

# DIADEME

## Sommaire

DIADEME .....	1
Lexique .....	2
Qu'est ce que c'est ? .....	2
Gestion des tickets sur DIADEME : .....	3
Base de connaissance : .....	3
Rapports : .....	4
La vie d'un ticket : .....	4

# Lexique

DIADEME : (Digitalisation Intègre et Agile DIRISI Evolutive et Modernisé)

DIRISI : Direction Interarmées des Réseaux d'Infrastructure et des Systèmes d'Information

SDK : Service Desk

CIRISI : Centre Interarmées des Réseaux d'Infrastructure et des Systèmes d'Information

RDIP : Réseau Dessert IP

PAM : Plan Annuel de Mutation

ITSM : IT Service Management

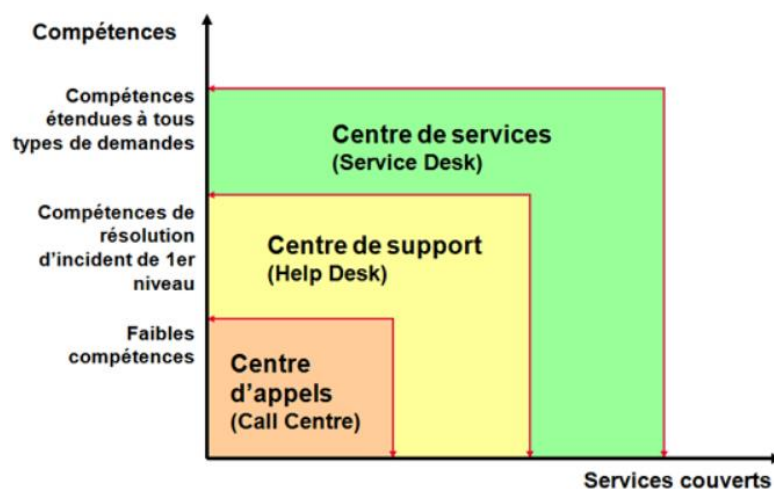
## Qu'est ce que c'est ?

DIADEME acronyme de (Digitalisation Intègre et Agile DIRISI Evolutive et Modernisé), est une application web utilisé pour faire du ticketing par le ministère comme GLPI .

DIADEME est un basé sur d'une autre application web appeler ServiceNow.

ServiceNow est une plateforme basée dans le cloud et qui propose des solutions d'automatisation des flux de travail afin d'améliorer, entre autres, la productivité d'une entreprise. Il s'agit, concrètement, de mettre à la disposition des entreprises tout un ensemble de fonctionnalités et de services pour rationaliser et automatiser les tâches de travail qui peuvent l'être. Implanté sur le secteur de l'ITSM (gestion des services informatiques) depuis le début des années 2010.

Services couverts par DIADEME pour le ticketing.



## Gestion des tickets sur DIADEME :

Les tickets sur DIADEME sont gérés à partir d'un tableau qui comporte différents onglets en fonction d'une situation géographique ou d'un service.

Voici le tableau de bord de DIADEME on peut y voir les différents onglets avec un rapport incident et rapport de Tâches.

The screenshot shows the DIADEME dashboard with the following structure:

**Incidents LLG Aiguillage**

Numéro	Téléphone de contact	Créé	État	Priorité	Balises	Description courte	Demandé Pour	THA	VIP	VOP	CIRSI de rattachement	Groupe d'affectation	Mis à jour par
INC [redacted]	[redacted]	05/12/2022 13:49:26	Nouveau	4 - Bas	Ajouter une balise...	Code erreur 0xc0000225 lors d'une mise à jour WINDOWS	Arnaud [redacted]	faux	faux	faux	CIRSI LES LOGES	Section Accueil SDK MAISONS LAFFITTE	[redacted]
INC [redacted]	[redacted]	05/12/2022 14:19:51	Nouveau	4 - Bas	Ajouter une balise...	chargeur de batterie dysfonctionnel	Alain [redacted]	faux	faux	faux	CIRSI LES LOGES	Section Accueil SDK MAISONS LAFFITTE	[redacted]

**Tâches + PAM LLG Aiguillage**

Numéro	Tél. PNIA	Créé	État	Balises	Description courte	Type de demande	Demandé Pour	THA	VIP	VOP	CIRSI de rattachement	Groupe d'affectation	Mis à jour par
SCTASK [redacted]	[redacted]	05/12/2022 14:23:27	Ouvert	Ajouter une balise...	Administration Système par SDK	Accès à un répertoire réseau partagé	Jacques [redacted]	faux	faux	faux	CIRSI LES LOGES	Section Accueil SDK MAISONS LAFFITTE	[redacted]

## Base de connaissance :

Sur DIADEME on peut aussi trouver une base de connaissances constituer d'un ensemble de données.

Pour trouver des données concernant un sujet on utilise la barre de recherche en utilisant des mots clefs, l'intitulé du problème ou grâce à un numéro de KB (ex : KB0000000).

## Bases de connaissances

00 - COD - Briefings 549 Articles	Acheter 1 Articles	Articles d'auto-assistance 203 Articles	Catalogue 1 Questions et 308 Articles
CNGF 4 Articles	Configurations Bureautiques 0 Questions et 38 Articles	DIRISI 151 Articles	EMO 231 Articles
Espace Div AL 1 Articles	Espace SDCS 45 Articles	Fiches réflexe et procédures op... 2 Questions et 265 Articles	Hébergement/Infogérance 1 Articles
Offres de Service 99 Articles	PASTEL 0 Questions et 66 Articles	POENT 0 Articles	PORTD 0 Articles
POSA 75 Articles	SI - Prescripteur 1 Questions et 8 Articles		

### Contenu proposé

Il n'existe actuellement aucun contenu pour cette section

### Plus utile

ISPT - Présentation et accès au service  
CRYPTOSMART S.1.10 Fix30 - Fiche de vérification VSR  
ANNUDEF - Saisie de son adresse mail personnelle  
INTRADEF - Mise à jour du mot de passe  
Documentation relative à la messagerie INTRADEF

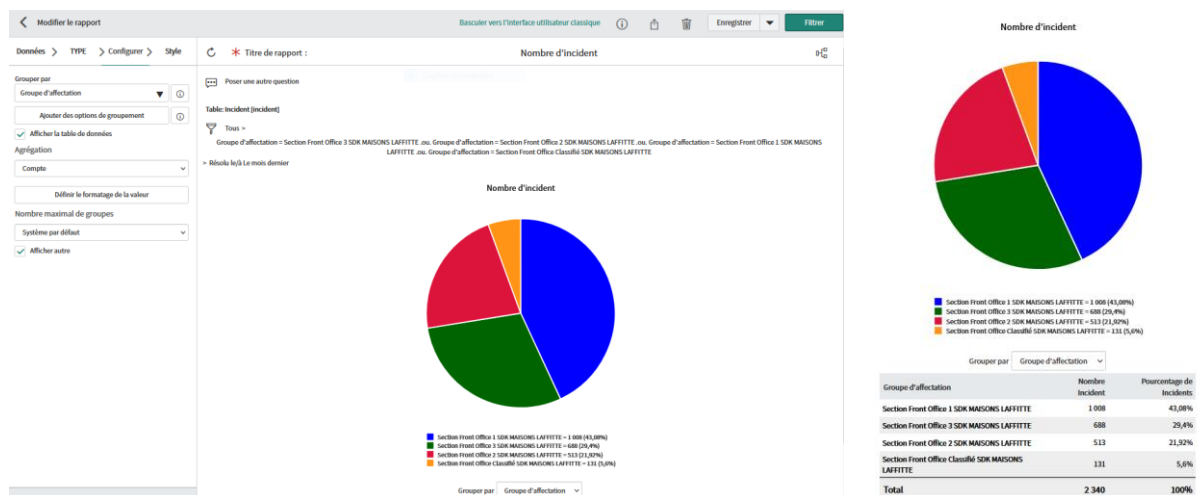
### Plus consulté

ISPT - Présentation et accès au service  
Documentation relative à la messagerie INTRADEF  
FC 2901 - Poste de travail SMOBI PC  
MIM3 - Changement de mot de passe MIM3  
Documentation relative aux SIC classifiés SD et FROPS

## Rapports :

Sur DIADEME il y a la possibilité de créer ses propres rapports. Ci-dessous on peut voir un rapport qui a été créer pour recenser sous forme de camembert les incidents clôturer le moi dernier par les différents services qui compose la section front du SDK.

Dans ce rapport on a aussi demandé l'affichage d'un tableau récapitulatif des states où l'on peut grouper par groupes d'affectation ou par agents.



## La vie d'un ticket :

Nous allons analyser un ticket incident (n°INC0735064) ouvert par un certain Olivier pour Olivier créer suite à une erreur avec une mise à jour 20h02 de Windows.

**Incident INC3735564**

Nom du site INC3735564	* Canal Libre service
* Demandé par [REDACTED] Oliver [REDACTED]	État En cours
* Demandé Pour [REDACTED] Oliver [REDACTED]	Motif de la mise en attente - Néant -
Site BRETAGNY SUR ORGE - CAS. INTEND. GENER.BLANQUART DE BAILLEUL	Nombre de réouvertures 0
Département actuel SAINT/PY/BRIHA/DIC/DIV.SMO(D) REF-AE/RQ-U-FA	Ouvret le 17/11/2022 08:02:43
* Base de défense BEO-IDF	* Périmètre impacté (vu du déclarant) Service ou section
* Téléphone de contact [REDACTED]	* Contexte NORMAL
Créneau de disponibilité WU40073006	Contenu complémentaire (optionnel)
Date de début de disponibilité 17/11/2022 18:00:00	SMS <input type="checkbox"/>
Date de fin de disponibilité 17/11/2022 18:00:00	FPS / SV <input type="checkbox"/>
* Catégorie SMOBI	AEM <input type="checkbox"/>
* Sous catégorie Autre incident PC SMOBI	NUC <input type="checkbox"/>
Élément concerné UC4BE3CC3A3B	Impact 3 - Modéré
Application impactée [REDACTED]	Urgence 4 - Faible
Autre élément impacté - Nom de FUC : UC4BE3CC3A3B	Priorité 4 - Bas
Localisation BRETAGNY SUR ORGE - CAS. INTEND. GENER.BLANQUART DE BAILL	État de l'incident majeur - Néant -
* Description courte [NF BRBA INTRADE(F)] Evénement MAJ 20H2 UC4BE3CC3A3B / [REDACTED]	* Groupe d'affectation Section PRODIGES ANTISIC BRETAGNY
Description Il y a un problème avec les ventilateurs. La mise à jour windows s'est lancée 2 fois, sur 7 nuits, le matin les ventilateurs soufflent fort avec un écran d'attente. Au redémarrage page orange annonçant un problème de mise à jour, ouverture de session possible. Appel au SI qui me demande de faire un ticket pour transférer au service expert. Bonne journée Oliver [REDACTED] Je vous remercie et vous prie de m'en tenir au courant.	Affecté à Benjamin [REDACTED]
	Action requise <input type="checkbox"/>

Grâce à sa on sait que le ticket a été créée par Olivier le 17/11/2022 à 8h02 et qu'il a été prise en compte par Jean-Guillaume le même jour à 8h19.

[illegible]

Plus haut dans les notes on voit que le ticket a été rediriger au CIRISI de Villacoublay qui l'a par la suite redirigé vers ANTSIC de Brétigny.

Je peux déterminer grâce à ces informations que le poste est partie en remasterisation car la relance de la mise à jour 20h02 n'a pas pu être effectué à distance.

Incident  
INC0735064

Suivre Enregistrer et quitter Enregistrer et rester Rouvrir l'incident

Description courte  
Groupe d'affectation

[INF IRBA INTRADEF] Erreur MAJ 20h2 UCH48E3CC5A388 / [REDACTED] a été problème mise à jour windows  
Section PROXIMITE ANTSIC BRETAGNY a été Coordination locale ANTSIC BRETAGNY

Système

E-mail envoyé • 17/11/2022 17:05:32

Objet: Incident INC0735064  
De: SERVICES DIRISI  
À: [REDACTED]  
[Afficher les détails de l'e-mail](#)

[REDACTED] a été

Changements de champ • 17/11/2022 17:05:25

Groupe d'affectation Coordination locale ANTSIC BRETAGNY a été Coordination locale CIRISI VILLACOUBLAY

Système

E-mail envoyé • 17/11/2022 16:28:59

Objet: Incident INC0735064  
De: SERVICES DIRISI  
À: [REDACTED]  
[Afficher les détails de l'e-mail](#)

[REDACTED] Jean-Guillaume [REDACTED]

Changements de champ • 17/11/2022 16:28:45

Assigné à [Vide] a été Jean-Guillaume [REDACTED]  
Groupe d'affectation Coordination locale CIRISI VILLACOUBLAY a été Section Front Office 3 SDK MAISONS LAFFITTE

Système

E-mail envoyé • 17/11/2022 16:28:37

Objet: Incident INC0735064 - Work notes added  
De: SERVICES DIRISI  
À: [REDACTED]  
[Afficher les détails de l'e-mail](#)