



Nom de la procédure :
Réception et analyse de l'incident

VERSION : V1.0

PAGE : 1/7

Date d'application : 01/06/2002

Date de révision : 28/05/2002

Réception et analyse de l'incident

Version : V1.0

Date de création : 28/05/2002

Date de révision : 28/05/2002

Date d'application : 01/06/2002

Description de la version : --

Historique des versions : --

	Nom	Visa
Rédacteur	Fabrice Redak	
Responsable	Jean Resp	
Valideur	Philippe Valid	
Approbateur	Simone appro	

Liste de diffusion

Equipe Support Equipe Marketing



Table des matières

1. LA PROCEDURE : RECEPTION ET ANALYSE DE L'INCIDENT	3
1.1. DESCRIPTION.....	3
1.2. OBJECTIFS	3
1.3. INDICATEUR DE PERFORMANCES	3
2. LE GRAPHE DU MODELE DE PROCEDURE.....	3
3. LES ROLES DE LA PROCEDURE.....	5
3.1. DETAIL DU ROLE ASSISTANCE HOT LINE NIVEAU 2	5
3.1.1. Les opérations du rôle : Assistance hot line niveau 2	5
3.1.2. Les acteurs pour le rôle : Assistance hot line niveau 2	5
3.2. DETAIL DU ROLE ASSISTANCE HOT LINE	5
3.2.1. Les opérations du rôle : Assistance hot line.....	5
3.2.2. Les acteurs pour le rôle : Assistance hot line.....	5
3.3 DETAIL DU ROLE CLIENT.....	5
3.2.3. Les opérations du rôle : Client	5
4. LES OPERATIONS DE LA PROCEDURE (PAR ORDRE ALPHABETIQUE).....	6
4.1. LES ACTEURS DES OPERATIONS	6
4.1.1. Les acteurs pour l'opération : Analyser incident	6
4.1.2. Les acteurs pour l'opération : Préciser type d'incident	6
4.1.3. Les acteurs pour l'opération : Qualifier l'incident.....	6
4.1.4. Les acteurs pour l'opération : réceptionner	6
4.1.5. Les acteurs pour l'opération : transmettre incident.....	6
5. LES RESSOURCES EN INFORMATION.....	7
6. LES DOCUMENTS.....	7
6.1. LES ETATS POUR LE DOCUMENT : FICHE D'INCIDENT.....	7
7. LES OUTILS.....	7



Nom de la procédure :

Réception et analyse de l'incident

VERSION : V1.0

PAGE : 3/7

Date d'application : 01/06/2002

Date de révision : 28/05/2002

1. La procédure : Réception et analyse de l'incident

1.1. Description

Procédure d'analyse d'un incident formulé par un client

1.2. Objectifs

Amélioration du support client

1.3. Indicateur de performances

Nombre de relance sur un incident déjà identifié

2. Le graphe du modèle de procédure



Nom de la procédure :

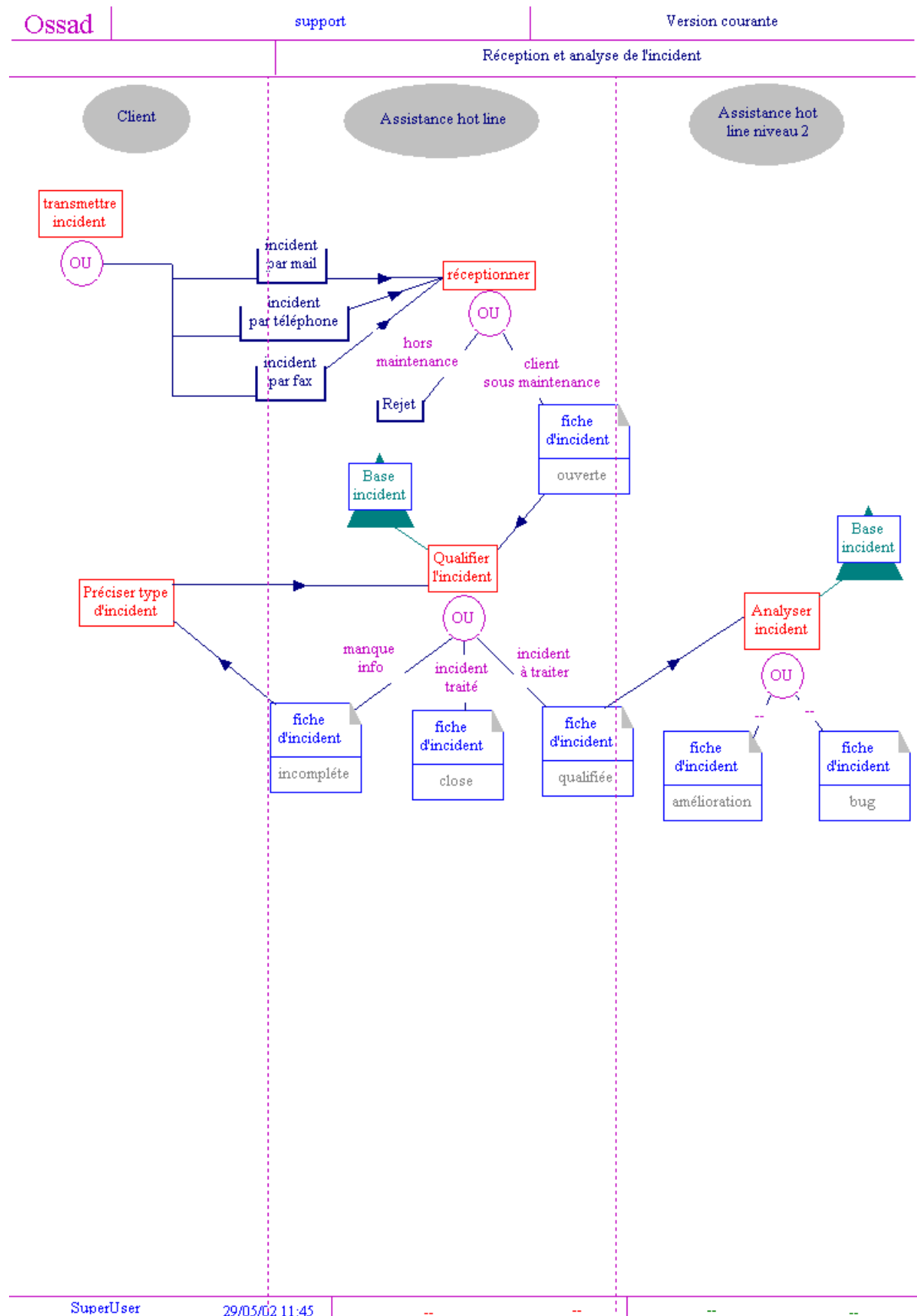
Réception et analyse de l'incident

VERSION : V1.0

PAGE : 4/7

Date d'application : 01/06/2002

Date de révision : 28/05/2002





Nom de la procédure :
Réception et analyse de l'incident

VERSION : V1.0

PAGE : 5/7

Date d'application : 01/06/2002

Date de révision : 28/05/2002

3. Les rôles de la procédure

Rôle	Statut	Description
Assistance hot line niveau 2	Role	Assistance support niveau 2 pour l'analyse d'un incident
Assistance hot line	Role	Assistance téléphonique niveau 1 pour la réception et qualification des incidents
Client	Role	--

3.1. Détail du rôle Assistance hot line niveau 2

3.1.1. Les opérations du rôle : Assistance hot line niveau 2

Opération	Description
Analyser incident	Analyser l'incident et définir les scénarios de tests pour : - reproduire incident - corriger - améliorer Affecter la fiche

3.1.2. Les acteurs pour le rôle : Assistance hot line niveau 2

Acteur
Hot liner 3

3.2. Détail du rôle Assistance hot line

3.2.1. Les opérations du rôle : Assistance hot line

Opération	Description
Qualifier l'incident	A partir de la fiche de maintenance, qualifier l'incident selon les critères de la fiche de maintenance. Inscrire l'incident dans la base de gestion des incidents
réceptionner	Enregistrer l'incident et vérifier si client est sous maintenance

3.2.2. Les acteurs pour le rôle : Assistance hot line

Acteur
Hot Liner 1
Hot liner 2

3.3 Détail du rôle Client

3.2.3. Les opérations du rôle : Client

Opération	Description
Préciser type d'incident	L'incident doit être précisé par le client car non compréhensible par le support
transmettre incident	Suite à un incident rencontré par un client, le client transmet par mail, fax, téléphone un incident



Nom de la procédure :

Réception et analyse de l'incident

VERSION : V1.0

PAGE : 6/7

Date d'application : 01/06/2002

Date de révision : 28/05/2002

4. Les opérations de la procédure (par ordre alphabétique)

Opération	Description	Rôle
Analyser incident	Analyser l'incident et définir les scénarios de tests pour : - reproduire incident - corriger - améliorer Affecter la fiche	Assistance hot line niveau 2
Préciser type d'incident	L'incident doit être précisé par le client car non compréhensible par le support	Client
Qualifier l'incident	A partir de la fiche de maintenance, qualifier l'incident selon les critères de la fiche de maintenance. Inscrire l'incident dans la base de gestion des incidents	Assistance hot line
réceptionner	Enregistrer l'incident et vérifier si client est sous maintenance	Assistance hot line
transmettre incident	Suite à un incident rencontré par un client, le client transmet par mail, fax, téléphone un incident	Client

4.1. Les acteurs des opérations

4.1.1. Les acteurs pour l'opération : Analyser incident

Acteur
Hot liner 3

4.1.2. Les acteurs pour l'opération : Préciser type d'incident

Aucun acteur !.

4.1.3. Les acteurs pour l'opération : Qualifier l'incident

Acteur
Hot Liner 1
Hot liner 2

4.1.4. Les acteurs pour l'opération : réceptionner

Acteur
Hot Liner 1
Hot liner 2

4.1.5. Les acteurs pour l'opération : transmettre incident

Aucun acteur !.



Nom de la procédure :
Réception et analyse de l'incident

VERSION : V1.0

PAGE : 7/7

Date d'application : 01/06/2002

Date de révision : 28/05/2002

5. Les ressources en information

Ressource	Description
Rejet	--
incident par fax	--
incident par téléphone	--
incident par mail	--

6. Les documents

6.1. Les états pour le document : fiche d'incident

Etat	Description
amélioration	--
amélioration OK	--
amélioration faisable	--
amélioration ko	--
amélioration non faisable	--
bug	--
bug décrit	--
bug non reproductible	--
bug reproductible	--
close	--
incomplète	--
ouverte	--
qualifiée	--

7. Les outils

Outil	Description
Base incident	--

Fin du document concernant le modèle abstrait -- imprimé le 31/5/2002