

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'ensembles 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) module of the mytem360 website. The top navigation bar includes links for 'GFC 2.0 COSMO', a shopping cart icon, a notifications icon (with 21 notifications), a search icon, and a user profile icon. The left sidebar has three main menu items: 'Rapports' (selected), 'Gestion', and 'Commande'. The main content area is titled 'Rapports' and displays a welcome message: 'Bienvenue sur le module Rapports. Veuillez sélectionner un rapport parmi la liste ci-dessous pour continuer.' Below this, there is a table with 15 reports listed:

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

At the top of the report list, there are four numbered circular buttons: 1. Rapport, 2. Paramètre, 3. Destinataire, and 4. Diffusion. A 'Tout réinitialiser' button is located at the top right of the report list area. The bottom left corner of the page shows the text 'build 437'.

Les étapes à suivre

Création de collaborateur

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

Étape 1 : Gestion

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

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 3 : Plus

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...	7804260S	ACKET DAVID		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	7804260S	ACKET DAVID	352509090143995	BLUEBIRD	EFS501-COSMO	(+33)
61920 PROD ACCO...	7905483S	ALLAUD YOHANN		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	8004710X	ALY MARIE				

build 437

Étape 4 : Collaborateur

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...	7804260S	ACKET DAVID		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	7804260S	ACKET DAVID	352509090143995	BLUEBIRD	EFS501-COSMO	(+33)
61920 PROD ACCO...	7905483S	ALLAUD YOHANN		BIXOLON	SPPR200	
61920 PROD ACCO...	8004710X	ALY MARIE				

Collaborateur

Équipement

Ligne

SIM

+

build 437

Étape 5 : Remplir les informations

The screenshot shows the 'Fiche collaborateur' (Employee card) creation page. The interface is in French. At the top, there's a navigation bar with 'mytem360' and various menu items like 'Rapports', 'Gestion' (which is highlighted in orange), and 'Commande'. Below the navigation is a large blue circular icon with a white person silhouette. To its right, the fields 'Prénom' (First Name) and 'Nom' (Last Name) are displayed. Underneath these are 'Email' and 'Matricule' fields. A section titled 'Informations collaborateur' (Employee information) contains four input fields: 'Nom' (Required), 'Prénom' (Required), 'Matricule' (Required), 'Email', and 'Identifiant'. The 'Nom' field has a red error message indicating it is required.

Étape 6 : Valider et le collaborateur est créé

The screenshot shows the 'Gestion de parc' (Inventory management) page. The left sidebar has 'Gestion' selected. The main area features a search bar with '0200616L' entered. Below the search are buttons for 'Mes groupes de gestion', 'Tous les fournisseurs', and 'Tous les sites'. The main content area shows a table with columns for selection, RG, CP, Agent, IMEI 1, Marque équipement, Modèle équipement, and N°. One row is selected, showing '02155 SUPPORT AX...' in the RG column, '0200616L' in the CP column, and 'MULE MAXIME' in the IMEI 1 column. There are also buttons for 'Export', 'Import', 'Commander', 'Vue graphique', and 'Ajouter lignes facturées'. The bottom right corner shows a dropdown for 'Enregistrements' set to 10.

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

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

Nom de la commande
MOBILIZ_VOYAGE211221008

Libellé
COMMANDE COSMO + SIM ORANGE

Référence interne
LILLE

N° Commande ERP

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

Commentaires

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

Total général
0,00 €

Étape 4 : Finaliser la commande

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

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

<input checked="" type="checkbox"/> Groupe de gestion 02155 SUPPORT AXE NORD	*	+
<input checked="" type="checkbox"/> Distributeur/Fournisseur E.SNCF - E.SNCF	*	+
<input checked="" type="checkbox"/> Sites AXE TGV NORD PARIS	*	+
<input checked="" type="checkbox"/> Email Mytem_Mobiliz@sncf.fr - Envoyer à validation (SAV - Nouvelle Dotation - Dotation suite refus SAV HG)	*	+

Veuillez 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.

<input checked="" type="checkbox"/> Collaborateurs 1 collaborateur(s) associé(s)	Off	+
<input type="checkbox"/> Portabilité	Off	+
<input type="checkbox"/> Sim en stock	Off	+

Sous-commande 1
Nouvelle ligne
Forfait smart... Trekker-X4
0,00 €

Total général
0,00 €

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

Étape 5 : Exécuter la commande

The screenshot shows the mytem360 web interface. The left sidebar has a navigation menu with 'Commande' selected. The main content area is titled 'Commandes' and shows a step-by-step process: '1 Informations', '2 Commandes', and '3 Et voilà!'. Below this, a section titled 'Commande paramétrée' (Parametrized order) provides details about the order's status. A large blue button labeled 'Exécuter la commande' (Execute the command) is centered. To the right, a sidebar titled 'Vos sous-commandes' shows one item: 'Sous-commande 1' with a note 'Nouvelle ligne' and a total value of '0,00 €'. The bottom right corner shows a 'Total général' (General total) of '0,00 €'.

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 e.SNCF portal homepage. At the top, there is a blue banner with the text "Intervention en cours" and "Une mise en production est en cours ce mardi 14 décembre 2021 de 12h00 à 14h00 sur cette instance. Pas de coupure de service prévue." Below the banner, the header includes the SNCF logo and the text "PORTAIL e.SNCF". The main content area features a section titled "[DU NOUVEAU]" with a cartoon character and a list of services: "mon pc et son environnement" and "mon matériel de mobilité : smartphone ou tablette". To the right, there is a callout box with the text "Je peux facilement dans le portail e.SNCF" and a list of actions: "Déclarer un incident", "Demander une prestation dans le catalogue", and "Suivre et suivre mes tickets". Below this, there is a search bar with the placeholder "Bonjour Maxime, que cherchez-vous ?" and a magnifying glass icon. The main menu consists of five circular icons with labels: "Catalogue" (green), "Mes demandes" (blue), "Mes services" (yellow), "Centre d'aide" (red), and "Mes incidents" (blue). Each icon has a corresponding description below it. A section titled "Mes rôles" is shown with a video player placeholder labeled "Le Portail e.SNCF en vidéo".

Les étapes à suivre

Voici les étapes pour la demande d'habilitation :

Étape 1 : Rechercher COSMO

The screenshot shows the SNCF e.SNCF portal homepage. At the top, there is a blue banner with the text "Intervention en cours" and "Une mise en production est en cours ce mardi 14 décembre 2021 de 12h00 à 14h00 sur cette instance. Pas de coupure de service prévue." Below the banner, the header includes the SNCF logo, the text "#PORTAIL e.SNCF", and navigation links for "Catalogue", "Mes demandes", "Mes services", "Centre d'aide", and "Mes incidents". A user profile icon for "MULE Maxime" is also present. The main content area features a large green banner titled "[DU NOUVEAU]" with text about new services available on the portal. Below this, there is a search bar with the placeholder "Bonjour Maxime, que cherchez-vous ?" and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a callout box with the text "Je peux facilement dans le portail e.SNCF / Choisir un incident et suivre son évolution dans le Centre d'aide / Résoudre un incident avec les services de suivi et résolution". Below the search bar are five circular icons representing different services: Catalogue (green), Mes demandes (blue), Mes services (yellow), Centre d'aide (red), and Mes incidents (blue). Each icon has a brief description and a "COMMANDER", "SUIVRE MES DEMANDES", "GÉRER UN SERVICE", or "GÉRER MES INCIDENTS" link. The "Centre d'aide" section includes a video thumbnail titled "Le Portail e.SNCF en vidéo".

The screenshot shows the SNCF e.SNCF portal homepage after performing a search for "COSMO". The search results are displayed in a sidebar on the left side of the page. The results list includes the following items:

- COSMO
- RITMO430010
- RITMO345629
- RITMO418009
- RITMO347269
- RITMO319571
- RITMO392673
- RITMO319570
- RITMO193416
- RITMO279761
- RITMO436457
- RITMO432077
- RITMO359376
- RITMO324374
- RITMO243891

Étape 2 : Souscrire

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.

Description et zone d'usage

DESCRIPTION ET ZONE D'USAGE

Ce qui est compris dans le service
COSMO est l'application qui permet :

- Aux agents d'Escale : 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 encasser)
 - 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 Wipe (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

Demandeur
MULE Maxime

* Bénéficiaire du service
MULE Maxime

CP
0200616L

* Demande de masse
Non

* Population
BORD

* Type de demande
Habilitation

* Métier
ASCT

IMEI

* Motif de la demande
Bonjour,
Serait-il possible d'habiliter cet agent pour l'assermentation

* Activité dominante
TGMC

Commander maintenant

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.