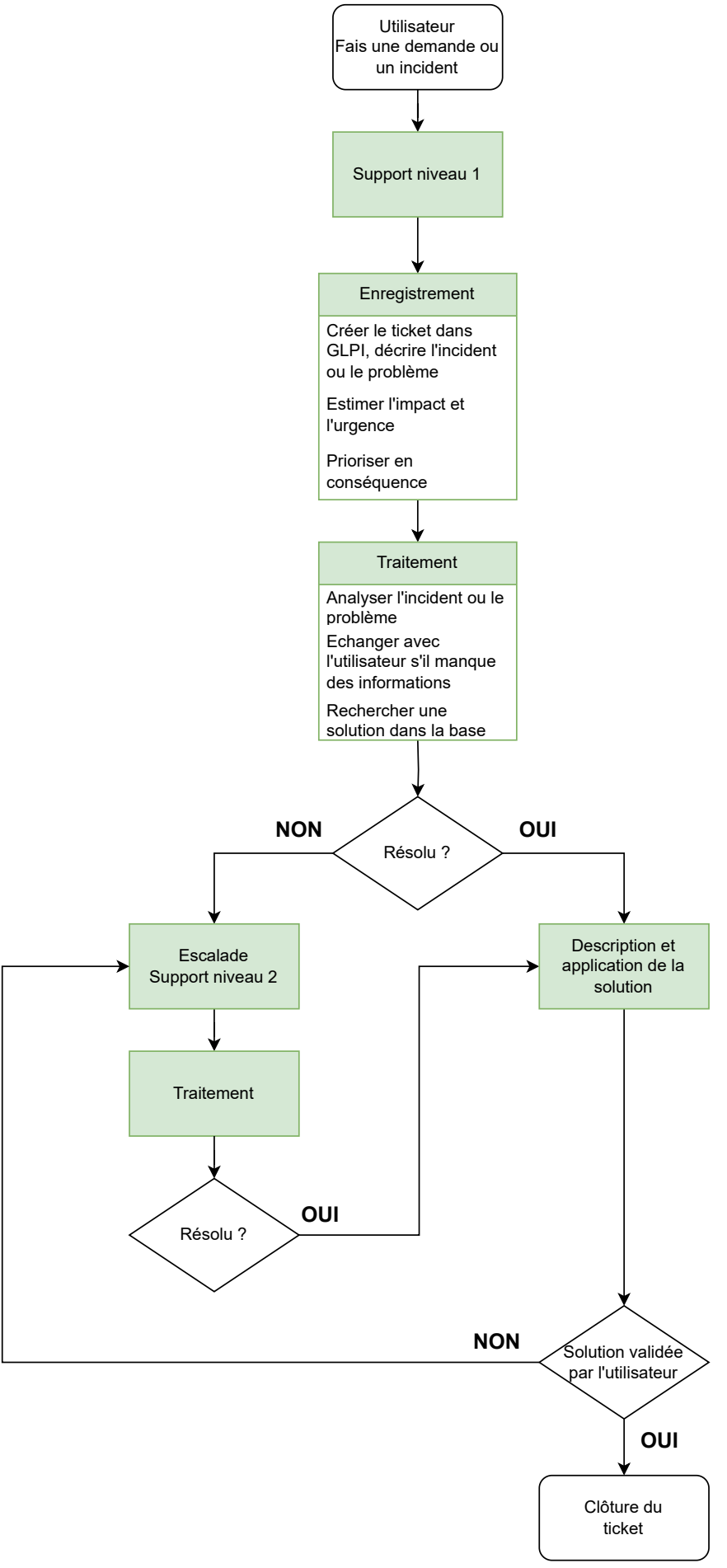
Utilisateur
Fais une demande ou un incident
Support niveau 1
Enregistrement
Créer le ticket dans GLPI, décrire l'incident ou le problème
Estimer l'impact et l'urgence
Prioriser en conséquence
Traitement
Analyser l'incident ou le problème
Echanger avec l'utilisateur s'il manque des informations
Rechercher une solution dans la base
Résolu ?
NON
OUI
Escalade
Support niveau 2
Traitement
Résolu ?
OUI
Description et application de la solution
Solution validée par l'utilisateur
NON
OUI
Clôture du ticket