

FICHE PRATIQUE Correspondant Utilisation de l'outil CESAME

PRESENTATION DE L'INTERFACE CESAME®	2
MODULE ASSISTANCE : SIGNALER UNE INCIDENT / EMETTRE UNE DEMANDE INFORMATIQUE	3
MODULE PARC : GESTION DE L'INVENTAIRE INFORMATIQUE.....	6
MODULE OUTIL : DIFFUSION DES INFORMATIONS PAR LA BASE DE CONNAISSANCE	7

[HTTPS://CESAME.ILEDEFRANCE.FR](https://cesame.iledefrance.fr)

La connexion à l'outil CESAME s'effectue à l'aide de votre identifiant ENT. Il est nécessaire de posséder un compte actif au sein de l'ENT MonLycée.net. Si vous ne possédez pas de compte, ou avez égaré votre identifiant vous pouvez contacter CESAME par mél à l'adresse cesame@iledefrance.fr

Présentation de l'interface CESAME®¹

Vue par défaut à la connexion



1 Le **menu utilisateur** permet d'accéder à l'aide[?], aux vues personnalisées enregistrées⁺, aux préférences personnelles⁺ et au bouton de déconnexion[☒].

2 La **barre du menu principale** permet de sélectionner les différents **modules** de l'outil CESAME.

3 Le **fil d'Ariane** permet de se localiser suivant le contexte en cours de l'outil et de naviguer.

4 Le **Menu contextuel des Entités**, visible uniquement si l'utilisateur est habilité sur plusieurs EPLE. Il permet de se positionner sur un EPLE ciblé et modifie le contexte d'affichage global de l'outil (*rafraichissement automatique des pages*).

5 L'**ensemble de vues rapides** permet de visualiser des traitements en provenance de différents modules, comme les tickets, le planning et les notes. La page est modifiable selon 5 filtres (*onglet Personnelle, Groupe, Global, RSS et tous*).

6 La **vue rapide** du module **vos planning** affiche des tâches programmées et non terminées selon différents contextes (ticket, projet,...)

7 La **vue rapide** du module **notes publiques** affiche des informations diffusées par la Région.

¹ CESAME® : *CE*ntre de *S*ervice et d'*A*ccompagnement pour la *M*aintenance des *E*quipements de la *R*égion

Module assistance : Signaler un incident / émettre une demande informatique

Vue générale

The screenshot shows the CESAME interface for the 'Tickets' view. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Assistance' menu is active, and the 'Tickets' sub-menu is selected. The main content area displays a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est') and 'Non résolu'. Below the search bar are controls for 'Affichage (nombre d'éléments)' (set to 20), a 'Corbeille' button, a 'Page courante en PDF paysage' button, and a pagination indicator 'From 1 to 20 of 26'. A table of tickets is displayed below, with columns for ID, Titre, Lieu, Type, Catégorie, Statut, Dernière modification, Priorité, Date d'ouverture, Attribué à - Groupe de techniciens, Attribué à - Technicien, Attribué à - Assigné à un fournisseur, and SLT - SLT Temps de résolution. The table contains five rows of ticket data. Numbered callouts 1-11 point to various UI elements: 1 (Assistance menu), 2 (Bouton création+), 3 (Bouton recherche), 4 (Bouton affichage des tickets en attente de validation), 5 (Menu affichage), 6 (Bouton Corbeille), 7 (Bouton d'export), 8 (Indicateur de page), 9 (Bouton action), 10 (Entête du tableau), and 11 (Liste des tickets).

ID	Titre	Lieu	Type	Catégorie	Statut	Dernière modification	Priorité	Date d'ouverture	Attribué à - Groupe de techniciens	Attribué à - Technicien	Attribué à - Assigné à un fournisseur	SLT - SLT Temps de résolution
19 545	Demande deux modules de ventilation - Baie R1 et R11		Demande	7. Serveur > 7.8 Baie	En cours (Planifié)	10-04-2017 11:06	Haute	08-03-2017 10:49	CRIDF > CRIDF-ICATS			
19 541	Problème ventilation des baies de brassage R1		Incident	7. Serveur > 7.7 Climatisation	En attente	07-04-2017 11:17	Haute	08-03-2017 09:06	CRIDF > CRIDF-CESAME > CRIDF-CESAME_CI			
19 542	Problème ventilation des baies de brassage R11		Incident	7. Serveur > 7.7 Climatisation	En attente	07-04-2017 11:17	Moyenne	08-03-2017 09:26	CRIDF > CRIDF-CESAME > CRIDF-CESAME_CI			
21 028	ACTIVITE DU JOUR : 18/05/17 apres midi		Incident	99. MISSION OPT	En cours (Planifié)	28-03-2017 14:26	Moyenne	28-03-2017 14:23	SCC > SCC_ZONE_4 > Z4_TECH_06			
21 027	ACTIVITE DU JOUR :11/05/17		Incident	99. MISSION OPT	En cours (Planifié)	28-03-2017 14:23	Moyenne	28-03-2017 14:22	SCC > SCC_ZONE_4 > Z4_TECH_06			

1 Le module **Assistance** dans la **barre du menu principale** affiche la vue générale des tickets.

2 **Bouton création+** de (*nouveau*) ticket, **bouton recherche** et **bouton affichant les tickets en attente de validation**.

3 La **recherche par filtre** adapte la vue du tableau suivant un contexte(s) défini. Plusieurs critères de recherche peuvent être définis simultanément.

4 Le **bouton enregistrer marque page** permet d'enregistrer le contexte de recherche validé. Le **bouton de RAZ** réinitialise la vue par défaut.

5 Le **menu affichage** adapte le nombre de ligne affichée dans le tableau, ainsi que le nombre de page.

6 Le **bouton Corbeille** permet d'afficher les tickets supprimés.

7 Le **bouton d'export** permet d'extraire les données affichées à l'écran, selon le format de sortie sélectionné dans le menu déroulant.

8 L'**indicateur de page** permet de se situer et de naviguer suivant le contexte d'affichage paramétré (*filtre(s), nombre de ligne et nombre de page*).

9 Le **bouton action** permet d'appliquer une liste d'opérations de manière massive aux éléments sélectionnés (*case coche*) sans avoir à les ouvrir.

10 L'**entête du tableau** des tickets permet de modifier l'ordre de trie des éléments visualisés.

11 Liste des tickets affichés suivant le contexte établi.

Création d'un ticket

The screenshot shows a web form for creating a ticket. The form is titled 'Ticket' and includes a navigation bar with 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets'. The main content area is divided into several sections:

- Header:** 'Le ticket sera ajouté dans l'entité CRIF'.
- Date d'ouverture:** 28-04-2017 17:13 (Callout 1).
- Temps de prise en charge / Temps de résolution:** Two empty input fields with calendar icons.
- Type:** Incident (Callout 2).
- Catégorie:** Dropdown menu (Callout 3).
- Acteur:**
 - Demandeur:** Profil Correspondant (En cours : 0), Suivi par courriel: Oui, Courriel: cesame@iledefrance.fr (Callout 4).
 - Observateur:** Suivi par courriel: Oui, Courriel: (Callout 5).
 - Attribué à:** Suivi par courriel: Oui, Courriel: (Callout 6).
- Statut:** Nouveau.
- Source de la demande:** Portail.
- Urgence:** Basse (Callout 7).
- Demande de validation:** Dropdown menu.
- Impact:** Bas (Callout 8).
- Lieu:** Dropdown menu (Callout 9).
- Priorité:** Moyenne.
- Éléments associés:** Général, Ou recherche complète, Général (Callout 10).
- Durée totale:** Dropdown menu.
- Titre:** Empty text field (Callout 11).
- Description:** Large text area (Callout 12).
- Fichier (5 Mo maximum):** File upload area with 'Ajouter' button (Callout 13).
- Footer:** 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.' (Callout 14).

- 1 Affiche la **date d'ouverture** du ticket.
- 2 Indiquer le **type** de requête parmi les deux (2) possibilités ; **Demande** (*Renouvellement matériel, installation,...*) ou **Incident** (*Dysfonctionnement, panne, erreur, etc...*).
- 3 Sélectionner la **catégorie du ticket**, selon le type.
- 4 Indiquer l'**utilisateur** **concerné** par le ticket. Peut également être un **groupe** . Le bouton ⓘ affiche les propriétés connues de l'élément.
- 5 Indiquer un (ou plusieurs) **utilisateur** (ou **groupe**) intéressé et à informer de la vie du ticket.
- 6 Indiquer l'**utilisateur** (ou **groupe**) qui aura la **charge du traitement**, qu'il soit interne à l'EPLÉ ou externe (*CRIDF, prestataire EPLÉ,...*). **Laisser à vide si incertitude et/ou si traitement par le CRIDF/SCC.**
- 7 Indiquer l'**urgence** de traitement. Sera adaptée par le support CESAME suivant la description.
- 8 Affiche l'**impact** du ticket, qui est déterminé par le support CESAME selon la description. La **priorité** est calculée par l'outil suivant une matrice (*urgence + impact*), déterminée dans le marché.
- 9 Indiquer la **localisation** du contexte décrit.
- 10 Rattacher le (ou les) **matériel** concerné.
- 11 Indiquer un **objet** succinct et clair.
- 12 Décrire un contexte exhaustif. *Sera complété par le support CESAME en cas de complétude.*
- 13 Valider la **création du ticket**.
- 14 **Attacher un** (ou des) **fichier** avant validation.

Liste latérale d'onglet

Ticket	1
Traitement du ticket	2
Statistiques	3
Éléments	4
Coûts	5
Tâches de projet	6
Problèmes	7
Changements	8
Historique	9
Chronologie	10
Section SCC	11
Impression pdf	12
Tous	13

- 1 L'onglet **ticket** permet de voir la description initiale.
- 2 L'onglet **traitement du ticket** affiche les échanges et actions en rapport avec le ticket. Permet également de compléter le ticket avec des compléments (*Les informations sont affichées de manière décroissante, de la plus récente à la plus ancienne*).
- 3 L'onglet **statistique** indique la durée de vie du ticket selon les différentes étapes (*attribution*) suivant contexte et jusqu'à clôture.
- 4 L'onglet **éléments** affiche le matériel/logiciel attaché au ticket et à son contexte. Il permet également d'attacher d'autres éléments.
- 5 L'onglet **coûts** affiche des données financières liées au traitement du ticket.
- 6 L'onglet **tâches de projet** affiche des opérations liés à un projet global auquel est attaché le présent ticket (*affectera particulièrement les demandes*).
- 7 L'onglet **problèmes** affiche les éléments créés dans le module du même nom.
- 8 L'onglet **changements** affiche les éléments créés dans le module du même nom.
- 9 L'onglet **historique** affiche toutes actions effectuées sur un ticket (log) depuis sa création.
- 10 L'onglet **chronologie** affiche les données de statistiques sous forme de vue graphique dans le temps.
- 11 L'onglet **section SCC** affiche des informations techniques du titulaire de la maintenance SCC.
- 12 L'onglet **impression PDF** est ajouté par le plugin PDF et permet d'imprimer le ticket visualisé suivant le contexte défini.
- 13 L'onglet **tous** permet de visualiser l'ensemble des onglets sur une page, là où une sélection unitaire des onglets listés précédemment provoquera un rechargement de contenu dans le navigateur.

Module Parc : Gestion de l'inventaire informatique

Vue générale

The screenshot shows the 'Parc' module interface. At the top, there is a navigation bar with 'Parc' selected. Below it, a search bar contains 'Rechercher' and a filter dropdown set to 'contient'. A table of computer assets is displayed with columns for identification, location, manufacturer, model, inventory number, purchase date, status, warranty, and system. A table with 14 columns and 4 rows of data is shown below. The first three rows are for HP COMPAQ 8200 ELITE computers, and the fourth is for a LENOVO THINKCENTRE M57e. The table has a search bar above it and a 'Rechercher' button. A 'Rechercher' button with a star icon is also present. A 'Rechercher' button with a star icon is also present. A 'Rechercher' button with a star icon is also present.

	Nom	Entré	Lieu	Type	Fabricant	Modèle	Informations financières et administratives - Fournisseur	Informations financières et administratives - Date d'achat	Numéro de série	Statut	Informations financières et administratives - Durée de garantie	Informations financières et administratives - Informations sur la garantie	Informations financières et administratives - Numéro de commande	Informations financières et administratives - Date de début de garantie	Système d'exploitation	Dernière modification	
<input type="checkbox"/>	(151013)	CRIF > D.O. > ACS > 03e / TURGOT	1	Unité Centrale	HP	COMPAQ 8200 ELITE			CZC127XQX	Production	0 mois				Windows 7	24-02-2017 18:01	
<input type="checkbox"/>	(151017)	CRIF > D.O. > ACS > 03e / TURGOT	1	Unité Centrale	HP	COMPAQ 8200 ELITE			CZC1274TV5	Production	0 mois				Windows 7	24-02-2017 18:01	
<input type="checkbox"/>	(151018)	CRIF > D.O. > ACS > 03e / TURGOT	1	Unité Centrale	HP	COMPAQ 8200 ELITE			CZC127LX17	Production	0 mois				Windows 7	24-02-2017 18:01	
<input type="checkbox"/>	(151005)	CRIF > D.O. > ACS > 03e / TURGOT	2	Unité Centrale	LENOVO	THINKCENTRE M57e	CFI	0550212/BC16/2008/00564	09-12-2008	L3AAH4A	Rebut	48 mois	01 70 94 91 00	0550212/BC16	09-12-2008	Windows XP	24-02-2017 18:01

1 Le module **Parc** dans la **barre du menu principale** affiche la vue inventaire des **Ordinateurs** par défaut.

2 La **recherche par filtre** adapte la vue du tableau suivant un contexte(s) défini. Plusieurs critères de recherche, basés sur les champs de la fiche matériel, peuvent être définis simultanément. Le **bouton enregistrer marque page** ★ permet d'enregistrer le contexte de recherche validé. Le **bouton de RAZ** ✖ réinitialise la vue par défaut.

3 Le **menu affichage** possède les mêmes fonctions que pour la vue générale des tickets.

4 Le **bouton action** permet d'appliquer une liste d'opérations de manière massive aux éléments sélectionnés (*case coché*) sans avoir à les ouvrir.

5 L'**entête du tableau** des matériels permet de modifier l'ordre de trie des éléments visualisés. Les colonnes affichées, et la manière dont elles sont ordonnées dans l'outil, correspondent au modèle de document utilisé dans le cadre d'une injection massive de données.

6 Liste des matériels affichés suivant le contexte établi. La colonne **Nom** doit être remplie manuellement ou dans le cadre d'une injection massive → Information que seul l'EPLÉ peut communiquer.

La Région **déconseille de supprimer** les matériels sortis de l'inventaire EPLÉ.

En lieu et place nous vous invitons à utiliser un statut en adéquation (*Rebut, Production,...*) avec l'état réel du matériel.

La suppression doit uniquement intervenir dans le cas d'une erreur à la création d'un nouvel élément (doubleton, ou autre).

Module Outil : Diffusion des informations et base de connaissance

Vue générale

The screenshot shows the 'Outils' module interface. At the top, there is a navigation bar with 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Outils' menu is highlighted. Below the navigation bar, there is a search bar with a 'Rechercher' button and a 'Parcourir' button. The main content area is divided into three columns: 'Sujets les plus récents', 'Dernières mises à jour', and 'Sujets les plus populaires'. Each column contains a list of articles with titles and categories. A search bar is also present at the top of the main content area.

- 1 Le module **Outil** dans la **barre du menu principale** affiche la vue des projets par défaut. L'accès à la **base de connaissance** se fait par le menu déroulant du module.
- 2 La **fonction parcourir** modifie l'affichage du module et permet de chercher les articles par **catégories** et **arborescences**.
- 3 Le **champ de recherche** permet d'afficher les articles en partant de mot clé.
- 4 **Trois vues rapides** qui affichent les articles répondants aux différents contextes indiqués dans chaque en-tête. Pour trouver un autre article, vous êtes invité à utiliser le **champ de recherche** ou la **fonction parcourir**.

La base de connaissance ne comporte pas l'ensemble des informations connues de la Région et le module est en constante évolution.

Des articles sont en cours de rédaction, d'autres en cours de mise à jour et d'autres encore seront à venir.
N'hésitez pas à consulter ce module à tout moment.