

1. Recevoir et analyser une requête du client
2. Sommaire

1.....	Introduction
2.....	Technique d'analyse de la demande
2.1.....	Classification
2.2.....	Test
2.3.....	Transmission
2.4.....	Rapport

1. Introduction

Dans le métier Assistance technique, la communication entre le technicien et la personne appelante pour un incident sur son poste de travail joue un rôle très important pour résoudre rapidement cet incident et aboutir à un résultat positif.

2. Technique d'analyse de la demande

2.1. Classification

Lorsqu'un utilisateur signale un problème informatique, cela déclenche une série de processus de classification :

Collecter des informations auprès de l'utilisateur pour tenter d'établir la nature du problème.

La discussion initiale peut révéler des informations permettant une résolution immédiate.

Cependant, dans le cas de problèmes plus graves ou plus complexes, vous devez faire appel aux autres processus de résolution pour parvenir à les résoudre.

Les problèmes qui affectent de **nombreux utilisateurs** finaux ont un impact plus sensible sur la productivité de l'organisation et doivent être résolus plus rapidement.

La classification vous permet de déterminer l'étendue et l'impact des problèmes en vue d'établir leur priorité.

Même si vous êtes en mesure de résoudre le problème tout de suite, vous devez le consigner en vous conformant à la méthodologie en vigueur.

Des procédures de consignation appropriées garantissent qu'aucun rapport d'incident ne se perde. En ayant la possibilité d'accéder aux rapports d'incident détaillés, une organisation peut surveiller ses systèmes informatiques de manière plus efficace et prendre des décisions informées.

2.2. **Test**

Une fois que vous avez établi la priorité d'un problème et consigné l'incident, la phase de test débute.

Au cours de celle-ci, vous faites appel à plusieurs **processus** pour déterminer la cause probable du problème.

Vous pouvez commencer par **dresser** la liste des **causes possibles**, généralement, en les divisant et en les isolants.

Dans le domaine des systèmes informatiques, cela peut vouloir dire établir une distinction entre les problèmes de serveur et de station de travail, de matériel et de logiciel, et de système d'exploitation et d'applications.

Lorsque vous avez réduit la liste des causes possibles à un nombre gérable, vous pouvez démarrer le processus de test.

Ce processus vise à déterminer la **cause probable** parmi les **causes possibles** restantes. Vous pouvez essayer de reproduire le problème dans un environnement de test.

Si vous pouvez le reproduire facilement, cela signifie que vous avez déterminé la cause probable. En revanche, si vous éprouvez des difficultés à le reproduire, vous devez analyser vos résultats et revenir sur votre cheminement initial.

2.3. **Transmission**

Si vous ne pouvez pas trouver de résolution pendant la phase de test initiale, vous devez consulter la documentation supplémentaire ou transmettre le problème, soit au fabricant du composant suspecté, soit au sein de votre organisation si vous disposez de ressources internes.

Un processus de **transmission d'incident** au personnel de support technique de deuxième niveau devrait être en place au sein de votre organisation.

Un membre de ce service vous posera des questions pour essayer de classifier l'étendue du problème et de définir un niveau de priorité.

2.4. **Rapport**

Lorsque l'incident a été résolu, vous devez documenter sa résolution. Il est important d'enregistrer les modifications apportées à la configuration de votre système informatique.

En outre, les problèmes ont tendance à se produire plusieurs fois. S'ils ont été documentés correctement, vous gagnerez du temps la prochaine fois que vous serez amené à résoudre des occurrences similaires du problème.

4. Mettre en œuvre les concepts d'ITIL (IT Infrastructure Library)

ITIL : la bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (IT Infrastructure Library - ITIL)

L'ITIL a été développée en tenant compte du fait que les organisations dépendent de plus en plus de l'informatique pour atteindre leurs objectifs généraux.

L'ITIL présente ces meilleures pratiques de façon cohérente.

Les livres de l'ITIL décrivent comment améliorer les processus, qui ont parfois déjà été identifiés, et comment en améliorer la coordination. Les livres de l'ITIL expliquent aussi comment formaliser les processus au sein d'une organisation.

Avantages de l'ITIL pour le client/utilisateur

- La fourniture de services informatiques est plus orientée vers le client et les accords relatifs à la qualité des services améliorent les relations.
- Les services sont mieux décrits, dans le langage du client, avec plus de détails.
- La qualité et le coût des services sont mieux gérés.
- La communication avec l'organisation informatique est améliorée du fait qu'on convient de points de contact.

Avantages de l'ITIL pour l'organisation informatique

- L'organisation informatique développe une structure plus claire, devient plus efficace et est mieux orientée vers les objectifs de l'entreprise.
- La gestion est mieux contrôlée et les changements sont plus faciles à gérer.
- Une structure de processus efficace fournit un cadre pour l'externalisation efficace d'éléments des services informatiques.
- L'application des meilleures pratiques de l'ITIL encourage un changement culturel vers la fourniture d'un service et l'introduction d'un système de gestion de la qualité basé sur les normes de la série ISO 9000.
- L'ITIL offre un cadre de référence uniforme pour la communication interne et la communication avec les fournisseurs ainsi que pour la normalisation et l'identification des procédures.

4.1. Les publications de l'ITIL

l'ITIL n'indique pas comment mettre en œuvre ces activités.

L'ITIL n'est pas une méthode mais plutôt un cadre de planification des processus, rôles et activités essentiels indiquant les liens entre eux ainsi que les lignes de communication nécessaires.

L'ITIL est fondée sur le besoin d'offrir des services de haute qualité en mettant l'accent sur les relations avec la clientèle.

4.1.1 Fourniture des services (Service Delivery)

Comme indiqué ci-dessus, le soutien des services et la fourniture des services sont au cœur de la structure de l'ITIL pour la gestion des services informatiques. Le livre de l'ITIL sur la fourniture de services décrit les services dont a besoin le client pour soutenir son business et l'infrastructure nécessaire pour fournir ces services.

Les sujets suivants sont traités dans le livre Fourniture des services :

- Gestion des niveaux de service

L'objectif de la gestion des niveaux de service est de conclure des accords clairs avec le client sur le type et la qualité des services informatiques à livrer et de mettre en œuvre ces accords.

- Gestion financière des services informatiques

La gestion financière étudie si les coûts liés à la fourniture des services informatiques sont acceptables.

- Gestion de la capacité

La gestion de la capacité est le processus visant à optimiser le coût, le choix du moment d'acquisition et la mise en œuvre des ressources informatiques afin d'observer les accords conclu avec le client.

- Gestion de la continuité des services informatiques

Ce processus consiste en la préparation et la planification des mesures de reprise après un sinistre pour les services informatiques dans le cas d'une interruption du business.

- Gestion de la disponibilité

La gestion de la disponibilité est le processus veillant à la mise en place appropriée des ressources, des moyens et des techniques nécessaires pour garantir la disponibilité des services informatiques convenue avec le client.

4.1.2 Soutien des services (Service Support)

Le livre de l'ITIL consacré au soutien des services décrit comment les clients et les utilisateurs peuvent accéder aux services appropriés pour soutenir leur business et comment ces services sont soutenus.

Ce livre couvre les sujets suivants :

- Centre de services(**Service Desk**)

Le centre de services est le premier point de contact des utilisateurs avec l'organisation informatique.

La tâche principale du centre d'assistance était d'enregistrer et de résoudre les incidents et d'en assurer le suivi.

- Gestion des incidents

Le processus de gestion des incidents a pour but de résoudre l'incident et de reprendre rapidement la fourniture des services.

- Gestion des problèmes

La gestion des problèmes a pour but d'identifier la cause d'un problème dont la présence est suspectée à l'intérieur de l'infrastructure informatique.

- Gestion des configurations(**Configuration Management**)

La gestion des configurations traite du contrôle des changements d'une infrastructure informatique (normalisation et contrôle de l'état)

- Gestion des changements(**Change Management**)

La gestion des changements traite de la mise en œuvre approuvée et contrôlée des changements apportés à l'infrastructure informatique.

- Gestion des mises en production(**Release Management**)

Le principal objectif de la gestion des mises en production est de garantir le succès du déploiement des mises en production, y compris l'intégration, les tests et le stockage.

4.1.3 Gestion de la sécurité (Security Management)

L'objectif de la gestion de la sécurité est de protéger l'infrastructure informatique de toute utilisation non autorisée (accès non autorisé aux données, par exemple).

4.1.4 Gestion de l'infrastructure ICT (ICT Infrastructure Management)

La gestion de l'infrastructure ICT traite des processus, de l'organisation et des outils nécessaires pour assurer une infrastructure informatique et de communications stable.

4.1.5 Gestion des applications (Applications Management)

Le livre sur la gestion des applications fournit une vue d'ensemble du cycle de vie de la gestion des applications et constitue un guide pour les utilisateurs business, les développeurs et gestionnaires des services sur la façon dont les applications peuvent être gérées du point de vue de la gestion des services.

5. Gestion des incidents

Un incident est tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un service et qui provoque ou peut provoquer une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

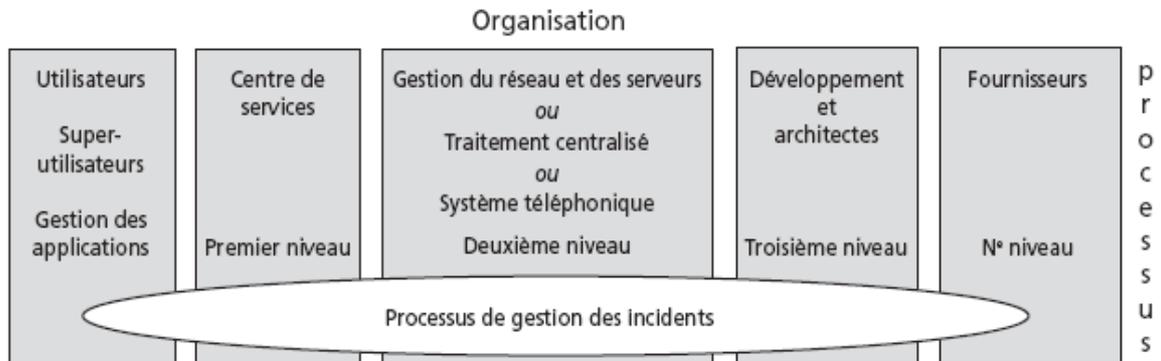


Figure 4.1 Position du processus de gestion des incidents par rapport aux fonctions ou départements d'une organisation informatique.

Processus de gestion d'incidents

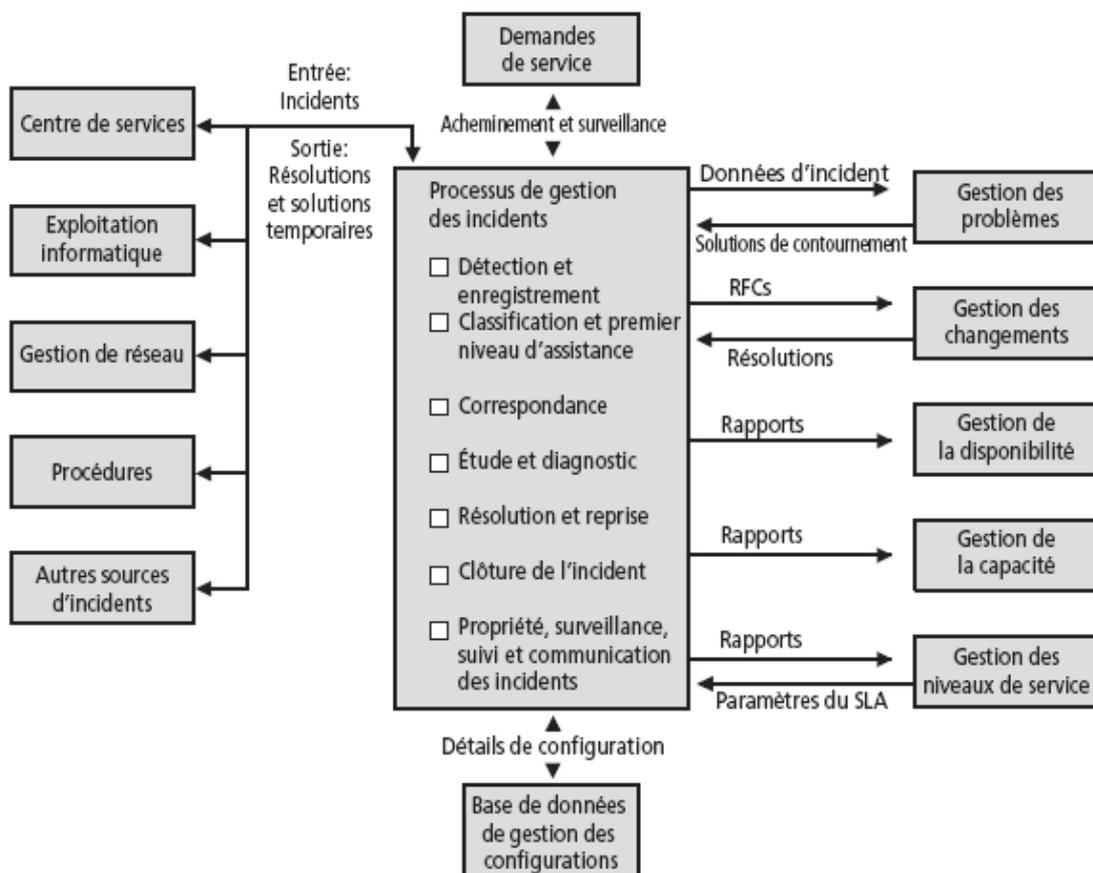


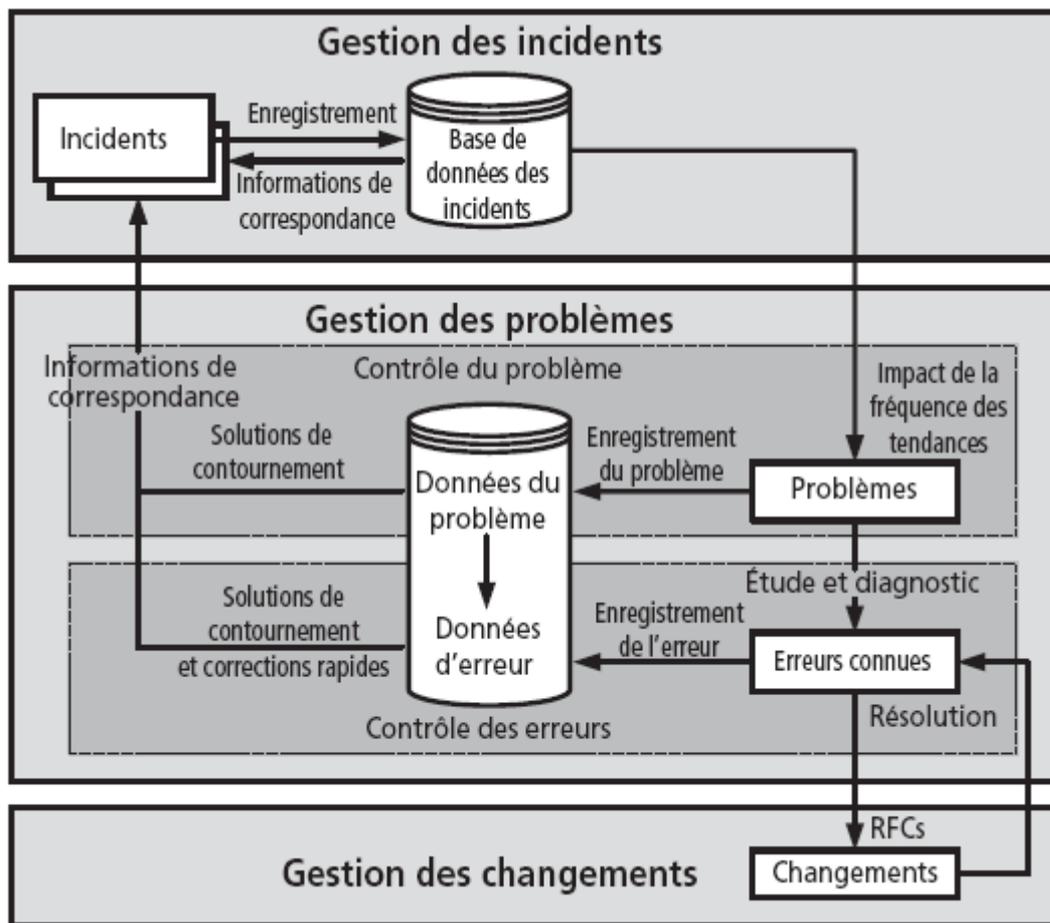
Figure 4.4 Position du processus de gestion des incidents

6. Gestion des problèmes

Un problème décrit une situation indésirable, indiquant une cause fondamentale inconnue d'un ou de plusieurs incidents existants ou potentiels

La gestion des problèmes soutient la gestion des incidents en fournissant des solutions de contournement et des corrections rapides mais elle n'est pas responsable de la résolution des incidents. La gestion des incidents a pour but de résoudre rapidement une erreur, par tous les moyens possibles, y compris les solutions de contournement, alors que la gestion des problèmes prend le temps d'identifier la cause et de l'éliminer.

Un incident ne peut jamais « devenir » un problème. Cependant, en plus de l'incident, un problème connexe peut être défini. Ainsi, l'étude du problème peut conduire à une solution pour l'incident en cours s'il n'est pas encore résolu.



7. Diagnostiquer le problème

7.1 Diagnostic matériel

Différentes Méthodes de Recherche des Pannes sur Micro-Ordinateurs

7.1.1 La méthode des messages et des codes sonores

Les programmes d'application, le système d'exploitation et l'ordinateur lui-même, sont capables d'identifier les problèmes et de les mettre en exergue. Lorsque cela se produit, un message apparaît sur l'écran du moniteur.

Il met donc en relief qu'il y a soit un problème d'exploitation, soit un problème de conflit entre un logiciel et un équipement donné.

7.1.2 La méthode des diagnostics intégrés

Les diagnostics intégrés sont des programmes de détection de pannes, intégrés à l'ordinateur par le constructeur. Ces programmes se trouvent dans la mémoire flash et utilisés en premier lieu pour isoler les problèmes de composants centraux du système, de la carte mère, du sous-système de la mémoire et le sous-système de la mémoire cache.

- **Quand utiliser les diagnostics intégrés ?**

Ils seront utilisés à chaque fois qu'un problème survient dans le micro-ordinateur. Au cas où les causes de la panne ne sont pas retrouvées, alors on utilisera les diagnostics sur disquette.

7.1.3 La méthode des mesures et les tests manuels des composants

C'est la méthode au cours de laquelle on recherche les pannes d'une manière manuelle. Ici, la recherche des pannes se fait par approche descendante, en allant du général au particulier, du plus simple vers le plus compliqué. Tout d'abord, on songera aux erreurs logicielles, aux mauvaises déclarations du setup, aux connexions, aux câbles d'alimentation, aux interrupteurs. En suite on songera aux périphériques, puis à l'unité centrale.

Enfin, on procédera à certains tests et mesures pour mieux cerner l'origine des problèmes.

8. Méthodologie de résolution des problèmes

8.1 Classification

Lorsqu'un utilisateur final rencontre un problème informatique et vous le signale, cela déclenche une série de processus de classification.

8.2 Test

Une fois que vous avez établi la priorité d'un problème et consigné l'incident, la phase de test débute. Au cours de celle-ci, vous faites appel à plusieurs processus pour déterminer la cause probable du problème. Vous pouvez commencer par dresser la liste des causes possibles, généralement, en les divisant et en les isolants.

8.3 Transmission

Si vous ne pouvez pas trouver de résolution pendant la phase de test initiale, vous devez consulter la documentation supplémentaire ou transmettre le problème, soit au fabricant du composant suspecté, soit au sein de votre organisation si vous disposez de ressources internes.

8.4 Rapport

Lorsque l'incident a été résolu, vous devez documenter sa résolution. Il est important d'enregistrer les modifications apportées à la configuration de votre système informatique.

FICHES DE TRAVAIL :

FICHE D'INTERVENTION CLIENT		Nom client :
Date de l'intervention :	Intervenant :	
Enoncé de la situation :		
Descriptif des tâches réalisées :		
Conclusion :		
Durée de l'intervention :		
Visa de l'intervenant :		

