

# **Le portail CECOIA :**

## **Les demandes d'assistance CARIINA**

## **Table des matières**

<b>1 Connexion.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Menu "Nouvel incident" .....</b>	<b>6</b>
<b>3 Menu "Suivi des incidents" .....</b>	<b>8</b>
<b>4 Menu "Validations": clôture et/ou réouverture .....</b>	<b>11</b>
<b>5 Menu "Base de connaissance" .....</b>	<b>12</b>
<b>6 Menu "Recherche Fulltext" .....</b>	<b>14</b>
<b>7 La barre de gestion rapide des incidents.....</b>	<b>15</b>

### Le portail CECOIA : Les demandes d'assistance CARIINA

Notre outil de demande d'assistance **CECOIA** change au profit d'une application Web mutualisée avec d'autres académies. Cependant, chaque académie conserve sa plateforme d'assistance et ses équipes.

L'interface est différente mais le principe de la saisie des demandes sous forme de ticket d'incident ne change pas.

#### **Les avantages :**

- **Ergonomie simplifiée, saisie rapide de la demande**
- **Identification automatique du demandeur (affectation, localisation...)**
- **Possibilité d'indiquer votre téléphone, vos jours et heures de disponibilité**
- **Qualification précise de l'incident non requise, la plateforme s'en charge**
- **L'agent valide (clôture) sa demande.**

Vous indiquez uniquement le domaine de votre sujet (choisi dans une liste d'une dizaine de thèmes seulement) et faites en revanche une description précise. La plateforme se chargera de qualifier précisément votre demande.

Désormais, il vous appartient de clôturer le ticket ( menu « Validations » ) lorsque vous estimez que votre demande aura trouvé une réponse satisfaisante.

## 1 Connexion

Il est possible d'accéder au nouvel outil de demande d'assistance CECOIA par différents liens :

- A partir d'Internet :
  - En se connectant sur **le portail CECOIA** <http://cecoia.ac-creteil.fr>
  - Via l'onglet « Applications » du **Cartable En Ligne ENVOLE** <http://rectorat.ac-creteil.fr> si vous disposez d'un compte utilisateur
  - En se connectant à la page <http://assistance.ac-creteil.fr>
- A partir de l'Intranet académique (établissement, inspections académiques et rectorat) :
  - En se connectant à la page **CECOIA Accès aux applications** <http://intra.in.ac-creteil.fr>
  - Via l'onglet « Applications » du **Cartable En Ligne ENVOLE** <http://rectorat.ac-creteil.fr> si vous disposez d'un compte utilisateur

L'accès à l'application se fait à l'aide de votre identifiant et mot de passe de messagerie individuel académique.

# accédez à vos applications

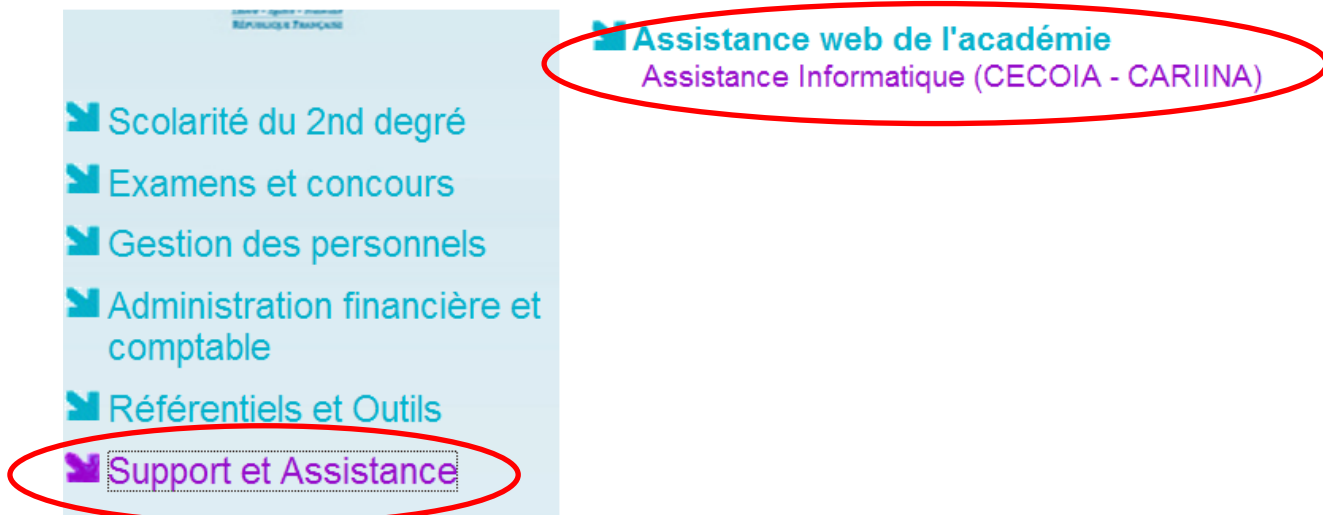
**Authentification**

Identifiant:

Mot de Passe ou Passcode OTP:

**Valider**

Cliquez ensuite sur le domaine **Support et Assistance** puis sur **Assistance Informatique (CECOIA – CARIINA)**.



Vous obtiendrez alors la page d'accueil de l'application de demande d'assistance informatique CECOIA – CARIINA. Cette page comporte des actualités qui peuvent vous permettre de vous aiguiller sur un problème ou qui vous avertissent des problèmes informatiques en cours.



## 2 MENU "NOUVEL INCIDENT"

- Cliquez sur « Nouvel incident » pour débiter la saisie d'un incident



**I121108\_0052** Actions Aucun

Bénéficiaire **U**, So Heure courante 08/11/2012 15:42:48

Téléphone -

Localisation **94/CRETEIL/RECTORAT ACADEMIE DE CRETEIL**

Entité **EN/ACADEMIE DE CRETEIL/RECTORAT DE CRETEIL/0941295X**

\* Objet de la demande [dropdown] Disponibilité [input] Incident privé

Autre N° Tél [input] Service [input] Bureau [input]

Matériel **N/A** Numéro de série **N/A** Maintenance **N/A**

Marque **N/A** Modèle **N/A** Emplacement **N/A**

\* Urgence **3 - Faible** Documents (0) [Alt+U]

---

Description

[Rich text editor area]

Envoyer [Alt+E]    Annuler [Alt+D]

Vous pouvez alors en cliquant sur chaque information :

- Modifier le bénéficiaire si votre demande concerne une autre personne que vous-même.
- Vérifier votre affectation (localisation et entité). Il faut qu'au minimum, le numéro de département apparaisse dans LOCALISATION.
- Indiquer un ou plusieurs numéros de téléphone.
- Complétez les différentes rubriques : Objet de la demande (**qui est obligatoire**) à partir de la liste déroulante, Disponibilité, etc
- Modifier l'urgence : haute, moyenne, faible

- Rajouter si nécessaire une pièce jointe en cliquant sur

[Documents \(0\) \[Alt+U\]](#)

1. Cliquez sur Parcourir pour sélectionner votre document



2. Sélectionnez l'emplacement de votre document

3. Faites « ouvrir »

4. Mettre une description

5. Cliquez sur



6. Visualisez votre document en dessous dans « Documents déjà joints »

Ex : Anti-virus.txt




7. Faites



Vous devez :

- Indiquez dans  Description : la description la plus détaillée de votre incident

- Cliquez sur 

- Cliquez sur 

**Votre demande a été envoyée. Un message indique le numéro de référence de celle-ci.**

Votre demande a été envoyée.  
La fiche a été enregistrée sous le numéro **I1004\_000023**. Pour voir la fiche, [cliquer ici](#).

**Votre demande d'assistance a été enregistrée.**

### 3 MENU "SUIVI DES INCIDENTS"

➤ Cliquez sur « Suivi des incidents »



**SUIVI DES INCIDENTS** Actions Clôturer

Filtre Ouverts Vue Liste

	Emise le	N° d'Incident	Description	Urgence	Résolution max	Statut
<input type="checkbox"/>	20/05/2010 11:42:20	I100520_001	Test effectué par le SIGE	1 - Haute	25/05/2010 14:12:20	En attente de validation
<input type="checkbox"/>	22/03/2010 10:47:39	I100322_065	Problème d'enregistrement de f...	2 - Moyenne	--	Erreur de transfert

Emise le Nombre d'enregistrements 20

Au cours de son existence, un ticket d'incident passera par différents états (colonne Statut) :


- **A prendre en compte** : en attente de prise en compte par la plateforme d'assistance.
- **En cours** : votre incident est en cours de traitement.
- **Escaladé ou Redirigé** : votre demande a été transmise à un service particulier (pour intervention sur site, expertise, etc)
- **Suspendu** : votre incident est suspendu (en attente de la livraison d'une pièce, etc)
- **En attente de validation** : l'incident a été résolu par les services académiques d'assistance et est en attente d'évaluation par l'utilisateur.
- **Clôturé** : l'incident est fermé (résolu et validé).

#### 3.1 Affichage des incidents et gestion des favoris

L'affichage de vos incidents en cours (ou clôturés) dépend du filtre et de la vue que vous aurez sélectionné. La loupe vous permet d'accéder au détail de votre incident.

Vous avez la possibilité de mémoriser votre affichage préférentiel. Pour cela, choisissez le filtre et la vue qui vous conviennent.

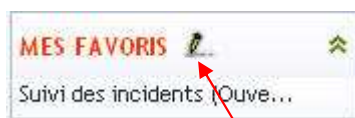


Cliquez ensuite sur l'icône en forme de cœur  pour ajouter aux Favoris. Une boîte de dialogue apparaît :



Vous constaterez que le nom du favori comprend à la fois le « Filtre » et le nom de la « Vue ». Vous pouvez renommer le favori si vous le souhaitez.

Cliquez sur OK et le favori vient s'ajouter à votre liste. Vous pourrez désormais cliquer dessus à tout moment pour gagner du temps dans votre navigation.



Dans « Mes Favoris », vous retrouvez le Suivi des incidents.

Cliquez sur le crayon pour modifier et/ou supprimer le favori.







Cliquez sur la croix pour supprimer votre favori

**ATTENTION, Vous ne visualiserez le suivi de vos incidents que lorsque la prise en compte aura été effectuée par la plateforme d'assistance**

### 3.2 Mise à jour d'un incident

Vous avez la possibilité de mettre à jour la description de votre demande d'incident afin de préciser des informations supplémentaires. Notamment, si vous avez trouvé une solution par vous-même ou dans votre entourage, merci de l'indiquer dans la description.

- Cochez l'incident à sélectionner

<input type="checkbox"/>		Date de création ▼	Numéro
<input checked="" type="checkbox"/>		11/02/2011 16:49:55	I110211_135
<input type="checkbox"/>		04/02/2011 10:26:54	I110204_046
<input type="checkbox"/>		03/02/2011 15:53:11	I110203_197
<input type="checkbox"/>		02/02/2011 17:15:18	I110202_126

- Précisez la description de votre demande d'incident par des informations supplémentaires ( si l'incident est résolu, ajoutez cette information à la description de l'incident ).

## 4 MENU "VALIDATIONS" : CLOTURE ET/OU REOUVERTURE

Une fois la demande d'incident résolue par les services informatiques, l'utilisateur peut valider sa demande pour la clôturer :



Filtre: Aucun Vue: Liste

	Numéro	Libellé	Sujet	Bénéficiaire	Entité (complet)
<input type="checkbox"/>	I100316_087	Validation utilisateur	antispyware	Nom de l'établissement	EDUCATION NATIONALE/ETABLISSEMENT/PUBLIC 2nd degré/
<input type="checkbox"/>	I100520_001	Validation utilisateur	Création des structures	Nom de l'établissement	EDUCATION NATIONALE/ETABLISSEMENT/PUBLIC 2nd degré/

Numéro: [input] Nombre d'enregistrements: 20

Cliquez sur la loupe pour visualiser votre demande

Cliquez ensuite sur « Validation »



Une nouvelle fenêtre vous permet d'accepter et de noter la demande pour le délai et la qualité d'intervention.

**Vous pouvez rouvrir l'incident en sélectionnant l'option « Refus ».**

Cliquez sur « Terminer ».

## 5 MENU "BASE DE CONNAISSANCE"

En plus de la base de connaissances du portail CECOIA (<http://cecoia.ac-creteil.fr/wiki/index.php/Accueil>), l'application CECOIA – demande d'assistance informatique intègre sa propre base de connaissances.

Différents thèmes y sont abordés. Ils seront enrichis au fil du temps.

Base de connaissance	Sous-niveaux
ALHYSÉ	0
AMIA	0
BASE ELEVES 1ER DEGRE	0
EVALUATION	1
GFC	4
ORELIE	1
SCONET	8

Cliquez sur le thème de votre choix, par exemple : SCONET

Base de connaissance	Sous-niveaux
ABSENCES	10
BASE ELEVES	0
BOURSE DES COLLEGES	5
DELEGATION	0
DONNEES COMMUNES	0
GFE	23
NOMENCLATURES	0
NOTES	0

Les modules référencés comportent ou non des sous-niveaux. Pour GFE, 23 sous-niveaux sont disponibles. Pour y accéder, cliquer simplement sur GFE.

 SCONE > GFE > GFE

Base de connaissance	Sous-niveaux
Qu'est-ce-que SCONET GFE?	0
Fil conducteur du paramétrage dans Sconet GFE.	0
Fil conducteur pour l'utilisation de Sconet GFE.	0
Chronologie de travail.	0
Où trouver les principaux documents à éditer?	0
Comment créer-modifier-supprimer un tarif d'hébergement?	0
Comment modifier le nombre de jours du trimestre?	0
Comment modifier le régime d'un élève?	0
Comment procéder au basculement des RIB et des régimes?	0
Comment visualiser le rapport complet d'une simulation de constatation ou d'une constatation?	0
Dans quelle rubrique doit-on saisir une remise de principe?	0
Pour un paiement ou une régénération TG, quelle date puis-je choisir ?	0
Comment insérer un message particulier sur l'avis aux familles.	0
Dans le rapport de constatation (ou de simulation), un ou plusieurs élèves ne sont pas constatés.	2
En début d'année, J'ai le message d'erreur « impossible de modifier l'hébergement ».	0
J'ai changé le nombre de jours d'hébergements, mais les modifications ne se répercutent pas.	0
J'ai le message d'erreur « aucun élève n'est constaté », dans le rapport de constatation/simulation.	0
J'ai le message d'erreur «Certains régimes n'ont pas de tarifs associés».	0
Je ne peux pas faire de renvoi car la touche « renvoi » n'est pas présente.	0
Le message d'erreur « le paiement n'est pas au format euro » s'affiche dans GFC lors de la réception	0
message « La créance n'est pas relancée car aucune re-constatation n'a été effectuée.	0
Pourquoi ne puis-je pas reconstaté un élève ?	0
Pourquoi ne puis-je pas supprimer une prime?	0

Cliquez sur la question de votre choix pour consulter sa réponse.

## 6 MENU "RECHERCHE FULLTEXT"



Vous pouvez faire via ce menu une recherche à partir d'un (de) mot(s) clé(s) comme par exemple : constatation.

**RECHERCHE FULL TEXTE**

Moteur de recherche : Easyvista ▼

🔍

Pages contenant  tous les mots  au moins un des mots

Rechercher dans : Lieu où se trouvent les pages Erreurs connues ▼

Langue : Résultats pour les pages écrites en ... Français ▼

Nombre d'enregistrements 10 5 éléments trouvés

100% : [Erreurs connues \[25/05/2009\]](#)

Vous devez d'abord effectuer le transfert de créances de la **constatation** précédente dans le menu Transfert de Créances-Valider. Vous pourrez alors relancer le traitement de constatation suivant dans le menu Traitements/sous menu Constatation.

83% : [Erreurs connues \[14/04/2009\]](#)

Si ce message apparaît dans le menu Traitements/Simulation de **constatation** ou/Constatation, c'est que l'initialisation des hébergements n'a pas été effectuée. Solution : Lancer l'initialisation des hébergements dans le menu Mise à jour/Initialisation des Hébergements/Initialisation globale.

67% : [Erreurs connues \[25/05/2009\]](#)

Dans le rapport de **constatation** (ou de simulation), un ou plusieurs élèves ne sont pas constatés.

67% : [Erreurs connues \[14/04/2009\]](#)

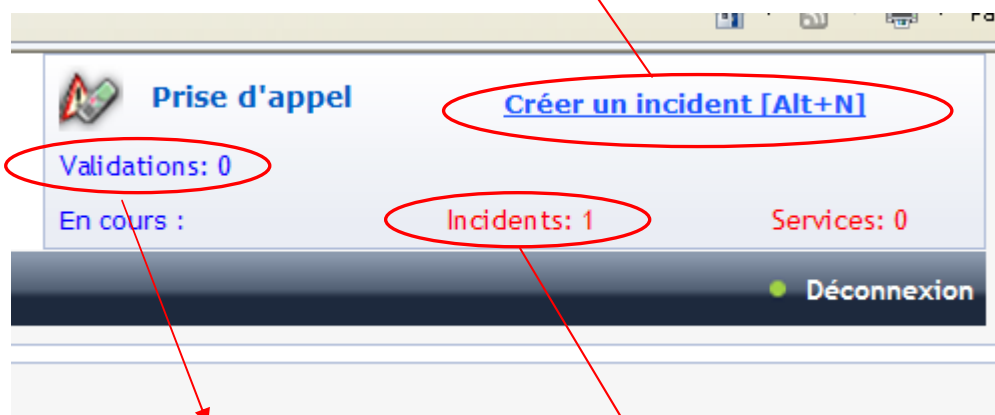
Pour le rapport d'une simulation, consulter la fiche d'utilisation ici. Pour le rapport d'une **constatation**, consulter la fiche d'utilisation ici.

67% : [Erreurs connues \[14/04/2009\]](#)

Ce message apparaît lorsque l'on essaie de faire une **constatation**, mais qu'il n'y a rien à constater.

## 7 LA BARRE DE GESTION RAPIDE DES INCIDENTS

Ce lien vous permet de créer une demande d'incident comme le menu « nouvel incident ».



Ce lien vous permet d'accéder à vos demandes résolues par les services académiques et que vous devez valider.

Ce lien vous permet d'accéder à vos demandes d'incidents en cours de traitement par les services académiques.