

Présentation-DANE CRETEIL

Intervenants :

Stéphane Andreucci - Chef de Projet Mobilité et Équipements Numériques Innovants

Vanessa Jacquot – Directrice de Projet Ile-de-France

Sarah Taoudi – Responsable Partenariats

1. Visites en établissements

2. Webinaires référents numériques

3. Ajouter une nouvelle application : un processus tripartite

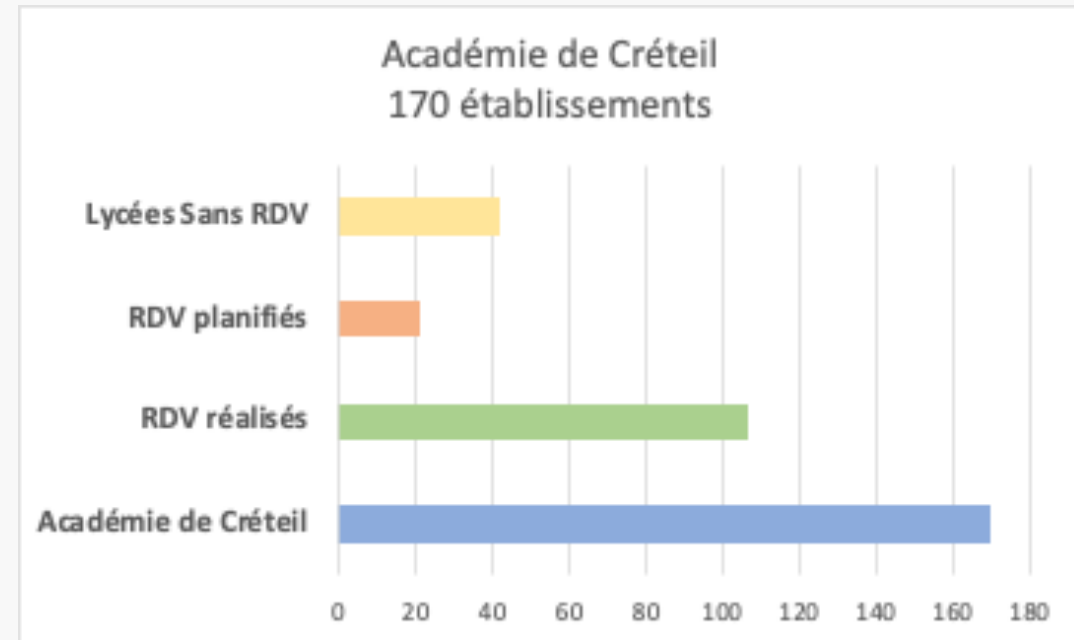
4. Informations divers

1. Visites en établissements



Visites en présentiel déployées par une équipe dédiée sur la période de décembre 2020 à avril 2021.

- Objectifs: Faire un point sur l'utilisation des outils numériques et identifier les évolutions à apporter pour faciliter les usages.
- Points évoqués: Utilisation du matériel, applications disponibles, fonctionnement du MDM, questions techniques...



	Visites
Académie de Créteil	170
RDV réalisés	107
RDV planifiés	21
Lycées Sans RDV	42

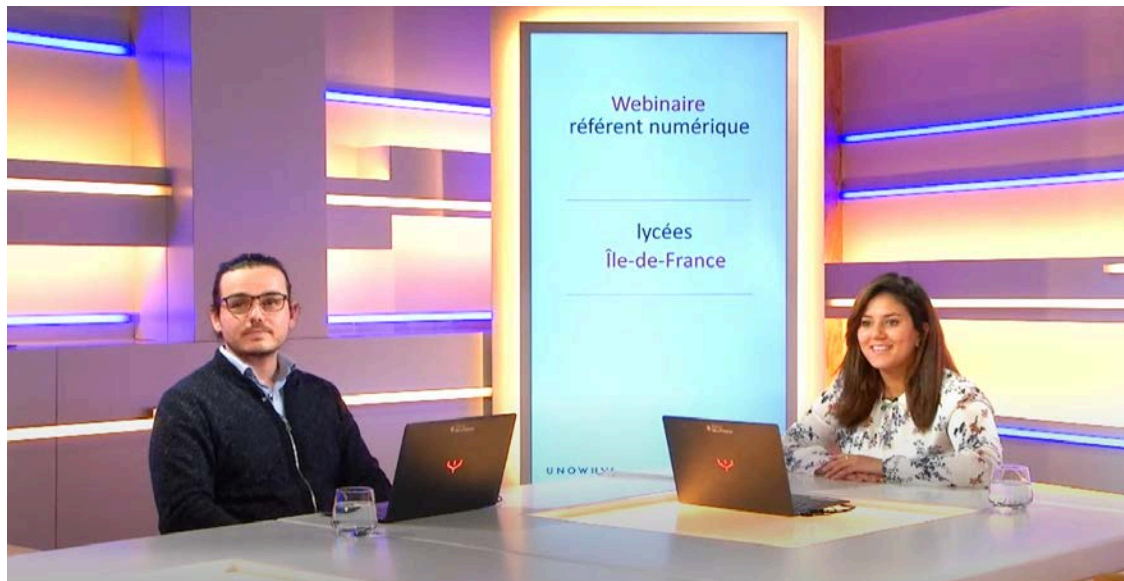
2. Webinaires référents numériques



Thème: Tout savoir sur le Mobile Device Manager (MDM) & le processus SAV

Objectif: Accompagner les référents numériques dans la gestion de leur parc de terminaux

Sujets traités: Sources d'informations utiles, MDM, process SAV et liens d'assistance



💡 **Prochaine session :**
26/03/2021 14H30-15H30

✍️ **Lien d'inscription :**
<https://attendee.gotowebinar.com/rt/394560161006608398>

3. Ajouter une nouvelle application : un processus tripartite



Processus tripartite – Ajouter une nouvelle application au catalogue du MDM



Le référent numérique de l'établissement fait une **demande auprès de la DANE de Créteil**



La DANE collecte les besoins. Un **avis pédagogique et didactique** est rendu pour chaque application.



Outre la validation pédagogique, l'application doit être **gratuite** et ne **pas** contenir de **publicités** ou d'**achats in-app**



À chaque fin de mois, les DANEs compilent et trient leurs demandes, et les transmettent à la Région et UNOWHY. La **Région valide ou non les demandes.**



UNOWHY réalise les **tests techniques de compatibilité** avec les équipements, et démarque l'éditeur si besoin.



L'application est mise à **disposition sur le MDM**. Une communication est faite aux DANEs et sur Zendesk.
Nouveaux ajouts chaque début de mois

4. Informations diverses

4.1 Sites dédiés du virage numérique

4.2 Assistance

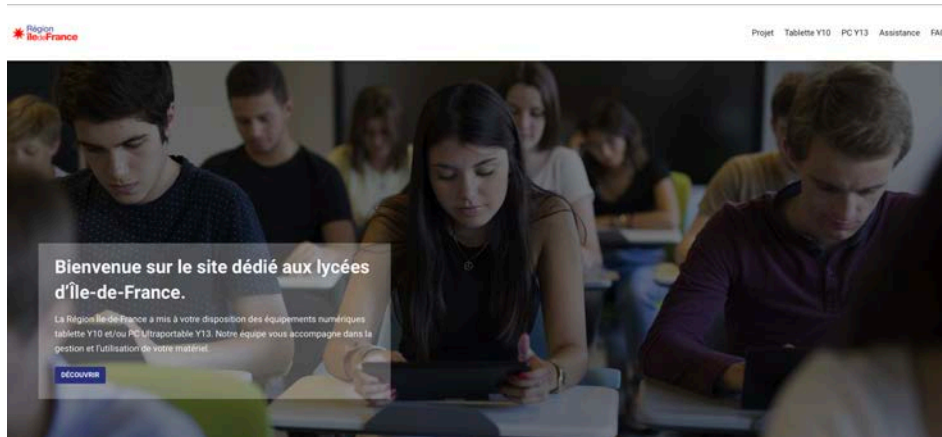
4.3 Procédure SAV



4.1 Sites dédiés du virage numérique

2 sites dédiés :

- Un site institutionnel dédié : <https://ent.iledefrance.fr/pages/p/website#/website/virage-numerique>
- Un site dédié aux lycéens d'Ile-de-France ayant reçu un terminal UNOWHY : <https://iledefrance-unowhy.com/>
Retrouvez les spécifications techniques, les informations de prise en main, les tutoriels et tous les contacts utiles.

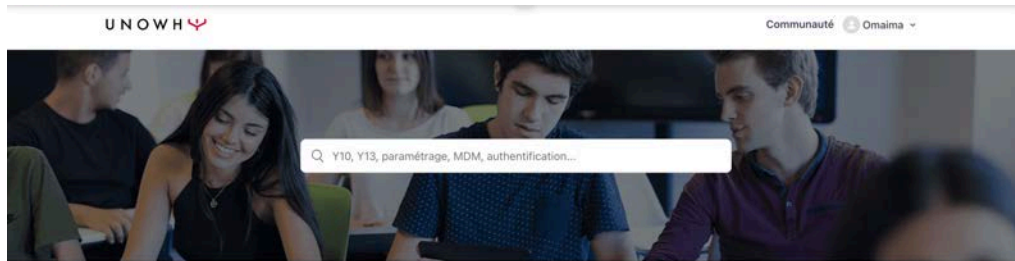


4.2 La base de connaissance

C'est un site d'assistance pour accompagner les utilisateurs des terminaux UNOWHY.

Plusieurs articles sont mis à disposition pour vous guider dans l'utilisation des PC Y13 et des tablettes Y10, en fonction du profil de l'utilisateur (lycéen, référent numérique, DANE, agent...).

Une section « Communauté » est également disponible pour communiquer avec nous.



Site d'assistance des équipements numériques individuels
fournis par la **Région Île-de-France**

Lycéen francilien Vous êtes élève de la Région Île-de-France et disposez d'une tablette Y10 ou d'un PC Y13	Référent numérique / DANE Vous êtes professeur référent numérique des tablettes et/ou des ordinateurs portables ou membres d'une DANE ?	Agents de la Région IDF en lycée Vous travaillez dans un lycée de la Région Île-de-France et vous disposez d'une tablette numérique Y10
Techniciens La Poste – Centre d'information	Contactez-nous Une question ? Un problème ?	Réservé UNOWHY Confidentiel

Une FAQ est disponible afin de consulter les réponses aux questions posées durant les plénières.



Pour accéder à cette base de connaissance : <https://assistanceidf.zendesk.com>

4.2 La base de connaissance

En tant que le référent numérique de votre établissement :

⇒ créer un compte via l'adresse: <https://assistanceidf.zendesk.com/hc/fr>

La création de votre compte vous permettra d'avoir accès à des informations supplémentaires dédiées aux référents numériques/DANES.

The screenshot shows the UNOWHY registration page. At the top, there are navigation links: 'Communauté', 'Envoyer une demande (réservé à l'Éducation Nationale)', and 'Connexion'. The main heading is 'S'inscrire à UNOWHY'. Below it, a text box says: 'Veuillez remplir ce formulaire et nous vous enverrons un e-mail de bienvenue qui vous permettra de vérifier votre adresse e-mail et de vous connecter.' There are two input fields: 'Nom complet *' and 'Adresse e-mail *'. Below the fields is a blue 'Inscription' button and a smaller 'Annuler' button. The page also features a search bar with 'Y10, Y13' and a grid of service categories at the bottom: 'Lycéen francilien', 'Agents de la Région IDF en lycée', and 'Contactez-nous'.

Site d'assistance des équipements numériques individuels fournis par la Région Île-de-France

A grid of six service categories for individual digital equipment assistance. A red arrow points from the title to the 'Référént numérique / DANE' category. The categories are:

- Lycéen francilien**: Vous êtes élève de la Région Île-de-France et disposez d'une tablette Y10 ou d'un PC Y13.
- Référént numérique / DANE**: Vous êtes professeur référent numérique des tablettes et/ou des ordinateurs portables ou membres d'une DANE ?
- Agents de la Région IDF en lycée**: Vous travaillez dans un lycée de la Région Ile-de-France et vous disposez d'une tablette numérique Y10.
- Techniciens La Poste – Centre d'information**
- Contactez-nous**: Une question ? Un problème ?
- Réservé UNOWHY**: Confidentiel

4.3 La Procédure SAV

En fonction de la panne, un processus de Service Après Vente est mis en place entre les équipes UNOWHY et notre partenaire LA POSTE.

Etape 1 : vérifications d'usage à distance par Unowhy.

Etape 2 : si l'appareil nécessite un SAV,

- L'utilisateur se rapproche du gestionnaire SAV afin de déposer l'appareil
- Le matériel est envoyé à notre partenaire La Poste grâce au bordereau colissimo

La personne désignée **gestionnaire SAV** peut être le référent numérique ou une autre personne : intendance, gestionnaire, chef des travaux, etc.

