

Niveau 1

Niveau 2

Réception et  
enregistrement

Classification

Demande  
de service ?

Oui

Non

Support initial

Solution ?

Non

Oui

Résoudre  
et établir

Procédure de  
résolution

Clôturer

Examination et  
diagnostique

Solution ?

Oui

Résoudre  
et établir

Procédure de  
résolution

Engagement de la  
procédure de  
demande de service  
exterieur

