

# Evolution



LA NEWSLETTER INTERNE DE LA DSI

La réorganisation  
de la DSI

---

L'ENT

---

Le support

# La réorganisation

Suite au départ du Directeur du système d'information et changement de Vice-président Numérique, **la gouvernance de l'Université a souhaité opérer une réorganisation de notre direction. La DSI devient une DOSI** (Direction opérationnelle des systèmes d'information) pilotée directement par la Direction générale. *Olivier Guinaldo*, Vice-président du conseil d'administration, élargit son portefeuille et mènera **la politique numérique de l'établissement**. *Laurent Berenguier*, Directeur général adjoint, prend en charge **le pilotage stratégique de la direction** en s'appuyant sur le Directeur opérationnel. Le poste de DOSI a été publié à la bourse à l'emploi et devrait être prochainement pourvu. D'ici là, Laurent Lemoine, en tant que responsable adjoint du service, assure l'intérim.

" La meilleure façon de prédire l'avenir est de le créer " Abraham Lincoln





**MOODLE**

EST L'APPLICATION LA PLUS  
UTILISÉE SUR L'ENT

NOTE DESIGN

**3.7 / 5**

"DESIGN SIMPLE  
ET ÉPURÉ. TRÈS  
BON CHOIX !" \*

**33 000**

COMPTES ENT

# LA RENTRÉE DE L'ENT

Les étudiants, enseignants et personnels ont découverts le nouvel ENT lors de cette rentrée universitaire. Un nouveau design, de nouveaux usages qui suscitent quelques interrogations et qui laissent entrevoir des marges d'évolutions. En effet, tout au long de l'année l'ensemble des usagers bénéficiera de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux services et d'améliorations. Un tel outil exige de nombreux ajustements c'est pour cela que l'ENT sera continuellement en évolution et à l'écoute des besoins de l'ensemble de ses usagers. N'hésitez pas à nous faire remonter les problématiques récurrentes que vous rencontrez via le feedback disponible sur la page d'accueil de l'ENT.

\* COMMENTAIRE ISSU DU QUESTIONNAIRE FEEDBACK.  
NOTE MOYENNE RÉALISÉE SUR 230 RÉPONSES

EVOLUTION

## LE SUPPORT S'ENRICHIT

### Le CC Tickets

### Simplicité et efficacité

Avec la rentrée universitaire, et dans le contexte de fusion, de très nombreux changements s'opèrent dans le paysage numérique. **Le volume de sollicitation des équipes de support est ainsi en forte augmentation.** Et cela nous montre l'importance d'être organisé et pragmatique pour gérer ce flux de demandes.

En ce qui concerne le helpdesk, **le calendrier n'a pas permis pour le moment de disposer d'un outil unique**, et c'est un frein à l'organisation du service.

**Le système de gestion de tickets Zendesk a donc été provisoirement enrichi** pour permettre une utilisation plus large, par les équipes techniques et fonctionnelles (DIL, RH, DAG).

L'infographie suivante présente le cheminement d'une demande à travers l'outil Zendesk et le CC Tickets. L'objectif principal du CC Tickets est de permettre à des agents qui n'ont pas accès à Zendesk de traiter simplement et efficacement des demandes émanant du support DSI.

Une présentation de l'outil Zendesk et du CC Tickets aura prochainement lieu dans chaque pôle de proximité !

## Légende

 **Les Usagers**

Ensemble des usagers de l'Université Clermont Auvergne (Enseignants, Etudiants, Personnels ...)

 **Les Aiguilleurs**

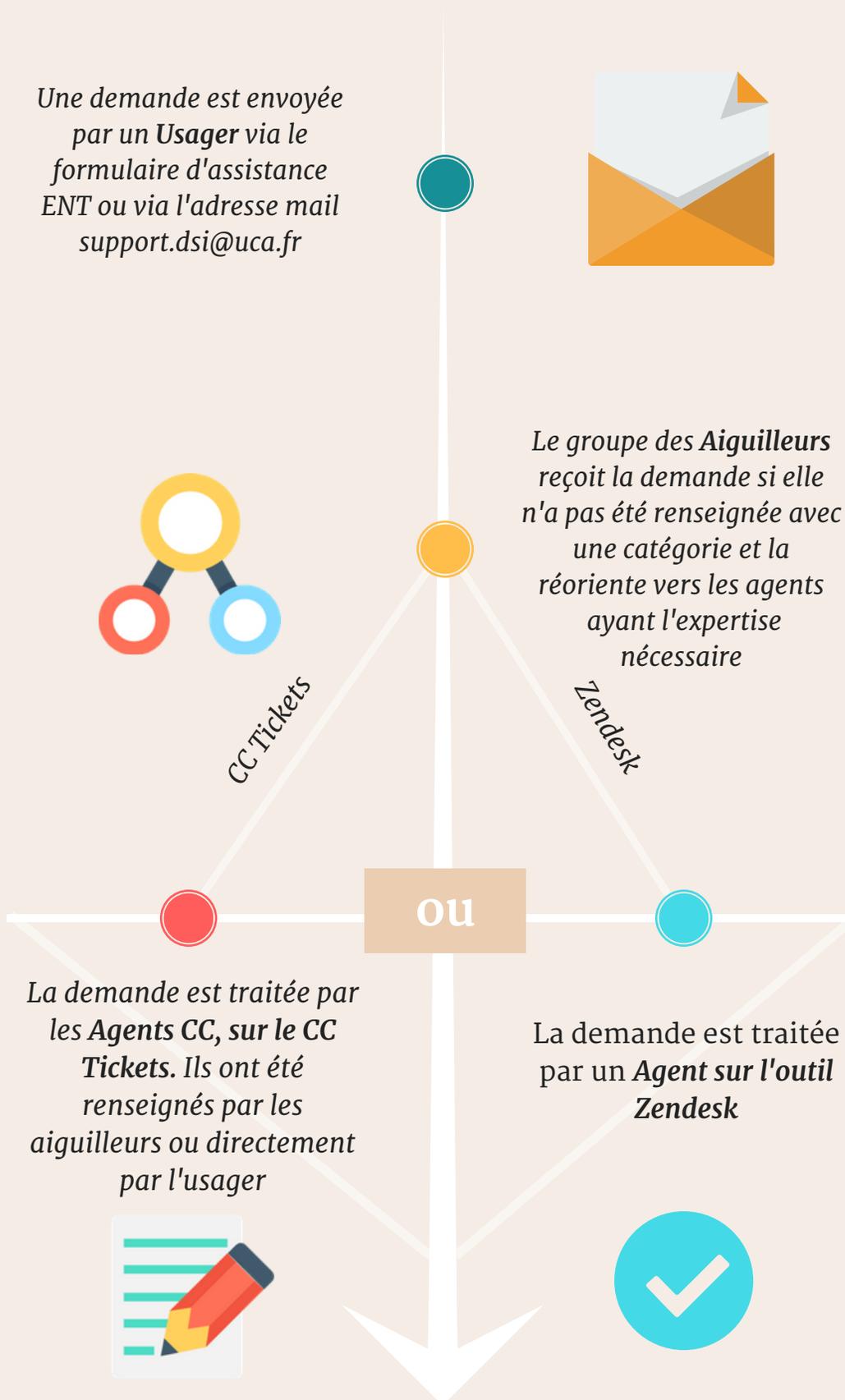
Groupe de personnes ayant pour mission d'aiguiller les demandes vers les agents CC (voir ci-dessous) ayant l'expertise nécessaire pour répondre à une demande spécifique

 **Les Agents CC**

Les Agents CC sont des personnes ou des groupes de personnes ayant une expertise spécifique (exemple : le groupe DSI Dev, le groupe DIL etc) et pouvant traiter les demandes via l'outil CC tickets

 **Les Agents**

Agents ayant une licence Zendesk.





**DIRECTION  
DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

Université Clermont Auvergne

*VOUS VOULEZ PARTICIPER A LA  
PROCHAINE NEWSLETTER OU VOUS AVEZ  
UNE REMARQUE ?*

**Contactez-nous à l'adresse  
suivante [directeur.dsi@uca.fr](mailto:directeur.dsi@uca.fr)**