

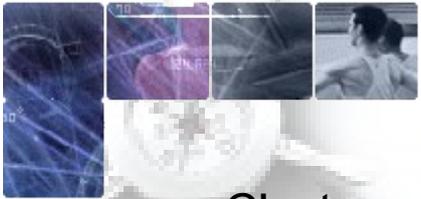
# PLATEFORME D'ASSISTANCE CECOIA

## TICKETS CECOIA

### (Interface Web)



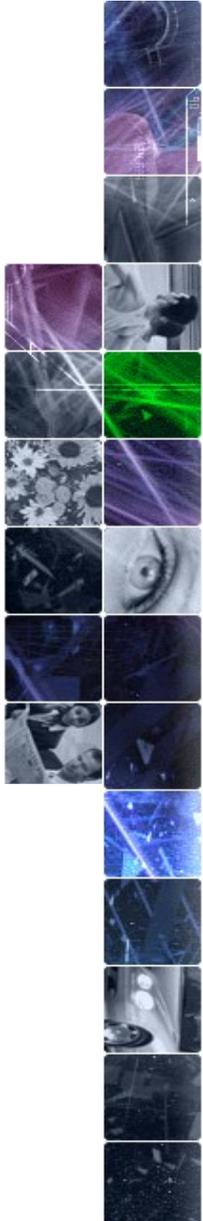
Direction des systèmes d'information



# 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 (suite)

The screenshot shows a helpdesk ticket form with the following fields and values:

- 1110202\_071** (Ticket ID)
- Bénéficiaire**: DUGENETAY, Pascale
- Heure courante**: 02/02/2011 11:13:07
- Téléphone**: 6632
- 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

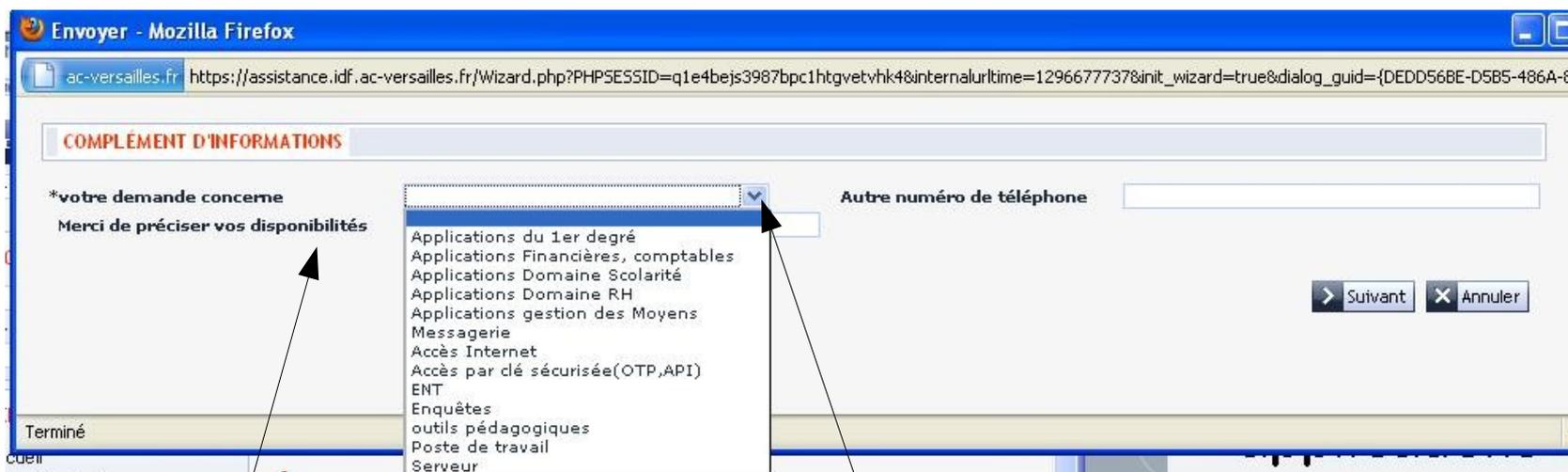
**Envoyer [Alt+E]**      **Annuler [Alt+D]**

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}

**COMPLÉMENT D'INFORMATIONS**

\*votre demande concerne  
Merci de préciser vos disponibilités

Autre numéro de téléphone

> Suivant X Annuler

Terminé

- 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

... 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 RETEIL

Info matériel .\.\.\.\.\.

Documents (0) [Alt+U]

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**

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

Nom LEHOUX, jean-marc  Filtre

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	-	-	LYCEE FREDERIC MISTRAL	0941358R	Liliane.Le-Houarner@ac-creteil.fr	Liliane.Le-Houarner@ac-creteil.fr
LE-HOUEDDEC, Eric	-	-	LYCEE FREDERIC MISTRAL	0941358R	Eric.Le-Houedec@ac-creteil.fr	Eric.Le-Houedec@ac-creteil.fr
LE-HOUEROU, Gwenaelle	-	-	LYCEE FREDERIC MISTRAL	0941358R	Gwenaelle.Le-Houerou@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
<b>LEHOUX, jean-marc</b>	-	-	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 FREDERIC MISTRAL	0941358R	Catherine.Lehry@ac-creteil.fr	Catherine.Lehry@ac-creteil.fr
LEHTIHET, Raslane	-	-	LYCEE FREDERIC MISTRAL	0941224V	Raslane.Lehtihet@ac-creteil.fr	Raslane.Lehtihet@ac-creteil.fr

**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**

## 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

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

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

**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**



## 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&current\_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