

# RSA ARCHER<sup>®</sup> INCIDENT MANAGEMENT

## CAS D'UTILISATION POUR LA RÉSILIENCE MÉTIER

### LE DÉFI

Même si de nombreuses organisations disposent de processus de gestion des incidents pour leurs divisions ou leurs sites, ces processus sont souvent mis en œuvre et gérés manuellement à l'aide de tableurs ou de solutions développées en interne. Par conséquent, elles consacrent des ressources et un temps précieux au suivi des incidents, plutôt qu'à leur résolution. Les incidents mineurs peuvent rapidement entraîner des interruptions de service ou des événements de crise susceptibles de causer de graves dommages. Les organisations doivent donc être en mesure de réagir rapidement et efficacement lorsque surviennent des événements pouvant avoir un impact sur leurs clients, leurs collaborateurs, leurs opérations ou la réputation de leur marque.

### PRÉSENTATION

RSA Archer<sup>®</sup> Incident Management fournit une solution de gestion des cas et de traitement des incidents qui permet de signaler et de classer les événements cybernétiques et physiques, ainsi que de déterminer les procédures de réponse appropriées. Ce cas d'utilisation vous permet d'évaluer la criticité des incidents et de désigner les collaborateurs chargés d'intervenir en fonction de l'impact sur l'activité et d'autres exigences. RSA Archer Incident Management fournit un tableau de bord de metrics pour effectuer le suivi et rendre compte de l'état de tous les incidents, de leurs coûts, des incidents connexes, des pertes et des opérations de récupération.

### FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES

- Référentiel central permettant de signaler les incidents et de gérer leur cycle de vie, y compris les flux de travail et procédures à mettre en œuvre, classés par type d'incident (par exemple, déni de service, attaque par phishing)
- Référentiel de coordonnées des personnes impliquées dans le processus d'identification, de résolution et d'investigation des incidents
- Tableaux de bord et rapports qui permettent de connaître l'état de tous les incidents

### PRINCIPAUX AVANTAGES

RSA Archer Incident Management vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Centraliser le flux de travail des incidents et le suivi de ces derniers
- Permettre aux utilisateurs finaux de signaler et de gérer les incidents cybernétiques et physiques de tout type, y compris les vols, les actes de harcèlement, les fraudes et le phishing
- Permettre le signalement anonyme des incidents
- Intégrer les données d'un centre d'appels ou d'un service de détection d'intrusion via l'API flexible RSA Archer Web Services
- Centraliser et contrôler l'accès aux données sur les incidents
- Associer les incidents à des plans de mesures correctives et des résultats spécifiques, et surveiller l'ensemble des efforts déployés pour les résoudre et des approbations accordées
- Produire des rapports cumulatifs pour effectuer le suivi des incidents, et identifier des tendances, des similitudes et des relations

