

Formation aux  
personnels

2018/2019  
D.S.I. INSA Rouen

## Formation à l'usage des services internes :

- **Messagerie**
- **Support**
- **Magasin**

Service	Qui propose ce service ?	Pour quoi faire ?
Messagerie électronique	tous	Échanger des messages
Service support	DSI DPAT CIP	Demander une intervention ou réserver un matériel ou un service
Site magasin	DPAT	Commander des fournitures de bureau



- Tout membre de l'INSA de Rouen a **un compte** de messagerie avec une **adresse électronique** de la forme : **prenom.nom@insa-rouen.fr**
- Pour utiliser ce compte, on doit utiliser **une application** de type « client de messagerie » :
  - Soit à installer sur son ordinateur : Thunderbird, Outlook, ...
  - Soit en y accédant via le web : <https://sogo.insa-rouen.fr>

# Lexique lié à la messagerie

Messagerie électronique

Parallèle avec le courrier postal

Compte de messagerie

Les boîtes aux lettres (*sa boîte personnelle, mais aussi les boîtes d'envoi de La Poste*)

Adresse électronique

Son adresse postale

mails / emails / courriels

Les courriers échangés

Sogo / Thunderbird / Outlook / ...

Les outils permettant de rédiger, lire et gérer ses messages (*papier/stylo, enveloppe, carnet d'adresses, tampon, boîtes de classement, ...*)

# Démonstration + TP

Démo de sogo : <https://sogo.insa-rouen.fr>

## ENVOI D'UN NOUVEAU MESSAGE

- **Pour** : le destinataire principal
- **Copie à (CC)** : les personnes qui recevront également le message (mais, juste pour information)
- **Copie cachée à (CCI ou BCC)** : les personnes qui recevront également le message (mais sans que cela se voit des autres destinataires)
- **Réponse à** : l'adresse qui sera utilisée si on répond à ce message.

## RÉPONSE À UN MESSAGE

- **Répondre** : On répond uniquement à l'expéditeur (en utilisant son adresse de réponse)
- **Répondre à tous** : On répond à l'expéditeur, en mettant tous les autres destinataires en copie.
- **Transférer** : On renvoie le message à une ou plusieurs autres personnes (qui n'étaient pas destinataires du premier message)

- **Étiquette** = marquage de certains messages pour les repérer plus rapidement.
  - *Généralement, une étiquette = une couleur*
- **Filtre** = Actions automatiques effectuées à la réception des messages.
  - *Permet (entre autre) de classer automatiquement les messages récurrents*



- Annuaire rapide
  - <https://annuaire.insa-rouen.fr>
- Annuaire complet
  - <https://dsi.insa-rouen.fr/annuaire>


- Compte générique
  - Compte de messagerie  
*(généralement partagé entre plusieurs personnes ou lié à une fonction)*
- Alias et Liste de diffusion
  - Simple adresse qui permet de dupliquer un message et de l'envoyer à plusieurs destinataires

## Charte et règles de bon usage de la messagerie :

- Si vous voulez ajouter des pièces jointes :
  - Vérifiez la taille des fichiers : pas plus de 2 Mo
  - N'envoyez pas de pièce jointe sur les listes de diffusion !
- Si vous souhaitez envoyer un "gros fichier" :
  - vous pouvez utiliser le serveur de dépôt (FileX)



**FileX [ Test Etudiant ]**



Bienvenue sur le système de transfert de fichiers ([Aide](#))

1. Sélectionnez un fichier à déposer ( "Parcourir..." )
2. Cliquez sur "Envoyer" (Une fenêtre de progression apparaît) <sup>(1)</sup>
3. En plus des informations à l'écran, un e-mail de confirmation vous sera envoyé
4. Faites suivre l'adresse de téléchargement à votre (vos) destinataire(s)
5. Un email de confirmation vous sera envoyé lorsque votre fichier sera téléchargé
6. Votre fichier sera disponible sur le serveur pour une durée maximale de **30** jours

Vous avez déposé **0** fichiers  
**0** sont encore valides  
Espace Utilisé : 0 Octets / **20.00 GO**  
[Gestion de vos fichiers](#)

---

**Veillez sélectionner le document à déposer**

Taille de fichier maximale : **10.00 GO**  
*Attention : seuls quelques navigateurs permettent de déposer des fichiers de plus de 2Go (chrome et opera par exemple).*

Expiration du fichier :  Jours

Recevoir un avis de réception à chaque téléchargement

Recevoir un récapitulatif des téléchargements lorsque le fichier aura expiré

Utiliser un mot de passe pour le téléchargement :

*Le mot de passe doit avoir une longueur comprise entre 4 et 30 caractères*

**Notes :**

- SPAM / Courriers indésirables
  - démarchages commerciaux, anciens abonnements, ...
  - embêtant, mais pas dangereux.

- "hameçonnage" ou "phishing"




- Message frauduleux. Tentative de vous tromper pour vous escroquer !
- **Dangereux** : Ne répondez jamais aux courriels vous demandant d'envoyer votre mot de passe ou de vous connecter sur un site inconnu pour donner vos identifiants


- Exemple de message frauduleux :

De VP@ss <rterterterter@lechorepublicain.fr> ☆

Sujet [SUSPECTED SPAM] [webmaster] Credit du Nord renforce la securite du paiement 27/02/2019 à 09:35

Pour webmaster@insa-rouen.fr <webmaster@insa-rouen.fr> ★

 Ce message est peut-être frauduleux. Préférences ×

 VP@ss est une fonctionnalité de votre Banque à Distance du Groupe Crédit du Nord, disponible sur votre SmartPhone.

Avec VP@ss, vous pouvez au sein de votre espace Banque en ligne , réaliser vos opérations sensibles telles que « réaliser un virement », « signer électroniquement à distance » de manière simple, rapide et sécurisée.

VP@ss remplace l'utilisation d'un Code à 8 chiffres envoyé par SMS

Pour l'activation de ce service, Veuillez Cliquer sur le lien ci-dessous  
**l'activation de VP@ss est obligatoire .**

[\\_ACTIVER VP@ss](#)

Vous a été envoyé par un systeme automatique d'émission des messages.  
L'adresse d'émission n'est pas une adresse de courriel classique.  
Si vous écrivez a cette adresse, votre message ne sera pas pris en compte.



- Exemple de message frauduleux :

De Direction Générale des Finances Publiques <fr@ecourrier.com> ☆  
Sujet [SUSPECTED SPAM] Correction sur votre déclaration de revenu 16/10/2018 à 15:33  
Pour destinataires inconnus : ☆

**Correction sur votre déclaration de revenu**

---

**Recommandation**  
Pour éviter des rejets de dossiers nous vous prions de nous fournir des informations correctes.

La Direction Générale des Finances Publiques vous informe qu'après les derniers calculs d'administration fiscale d'impôt sur le revenu nous avons déterminé que vous êtes admissible à recevoir un remboursement de notre part d'un montant de 258,40 € suite à une erreur de facturation effectuée par nos services .

À ce titre, pour éviter tout incident, nous vous invitons à vérifier les modalités de ce remboursement en suivant ce lien sécurisé :  
[Formulaire de remboursement](#)

**Retrouvez l'information et les services dont vous avez besoin, au moment où vous en avez besoin !**

La Direction Générale des Finances publiques

*Ce courriel vise à vous informer sur notre offre de services en ligne. Si vous ne souhaitez plus recevoir ce type de courriel, merci de vous désabonner sur votre espace sécurisé, rubrique Gérer mon profil.*

Impots.gouv.fr est un site de la direction Generale des Finances Publiques





Documentation sur les services numériques de l'INSA Rouen Normandie

Rechercher

[Derniers changements](#) [Gestionnaire Multimédia](#)

Vous êtes ici: [start](#)

## Vous avez besoin d'aide ?

### Documentation à destination des utilisateurs



Consultez notre "wiki" contenant les informations pour l'usage des différents services et applications proposés par la DSI.

### Service de support par tickets



Si vous n'avez pas trouvé votre réponse dans la documentation ou si vous avez un problème/une question, pensez à faire un ticket dans la partie DSI du site support.

### Pensez à protéger votre identité numérique et vos données !



- [Protégez vos données](#)
- [Sécurité des SI](#)
- [Charte de la Sécurité des SI](#)

## Vous recherchez un service, une application ?

Voici les liens vers les principaux services en ligne de l'INSA Rouen Normandie :

### Portails d'information



[Site web Normandie Université](#)



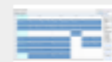
[Site web INSA Rouen Normandie](#)



[Site intranet](#)



[ENT de Normandie Université](#)



[Agendas et emplois du temps](#)



[Offre de formation](#)

### Applications du système d'information



[Portail des applications Cocktail](#)



[Site DSI \(annuaire, trombis, achats informatiques, emprunts, ...\)](#)



[Magasin INSA Rouen \(commande de fournitures, stocks, ...\)](#)

### Autres services



[RENATER - Planification de réunions \(Foodle\)](#)



[RENATER - Service de visioconférences multiprotocoles](#)



[RENATER - Service expérimental de webconférence](#)

**INSA ROUEN NORMANDIE**

**Campus du Madrillet**

685, avenue de l'Université - BP08 - 76801 SAINT-ÉTIENNE-DU-ROUVRAY CEDEX - France

Tél.+ 33 [0]2 32 95 97 00 - Fax + 33 [0]2 32 95 98 60

[www.insa-rouen.fr](http://www.insa-rouen.fr)

membre de



Normandie Université

## Documentation pour les utilisateurs

Mise à niveau Windows 10

### Sécurité de l'Information

- Signaler tout incident de Sécurité de l'Information :
- [rssi@insa-rouen.fr](mailto:rssi@insa-rouen.fr)
- [Charte informatique](#), validée par le CA de l'INSA Rouen
- **Sécurité des Systèmes d'Information**
- **Comment protéger vos données**
- **Les risques dus aux cybers-escrocs**
- **Autoformation**

### Les services numériques: présentation, bonnes pratiques, obligations légales

- **Présentation aux étudiants** : diaporamas présentés à la rentrée aux étudiants de 1ere et 3e année
- **Utilisation des services numériques** : Règles de bon usage, recommandations, protection des données, droits d'auteur, ...
- **Déclarations à la CNIL**

### Outils de communication

- **La téléphonie** : utilisation du réseau et des postes téléphoniques
- **Le réseau informatique** : accès Internet, charte Renater, config. navigateur web
- **Le Wi-Fi** : plans, guides d'aide à la connexion.
- **La messagerie électronique** : Modes d'emploi, configurations, ...
- **Les listes de diffusion** : Usage des listes de diffusion.
- **La visioconférence / audioconférence** : Pour organiser une visioconférence, vous devez en faire la demande auprès de la DSI.
- **La liste des salles équipées de vidéos-projecteurs** : Voir les salles équipées d'un vidéoprojecteur (13/11/14).

### Applications métiers

- **Le Système d'Information** : Présentations, guides d'utilisation, tutoriels, etc.
- **Le magasin INSA Rouen** : Commandes de fournitures, gestion des stocks, ...

### Services à l'utilisateur

- **ENT** : Environnement Numérique de Travail
- **Bureautique** : Conseils sur les traitements de texte, feuilles de calcul, etc...
- **Antivirus** : Service centralisé antivirus
- **Support** : Assistance aux utilisateurs par la DSI et la DPAT
- Serveur de fichiers : **sersfa**
- Service d'impressions : **papercut**
- **Licencing** : Les abonnements et programmes de licences disponibles
- **Agendas** : emplois du temps, agendas personnels, planning des salles
- **Foodle** : Service de sondages rapides et de planification de réunions
- **FileTransfer** : système de transfert de fichiers volumineux par interface web
- **VPN** : Accès extérieur aux ressources de l'INSA Rouen
- **Offres promotionnelles** : Apple on Campus et Dell, remises sur l'achat de matériel

### Informatique pédagogique

- **ASI** : informations spécifiques au département ASI.
- **CFI** : informations spécifiques au département CFI.
- **EP** : informations spécifiques au département EP.
- **GM** : informations spécifiques au département GM.
- **MECA** : informations du département MECA.
- **MRIE** : informations spécifiques au département MRIE.
- **EEAS** : informations spécifiques au pôle EEAS.
- **PERFE-PERFII** : informations spécifiques aux PERFE-PERFII
- **salles-tp** : utilisation et accès à distance aux salles de TP.
- **Application Stage** : Application de gestion des conventions de stage
- **Koha : Serveur de ressources documentaires** : Catalogue en ligne de la bibliothèque
- **Moodle** : plate-forme de cours en ligne (e-learning)
- **Compilatio** : Logiciel d'aide à la détection de plagiat
- **AMC** : Logiciel de création et gestion de QCM papier avec correction automatique

**INSA ROUEN NORMANDIE**

Campus du Madrillet

685, avenue de l'Université - BP08 - 76801 SAINT-ÉTIENNE-DU-ROUVRAY CEDEX - France

Tél.+ 33 [0]2 32 95 97 00 - Fax + 33 [0]2 32 95 98 60

[www.insa-rouen.fr](http://www.insa-rouen.fr)

membre de



Normandie Université

- Service proposé par : DSI / CIP / DPAT
- Pour quoi faire : leur faire une demande
  - Demande d'assistance (*aide pour effectuer une tâche, ...*)
  - Demande d'intervention (*signalement d'un problème, ...*)
  - Demande de réservation (*un matériel ou un service*)
- Système de tickets
- Accès : <https://support.insa-rouen.fr>

# Bienvenue sur le service support de l'INSA de Rouen

Accéder depuis un seul lieu à l'ensemble des demandes d'intervention ou de réservation par les services supports de l'établissement.



DSI

Assistance sur un matériel informatique, téléphonique ou logiciel

Accéder au service »



CIP

Moodle, captation vidéo, médiatisation de cours, outils pédagogiques numériques, ...

Accéder au service »



DPAT

**Demande de travaux ou logistique**

📌 Réservé aux demandes qui concernent les locaux du campus du Madrillet (hors résidences)

Accéder au service »



Résidences

**Demande d'intervention**

👤 Réservé aux étudiants logés

Accéder au service »



Créer un ticket 	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	1
Supprimé	0

Notes publiques

Flux RSS publics

→ Créer un ticket

Description de la demande ou de l'incident	(Entité racine)
Type	Incident ▾
Catégorie*	----- ▾ 🗑️
Urgence	Moyenne ▾
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel Oui ▾ Courriel : christine.monnet@insa-rouen.fr
Lieu	----- ▾ 🗑️
Titre*	<input type="text"/>
Description*	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px;"></div>
Fichier (2 Mio maximum) 🗑️ +	<input type="button" value="Parcourir..."/> <input type="text" value="Aucun fichier sélectionné."/>
<input type="button" value="Soumettre la demande"/>	



De support@insa-rouen.fr ★  
Sujet [GLPI #0030785] [DSI] Réservation PCs portables  
Pour Moi ★

Numéro du ticket

**INSA ROUEN** | Demande d'assistance  
DSI - Direction des systèmes d'information

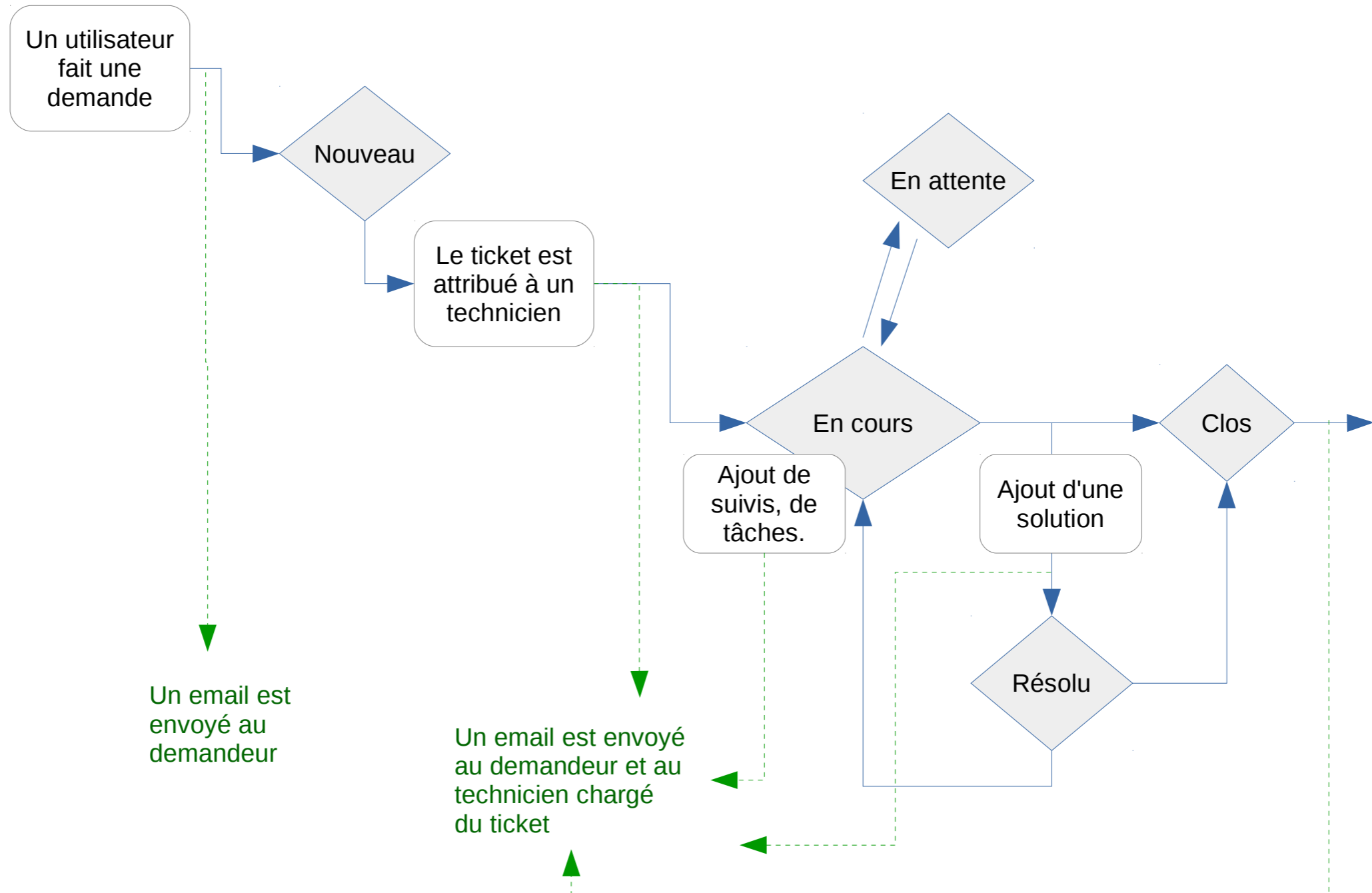
**Réservation PCs portables**

Demandeurs :	Legemble Christine
Date d'ouverture :	26-09-2014 07:31
Date de clôture :	
Assigné aux techniciens :	Drecourt Gwendoline
Statut :	En cours (Attribué)
Catégorie :	DSI - Direction des Systèmes d'Information > Réservations > Prêt de matériel
Description :	
Solution :	

Nombre de suivis : 0  
Nombre de tâches : 0

Lien cliquable

# Cycle de vie d'un ticket





## Actions liées à un ticket :

- Suivi / Tâche / Solution / Validation / Clôture

## Statuts du ticket (différentes étapes d'un ticket) :

- Nouveau / En cours / En attente / Résolu / Clos

## Profils / droits :

- Post-only / Technicien / Gestionnaire / Superviseur

## Formulaire de saisie d'un ticket

- Accessible à tout membre de l'INSA de Rouen

## Les catégories

- Avec assignation automatique aux techniciens

## Les notifications par email

- Au demandeur / au technicien

Créer un ticket 

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	5
En cours (Planifié)	0
En attente	1
Résolu	0
Clos	246
Supprimé	0

Liste 1/6

- Suivis (2)
- Tâches
- Solution
- Statistiques
- Documents
- Historique (7)
- Tous

Détail de la demande

**Ticket - ID : 10744 (Entité racine > DSI - Direction des Systèmes d'Information)**

<b>Date d'ouverture</b>	26-09-2014 07:31	<b>Date d'échéance</b>	
<b>Par</b>	Legemble Christine	<b>Dernière modification</b>	02-10-2014 14:27 par Legemble Christine
<b>Type</b>	Demande	<b>Catégorie*</b>	DSI - Direction des Systèmes d'Information > Réservations > Prêt de matériel
<b>Statut</b>	En cours (Attribué)	<b>Source de la demande</b>	Interface simplifiée
<b>Urgence</b>	Moyenne	<b>Validation</b>	Non soumis à validation
<b>Impact</b>	Moyen	<b>Élément associé</b>	Général
<b>Priorité</b>	Moyenne	<b>Lieu</b>	

Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	Legemble Christine		Drecourt Gwendoline

**Titre\***

**Description\***

0 document associé

Tickets liés

Ajouter un nouveau suivi

Suivis liés à ce ticket

Type	Date	Description	Reuacteur
Suivi - Interface simplifiée	02-10-2014 14:27	Merci d'avance. Christine	Legemble Christine

Pour les demandes liées aux résidences :

→ formulaire en ligne spécifique

Réservé aux étudiants logés (et responsables)

Création automatique de tickets dans la  
catégorie « Maintenance et travaux /  
Résidences »



# Formulaire de demande d'intervention dans les résidences

👤 Réservé aux étudiants logés

Vous êtes connecté avec le nom d'utilisateur: **cmonnet**.

[Déconnexion](#)

## Vos coordonnées

Nom : Legemble

Prénom : Christine

Email : christine.monnet@insa-rouen.fr

Téléphone :

Résidence : Veuillez sélectionner votre résidence ▼

Numéro d'appartement :

## Détail de votre demande

Sujet :

Description :

## Détail de votre demande

Sujet :

Description :

Autorisez-vous le personnel de l'INSA de Rouen chargé d'intervenir à rentrer dans votre logement pendant votre absence ?

- Oui, je l'autorise.  
 Non. Dans ce cas, nous préciser les jours de la semaine et les horaires de vos disponibilités :

Lundi	<input type="checkbox"/> 8h00/12h00	<input type="checkbox"/> 13h00/15h30
Mardi	<input type="checkbox"/> 8h00/12h00	<input type="checkbox"/> 13h00/15h30
Mercredi	<input type="checkbox"/> 8h00/12h00	<input type="checkbox"/> 13h00/15h30
Jeudi	<input type="checkbox"/> 8h00/12h00	<input type="checkbox"/> 13h00/15h30
Vendredi	<input type="checkbox"/> 8h00/12h00	<input type="checkbox"/> 13h00/15h30

*Le demandeur est informé que dans le cas où il refuserait une intervention en son absence, sa demande ne pourra être traitée qu'en fonction des disponibilités du personnel chargé de l'intervention ce qui peut avoir pour conséquence de retarder la résolution du problème signalé.*

Envoyer

**INSA ROUEN NORMANDIE**

Campus du Madrillet

685, avenue de l'Université - BP08 - 76801 SAINT-ÉTIENNE-DU-ROUVRAY CEDEX - France

Tél.+ 33 [0]2 32 95 97 00 - Fax + 33 [0]2 32 95 98 60

[www.insa-rouen.fr](http://www.insa-rouen.fr)

membre de



Normandie Université

# Les identifiants personnels

- En cas de doute sur le vol de vos identifiants :  
→ modifiez rapidement votre mot de passe
- Si vous avez perdu votre mot de passe :  
→ allez à la DSI avec une pièce d'identité

**URGENT**

**Le plus rapidement possible !**



# Rappel sur les droits et devoirs des usagers des services numériques

- Respect de la charte relative à l'usage des moyens et ressources informatiques
- Respect de la législation, notamment :



- Respect des personnes dans tous vos messages (courriels, tickets, réseaux sociaux,...)
- Respect de la propriété intellectuelle (respect des licences des logiciels)
- Respect des droits d'auteur et droits à l'image (pas de téléchargement et diffusion de documents dont vous n'avez pas l'autorisation)

**Fin de la séance d'information**

Merci de votre attention