To Resolution
- 18 · b) Information Technology Service Management
- 19 · a, b et d) GLPI, Jira Service Management, ServiceNow
- 20 · c et d) Centraliser les solutions connues