

Outil de Suivi des Incidents Techniques *OSIT*

Présentation du projet

Une entreprise déployée sur plusieurs sites et utilisant divers outils de gestion centralisés développés en interne, souhaite mettre en place une application des suivi des pannes et des interventions.

Cette entreprise a mis en place un standard d'appels, dont le personnel a à charge de contacter les interlocuteurs concernés, suivant la panne et sa cause probable. Par exemple, en cas de bug logiciel manifeste, l'opérateur contacte les développeurs de l'application concernée afin de leur faire part de la panne et de son impact sur les utilisateurs.

L'application permettrait à cette entreprise :

- d'améliorer le suivi de ces incidents
- de mesurer le coût en maintenance de leurs différentes applications
- de garder une trace de chaque intervention techniques de manière à identifier d'éventuelles récurrences

Globalement, il s'agirait d'un outil de gestion et suivi de tickets.

Les utilisateurs de l'application et droits associés

Il conviendra de prévoir une gestion des rôles/profils au sein de cette application :

- les opérateurs du standards doivent pouvoir créer un ticket et l'affecter à un service
- les techniciens doivent pouvoir :
 - clotûrer un ticket
 - re-router un ticket (en le justifiant obligatoirement)
 - rendre compte de leurs interventions, sur un ticket
- les simples utilisateurs doivent pouvoir consulter les ticket créés sur la base de leurs appels (et ne doivent en aucun cas voir les autres)

Les techniciens ne voient apparaître que les tickets affectés à leur service

Les tickets

Un ticket est initié par un utilisateur (employé de l'entreprise), concerne une application, et est affecté à un service.

L'opérateur est également chargé de déterminer la gravité (grave/gênant/anodin) ainsi que la criticité (bloquant/non bloquant/évolution) de l'incident ou de la panne, afin de permettre au service concerné d'en déterminer le niveau de priorité avec précision.

Le ticket est ensuite mis à jour par adjonction de commentaires, par les différents techniciens travaillant à sa résolution.

En cas d'erreur lors du routage initial, un technicien peut re-router le ticket vers un autre service. Cette action implique la saisie obligatoire d'un commentaire d'observation, destiné à transmettre les éléments ayant motivé la redirection du ticket.

Par exemple, un utilisateur appelle le standard suite à l'apparition d'un message d'erreur lors de l'authentification. L'opérateur affecte le ticket aux développeurs de l'application. Après avoir consulté les logs du serveur, le développeur intervenant sur le ticket réalise qu'il s'agit d'un défaut de connexion à la base de données. Une série d'autres tests lui permet de déterminer que l'origine du problème se situe au niveau de la configuration réseau. Il décide alors de re-router le ticket, en fournissant aux techniciens sur service concerné, l'ensemble des données qu'il a recueillies jusqu'alors, en commentaire de sa redirection.

Cycle de vie d'un ticket

Un ticket se caractérise également par son statut. Il peut être ouvert, fermé ou en attente de décision.

Un ticket est placé en attente de décision, lorsqu'il fait état d'une demande d'évolution d'une application, et apparaît dans une liste à part intitulée « demandes d'évolution ». Ces demandes sont ensuite examinées en réunion.

Tout changement de statut d'un ticket implique la saisie obligatoire d'un commentaire d'observation.

Un ticket clôturé peut être ré-ouvert par un technicien.

Les tickets clôturés n'apparaissent pas dans la liste des tickets en cours, mais peuvent être consultés dans une liste dédiée intitulée « tickets clôturés ».