Incident ou demande : quelle différence ?

Un incident est un problème qui survient et empêche le bon fonctionnement du matériel informatique (ordinateur portable, ordinateur fixe, imprimante, photocopieur, etc).
Exemple d'incident : l'ordinateur ne se connecte plus au réseau de l'école, l'écran ne s'allume plus, etc.
Une demande fera plutôt référence par exemple à l'installation d'un écran supplémentaire ou l'installation d'un logiciel spécifique dans une salle de cours.
Une demande n'est pas liée au bon fonctionnement du matériel informatique puisque cela ne gêne en rien le travail quotidien du collaborateur.

Adresse URL en ligne: https://faq.he-arc.ch/article.php?id=218