

Gestion des incidents & Gestion des problèmes

Par Laura & Dylan

Sommaire :

1. Introduction	p2
2. La méthode QQQQCP	p2
3. Comprendre ITIL	p3
4. Rappel sur les normes	p4
a. ISO	
b. IEC	
5. Gestion des incidents	p5
a. Définition	
b. Objectif	
c. Bénéfice	
d. Politique	
6. Gestion des problèmes	p7
a. Définition	
b. Objectif	
c. Bénéfice	
d. Politique	
7. Cycle de vie & logigramme	p9
8. Qualification	p10
9. Escalade	p11
10. Conclusion	p13
11. Sources	p14

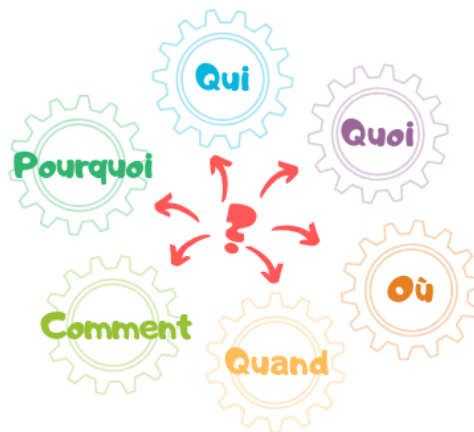
1. Introduction :

Bienvenue sur l'étude de gestion d'incidents et de gestion des problèmes. De quoi s'agit-il ? Pourquoi en a-t-on besoin ? Est-ce que ça apporte une vraie valeur ajoutée dans une entreprise ?

Pour répondre à ces questions, il faut déjà comprendre qu'il y a une différence entre un problème et un incident. C'est également intéressant de définir les termes ISO, IEC, ITIL, QQQQCP, afin d'avoir une meilleure compréhension du sujet.

2. La méthode QQQQCP :

Signifie Quoi, Qui, Ou, Quand, Comment et Pourquoi. Il s'agit d'une méthode ou on se guide avec des questions afin de d'appréhender un projet, un problème ou un procédé.



Cette méthode est utilisée lors :

- De la planification d'un projet/procédé
- Pour apporter des améliorations sur un projet/procédé
- Quand un problème est identifié et a besoin d'une solution

Les avantages de QQQQCP, sont que cette méthode peut être appliquée sur n'importe quelle situation, problème ou procédé, et qu'elle ne requière aucune formation particulière.

Un exemple d'une mise en pratique de cette méthode serait de répondre aux acronymes de la manière suivante :

- Quoi : objet, action, phase, opération
- Qui : parties prenantes, acteurs, responsables
- Où : lieu, distance, étape
- Quand : moment, planning, durée, fréquence
- Comment : matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures
- Pourquoi : motivations, motifs, raisons d'être, etc.

3. Comprendre ITIL :

Signifie en Français la *Bibliothèque pour l'Infrastructure des Technologies de l'Information*. C'est un projet qui a vu le jour dans les années 80 dans le but de documenter et d'archiver un maximum d'informations et de connaissances au sujet des meilleures pratiques et développements du BPM (Business Process Management) ayant un rapport avec l'informatique. En somme, c'est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques du management des systèmes d'information.

Il existe des certifications ITIL qui ont une vraie valeur sur le marché, et qui sont intéressantes de posséder si vous désirez poursuivre votre carrière dans le management des systèmes d'informations (exemple, pour un poste de Manager d'un département Support Technique).

4. Rappel sur les normes :

a. Qu'est-ce que ISO?

On voit souvent ce terme suivi de nombres. Il s'agit d'une norme conventionnelle. L'ISO, c'est l'Organisation internationale de normalisation, qui est indépendante. Elle réunit des experts mettant en commun leurs connaissances pour élaborer des Normes internationales d'application volontaire, pertinentes pour le marché et apportant des solutions aux enjeux mondiaux.

Exemple de normes ISO connues :

- ISO/IEC 27001 : MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION
- ISO 9000 : MANAGEMENT DE LA QUALITÉ
- ISO 45000 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

b. Qu'est-ce que IEC?

Si vous vous demandez qu'est ce que le terme IEC signifie, c'est une organisation comme l'ISO, mais qui prépare des normes et des standards internationaux pour le domaine électrique et électronique. Elle signifie « *International Electrotechnical Commission* ». Plus d'information [ici](#).

5. Gestion d'incidents :

La gestion des incidents (GDI) est un processus de gestion du cycle de vie de tous les incidents dans une entreprise. Elle s'assure que l'exploitation normale des services soit rétablie le plus rapidement possible et que l'impact sur le business soit réduit au minimum.

a. Définition :

Qu'est-ce qu'un incident ? Un **Incident** est défini par ITIL comme étant :

« Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service. »

De façon générale, le terme Incident correspond à un dysfonctionnement signalé par un utilisateur.

Exemple :

- Un bug dans un logiciel programme (qui du coup freine l'utilisateur),
- Ralentissement ou coupure d'internet/du network,
- Sortie d'imprimante bloquée,
- Un disque dur saturé,
- Un oubli de mot de passe,
- Etc...

b. Objectif :

Selon ITIL, l'objectif de la Gestion des Incidents est la suivante :

« Restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des services et minimiser l'impact négatif sur les activités métiers et s'assurer ainsi que les meilleurs niveaux de qualité de service et de disponibilité sont maintenus »

c. Bénéfices :

Le processus de gestion des incidents représente bien plus qu'une simple résolution d'un problème informatique. L'avantage premier est qu'il constitue un soutien aux fonctions de l'entreprise, comme en diminuant le nombre de ralentissements ou arrêts des activités qui impacteraient la productivité de cette entreprise.

Une liste des nombreux avantages de la gestion d'incidents serait :

- Réduit plus rapidement l'impact des incidents sur l'entreprise et le business,
- Simplifie le processus
- Permet d'identifier les incidents récurrents, et d'ainsi déployer le processus de gestion des problèmes évoqué plus haut,
- Mise en place de base de données destinées au traitement des incidents donc meilleure gestion et connaissance des incidents dans le futur,
- Apporte de la transparence au sein de la structure quant à la résolution des incidents,
- Améliore la satisfaction des utilisateurs et la productivité de tous les acteurs de l'entreprise

d. Politique :

La gestion des incidents (GDI) est un processus inclus dans la démarche ITIL et ISO 20000.

6. Gestion de problèmes :

La gestion des problèmes (GDP) est l'ensemble des processus et activités en charge de gérer le cycle de vie de tous les problèmes qui peuvent se produire au sein d'un service informatique. Son objectif principal est d'éviter que des problèmes, et les incidents qui en résultent surviennent.

Pour les incidents qui se sont déjà produits, la gestion des problèmes a pour but d'éviter qu'ils se reproduisent ou s'ils inévitable, à minimiser leur impact sur l'entreprise.

e. Définition :

Pour comprendre la gestion des problèmes il est important de comprendre ce qu'est un **problème**. L'ITIL définit un problème comme la cause d'un ou plusieurs incidents. En d'autres termes, un problème est une condition sous-jacente qui pourrait avoir des impacts négatifs sur le service et qui doit donc être traité.

Exemple :

- L'utilisateur a une page d'erreur lors de l'utilisation de son logiciel et ne peut plus faire de requêtes,
- Impossibilité pour les membres d'une entreprise de se connecter à Internet,
- Un utilisateur n'arrive pas à imprimer ses documents,
- Un utilisateur n'arrive plus à enregistrer de nouveaux fichiers ou installer une app,
- Un utilisateur n'arrive pas à se connecter à sa session d'ordinateur,
- Etc...

f. Objectif :

Selon ITIL, les objectifs majeurs de la Gestion des Problèmes sont la diminution, la minimisation et la prévention du nombre d'incidents, ainsi qu'optimiser l'efficacité des équipes de support.

g. Bénéfices :

Le processus de gestion des problèmes a pour avantage l'amélioration des services informatiques en général, vu qu'il permet une meilleure gestion et donc une meilleure organisation.

La mise en place d'une base de connaissance est également un bénéfice pour une entreprise, et de cela va découler plusieurs autres bénéfices, comme une meilleure communication entre les équipes et les collègues, un taux de résolution supérieur au premier niveau de support et une baisse du volume des incidents récurrents (ils cessent de se répéter, les utilisateurs en ressentent moins les impacts, le service desk est moins sollicité à leur propos).

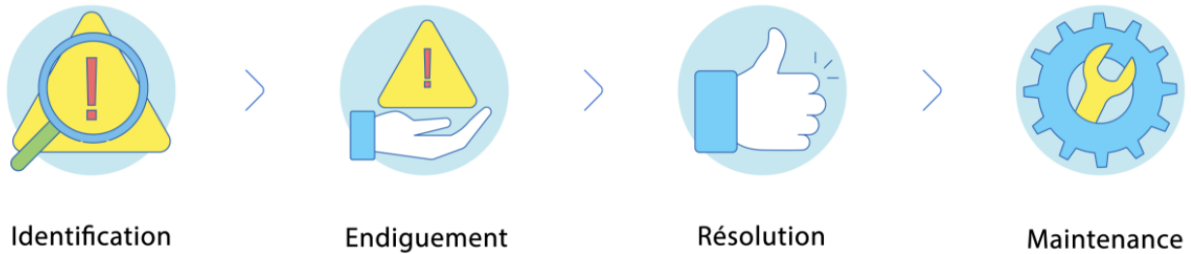
Un dernier avantage que l'on peut trouver est la mise en place de solutions permanentes au détriment des solutions de contournement

h. Politique :

La gestion des problèmes (GDP) est un processus inclus dans la démarche ITIL v2.

7. Cycle de vie & logigramme :

Ici nous allons définir le cycle de vie de la gestion d'incidents/problèmes, comme indiqué dans la consigne. J'ai regroupé le processus en 4 grandes étapes :



- ❖ **Identification** : Par exemple, le problème ou l'incident est identifié et remonter par les utilisateurs via le système de ticket. Si le besoin est nécessaire, il faut communiquer l'incident (surtout si c'est grave, comme une panne de network).
- ❖ **Endiguement** : Cette étape consiste à communiquer avec l'utilisateur mais aussi en interne, et faire le nécessaire pour traiter la demande et régler le problème.
- ❖ **Résolution** : L'incident ou le problème est traité, tout rentre dans l'ordre.
- ❖ **Maintenance** : La rédaction d'une éventuelle documentation, afin que si le problème survient dans le futur, il puisse être traité plus rapidement.

8. Qualification :

Comment qualifie-t-on un incident ou un problème ? Prenons par exemple un utilisateur qui a un problème : il ne peut pas se connecter à Okta mobile via le système 2FA de son entreprise, il ne peut donc pas accéder à ses outils pour faire son travail. L'incident, c'est que son token 2FA n'est jamais reçu sur son téléphone. Il décide d'envoyer un ticket au support.

La qualification est l'ensemble des critères qui définissent la classification de la demande de l'utilisateur. Pour être plus précis, il peut s'agir :

- De la catégorie du ticket : Est-ce que cela concerne un problème de logiciels, de téléphone, de network, ou d'équipements chez l'utilisateur ?
- Du statut du ticket : s'il est ouvert, en cours, fermé, etc.
- L'urgence : indique l'importance donnée par le créateur du ticket
- Des indications de temps (de résolution par exemple)
- Pièces jointes : pouvoir attacher des screenshots ou des vidéos
- Etc...

Certains critères comme le statut ne sont pas définis par l'utilisateur qui a créé le ticket, et certains tickets peuvent être amenés à changer (exemple, l'utilisateur a choisi la mauvaise catégorie pour son ticket).

Nouveau ticket			
Date d'ouverture	<input type="text" value="21-06-2019 16:04"/>		
Temps de prise en charge	<input type="text"/>	SLAs	<input type="text" value="-----"/>
Temps interne de prise en compte	<input type="text"/>		
Type	<input type="text" value="Incident"/>		
		Temps de résolution	<input type="text"/>
		SLAs	<input type="text" value="-----"/>
		Temps interne de résolution	<input type="text"/>
		Catégorie	<input type="text" value="Matériel"/>
Statut		<input type="text" value="Nouveau"/>	
Urgence		<input type="text" value="Haute"/>	
Impact		<input type="text" value="Moyen"/>	
Priorité		<input type="text" value="Haute"/>	
Durée totale		<input type="text" value="-----"/>	
		Source de la demande	<input type="text" value="Appel au Service Desk"/>
		Demande de validation	<input type="text" value="-----"/>
		Lieu	<input type="text" value="Agence Paris XII - RdC - Bureau 047C"/>
		Éléments associés	<input type="text" value="Général"/>
			<input type="text" value="Ou recherche complète"/>
			<input type="text" value="Général"/>

Ajouter

Exemple de qualification d'un ticket lorsqu'on en crée un nouveau sous GPLI

9. Escalade :

a. Qu'est-ce qu'une escalade ?

Prenons l'exemple d'un département Support Technique dans une entreprise téléphonique, comme SFR. Il y a des techniciens au premier, second et troisième niveau. Puis ensuite il y a les ingénieurs.

Quand les utilisateurs ont un problème avec SFR, ils vont contacter les techniciens du premier niveau, qui vont traiter les demandes spécifiques. Si ces personnes ne possèdent pas l'expertise nécessaire ou si le délai de traitement d'une demande est dépassé, ces demandes escalade aux techniciens du deuxième niveau Et ainsi de suite. Il peut arriver que les ingénieurs interviennent, même si ça reste très rare.

Il y a deux types d'escalades : escalade fonctionnelle et escalade hiérarchique.

b. Escalade fonctionnelle

C'est l'escalade traditionnelle et prévue dans le processus pour transférer un incident ou un problème à un niveau supérieur. Cette escalade peut intervenir dans deux cas :

- Par manque de connaissances ou d'expertise du technicien
- Par dépassement d'un délai (à définir avec précaution et ne pas dépasser les délais des accords de niveaux de service

c. Escalade hiérarchique

Ce type d'escalade n'est pas réellement prévue dans le processus. Cependant, en pratique on constate que cette escalade existe et est nécessaire au bon fonctionnement du support dans certains cas.

L'escalade hiérarchique peut intervenir à n'importe quel moment dans le cycle de gestion de l'incident/problème lorsqu'il est évident que la résolution interviendra hors-délai ou sera insatisfaisante. Ceci demande un certain recul vis-à-vis du processus qui, s'il est suivi à la lettre, peut aboutir dans certains cas à des situations critiques.

Dans l'idéal, l'escalade hiérarchique devrait intervenir avant la fin du délai pour que la hiérarchie ait le temps de réagir. En pratique, on constate que l'escalade hiérarchique est utilisée lorsque le temps de résolution de l'incident/problème sont hors délais.

10. Conclusion :

Pour conclure cette étude, il est important d'avoir saisi la différence entre un problème et un incident. Selon ITIL, un incident est un événement unique non planifié qui provoque une interruption de service, qui devient un problème si vous ne pouvez pas en identifier la cause, problème qui devient ensuite un problème majeur quand aucune solution n'est trouvée.

Les incidents et les problèmes sont inévitables dans une entreprise, il est donc important de bien savoir les gérer, et que les membres d'une même entreprise sachent bien s'organiser.

C'est pour cela que des normes ont vues le jour (ISO, IEC), et que des processus ont été créer afin d'optimiser la gestion de ces incidents et problèmes.

11. Sources :

<https://digital.ahrq.gov/health-it-tools-and-resources/evaluation-resources/workflow-assessment-health-it-toolkit/all-workflow-tools/5w2h#:~:text=5W2H%20is%20a%20tool%20that,of%20the%20situation%20being%20analyzed.>

<https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/dossiers-methodes/qgoqcp>

<https://www.iso.org/fr/home.html>

https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_incidents

https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_probl%C3%A8mes

<https://www.atlassian.com/fr/itsm/problem-management#:~:text=La%20gestion%20des%20probl%C3%A8mes%20d%C3%A9signe,comp osant%20fondamental%20des%20frameworks%20ITSM.>

<https://www.atlassian.com/fr/incident-management/incident-response/lifecycle>