# FICHE DE PRISE EN CHARGE D'UN INCIDENT

Liste des informations à retenir :

|  |  |
| --- | --- |
| Date / Heure | Date et heure de la prise en compte de la demande |
| Demandeur | Nom de la personne à l'origine de la demande |
| Equipement | Nom unique du matériel concerné par la demande |
| Objet | Nature de la demande |
| Niveau | Degré de complexité de la demande   1. Demande basique (niveau par défaut), ne nécessite pas une intervention logicielle ou matérielle, dépannage en direct avec l'interlocuteur. Exemple : perte d'identifiant de messagerie, déblocage d'un rapport verrouillé, etc 2. Demande nécessitant une intervention à distance. 3. Demande nécessitant une intervention matérielle ou une réinstallation logicielle lourde 4. Demande nécessitant l'adaptation du site Web de gestion des Comptes-rendus et des frais de visite |
| Technicien | Nom du technicien prenant en charge la demande.  Pour le niveau 1, il s'agit de la personne qui répond au téléphone |
| Date intervention | Date de la prise en charge effectif du problème.  Pour le niveau 1, c'est la date de l'appel |
| Solution | Rédaction de la solution apportée (changement de matériel, mise à jour d'une version, etc) |
| Durée | Temps effectif en minutes de l'intervention.  Pour le niveau 1, on retiendra la durée d'appel |