

GESTION DES INCIDENTS



Nom	ITSM Gestion des incidents
Discipline	Exploitation des services
Propriétaire du processus	?
Version	1.0

SOMMAIRE

1. TERMINOLOGIE UTILISEE DANS LE DOCUMENT	4
2. VUE STRATEGIQUE	5
2.1. PROPOS DU PROCESSUS	5
2.2. PERIMETRE	5
2.2.1. PERIMETRE	5
2.2.2. HORS PERIMETRE	5
2.3. GAINS ATTENDUS	5
2.3.1. POUR LES COLLEGES	5
2.3.2. POUR LE DEPARTEMENT	5
2.3.3. POUR LE RECTORAT	6
2.4. ANALYSE SWOT DU PROCESSUS (RISQUES ET CHANCES)	6
3. VUE TACTIQUE	7
3.1. OBJECTIFS ITIL® DU PROCESSUS	7
3.2. OBJECTIFS CONCRETS	7
3.3. RESULTATS PRODUITS	7
3.3.1. POUR L'OBJECTIF 1 : UTILISER DES METHODES ET PROCEDURES STANDARDISEES POUR RETABLIR LE SERVICE LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE	7
3.3.2. POUR L'OBJECTIF 2 : COMMUNIQUER SUR LES INCIDENTS EN COURS VERS LES UTILISATEURS, LES COLLEGES ET LA HIERARCHIE DU DEPARTEMENT (VISIBILITE)	7
3.3.3. POUR L'OBJECTIF 3 : AMELIORER LA PERCEPTION DE PROFESSIONNALISME DE L'ORGANISATION INFORMATIQUE POUR LES UTILISATEURS	8
3.3.4. POUR L'OBJECTIF 4 : REGULER LES DELAIS DE RESOLUTION EN FONCTION DES SLA	8
3.3.5. POUR L'OBJECTIF 5 : MAINTENIR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS	8
3.4. EVENEMENTS DECLENCHEURS	8
3.4.1. EN PROVENANCE DES UTILISATEURS DU COLLEGE	8
3.4.2. EN PROVENANCE DE LA SUPERVISION DES SERVICES FOURNIS AUX COLLEGES	8
3.4.3. EN PROVENANCE DE TOUTE PARTIE PRENANTE DANS LA GESTION DES SERVICES FOURNIS AUX COLLEGES	8
3.5. INFORMATIONS ET DOCUMENTS UTILISES DANS LE CADRE DE CE PROCESSUS	8
3.5.1. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CREEES ET MAINTENUS PAR LE PROCESSUS	8
3.5.2. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONSULTES	9
3.5.3. RESSOURCES ET MOYENS SUPPORTANT LE PROCESSUS	9
3.6. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES	9
3.6.1. UTILISATEUR COLLEGE	9
3.6.2. REFERENT NUMERIQUE	9
3.6.3. POINT DE CONTACT	9
3.6.4. SUPPORT CENTRAL	9
3.6.5. SUPPORT DE PROXIMITE	9
3.6.6. SUPPORT NIVEAU 3 INTERNE	10
3.6.7. SUPPORT RECTORAT	10
3.6.8. SUPPORT MAINTENEUR EXTERNE	10
3.7. RISQUES OPERATIONNELS SUR LE FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS	10
3.7.1. RISQUE DE NE PAS TRACER TOUS LES INCIDENTS	10
3.7.2. RISQUE D'ENGORGEMENT DES RESSOURCES DU DEPARTEMENT TRAITANT LES INCIDENTS SUR LES BIENS INFORMATIQUES SOUS SUPPORT DEPARTEMENT	10

3.7.3. RISQUE D'ENGORGEMENT DES RESSOURCES DU DEPARTEMENT TRAÇANT LES INCIDENTS SUR APPLICATIONS ADMINISTRATIVES DU RECTORAT	11
3.8. MECANISMES DE REGULATION DU PROCESSUS	11
3.9. CONTROLES INTERNES	11
3.10. INDICATEURS-CLE DE PERFORMANCE DU PROCESSUS	12
3.10.1. RESOUDRE LES INCIDENTS AUSSI RAPIDEMENT QUE POSSIBLE	12
3.10.2. FLUIDIFIER LES ECHANGES ENTRE LES DIFFERENTES PARTIES PRENANTES	12
3.10.3. MAINTENIR LA QUALITE DES SERVICES INFORMATIQUES COLLEGES	13
3.10.4. MAINTENIR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS ET REFERENTS NUMERIQUES AVEC LES SERVICES INFORMATIQUES	13
4. AMELIORATION CONTINUE	14
4.1. MECANISME DE REVISION DU PROCESSUS	14
5. DETAIL DES ACTIVITES	15
5.1. DIAGRAMME CONTEXTUEL DU PROCESSUS	15
5.2. OBJECTIF « UTILISER DES METHODES ET PROCEDURES STANDARDISEES POUR RETABLIR LE SERVICE LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE »	15
5.2.1. FLUX « TRAITER UN DOSSIER NORMAL »	16
5.2.2. FLUX « TRAITER UN DOSSIER A CARACTERE CONFIDENTIEL »	29
5.2.3. FLUX « TRAITER UN INCIDENT MAJEUR »	34
5.3. OBJECTIF « COMMUNIQUER SUR LES INCIDENTS EN COURS VERS LES UTILISATEURS (AU SEIN DES COLLEGES), LES COLLEGES ET LA HIERARCHIE DU DEPARTEMENT (VISIBILITE) »	34
5.4. OBJECTIF « AMELIORER LA PERCEPTION DE PROFESSIONNALISME DE L'ORGANISATION INFORMATIQUE POUR LES UTILISATEURS »	34
5.5. OBJECTIF « REGULER LES ACTIVITES DE RESOLUTION DES INCIDENTS EN FONCTION DES SLA »	34
5.6. OBJECTIF « MAINTENIR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS »	34
6. ROLES ET ORGANISATION	35
6.1. MATRICE DE RESPONSABILITES RACI	35
6.1.1. GERER LES INCIDENTS COLLEGES	35
6.2. ATTRIBUTION DES ROLES	36
6.3. DIMENSIONNEMENT DE L'ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL	38
6.3.1. HYPOTHESES DE CALCUL	38
6.3.2. REPARTITION DES FLUX	38