

Telnowedge NOC ITIL: Incident Management

Incident Management

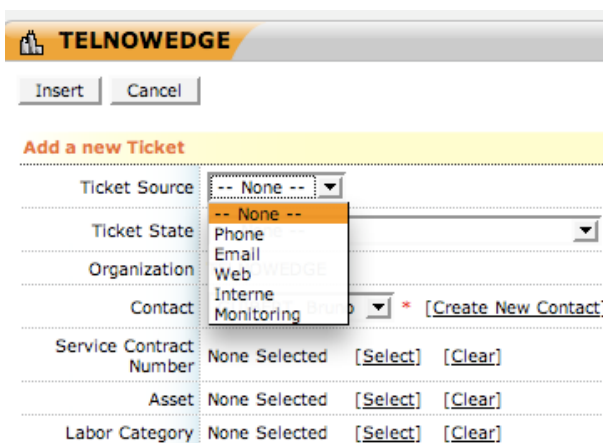
Un INCIDENT relève d'une interruption de service normal qui peut affecter un utilisateur, un groupe d'utilisateur, un site, voire l'infrastructure complète d'un client. L'objectif de la gestion des Incidents est de restaurer les services dans les meilleurs délais en utilisant des procédures documentées ou des procédures exceptionnelles, de manière à limiter l'impact sur les affaires en cours.

Gestion des Incidents au sein du NOC Telnowedge

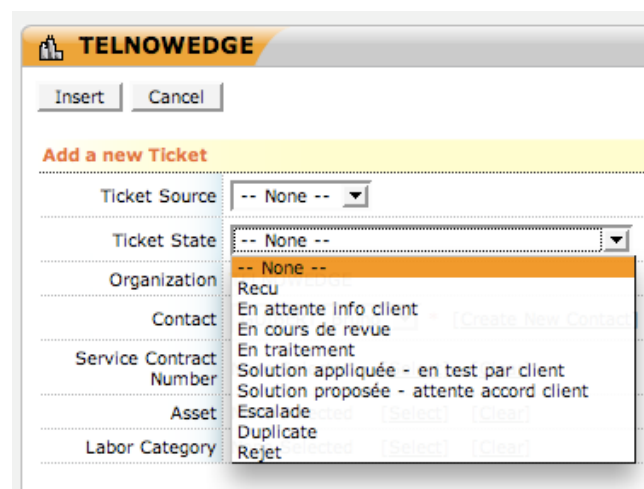
Le flux de gestion est exécuté à travers un nombre d'étapes pré défini:

- [Détection d'Incident](#)
- [Enregistrement des informations](#)
- [Classification de l'Incident](#)
- [Mise en oeuvre de la solution \(même temporaire\)](#)
- [Escalade ou classement comme problème](#)
- [Clôture de l'Incident](#)

Etape 1: Détection d'Incident:



Add a new Ticket	
Ticket Source	-- None --
Ticket State	-- None --
Organization	None Selected
Contact	Monitoring * [Create New Contact]
Service Contract Number	None Selected [Select] [Clear]
Asset	None Selected [Select] [Clear]
Labor Category	None Selected [Select] [Clear]



Add a new Ticket	
Ticket Source	-- None --
Ticket State	-- None --
Organization	-- None --
Contact	En cours de revue * [Create New Contact]
Service Contract Number	None Selected [Select] [Clear]
Asset	None Selected [Select] [Clear]
Labor Category	None Selected [Select] [Clear]

L'incident peut avoir plusieurs sources. Lors de sa détection, un ticket est ouvert de manière à tracer le défaut de service, ou une baisse de qualité de service. Durant la

vie du ticket, son état sera mise à jour par le NOC. Si jamais le caractère accidentel du ticket n'est pas confirmé, la demande sera alors transformée en requête de nouveau service (voir Gestion du changement)

Etape 2: Enregistrement Des informations

Il est important de qualifier dans les meilleurs délais l'incident. Priorité and Sévérité sont utilisés à ces fins. Elles permettent un traitement prioritaires des queues de tickets.

Assignment

Priority	4h-Critical
Department	4h-Critical 8h-Urgent J+1-Normal
Resource Assigned	Suivant Planning

Les techniciens NOC qualifient alors le tickets par acquisition du maximum de détails. C'est une des conditions pour obtenir un rétablissement rapide du service.

ASSIGNMENT

Severity	Normal
	Normal Important Critical

Assignment

La précision des informations est clef. Telnowedge NOC garde trace des toutes les informations collectées au fil de la résolution de l'incident.

Classification

Issue	
Location	

Etape 3: Classification de l'Incident

les techniciens du NOC doivent aussi qualifier les éléments de configuration attendant au ticket. Dans le cas ou le ticket est généré par le client lui même - grâce à son accès au portail web NOC - l'ensemble des informations est vérifié.

Service Contract Number	None Selected	[Select]	[Clear]
Asset	None Selected	[Select]	[Clear]
Labor Category	None Selected	[Select]	[Clear]

Classification

Issue

http://relations.telnowedge.com:8180 -

Search Serial Number Service Contract Num

Add an Asset

All Assets

Serial Number	Service Contract	Manufacturer	Model Version	Ci
Add TNE-IPBX-001	TNE001	Telnowedge	Full TNE	

Etape 4: Mise en oeuvre de la Solution

Au sein du NOC les techniciens, après identification de la cause de l'incident, utilisent au choix:

- des procédures existantes, applicable au contexte de l'incident
- des procédure temporaire ou exceptionnelle dans l'unique but de restituer le services aux utilisateurs.

Resolution

Cause

Resolved By

Resolution

Resolution Date

1 Paris, Madrid

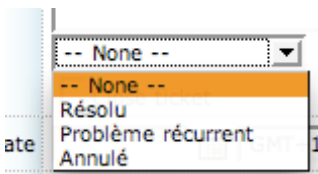
Enfin, la base de connaissance Telnowedge est alimentée automatiquement en cas de traitement symptomatique d'un incident récurrent.

Knowledge Base Post

Do you want to post ticket to knowledge base ? Yes No

Etape 5: Escalade ou classement comme problème

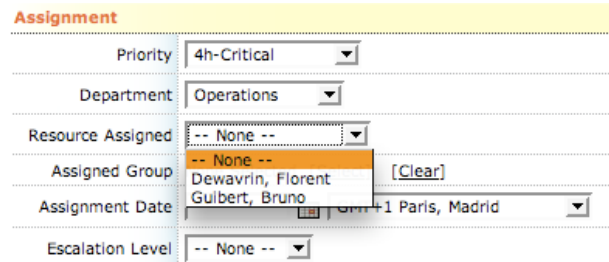
Les techniciens du NOC ont la possibilité de grouper des incidents similaires (même paternelle de cause) sous forme de "problème". Une fois créé, le problème est escaladé au niveau 2 du support pour y être traité suivant le processus "Gestion des problèmes".



ate |
-- None --
-- None --
Résolu
Problème récurrent
Annulé

Etape 6: Clôture de l'Incident

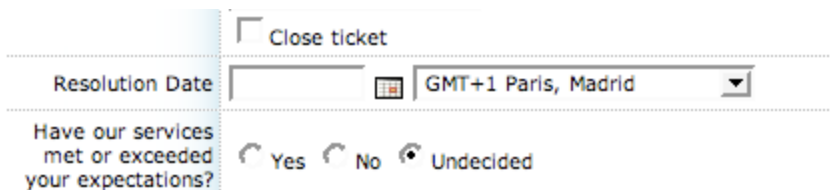
Le point unique de contact (affectation aux fil de la vie du ticket) est l'unique responsable de la clôture du ticket.



Assignment
Priority | 4h-Critical
Department | Operations
Resource Assigned | -- None --
Assigned Group | Dewavrin, Florent [Clear]
Assignment Date | GMT+1 Paris, Madrid
Escalation Level | -- None --

Dès lors que la solution a été appliquée et validée (rappel client au besoin),

l'ensemble des éléments d'information du ticket est mis à jour, avant sa clôture. Il est alors archivé.



Close ticket
Resolution Date | [Calendar] GMT+1 Paris, Madrid
Have our services met or exceeded your expectations? Yes No Undecided