

FICHE PRATIQUE Utilisateur

Utilisation de l'outil CESAME

PRESENTATION DE L'INTERFACE SIMPLIFIEE CESAME®	2
COMMENT SIGNALER UNE INCIDENT / EMETTRE UNE DEMANDE INFORMATIQUE A L'AIDE DE CESAME®	3

[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 simplifiée CESAME®¹

La barre des menus et l'affichage par défaut

The screenshot shows the CESAME interface with a red navigation bar at the top. The navigation bar contains the following elements from left to right: the 'île de France' logo, the text 'CESAME', a user profile icon labeled 'Usager CRIDF-CESAME', and a power icon. Below the navigation bar is a secondary menu with four items: 'Accueil' (1), 'Créer un ticket' (2), 'Tickets' (3), and 'Foire aux questions' (4). A hamburger menu icon is on the far right. The main content area is titled 'Accueil' and contains a form for creating a ticket. The form has a header 'Description de la demande ou de l'incident (CRIF)'. The form fields include: 'Type*' (Incident), 'Catégorie*' (5. Ordinateur / Tablette), 'Urgence*' (Haute), 'Informez-moi des suites données' (Suivi par courriel: Oui, Courriel: cesame@iledefrance.fr), 'Le ticket porte sur' (Général), 'Lieu' (C104), 'Observateurs' (Suivi par courriel: Oui, Courriel: +), 'Titre*' (Poste qui ne démarre pas), and 'Description*' (Bonjour, Le poste informatique situé en salle C104 ne démarre pas. N° d'étiquette CRIDF : EC/16/2015923. J'ai vérifié le branchement électrique et réseau, rien à signaler. En appuyant sur le bouton d'alimentation plusieurs "Bips" sont émis par le poste.). At the bottom of the form is a file upload section with the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisissez un fichier' and 'Aucun fichier choisi'. A red button labeled 'Soumettre la demande' is at the bottom center of the form.

1 L'**Accueil** vous permet de visualiser l'ensemble des tickets créés à l'aide d'un tableau récapitulatif succinct.

2 L'option **Création de ticket** vous permet de procéder à la rédaction de votre requête.

3 La dernière option **Tickets** vous permet de visualiser l'ensemble de vos requêtes grâce à une page détaillée. Celle-ci est ajustable à l'aide d'un filtre d'affichage, qui par défaut est paramétré pour afficher les « *Statut de ticket : Non résolu* ».

4 Permet d'accéder à la base de connaissance enregistrée dans l'outil. Vous permet d'avoir des réponses sur certains points technique précis. Cette section est encore en construction et est donc incomplète.

5 Le formulaire de création est la vue affichée par défaut lors de votre connexion à CESAME. Se reporter à la procédure de création de ticket pour plus d'informations.

¹ CESAME® : *CE*ntre de *S*ervice et d'*Accompagnement* pour la *Maintenance* des *Equipements* de la *Région*

Comment signaler un incident / émettre une demande informatique à l'aide de CESAME®

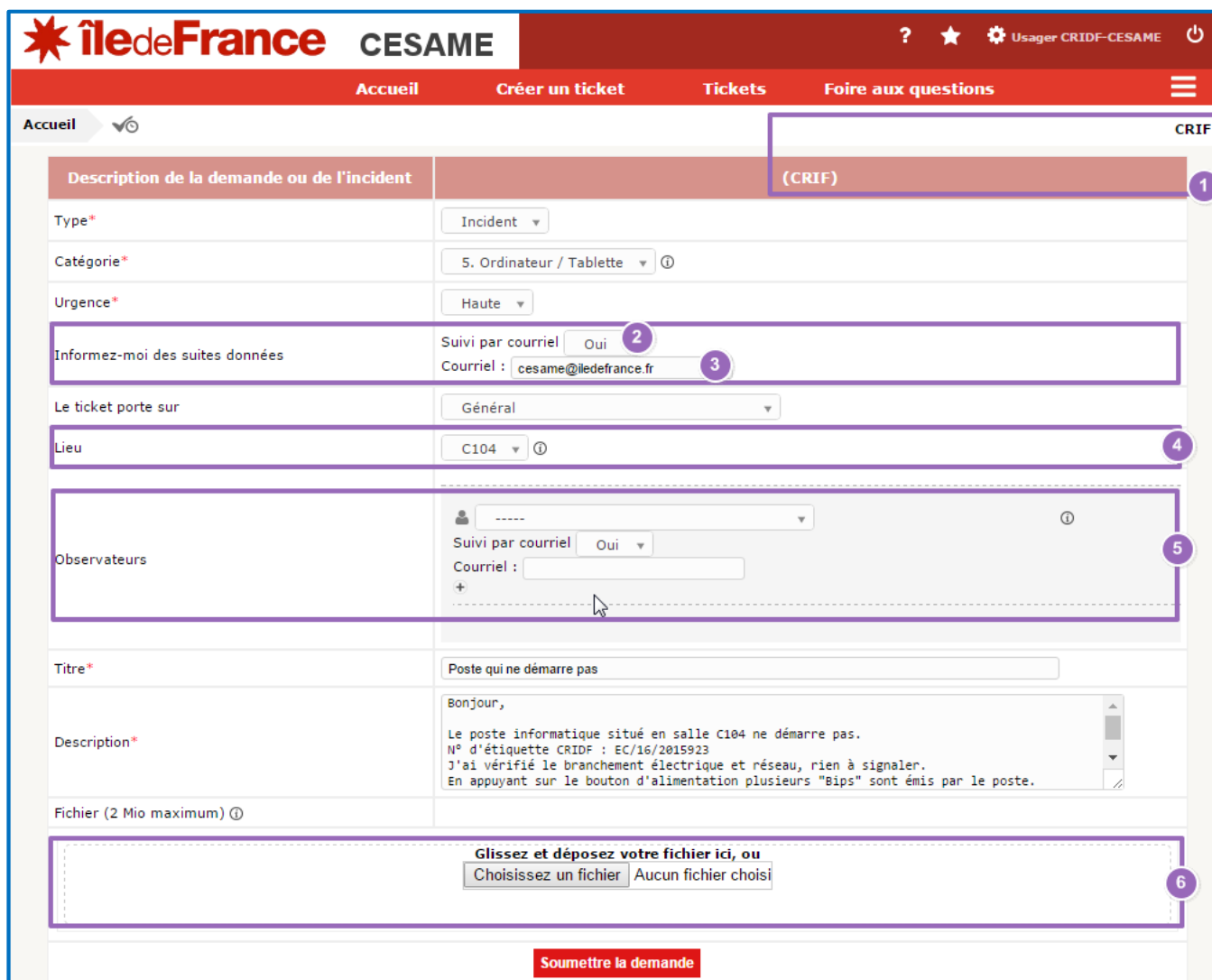
Les champs obligatoires

The screenshot shows the CESAME web interface for creating a ticket. The form is titled "Description de la demande ou de l'incident (CRIF)". It contains several fields and sections:

- Type***: A dropdown menu with "Incident" selected. (Callout 1)
- Catégorie***: A dropdown menu with "5. Ordinateur / Tablette" selected. (Callout 2)
- Urgence***: A dropdown menu with "Haute" selected. (Callout 3)
- Informez-moi des suites données**: A section with "Suivi par courriel" set to "Oui" and a "Courriel" field containing "cesame@iledefrance.fr".
- Le ticket porte sur**: A dropdown menu with "Général" selected.
- Lieu**: A dropdown menu with "C104" selected.
- Observateurs**: A section with a user selection dropdown, "Suivi par courriel" set to "Oui", and a "Courriel" field.
- Titre***: A text field containing "Poste qui ne démarre pas". (Callout 4)
- Description***: A text area containing the text: "Bonjour, Le poste informatique situé en salle C104 ne démarre pas. N° d'étiquette CRIDF : EC/16/2015923 J'ai vérifié le branchement électrique et réseau, rien à signaler. En appuyant sur le bouton d'alimentation plusieurs "Bips" sont émis par le poste." (Callout 5)
- Fichier (2 Mio maximum)**: A section with a "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisissez un fichier" button and "Aucun fichier choisi" text.
- Soumettre la demande**: A red button at the bottom right. (Callout 6)

- 1 Indiquez le type de votre requête parmi les deux (2) possibilités ;
 - **Demande** (*Renouvellement matériel, installation, assistance,...*)
 - **Incident** (*Dysfonctionnement, panne, erreur, etc...*).
- 2 Précisez une **Catégorie** parmi la liste fournie. Celle-ci sera liée au type précédemment sélectionné. La fonctionnalité d'auto-complétion vous permettra de trouver rapidement une catégorie.
- 3 Spécifiez le caractère d'**urgence** de votre ticket parmi les trois possibilités (*Basse, Moyenne, Très haute*). Ce paramètre pourra être révisé par votre référent ou par le support CESAME.
- 4 Transcrivez l'objet de votre ticket succinctement et clairement dans le champ **Titre**.
- 5 Rédigez une **description** exhaustive qui permettra de vous répondre rapidement
- 6 Validez la création de votre ticket à l'aide du bouton **Soumettre la demande**.

Les champs optionnels



The screenshot shows the CESAME interface for creating a ticket. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets', and 'Foire aux questions'. The main form is titled 'Description de la demande ou de l'incident' and contains several fields:

- 1**: A red box highlights the '(CRIF)' field, which is reserved for the CESAME team to indicate the establishment.
- 2**: A red box highlights the 'Suivi par courriel' dropdown menu, which is set to 'Oui'.
- 3**: A red box highlights the 'Courriel' field, which is set to 'cesame@iledefrance.fr'.
- 4**: A red box highlights the 'Lieu' dropdown menu, which is set to 'C104'.
- 5**: A red box highlights the 'Observateurs' section, which includes a dropdown menu for selecting an observer and a 'Suivi par courriel' dropdown menu.
- 6**: A red box highlights the file upload area, which includes a 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisissez un fichier' button and a 'Soumettre la demande' button.

1 Champ réservé à l'équipe CESAME : Indique l'établissement auquel vous êtes rattaché et dans lequel votre ticket sera enregistré.

2 Si vous souhaitez être informé par mél de l'évolution de votre ticket, laissez cette option sur **Oui**. Dans le cas contraire sélectionnez **Non**.

3 Si plusieurs adresses de messagerie sont associées à votre compte CESAME, vous pouvez spécifier l'adresse de messagerie qui recevra les notifications d'évolution grâce à ce champ.

4 Indiquer la salle où se situe l'action à mener. Ce champ n'est utilisable que si votre Correspondant a enregistré les lieux de votre EPLE dans l'outil CESAME.

5 Utilisez ce champ afin de permettre à un utilisateur d'être informé de votre ticket en qualité d'**observateur**. Ceci peut-être une personne concernée ou intéressée (Correspondant, RTN, etc..) par votre ticket.

6 Transmettez tout document susceptible de servir au traitement de votre ticket à l'aide de l'envoi de fichier.