

Attività/Ruolo	Help Desk	Team di support o IT	IT manager	Service manager	Utenti
Rilevazione incidente	A	A	I	C	R
Classificazione incidente	R	C	I	A	I
Indagine e diagnosi incidente	I	R	A	C	I
Soluzione incidente	I	A	R	A	I
Comunicazione incidente	I	C	R	A	I
Chiusura incidente	R	A	C	C	I