



## **1) Enregistrement de la demande**

Depuis Agrid (webapp) l'utilisateur peut faire une demande de service, d'assistance ou d'incidents ou appeler le 1014 si le problème ne nécessite pas de suivie.

## **2) Catégorisation de la demande**

Selon le type de demande le ticket va à la cellule en charge de la demande dans mon cas si l'utilisateur fait une demande d'un pc portable il ira au groupe soutien matériel informatique

## **3) Hiérarchisation de la demande**

En fonction de la demande , la priorité est déterminé en fonction de l'urgence et l'impact

Urgence : Bloquant, Gênant, Mineur

Impact : Élevé, Moyen, Faible

En réalité le ticket sera traité le plus rapidement si il s'agit

- d'opérationnelle (Adagio,Nexsis,Sinus,Opex)
- de personne haut gradé.

## **4) Affectation de la demande**

Selon la demande le ticket sera affecté à différente cellule

N0 (Centre de service)

N1 ( Soutien matériel, Radio, Téléphonie)

N2 (Groupe Système et Réseaux)

## **5) Résolution**

La demande est considérée comme résolue ou réalisée lorsque le technicien a trouvé une solution temporaire ou permanente au problème, ou que le service est déployé ou l'assistance réalisée.

## **6) Fermeture de la demande**

Seul le technicien clôture le ticket.