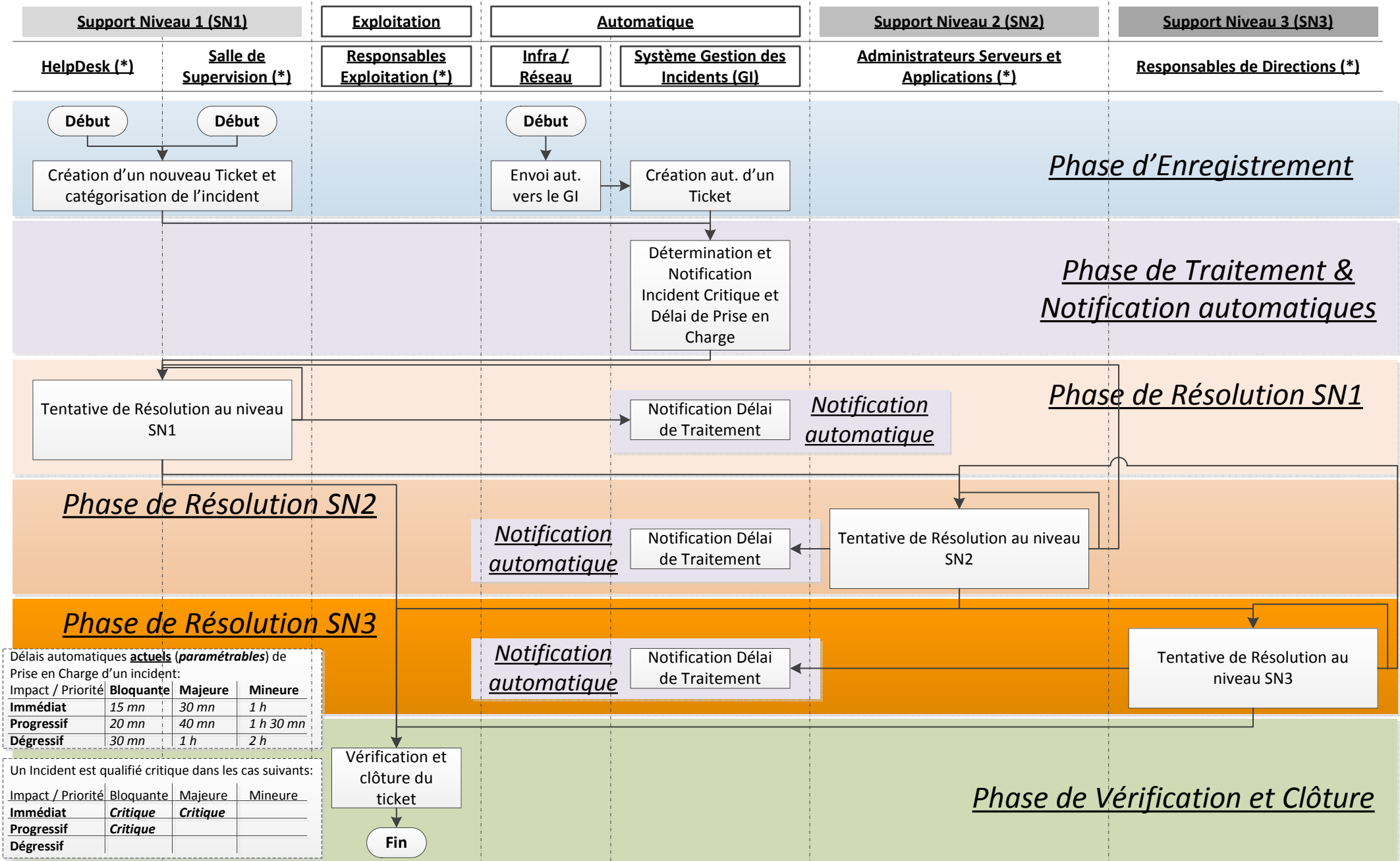


## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation : Schéma Global

### Éléments déclencheurs:

- HelpDesk: Détection d'un incident non traitable par le Système HelpDesk (SharePoint), - Pour la Salle de Supervision: Détection d'un incident d'exploitation,
- Infra / Réseau: Rencontre d'un événement considéré comme incident.



N.B.:

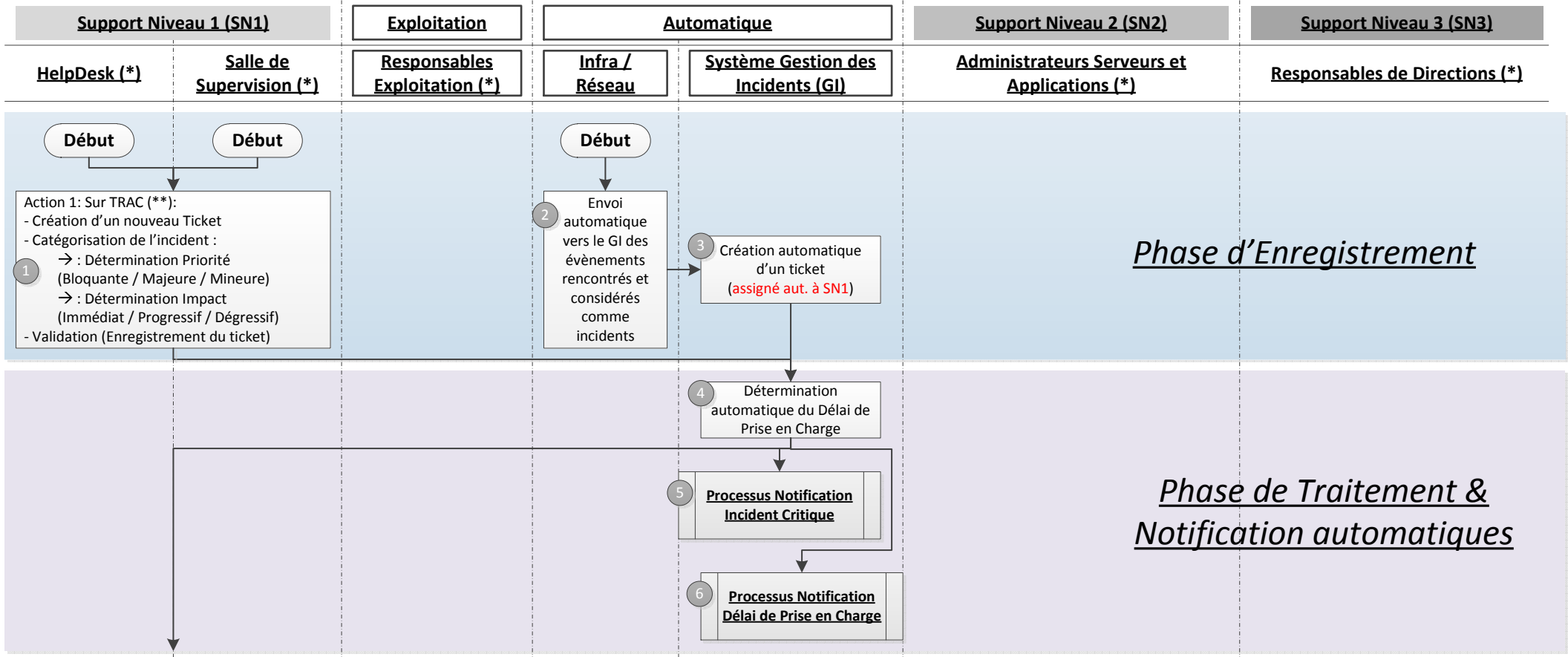
\*: Voir détails plus loin.

\*\*: Envoi automatique d'un message à une population donnée (\*)

## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation

### Éléments déclencheurs:

- HelpDesk: Détection d'un incident non traitable par le Système HelpDesk (SharePoint),
- Salle de Supervision: Détection d'un incident d'exploitation,
- Infra / Réseau: Rencontre d'un évènement considéré comme incident.

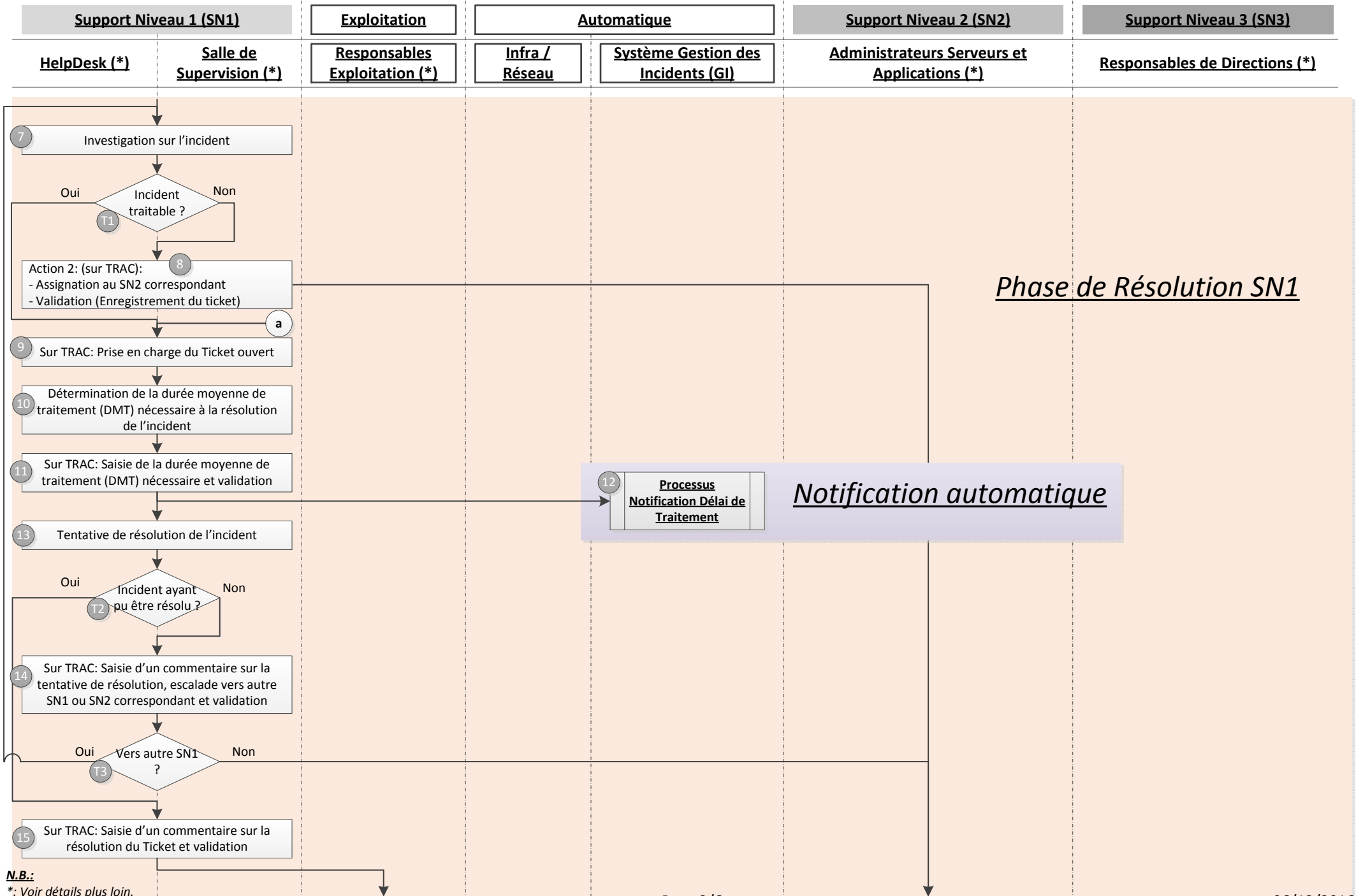


### N.B.:

\*: Voir détails plus loin.

\*\*: Envoi automatique d'un message à une population donnée (\*)

## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation

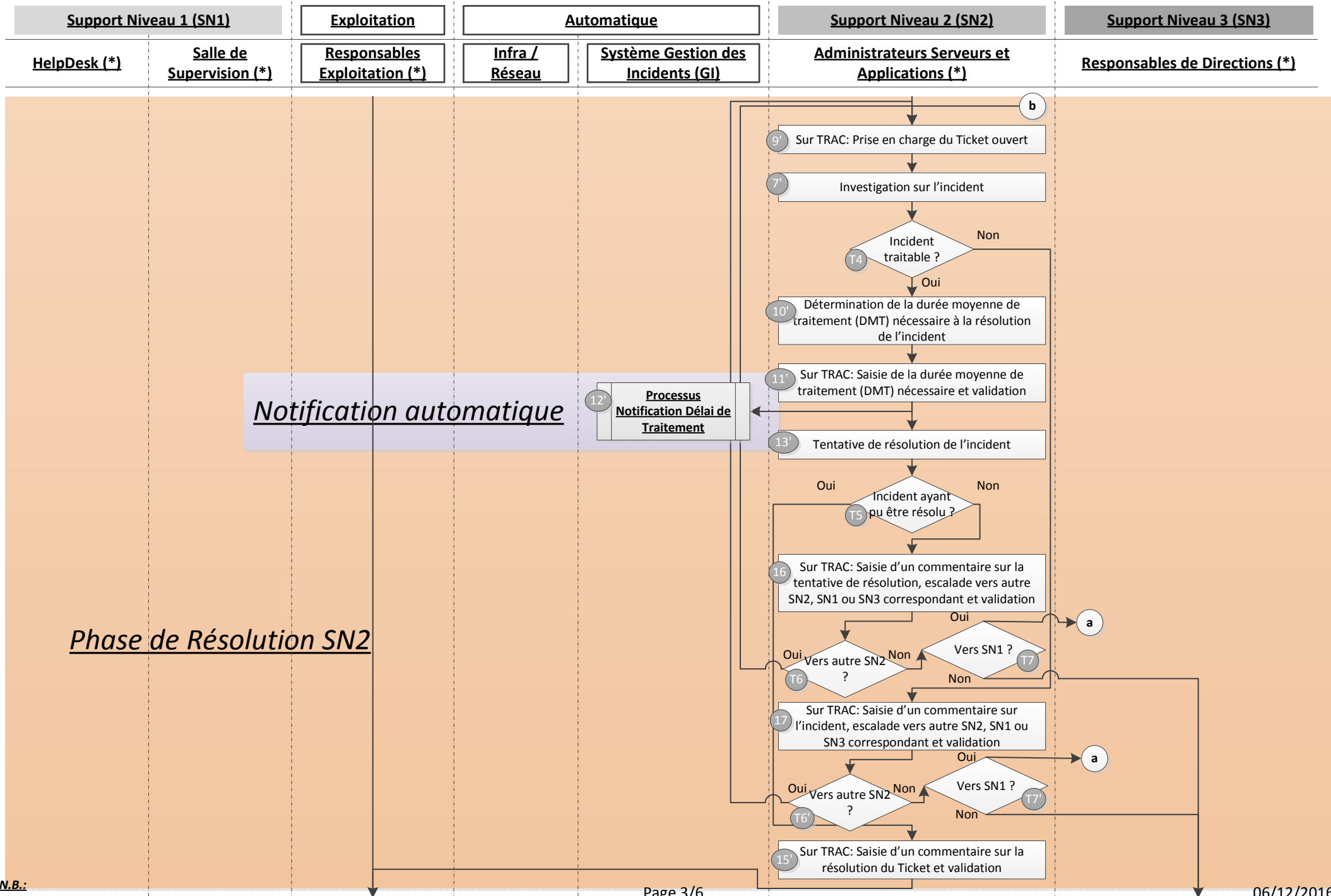


**N.B.:**

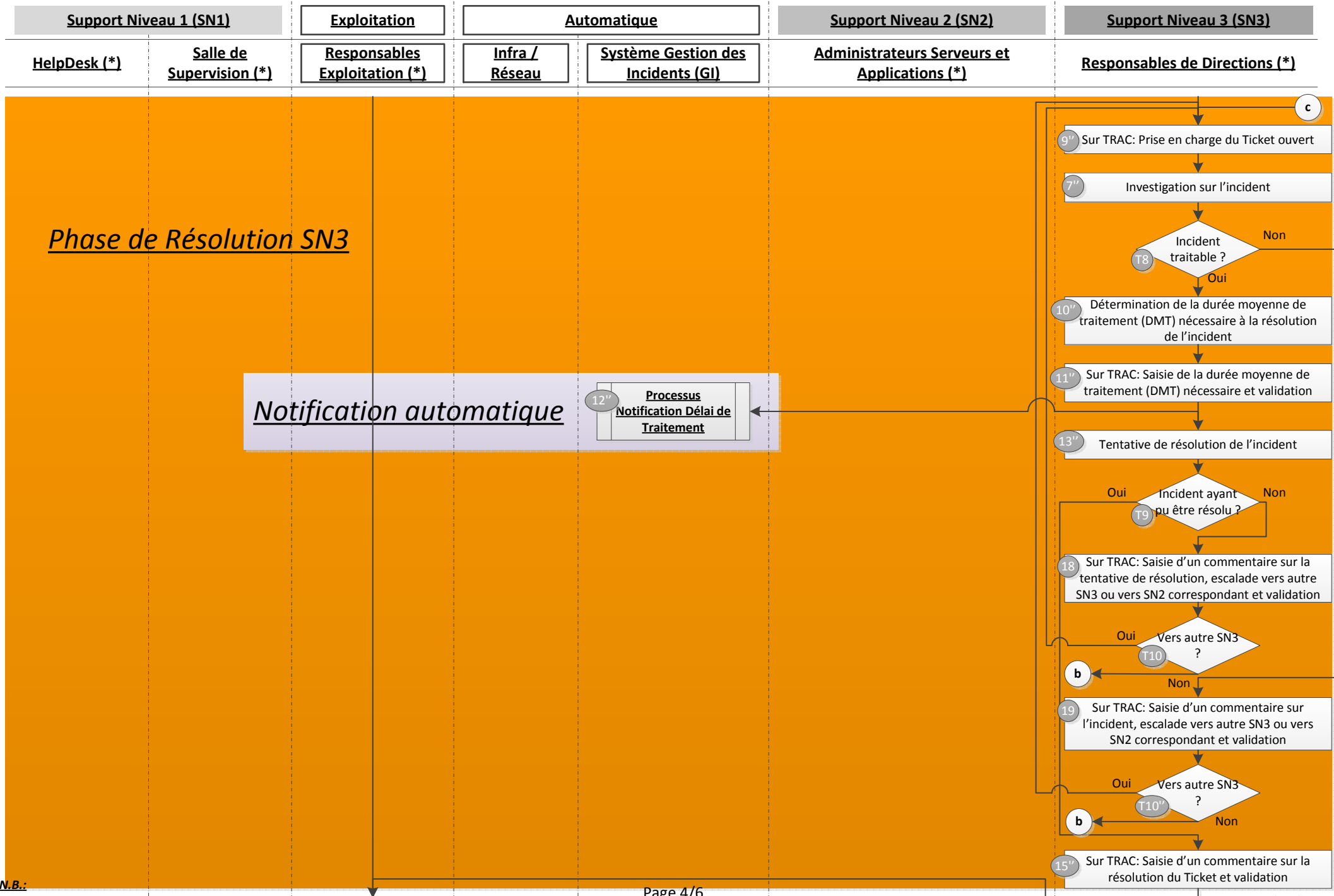
\*: Voir détails plus loin.

\*\*: Envoi automatique d'un message à une population donnée (\*)

## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation (suite)



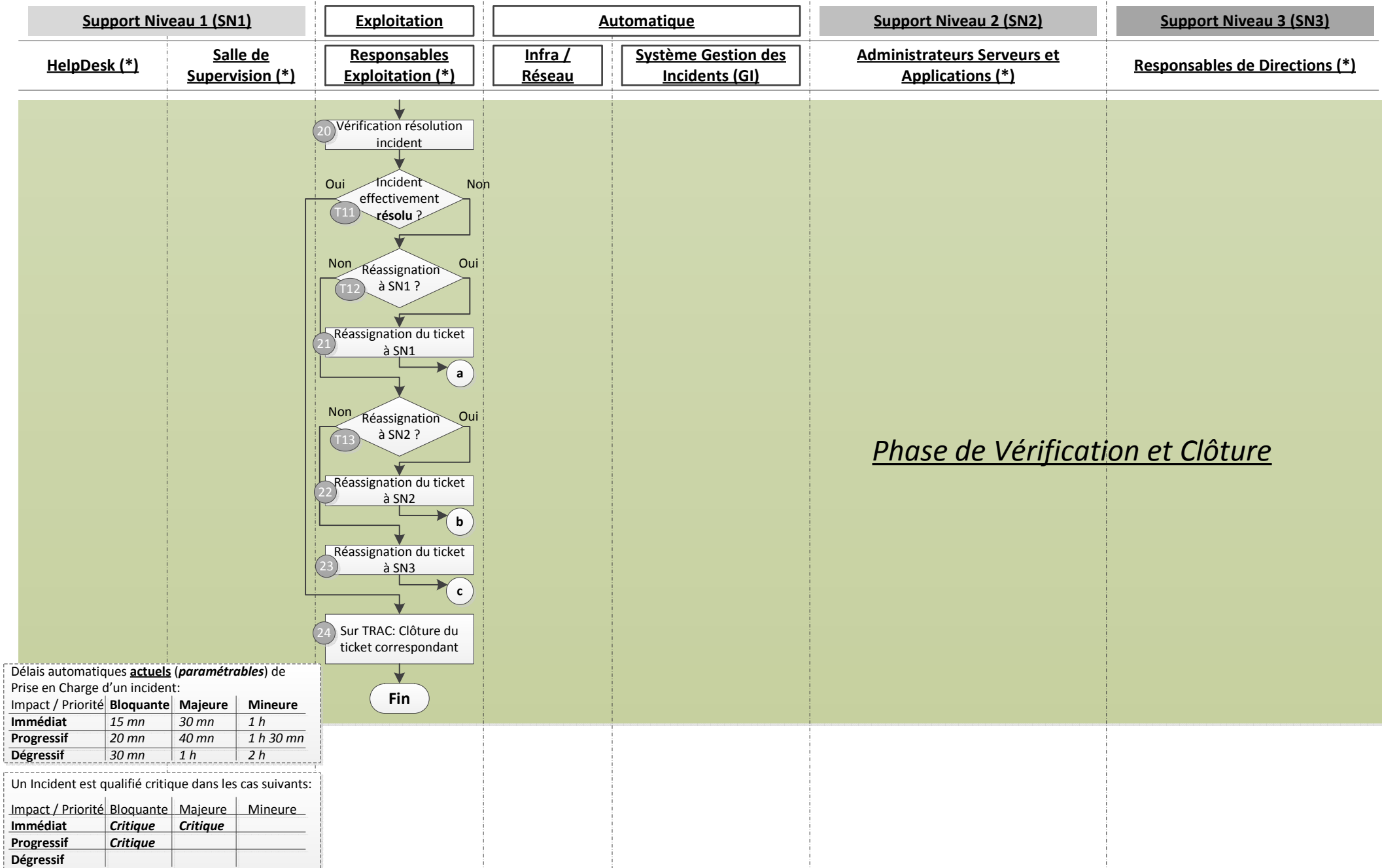
## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation (suite)



**N.B.:**

\*: Voir détails plus loin.

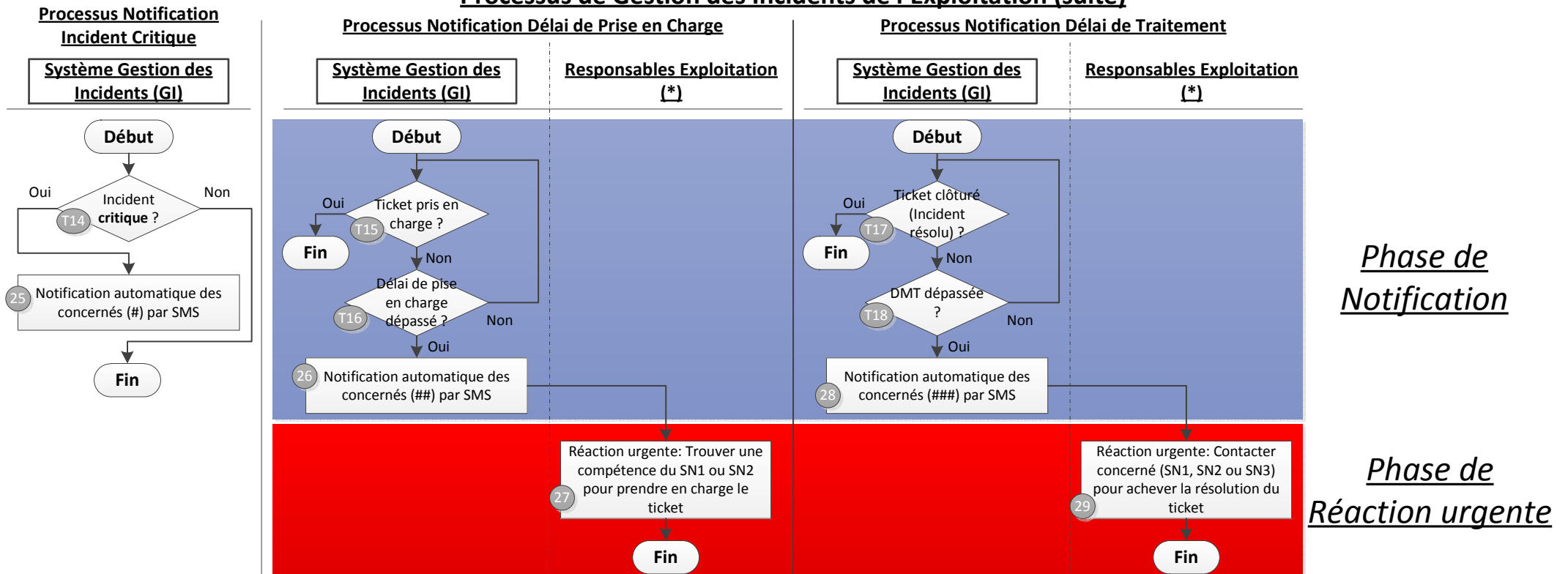
## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation (suite)



**N.B.:**

\*: Voir détails plus loin.

## Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation (suite)



### **N.B.:**

Population des concernés:

#: SPOC-Systèmes d'Information, Responsables Exploitation, Support Applications SN2

##: Responsables Exploitation, Support Applications SN2, Rapporteur du Ticket de l'Incident

###: Responsables Exploitation, Support Applications SN2, Rapporteur du Ticket de l'Incident, Propriétaire du Ticket de l'Incident

### **\*: Détails sur les différents acteurs des processus et sur l'envoi automatique d'un message par TRAC:**

- Les employés de la Banque appartenant aux différents acteurs des processus (SN1/HelpDesk, SN1/Salle de Supervision, Responsables Exploitation, SN2 et SN3) sont ceux définis dans les annexes de la Procédure.

- Pour l'outil TRAC, il est à mentionner qu'à chaque action opérée – quelque soit son type – sur un ticket, un message Outlook est envoyé automatiquement dès son achèvement aux destinataires suivants:

- \* Le propriétaire du ticket (**Owner**): celui à qui a été assigné le ticket la dernière fois,
- \* Le rapporteur du ticket (**Reporter**): celui qui a créé le ticket tout au début,
- \* Le modificateur (**Updater**): celui qui a opéré une action (mise à jour) sur le ticket,
- \* Les Responsables de l'Exploitation, à savoir Messieurs R. BEN DAKHLIA et F. CHEIKH), en copie.