



Service Informatique
Ministères des Armées
2023

Date	Rédacteur	Valideur
22 janvier 2022	LE DOHER Loïc	

Table des matières

Outil de ticketing	3
Outils d'assistances	3
Outil téléphonique	3

Outil de ticketing

Les logiciels de création de tickets permettent aux entreprises de résoudre leurs problèmes IT internes en rationalisant le processus de résolution.

Pour organiser, traiter et résoudre les tickets, nous utilisons l'outil informatique **DIADEME** (Digitalisation Intègre et Agile pour une DIRISI Évolutive et Modernisée). C'est une version modifiée du logiciel « **ServiceNow** » qui est utilisé par un grand nombre des entreprises du CAC40.

Cet outil a été modifié spécialement pour les besoins de la DIRISI (Direction Interarmées Réseaux infrastructures et système informations). DIADEME nous permet, entre autres, de filtrer les tickets en fonction des différents services informatiques, de contacter les utilisateurs et d'avoir accès à une base de données qui contient des procédures et des démarches à suivre pour la résolution de ticket.

Outils d'assistances

Pour réaliser nos interventions nous disposons d'une multitude d'outils informatiques :

- Tout d'abord pour l'installation de nouveaux logiciels, le ministère dispose d'un outil (**PSAUM**) qui déploie automatiquement le logiciel demandé sur l'ordinateur spécifié.
- Pour la gestion du parc informatique nous disposons de l'outil « Microsoft Endpoint Configuration Manager (**MECM**) » de Microsoft. Celui-ci nous permet la supervision et l'intervention sur poste en « prise en main à distance ».
- Enfin, pour procéder à une intervention sur un poste, nous possédons l'outil « System Center Configuration Manager (**SCCM**) » de Microsoft. Cet outil nous permet une intervention sur poste en arrière-plan.

Outil téléphonique

Dans l'objectif de fournir une meilleure qualité de service, une ligne téléphonique a été mise en place, « le 13 ». La même chose a été faite pour Les **VIP/VOP** (Very important Person, Very operational Person) et THA (Très hautes autorités) sur une ligne séparée.

Pour cela nous utilisons un outil de CISCO pour organiser, manager et répondre aux appels des utilisateurs.