

Répondre à une demande d'assistance d'un utilisateur

Validateur : Valentin GOOSSENS

Date de validation : 01/03/2024

Mode de diffusion : Portfolio (vgoossens.fr)

Version : 1.0

Nombre de page : 6

SOMMAIRE

L'outil utilisé.....	3
Urgence et Impact.....	4
Fermeture d'un ticket.....	4
Plateforme "Collège95".....	5

L'outil utilisé

La plateforme permettant aux utilisateurs des collèges du Val-d'Oise de créer une **demande de service** ou pour signaler un **incident** s'appelle "**Cariina**". Il s'agit en fait du service ITSM proposé par **EASYVISTA**.

La **licence** EASYVISTA est une licence **propriétaire**. En effet, dans le contrat conclu avec le distributeur, seul le **droit d'utilisation** du logiciel est mentionné.

2. MISE A DISPOSITION DU LOGICIEL

2.1. Droit d'utilisation du Logiciel

L'objet du Contrat est de définir les conditions dans lesquelles EASYVISTA fournit au CLIENT le Logiciel et les Services Logiciel Associés.

EASYVISTA concède au CLIENT un droit d'utilisation non exclusif du Logiciel pour le traitement de ses données dans le cadre de son activité interne, dans le monde et pour la durée du Contrat. Ce droit d'utilisation ne peut être exercé que par les Utilisateurs Autorisés.

Le droit d'utilisation s'applique à toutes les Versions du Logiciel fournies au titre du Contrat.

Extrait de licence EASYVISTA

Urgence et Impact

Le niveau d'**urgence** et d'**impact** est demandé à l'**utilisateur** lors de la création du ticket. Cependant, nous sommes **conscients** que cette pratique incite les utilisateurs à **surévaluer** l'importance de leur problème. C'est pourquoi nous n'en tenons pas vraiment compte. Cette information nous est juste utile pour **estimer** à quel point l'utilisateur est **dérangé** par son problème. Le **niveau d'importance** est déterminé par les **techniciens** directement en fonction du **rôle de l'utilisateur** dans le collège et du **rayon d'action** de son problème.

Par exemple, une coupure d'accès internet dans tout le collège ou un membre de direction qui n'a plus accès à son poste sont deux exemples de haut niveau de priorité. Tandis qu'un problème d'accès à l'imprimante d'une salle de technologie ou un vidéo projecteur mal calibré sont deux exemples de ticket avec un faible niveau de priorité.

Fermeture d'un ticket

Après son intervention, le technicien **renseigne** ses différentes **actions** effectuées et signal de la **fin** de son **intervention**. L'utilisateur doit alors **valider** la résolution de son problème. Dans ce cas là, le **ticket** est **clôt**. Mais si l'utilisateur estime que son problème **persiste**, alors le ticket **retourne** dans le **panier du technicien**, qui doit alors **accompagner** l'utilisateur et trouver une **nouvelle solution**.

Plateforme "Collège95"

Chaque technicien est libre de planifier ses interventions et d'organiser ses journées comme il le souhaite. Pour cela nous disposons d'une plateforme en ligne développée pour notre service, appelé "Collège 95". Cette plateforme nous permet d'une part de renseigner notre planning de la semaine et les interventions prévues.

Planning du 15-01-2024 au 09-02-2024

< aujourd'hui >

	15-01	16-01	17-01	18-01	19-01	22-01	23-01	24-01	25-01	26-01	29-01	30-01	31-01	01-02	02-02	05-02	06-02	07-02	08-02	09-02
Dider B.	astreinte **			SDNC **		SDNC **	SDNC **	réunion	autre **	autre **	caféina **	caféina **	caféina **	caféina **	astreinte **	caféina **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	
Frederic L.	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **	astreinte **	SDNC **	SDNC **	caféina **	réunion **	caféina **	astreinte **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **	caféina **	caféina **	caféina **	inter.spéc. **	réunion **
Jesse L.																		inter.spéc. **	caféina **	caféina **
Valentin G.	Ecole **	Ecole **	Ecole **	Ecole **	Ecole **	SDNC **	SDNC **		caféina **	inter.spéc. **	Ecole **	Ecole **	Ecole **	Ecole **	Ecole **	caféina **	caféina **		caféina **	caféina **
Franck O.	caféina **	caféina **	caféina **	caféina **	Télétravail **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	astreinte **	inter.spéc. **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **	caféina **	SDNC **	astreinte **	SDNC **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **
Laurent I.	caféina **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **	caféina **	astreinte **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	caféina **	SDNC **	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	astreinte **
Manuel R.	caféina **	inter.spéc. **	caféina **	astreinte **	caféina **		caféina **	caféina **	inter.spéc. **	inter.spéc. **	caféina **	astreinte **	caféina **	caféina **	caféina **	SDNC **	SDNC **	caféina **		SDNC **

Cette plateforme nous sert également de gestion d'inventaire, recensant chaque équipement présent dans chaque collège.

Collège Epine-Guyon - Franconville inventaire du parc

- Balado Diffusion
- Cartabliere
- Flexcam
- Imprimante
- PC Fixe**
- PC portable
- Tablette
- TAD
- VPI

PC Fixe

	Emplacement	Marque	Tag	SVPI	reseau	commentaire
🕒	B108 (Techno 1)	DELL OPTIPLEX 3000	FTXT8X3	NON		TPC750 (Imprimante 3D)
🕒	ADC	DELL OptiPlex 3090 SFF	2WW07R3		administratif	TPC031
🕒	Atelier	DELL OptiPlex 3090 SFF	4NW07R3		administratif	TPC033
🕒	CPE 2 (1/2 tps) Bur. A104	DELL OptiPlex 3090 SFF	CPW07R3		administratif	TPC021
🕒	Cuisine	DELL OptiPlex 3090 SFF	1SW07R3		administratif	TPC032

Cet outil nous sert également de base de connaissance. Y sont disponibles toutes les procédures utiles aux techniciens.

 Catégories

- Athena
- Logiciel
- Outils
- Reseau
- SAV
- Scribe
- Tablette
- Windows

 Recherche

Chercher :

Dans :

 Derniers sujets ajoutés ou modifiés

Désactiver Bit-Locker Windows

ouvrir invite de commande :
manage-bde -off C:
...
-> par Manuel RODRIGUES, le 2024-03-12

Conf Type Switch ATHENA Athena

Le déploiement d'ATHENA entraine des modifications au niveau du réseau et par conséquent sur la configuration des switches.
J'ai donc mis à jour le document de Manuel pour en faire une version ATHENA...
-> par Manuel RODRIGUES, le 2024-03-12

Contact EMIP Niveau 2 Scribe