

Gestion des incidents



INSPIRÉ DE ITIL-FRANCE ET ITSMF

Gestion des incidents



- **Objectif**

- Restaurer le + vite possible le fonctionnement normal des services
- minimiser l'impact négatif sur les activités métiers
- s'assurer les meilleurs niveaux de Qualité de Service (QdS) et de disponibilité des services

Fonctionnement normal = fonctionnement défini, attendu dans le contrat



Gestion des incidents



- Incident : 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 Service (QdS ou QoS)
- Ex :
 - application : application non disponible, erreur programme empêchant l'utilisateur de travailler...
 - matériel : système HS
 - demandes de services : demande d'information, de conseil ou de documentation, oubli d'un mot de passe

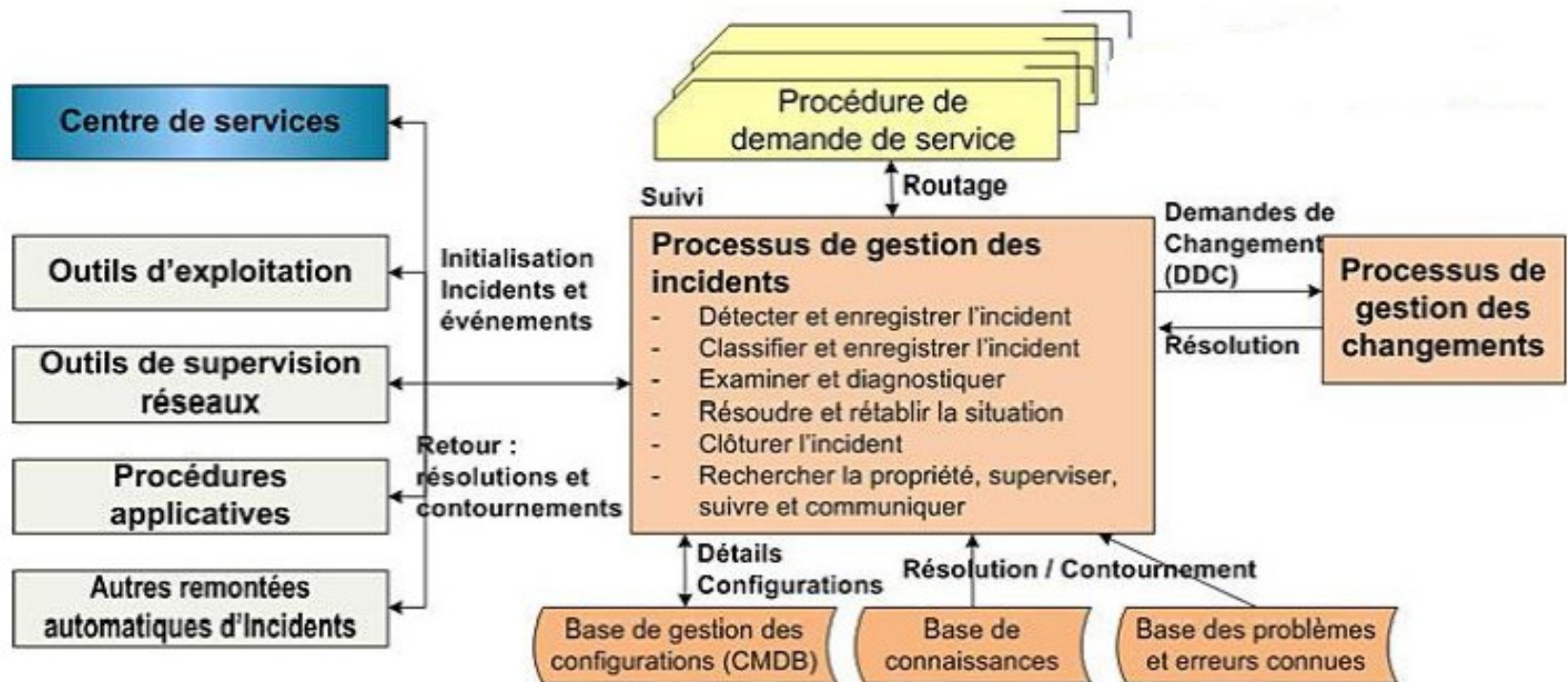
Gestion des incidents



- **Extensions de la définition**
 - généralement : incident = dysfonctionnement signalé par un utilisateur, mais aussi
 - demandes pour un nouveau service (espace-disque saturé par exemple)
 - remontées d'alertes automatiques

Gestion des incidents

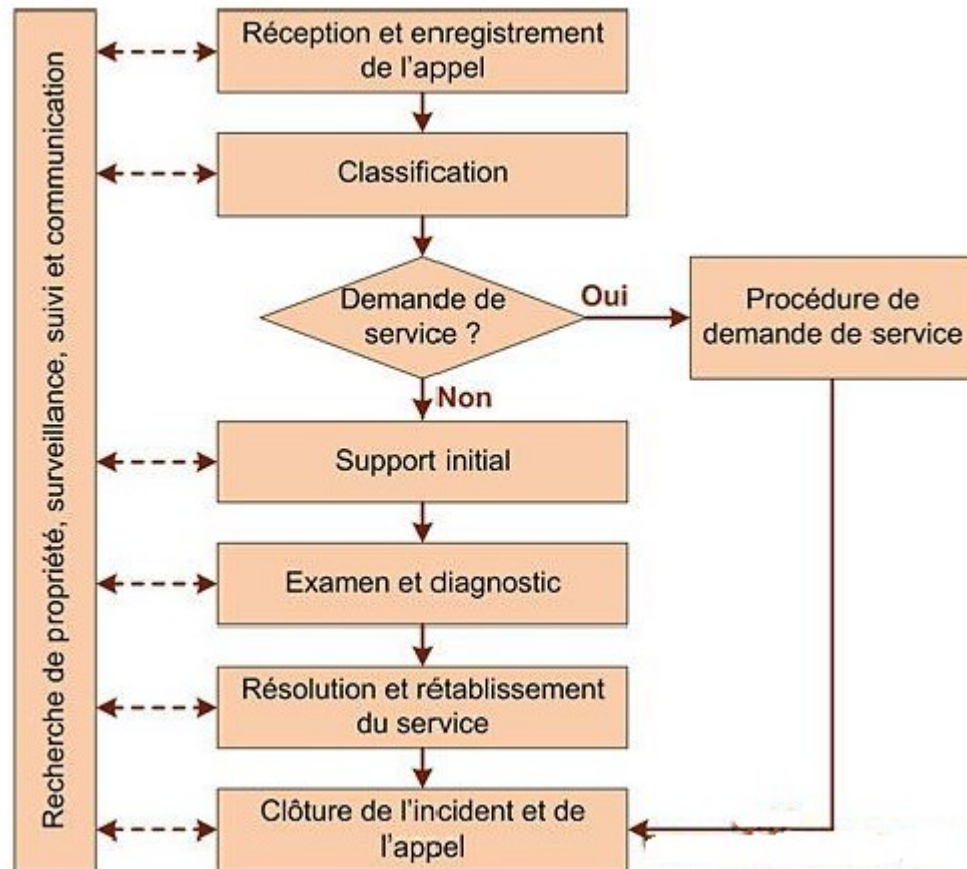
● Processus de Gestion des Incidents



Source ITSMF

Gestion des incidents

- Cycle de vie d'un incident



Source ITSMF

Gestion des incidents



- Cycle de vie d'un Incident : Préconisations

- conserver la description originelle de l'Incident même si la description en cours évolue
 - Ex : un Utilisateur signale un incident avec son imprimante (son édition ne s'imprime pas) → Après investigation, un problème réseau.
 - Mais, lorsque l'Incident est clos, le Centre de Services prévienne l'utilisateur simplement en lui précisant que son problème imprimante est réglé plutôt que de lui expliquer le problème réseau et sa résolution

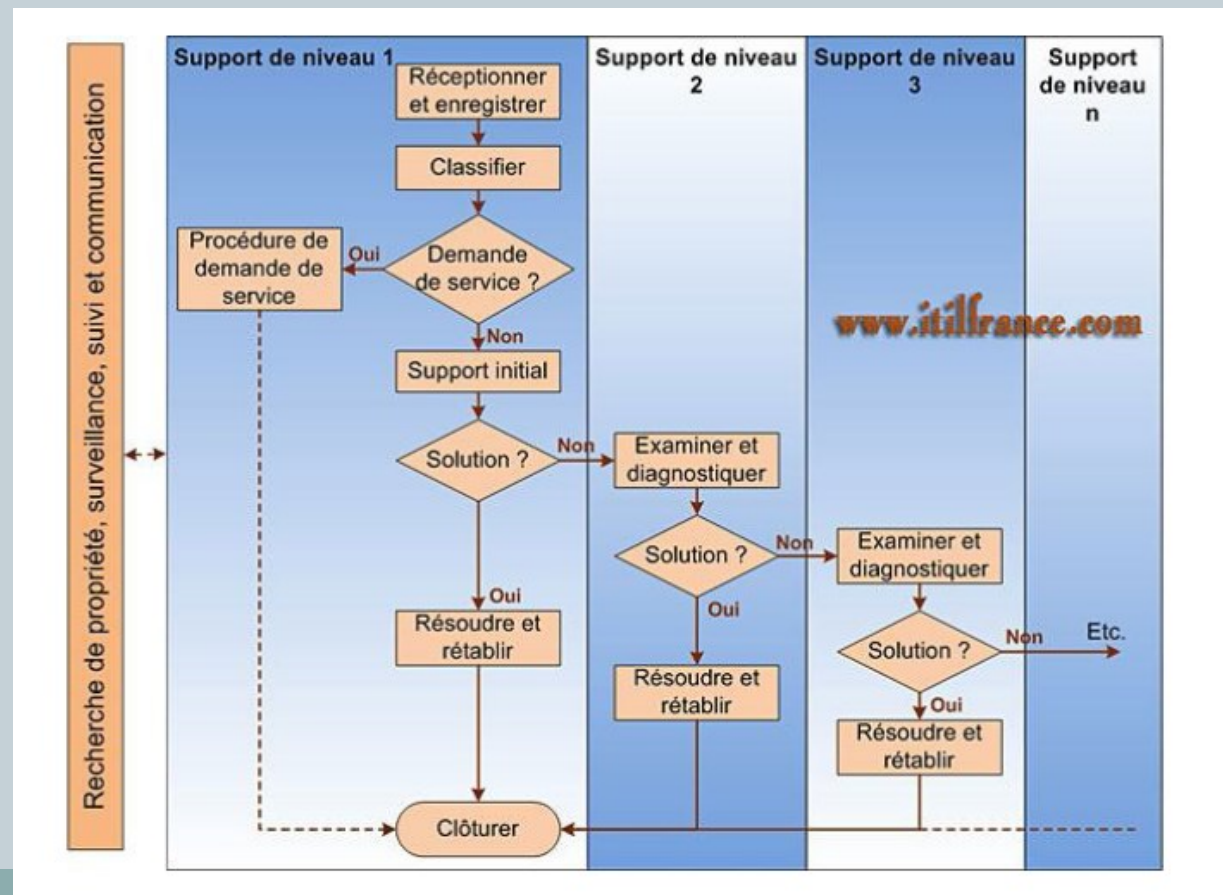
Gestion des incidents



- **Cycle de vie d'un Incident : Préconisations**
 - conserver un historique des modifications sur l'enregistrement de l'incident → tous les changements d'état doivent être tracés (date/heure, personne qui a provoqué le changement, etc.)

Gestion des incidents

- Niveaux de support



Gestion des incidents



- **Enregistrement d'un Incident**
 - Le Centre de Services est propriétaire de l'Incident et en est responsable jusqu'à la résolution et sa fermeture
 - L'enregistrement d'un Incident = sa priorité de traitement par rapport aux autres Incidents en cours. La priorité déterminée par
 - L'impact sur l'activité de l'entreprise
 - L'urgence à mettre en place une solution