

DCI – Ariane | Quel type de demande pour votre besoin ?

Aide-mémoire aux utilisateurs pour choisir quand ouvrir un incident, une requête de service ou une autre demande.

Quand créer un Incident (INC)?

- ➔ **Une fonction qui marchait avant ne marche plus**
Exemple : Vous pouviez consulter un dossier hier, mais aujourd’hui, en faisant la même action, ça ne fonctionne plus (même utilisateur, dossier et ordinateur).
- ➔ **Service interrompu sans changement de votre part**
Exemple : Vous n’avez pas changé vos accès ni votre façon de faire, mais le système ne répond plus.
- ➔ **Performance anormale**
Exemple : Ariane est beaucoup plus lent que d’habitude ou bloque complètement.

Quand créer une Requête de service (RDS) ?

- ➔ **Demande normale ou ajout prévu dans nos services**
Exemple : Vous avez besoin d’un nouvel accès, d’un nouvel utilisateur ou d’un ajustement mineur.
- ➔ **Catégories standards**
Exemple : Création d’utilisateur, changement de rôle, ajustement mineur dans vos paramètres

Incident vs Requête de service (RDS)

Situation	Incident	Requête de service
Fonctionnalité qui marchait avant ne fonctionne plus	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Service interrompu sans changement de votre part	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Performance anormale (très lent, blocage)	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Besoin d’un nouvel accès ou d’un nouvel utilisateur	<input checked="" type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Modification simple (ajout/retrait d’un champ, ajustement mineur)	<input checked="" type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui
Demande prévue dans l’offre de service (catégories standards)	<input checked="" type="checkbox"/> Non	<input checked="" type="checkbox"/> Oui

Demande de changement

- ➔ Tout ce qui ne correspond pas à un incident ou à une requête de service, comme un projet ou une demande de changement importante, doit être discuté avec le chargé de projet ou votre adjoint de direction, qui fera la demande via les processus définis pour ce type de changement.



- Si ça fonctionnait avant et ne fonctionne plus sans que vous ayez changé quoi que ce soit, c’est un **INCIDENT**.
- Si vous demandez quelque chose de nouveau ou une modification prévue, c’est une **REQUÊTE DE SERVICE**.
- Si votre demande concerne une évolution importante du système ou un projet c’est une **DEMANDE DE CHANGEMENT**.