

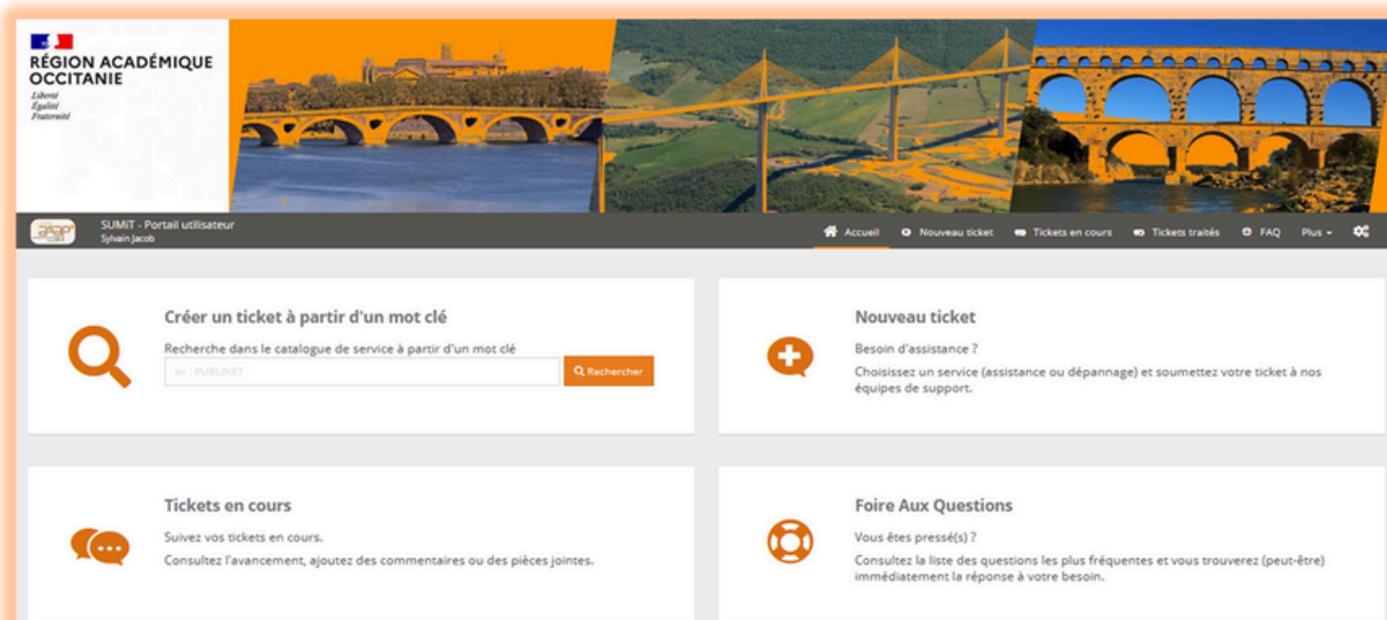


LOGICIEL D'ASSISTANCE ET DE SUPPORT INFORMATIQUE



JE ME CONNECTE AU PORTAIL :

- En cliquant sur le logo asap²
- Par le portail ARENA dans le domaine « Support et Assistance »



JE RECHERCHE LA CATÉGORIE QUI CONCERNE MA DEMANDE

En tapant **un seul mot clé** dans la barre de recherche
(Exemple : le nom d'une application)

OU

En cliquant sur « **Nouveau ticket** » et en parcourant les catégories qui me sont proposées





JE RENSEIGNE MA DEMANDE

Je précise la catégorie concernée

Je peux modifier la personne pour laquelle la demande est formulée, si besoin

Je décris précisément ma demande

Qualification

Domaine [Ⓜ]
Informatique et Numérique

Service [Ⓜ]
SIECLE BCC - base élèves

Groupe de famille [Ⓜ]
Applications et Sites web

Famille de service [Ⓜ]
Scolarité et Evaluations

Sous catégorie de service [Ⓜ]
J'ai une demande ou besoin d'aide

Contexte de la demande

Etablissement concerné [Ⓜ]
03400947 RECTORAT ACADEMIC DE MONTPELLIER MONTPE

Visible par [Ⓜ]
Moi uniquement

Bénéficiaire [Ⓜ]
N Baptiste - APP

Equipe métier concernée (pour les services académiques) [Ⓜ]
- choisir une valeur -

Description

Objet de la demande [Ⓜ]

Détail de la demande [Ⓜ]
X

Contact

Téléphone de rappel [Ⓜ]

Préciser vos disponibilités [Ⓜ]

Priorité

Impact [Ⓜ]
une personne

Urgence [Ⓜ]
normale

Contacts (0) >

Pièces jointes (0) >

Annuler Valider

J'ajoute une pièce jointe ou une capture d'écran si besoin

Je renseigne mon numéro de téléphone





SUIVI DE MA DEMANDE

J'ai accès à mes demandes en cours depuis le menu « **Ticket en cours** ».

Si on me notifie pour **compléter** ma demande, celle-ci sera transférée dans l'onglet « En attente ». Sinon elle restera dans l'onglet « Ouverts ».

Tickets en cours - iTop
Sylvain

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Tickets en cours (3)

Ouverts 2 En attente 1 Bénéficiaire 0 Partagés 3

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page Filtres :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-500340	Déplacement du bureau sur le rooftop	24-06-2024 09:10:19	Assignée	Déplacement de meubles	Déplacement de meubles	basse	Jacob Sylvain - ADF	0340094T

En **cliquant** sur mon ticket, j'ai également la possibilité de **dialoguer** avec les personnes en charge du traitement ma demande.

Journal demandeur

Je m'appelle Bond, James Bond.

Quel est votre nom ?
2024-05-17 09:13:43

Je clique sur  en bas du ticket pour envoyer mon message.

Une fois ma demande est traitée, elle est transférée dans le menu « **Tickets traités** ».

Je dispose d'un délai de **16** jours pour la rouvrir avant qu'elle ne soit définitivement fermée.