



**ACADÉMIE  
DE RENNES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



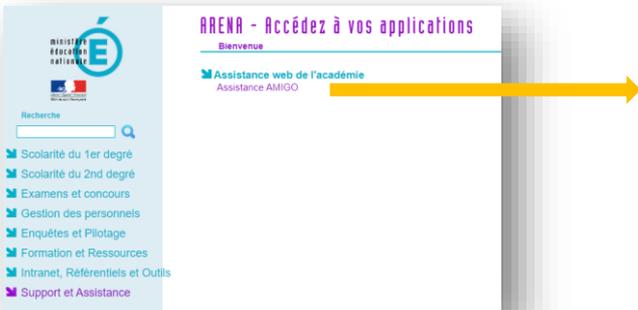
# **CRÉER ET SUIVRE MES DEMANDES D'ASSISTANCE**

Tutoriel utilisateur

- 1.Accéder au portail AMIGO.....p3**
- 2.Créer une demande d'assistance.....p4**
- 3.Suivre les demandes via les tableaux de bord .....p13**

# Accéder au portail d'assistance

## Depuis le portail ARENA



ARENA - Accédez à vos applications

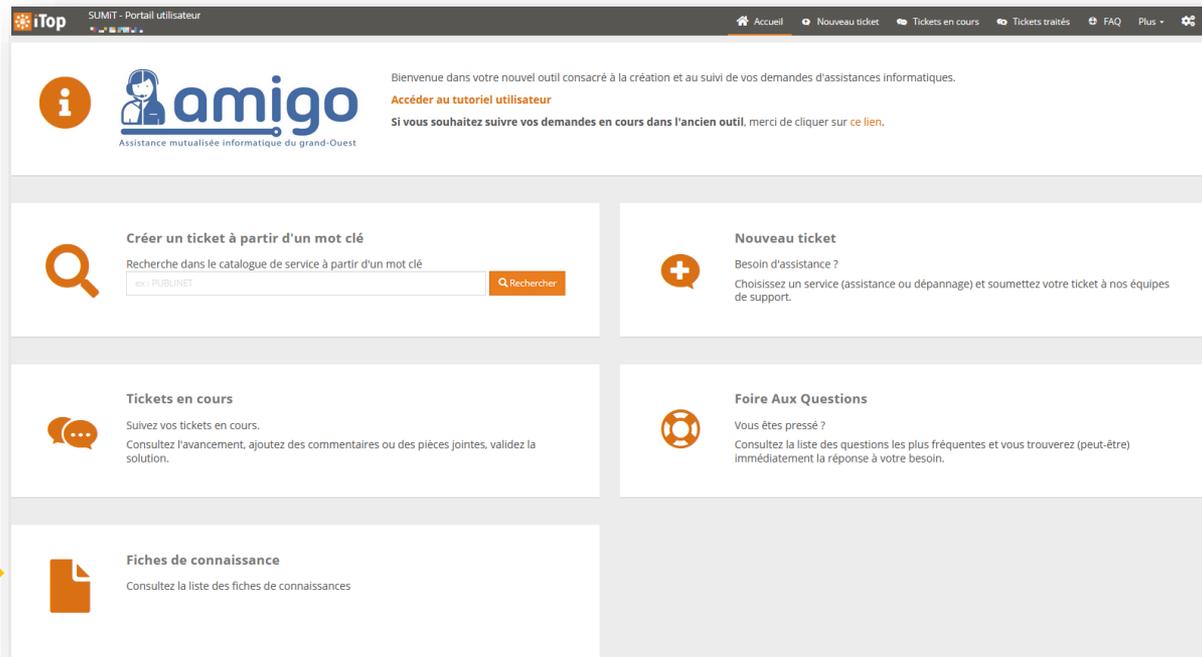
Bienvenue

Assistance web de l'académie  
Assistance AMIGO

## Depuis Toutatice, onglet mes applications



 **AMIGO : Contacter la plateforme d'assistance (portail en ligne)**



**iTop** SUMIT - Portail utilisateur

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

 Bienvenue dans votre nouvel outil consacré à la création et au suivi de vos demandes d'assistances informatiques.  
**Accéder au tutorial utilisateur**  
Si vous souhaitez suivre vos demandes en cours dans l'ancien outil, merci de cliquer sur [ce lien](#).

**Créer un ticket à partir d'un mot clé**  
Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé  
RE : PUBLINET

**Nouveau ticket**  
Besoin d'assistance ?  
Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support.

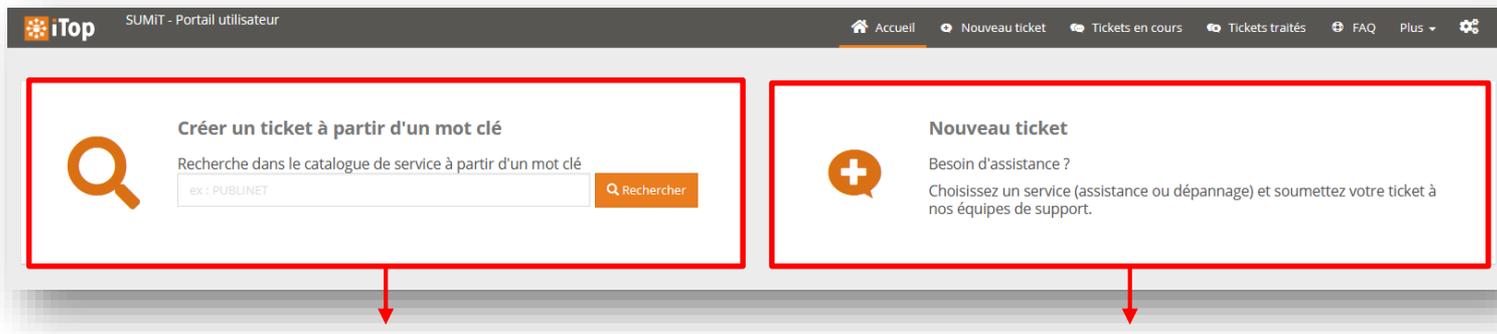
**Tickets en cours**  
Suivez vos tickets en cours.  
Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes, validez la solution.

**Fiches de connaissance**  
Consultez la liste des fiches de connaissances

**Foire Aux Questions**  
Vous êtes pressé ?  
Consultez la liste des questions les plus fréquentes et vous trouverez (peut-être) immédiatement la réponse à votre besoin.

# Créer une demande d'assistance

2 options pour créer votre demande



En recherchant par mot clé  
Page 5



En parcourant l'offre de services  
d'assistance informatique  
Page 6

# Créer une demande d'assistance : En recherchant par mot clé

Saisissez un mot clé  
Exemple : Webmail

Créer un ticket à partir d'un mot clé

Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé

Webmail



Cliquez sur la sous-catégorie de  
service correspondant à votre  
demande

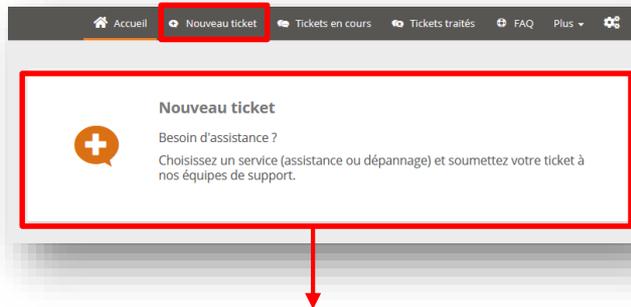
Créer un ticket à partir d'un mot clé

Afficher 20 éléments par page Filtrer : Webmail

Domaine de service	Groupe de famille	Famille de service	Service	Sous catégorie de service
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie et liste de diffusion	Webmail	Accès à l'application
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie et liste de diffusion	Webmail	Anomalie, bug et données manquantes
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie et liste de diffusion	Webmail	Aide à l'usage, conseil et paramétrage
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie et liste de diffusion	Webmail	Question réglementaire / Règle de gestion
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie et liste de diffusion	Webmail	Demande d'évolution de l'application

# Créer une demande d'assistance : En naviguant dans les offres de services

Cliquez sur  
« Nouveau ticket »



Cliquez sur l'offre de services  
correspondante à votre demande

Les offres de services peuvent varier en  
fonction de vos établissements d'exercices



# Créer une demande d'assistance Formulaire

**Vous accédez au formulaire  
de création de demande**

Création de Demande Utilisateur

**Qualification**

Domaine  


Groupe de famille  
Communication, partage et collaboration

Famille de service  
Messagerie et liste de diffusion

Service  
Webmail

Sous catégorie de service  
Accès à l'application

**Contexte de la demande**

Établissement concerné \*  


Visible par \*  
Responsables

Bénéficiaire  
 🔍

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

**Description**

Objet de la demande \*

Détail de la demande \*

# Créer une demande d'assistance Formulaire

Indiquez si vous désirez que  
votre demande soit visible  
seulement par vous-même  
ou visible également par vos  
responsables

Création de Demande Utilisateur

**Qualification**

Domaine  


Groupe de famille  
Communication, partage et collaboration

Famille de service  
Messagerie et liste de diffusion

Service  
Webmail

Sous catégorie de service  
Accès à l'application

**Contexte de la demande**

Etablissement concerné \*  


**Visible par \***  
Responsables

Bénéficiaire  
 🔍

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

**Description**

Objet de la demande \*

Détail de la demande \*

# Créer une demande d'assistance

## Formulaire

Renseignez l'objet de la demande

Expliquez plus en détail l'objet de votre demande

**Description**

**Objet de la demande \***

Webmail - Problème d'accès

**Détail de la demande \***

Bonjour,

Depuis ce matin, je n'arrive plus à me connecter à ma messagerie académique depuis mon poste dans l'établissement.

J'obtiens le message d'erreur suivant "Nom ou mot de passe incorrect" lorsque j'utilise le navigateur internet Mozilla Firefox

L'accès fonctionne depuis mon domicile.

Merci de votre aide.]

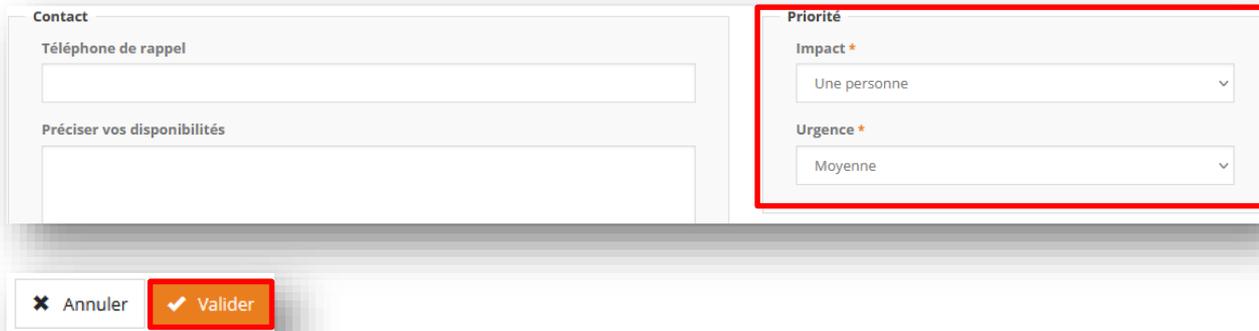


# Créer une demande d'assistance Formulaire

Renseignez ensuite  
l'impact et l'urgence de  
votre demande

Valider votre  
demande

Votre demande apparaît  
dans l'écran de suivi  
des tickets



**Contact**

Téléphone de rappel

Préciser vos disponibilités

**Priorité**

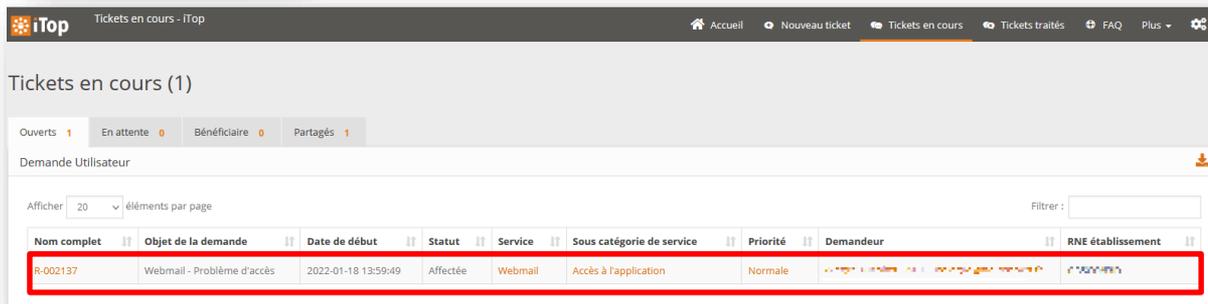
**Impact \***

Une personne

**Urgence \***

Moyenne

✕ Annuler    ✓ Valider



iTop Tickets en cours - iTop

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Tickets en cours (1)

Ouverts 1 En attente 0 Bénéficiaire 0 Partagés 1

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Filter:

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Affectée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

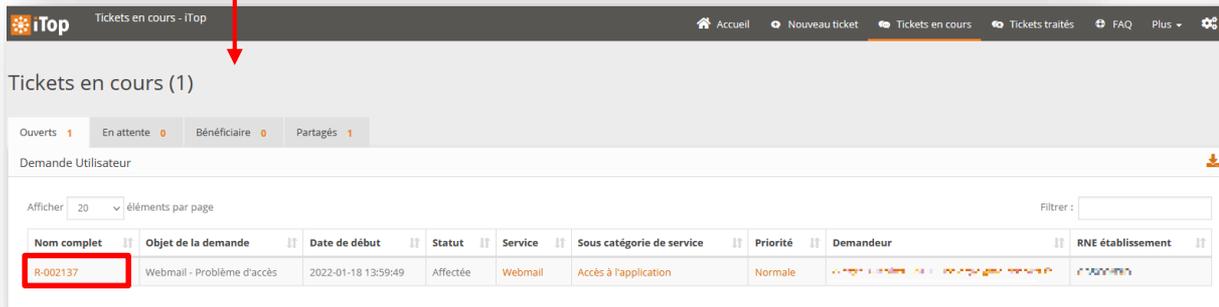
# Suivre mes demandes d'assistance

Cliquez sur « Tickets en cours »



The screenshot shows the iTOP user portal interface. The navigation bar at the top includes 'Accueil', 'Nouveau ticket', 'Tickets en cours' (highlighted with a red box), 'Tickets traités', 'FAQ', and 'Plus'. The main content area has three cards: 'Créer un ticket à partir d'un mot clé', 'Nouveau ticket', and 'Tickets en cours' (highlighted with a red box). A red arrow points from the 'Tickets en cours' card in the top screenshot to the corresponding section in the bottom screenshot.

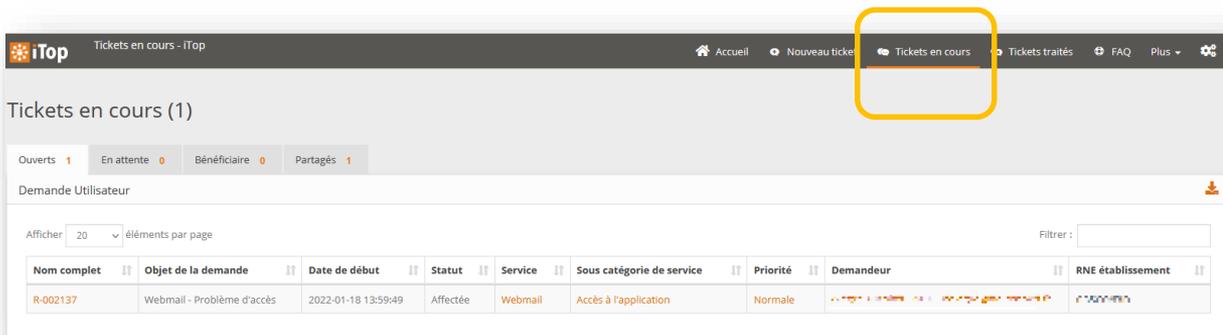
Vous accédez à un tableau de bord, listant vos tickets dans différents onglets, selon le statut de votre demande



The screenshot shows the 'Tickets en cours' dashboard. It features a summary bar with 'Ouverts 1', 'En attente 0', 'Bénéficiaire 0', and 'Partagés 1'. Below this is a table of tickets. The first row is highlighted with a red box.

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Affectée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

# Suivre mes demandes d'assistance via le tableau de bord « Tickets en cours »



Tickets en cours - iTop

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Tickets en cours (1)

Ouverts 1 En attente 0 Bénéficiaire 0 Partagés 1

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Affectée	Webmail	Accès à l'Application	Normale		

## Onglet « ouvert »

Ce sont toutes les demandes au statut « affectées »  
« réaffectées », « assignées »  
=> Le ticket est en cours côté AMIGO

## Onglet « En attente »

Ce sont toutes les demandes au statut « en attente »  
« à compléter »  
=> Le ticket est en cours côté AMIGO ou de votre  
côté !

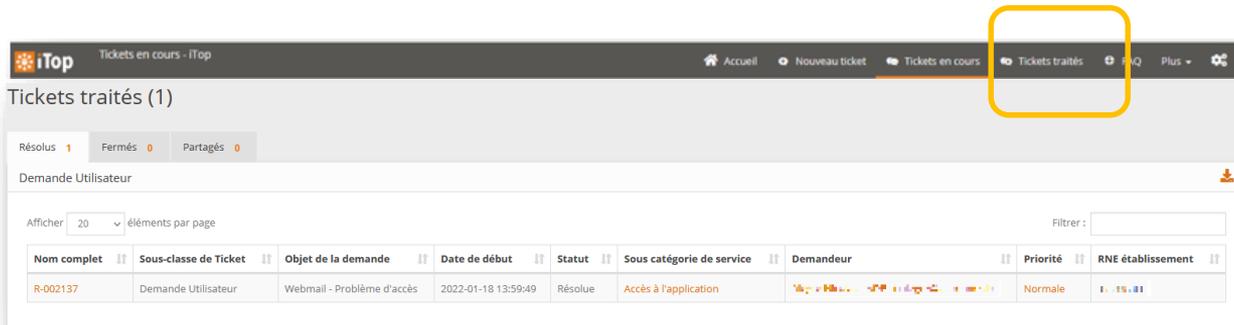
!

Si le statut est « à compléter », des informations  
complémentaires de votre part sont attendues

## Onglet « En attente »

Ce sont toutes les demandes que vous  
avez créées pour un collègue

# Suivre mes demandes d'assistance via le tableau de bord « tickets traités »



Tickets en cours - iTOP

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours **Tickets traités** FAQ Plus

Tickets traités (1)

Résolu 1 Fermés 0 Partagés 0

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page Filtres :

Nom complet	Sous-classe de Ticket	Objet de la demande	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Demandeur	Priorité	RNE établissement
R-002137	Demande Utilisateur	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Résolue	Accès à l'application		Normale	

## Onglet « résolu »

Ce sont toutes les demandes pour lesquelles une réponse a été apportée. Elles sont au statut résolu.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez rouvrir la demande. Elle sera visible dans le tableau de bord des demandes en cours.



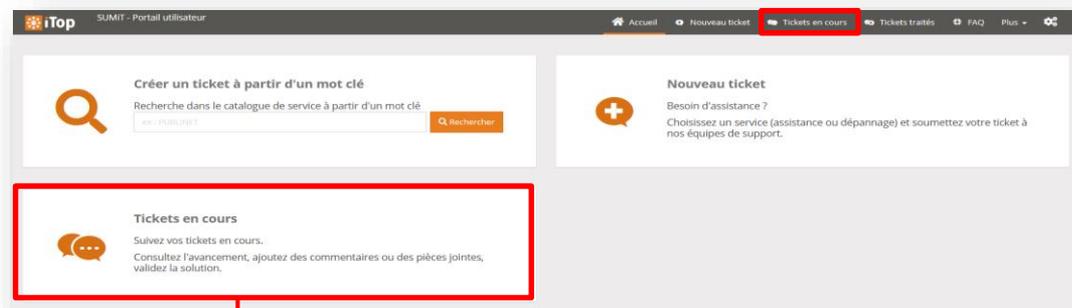
## Onglet « Fermés »

Ce sont toutes les demandes fermées soit après intervention de votre part, soit automatiquement après 14 jours au statut « Résolue »

# Suivre les demandes de mon établissement

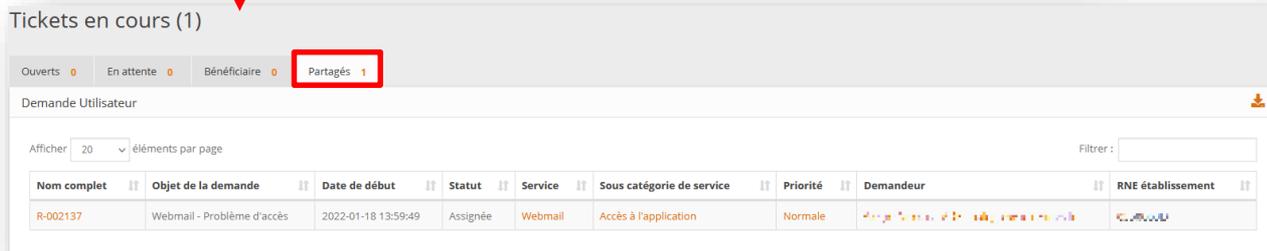
Pour les chefs d'établissement

Cliquez sur « Tickets en cours »



The screenshot shows the iTop user portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Nouveau ticket, Tickets en cours (highlighted with a red box), Tickets traités, FAQ, and Plus. Below the navigation bar, there are three main sections: 1. 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' with a search input field and a 'Rechercher' button. 2. 'Nouveau ticket' with a plus icon and text: 'Besoin d'assistance ? Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support.' 3. 'Tickets en cours' (highlighted with a red box) with a speech bubble icon and text: 'Suivez vos tickets en cours. Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes, validez la solution.'

Cliquez sur l'onglet « Partagés »



The screenshot shows the 'Tickets en cours (1)' section. At the top, there are filters for 'Ouverts 0', 'En attente 0', 'Bénéficiaire 0', and 'Partagés 1' (highlighted with a red box). Below the filters, there is a table of tickets. The table has the following columns: Nom complet, Objet de la demande, Date de début, Statut, Service, Sous catégorie de service, Priorité, Demandeur, and RNE établissement. The first row of data is: R-002137, Webmail - Problème d'accès, 2022-01-18 13:59:49, Assignée, Webmail, Accès à l'application, Normale, and a user icon.

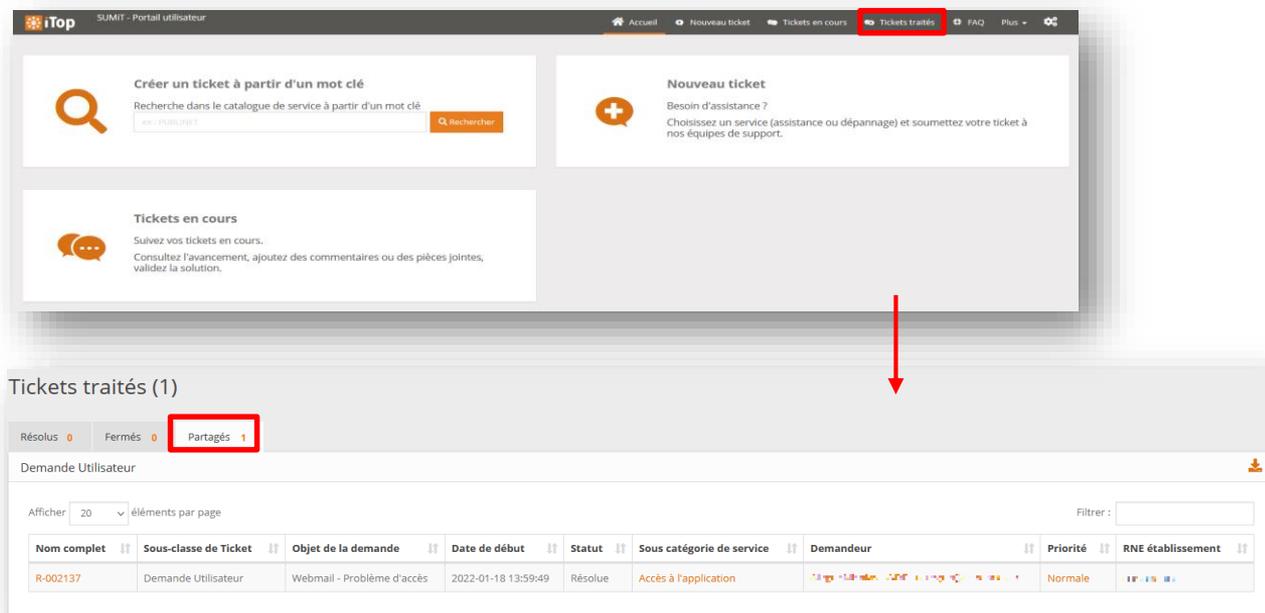
Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Assignée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

# Suivre les demandes de mon établissement

Pour les chefs d'établissement

Cliquez sur « Tickets traités »

Cliquez sur l'onglet « Partagés »



**Tickets traités (1)**

Résolus 0 Fermés 0 **Partagés 1**

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Sous-classe de Ticket	Objet de la demande	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Demandeur	Priorité	RNE établissement
R-002137	Demande Utilisateur	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Résolue	Accès à l'application		Normale	



# ACADÉMIE DE RENNES

*Liberté*  
*Égalité*  
*Fraternité*



Assistance mutualisée informatique du grand-Ouest