



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION À LA GESTION DES INCIDENTS	9
CHAPITRE 2 CRÉATION ET QUALIFICATION D'UN TICKET D'INCIDENT	19
CHAPITRE 3 RÉOLUTION ET ESCALADE DES INCIDENTS	29
CHAPITRE 4 DOCUMENTATION ET SUIVI DES ACTIONS	39
CHAPITRE 5 INVENTAIRE ET GESTION DES MATÉRIELS INFORMATIQUES	47
CHAPITRE 6 MAINTENANCE PRÉVENTIVE DES ÉQUIPEMENTS	55
CHAPITRE 7 MISE À JOUR DES SYSTÈMES DE GESTION DE PARC	63
CHAPITRE 8 RELATION AVEC LES UTILISATEURS LORS DES INCIDENTS	73
CHAPITRE 9 UTILISATION D'OUTILS DE GESTION D'ASSISTANCE	83
CHAPITRE 10 ANALYSE DE L'IMPACT ET DE L'URGENCE DES DEMANDES	91
CHAPITRE 11 RECETTE ET VALIDATION AVEC L'UTILISATEUR	99
CHAPITRE 12 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE ET DE COMMUNICATION	109
CONCLUSION	119