

OCTOPUS



Qu'est-ce que Octopus ?

- Octopus est un logiciel de ticketing qui permet de gérer des tickets d'incident.
- On le retrouve aussi bien dans des TPE que des PME, celui-ci permet d'avoir une vision globale des incidents que l'on peut avoir aussi bien sur des serveurs (problèmes majeurs) que des tickets à faible incidents tels qu'un oubli de mot de passe de la part d'un utilisateur
- De plus octopus est basé sur les bonnes pratiques ITIL (Itil étant un ensemble de bonnes pratiques de management d'un service informatique dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources informatiques.)
- Octopus permet aussi de gérer le matériel informatique de l'entreprise à l'aide d'une numérotation qui permet d'identifier le matériel actif et passif
- Les tickets peuvent être créés par toute personne disposant d'un accès, cela facilite les interventions à réaliser par les techniciens informatiques.
- Les tickets sont triés selon leur pertinence, allant de normale, élevé à urgent.