

PLATEFORME D'ASSISTANCE CECOIA

TICKETS CECOIA

(Interface Web)

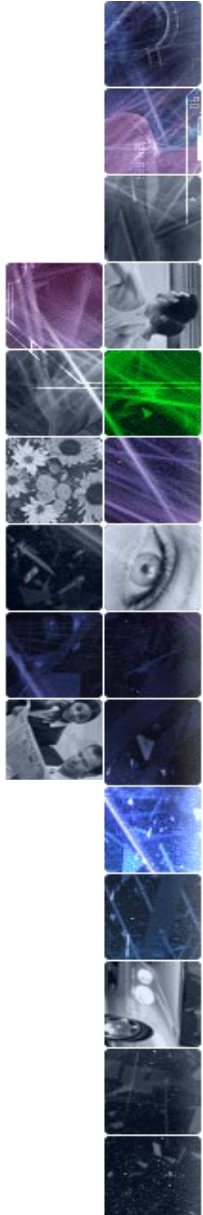




PLATEFORME D'ASSISTANCE CECOIA

C'est une application mutualisée des 3 académies franciliennes, mais chaque académie conserve sa plateforme d'assistance et ses équipes. La demande de chaque utilisateur devient un ticket dès lors qu'elle est saisie dans l'application

Ses avantages :

- ✓ Une interface web toujours disponible (partout sur internet) accessible avec vos identifiants de messagerie (login, mot de passe)
 - ✓ Saisie rapide de la demande sous forme de tickets (vous ne perdez pas de temps à chercher un interlocuteur)
 - ✓ Identification automatique du demandeur (localisation) ; c'est la carte d'identité du ticket (un N°, 1 personne, 1 localisation)
 - ✓ Possibilité d'indiquer des coordonnées supplémentaires, jours et heures de disponibilité
 - ✓ Pas besoin de définir « informatiquement » votre demande, c'est la plateforme qui s'en charge
 - ✓ L'agent valide (clôture) sa demande lui-même
- 

LES + DES TICKETS CECOIA

Pourquoi utiliser les tickets web pour une demande d'assistance ?

Une demande par téléphone n'aboutit pas forcément, l'agent peut être Indisponible ou absent (quand on est dans la difficulté c'est énervant ...)



Un ticket web est relevé dans les 10 minutes par la plateforme composée de 10 agents tous dédiés à l'assistance et en contact avec toute la DSI.

Une demande par téléphone ou par mail est adressée à une personne isolée : même disponible, elle n'est peut-être pas la personne la plus apte à vous répondre



Un ticket est toujours envoyé à la plateforme donc à un groupe et non à un individu. Son attribution à la personne compétente est faite par la plateforme.

LES + DES TICKETS CECOIA

Pourquoi utiliser les tickets web pour une demande d'assistance ? (suite)

Une demande réalisée par téléphone ou par contact direct ne laisse aucune trace écrite et est noyée dans les autres demandes orales



Le ticket Cecoia permet de tracer la demande (preuve) et de créer des priorités et donc d'en faire un suivi visible de toute la DSI



Une solution apportée à un problème peut être utilisée plusieurs fois puisque les informations sont conservées. La plateforme centralise donc les demandes et mutualise les solutions.

Constat : Beaucoup de grandes entreprises utilisent des plateformes d'assistance web (France Télécom, EDF...) car elles sont bien plus efficaces que tout autre moyen.

CECOIA AU QUOTIDIEN...

Les bonnes pratiques habituelles :

- ✓ Toujours donner un maximum d'informations sur l'incident rencontré, dans votre « description » cela permet de mieux comprendre la difficulté rencontrée et de s'atteler immédiatement à sa solution.
- ✓ Ne jamais doubler un ticket d'un appel ou d'un autre ticket encore moins d'un mail
- ✓ Un mail vous est envoyé dès que votre ticket a été pris en compte par la plateforme d'assistance et vous pouvez ainsi suivre son évolution
- ✓ Vous pourrez recevoir 1 mail ou un appel pour une demande de précisions ou une information à vous transmettre.
En aucun cas, vous ne pourrez répondre à ce mail.
- ✓ Vous pouvez à tout moment apporter un complément d'informations, vous devrez pour cela revenir sur votre ticket et ajouter des informations dans la partie **Clôturer / mise à jour de l'incident**
- ✓ Pensez à vous déconnecter par l'intitulé **Déconnexion**

Découverte de Cecoia

Pour se connecter : Il faut passer par le Cartable.
Onglet : **Applications** Rubrique à droite «Lien utile»
→ Toutes les demandes d'assistance Cecoia



accédez à vos applications

Authentification

Identifiant

Mot de Passe ou Passcode OTP

Valider

Identifiant et
mot de passe
de messagerie

[Connaitre son identifiant académique](#)

[Réinitialiser son mot de passe oublié](#)

1) LA DEMANDE D'ASSISTANCE

Pour saisir une demande d'intervention
= créer un incident

AC_VERSAILLES_PROD_50004

académie Créteil DSI
Direction des systèmes d'information

académie Versailles

Prise d'appel [Créer un incident \[Alt+N\]](#)

Validations: 0
En cours : Incidents: 1 Services: 0

Accueil ● Déconnexion

AC-CRETEIL

RECHERCHE GLOBALE

MENUS

- Accueil
- Nouvel incident
- Suivi des incidents
- Nouvelle demande de service
- Suivi des demandes de service
- Validations
- Base de connaissance
- Recherche Fulltext

MES FAVORIS

Aucun favori

BIENVENUE SUR CECOIA

Notre outil de demande d'assistance **Cecoia** change au profit d'une application Web mutualisée des 3 académies franciliennes. 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 tickets ne change pas.

Les avantages :

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

Notion de services en cours

2) LA DEMANDE D'ASSISTANCE EN DETAIL = créer un incident

Bénéficiaire DUGENETAY, Pascale **Heure courante** 02/02/2011 11:13:07

Téléphone 6632 **Incident**

Localisation 94/CRETEIL/RECTORAT ACADEMIE DE CRETEIL

Entité EN/RECTORAT DE CRETEIL

Matériel N/A **Info matériel** ./.|.|.|.|.|.

* **Urgence** 3 - Faible

Documents (0) [Alt+U]

Envoyer [Alt+E] **Annuler** [Alt+D]

Ecrire OBLIGATOIREMENT son n°téléphone

Double cliquer sur la zone urgence en cas de modification de l'urgence. Remarque : L'urgence est automatiquement requalifiée par la plateforme.

Il est possible de télécharger un fichier pour apporter des informations supplémentaires (exemple : en cas de problème avec des fichiers Open Office)

2) LA DEMANDE D'ASSISTANCE EN DETAIL (suite)

1110202_071

Bénéficiaire **DUGENETAY, Pascale** **Heure courante** **02/02/2011 11:13:07**

Téléphone **Incident privé**

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

Entité **EN/RECTORAT DE CRETEIL**

Matériel **N/A** **Info matériel** .\.\.\.\.\.

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

Description

DSI Bureau 422

Mon écran s'est éteint d'un seul coup. J'ai essayé 2 fois de le rallumer mais rien à faire. J'ai aussi éteint mon ordinateur et essayé de le rallumer

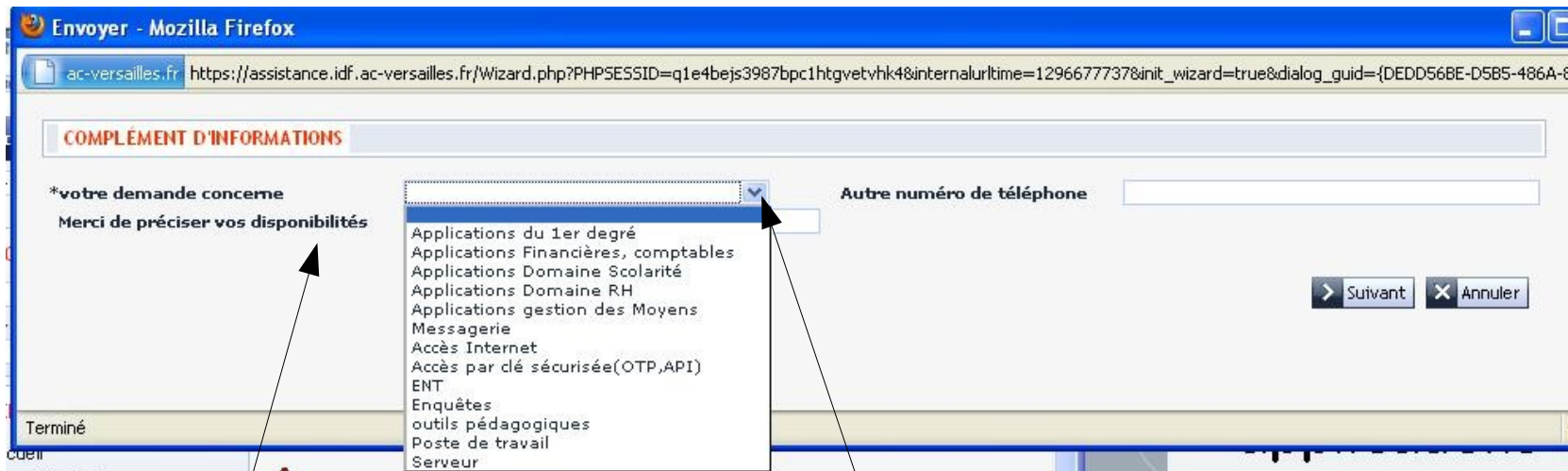
Envoyer [Alt+E] **Annuler [Alt+D]**

Faire une description détaillée du problème en indiquant en début de description votre service et votre bureau

Après la description, cliquer sur Envoyer

2) LA DEMANDE D'ASSISTANCE EN DETAIL (suite)

Une fenêtre de complément d'informations s'ouvre...



Envoyer - Mozilla Firefox

ac-versailles.fr https://assistance.idf.ac-versailles.fr/Wizard.php?PHPSESSID=q1e4bejs3987bpc1htgvetvhk4&internalurltime=1296677737&init_wizard=true&dialog_guid={DEDD56BE-D5B5-486A-8

COMPLÈMENT D'INFORMATIONS

*votre demande concerne
Merci de préciser vos disponibilités

Autre numéro de téléphone

> Suivant X Annuler

- Applications du 1er degré
- Applications Financières, comptables
- Applications Domaine Scolarité
- Applications Domaine RH
- Applications gestion des Moyens
- Messagerie
- Accès Internet
- Accès par clé sécurisée(OTP,API)
- ENT
- Enquêtes
- outils pédagogiques
- Poste de travail
- Serveur

Terminé

... et indiquer vos disponibilités (jours / heures)

Il faut choisir le thème qui se rapporte à votre demande...

3) FAIRE UNE DEMANDE POUR UNE AUTRE PERSONNE

1110202_071

Bénéficiaire **DUGENETAY, Pascale**

Téléphone 6632

Localis... RETAIL

Ma... info matériel

* Urgen... Documents (0) [Alt+U]

Description

Une fenêtre s'ouvre avec la liste des personnels de l'académie (y compris personnels EPLE)

Pour faire une demande pour votre responsable, il est possible de modifier le bénéficiaire en **1) cliquant sur le nom actuel**

Nom LEHOUX, jean-marc

Filtre

2) Il faut donc faire une recherche sur le nom en le saisissant ici et cliquer sur la loupe

3)... puis cliquer sur le nom sélectionné

Nom	Fonction	Matricule	Localisation	Entité	Courriel	Login
LEHMANN, Olivier	-	-	LPO LYC METTIER LOUIS ARMAND	0940118T	Olivier.Lehmann@ac-creteil.fr	Olivier.Lehmann@ac-creteil.fr
LE-HOUARNER, Liliane	-	-	-	-	liane.lehouarn@ac-creteil.fr	Liliane.Le-Houarn@ac-creteil.fr
LE-HOUEDDEC, Eric	-	-	-	-	eric.lehoueddec@ac-creteil.fr	Eric.Le-Houedec@ac-creteil.fr
LE-HOUEROU, Gwenaelle	-	-	-	-	gwenaelle.lehouerou@ac-creteil.fr	Gwenaelle.Le-Houerou@ac-creteil.fr
LEHOUGRE-TEISSIER, Catherine	-	-	E.M.A. ROMAIN ROLLAND	0940781N	Catherine.Teissier1@ac-creteil.fr	Catherine.Teissier1@ac-creteil.fr
LEHOUX, jean-marc	-	-	RECTORAT ACADEMIE DE CRETEIL	RECTORAT DE CRETEIL	jean-marc.lehoux@ac-creteil.fr	jean-marc.lehoux@ac-creteil.fr
LEHOUX, Marie-Laurence	-	-	CLG AIME ET EUGENIE COTTON	0930884F	M-Laurence.Lehoux@ac-creteil.fr	M-Laurence.Lehoux@ac-creteil.fr
LEHRHaupt, Laurent	-	-	LYCEE FREDERIC MISTRAL	0941358R	Laurent.Lehrhaupt@ac-creteil.fr	Laurent.Lehrhaupt@ac-creteil.fr
LEHRY, Catherine	-	-	LYCEE HENRI MAUGE	0770676S	Catherine.Lehry@ac-creteil.fr	Catherine.Lehry@ac-creteil.fr
LEHTIHET, Raslane	-	-	LYCEE FRANCOIS RABELAIS	0941224V	Raslane.Lehtihet@ac-creteil.fr	Raslane.Lehtihet@ac-creteil.fr

4) AJOUTER UN COMPLEMENT D'INFORMATION (mettre à jour un incident)

Pour ajouter des informations à votre description, cliquer sur la flèche qui propose un menu déroulant et choisir **MISE A JOUR DE L'INCIDENT**



SUIVI DES INCIDENTS

Actions Clôturer

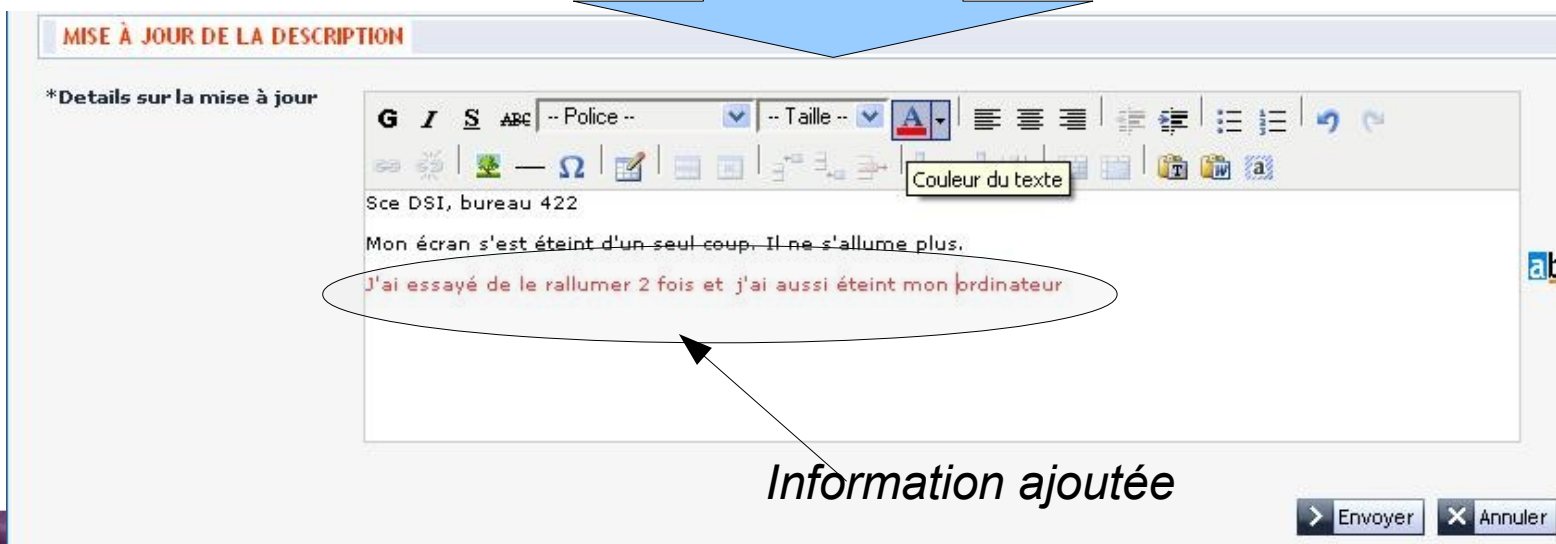
Filtre Ouverts Vue Liste

	Emise le	N° d'Incident	Description	Statut
<input type="checkbox"/>	31/01/2011 08:49:41	I110131_007	Problème sur Writer. Lorsque j...	En cours

0 Emise le Nombre d'enregistrements 20

Pour mettre à jour l'incident, il faut le sélectionner

Cette fenêtre permet d'ajouter ou de modifier votre description. Pour faciliter la lecture des nouvelles informations, pensez à changer la couleur



MISE À JOUR DE LA DESCRIPTION

*Details sur la mise à jour

Couleur du texte

Sce DSI, bureau 422

Mon écran s'est éteint d'un seul coup. Il ne s'allume plus.

J'ai essayé de le rallumer 2 fois et j'ai aussi éteint mon ordinateur

ab

Envoyer Annuler

Information ajoutée

4) AJOUTER UN COMPLEMENT D'INFORMATION (mettre à jour un incident)

Pour ajouter des informations à votre description, cliquer sur la flèche qui propose un menu déroulant et choisir **MISE A JOUR DE L'INCIDENT**

SUIVI DES INCIDENTS

Actions Clôturer

Filtre Ouverts Vue Liste

	Emise le	N° d'Incident	Description	Statut
<input type="checkbox"/>	31/01/2011 08:49:41	I110131_007	Problème sur Writer. Lorsque j...	En cours

0 Emise le Nombre d'enregistrements 20

Pour mettre à jour l'incident, il faut le sélectionner

Cette fenêtre permet d'ajouter ou de modifier votre description. Pour faciliter la lecture des nouvelles informations, pensez à changer la couleur

MISE À JOUR DE LA DESCRIPTION

*Details sur la mise à jour

Couleur du texte

Sce DSI, bureau 422

Mon écran s'est éteint d'un seul coup. Il ne s'allume plus.

J'ai essayé de le rallumer 2 fois et j'ai aussi éteint mon ordinateur

ab

Envoyer Annuler

Information ajoutée

5) VALIDER UNE DEMANDE D'ASSISTANCE

⇒ Vous recevez un mail qui vous indique que l'incident est réglé

⇒ A vous de valider la fermeture du ticket

Lorsqu'un ticket est à valider,
il apparaît ici
→ Double-cliquer dessus
ou...



...sélectionner le menu
VALIDATIONS

Cette fenêtre de **validation** permet d'évaluer l'intervention qui vient d'être réalisée.

VALIDATION

Acceptation Refus

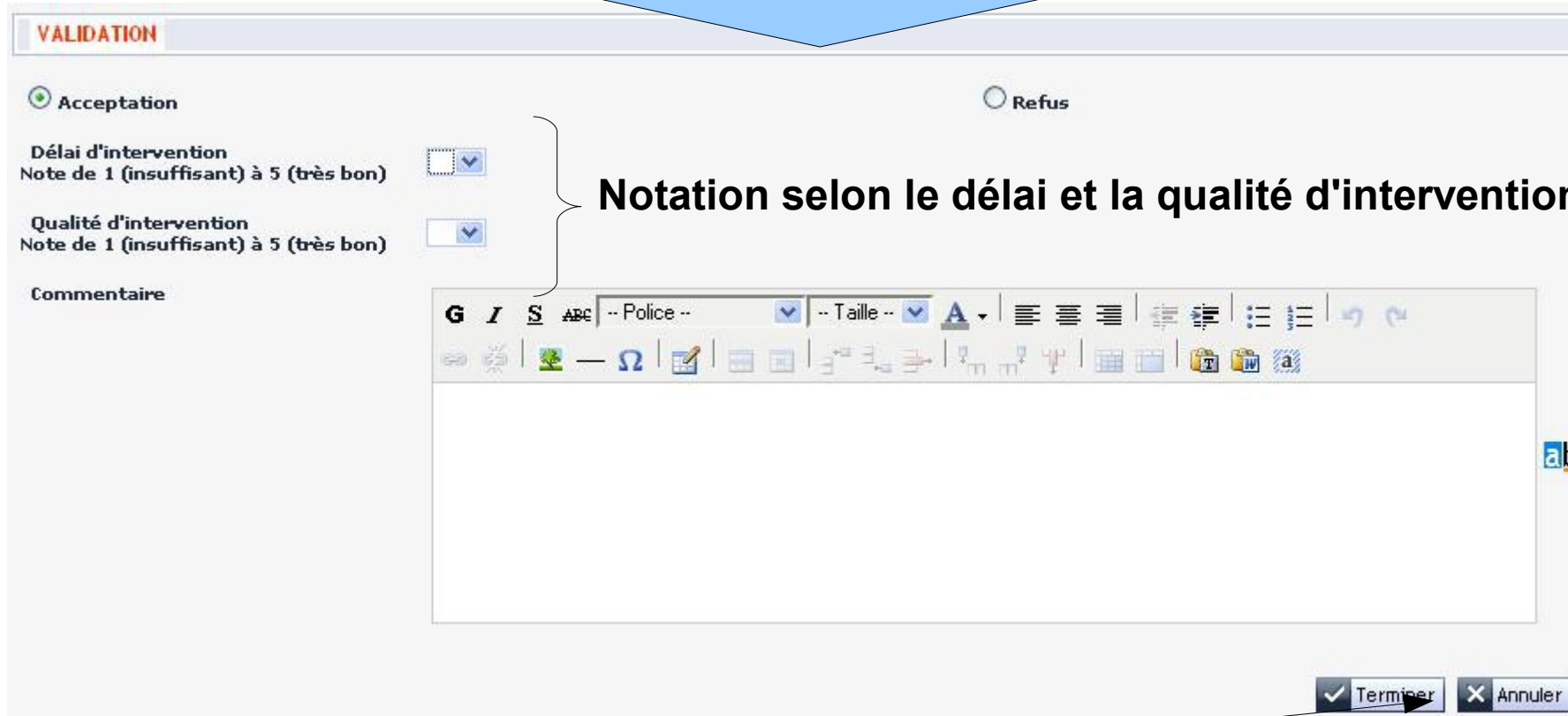
Délai d'intervention
Note de 1 (insuffisant) à 5 (très bon)

Qualité d'intervention
Note de 1 (insuffisant) à 5 (très bon)

Commentaire

Notation selon le délai et la qualité d'intervention

Terminer **Annuler**

The screenshot shows a web-based validation interface. At the top, there's a title bar with the word 'VALIDATION' in red. Below it, there are two radio buttons: 'Acceptation' (selected) and 'Refus'. The main area contains two rating sections. The first is 'Délai d'intervention' with a note range of '1 (insuffisant) à 5 (très bon)' and a dropdown menu showing '5'. The second is 'Qualité d'intervention' with the same note range and a dropdown menu showing '5'. Below these is a 'Commentaire' section with a text editor. The text editor has a standard toolbar with options for bold, italic, underline, font color, font size, text color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert table, insert image, and insert video. At the bottom right of the window, there are two buttons: 'Terminer' (with a checkmark icon) and 'Annuler' (with an 'X' icon). A blue callout box at the top points to the rating sections, and a black arrow at the bottom points to the 'Terminer' button.

Cliquer sur **Terminer** pour Valider

6) CLOTURER UNE DEMANDE D'ASSISTANCE (avant l'intervention des équipes d'assistance)

Cliquer sur Clôturer

MENUS

- Accueil
- Nouvel incident
- Suivi des incidents
- Nouvelle demande de ser
- Suivi des demandes de service
- Validations
- Base de connaissance
- Recherche Fulltext

SUIVI DES INCIDENTS

Actions Clôturer

Filtre Ouverts Vue Liste

	Emise le	N° d'Incident	Description	in max	Statut
<input type="checkbox"/>	31/01/2011 08:49:41	I110131_007	Problème sur Writer. Lorsque j...	3 - Faible	En cours

0 Emise le

Nombre d'enregistrements 20

Pour clôturer un incident, il faut le sélectionner

Indiquer une brève description afin de l'envoyer aux équipes contactées

Annuler l'incident - Mozilla Firefox

ac-versailles.fr https://assistance.idf.ac-versailles.fr/Wizard.php?PHPSESSID=q1e4bejs3987bpc1htgvetvhk4&internalurltime=1296679348¤t_page=

ANNULER L'INCIDENT

Date de clôture 02/02/2011 21:37:09

Description Câble débranché par erreur

*Nouveau statut Clôturé

*Sujet Incidents/Poste de Travail/PC/Panne

Cause réelle Panne

Suivant Annuler



REMARQUE :

La **validation** a lieu **après l'intervention** des équipes d'assistance (vous avez reçu un mail de leur part).

La **clôture** est réalisée **avant** : c'est vous qui prévenez les équipes que vous avez trouvé la solution au problème posé.

LA PRESENTATION EST TERMINEE