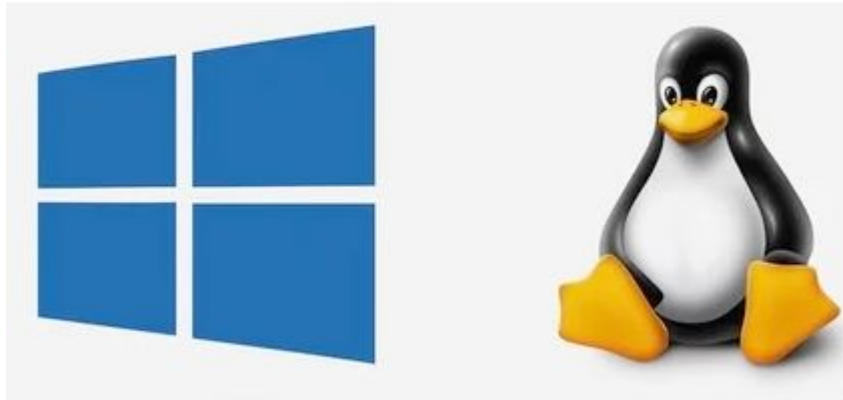


Gestion des incidents et support ITSM



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;

Généralités

6

Généralités

7

Objectifs:

- Situer la gestion des incidents et le support ITSM dans le contexte global d'une organisation IT.
- Comprendre les enjeux stratégiques et opérationnels liés à ces pratiques.
- Identifier le lien entre ITSM, qualité de service et expérience utilisateur.

Généralités

8

Contexte :

Dans toute organisation moderne, l'infrastructure informatique (réseaux, serveurs, postes, applications métiers) est au cœur des opérations.

Or, les incidents techniques sont inévitables :

- Serveur inaccessible;
- Connexion réseau lente;
- Bug d'une application;
- Problème de mot de passe, ...

Il est donc crucial de disposer d'un système structuré et efficace pour détecter, gérer et résoudre ces incidents rapidement, tout en limitant leur impact sur l'activité de l'entreprise.

Généralités

9

Qu'est-ce que l'ITSM ?

L'ITSM (IT Service Management) est l'ensemble des activités mises en œuvre pour concevoir, délivrer, gérer et améliorer les services informatiques.

Principes clés :

- Approche centrée sur les services (et non sur la technologie).
- Standardisation des processus.
- Amélioration continue.
- Orientation client / utilisateur.

Généralités

10

Lien entre ITSM, incidents et support:

Dans ITSM, la gestion des incidents et le support sont deux piliers fondamentaux :

Élément	Rôle
Gestion des incidents	Restaurer le service le plus rapidement possible, minimiser les perturbations
Support IT (Helpdesk, Service Desk)	Point de contact entre les utilisateurs et le système d'information, acteur opérationnel du support

Généralités

11

ITIL : le cadre de référence:

Le standard le plus connu pour l'ITSM est **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library), aujourd'hui en version 4.

ITIL propose :

- Une terminologie commune;
- Des processus standards (incident, changement, problème, demande, ...);
- Un modèle de maturité et d'amélioration continue.

Généralités

12

Pourquoi ce cours est-il important ?

En tant que futur ingénieur système et réseau, il faut être capable de :

- Détecter un incident avant qu'il n'affecte les utilisateurs.
- Diagnostiquer et résoudre rapidement un problème.
- Travailler avec un outil ITSM (GLPI, Jira, ServiceNow, ...).
- Documenter et communiquer de manière professionnelle.
- Participer à une culture d'amélioration continue dans un service IT.

Chapitre 1 : Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

13

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

14

Objectifs:

- Comprendre les concepts clés d'ITSM et ITIL.
- Identifier les objectifs du support IT.
- Cerner les enjeux de la gestion des incidents.
- Repérer les acteurs du support et leurs rôles.
- Comprendre le Processus ITSM.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

15

Définitions:

ITSM (IT Service Management) : Ensemble de politiques, de processus et de procédures pour gérer et fournir les services IT.

Incident : Toute interruption ou réduction de la qualité d'un service IT.

Problème : Cause sous-jacente d'un ou plusieurs incidents.

Ticket: Enregistrement structuré d'un incident (ou demande), pour assurer sa traçabilité.

Exemple: Un utilisateur ne peut plus accéder à son espace personnel sur une application interne → incident.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

16

Exemples :

- Une imprimante ne fonctionne plus;
- Une application met 30 secondes à charger au lieu de 3;
- Le Wi-Fi est indisponible dans une salle de réunion;
- Un utilisateur a oublié son mot de passe;

Tous ces événements ne relèvent pas de la gravité, mais de l'impact sur l'utilisateur et les processus métier.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

17

Les principaux objectifs du support ITSM:

Objectifs de la gestion des incidents :

- Réduire les interruptions de service.
- Minimiser l'impact métier.
- Restaurer le service rapidement.
- Fournir une expérience utilisateur fluide.
- Documenter et analyser les incidents pour prévenir leur récurrence.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

18

Les principaux objectifs du support ITSM:

Objectifs du support ITSM :

- Être le point de contact centralisé pour tous les problèmes IT.
- Fournir un diagnostic rapide et précis.
- Escalader efficacement si besoin (N1 → N2/N3).
- Capitaliser sur l'expérience (documentation, base de connaissances).
- Mesurer la performance du support (KPI, SLA).

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

19

Enjeux stratégiques et opérationnels:

Pourquoi la gestion des incidents est-elle cruciale ?

Enjeux opérationnels :

- Maintenir la productivité des utilisateurs;
- Garantir un temps de réponse minimal;
- Assurer une communication efficace avec les utilisateurs;
- Faciliter la collaboration entre les équipes support.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

20

Enjeux stratégiques et opérationnels:

Pourquoi la gestion des incidents est-elle cruciale ?

Enjeux économiques :

- Réduction des coûts liés aux interruptions (heures perdues, pertes de chiffre d'affaires);
- Rentabilité du service IT (mesurable via des SLA bien définis);
- Réputation du service IT auprès des utilisateurs.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

21

Enjeux stratégiques et opérationnels:

Pourquoi la gestion des incidents est-elle cruciale ?

Enjeux métiers :

- Aligner l'IT sur les objectifs business;
- Favoriser la confiance dans les services IT;
- Renforcer l'expérience utilisateur.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

22

Exemples:

Situation	Description	Impact	Traitement
Coupure électrique d'une salle serveur	Le commutateur réseau principal redémarre	Critique	Incident prioritaire avec escalade immédiate au N3
PC utilisateur qui ne démarre plus	Incident isolé	Faible à moyen (selon rôle)	Affectation au support de proximité
Problème de réception de mails	Une partie des utilisateurs ne reçoit plus leurs courriels	Élevé (fonction transversale)	Diagnostic rapide + vérification des services liés

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

23

Exemples:

Situation	Description	Impact	Traitement
Mot de passe expiré ou oublié	Récurrent, souvent sans gravité	Faible mais fréquent	Mise en place d'un système d'auto-dépannage (SSPR)
Application lente sur navigateur	Application métier centrale lente uniquement sur Chrome	Moyen	Investigation sur navigateur, cache, performance serveur, etc.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

24

Acteurs de la gestion des incidents:

Acteur	Rôle	Exemple
Utilisateur final	Déclare l'incident, donne des informations	“Je ne peux plus me connecter à mon VPN”
Support N1	Point d'entrée, diagnostic de base, résolution des incidents simples	Redémarrage, réinitialisation, guidage
Support N2	Diagnostic technique approfondi	Analyse réseau, journal d'erreurs

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

25

Acteurs de la gestion des incidents:

Acteur	Rôle	Exemple
Support N3	Niveau expert (éditeurs, admins, devs)	Corriger une erreur de configuration dans Active Directory
Incident Manager	Supervise les incidents critiques	Coordination inter-équipes lors d'un incident majeur
Change Manager	Supervise les changements pour éviter les incidents	Approuve ou reporte une mise à jour logicielle risquée

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

26

Typologie de support :

- Niveau 1 (Front Office) : prise d'appel, tickets simples, scripts de résolution.
- Niveau 2 (Back Office) : administration, support technique.
- Niveau 3 (Experts / Éditeurs / Intégrateurs) : support éditeur ou équipes spécialisées.

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

27

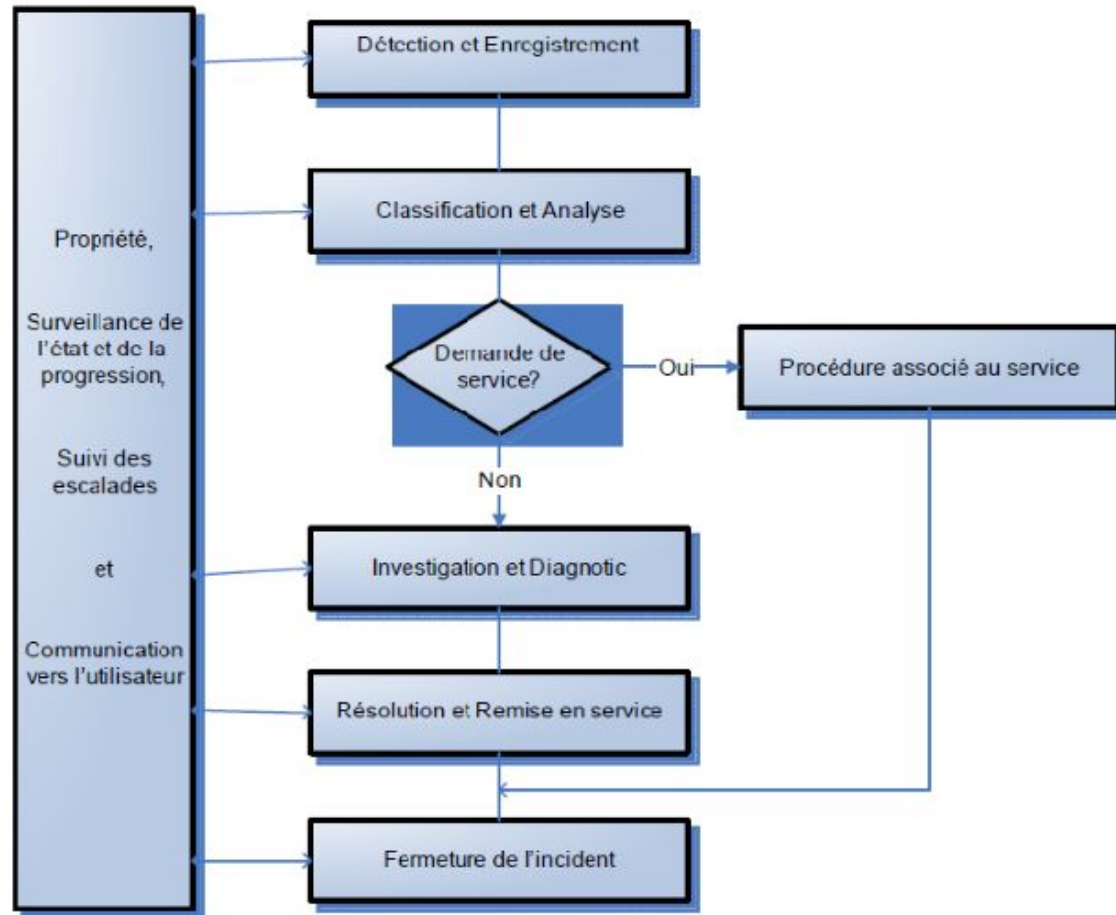
Processus ITSM associés:

Processus	Rôle
Incident Management	Gérer les incidents de A à Z
Request Fulfillment	Répondre aux demandes standards (accès, logiciels, équipements)
Problem Management	Identifier les causes racines d'incidents récurrents
Change Management	Encadrer les modifications techniques pour limiter les incidents
Configuration Management (CMDB)	Suivre les composants techniques et leurs relations

Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

28

•Processus ITSM associés:



Introduction à la gestion des incidents et support ITSM

29

Exercice : QCM Gestion des incidents et support ITSM.

CONCLUSION DE LA SÉANCE



FÉLICITATIONS !!!

**Vous êtes maintenant au courant
de la gestion des incidents et du
support ITSM**