



Incident Management

Claranet France

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
1. PERIMETRE.....	4
2. DEFINITION D'UN INCIDENT	4
3. TYPES D'INCIDENT	4
4. DESCRIPTION DU PROCESSUS.....	5
4.1 DETECTION – ENREGISTREMENT DE L'INCIDENT.....	5
4.2 CLASSIFICATION DE L'INCIDENT.....	6
4.3 DIAGNOSTIC	7
4.4 RESOLUTION ET RETABLISSEMENT DU SERVICE.....	7
4.5 CLOTURE DU TICKET.....	7
4.6 REDACTION DU DOCUMENT Root Cause Analysis - RCA.....	8
5. MODE ESCALADE	8
6. SYNOPSIS.....	9
7. REVUE INCIDENT MANAGEMENT	10
8. INDICATEURS DE PERFORMANCE : KPI.....	10
9. OUTILS	11
10. FACTEURS CLES DE SUCCES.....	11
11. BENEFICES DE L'APPLICATION DU PROCESSUS	11
12. INCIDENT MANAGEMENT TEAM	12
13. LEXIQUE	12

INTRODUCTION

Ce document est à usage interne uniquement et n'est pas destiné au client.

Ce document détaille le processus de gestion des incidents.

Objectifs du processus de gestion d'incident

- Déetecter les incidents, les classifier et déterminer l'action à entreprendre
- Rétablir le fonctionnement normal d'un service le plus rapidement possible
- Minimiser l'impact négatif sur les activités métiers dans le respect des SLA
- Capitaliser les connaissances sur la résolution des incidents



**Ce processus va être mis en place pour le MSP.
Il s'étendra ultérieurement au service ISP et à l'informatique interne.**

1. PERIMETRE

Le périmètre n'est pas définitivement validé. Il dépendra des ressources allouées au suivi de ce processus.

Néanmoins, et dès à présent, il est important que ce processus de gestion des incidents soit suivi afin d'assurer un niveau de service optimal.



Un incident est prioritaire sur toute autre activité.

2. DEFINITION D'UN INCIDENT

Un incident est un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service et qui entraîne une interruption ou une détérioration de la qualité du service.

3. TYPES D'INCIDENT

- **Niveaux de priorité :**

- **Critical - P1**

L'impact se traduit par une indisponibilité totale de la production

Ce type d'incident nécessite de suivre le processus de communication.

- **Medium - P2**

L'impact engendre une indisponibilité ou une dégradation significative du fonctionnement de la production.

Ce type d'incident nécessite de suivre le processus de communication.

- **Low - P3**

L'impact est insignifiant voire nul sur la production et sans risque financier.

Ce type d'incident ne nécessite pas de communication de la part de l'Incident Management.

- **Nature :**

- Réseaux
- Sécurité
- Matériel
- Applicatif
- Stockage
- Système
- Externe (ex : coupure de courant)

4. DESCRIPTION DU PROCESSUS

Le processus décrit les différentes étapes de suivi de l'incident par le Service *Management* (SM) et du traitement du même incident par les équipes RUN (Service Desk voire Ingénierie du RUN pour l'escalade technique).

4.1 DETECTION – ENREGISTREMENT DE L'INCIDENT

La détection d'un incident se fait par :

- Le monitoring
- Les équipes Claranet France
- Le(s) Client(s) - Dans ce cas il existe probablement une défaillance du monitoring en place

L'enregistrement de l'incident est réalisé à l'aide de l'outil de gestion des demandes **Request Tracker (RT)** de différentes façons :

- Via un mail à l'adresse exploitation@ccare.artful.net (cf. Principe de Gestion des tickets)
- En faisant la demande au Service Desk (appeler le 0810 278 385 ou le (+33)2 99 12 57 50)
- Directement via l'interface RT

Le SM doit être :

- Alerté par les départements RUN – TECH - BUILD dès la détection d'un incident.
- Informé de l'évolution du traitement de l'incident.



Un incident doit être systématiquement enregistré dans l'outil de gestion des demandes afin d'améliorer le suivi et la traçabilité.

4.2 CLASSIFICATION DE L'INCIDENT

Cette étape, réalisée par le Service Management, revient à définir la **priorité** de traitement (Low, Medium, Critical) résultant de l'**Impact** combiné à l'**Urgence**.

Elle permet aussi de déterminer sa **nature** (Réseau, système, applicative, sécurité, ...) quand cela est possible.

Il en résulte une affectation de ressources appropriées.

Une escalade (technique, managériale) est d'ores et déjà envisageable

Définition	Priorité
Priorité (1) : Ces anomalies ou incidents sont traités en toute urgence afin d'assurer la continuité de service	P1 - Critical
Priorité (2) : Ces anomalies ou incidents sont traités au plus tôt afin d'assurer la continuité	P2 - Medium
Priorité (3) : Ces anomalies ou incidents sont traités au sein de livraisons planifiées	P3 - Low

Impact	Définition
I1	L'impact se traduit par une indisponibilité totale de la production
I2	L'impact engendre une indisponibilité ou une dégradation significative du fonctionnement de la production.
I3	L'impact est insignifiant voire nul sur la production.

Urgence	Définition
U1	Urgence forte (U1) : Tout ou partie des systèmes, applicatifs et matériel faisant courir un risque financier significatif ou soumis à des contraintes spécifiques (SLA)
U2	Urgence moyenne (U2) : Tout ou partie des systèmes, applicatifs et matériel ayant un impact autre que financier ou un impact important pour les utilisateurs.
U3	Urgence faible (U3) : Tout incident ne rentrant pas dans les critères U1 et U2

Impact	Priorité	Urgence		
		U1	U2	U3
I1	P1	P1	P1	P2
	P2	P2	P2	P3
	P3	P3	P3	P3

4.3 DIAGNOSTIC

Cette étape, réalisée par les **équipes techniques RUN** (service desk et Ingénierie du RUN), permet de déterminer la cause de l'incident et d'apporter, soit une solution de résolution, soit une solution de contournement.

Cas d'un **incident répertorié** sous DOCS (procédures et consignes d'exploitation) :

Quelque soit la solution retenue, il est impératif de suivre la procédure définie et de faire évoluer la documentation afférente, si besoin, une fois l'incident résolu.

Cas d'un **incident non répertorié** dans la base documentaire DOCS :

Quelque soit la solution retenue, il est impératif de rédiger la documentation afférente une fois l'incident résolu.



Un mode opératoire doit impérativement être rédigé pour toute résolution d'incidents non documentée.

4.4 RESOLUTION ET RETABLISSEMENT DU SERVICE

Cette étape, réalisée par les **équipes technique RUN**, permet de **résoudre et rétablir les services** à l'aide des solutions retenues lors du diagnostic.

4.5 CLOTURE DU TICKET

Avant la fermeture d'un ticket incident, il est impératif de le commenter de manière exhaustive.

Ensuite, **en accord avec le client**, le ticket pourra définitivement être **clôturé**.

Complément d'information :

- Le rétablissement du service concerne en priorité le client
- La clôture définitive de l'incident concerne les départements de Claranet France

Un incident n'est jamais clôturé avant la rédaction du RCA - Toutes les étapes de gestion des incidents doivent être réalisées avant la clôture définitive d'un incident : rédaction RCA, MAJ des procédures, MAJ GLPI, MAJ dossiers techniques,

4.6 REDACTION DU DOCUMENT ROOT CAUSE ANALYSIS - RCA

Le Root Cause Analysis, RCA, est un document inhérent à la phase d'analyse de l'incident. Il est rédigé par les équipes du département RUN intervenues sur la résolution de l'incident.

Le RCA doit être transmis au SM le plus rapidement possible, pour permettre la rédaction du Compte Rendu d'Incident. Le CRI doit être envoyé au(x) client(s) dans un délai maximum de 24 h suivant la résolution de l'incident.

Si ce délai n'est pas respecté (cause difficile à identifier, etc.), un mail intermédiaire sera envoyé au client pour l'avertir que le CRI est en cours de rédaction.

Il est validé par le Responsable de Pôle et/ou de département et en collaboration avec le chef de projets.



La rédaction du Root Cause Analysis (RCA) est obligatoire.

5. MODE ESCALADE

Différents modes d'escalade sont associés à la résolution des incidents :

- Escalade technique :

Au sein du département RUN :

- Le Pôle Service Desk est le Niveau 1
- Le Pôle Ingénierie RUN est le Niveau 2

Lorsque le Service Desk n'est pas en mesure de résoudre un incident, il doit escalader vers l'Ingénierie RUN dans les délais les plus brefs.

Si l'Ingénierie RUN n'est pas en mesure de résoudre l'incident, elle se doit d'initier une escalade managériale vers le Team Leader du Pôle qui lui aussi, le cas échéant, escaladera vers son management.

* *Ponctuellement l'Ingénierie BUILD est susceptible d'être mise à contribution. Notamment lors d'incidents résultants de l'installation de nouveaux systèmes d'exploitation ou d'applicatifs.*

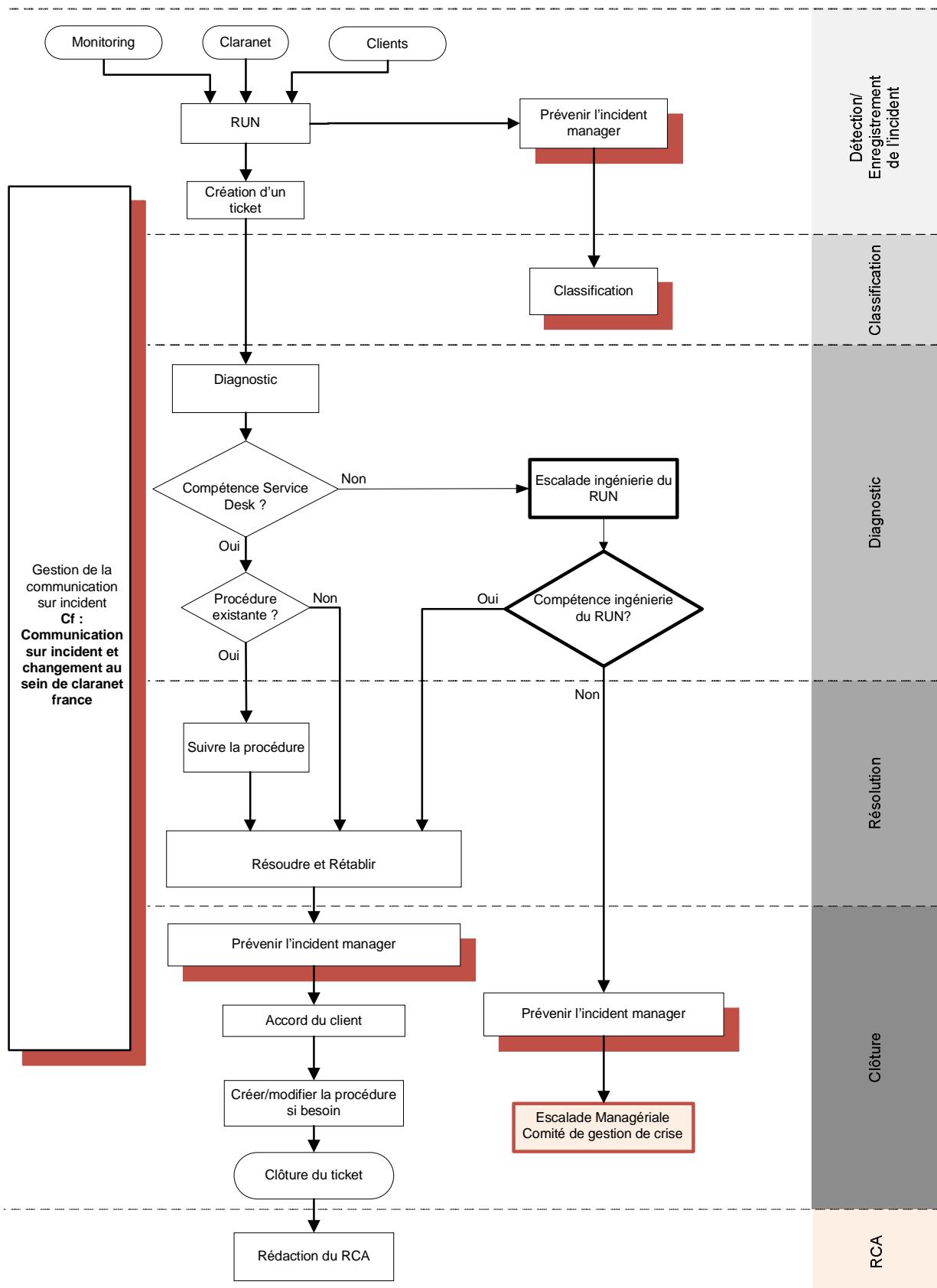
- Escalade Managériale :

Elle est initiée dans plusieurs cas :

- Pas de résolution technique trouvée
- Dépassement des SLA définies
- Besoin d'une aide extérieure
- Incident majeur

A certains niveaux, l'escalade managériale peut déclencher la mise en place d'un comité de gestion de crise. (**La gestion de crise est un processus à part entière – ce dernier sera décrit ultérieurement**)

6. SYNOPSIS



7. REVUE INCIDENT MANAGEMENT

La revue des incidents a pour but de :

- Suivre l'évolution du traitement des incidents en cours
- Mettre à jour les modes opératoires concernant les incidents résolus
- Identifier les incidents récurrents (traitement par la gestion des problèmes)
- Prendre les décisions en termes de gestion des changements
- Affecter les ressources nécessaires
- Clôturer définitivement certains incidents
- S'assurer du respect du processus
- Lancer des actions préventives et correctives urgentes
- Déclencher, le cas échéant, une gestion de crise

Un rapport de revue des incidents est fourni, à l'ensemble des Opérations France, par le pôle SM.

Dans un premier temps, la fréquence des réunions sera fonction des incidents et de leurs conséquences sur les activités métiers.

Les acteurs de cette revue sont principalement les teams Leaders de chaque pôle du département RUN.



Cette revue d'incident permet non seulement un suivi régulier de l'exploitation quotidienne mais aussi une amélioration constante du processus de gestion des incidents.

8. INDICATEURS DE PERFORMANCE : KPI

La gestion des incidents va permettre de mettre en place une politique de mesure des performances. Ces indicateurs vont établir le degré de progression du traitement et du suivi des incidents. Le suivi de ces indicateurs est sous la responsabilité du SM.

Indicateurs de performance à mettre en place (KPI) :

- Nombre total d'incidents
- Pourcentage d'incidents selon les catégories définies (applicatifs, réseau, etc.)
- Pourcentage d'incidents en fonction de la priorité
- Pourcentage d'incidents résolus en corrélation avec les SLA
- Pourcentage d'incidents traités par le service desk sans escalade, avec escalade
- Temps moyen d'indisponibilité – Par client – Général – Par nature d'incident.
- Nombre de procédures rédigées ou mise à jour suite aux incidents
- ...



Seuls les incidents significatifs sont concernés par ces KPI car tous les incidents « mineurs » sont répertoriés dans les statistiques mensuelles du Pôle Service Desk.

9. OUTILS

De nombreux outils sont susceptibles d'être utilisés ou mis en place pour gérer efficacement le processus de gestion des incidents.

Actuellement les outils suivants sont utilisés :

- Zabbix, Netcool : Supervision
- Request Tracker : Gestion et enregistrement des incidents
- GLPI : Gestion de parc (identification des dépendances technologiques)
- Mailer : Communication structurée vers les clients
- Base de suivi des incidents : actuellement sous Excel
- DOCS : Gestion documentaire – Stockage des procédures et consignes à exécuter lors du traitement des erreurs connues.
- ...

La performance de certains de ces outils est à remettre en question de part l'utilisation qu'on leur demande.

Ex : Mailer => Outil développé en interne ne permettant pas l'historisation des communications

Dans un but d'efficience, il sera nécessaire dans un futur proche d'étudier et d'implémenter de nouveaux logiciels.

10. FACTEURS CLES DE SUCCES

L'objectif de la mise en œuvre de processus s'inscrit dans la démarche de l'Amélioration Continue des Services (CSI).

La réussite de la mise en place du processus de gestion des incidents nécessite :

- L'implication active de la direction : adhésion, validation et soutien
- L'implication de tous les acteurs techniques : adhésion, application et participation
- L'évolution continue du processus en fonction des besoins métier

11. BENEFICES DE L'APPLICATION DU PROCESSUS

L'application du processus de gestion des incidents va notamment permettre d'obtenir :

- Une meilleure visibilité sur les différentes catégories d'incidents
- Une amélioration de la surveillance des incidents (réactualisation des politiques de monitoring, suivi des backups etc.)
- Une qualité de service accrue
- Une meilleure allocation des ressources lors des incidents
- Une réduction de l'impact des incidents sur les activités métiers
- Une amélioration de la communication interne et externe (notamment lors du déroulement de l'incident)
- Un suivi quotidien de la base de données Incidents
- ...

12. INCIDENT MANAGEMENT TEAM

Nom	Téléphone	Mail Générique
Fabien Mialon	02.99.12.13.43	services-management@fr.clara.net
Catherine Lefevre	02.99.12.57.54	
Patrice Droguet	02.99.12.13.40	

Cette liste sera amenée à évoluer tout au long du cycle de vie de la gestion des incidents.

13. LEXIQUE

CRI: Compte Rendu d'Incident

CSI : Continual Service Improvement

DOCS: Outils de gestion documentaire

IC : Incident Coordinator

ISP : Internet Service Provider

KPI: Key Performance Indicator

MSP : Managed Service Provider

SM : Service Management