



ACADÉMIE
DE CLERMONT-FERRAND

*Liberté
Égalité
Fraternité*



POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Créer et SUIVRE MES DEMANDES D'ASSISTANCE

Tutoriel utilisateur



ACADÉMIE
DE CLERMONT-FERRAND

Liberté
Égalité
Fraternité



Créer et suivre mes demandes d'assistance

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Accéder au portail ASAP

Créer une demande

Suivre une demande

Clore une demande

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Accéder au portail ASAP

The screenshot shows the ASAP portal interface. At the top, there's a header with the ASAP logo and navigation links for 'Services aux Personnels', 'Allier', 'Cantal', 'Haute-Loire', and 'Puy-de-Dôme'. Below the header, there's a navigation bar with 'iTop', 'Ticket', 'Tickets en cours', 'Tickets traités', 'FAQ', and 'Plus'. The main content area is divided into four sections: 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' (with a search icon and a search bar), 'Nouveau ticket' (with a plus icon and a description), 'Tickets en cours' (with a speech bubble icon and a description), and 'Aux Questions' (with a question mark icon and a description). A woman in a white shirt is standing in front of the screen, gesturing towards the 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' section.

Comment accéder au portail ASAP pour y déposer ma demande ?

Créer un ticket à partir d'un mot clé

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

ex : 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 pièces jointes, validez

Aux Questions

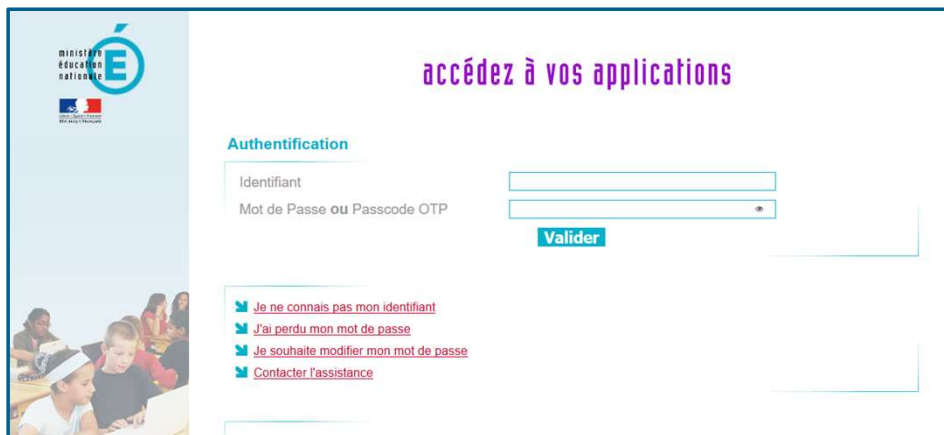
pressé ?

liste des questions les plus fréquentes

erez (peut-être) immédiatement la

tre besoin.

Accéder au portail ASAP



The screenshot shows the login page of the ASAP portal. On the left is the logo of the Ministry of National Education (Ministère de l'Éducation Nationale). The main heading is 'accédez à vos applications' in purple. Below it, under the 'Authentification' section, there are two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de Passe ou Passcode OTP'. A 'Valider' button is positioned below the second field. At the bottom, there are four links: 'Je ne connais pas mon identifiant', 'J'ai perdu mon mot de passe', 'Je souhaite modifier mon mot de passe', and 'Contacter l'assistance'.

Depuis le portail ARENA

Cliquez sur « Support et Assistance »

Puis sur « ASAP – Centre de services et d'accompagnement »

Depuis SELIA

- GÉRER MON COMPTE 
- MESSAGERIE 
- ARENA 
- ANNUAIRES 
- ENT 
- PLÉIADE 
- O.T.T 
- CIRRUS 
- GUEST 
- INFORMATIONS PRATIQUES 
- D.S.I 
- DMAG DEMANDE EN LIGNE 
- SALSA SOS INFORMATIQUE 
- ASSISTANCE ASAP 

Créer une demande : deux options

Je sais quel service ou quelle application est concerné



En recherchant par mot clé (le nom du produit ou de l'application fonctionne aussi)

Je ne connais pas bien le nom, je ne sais pas à qui demander



En naviguant dans les offres de services

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande en recherchant par mot clé

1

Saisissez le mot clé (par exemple le nom de l'application)



Créer un ticket à partir d'un mot clé

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

ex : PUBLINET

Rechercher

éléments par page

	Groupe de famille	Famille de service	Sous catégorie de service
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Liste, extraction et requête	Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Demande d'évolution	Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Demande d'habilitations et/ou de droits d'accès	Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Demande d'installation, hébergement, configuration, mise à jour	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Dysfonctionnement	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Expertise, conseil et accompagnement	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Exploitation (paramétrage, actes de gestion, demande d'impression, sauvegarde, restauration,...)	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
natique et de télécommunication	Applications métier et pédagogiques	Problème d'accès et/ou d'authentification	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations

2

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



Filtrer : arena

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Ou Créer une demande en naviguant dans l'offre de services : mosaïque

1

Par défaut le mode
« Mosaïque » vous est proposé.

Nouveau ticket

Besoin d'assistance ?

Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support.

Liste Hiérarchie **Mosaïque** Synthèse

Nouveau ticket

Services d'informatique et de télécommunication



Applications métier et pédagogiques

Mon besoin concerne une application métier (scolarité, ressources humaines,



Communication et travail collaboratif

Mon besoin concerne les outils de communication (ex. messagerie, visio), les outils



Environnement du poste de travail

Mon besoin concerne mon poste de travail (ordinateur, imprimante, logiciel



Infrastructure, réseau et sécurité

Mon besoin concerne l'infrastructure système et réseau (accès internet, wifi,



Non trouvé

Je n'ai pas trouvé de catégorie correspondant à mon besoin

2

Cliquez sur le pavé correspondant à votre demande

Attention : l'utilisation à tort du pavé 'Non trouvé' peut entraîner un diagnostic plus long et donc une résolution moins rapide de votre demande

Créer une demande en naviguant dans l'offre de services : mosaïque

Le mode « Mosaïque » vous permet de naviguer dans le catalogue d'offres de services, en descendant dans l'arborescence jusqu'à trouver le service correspondant à votre demande.

Il vous permet donc de découvrir le catalogue d'offres de services mais peut s'avérer une méthode plus longue que la recherche par mots clés.



En naviguant dans les offres de services

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande

The screenshot shows the ASAP website interface. At the top, there are banners for 'Allier', 'Cantal', 'Haute-Loire', and 'Puy-de-Dôme'. Below these, a navigation bar includes 'Accueil', 'Tickets en cours', 'Tickets traités', 'FAQ', and 'Plus'. The main content area is divided into sections: 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' with a search bar (example: PUBLINET), 'Nouveau ticket' with instructions on how to create a ticket, 'Tickets en cours' with instructions on how to follow tickets, and 'Questions' with instructions on how to find answers.

Une fois l'offre de service trouvée, que dois-je saisir ?

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

Nouveau ticket
Besoin d'assistance ?
Choisissez un service (assistance ou dépannage) et créez 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.

Questions
Consultez les questions les plus fréquentes et voyez peut-être immédiatement la réponse.

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande : remplir les champs (ceux obligatoires sont repérés par un *)

En établissement scolaire, indiquez si vous désirez que votre demande soit visible seulement par vous-même ou visible également par vos Responsables (Chef d'établissement)

Dans les services académiques, vous pourrez indiquer si vous désirez que votre demande soit visible par vos collègues. Les équipes métiers n'étant pas encore définies dans ASAP, cette possibilité n'est actuellement pas opérationnelle

Contexte de la demande

Etablissement concerné *

0630081W - RECTORAT ACADEMIE DE CLERMONT

Visible par *

Moi uniquement

Bénéficiaire

Equipe métier concernée (pour les services académiques)

-- choisir une valeur --

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande : remplir les champs – suite1 (ceux obligatoires sont repérés par un *)

The screenshot shows the 'Nouveau' (New) form in iTop. The form is divided into several sections: 'Description', 'Contact', and 'Priorité'. The 'Description' section contains 'Objet de la demande *' and 'Détail de la demande *'. The 'Contact' section contains 'Téléphone de rappel'. The 'Priorité' section contains 'Impact *'. Annotations with blue boxes and arrows provide instructions: 'Renseignez l'objet de votre demande' points to the 'Objet de la demande' field; 'Si besoin, vous pouvez utiliser un éditeur de texte avancé' points to the 'Détail de la demande' field; 'Expliquez votre demande de la façon la plus détaillée possible : Plus votre demande sera précise, mieux son traitement sera aisé et rapide' points to the 'Détail de la demande' field. The 'Détail de la demande' field has a text editor icon (X) in the top left corner. The 'Impact' dropdown menu is set to 'Mineur/Localisé/Une personne'.

Description

Objet de la demande *

Détail de la demande *

Contact

Téléphone de rappel

Priorité

Impact *

Mineur/Localisé/Une personne

Annotations:

- Renseignez l'objet de votre demande
- Si besoin, vous pouvez utiliser un éditeur de texte avancé
- Expliquez votre demande de la façon la plus détaillée possible : Plus votre demande sera précise, mieux son traitement sera aisé et rapide

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande : remplir les champs – Exemple

The screenshot displays the 'Détail de la demande' form. The text area contains the following content:

Bonjour,

L'imprimante ne fonctionne plus. Elle est bien connectée à l'ordinateur,
Mais elle ne prend en compte aucune demande d'impression

Cordialement

A blue callout box with a hand icon pointing to the top-right corner of the text area contains the text: Cliquez sur la flèche pour ouvrir l'éditeur de texte.

Below the main form, a red-bordered inset shows the expanded text editor. It features a rich text toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, source code, indent, outdent, and full screen. The toolbar also includes text formatting options: **B**, *I*, U, ~~S~~, *I_x*, **A-**, **A+**, Styles, Normal, Police, and Taille. The text area below the toolbar contains the same content as the main form, but with additional text: 'est sous tension et a des cartouches d'encre.'

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande : remplir les champs – suite2 (ceux obligatoires sont repérés par un *)

Vous pouvez mentionner un numéro de téléphone

Renseignez ensuite l'impact et l'urgence de votre demande. Ces renseignements permettront d'établir la priorité de la demande

Vous pouvez ajouter des pièces jointes

Bonjour,

Vous pouvez mentionner un numéro de téléphone

Renseignez ensuite l'impact et l'urgence de votre demande. Ces renseignements permettront d'établir la priorité de la demande

Vous pouvez ajouter des pièces jointes

Contact

Téléphone de rappel

Préciser vos disponibilités

Impact *

- Modéré/Limité/Plusieurs personnes
- choisir une valeur --
- Généralisé/Tout le monde
- Extensif/Etendu/Un grand nombre de personnes
- Significatif/Grand/Une équipe
- Modéré/Limité/Plusieurs personnes
- Mineur/Localisé/Une personne

Urgence *

- Moyenne
- choisir une valeur --
- Immédiate
- Haute
- Moyenne
- Basse
- Faible

Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe: Aucun fichier choisi (Taille de fichier max.: 10.00 Mb)

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande

A large, empty rectangular box with a thin border, intended for uploading a document or image. It is currently blank.

Contacts (0) >

Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe: Aucun fichier sélectionné. (Taille de

Validez votre demande



✕ Annuler

✓ Valider

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Créer une demande



Tickets en cours - iTop
Administrateur Clermont



Accueil



Nouveau ticket



Tickets en cours



Tickets traités



FAQ

Plus ▾



Tickets en cours (1)

Ouverts 1

En attente 0

Bénéficiaire 0

Partagés 0

Demande Utilisateur



Afficher 20 ▼ éléments par page

Filtrer :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Demandeur	Priorité	RNE établissement
R-000389					GFC	Clermont Administrateur - Administrateur SUMIT	Minimale	0630081W



Votre demande apparaît
dans l'écran de suivi des
tickets

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Suivre une demande

The image shows a woman in a white shirt in the foreground, gesturing towards a screenshot of the ASAP iTop portal. A speech bubble from her points to the search bar. The portal header features logos for 'Services aux Personnels', 'Aide', 'Assistance', and 'iTop', along with regional banners for Allier, Cantal, Haute-Loire, and Puy-de-Dôme. The navigation bar includes links for 'Accueil', 'Ticket', 'Tickets en cours', 'Tickets traités', 'FAQ', and 'Plus'. The main content area has four sections: 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' with a search bar (example: PUBLINET), 'Nouveau ticket' with a plus icon and text about needing assistance, 'Tickets en cours' with a speech bubble icon and text about following progress, and 'Aux Questions' with a question mark icon and text about a list of frequent questions.

Comment voir l'état d'avancement de ma demande ?

Créer un ticket à partir d'un mot clé
Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé
ex : 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 ou des pièces jointes, validez la solution.

Aux Questions
Liste des questions les plus fréquentes
Vous trouverez (peut-être) immédiatement la réponse à votre besoin.

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Suivre une demande

Services aux Personnels
ASAP
Aide Assistance
Région académique
Auvergne-Rhône-Alpes

Allier

Cantal

Haute-Loire

Puy-de-Dôme

SUMIT - Portail utilisateur
Eliane MANCILHA

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Créer un nouveau ticket
Recherche par mot clé
ex : PUBLI

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

Cliquez sur « Tickets en cours »

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

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 et suivre mes demandes d'assistance



Suivre une demande

Tickets en cours - iTop
Paul Smith

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Tickets en cours (12)

Ouverts 0 En attente 0 Bénéficiaire 0 Partagés 0

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut
R-000540	Erreur au lan	16	Assignée
R-000534	m	0	Affectée
R-000533	Syn onisa	0	Affectée
R-000423	création enq	22	Assignée

Cliquez sur le numéro de votre ticket

Vous pouvez voir le statut de votre demande.
Elle peut être :

- **Affectée ou Réaffectée** à une équipe support, mais non encore prise en charge par un agent
- **Assignée** : Un agent de support a pris en charge votre demande
- **En attente** : d'une réponse à un signalement national, d'une mise à jour, d'un avis d'expert, etc.....
- **A compléter** : Par vous-même, une question vous a été posée et attend votre retour
- **Résolue** : la demande a été traitée, et une réponse vous a été apportée
- **Fermée** : Cette demande a été clôturée (voir diapo 22 ci-dessous)

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Suivre une demande : communiquer / relancer

The screenshot shows the ASAP web application interface. On the left, a sidebar contains a menu with 'Ouverts 4', 'Demande Util', 'Afficher 20', and a list of request IDs: 'R-000540', 'R-000534', 'R-000533', and 'R-000423'. The main content area is titled 'Journal demandeur' and includes a 'Contacts (0) >' link. A blue callout box with a hand icon pointing to the 'Journal demandeur' header contains the text: 'Vous avez la possibilité de communiquer avec le support'. Below this, the 'Pièces jointes' section shows a file upload area with a 'Parcourir...' button and the text 'Aucun fichier sélectionné. (Taille d'. At the bottom right, there are three buttons: 'Annuler', 'Mettre à jour', and 'Relancer'. A second blue callout box with a hand icon pointing to the 'Relancer' button contains the text: 'Vous avez la possibilité de relancer votre demande'.

Ouverts 4

Demande Util

Afficher 20

Nom complet

R-000540

R-000534

R-000533

R-000423

Contacts (0) >

Journal demandeur

✕

Vous avez la possibilité de communiquer avec le support

Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe: Parcourir... Aucun fichier sélectionné. (Taille d

Annuler Mettre à jour Relancer

Vous avez la possibilité de relancer votre demande

Créer et suivre mes demandes d'assistance



Clore une demande

The image shows a woman in a white shirt standing in front of a screenshot of the ASAP website. A speech bubble from her says: "Ma demande a été traitée. Comment la clore ?". The website header features the ASAP logo with the text "Services aux Personnels Aide Assistance" and banners for "Allier", "Cantal", "Haute-Loire", and "Puy-de-Dôme". The navigation bar includes "iTop", "Nouveau ticket", "Tickets en cours", and "Plus". The main content area has three sections: "Créer un ticket à partir d'un mot clé" with a search bar containing "ex : PUBLINET"; "Nouveau ticket" with the text "Besoin d'assistance ? Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support."; and "Tickets en cours" with the text "Suivez vos tickets en cours. Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes pour une solution.".

Services aux Personnels
ASAP
Aide Assistance

Allier Cantal Haute-Loire Puy-de-Dôme

iTop Nouveau ticket Tickets en cours Plus

Créer un ticket à partir d'un mot clé
Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé
ex : 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 pour une solution.

Questions
Voilà, c'est pressé ?
Consultez la liste des questions les plus fréquentes et vous trouverez (peut-être) la réponse à votre besoin.

Créer et suivre mes tickets d'assistance



Clore une demande : un ticket résolu peut être clos ou rouvert

iTop SUMIT - Portail utilisateur
Eliane MANCILHA

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Créer un ticket à partir d'un modèle

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

1 Cliquez sur « Tickets traités »

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Sous-classe de Ticket	Objet de la demande	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000544	Demande Utilisateur	Ouverture GFC impossible	2019-02-08 12:53:09	Résolue	GFC - Gestion Financière et Comptable	normale	Smith Paul -
R-000540	Demande Utilisateur	Ouverture GFC impossible	2019-02-08 11:44:46	Résolue	GFC - Gestion Financière et Comptable	normale	Smith Paul -
R-000444	Demande Utilisateur	Ouverture GFC impossible	2019-01-27 23:35:11	Résolue	GFC - Gestion Financière et Comptable	normale	Smith Paul -

2 Cliquez sur le numéro de votre ticket

Clore une demande

*Sans intervention de votre part
la clôture est automatique au
bout de 7 jours*

3
Puis sur « Clore cette
demande » c'est-à-dire
signifier que votre demande
a été satisfaite

3 bis
Si vous n'êtes pas
satisfait de la résolution,
vous pouvez rouvrir le
ticket

2019-02-08 13:47:41 - Suzanne Diabaté:

Code de résolution : Mise à jour

Solution :

Installation de la dernière mise à jour

2019-02-08 13:32:35 - Suzanne Diabaté:

Code de résolution : Mise à jour

Solution :

installation de la dernière mise à jour

2019-02-08 12:55:05 - Suzanne Diabaté:

Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe: Aucun fichier sélectionné. (Taille de fichier max.: 10.00 Mb)

✕ Annuler

✓ Mettre à jour

Clore cette demande

Rouvrir

Pour aller plus loin

Vous pouvez renseigner vos informations de profil

POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Accueil Nouve

Pour cela, cliquer sur la roue crantée, puis sur 'Mon profil'

Mon profil
Console SUMIT
Déconnexion

Téléphone

Téléphone mobile

Disponibilités

Fonction
Administrateur SUMIT

Manager
non défini

Notification
oui

Si vous remplissez ces informations, elles seront automatiquement utilisées en création de ticket

Attention : Notification doit rester à 'Oui' sans quoi les échanges par mail avec les équipes supports ne seraient plus possibles.

Pour en savoir plus

- Vous pouvez vous rendre sur le site ACAP
- Cette documentation évoluera en fonction des versions de l'outil ASAP. La version en cours au 21 mars 2022 est la V6

