|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étape du processus** | **Objectif** | **Statut** |
| **Enregistrement** | Création du ticket | « **Nouveau** » |
| **Classification** | * Détermination de la catégorie de ticket : incident, demande… * Détermination de la catégorie : service impacté, composant d’architecture touché * Détermination de la gravité (urgence, impact, priorité) | « **Nouveau** »  **Ou** « **En attente** » si le technicien n’a pas les informations  permettant d’instruire le ticket |
| **Traitement** | Attribution du ticket à la personne compétente | « **En cours (attribué)**»  **Ou** « **En cours (planifié)** » si le traitement du ticket n’est pas effectué immédiatement |
| **Solution** | Le technicien estime avoir répondu à l’attente de demandeur | **Résolu** |
| **Validation** | Le demandeur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente | **Clos** |
| **Clôture** | En absence de validation formelle du demandeur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore | **Clos** |