



# **HIERARCHISATION DE LA DEMANDE**





La priorité des tickets est systématiquement définie à « Moyenne » pour éviter une saturation du système par des tickets marqués à tort comme urgents par des collaborateurs. L'évaluation de l'urgence est aussi définie à « Moyenne ». Nous n'avons pas d'utilisateurs VIP , mais cette évaluation s'effectue en considérant la catégorie du problème ainsi que les retours des collaborateurs impactés ou de l'équipe d'infrastructure. Cette démarche permet de déterminer l'impact réel sur la capacité de travail

Urgence	Moyenne	▼
Impact	Moyen	▼
Priorité	<input checked="" type="radio"/> Moyenne	▼
Validation	Non soumis à validation	

Bien que le délai de résolution ne soit pas fixé par défaut, l'objectif est de répondre aux tickets le plus rapidement possible tout en conservant une qualité de service élevée