Gestion des incidents – Macro-processus

Utilisateurs

DSIUN / Niveau 1
Hotliners Technicien de proximité

DSIUN / Niveau 2
TME/TMA/Agents DSIUN

Niveau 3
TM/Operateurs/Fournis

Phase

Déclarer incident

Origines :
A – Portail web outil ITSM
B – Téléphone Helpdesk
C – Mail assistance

Statut : En cours

Qualifier incident
Sujet/Impact/urgence/SLA

Est-ce un incident ?
NON
Requalifier en demande
Processus Gérer les demandes de service / changements/ metiers

Est-ce un incident ?
OUI
Applicatifs ?
OUI
Transférer vers Responsable Domaine &/ ou Gestionnaire Application
Statut : Transféré

Est-ce un incident ?
NON
Statut : Requalifié
Requalifier / Annuler
OU
Incident annulé

NON
OUI
Incident récurrent, majeur ?
OUI
Alerter Exploitation / Pb Manager
Processus Gerer les problemes
Statut : Lié à un problème

NON
Diagnostiquer
Statut : En cours
OUI
Escalader vers Niveau 3 par délégation
Statut : Escaladé N3

Formuler ticket
Suivre le ticket
Solliciter expertise :
Applicative : Responsable Domaine / Gestionnaire
Techniques : Exploitation / Infra

Escalade Niveau 3 ?
NON
Statut : En cours
Diagnostiquer
Diagnostiquer
Transférer TME / TMA

KO
Traiter le refus

Résolution immédiate ?
NON
Transférer vers les Techniciens de Niveau 1
Escalade Niveau 2 ?
OUI
Escalader vers Niveau 2 par délégation
Statut : Escaladé N2

Escalade Niveau 3 ?
OUI
Formuler / suivre un ticket Niveau 3
Prendre en compte le ticket de niveau 3
Statut : Escaladé N3

OUI
NON
Rediriger vers le Niveau 1
OUI
Renvoi Niveau 1 ?

Formuler demande ?
OUI
Formuler demande
OUI
Formuler demande ?
NON
NON
Processus Gérer les demandes de services/ changements/metier

Formuler demande ?
OUI
Formuler demande
Processus Gerer les demandes
NON
NON
Traiter incident - Compléter ticket
NON
Traiter incident - Compléter ticket

Résoudre
Statut : Résolu

Valider et apprécier la résolution - Clôturer l'incident
OK
Incident Clôturé
Statut : Clôturé

Résoudre
Statut : Résolu