ALLIANCE AUTOMOTIVE GROUP

A GPC COMPANY

Processus Incident P1



VISION 2025

Être le leader de la distribution de pièces détachées durables et innovantes, pour accompagner les transformations du secteur automobile et poids lourd.

NOS VALEURS

ÉQUIPE | RESPONSABILITÉ | PERFORMANCE | PRAGMATISME | INTÉGRITÉ

Introduction

VISION 2025

Être le leader de la distribution de pièces détachées durables et innovantes, pour accompagner les transformations du secteur automobile et poids lourd.

NOS VALEURS

ÉQUIPE | RESPONSABILITÉ | PERFORMANCE | PRAGMATISME | INTÉGRITÉ

Définition : Incidient P1

Un incident est défini par ITIL (un référentiel de bonnes pratiques IT largement adopté) comme ***« Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service*** **».**

Pour hiérarchiser les incidents il n'existe pas de règles immuables, toutefois il n'est pas rare de retrouver les notions d'incidents P1, P2 ou P3.

Nous adresserons ici que les incident P1 qui sont la résultante de l'évaluation de 2 critères :

- **Impact business**
- **Urgence à résoudre**

Les incidents P1 sont souvent décrits comme suit: ***« Interruption complète d'un service, d'un système, du réseau, d'une application ou d'un élément de configuration identifié comme critique*** **».**

Description du dispositif

Applications et Services critiques

Tous incidents majeurs (cf définition slide 4) impactant l'un des services ou applications suivant(e)s doit déclencher le dispositif de crise.
Cette liste est susceptible d'évoluer dans le temps.

Services:

- **Connectivité réseau (accès internet/MPLS/SDWan/LAN)**
- **Téléphonie (BTIP/RTC/Centre d'appel)**

Applications:

- **Star6000**
- **Winpro**
- **HUB-B2C**
- **Lobster**
- **Sineres**
- **Formule 1**
- **Record 400**
- **Manhattan**
- **Exotec**
- **Dynamics 365 - Supply**
- **Dynamics 365 - Finance**
- **Dynamics 365 - CRM**
- **Kiamo**
- **Messagerie (emails)**
- **Teams**

Parties prenantes

Pour garantir le meilleur traitement possible en cas d'incidents P1, le dispositif repose notamment sur des acteurs identifiés qu'il convient de faire participer au dispositif de crise.

Ces interlocuteurs ont pour rôle de participer activement à la résolution de l'incident, de faire intervenir des tierces parties lorsque nécessaire (exemples : TCS, Orange, Capdata, Staris, Inovaxo, …) et enfin de valider le contenu des communications mails envoyées par le Service Desk.

Traitement d’un incident P1

Sur constatation d’un dysfonctionnement majeur d’un service ou d’une application critique entre 07h45 et 18h30, le processus suivant est suivi:



Début de l’incident.

Sources :
- Appel au Service Desk
- Alerte monitoring
- Self-service
- Mails
- Application/métier
- …



Identification de la problématique par l’agent :

- **Sujet de la potentielle P1**
- **Nombres d’utilisateurs impactés**
- **Site en Distribution ou Plateforme**

➡ **Alerter responsable ou coordinateur service desk**

Création du ticket P1.



Création de la cellule de crise avec l’ensemble des parties prenantes.



Envoi d’une communication incident P1 par email en utilisant la Template P1 (ici)



Suivi ou Résolution de l’incident

T 0 — **T <1min** — **T +5min** — **T +10min** — **T +15min** — **T + XXmin**

Cellule de crise - Créer une cellule de crise

Constitution d'une cellule de crise :

- Créer une conversation sur Teams
- Toujours intégrer Cyrille Blassiau & Alexis Davene (ou Gilles Rochambeau si absences)
- Ajouter les intervenants en fonction de la P1 en cours (Voir les contacts à ajouter dans le memo ou la diapo suivante)
- Déclencher un call groupe si P1 confirmée ou sinon converser par messages si doutes persiste sur la P2 à élever en P1.
- Renommer la conversation en P1 – AAAA-MM-JJ - INCXXXXXX – SITE - Sujet de la P1
- Préparer la communication en fonction des informations communiquées (TEMPLATES DÉJÀ PRETES DANS VOTRE DOSSIER COMMUNICATION P1)
- Proposer la communication préparée avec une capture d'écran
- Attendre la validation de Cyrille Blassiau ou Alexis Davene (Ou Gilles Rochambeau)
- VOUS POUVEZ ENVOYER LA COMMUNICATION (France , Site local, … à adapter selon l'impact)
- Ajouter un autre collègue si votre journée se termine afin d'assurer une continuité de suivi.

Cellule de crise – Liste des Intervenants par Application

>>> Liste des intervenants IT <<<