

Service de ticketing



Charlie Li

Table des matières

Présentation de l'entreprise	2
Contexte.....	2
Projet	2
I - Déclaration de panne.....	3
II – Gestion des tickets	5
Conclusion.....	8

Présentation de l'entreprise

Le Centre Madeleine Daniélou est une école collège/lycée/prépas catholique non mixte (collège/lycée), situé à Rueil-Malmaison, regroupant environ 200 collaborateurs, le centre compte jusqu'à 5 bâtiments, ainsi qu'un stade et un parking.

Il fait partie du réseau Madeleine Daniélou comptant 5 établissements en Île-de-France, 1 à Séoul et 1 à Abidjan (Côte d'Ivoire).

Le service informatique accompagne les utilisateurs afin qu'ils puissent bénéficier d'un service continu tout en déployant de nouveaux outils numériques. Cela permet de mettre à jour le réseau informatique pour le garder continuellement fonctionnel.

Contexte

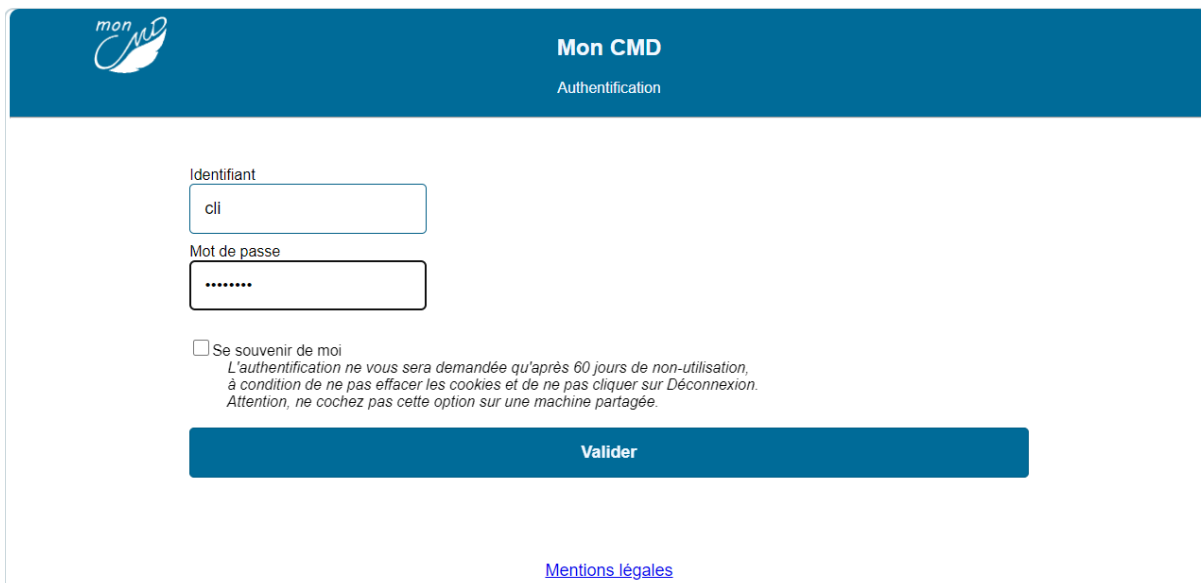
Dans le cadre de l'amélioration de ses services informatiques, le Centre Madeleine Daniélou a mis en place un système de déclaration de panne informatique et de gestion des tickets. Cette initiative vise à optimiser le processus de résolution des problèmes rencontrés par les utilisateurs au sein de l'établissement. En intégrant cette solution, l'école cherche à offrir un support plus réactif et efficace à ses collaborateurs, tout en garantissant un fonctionnement continu de son réseau informatique.

Projet

Pour atteindre cet objectif, nous avons choisi de collaborer avec un prestataire externe spécialisé dans la maintenance des services informatiques. Ce partenariat nous permettra de bénéficier d'une expertise pointue tout en préservant la confidentialité de nos opérations. Le système de déclaration de panne et de gestion des tickets sera ainsi mis en place de manière efficace, permettant à nos utilisateurs de signaler rapidement les incidents et à notre équipe interne, appuyée par le prestataire externe, d'intervenir promptement pour résoudre les problèmes.

I - Déclaration de panne

1. Se connecter à moncmd : <https://moncmd.org/acces.php>



mon CMD

Mon CMD
Authentication

Identifiant
cli

Mot de passe
.....

☐ Se souvenir de moi
L'authentification ne vous sera demandée qu'après 60 jours de non-utilisation, à condition de ne pas effacer les cookies et de ne pas cliquer sur Déconnexion. Attention, ne cochez pas cette option sur une machine partagée.


Valider

[Mentions légales](#)

2. Cliquer sur « Déclarer une panne informatique »



3. Renseigner le niveau ou bâtiment ; la classe ou la salle ; et le nom ou le n° de l'ordinateur
Décrire la panne ou le problème

 Demande d'intervention informatique Déconnexion

Merci de remplir les champs ci-dessous

Nom : Date :

Adresse électronique :


Lieu d'intervention

Niveau : Classe/salle : N° ordinateur :

(ex : 5ème, Labo...)

Descriptif de la panne / du problème rencontré : (pour imprimante préciser le modèle)

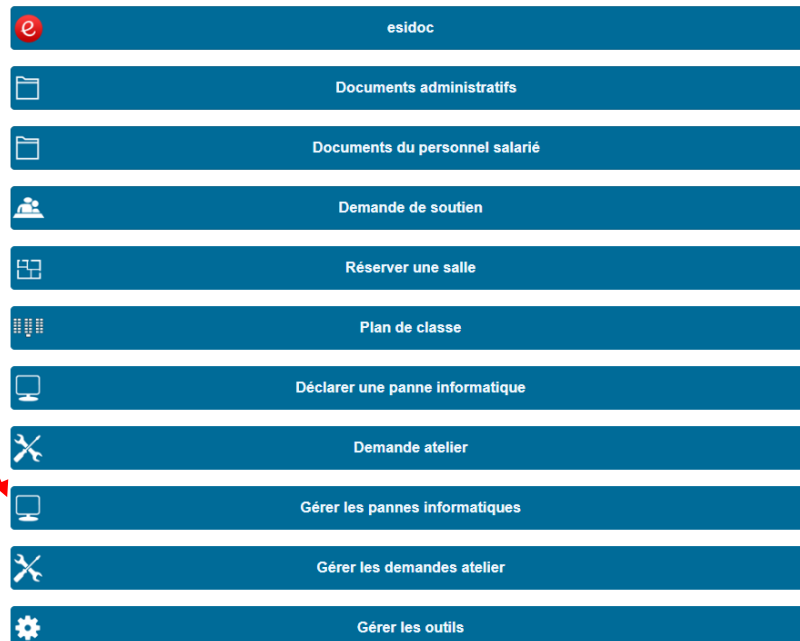
4. La demande est envoyée au service informatique

 Demande d'intervention informatique Déconnexion

Votre demande a été prise en compte, merci.

II – Gestion des tickets

1. Cliquer sur « Gérer les pannes informatiques »



2. Les pannes / problèmes sont affichés, il est possible de consulter en cliquant sur la panne

Une page web intitulée 'Gestion des demandes d'intervention' avec le logo 'mon' en haut à gauche. En haut à droite, un bouton 'Déconnexion' avec une croix. Le menu principal contient : 'Ajouter une demande', 'Voir les demandes archivées', et 'Statut à afficher: Nouveaux et En cours et En attente'. Une liste de destinataires est affichée : 'elodie.leroy@danielou.org; virginie.guillemette@danielou.org; quentin.massias@danielou.org; charlie.li@danielou.org'. Une section de recherche permet de 'Rechercher parmi les demandes' avec un champ de texte et un bouton 'Rechercher'. Trois demandes sont listées, chacune avec des détails et un lien 'Répondre'. Une flèche rouge pointe vers le lien 'Répondre' de la première demande.

Gestion des demandes d'intervention [Déconnexion]

Ajouter une demande | Voir les demandes archivées | Statut à afficher: Nouveaux et En cours et En attente

Liste des destinataires : elodie.leroy@danielou.org; virginie.guillemette@danielou.org; quentin.massias@danielou.org; charlie.li@danielou.org

Rechercher parmi les demandes : [] [Rechercher]

Demande N° 20240327111141 par LI Charlie le 27/03/2024
Niveau : BAT A RDC | Classe/salle : Salle info | Ordinateur N° : 10APCIMO
Description : test
Suites données :
Intervenant : Niveau de priorité : Normal | Statut : [Répondre](#)

Demande N° 20240320171054 par BAZIN Valérie le 20/03/2024
Niveau : | Classe/salle : | Ordinateur N° :
Description : Même panne qu'hier, impossible d'imprimer en A3. Merci de ce que vous pourrez faire. Valérie.
Suites données : 21/03/24 - demande d'intervention d'un technicien vendredi 22 mars ou lundi 25 mars 22/03/24 - ...
Intervenant : Quentin | Niveau de priorité : Normal | Statut : En attente | [Répondre](#)

Demande N° 20240312133202 par RUFFIN Laurene le 12/03/2024
Niveau : Repro | Classe/salle : | Ordinateur N° :
Description : Hello, merci pour les agrafes ! En revanche, les imprimantes ne les détecte pas toujours... j...
Suites données : 12/03/2024 - Agrafes remises en place, bien s'assurer que la première plaque est rentrée ...
Intervenant : tout le monde | Niveau de priorité : Normal | Statut : En attente | [Répondre](#)

3. Avant ou après l'intervention, indiquer qui est intervenu ; le niveau de priorité ; le statut de la panne / le problème

Indiquer les informations ou commentaires suites à la panne

mon **Mise à jour d'une demande d'intervention** Déconnexion

[Retour à la gestion des demandes](#) [Répondre](#)

Demande N° 20240327111141 enregistrée par LI Charlie le 27/03/2024

[Enregistrer les modifications](#) [Archiver](#) [Supprimer la demande](#)

Gestion de la demande

Intervenant : Niveau de priorité : Statut :

Suites données à la demande :

4. Récapitulatif de la panne déclarée

Demande d'intervention

Nom : Date :

Adresse électronique :

Lieu d'intervention

Niveau : Classe/salle : N° ordinateur :

(ex : 5ème, Labo...)

Descriptif de la panne / du problème rencontré :

5. Enregistrer les modifications apportées ou bien clôturer en mettant en statut « Résolu »



Mise à jour d'une demande d'intervention



[Retour à la gestion des demandes](#) [Répondre](#)

Demande N° 20240327111141 enregistrée par LI Charlie le 27/03/2024

Enregistrer les modifications

Archiver

Supprimer la demande

Gestion de la demande

Intervenant : Charlie

Niveau de priorité : Normal

Statut : Résolu

Suites données à la demande :

27/03/2024 - Test fait

Conclusion

La mise en place du système de déclaration de panne et de gestion des tickets représente une amélioration des services informatiques au Centre Madeleine Daniélou. Grâce à cette initiative, l'école peut répondre de manière plus rapide et efficace aux besoins des utilisateurs, assurant ainsi un environnement de travail numérique optimal. Cette démarche témoigne de l'engagement de l'établissement à fournir un support de qualité et à maintenir ses infrastructures informatiques opérationnelles en permanence.