

Présentation des l'outils d'assistance informatique

Auteur : *BAGASSIEN Stephen*

Référence : *SNCF Reseau*



Table des matières

I.	Introduction.....	3
II.	Servicenow	3
III.	CMDB.....	3
IV.	PowerApps	4

I. Introduction

Dans le cadre de mon travail, j'utilise PowerApps pour le dépannage au comptoir numérique, ServiceNow pour le support de proximité, et CMDB (Configuration Management Database) pour optimiser la gestion du stock informatique. Ces outils d'assistance informatique sont essentiels pour assurer une résolution efficace des problèmes et offrir un support de qualité aux utilisateurs.

II. Servicenow

ServiceNow, une plateforme de gestion des services informatiques de premier plan, joue un rôle central dans la communication entre les utilisateurs et le service informatique au sein d'un système d'information. La fonction principale de ServiceNow réside dans la gestion efficace des tickets, offrant aux utilisateurs la possibilité de soumettre des demandes ou des incidents de manière claire, tandis que les techniciens peuvent y répondre de manière organisée et suivie.

En plus de sa gestion des tickets, ServiceNow propose une fonctionnalité d'inventaire intégrée, simplifiant ainsi la gestion du parc informatique. Cette plateforme offre également la flexibilité d'intégrer des applications tierces, élargissant ainsi ses fonctionnalités de base.

III. CMDB

Dans le prolongement de cela, j'utilise également CMDB (Configuration Management Database) au sein de ServiceNow pour optimiser la gestion du stock informatique. En cas de départ d'un collaborateur ou de remplacement d'un ordinateur, la CMDB facilite la mise à jour et le suivi précis des configurations matérielles, assurant ainsi une gestion efficiente des actifs informatiques au sein de l'environnement de travail.

IV. PowerApps

PowerApps, une solution complète pour le dépannage au comptoir numérique, offre plusieurs fonctionnalités clés dans le cadre de la gestion des accessoires et prêt de matériels. Cette plateforme permet d'enregistrer le matériel fourni aux utilisateurs, de réaliser un inventaire du comptoir numérique et de documenter le matériel provenant des gestionnaires de stock.

L'une des fonctionnalités principales de PowerApps est la possibilité de consigner les interventions effectuées au comptoir, assurant ainsi une traçabilité précise des actions réalisées. Une autre fonctionnalité notable est la catégorisation des prêts de matériel, avec un historique détaillé pour suivre l'évolution des prêts au fil du temps.

PowerApps se positionne comme un outil polyvalent offrant une solution intégrée pour la gestion des accessoires au comptoir numérique, facilitant ainsi un suivi précis et efficace des opérations.