

Qu'est-ce qu'un problème ?

Un problème se définit comme toute situation appréciée comme très impactante sur la production des organismes, à la suite d'un incident majeur, d'incidents récurrents et/ou particulièrement significatifs, de risques importants de récurrence, de certains événements issus de la supervision ou de certaines réclamations.

La gestion des problèmes consiste à:

- **identifier la cause et initier le plan d'actions associé pour éviter qu'un incident identique ne se reproduise,**
- **valider et exécuter le plan d'actions,**
- **évaluer l'efficacité des solutions mises en œuvre.**

Le processus de Gestion des problèmes se veut transverse :

- **Le pilotage de la gestion des problèmes est assuré par la DAOS et s'appuie sur la contribution de gestionnaires de processus mis à disposition par la DAAIS et la DAOS.**
- **Les gestionnaires de problèmes, chargés de piloter opérationnellement les plans d'actions, peuvent être issus des différentes DA de la DSI.**

Processus « Gestion des Problèmes »

Domaine processus : RUN

Pilote : B. Lezcano **Gestionnaires :** Les Service Delivery Manager (DAOS) + gestionnaire pour les sujets technique (DAAIS)

- **Objectifs du processus :** Améliorer la disponibilité des applications en prévenant les incidents et en minimisant leur impact métier, par l'analyse et le traitement des causes fondamentales des incidents.

Périmètre

Tous les domaines applicatifs et techniques de la DSI

Acteurs

DAOS (Production et Support), DAAIS (Infrastructures et Sécurité), DAFA (Filières, hors filières)

Conditions de réussite

- Adoption du processus par l'ensemble des acteurs de la chaîne de traitement
- Affectation des ressources nécessaires

Entrées

Evènement déclencheur

- Incident majeur ou récurrent
- Crise DSI
- Réclamations clients

Documentation support

- Dossiers d'incidents
- Calendrier des changements
- RETEX
- Base des erreurs connues

Sous-processus / Activités

Identifier le problème

Catégoriser et affecter le problème

Analyser et rechercher les causes

Mettre en œuvre la solution

Proposer et Arbitrer les solutions

Evaluer l'efficacité de la solution et clôturer le problème

Sorties/Résultat obtenu

- La cause fondamentale et les solutions possibles sont identifiées
- Plan d'actions formalisé et suivi
- Le changement permettant la résolution est implémenté
- L'erreur connue est documentée

Documentation produite

- Dossier de problème à jour
- Demande de changement/anomalie

Pilotage

- Revue des problèmes
- CODIR DSI Opérationnel

Indicateurs

- Nombre de problèmes en cours
- Nombre de nouveaux problèmes identifiés
- Délai moyen de résolution des problèmes
- Taux de recours à la gestion par erreur connue

Risques

- Indisponibilité des ressources pour la recherche et l'implémentation des solutions
- Complexité du pilotage de la mise œuvre déléguée hors processus

