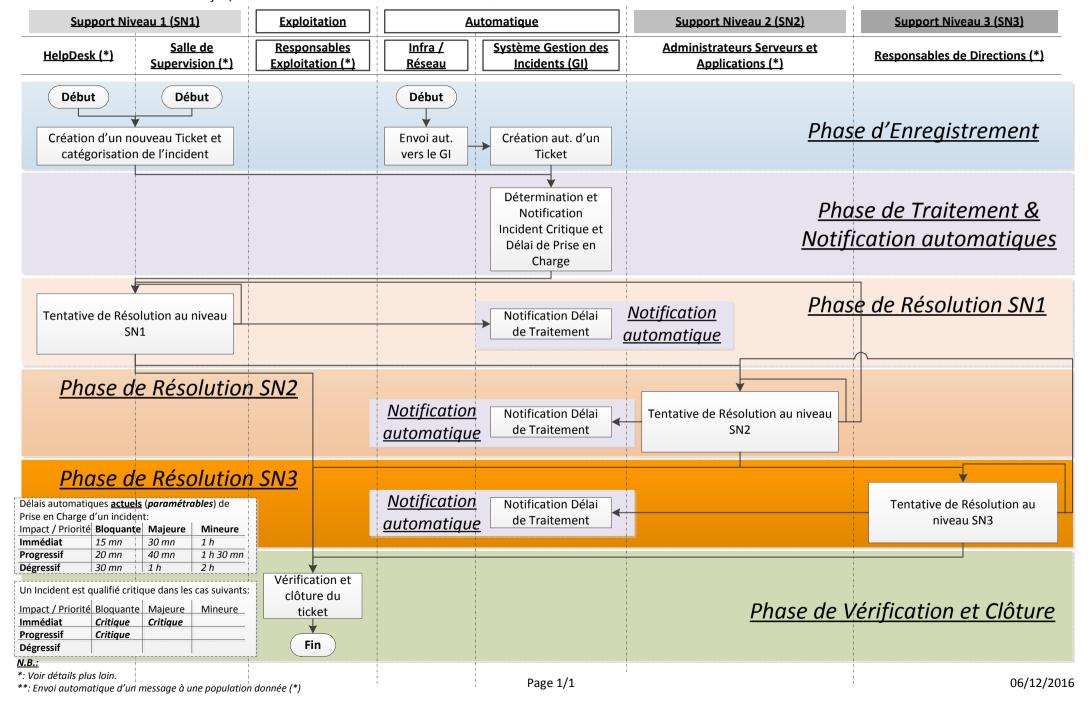
#### Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation : Schéma Global

#### Éléments déclencheurs:

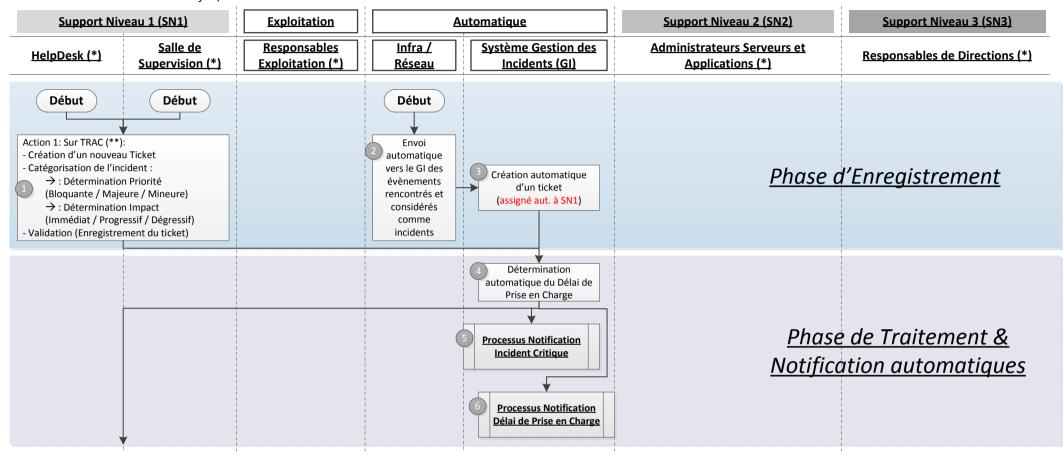
- HelpDesk: Détection d'un incident non traitable par le Système HelpDesk (SharePoint), Pour la Salle de Supervision: Détection d'un incident d'exploitation,
- Infra / Réseau: Rencontre d'un évènement considéré comme incident.



#### Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation

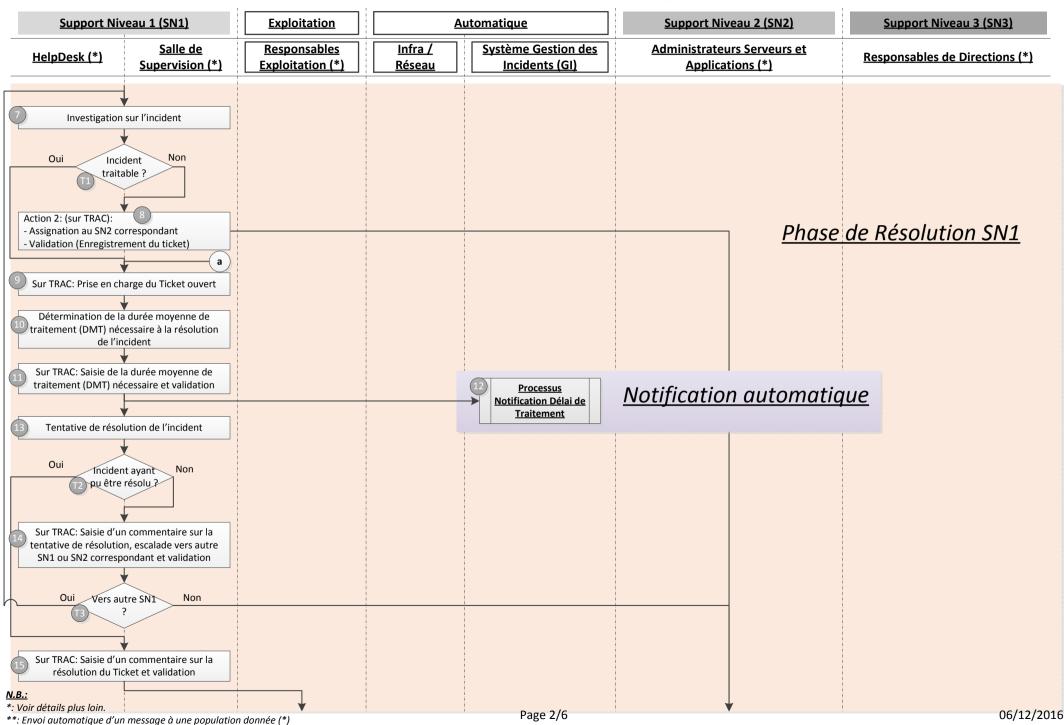
#### Éléments déclencheurs:

- 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.

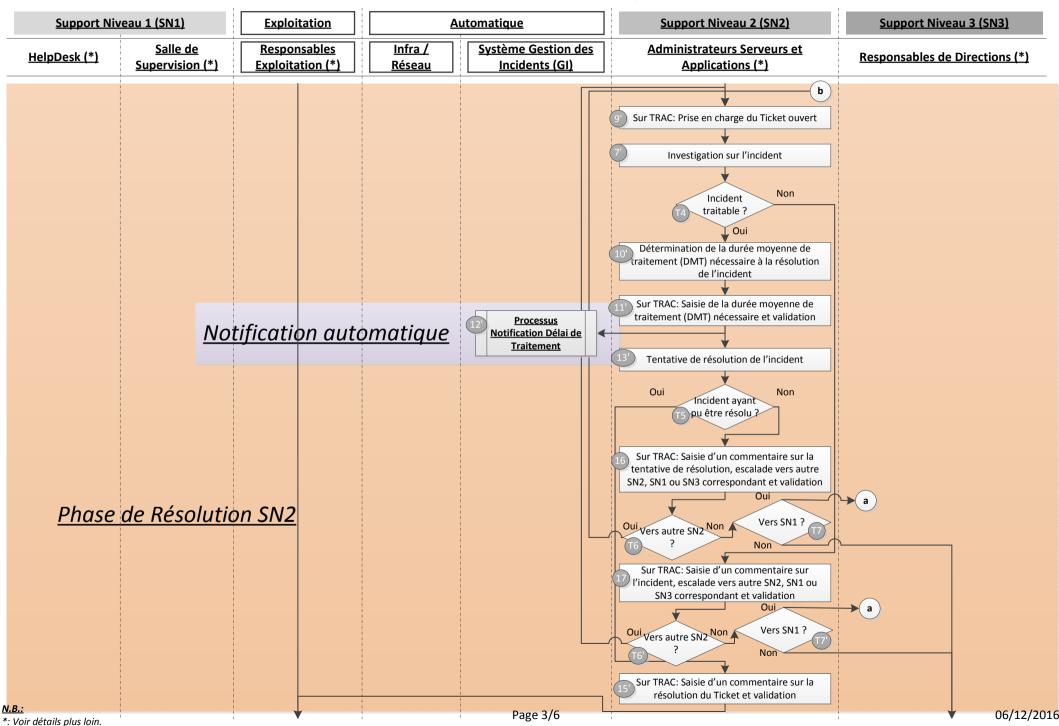


<sup>\*:</sup> Voir détails plus loin.

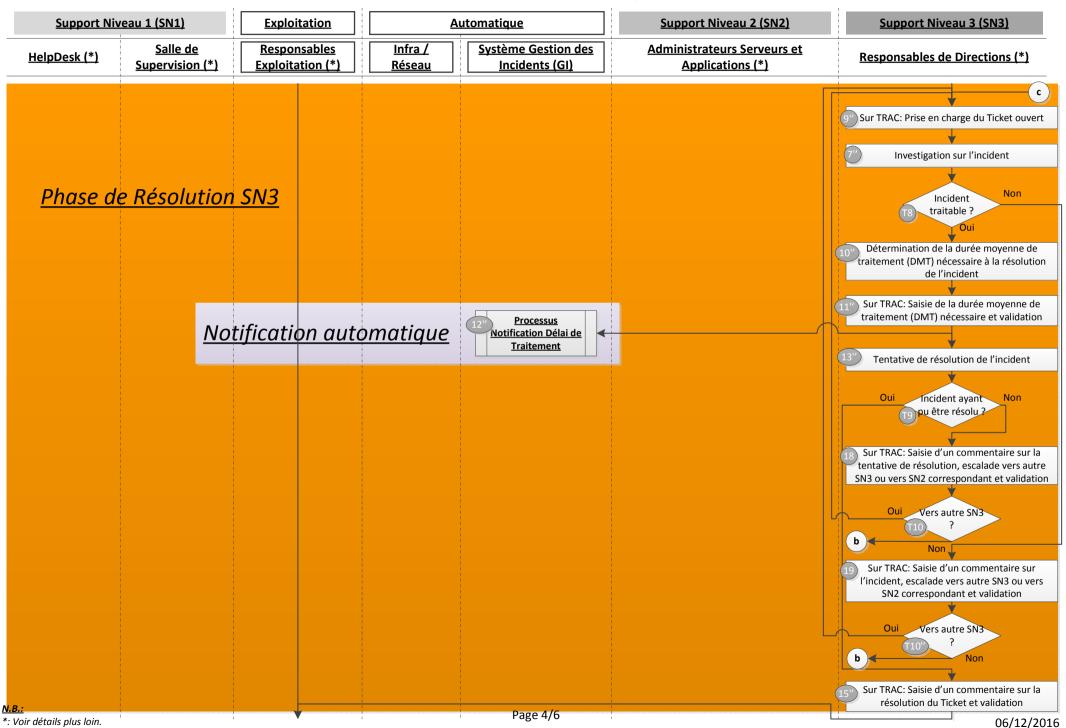
# Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation



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

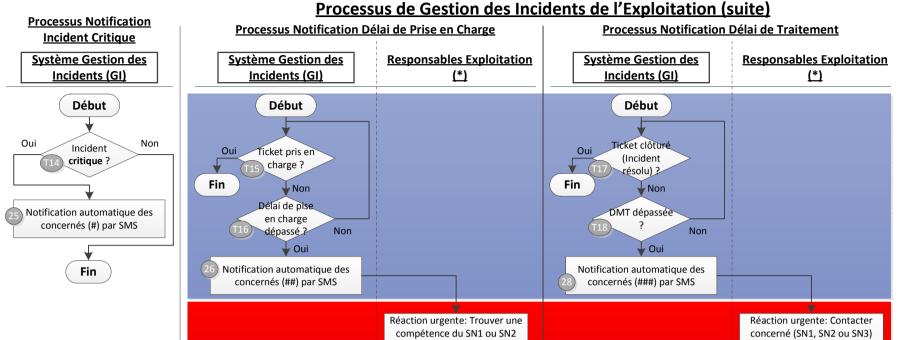


# Processus de Gestion des Incidents de l'Exploitation (suite)



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

Support Niveau 1 (SN1)	<u>Exploitation</u>	<u>Automatique</u>	Support Niveau 2 (SN2)	Support Niveau 3 (SN3)
HelpDesk (*) Supervision		Infra / Système Gestion des Incidents (GI)	Administrateurs Serveurs et Applications (*)	Responsables de Directions (*)
	Vérification résolution incident  Oui Incident  Non Réassignation Oui à SN1?  Réassignation du ticket à SN1  a  Non Réassignation du ticket à SN2?  Réassignation du ticket à SN2  b  Réassignation du ticket à SN3  c  24 Sur TRAC: Clôture du ticket correspondant		Phase de Vérificat	on et Clôture
Délais automatiques <u>actuels</u> ( <i>paramétrables</i> ) Prise en Charge d'un incident: Impact / Priorité Bloquante Majeure Mir	neure Fin			
Dégressif 30 mn 1 h 2 h	30 mn			
Un Incident est qualifié critique dans les cas s Impact / Priorité Bloquante Majeure Mir				
Immédiat     Critique     Critique       Progressif     Critique       Dégressif				
<u>N.B.:</u> *: Voir détails plus loin.		Page 5/6		06/12/2016



pour prendre en charge le

ticket

Fin

<u>Phase de</u> <u>Notification</u>

<u>Phase de</u> Réaction urgente

#### 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.

Page 6/6 06/12/2016

pour achever la résolution du

ticket

Fin