

Assistance aux TIC

Demande de service Formulaire Web



GUIDE de l'UTILISATEUR

Depuis internet : <https://si2d.ac-toulouse.fr/>
Depuis intranet : <https://si-etab.in.ac-toulouse.fr/arena>

ACCES au catalogue de services

Se connecter au portail ARENA à l'adresse :

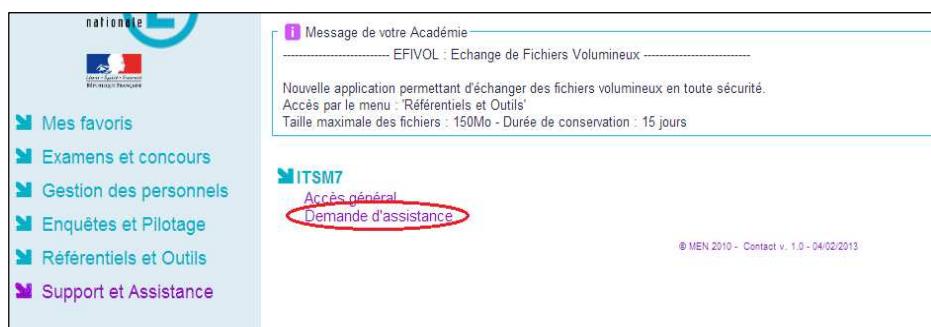
Depuis l'**Internet** : <https://si2d.ac-toulouse.fr/> ou depuis l'**intranet** via le portail **SIECLE Arena**



Saisir votre **login** et votre **mot de passe personnel de messagerie**

Sur le portail ARENA, cliquez sur :

« **Support et Assistance** » puis sur « **ITSM7 – Demande d'assistance** »



IMPORTANT :

Pour utiliser toutes les fonctionnalités du portail, vous devez **autoriser** l'affichage des **fenêtres POP-UP** (ou au moins autoriser les **sites en orion.education.fr**)

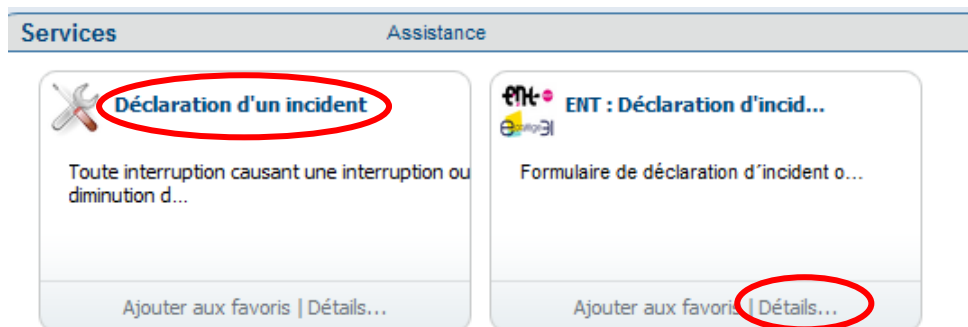
CREER UNE NOUVELLE DEMANDE

Etape 1 – Choix de l'offre de service

Sélection de l'offre en parcourant les différentes catégories de navigation



Les offres liées à la catégorie ou sous-catégorie apparaissent. Sélectionner en une en cliquant sur son libellé.



Cliquer sur le **titre** de l'offre de service.

La description, les destinataires, les modalités d'intervention ainsi que le contenu du service proposé, peuvent être consultés en cliquant sur le champ « **Détails** » du service en question.

Vous êtes perdu ?

Pour retrouver les catégories de services, dans le menu de gauche, cliquez sur « **Parcourir le catalogue** »

- Services populaires
- [Parcourir le catalogue](#)
- [Préférences](#)
- [Enquêtes de satisfaction](#)
- [Suggestions](#)
- [Aair pour le compte de...](#)
- [Console du responsable co](#)

Etape 2 – Renseignement de la demande de service

Rechercher Recherche sur la base de connaissances

Fournir les informations

Déclaration d'un incident

Nom

Téléphone 05.61.17

E-mail @ac-to

Établissement impacté

Veillez indiquer si cette demande est à titre personnel ou pour le compte de l'établissement Individuel Etablissement

Objet*

Description*

Disponibilité

Emplacement

Horaire de rappel

Êtes-vous le seul impacté ?

Joindre un fichier | Résumé | Enregistrer comme brouillon | Créer

Renseigner le formulaire en étant le plus précis possible : téléphone si possible, e-mail, descriptif, message d'erreur s'il y a lieu.

Dans le champ « **Commentaires** » vous pourrez apporter des informations complémentaires de nature à faciliter le traitement de votre demande.

Vous avez également la possibilité de **joindre un fichier** (exemple : copie d'écran, message d'erreur) Les champs en **gras** avec une **étoile** sont **obligatoires**.

Lorsque la saisie de la demande est terminée, vous pouvez la soumettre (= créer).

Vous pouvez également l'enregistrer en mode « **Brouillon** » pour la compléter ou la soumettre plus tard.

- Une demande enregistrée en mode « **Brouillon** » est une demande inachevée et n'est donc pas soumise.
- Une demande créée ne peut plus être modifiée.

Après avoir soumis la demande, un dossier est créé. Il apparaît sur la page d'accueil des demandes soumises.

Il comporte un **numéro de demande *** qui sera à rappeler dans toute communication avec les techniciens.

* REQ = Requête

Demandes soumises		Afficher	Toutes les demandes ouvertes
Req	ID de demande	Nom de la demande	Etat
	REQ000000054330	Mise à disposition d'un poste de travail prêt à l'emploi	Créé
	REQ000000054146	Déclaration d'un incident	Planification
	REQ000000053836	Nom de celui qui a approuvé ou refusé une demande	Planification

SUIVRE VOS DEMANDES

Pour connaître l'état d'avancement de vos demandes

Sur la page d'accueil, cliquez sur « **Demandes en cours** » et affichez « **Toutes les demandes ouvertes** »

La liste de vos demandes s'affiche dans la fenêtre de droite. L'ordre de tri peut être modifié en cliquant sur le libellé des colonnes.

The screenshot shows the 'Demandes soumises' (Submitted Requests) interface. On the left, there are navigation links for 'Requiert l'attention', 'Brouillons', 'Depuis la dernière visite', and 'Demandes en cours'. The main area displays a table of requests with columns: Reqt, ID de demande, Nom de la demande, Etat, Motif de l'état, Date de création, and Date de création D. Below the table, there is a 'Résumé de : REQ00000054330' section with a 'Journal d'activité' and a 'Description' field containing 'Nature du service' and 'Mise à disposition d'un poste de travail (ordinateur fixe ou portable) à destination des utilisateurs qui...'. There are also 'Remarques' and 'Pièce jointe' fields.

Vous pouvez filtrer vos demandes :

This screenshot shows the 'Demandes soumises' interface with a dropdown menu open over the 'Etat' column. The dropdown menu lists various filter options: 'Toutes les demandes ouvertes', 'Brouillons', 'Demandes nécessitant une attention', 'Demandes récemment fermées', 'Demandes fermées depuis la dernière connexion', 'Demandes fermées', 'Infos complémentaires', 'Infos complémentaires', 'Infos complémentaires', and 'Planification'. The 'Etat' column in the table below the dropdown lists: 'Toutes les demandes ouvertes', 'Brouillons', 'Demandes nécessitant une attention', 'Demandes récemment fermées', 'Demandes fermées depuis la dernière connexion', 'Demandes fermées', 'Infos complémentaires', 'Infos complémentaires', 'Infos complémentaires', and 'Planification'.

Valeur	Description
Toutes les demandes ouvertes	Affiche les demandes en attente d'approbation, en cours de traitement par les services chargés de leur réalisation
Brouillons	Affiche les demandes inachevées et pas encore soumises
Demandes nécessitant une attention	Affiche les demandes qui ont été modifiées par les services chargés de la réalisation
Demandes récemment fermées	Affiche les demandes qui ont été terminées récemment par les services chargés de la réalisation
Demandes fermées depuis la dernière connexion	Affiche les demandes qui ont été terminées par les services chargés de la réalisation depuis la dernière connexion
Demandes fermées	Affiche les demandes qui ont été terminées par les services chargés de la réalisation

Les différents états d'une demande

Etat – Brouillon : Demandes non soumises. Une demande à l'état « Brouillon » peut :

- Etre consultée : « Détails de la demande »
- Annulée : « Annuler »
- Soumise (définitivement créée) : « Demande terminée »



Etat – En attente : les services chargés de la réalisation ont demandé un complément d'information, une action de votre part ou sont en attente de matériel, par exemple.

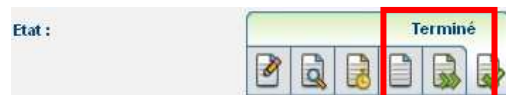


Etat – Planification : Demandes en cours de traitement par les services chargés de la réalisation. Dans cet état, les demandes ne peuvent plus être modifiées ni annulées. Si nécessaire, une information de travail peut être ajoutée.



Etat – Terminé : Demandes traitées, pour lesquelles une réponse a été apportée.

Les demandes dans cet état peuvent être ré-ouvertes si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou le service partiellement réalisé.



INFORMATIONS de TRAVAIL - COMMUNIQUER AVEC LES MEMBRES DU SUPPORT

Pour apporter des informations complémentaires à votre demande, il est possible à tout moment de créer des informations de travail.

Elles sont visibles dans le journal d'activité par les techniciens chargés du traitement de votre demande.

C'est aussi à cet endroit que vous pourrez voir les informations communiquées par les membres du support, ou les demandes d'informations complémentaires.

Req ID de demande	Nom de la demande	Etat	Motif de l'état	Date de création	Date de créatic	Date attendue
REQ000000054825	Demande application Pack-EPS	Planification		04/06/2013 11:13:16		
REQ000000054910	Demande application Pack-EPS	Planification		04/06/2013 10:58:23		
REQ000000054625	Création de demandes de service impos	Planification		03/06/2013 17:35:33		
REQ000000054146	Déclaration d'un incident	Planification		31/05/2013 11:22:36	31/05/2013 11:22:01	06/2013 11:20:4
REQ000000053838	Nom de celui qui a approuvé ou refusé u	Planification		29/05/2013 18:05:04		
REQ000000053574	Téléphone fixe : Attribution d'un équipem	Planification		28/05/2013 12:41:03	28/05/2013 12:41:29	05/2013 12:36:5
REQ000000053031	Demande évolution : affichage de chang	En attente	Infos complément	23/04/2013 10:09:50		
REQ000000036304	test	Planification		19/12/2012 16:38:55		
REQ000000032933	BAL contractuel : mot de passe inconnu	En attente	Infos complément	26/11/2012 10:12:24		
REQ000000025172	formatage impression	En attente	Infos complément	26/09/2012 16:29:36		
REQ000000015681	Demande de service	Planification		04/07/2012 13:25:04	04/07/2012 13:26:05	07/2012 13:25:5
REQ000000010210	Déclaration d'un incident	Planification		23/05/2012 14:44:44	23/05/2012 14:45:24	05/2012 14:45:1
REQ000000008476	Déclaration d'un incident	Planification		17/04/2012 15:43:26	17/04/2012 15:43:18	04/2012 15:42:1
REQ000000006286	Demande de service	Planification		17/04/2012 15:14:04	17/04/2012 15:14:18	04/2012 15:12:2

Résumé de : REQ000000006286

Etat : **Planification**

Description :

Journal d'activité :

17/04/2012 15:16:46

Informations complémentaires apportées à ma demande de service

[Doc_N2_bascule-version.doc](#)

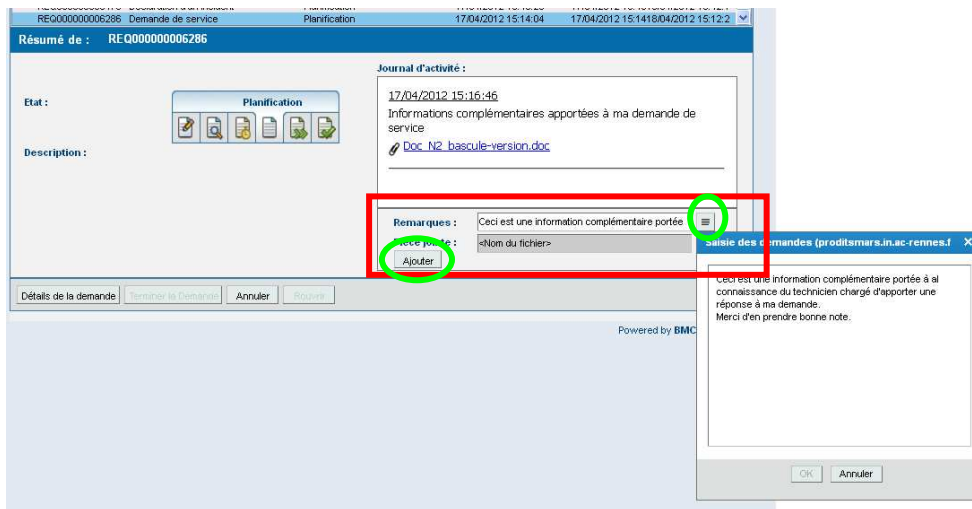
Remarques : <insérez vos informations de travail ici>

Pièce jointe : <Nom du fichier>

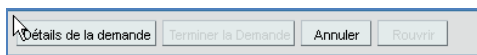
Ajouter

Pour créer une information de travail dans le journal d'activité, **sélectionnez** dans la liste la demande, puis saisissez vos commentaires dans le champ « **Remarques** », ajoutez éventuellement une pièce jointe et cliquez sur « **Ajouter** »

N'hésitez pas à agrandir la fenêtre de saisie redimensionnable !



L'historique des informations de travail peut aussi être consulté dans le **détail de la demande**.



A cet endroit, vous pouvez aussi créer une information de travail destinée aux techniciens chargés de traiter votre demande.

