Référentiel des méthodes de production

**Société XXXX**

Processus de Gestion des incidents et demandes de services

Processus et Procédure

**FICHE D’EVOLUTION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| REVISION | DATE | OBJET DE L'EVOLUTION | JUSTIFICATIF |
| V1.0 | 10 juin 2009 | **CREATION** |  |
| **V2.0** | **22 novembre 2011** | **Révision du document** | **Refonte du processus incidents/demandes** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Sommaire

1 Périmètre du processus de gestion des incidents 5

1.1 Objet du processus 5

1.2 Définitions 5

1.3 Responsabilités 5

1.4 Périmètre du processus 6

2 Schéma général du processus 6

3 Rôles et moyens mis en œuvre dans le processus 6

3.1 Organisation 6

3.1.1 Groupes supports de niveau 1 6

3.1.2 Groupes supports de niveau 2 7

3.1.3 Groupes supports de niveau 3 7

3.2 Rôles et fonctions 7

3.2.1 Responsable du processus de gestion des incidents 7

3.2.2 Gestionnaire du processus de gestion des incidents 7

3.2.3 Opérateurs du Service Desk et supervision de niveau 1 8

3.2.4 Supports de niveau 2 9

3.2.5 Supports de niveau 3 10

3.3 Outillage 11

3.3.1 Logiciel de supervision 11

3.3.2 Réception des appels téléphoniques des utilisateurs 11

3.3.3 Logiciel de gestion des incidents et demandes de service 11

3.3.4 Logiciels de gestion des Bugs et évolutions applicatives 11

4 Activités du processus 11

4.1 Activités principales du processus 11

4.1.1 Détection et enregistrement des incidents 11

4.1.2 Classification et support initial 13

4.1.3 Investigation et diagnostic Niveau 1 13

4.1.4 Investigation et diagnostic Niveaux 2 et 3 14

4.1.5 Résolution 14

4.1.6 Clôture 15

4.2 Activités d’escalade et organisation des astreintes 15

4.2.1 Escalades fonctionnelles des incidents du Niveau 1 au Niveau 2 15

4.2.2 Escalades fonctionnelles des incidents du Niveau 2 supports de proximité et bureautique vers le support Niveau 2 Opérations 16

4.2.3 Escalades fonctionnelles des incidents du Niveau 2 Opérations au Niveau 3 16

4.2.4 Escalades fonctionnelles des demandes de service 16

4.2.5 Escalade Managériale 16

4.3 Gestion des incidents majeurs et de sécurité 17

4.3.1 Définitions 17

4.3.2 Actions sur incident majeur 17

4.3.3 Actions sur incident de sécurité 17

4.4 Classification des tickets 18

4.4.1 Classification des impacts 18

4.4.2 Classification des urgences 18

4.4.3 Allocation des priorités 19

4.4.4 SLA sur réactivité et résolution 19

4.4.5 Statuts de cycle de vie des tickets d’incidents 20

4.4.6 Catégorisation des tickets d’incidents 20

4.4.7 Origine de détection de l’incident 20

4.4.8 Origine de l’incident 21

4.4.9 Statuts de clôture des tickets d’incidents 21

5 Reporting et analyse 21

5.1 Indicateurs de performance / rapports 21

6 Pilotage du processus et amélioration continue 22

6.1 Pilotage 22

6.2 Plan d’amélioration 22

6.3 Responsabilité 23

7 Annexes 24

7.1 Tableau des Responsabilités 24

7.2 Tableau des astreintes fonctionnelles et managériales du Société XXXX 25

7.3 Tableau des Supports externes 25

7.4 Tableau des Familles de catégories et Catégories 26

7.5 Tableau des Indicateurs 26

# Périmètre du processus de gestion des incidents

## Objet du processus

Le processus de gestion des incidents gère à la fois les activités de restauration du service normal aux utilisateurs en cas d’interruption de service réel ou potentiel, et les activités de gestion des demandes de services des utilisateurs.

Gestion des incidents :

* Restaurer aussi vite que possible le service à l'utilisateur avec le minimum d'impact sur ses activités.
* Gérer le processus de résolution des incidents et suivre les incidents jusqu'à leur résolution et clôture.

## Définitions

**Incident** : Interruption non planifiée d'un service, altération de la qualité d'un service ou événement qui n'a pas encore eu d'impact sur le service au client (ISO/IEC 20000-1 : 2011).

## Responsabilités

Le DSI a nommé un Responsable du Processus de gestion des incidents et des demandes de services :

1. Le Responsable du Processus a l’autorités et les responsabilités afin de garantir que le processus de gestion des incidents et demandes de services est conçu, mis en œuvre et amélioré conformément à la politique et aux objectifs de gestion des services,
2. Le Responsable du Processus devra rendre compte au DSI que les activités du processus sont effectuées dans le but d'identifier, de documenter et de satisfaire aux exigences de services,
3. Le DSI devra s'assurer que les processus de gestion des services sont intégrés avec les autres composants du Système de Management des Services informatiques,

Les rôles et fonctions du Responsable du processus sont précisés dans le chapitre Rôles dans le processus.

## Périmètre du processus

Le périmètre de la gestion des incidents concerne :

* L’ensemble des appels des utilisateurs SOCIÉTÉ XXXX Europe auprès de la DSI Société XXXX Europe sans exception, du lundi au vendredi de 6h30 à 20h, le samedi de 6h30 à 17h.
* Les alarmes de type YYYYYY
* Les anomalies détectées par le supports N2 durant son activités.

# Schéma général du processus

CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS SOCIÉTÉ XXXX.

# Rôles et moyens mis en œuvre dans le processus

## Organisation

### Groupes supports de niveau 1

Les groupes supports de niveau 1 comprennent :

* Le Service Desk
* La Supervision

Remarques :

* Le Service Desk est assuré pendant les plages d’ouverture des bureaux par l’équipe support bureautique siège et le service opérations. Il n’y a pas de transfert de ticket d’incident ou de demande de service entre le Service Desk et le support bureautique siège.

### Groupes supports de niveau 2

Les groupes supports de niveau 2 comprennent :

* Le support XXXXXXX
* Les supports de proximité
* ZZZZZZZ

**Les coordonnées des groupes support et managériaux sont VVVVVVVVVV**

## Rôles et fonctions

### Responsable du processus de gestion des incidents

Le Responsable est le propriétaire du processus de Gestion des Incidents Société XXXX. Collaborateur de la DSI du Société XXXX, il définit la fonction et la fait évoluer sous le contrôle du DSI.

Il fixe les objectifs et les indicateurs de performance du processus et s’assure que les objectifs fixés sont atteints. Les responsabilités du propriétaire sont : le parrainage, la conception, l’évolution et l’amélioration continue du processus, ainsi que la définition de KPO (Key Performance Objectives) et de ses KPI (Indicateurs clés de performance). Il délègue le suivi des activités à des acteurs internes de la DSI ou externes, mais il en reste propriétaire.

### Gestionnaire du processus de gestion des incidents

Le gestionnaire du processus a pour responsabilité l'ensemble des activités opérationnelles de gestion des incidents. Cette responsabilité est confiée au Responsable du Service Desk.

Il est en charge plus particulièrement de la coordination et du management des activités de niveau 1, du suivi des escalades fonctionnelles (vers tous supports niveau 2/+) et hiérarchiques.

**Tâches :**

* Piloter le processus ZZZZZZZZZ.
* Superviser l’ensemble des incidents dont la gestion est confiée ZZZZZZZZZZZZ
* Développer et maintenir le système de gestion des incidents.
* Produire les informations sur l'activité de gestion des incidents.

**Le gestionnaire est notamment responsable des actions de contrôle de l’ensemble des activités du processus :**

**Suivi des entrées :**

* Détection et enregistrement des Incidents et demandes de service.
* Classification et catégorisation initiales

**Suivi des actions :**

* Méthode et outils du suivi
* .

**Fourniture des sorties du processus :**

* Rapports sur l’évolution des incidents
* Rapports et communication vers les Départements clients
* Amélioration continue du processus

Suivre ces activités permet de garantir que chaque incident individuel sera résolu dans les temps impartis.

### Opérateurs du Service Desk et supervision de niveau 1

Les opérateurs de Service Desk et les techniciens de supervision de niveau 1 ont la charge de gérer les incidents et demandes de services de bout en bout, y compris lorsque l’incident est transféré aux supports.

Ils restent propriétaires de tous les incidents, y compris des incidents détectés et ouverts par les équipes support dans le cadre de leurs activités.

Leurs principales responsabilités sont :

* Zzzzz
* Xxxxx
* Yyyyyy

### Supports de niveau 2

Les équipes support de niveau 2 ont la charge de traiter (diagnostic, résolution) l’ensemble des incidents qui leurs sont transférés par le Service Desk ou la supervision, en respectant les priorités et les engagements de services.

Leurs principales responsabilités sont :

* XXXXXX
* YYYYYY
* Résolution

## Outillage

### Logiciel de supervision

Le logiciel de supervision centralisateur est Nagios.

Des agents, scripts, logiciels d’analyse spécifiques peuvent participer aux activités de supervision, sous réserve que les alarmes qu’ils déclenchent soient notifiées à Nagios

### Réception des appels téléphoniques des utilisateurs

Les appels téléphoniques des utilisateurs sont WWWWWWWWW

### Logiciel de gestion des incidents et demandes de service

L’ensemble des incidents et des demandes de service est enregistré dans le logiciel ZZZZZZZZ.

### Logiciels de gestion des Bugs et évolutions applicatives

Les Bugs applicatifs font l’objet d’une saisie dans XXXXXX.

# Activités du processus

## Activités principales du processus

### Détection et enregistrement des incidents

Les principales entrées de la gestion des incidents sont le Service Desk et le système de gestion des événements (supervision).

Les actions qui en résultent sont :

* L’enregistrement de la description de l’incident
* Le démarrage des procédures de prise en compte des demandes de service

Les sorties seront :

* Les détails de l’incident mis à jour.
* Le repérage d’éventuels écarts ou incohérences dans la CMDB et correction selon le périmètre et les autorisations (mode opératoire à définir).
* Les utilisateurs sont informés de la prise en charge de leur incident.

Un incident peut être détecté :

* Par un appel téléphonique
* Par la réception d'un mail
* ZZZZZZZ

Toutes les anomalies, même non bloquantes ou sans impact apparent, doivent être enregistrées. Les tickets d’incidents sont ouverts et tracés dans l’outil de gestion des incidents.

Sont habilités à saisir des incidents :

* AAAAAAAAA

La manière dont un ticket est saisi en fonction de l’outil de gestion des incidents fait l’objet d’une procédure.

**Règles générales d’utilisation des outils de ticketing pour la saisie des tickets en fonction du type d’incidents/demandes :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Saisie du ticket dans le logiciel suivant** | **Incident de tout type / Demandes de service hors demandes applicatives** | **Demandes d’évolutions applicatives** | **Demande de paramétrage applicatif** | **Demandes de supports aux éditeurs / Prestataires** |
| **ZZZZZZ** | Systématique | Sur appel de l’utilisateur uniquement pour tracer l’appel et renvoyer la demande au comité métier | Sur appel utilisateur autorisé |  |
| **Outils spécifiques Editeurs et prestataires** | Si l’Editeur/ prestataire est concerné | Si l’Editeur est concerné | Si l’Editeur est concerné | Si l’Editeur/ prestataire est concerné |

Les informations qui doivent être saisies à l’ouverture du ticket dépendent des champs dans les logiciels de ticketing. Pour le logiciel ZZZZZZZZ ces informations à l’ouverture sont :

* No de ticket (automatique)
* Source de la détection, objet et description
* ZZZZZZZZ

Un email d’ouverture d’incident est automatiquement envoyé à l’utilisateur, avec le numéro de ticket.

### Classification et support initial

La classification permet de détecter plus rapidement les actions de résolution correspondantes notamment parmi celles qui sont référencées dans la base de procédures de contournement. La classification permet de faciliter la correspondance avec les problèmes et erreurs connues.

La classification est un des aspects les plus importants de la gestion des incidents.

Les critères de classification sont les suivants :

* XXXXXX
* ZZZZZZZZ
* Origine de l’incident
* Solution de résolution ou contournement à appliquer

A l’issue de la résolution de l’incident, la classification du type de clôture permettra de déterminer l’état final de résolution du ticket.

Une bonne classification permet de déterminer rapidement :

* Les incidents majeurs
* XXXXXX
* YYYYYY

La classification doit être contrôlée et éventuellement modifiée au cours du cycle de vie de l’incident. Elle doit obligatoirement être revue à l’issue de la résolution de l’incident et avant sa clôture finale.

Un maximum d’informations doit être fourni au moment de la classification des incidents. Les informations suivantes sont essentielles pour faire correspondre l’enregistrement aux problèmes et erreurs connus. Le ticket d’incident doit indiquer les informations suivantes :

* ZZZZZZ
* XXXXXXX
* VVVVVVV

### Investigation et diagnostic Niveau 1

L’investigation et le diagnostic comprennent :

* Le prendre en charge (enregistrement date/heure), et s’assurer que :
	+ Le statut de l’incident et son historique sont régulièrement mis à jour.
	+ Le statut affiché pour l’incident reflète bien la situation réelle.
* Vérifier la correspondance de l’incident avec les erreurs connues, les problèmes, solutions, changements planifiés ou base de connaissances.
* Rechercher et appliquer les procédures de résolution ou de contournement de l’incident.
* Vérifier la correspondance de la demande de service avec le catalogue de services, appliquer les activités de planification et d’exécution associées.
* Vérifier et modifier l’impact, l’urgence et en conséquence la priorité.
* Escalader vers un groupe de support si besoin.
* Enregistrer tous les détails applicables à cette phase du cycle de l’incident :
	+ Les actions menées durant l’investigation
	+ La classification à jour
	+ Le temps passé

### Investigation et diagnostic Niveaux 2 et 3

Une fois que l’incident/demande a été assigné à un groupe support, celui-ci doit :

* Le prendre en charge (enregistrement date/heure), et s’assurer que :
	+ Le statut de l’incident et son historique sont régulièrement mis à jour.
	+ Le statut affiché pour l’incident reflète bien la situation réelle.
* Rechercher et appliquer les procédures de résolution ou de contournement N2 ou N3 si elles existent.
* Vérifier la correspondance de l’incident/demande avec les erreurs connues, les problèmes, solutions, changements planifiés ou base de connaissances.
* Tenir le Service Desk informé de l’évolution de l’incident/demande (délai prévisionnel, résolution, etc.) par l’enregistrement dans le ticket.
* Emettre une demande de changement en cas de modification de configuration.
* Vérifier et modifier l’impact, l’urgence et en conséquence la priorité.
* Ouvrir une demande de changement nécessaire pour la résolution de l’incident (cas d’un incident ne pouvant être résolu que par une demande de changement).
* Escalade vers un autre groupe de support si besoin.
* Enregistrer tous les détails applicables à cette phase du cycle de l’incident :
	+ Les actions menées durant l’investigation
	+ La classification à jour
	+ Le temps passé

### Résolution

Après une résolution effective ou la mise en œuvre d’une solution de contournement, l’incident doit être mis à jour et passer en mode résolu pour interrompre notamment l’indisponibilité.

Les activités de résolution sont les suivantes :

* Mise en œuvre des actions de résolution et de retour au mode normal.
* Contrôle de validité de la résolution, y compris avec l’utilisateur si possible.
* Communication à l’utilisateur de la résolution et validation par ce dernier(envoi de mail)
* Détermination de la satisfaction utilisateur.

Toutefois, la mise en œuvre de solutions durables peut être nécessaire :

* Travaux de réparation après mise en œuvre d’une solution de contournement. Le système d’enregistrement des Incidents doit contenir les informations sur les modifications et actions effectuées durant cette période.
* Décision de rédaction et rédaction d’une procédure de contournement pour permettre la résolution au niveau 1 ou faciliter la résolution aux niveau supérieurs.

### Clôture

Cette procédure est essentielle pour la résolution des différents entre un fournisseur de services et un client à travers la validité de la clôture de l’incident.

L’accès à la procédure de clôture est restreint au manager du Service Desk ou sur sa supervision.

Les activités de clôture sont les suivantes :

* Contrôle de la complétude et de la cohérence des informations sur le ticket d’incident.
* Contrôle de la communication de la résolution à l’utilisateur et de sa satisfaction.
* Liaison avec les enregistrements des problèmes ou erreurs connues lorsque cela possible.
* Détermination du type de clôture.

Si un incident clos n’est pas réellement résolu (informations ou alertes permettant de connaître avec certitude que l’incident enregistré comme résolu et clôturé n’était en fait pas résolu), un nouvel incident doit être créé et lié à l’ancien incident, la date de début du nouvel incident correspondra à la date/heure de résolution de l’incident précédent (le service n’est pas disponible depuis le début du premier incident) ou à la date/heure du nouvel appel utilisateur (incident résolu temporairement).

La raison de la réouverture de l’incident devra être précisée.

## Gestion des incidents majeurs et de sécurité

### Définitions

Incident majeur : tout incident de priorité 1.

Incident de sécurité : tout incident associé à une catégorie sécurité liée à des risques de perte de confidentialité ou d’intégrité de données. Les risques liés à la disponibilité sont couverts par les incidents majeurs.

Les incidents majeurs de sécurité sont considérés comme des incidents majeurs.

### Actions sur incident majeur

Rôle du support Niveau 1 :

En cas d’incident majeur détecté le support Niveau 1 a la responsabilité de déclencher les actions spécifiques supplémentaires aux incidents majeurs :

* ZZZZZZZ
* XXXXXXXX
* AAAAAAAA

Les rôles du support opérations niveau 2 sont dévolus à l’escalade managériale en cas d’impossibilité de joindre le support opérations niveau 2.

### Actions sur incident de sécurité

Rôle du support Niveau 1 :

En cas d’incident de sécurité détecté le support Niveau 1 a la responsabilité de déclencher les actions spécifiques supplémentaires aux incidents de sécurité :

* DDDDDDDDDDD

Rôle du support Niveau 2 et cellule de crise :

* DDDDDDD
* FFFFFFFFFF

Les rôles du support opérations niveau 2 sont dévolus à l’escalade managériale en cas d’impossibilité de joindre le support opérations niveau 2.

Composition de la cellule de crise :

* TTTTT
* VVVVV
* HHHHHH.

## Classification des tickets

### Classification des impacts

Tableau de normalisation de la classification des impacts des incidents sur les processus métier.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Niveaux d’IMPACT | Description pour un incident | Description pour une demande |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Classification des urgences

L’Urgence tient compte :

* De la vitesse nécessaire à la résolution de l’incident
* Du retard de prise en charge déjà pris

Tableau de normalisation de la classification de l’urgence des incidents suivant les critères.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Niveaux d’URGENCE | Description pour un incident | Description pour une demande |
| U1 = Bloquant |  |  |
| U2 = Gênant |  |  |
| U3 = Non Gênant pour un VIP |  |  |
| U4 = Non Gênant hors VIP |  |  |

Les demandes d’évolution applicatives sont de niveau U4, transférées aux études et closes dans MPI après ouverture par les études d’un ticket Mantis.

### Allocation des priorités

L'ordre de traitement des incidents se fera selon la priorité calculée. Ainsi l'incident ayant la priorité la plus haute sera traité en premier. La classification des priorités de traitement des incidents suit la règle générale suivante :

- La Priorité est fonction de l’Urgence et de l’Impact.

Le niveau de la Priorité dans MPI est fonction de l’Urgence et de l’Impact conformément aux recommandations ITIL :

Niveau de priorité calculé. Détermine la séquence de gestion des évènements

Tableau de normalisation de la classification des priorités de traitement des incidents.

Priorité = f(impact, urgence)= Urgence x Impact (**P1 a la priorité la plus forte**).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Niveaux de PRIORITE | Niveaux de PRIORITE | Niveaux de PRIORITE | Niveaux de PRIORITE |
| U1 = Bloquant |  |  |  |  |
| U2 = Gênant |  |  |  |  |
| U3 = Non Gênant pour un VIP |  |  |  |  |
| U4 = Non Gênant hors VIP |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

### SLA sur réactivité et résolution

Les SLA sur réactivité correspondent au temps de première prise en compte de l’incident ou de la demande de service et le début d’exécution de son traitement. Le temps d’exécution dépend du type d’incident ou de demande.

Le délai de réactivité dépend du couple impact/urgence et éventuellement de la catégorie :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Impact** | **Urgence** | **Catégorie** | **Délai de première prise en compte** | **Délai de résolution** | **Planning de service** |
| I1 | U1 | Non utilisée | 2h | Non utilisé | 24/7 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Pour distinguer les incidents des demandes de service et chaque type de demande de service au catalogue de services, il sera nécessaire d’utiliser l’attribut catégorie.

### Statuts de cycle de vie des tickets d’incidents

Chaque ticket d’incident ou demande de service doit avoir un statut permettant de connaître son état depuis l’ouverture jusqu’à la clôture.

Les statuts suivants sont définis :

* Nouveau non pris en compte.
* DDDD
* DDSSSS
* Clos

### Catégorisation des tickets d’incidents

Les tickets d’incidents font l’objet d’une classification à deux niveaux :

* Famille de catégorie
* Catégorie

La liste des familles de catégories et catégories est présentée en annexe.

### Origine de détection de l’incident

Détermine quel est la source de la détection de l’incident :

* Utilisateur via Email
* Utilisateur par appel téléphonique
* XXXX
* CCCC
* GGGGG

### Origine de l’incident

Détermine la cause de l’incident :

* Utilisateur
* DDDD
* GGGGG
* RRRRR

### Statuts de clôture des tickets d’incidents

Un incident ou une demande dispose également d’un type de clôture :

* CCCCCCCCC
* FFFFFFFFFF
* EEEEEEEEEE

# Reporting et analyse

## Indicateurs de performance / rapports

Les indicateurs sont définis par le propriétaire du processus. Ils contiennent les indicateurs contractuels entre les parties et éventuellement des indicateurs complémentaires destinés à faciliter la gestion de la performance du processus.

Ils sont mesurés et fournis aux parties prenantes selon les périodicités définies, aux formats et aux destinataires définis.

La définition des indicateurs, des rapports, des périodicités de mesure et de fourniture, et des destinataires fait l’objet d’une annexe.

Les indicateurs de la gestion des incidents et de la gestion des demandes comprennent :

Indicateurs de suivi de l’activité :

Indicateurs de suivi de la qualité de service :

Indicateurs de suivi du niveau d’industrialisation :

Un rapport mensuel d’activité comprenant les indicateurs et leur analyse devra être rédigé sous la responsabilité du Gestionnaire du processus et transmis au DSI dans les 6 jours ouvrés fin de mois.

# Annexes

Pas d annexes demandées dans le cadre de ce CI