


BTS SIO	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Bloc 1
	Création d'une machine virtuelle	M. Tirard

1) Gestion des incidents

La gestion des incidents (GDI) est un processus de gestion du cycle de vie de tous les incidents. Elle s'assure que l'exploitation normale des services soit rétablie le plus rapidement possible et que l'impact sur le business soit réduit au minimum.

Dans le processus ITIL, la gestion des incidents intervient lors de l'exploitation des services (la 4ème étape).

On rappelle la distinction entre problème et incident ; un problème est une cause, ou une cause potentielle, d'un ou plusieurs incidents.

2) Processus de la gestion des incidents

Selon ITIL, on peut décomposer la gestion des incidents en huit activités:

1. Identification
Détecter ou rendre compte d'un incident
2. Enregistrement
Les incidents sont enregistrés dans le système de gestion des incidents
3. Classement
Les incidents sont classés par priorité
4. Priorisation
L'incident est classé par ordre de priorité, sur la base de son impact et de son urgence
5. Escalade
L'équipe de support peut obtenir de l'aide de la part d'un autre service
6. Diagnostic
Révélation du symptôme complet de l'incident
7. Résolution et rétablissement
La solution est trouvée et l'incident est résolu
8. Clôture de l'incident
Enregistrement de l'incident dans le système de gestion du management est clôturé.

Il existe deux types de pannes :

- Les pannes actives, une action qui a un effet immédiat et dont la probabilité de causer des accidents est élevée.
- La panne latente, qui elle est liée à un événement qui a pu se dérouler des jours, mois années, avant la panne.

Exercices :

Pour chaque mise en situation qui suit, vous devrez :

1. Identifier les éléments clés concernant l'incident.
2. Définir et justifier si il y a un besoin d'escalader pour cet incident.
3. Proposer des pistes concernant le problème qui a causé cet incident.
4. Proposer une ou plusieurs solutions afin de résoudre le problème. Ces solutions doivent être en cohérence avec la priorité des incidents.
5. Détailler la méthode à suivre après la résolution de cet incident.

À noter que vous ne disposez ici que de peu d'informations. Vous pouvez cependant en déduire certaines (notamment la priorité des incidents), ou en inventer si nécessaire, en justifiant vos choix.

Incident 1 :

Certains utilisateurs d'un département spécifique signalent une perte soudaine d'accès au réseau. Cela affecte leur capacité à se connecter aux serveurs partagés et à accéder aux applications essentielles.

Incident 2 :

L'un des serveurs principaux de l'entreprise est tombé en panne. Cela affecte plusieurs services, y compris le stockage des fichiers partagés et les applications métier essentielles.

Incident 3 :

Plusieurs postes de travail montrent des signes d'infection par un logiciel malveillant. Les utilisateurs signalent des ralentissements, des fenêtres pop-up suspectes et des comportements anormaux du système.

Incident 4 :

Un utilisateur signale la perte accidentelle de fichiers importants après avoir supprimé un dossier. Ces fichiers sont essentiels pour son travail quotidien.

Incident 5 :

Plusieurs utilisateurs signalent des problèmes d'impression à partir de différentes imprimantes. Les impressions sont incomplètes ou de mauvaise qualité.

Ces 5 incidents sont des cas typiques de ce que vous pourrez trouver en entreprise.

À vous désormais de trouver 3 cas d'incidents que l'on pourrait rencontrer en entreprise, un de basse priorité, un autre de priorité moyenne et le dernier de haute priorité.