

ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

Table des matières

I/ Gestion des tickets.....	2
II/ Supervision	2
III/Schéma réseau.....	2

I/ Gestion des tickets

Pour gérer les tickets des différents utilisateurs, la communauté urbaine utilise le logiciel GLPI.

Pour pouvoir générer des tickets, les utilisateurs utilisent un logiciel mis en place par Grand Poitiers qui permet d'aider au remplissage des tickets. En effet, le logiciel indique plusieurs problèmes possibles pour que l'utilisateur choisissent facilement et rapidement la nature de l'incident. Puis, l'utilisateur va expliquer son problème et envoyer le ticket.

Une fois le ticket envoyé, le logiciel envoie les tickets aux personnes désignées automatiquement en fonction de la nature du problème. Ainsi, les techniciens reçoivent seulement les tickets qui les concernent.

En cas de mauvaise destination du ticket, les agents réassignent une autre personne, ou un autre groupe pour le ticket, afin qu'il soit traité le plus efficacement possible.

II/ Supervision

Afin de pouvoir superviser les différents serveurs dont s'occupe l'entreprise, cette dernière utilise le logiciel Centreon.

Pour pouvoir avoir les alertes en temps réel, le logiciel utilisé est Nagstamon. Connecté à Centreon, il permet la remontée de toutes les alertes sans avoir besoin d'aller dans Centreon à chaque fois.

III/ Schéma réseau

Extrait du schéma réseau de la communauté urbaine (Pour des raisons de confidentialité, tout le réseau n'est pas affiché et les noms ont été masqués). Les liaisons colorées correspondent à un type de fibre différentes en fonction de la couleur).

