



PLATEFORME D'ASSISTANCE

TICKETS CECOIA/CARIINA

(Interface Web)



ASSISTANCE CECOIA/CARIINA

C'est une application mutualisée de 3 académies (Créteil, Rouen, Versailles) 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/CARIINA

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 d'une dizaine d'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/CARIINA

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/CARIINA 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 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 devez 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/CARIINA

Pour se connecter : <https://externet.ac-creteil.fr>

accédez à vos applications

Authentification

Identifiant

Mot de Passe ou
Passoode OTP

Valider

Identifiant et mot de
passe de messagerie

[Connaitre son identifiant académique](#)

[Réinitialiser son mot de passe oublié](#)

[Changer son mot de passe](#)

ministère
éducation
nationale

ARENA - Accédez à vos applications

- Assistance web de l'académie
Assistance Informatique (CECOIA -
CARIINA)
- Scolarité du
2nd degré
- Examens et
concours
- Gestion des
personnels
- Référentiels et
Outils
- Support
Assistance**

© IGEN 2010 - v. 1.0 - 04/02/2013

1) Sélectionner **Support et Assistance**

2) Cliquer sur **Assistance**

1) DEMANDE D'ASSISTANCE = création d'incident

Pour saisir une demande d'intervention
= créer un incident



Prise d'appel [Créer un Incident \(AIT+NI\)](#)

Validations: 0

En cours : Incidents: 0 Services: 0

Accueil Déconnexion

RECHERCHE GLOBALE

MENUS

- Accueil
- Nouvel Incident
- Suivi des Incidents
- Nouvelle demande de service
- Suivi des demandes de service
- Validations
- Base de connaissance
- Recherche Fulltext

ACTUALITÉS : Sites Web hébergés par le rectorat

Depuis le 11 mars les sites web disciplinaires et des établissements hébergés au rectorat sont d'un accès difficile. Nombre d'entre eux ne sont techniquement pas à jour et posent ainsi des problèmes de sécurité qui pénalisent l'ensemble des sites hébergés.

Le CBERT-RENATER, organisme en charge de la sécurité pour le réseau de l'éducation et des universités, nous préconise l'interdiction des fonctionnalités à l'origine de cette situation, sous peine d'une exposition à des poursuites judiciaires. Ainsi les fonctions PHP en cause ont été inhibées.

Cependant cette mesure, bien que permettant à nouveau l'accès aux sites, empêche l'accès aux interfaces de contribution et d'administration de certains d'entre eux.

À partir du 25 mars et pendant plusieurs jours, l'équipe nationale de sécurité affinera son analyse sur l'ensemble des sites hébergés et nous livrera un diagnostic très précis.

Veillez croire que nous avons bien conscience de la gêne occasionnée et que nous travaillons à la mise en place d'une situation à la fois satisfaisante fonctionnellement tout en étant pérenne et sécurisée.

La Direction des systèmes d'information

Mouvement Intra départemental 2013 des enseignants du 1er degré du département de l'Eure (027)

Pas de notion de service pour le moment : notion d'incident

2) DEMANDE D'ASSISTANCE EN DÉTAIL



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

Validations: 0

En cours: Incidents: 0 Services: 0

Accueil Déconnexion

RECHERCHE GLOBALE

MENUS

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

MES FAVORIS

Aucun favori

MON HISTORIQUE

I110825_264

INFORMATION

AC_VERSAILLES_PROD_60004

I130416_0158

Bénéficiaire: [DUGENETAY, Pascals](#)

Téléphone:

Localisation: [94/CRETEIL/RECTORAT ACADEMIE DE CRETEIL](#)

Entité: [EN/ACADEMIE DE CRETEIL/RECTORAT DE CRETEIL](#)

Objet de la demande:

Autre N° Tél:

Matériel:

Marque:

Urgence: [3 - Faible](#)

Disponibilité:

Service:

Numéro de série: N/A

Modèle: N/A

Incident privé:

Bureau:

Maintenance: N/A

Emplacement: N/A

Description:

Envoyer [Alt+E] Annuler [Alt+...]

Il est conseillé d'indiquer son n° téléphone

Obligatoire : sélectionner le thème qui se rapporte à votre demande...

... et indiquer différentes informations qui permettront d'intervenir au plus vite (disponibilités, service, bureau...)

2) DEMANDE D'ASSISTANCE EN DÉTAIL (suite)

The screenshot displays the assistance portal interface. At the top, there are logos for 'académie Versailles', 'académie Créteil', and 'académie Rouen'. A navigation bar includes 'Accueil' and 'Déconnexion'. A top right panel shows 'Prise d'appel' and 'Créer un Incident [Alt+N]' with statistics for 'Validations: 0', 'En cours: 0', 'Incidents: 0', and 'Services: 0'. The main content area shows a user profile for 'RUGENETAY, Pascals' and a current time of '16/04/2013 12:16:25'. A form is open with the following fields:

- Urgence:** A dropdown menu is open, showing options '1 - Haute', '2 - Moyenne', and '3 - Faible'. The current selection is '3 - Faible'. An annotation points to this field with the text: 'Double cliquer sur la zone urgence pour indiquer une priorité. **Remarque** : l'urgence est automatiquement requalifiée par la plateforme'.
- Description:** A text area containing the text 'Mon écran s'est éteint 2 fois d'un seul coup.' An annotation points to this area with the text: 'Faire une **description détaillée** du problème'.
- Documents:** A section labeled 'Documents (0) [Alt+U]' with an annotation pointing to it: 'Il est possible de télécharger un fichier pour apporter des informations supplémentaires'.
- Buttons:** At the bottom of the form are 'Envoyer [Alt+E]' and 'Annuler [Alt+O]' buttons. A red arrow points to the 'Envoyer' button with the text: 'Après la description, cliquer sur **Envoyer**'.

On the left side of the page, there are several menu items: 'Urgence', 'Validations', 'Base de connaissance', 'Recherche Fulltext', 'MES FAVORIS', 'MON HISTORIQUE', and 'INFORMATION'.

Après la description, cliquer sur **Envoyer**

3) DEMANDE POUR UNE TIERCE PERSONNE

Il est possible de réaliser une demande pour une tierce personne. Il suffit de modifier le bénéficiaire :

1) cliquer sur le nom actuel

2) Effectuer une recherche sur le nom en le saisissant ici et cliquer sur la loupe

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

The screenshot shows the 'académie' web application interface. At the top, there are logos for 'académie Versailles', 'académie Créteil', and 'académie Rouen'. The main content area displays a request form for '1130416_0158'. The current beneficiary is 'DUGENETAY, Pascals'. The form includes fields for 'Objet de la demande', 'Disponibilité', 'Incident privé', 'Autre N° TÉL', 'Matériel', 'Service', 'Bureau', 'Marque', 'Numéro de série', and 'Maintenance'. A search dropdown menu is open, showing a list of names starting with 'Herni'. The search results are as follows:

Nom	Prénom	Localisation	Entité
HERNIAUX, Alice			
HERNIO, François-Xavier			
HERNIOU, Nicolas		XXXXXXXXXXXX	
HERNIOU, Rozenn			
HERNIOU, Emeline		RECTORAT ACADEMIE DE CRETEIL	RECTORAT D
HERNIOU, Sophie		XXXXXXXXXXXX	
HERNOT, Yann		-	XXXXXXX
HERNOULT, Nicolas		-	-
HERNOULT, Sandra		-	-

4) AJOUT D'UN COMPLÉMENT 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**

MENUS

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

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

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

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

*Details sur la mise à jour

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

Information ajoutée

> Envoyer ✕ Annuler

5) SUIVI DE LA DEMANDE D'ASSISTANCE

⇒ Une fois l'incident envoyé, un **numéro d'incident** vous est attribué

académie Versailles académie Créteil académie Rouen

Prise d'appel Créer un Incident (Alt+N1)

Validations: 0

En cours : Incidents: 1 Services: 0

Accueil Déconnexion

RECHERCHE GLOBALE

Votre demande a été envoyée.
La fiche a été enregistrée sous le numéro I130416_0213. Pour voir la fiche, cliquer ici.

⇒ Au choix, deux options, pour suivre l'évolution de sa demande

académie Versailles académie Créteil académie Rouen

Prise d'appel Créer un Incident (Alt+N1)

Validations: 0

En cours : Incidents: 1 Services: 0

Accueil Déconnexion

RECHERCHE GLOBALE

SUIVI DES INCIDENTS

Actions

Filter: Ouverts Vue: Liste Utilisateur

	Emise le	N° d'Incident	Description	Urgence	Statut	Suivi
<input type="checkbox"/>	16/04/2013 14:29:42	I130416_0213	Ma souris ne fonctionne plus	3 - Faible	En cours de traitement	-

Emise le

Nombre d'enregistrements 20

Accueil
Nouvel Incident
Suivi des Incidents
Nouvelle demande de service
Suivi des demandes de service
Validations

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

6) VALIDATION DE LA DEMANDE D'ASSISTANCE

⇒ Une fois le mail reçu, il faut alors **valider le ticket** (liste des incidents)

The screenshot shows the 'VALIDATIONS' section of a web application. On the left, there are logos for 'académie Versailles', 'académie Créteil', and 'académie Rouen'. The main area contains a table with columns for 'Numéro', 'Libellé', and 'Sujet'. One row is selected, with a checkmark in the first column. An orange callout box points to this checkmark with the text '1) Cocher le ticket à valider'. Another orange callout box points to a 'Validation' button in the top right of the table area with the text '2) Cliquer sur Validation'. The table row shows the number 'I130416_0213', the label 'Validation utilisateur', and the subject 'Applications académiques'.

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

The screenshot shows the 'VALIDATION' form. It has two radio buttons: 'Acceptation' (selected) and 'Refus'. Below them are two rating scales: 'Détail d'intervention Note de 1 (insuffisant) à 5 (très bon)' and 'Qualité d'intervention Note de 1 (insuffisant) à 5 (très bon)'. An orange callout box points to these scales with the text 'Notation selon le délai et la qualité d'intervention'. At the bottom right, there are two buttons: 'Terminer' and 'Annuler'. An orange callout box points to the 'Terminer' button with the text 'Cliquer sur Terminer pour Valider'.

REMARQUES

- ✓ Un ticket non validé sera clôturé automatiquement après 7 jours.
- ✓ La validation se fait après l'intervention des équipes (mail de demande de validation).
- ✓ Un ticket refusé repart dans le circuit de traitement.