Service de ticketing



Table des matières

Présentation de l'entreprise	. 2
Contexte	. 2
Projet	. 2
l - Déclaration de panne	. 3
II – Gestion des tickets	. 5
Conclusion	0

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.

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



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



27/02/2025

Quentin MASSIAS

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.



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



II – Gestion des tickets

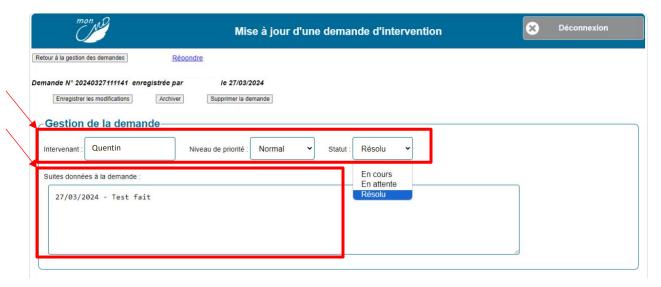
Pour voir les pannes déclaré par les utilisateurs, le service informatique peux y accéder via le site moncmd 1. Pour cela il faut cliquer sur « Gérer les pannes informatiques »



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



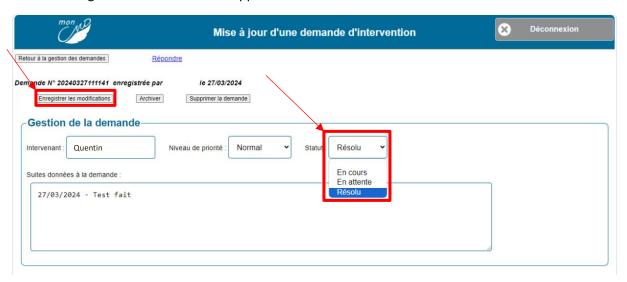
3. Avant ou après l'intervention, il faut indiquer qui est intervenu ; le niveau de priorité ; le statut de la panne / le problème mais également indiquer les informations ou commentaires suites à la panne, en effet, ces informations sont sauvegardées dans une base de données, ce qui permet d'avoir accès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



4. Récapitulatif de la panne déclarée



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



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.

Quentin MASSIAS 27/02/2025 p. 8