



Gestion des incidents

Description du processus

Version 1.0

Contenu

1	Gérer les incidents - Vue d'ensemble	4
1.1	Terminologie-clé	4
1.2	Définition du processus	4
1.3	Discipline de rattachement du processus.....	4
1.4	Propriétaire du processus.....	4
1.5	Objectifs du processus.....	4
1.6	Périmètre du processus	5
1.7	Gains attendus	5
1.8	Evénements déclencheurs	5
1.9	Résultats clés et événements générés	5
1.10	Risques opérationnels sur le fonctionnement du processus.....	6
1.11	Mécanismes de régulation du processus	7
1.12	Contrôles internes.....	7
1.13	Documents et bases utilisés par le processus (consultés).....	8
1.14	Documents et bases supportant le processus (initiés et maintenus dans le cadre de ce processus).....	8
1.15	Outils supportant le processus.....	8
1.16	Compétences requises	8
1.17	Indicateurs de performance-clé du processus.....	9
1.18	Mécanisme de révision du processus.....	9
2	Gérer les incidents - Détail des activités	10
2.1	Diagramme contextuel du processus	10
2.2	Diagramme du processus	10
2.2.1	Traitement d'un incident	10
2.2.2	Autres activités du processus.....	11
2.3	Détail des activités "Réception des demandes".....	11
2.3.1	Activité "Enregistrer la demande"	11
2.4	Détail des activités "Support des incidents au niveau 1"	12
2.4.1	Activité "Prendre en compte l'incident (niveau 1)".....	12
2.4.2	Activité "Traiter l'incident (niveau 1)"	12
2.4.3	Activité "Escalader l'incident au niveau 2"	12
2.4.4	Activité "Résoudre l'incident (clôture technique au niveau 1)"	12

2.5	Détail des activités "Support des incidents au niveau 2"	13
2.5.1	Activité "Prendre en compte l'incident (niveau 2)"	13
2.5.2	Activité "Traiter l'incident (niveau 2)"	13
2.5.3	Activité "Affecter l'incident à une autre équipe (niveau 2)"	13
2.5.4	Activité "Résoudre l'incident (clôture technique au niveau 2)"	13
2.6	Détail des activités "Support des incidents au niveau 3 (escalade hiérarchique)"	13
2.6.1	Activité "Escalader l'incident à la hiérarchie"	13
2.6.2	Activité "Prendre en compte l'incident (niveau 3)"	13
2.6.3	Activité "Décider des moyens à mettre en oeuvre pour la résolution de l'incident"	13
2.7	Détail des activités "Clôture administrative des demandes"	14
2.7.1	Activité "Clôturer administrativement la demande"	14
2.8	Détail des activités "Activités permanentes"	14
2.8.1	Activité "Suivre les délais"	14
2.8.2	Activité "Suivre les escalades et les transferts"	14
2.9	Détail des activités "Activités régulières"	14
2.9.1	Activité "Réaliser des enquêtes de satisfaction"	14
2.9.2	Activité "Diffuser des informations sur la disponibilité des services"	14
2.10	Tableau synthétique des rôles par activité	14
2.11	Eléments de dimensionnement par activité et / ou rôle	17
2.12	Tableau synthétique des livrables par activité	17
3	Gérer les incidents - Liens entre les rôles et l'organisation	19
3.1	Modèle Organisationnel de Traitement (Optionnel)	19
3.2	Tableaux synthétiques des rôles et équipes pour le processus	19