



DESCRIPTION D'UNE MISSION

BTS SIO - SISR

Maxime MULÉ

Description d'une mission
numéro 3

1. DESCRIPTION D'UNE MISSION BTS SIO			
Prénom – Nom	Maxime MULÉ	N° mission	3
Option	SISR <input checked="" type="checkbox"/>	SLAM	<input type="checkbox"/>
Situation	Formation <input type="checkbox"/>	Entreprise	<input checked="" type="checkbox"/>

Lieu de réalisation	112 rue de Maubeuge Paris 75010	
Période de réalisation	Du : 09/02/2021	Au : 12/02/2021
Modalité de réalisation	VÉCUE <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVÉE <input type="checkbox"/>

Intitulé de la mission	Titre de la mission
	Configuration des outils numériques pour contrôler
Description du contexte de la mission	Description en 2 à 3 lignes maxi
	Création de poste avec commande d'outils numériques et habilitations

Ressources et outils utilisés	Liste des ressources disponibles et outils utilisés (Documentations, Matériels et Logiciels)
	COSMO (Bluebird) / TPE / mini imprimante BIXOLON / MYTEM / Portail e.SNCF
Résultat attendu	Résultat attendu avec la réalisation de cette mission
	Les outils numériques des agents doivent être prêt à contrôler
Contraintes	Contraintes : techniques budgétaires temps O.S. ou outils imposés...
	Temps d'attente des habilitations et vérification du matériel

Plan de la situation

Le cahier des charges.....	4-5
Contexte et définition du problème.....	4
Objectif du problème.....	4
Périmètre.....	4
Description de l'existant.....	4
Description fonctionnelle des besoins.....	5
Délais.....	5
Mise en œuvre.....	6-17
Commandes COSMO / carte SIM.....	6-12
Présentation de MYTEM.....	6
Étape à suivre.....	7
Création de collaborateur.....	7
Commande COSMO et carte SIM.....	10
Demande d'habilitation.....	12-17
Présentation « PORTAIL e.SNCF ».....	12
Les étapes à suivre.....	13
Bilan.....	15

Le cahier des charges

Dans le cadre de l'arrivée d'un nouvel agent au sein de l'équipe de contrôleurs de Lille, nous avons été sollicité par l'Axe TGV Nord de la façon suivante :

Contexte et définition du problème

« L'équipe de contrôleurs à Lille reçoit à partir du 15 février un nouvel agent. Ce dernier sera amené à travailler à bord des trains. Il lui faut un pack complet des outils numériques pour être opérationnel. De plus, il faudrait commander une carte SIM Orange ainsi qu'un nouveau COSMO. Utilisez ce que vous avez en stock pour le TPE et la mini imprimante. Ce nouvel agent bénéficiera de toutes les habilitations nécessaires. »

Objectif du problème

L'objectif est de garantir la bonne arrivée de l'agent en mettant à sa disposition les outils numériques nécessaires à la bonne réalisation de sa mission.

Périmètre

Cette mission doit être réalisée pour un agent à Lille.

Description de l'existant







Au préalable, nous avons en stock le TPE ainsi que la mini imprimante. De plus, nous avons les informations nécessaires sur l'agent pour pouvoir l'ajouter dans notre base de gestion.

Description fonctionnelle des besoins

Notre agent doit recevoir un pack complet comprenant notamment un COSMO à son nom, prêt à être utilisé. Ce dernier doit être relié à son TPE et à la mini imprimante.

Délais

Voici une idée du délai attendu sous forme d'un diagramme de Gantt :

Tâches	Jours		
	09/02/2021	11/02/2021	15/02/2021
Commande du COSMO/ Carte SIM			
Ajout de l'agent sur l'outils de gestion MYTEM			
Habilitations nécessaires			
Reçu du Cosmo			
Appairage COSMO - TPE - mini imprimante			
Déplacement à Lille			

Mise en œuvre

Commande du COSMO / Carte SIM

Présentation MYTEM

Mytem est un site indispensable pour l'ensemble de la SNCF. L'ensemble des Axes utilisent cet outil. Il permet de piloter l'ensemble des télécoms. En effet, toutes les données sont intégrées et transformées en informations utiles et facilement accessibles par l'ensemble des gestionnaires. Il offre une vision à 360 degrés sur l'ensemble des outils numériques.



Le gros inconvénient de ce site est qu'en tant que gestionnaire de flotte, nous avons pas toutes les autorisations. Ce qui est parfois problématique pour l'accomplissement de certaines tâches

Le site est composé de trois espaces :

- Rapport : rassemble l'ensemble des documents et des nouveautés.
- Gestion : Rassemble l'ensemble de notre parc.
- Commande : Rassemble l'ensemble de nos commandes.

The screenshot shows the 'Rapports' (Reports) section of the mytem360 web application. The interface includes a sidebar with navigation options: 'Rapports', 'Gestion', and 'Commande'. The main content area displays a progress bar with four steps: 1. Rapport, 2. Paramètre, 3. Destinataire, and 4. Diffusion. Below the progress bar, a message states: 'Bienvenue sur le module Rapports. Veuillez sélectionner un rapport parmi la liste ci-dessous pour continuer'. A table lists 15 reports, with the first six visible:

Rapport	Type rapport	Segment
Activité commandes	Standard	Convergent
Etat d'inventaire COSMO	Personnalisé	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 12 mois	Standard	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 3 mois	Standard	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 6 mois	Standard	Mobile
Export détaillé des commandes	Standard	Convergent

Les étapes à suivre

Création de collaborateur

Avant de commander le COSMO il faut créer notre agent. Voici les étapes :

Étape 1 : Gestion

mytem360

Rapports

1 Rapport 2 Paramètre 3 Destinataire 4 Diffusion

Tout réinitialiser

Bienvenue sur le module Rapports. Veuillez sélectionner un rapport parmi la liste ci-dessous pour continuer

15 rapport(s) | Supprimer les filtres

Rapport	Type rapport	Segment
Activité commandes	Standard	Convergent
Etat d'inventaire COSMO	Personnalisé	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 12 mois	Standard	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 3 mois	Standard	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 6 mois	Standard	Mobile
Export détaillé des commandes	Standard	Convergent

Étape 2 : Gestion de parc

mytem360

Rapports

1 Rapport 2 Paramètre 3 Destinataire 4 Diffusion

Tout réinitialiser

Bienvenue sur le module Rapports. Veuillez sélectionner un rapport parmi la liste ci-dessous pour continuer

15 rapport(s) | Supprimer les filtres

Rapport	Type rapport	Segment
Activité commandes	Standard	Convergent
Etat d'inventaire COSMO	Personnalisé	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 12 mois	Standard	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 3 mois	Standard	Mobile
Evolution des coûts par lignes / 6 mois	Standard	Mobile
Export détaillé des commandes	Standard	Convergent

Gestion de parc

Historique des actions

Bilan carbone

Étape 3 : Plus

mytem360

Gestion de parc

Rechercher une ligne, un équipement...

Tout réinitialiser Filtres avancés

61920 PROD ACCOMP ESV PARIS N AXE N Tous les fournisseurs Tous les sites

0 sélectionné(s) / 303 élément(s) Supprimer les filtres

Export Import Commander Vue graphique Ajouter lignes facturées

RG	CP	Agent	IMEI 1	Marque équipement	Modèle équipement	N°
61920 PROD ACCO...	6709830U	ABOUBAKAR ACBAL				
61920 PROD ACCO...	78042605	ACKET DAVID		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	78042605	ACKET DAVID	352509090143995	BLUEBIRD	EF5501-COSMO	
61920 PROD ACCO...	79054835	ALLAUD YOHANN		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	8004710X	ALY MARIE				

Étape 4 : Collaborateur

mytem360

Gestion de parc

Rechercher une ligne, un équipement...

Tout réinitialiser Filtres avancés

61920 PROD ACCOMP ESV PARIS N AXE N Tous les fournisseurs Tous les sites

0 sélectionné(s) / 303 élément(s) Supprimer les filtres

Export Import Commander Vue graphique Ajouter lignes facturées

RG	CP	Agent	IMEI 1	Marque équipement	Modèle équipement	N°
61920 PROD ACCO...	6709830U	ABOUBAKAR ACBAL				
61920 PROD ACCO...	78042605	ACKET DAVID		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	78042605	ACKET DAVID	352509090143995	BLUEBIRD	EF5501-COSMO	
61920 PROD ACCO...	79054835	ALLAUD YOHANN		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	8004710X	ALY MARIE				

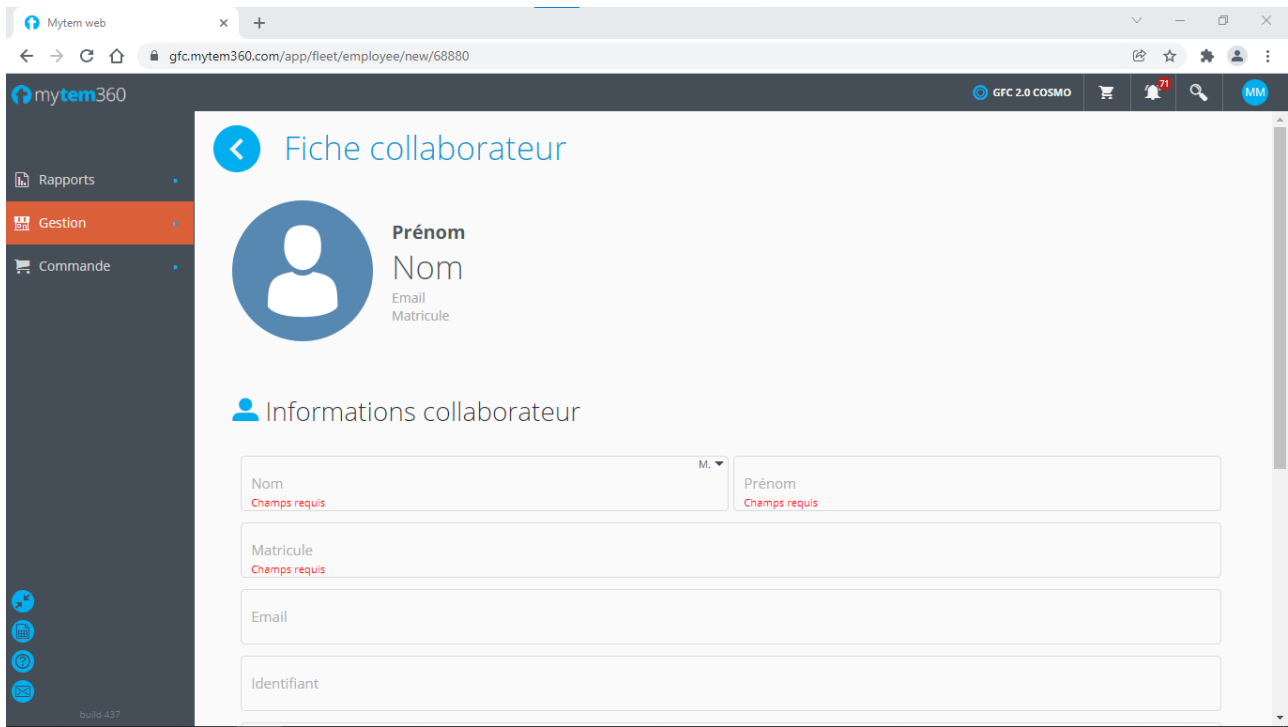
Collaborateur

Équipement

Ligne

SIM

Étape 5 : Remplir les informations



mytem360

GFC 2.0 COSMO

Rapports

Gestion

Commande

Fiche collaborateur

Prénom

Nom

Email

Matricule

Identifiant

Informations collaborateur

Nom

Prénom

Matricule

Email

Identifiant

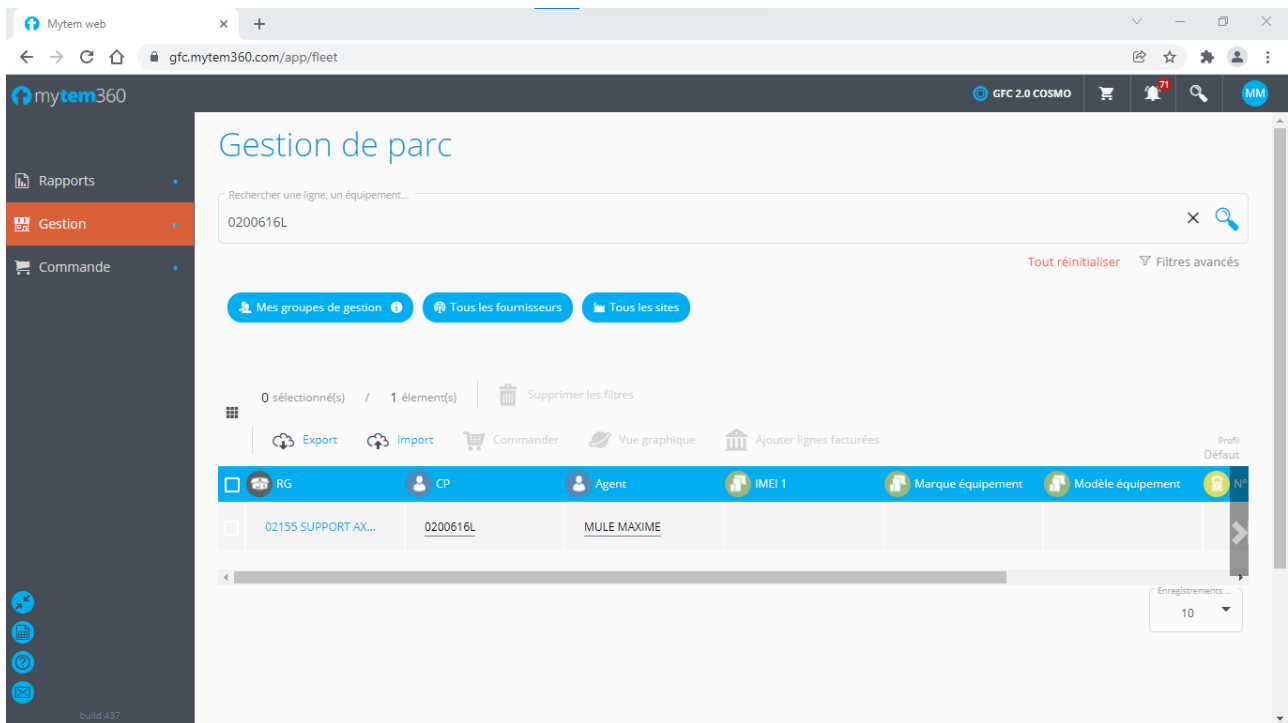
Champs requis

Champs requis

Champs requis

build 437

Étape 6 : Valider et le collaborateur est créé



mytem360

GFC 2.0 COSMO

Rapports

Gestion

Commande

Gestion de parc

Rechercher une ligne, un équipement...

0200616L

Tout réinitialiser

Filtres avancés

Mes groupes de gestion

Tous les fournisseurs

Tous les sites

0 sélectionné(s) / 1 élément(s)

Supprimer les filtres

Export

Import

Commander

Vue graphique

Ajouter lignes facturées

RG

CP

Agent

IMEI 1

Marque équipement

Modèle équipement

N°

02155 SUPPORT AX...

0200616L

MULE MAXIME

Enregistrements ...

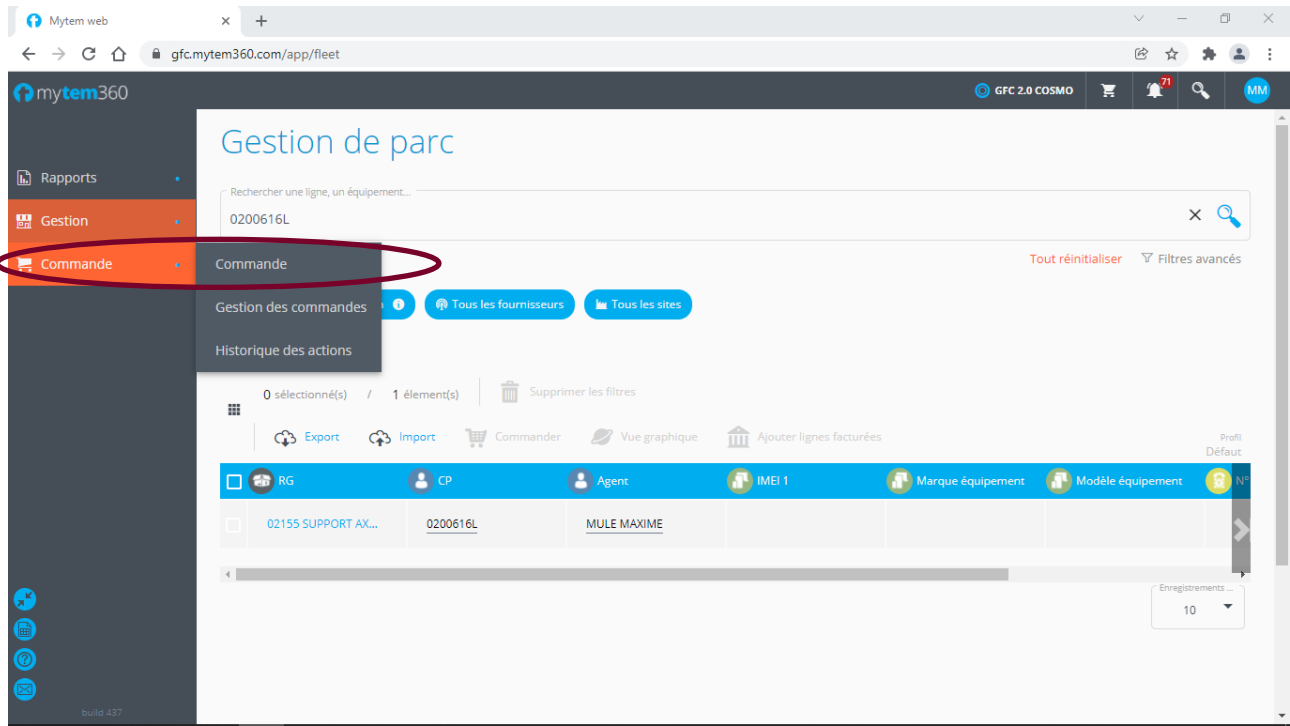
10

build 437

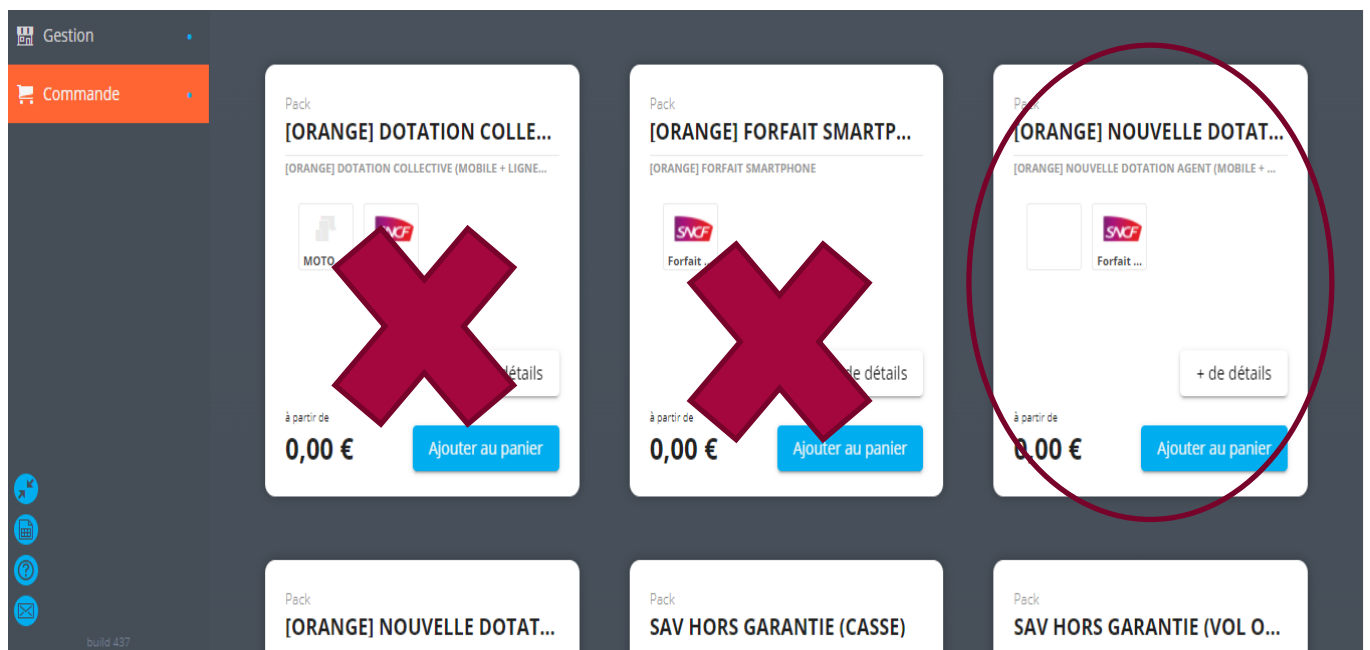
Notre collaborateur ayant été créé, nous pouvons maintenant commander un COSMO et une carte SIM.

Commande COSMO et carte SIM

Étape 1 : Commande



Étape 2 : Choisir le bon Pack



Étape 3 : Remplir les informations

mytem360

1 Informations 2 Commandes 3 Et voilà

Le paramétrage de la commande mytem360 est fractionné en trois étapes spécifiques.

- Étape 1 : **saisie** des informations générales relatives à la commande principale
- Étape 2 : **configuration** des sections obligatoires et facultatives pour chaque sous-commande disponible au sein du menu de droite
- Étape 3 : **validation** de toutes les étapes et redirection vers le module de gestion des commandes

Numéro de commande
MOBILIZ_VOYAGE211221008

Libellé
COMMANDE COSMO + SIM ORANGE

Référence interne
LILLE

N° Commande ERP

Profil utilisateur (Escale, Bord ou Vente)
BORD + ESCALE

Commentaires

Passer aux traitements des commandes

Vos sous-commandes
1 éléments

Sous-commande 1
Nouvelle ligne
configurations (x1)
0,00 €
Aucun | puis 0,00 €/mois

Total général
0,00 €

Étape 4 : Finaliser la commande

mytem360

1 Informations 2 Commandes 3 Et voilà

Commandes

✓ Sous-commande 1 / Nouvelle ligne
[ORANGE] NOUVELLE DOTATION AGENT (MOBILE + LIGNE)

Veillez trouver ci-dessous les sections obligatoires pour la réalisation de votre commande.

✓ Groupe de gestion | 02155 SUPPORT AXE NORD

✓ Distributeur/Fournisseur | E SNCF - E SNCF

✓ Sites | AXE TGV NORD PARIS

✓ Email | Mytem_Mobiliz@snec.fr - Envoyer à validation (SAV - Nouvelle Dotation - Dotation suite refus SAV HG)

Veillez trouver ci-dessous les sections facultatives pour la commande en cours. Activez les sections désirées à l'aide du bouton sur la droite de celles-ci.

✓ Collaborateurs | 1 collaborateur(s) associé(s)

Portabilité

Sim en stock

Retour vers les informations de commandes Finaliser vos commandes

Vos sous-commandes
1 éléments

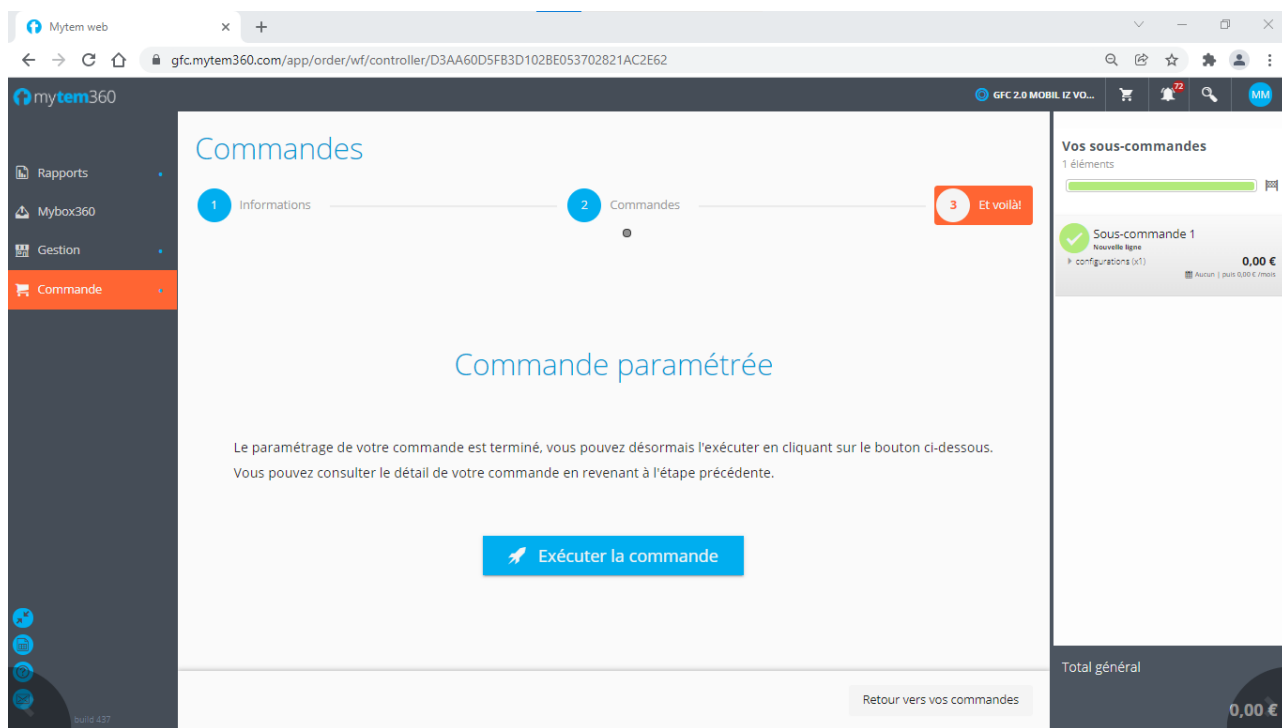
Sous-commande 1
Nouvelle ligne
0,00 €
Aucun | puis 0,00 €/mois

x1
Forfait smart... Trekker-X4

Total général
0,00 €

Indiquer le fournisseur, l'adresse de livraison et lier le collaborateur.

Étape 5 : Exécuter la commande



Notre commande est passée, elle devrait arriver d'ici deux jours.
En attendant, nous pouvons habiliter l'agent.

Demande d'habilitation

Les habilitations se font directement via le Portail e.SNCF.

Présentation du « PORTAIL eSNCF »

Le PORTAIL e.SNCF est un outil important pour les gestionnaires de flotte mobile et les correspondants informatiques. En effet, il regroupe l'ensemble des services, des demandes et des incidents liés à l'informatique.

Il est regroupé en 5 parties :

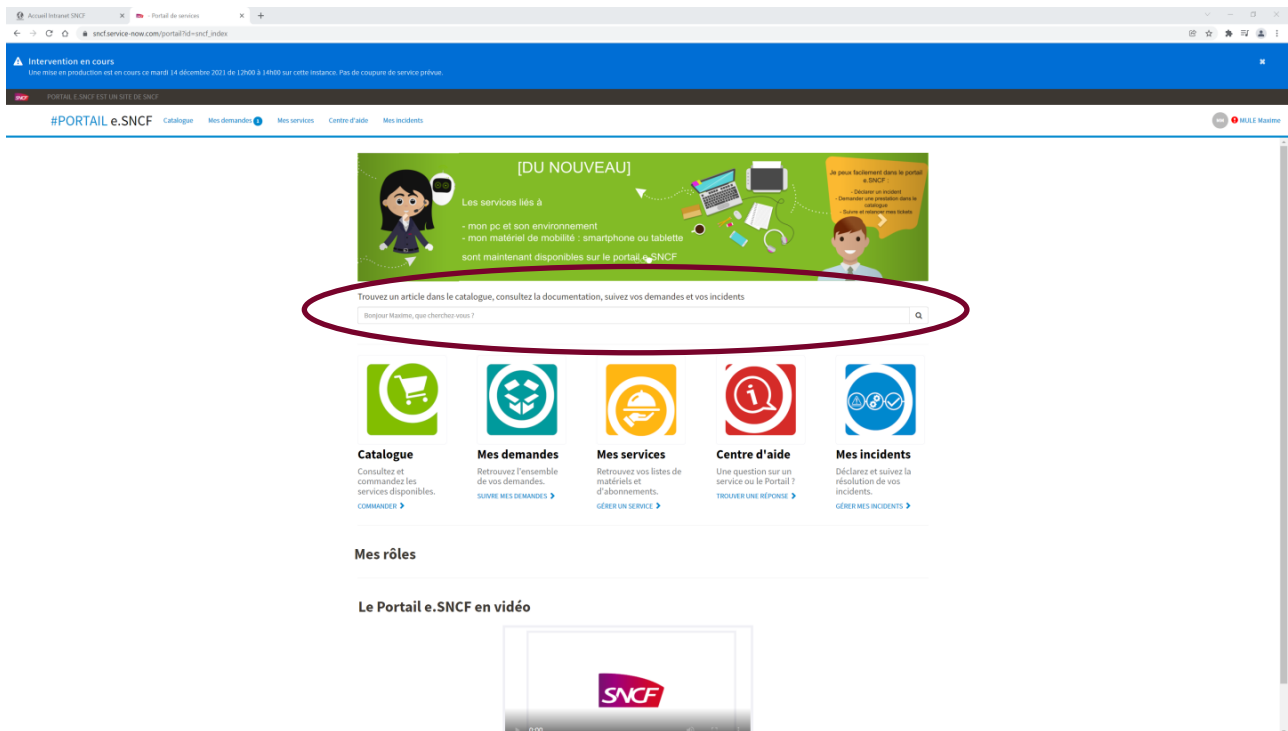
- **Le catalogue** : Où il est possible de consulter tous les services disponibles.
- **Les demandes** : Où l'on retrouve l'ensemble de nos demandes.
- **Les services** : Où l'on retrouve l'ensemble des matériels et des abonnements
- **Les incidents** : Où l'on retrouve l'ensemble des déclarations des incidents et leurs avancements.
- *Un centre d'aide sur le Portail.*
-

The screenshot shows the SNCF e-Portal interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Catalogue', 'Mes demandes', 'Mes services', 'Centre d'aide', and 'Mes incidents'. Below this, a large green banner titled '[DU NOUVEAU]' (New) features a cartoon character and text about mobile services. A search bar is present with the placeholder text 'Bonjour Maxime, que cherchez-vous ?'. Below the search bar, there are five main service tiles: 'Catalogue' (shopping cart icon), 'Mes demandes' (circular arrows icon), 'Mes services' (hand holding a box icon), 'Centre d'aide' (info icon), and 'Mes incidents' (gears icon). Each tile has a brief description and a link to the service. At the bottom, there's a section titled 'Mes rôles' and a video player showing the SNCF logo.

Les étapes à suivre

Voici les étapes pour la demande d'habilitation :

Étape 1 : Rechercher COSMO



Étape 2 : Souscrire

SNCF Catalog Item Detail - Portail de

sncf.service-now.com/portail?id=sncf_sc_cat_item_detail&sys_id=5c123ef7db8f1810d23596e2f39619ea

PORTAIL e.SNCF Catalogue Mes demandes Mes services Centre d'aide Mes incidents

Accueil > Catalogue > COSMO

Rechercher

COSMO

COSMO permet d'accéder au service pour lequel les GET doivent remonter les dysfonctionnements applicatifs COSMO signalés par les agents, demander les habilitations métier, les codes NIP, etc.

Souscrire

Description et zone d'usage

Ce qui est compris dans le service

Les prérequis

Services complémentaires

Engagements applicatifs et de support

Dates clés

Porteurs du service

Tarification

DESCRIPTION ET ZONE D'USAGE

COSMO est l'application qui permet :

- Aux agents d'Escalade : de vérifier les conditions d'accès au train
- Aux Chefs de Bord :
 - De vérifier la validité des titres et des droits tarifaires
 - Assurer les missions de Lutte Anti-Fraude (au sol ou à bord)
 - Régulariser (et encaisser)
 - Verbaliser

Les GET pourront réaliser les opérations suivantes :

- Déclarer des incidents applicatifs COSMO par module
- Demander un accès au service COSMO :
 - Demander des habilitations à l'application COSMO (création, modification, suppression) selon le profil des agents
 - Demander un Vipe (suite à dysfonctionnement applicatif ou besoin de SAV)
 - Demander un code NIP (suite à dysfonctionnement applicatif ou besoin de SAV)
 - Demander l'activation ou la désactivation d'un MPOS (terminal de paiement)

Les tickets ainsi créés sont ainsi automatiquement transmis à l'Assistance Utilisateur du Site Assistance de Rennes pour être traités.

Le Portail permet de remplacer l'ancien outil OGIAS, les formulaires Excel envoyés par mail,...

Étape 3 : Rentrer les informations

SNCF Service Catalog - Portail de

sncf.service-now.com/portail?id=sncf_sc_cat_item&sys_id=5c123ef7db8f1810d23596e2f39619ea&sysparm_category=null

PORTAIL e.SNCF Catalogue Mes demandes Mes services Centre d'aide Mes incidents

Accueil > Catalogue > Services aux Métiers > Accompagnement Sol et Bord > COSMO

Rechercher

Le Portail permet de remplacer l'ancien outil OGIAS, les formulaires Excel envoyés par mail,...

Il donne à chaque GET un suivi en temps réel de ses demandes et vise à fluidifier leur traitement.

Commander maintenant

Demandeur

MULE Maxime

* Bénéficiaire du service

MULE Maxime

CP

02006161

* Demande de masse

Non

* Population

BORD

* Type de demande

Habilitation

* Métier

ASCT

IMEI

* Motif de la demande

Bonjour, Serait-il possible d'habilité cet agent pour l'assemblage

* Activité dominante

TOVIC

Il faut bien préciser dans le commentaire quelles habilitations il faut !

La demande d'habilitations a été faite, il faut attendre environ une journée pour qu'elle devienne active.

Il suffit maintenant d'appairer le COSMO avec le TPE et la mini imprimante directement avec l'agent sur Lille.



Bilan

En conclusion, la configuration de l'ensemble des outils numériques pour le COSMO a été une expérience enrichissante dans le cadre de mon apprentissage. Cela m'a permis de mieux m'approprier l'ensemble des outils de gestion de l'entreprise comme le Mytem 360 et de comprendre l'importance des niveaux d'habilitation associés à un service.

Me déplacer hors de mon lieu de travail habituel m'a sorti de ma zone de confort. Toutefois, cela a eu l'avantage d'être très formateur et très enrichissant.

Après plus d'une année au sein de la SNCF, je réalise régulièrement ce type de missions pour le compte de l'Axe TGV Nord.