

Service de ticketing



Quentin MASSIAS

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 un établissement d'enseignement catholique privé comprenant un collège, un lycée et des classes préparatoires, situé à Rueil-Malmaison. Il rassemble environ 200 collaborateurs et dispose de cinq bâtiments.

Le réseau Madeleine Daniélou, qui regroupe sept établissements : cinq en Île-de-France, un à Séoul et un à Abidjan (Côte d'Ivoire). Ce réseau partage une mission éducative commune fondée sur des valeurs d'excellence académique, d'ouverture et de foi.

Le service informatique joue un rôle stratégique au sein de l'établissement. Sa mission principale est de fournir un accompagnement constant aux utilisateurs pour garantir une utilisation optimale des outils numériques et assurer la continuité du service. Parallèlement, il déploie de nouvelles solutions technologiques pour moderniser et sécuriser l'infrastructure informatique, permettant au réseau de rester fiable, performant et adapté aux besoins pédagogiques.

Contexte

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de ses services informatiques, le Centre Madeleine Daniélou a déployé un système innovant de déclaration des pannes et de gestion des tickets. Cette initiative stratégique a pour objectif d'optimiser le traitement des incidents techniques rencontrés par les utilisateurs au sein de l'établissement. Grâce à cette solution, l'école ambitionne d'offrir un support encore plus réactif et efficace à ses collaborateurs, tout en assurant la pérennité et la fluidité de son infrastructure numérique.

Projet

Pour atteindre cet objectif, nous avons décidé de nous associer à un prestataire externe spécialisé dans la maintenance des services informatiques. Ce partenariat stratégique nous permettra de tirer parti d'une expertise avancée tout en garantissant la confidentialité de nos opérations. Grâce à cette collaboration, le système de déclaration de pannes et de gestion des tickets sera déployé de manière optimale, offrant aux utilisateurs un moyen rapide et intuitif de signaler les incidents. Notre équipe interne, soutenue par le prestataire, pourra ainsi intervenir efficacement pour assurer une résolution rapide des problèmes et maintenir une continuité opérationnelle exemplaire.

I - Déclaration de panne

En cas de panne, l'utilisateur peut la signaler directement sur le site **moncmd**, permettant ainsi à l'équipe informatique d'être immédiatement informée du problème.

1. Pour accéder à cette plateforme, il suffit de se connecter à l'adresse suivante : <https://moncmd.org/acces.php> à l'aide de l'identifiant et du mot de passe fournis lors de votre intégration au Centre Madeleine Daniélou.



The screenshot shows the 'Mon CMD' authentication interface. At the top, there is a blue header with the 'mon CMD' logo on the left and the text 'Mon CMD' and 'Authentication' on the right. Below the header, the form contains two input fields: 'Identifiant' with the value 'qmassias' and 'Mot de passe' with masked characters. Below these fields is a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' with a warning message: '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.' At the bottom of the form is a large blue button labeled 'Valider'. Below the button is a link for 'Mentions légales'.

2. L'utilisateur doit se rendre dans le menu « **Déclarer une panne informatique** » pour signaler un incident.



Gestion des tickets

3. Certains champs sont prérempli comme le nom/prénom, la date et l'adresse mail. Cependant, l'utilisateur doit renseigner le niveau ou bâtiment ; la classe ou la salle ; et le nom ou le n° de l'ordinateur puis décrire la panne ou le problème.

mon CND

Demande d'intervention informatique

Déconnexion

Merci de remplir les champs ci-dessous

Nom : MASSIAS Quentin Date : 20/01/2025

Adresse électronique : quentin.massias@de

Lieu d'intervention

Niveau : BAT A RDC Classe/salle : Salle info N° ordinateur : 10APCIN

(ex : 5ème, Labo...)

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

test

Envoyer

4. Après avoir cliqué sur « envoyer », nous avons un message qui nous confirme que notre demande a été envoyée au service informatique

mon CND

Demande d'intervention informatique

Déconnexion

Votre demande a été prise en compte, merci.

II – Gestion des tickets

Pour voir les pannes déclarées par les utilisateurs, le service informatique peut y accéder via le site moncmd

1. Pour cela il faut cliquer sur « Gérer les pannes informatiques »



2. Les pannes / problèmes sont affichés. Nous pouvons voir sur ce résumé le demandeur, la date de la panne, la localisation, la description ainsi que le niveau de priorité. Il est possible de voir plus de description en consultant la panne, pour cela il nous suffit de cliquer dessus.



Gestion des tickets

3. Avant ou après l'intervention, il faut indiquer qui est intervenu ; le niveau de priorité ; le statut de la panne / le problème mais également indiquer les informations ou commentaires suites à la panne, en effet, ces informations sont sauvegardées dans une base de données, ce qui permet d'avoir accès à l'historique et à la solution apporté si le problème se reproduit

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

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

Demande N° 20240327111141 enregistrée par **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 :

En cours
En attente
Résolu

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 »

mon

Mise à jour d'une demande d'intervention

Retour à la gestion des demandes Répondre

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

Enregistrer les modifications Archiver Supprimer la demande

Gestion de la demande

Intervenant : Quentin 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.

