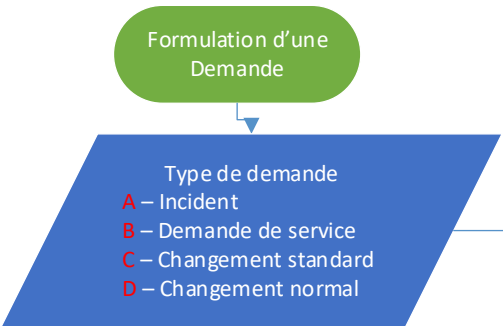


Gestion des demandes de Services – Macro-processus

Utilisateurs

Gestionnaire des demandes /

Groupes de résolution  
Niveau 1 et Niveau 2  
Agents DSIUN & Prestataires TMS, TME, TMA



Demande classée sans suite - annulée  
Statut : Annulé

Complément d'information  
Statut : En attente information complémentaire

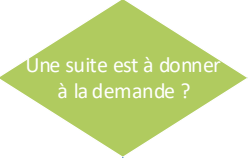
Demande refusée avec justification  
Statut : Refusé

Valider et apprécier la résolution - Clôturer la demande

OK

Demande clôturée administrativement  
Statut : Clôturé

ARBITRAGE potentiel



NON

Annuler

Consolider

Refuser

Validation - demande d'infos - Refus

Valider

KO / Traiter le refus  
Statut : En cours de traitement refus

A: Incident

OUI

B: Demande de service

C et D :Changement Standard et Normal

Statut : En attente de validation

Processus Gérer les changements

Statut : En cours de traitement

Affecter au bon groupe de résolution

Statut : En cours de traitement

Traiter la demande

Statut : En cours de traitement

Compléter le ticket

Statut : En cours de traitement

Clôturer techniquement

Statut : Résolu

Requalifier en incident

Processus Gérer les Incidents

Phase