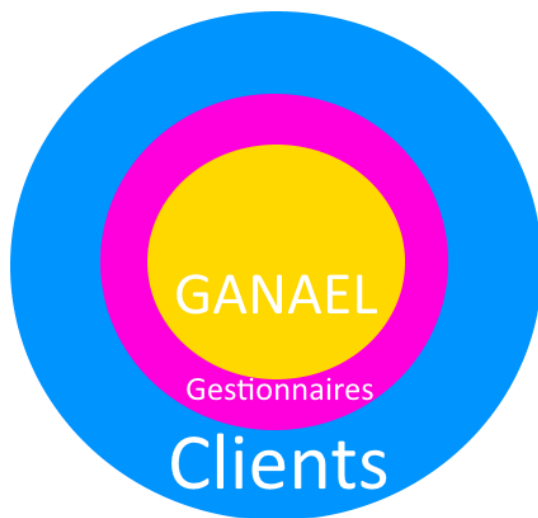


Assistance GANAEL

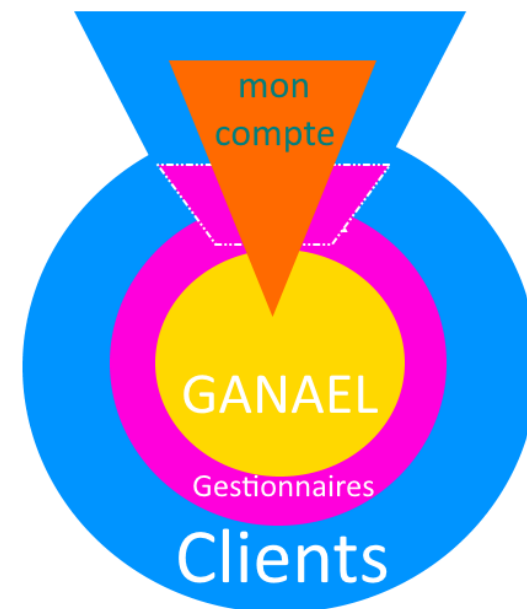


Assistance GANAEL	S. Info.	Chef de service	Gestionnaires	Clients
Technique	↔			
Fonctionnel	↔			
Règlementaire		↔	↔	

La méthode ITIL distingue trois grands types d'incidents :

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

Assistance « moncompte »



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