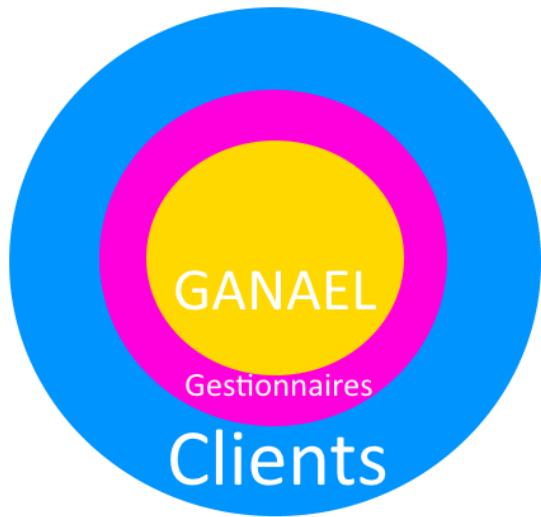


Assistance GANAELE

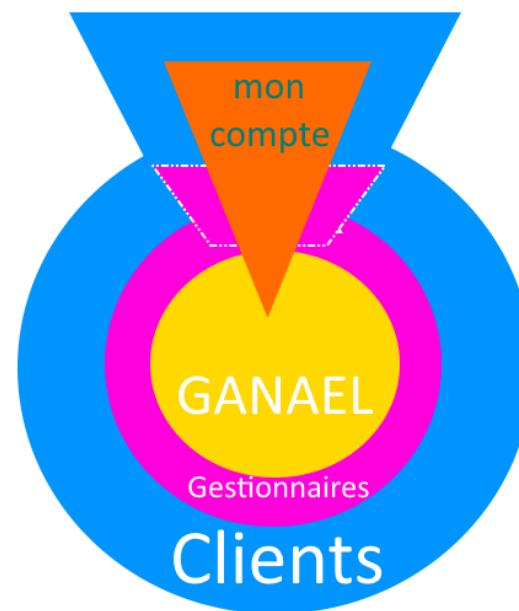


Assistance GANAELE	S. Info.	Chef de service	Gestionnaires	Clients
Technique		↔		
Fonctionnel		↔		
Règlementaire		↔	↔	↔

La méthode ITIL distingue trois grands types d'incidents :

- **technique** : anomalie du logiciel ou problème d'exploitation
- **fonctionnel** : adéquation aux besoins des utilisateurs
- **réglementaire** : compréhension des règles de gestion

Assistance « moncompte »



Assistance moncompte	S. Info.	Chef de service	Gestionnaires	Clients
Technique		↔	↔	↔
Fonctionnel		↔		↔
Règlementaire		↔		↔