

## Gestion d'incidents selon ITIL

Premièrement, un incident informatique est événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de ce service.

Le but de la gestion de tickets est que les incidents informatiques soient résolus aussi vite que possible afin d'assurer le fonctionnement normal des services et minimiser l'impact négatif sur les activités métiers et s'assurer ainsi que les meilleurs niveaux de qualité de service et de disponibilité sont maintenus.

Voici quelques exemples :

- Application : message d'erreurs sur l'application, impossible de sauvegarder le travail effectué sur l'application.
- Matériel : plus d'accès aux lecteurs réseau, plus de tonalité sur le téléphone, bourrage imprimante
- Demandes de services : oubli d'un mot de passe.

Voici un schéma explicatif du système de gestion de tickets :

