

Saisie d'une demande d'assistance informatique via le portail utilisateur ASAP

Le portail utilisateur **ASAP** (nommé SUMiT au niveau national) permet de :

- Soumettre une demande à l'assistance
- Suivre l'évolution de ses demandes et d'y apporter des informations complémentaires
- Clore ses demandes

Il est accessible depuis le portail Arena :

> Support et Assistance > Outil de gestion des incidents et des demandes > ASAP - Centre de services et d'accompagnement

Créer une demande d'assistance

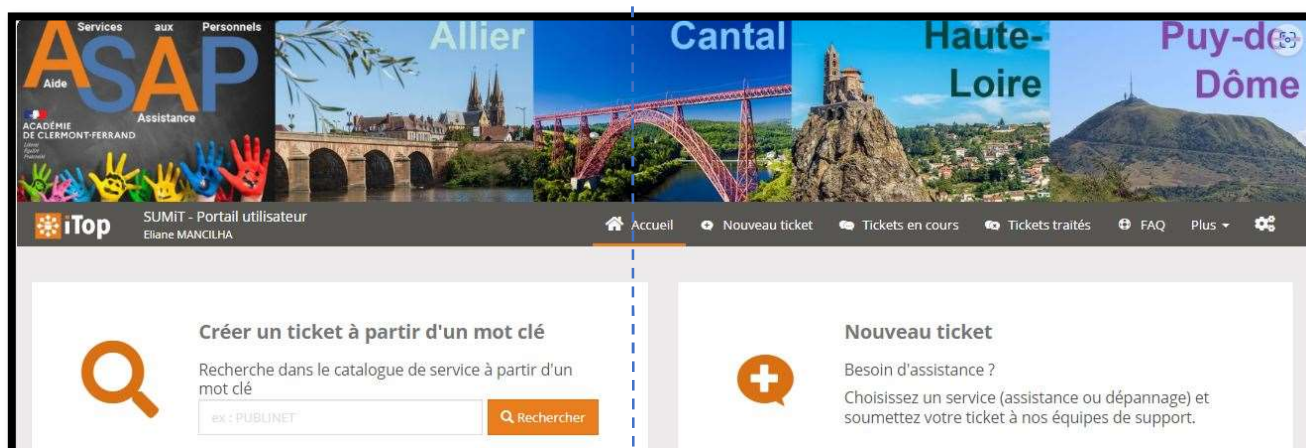
Il y a 2 possibilités pour créer un ticket de demande d'assistance :

En recherchant par mot clé

> Saisir un mot clé et lancer la recherche

En naviguant dans les offres de services

> Cliquer sur Nouveau ticket



Famille de service	Service
Dysfonctionnement	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
Problème d'accès et/ou d'authentification	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
Demande d'habilitations et/ou de droits d'	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations
Liste, extraction et requête	Annuaire, Portails, Identité et Habilitations

- > Repérer la ligne correspondant à la bonne 'Famille de service' (action attendue) indiquée dans la 3^{ème} colonne
- > Cliquer alors sur la Sous-catégorie indiquée dans la 5^{ème} colonne de cette ligne

Mode de navigation
par défaut **Mosaïque**

Liste Hiérarchie Mosaïque Synthèse



- > Sélectionner une grande thématique
- > Sélectionner une catégorie

**Nous vous conseillons fortement de
choisir la création par 'Mot clé'**

Renseigner le formulaire de 'Création de demande utilisateur'

Qualification

Domaine
Services d'informatique et de télécommunication

Groupe de famille
Applications métier et pédagogiques

Famille de service
Dysfonctionnement

Service *
-- choisir une valeur --

Sous catégorie de service *
-- choisir une valeur --

Contexte de la demande

Etablissement concerné *
0690133V - RECTORAT ACADEMIE DE LYON

Visible par *
Moi uniquement

Bénéficiaire

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

Description

Objet de la demande *

Détail de la demande *

Annotations:

- Sélectionner l'établissement sur lequel porte votre demande (dans le cas où plusieurs établissements s'affichent)
- Renseigner le service
- Renseigner la sous catégorie de service
- Pour les établissements du 1^{er} degré : Si vous avez contacté votre référent numérique pour le problème en cours, merci d'indiquer le nom de votre référent afin que ce dernier puisse être informé du retour des équipes d'assistance
- Renseigner l'objet de votre demande
- Merci d'attacher une grande importance à la description de votre demande : indiquer les éléments qui peuvent faciliter le traitement de votre demande : énoncé du problème rencontré, message d'erreur rencontré, type de navigateur utilisé....

Contact

Téléphone de rappel

Préciser vos disponibilités

Priorité

Impact *

Urgence *

Contacts (0) >

Pièces jointes (0) v

Annotations:

- Ces informations sont très utiles si nous avons besoin de vous recontacter : merci de préciser, si possible, une ligne directe/un numéro de téléphone portable ainsi que vos disponibilités dans les prochains jours
- Vous avez la possibilité d'ajouter des pièces jointes et des captures d'écran. Ces éléments sont précieux pour l'assistance. Vous pouvez ajouter plusieurs pièces jointes en cliquant autant de fois que nécessaire sur le bouton « Parcourir »

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

Annuler Valider

> Valider pour adresser votre demande à l'assistance

Qualifier correctement et **décrire** précisément une demande accélère son traitement.

Fournir un **téléphone direct** et des **disponibilités en condition de travail** (être devant son ordinateur opérationnel par exemple) facilitera un rappel et la résolution du problème.

Suivre et compléter une demande



Vos demandes non encore traitées apparaissent dans l'onglet > [Tickets en cours](#)

Pour transmettre des éléments complémentaires à l'assistance :

- > Cliquer sur la référence de la demande R-XXXXXX
- > Compléter la zone 'Journal demandeur'
- > Cliquer sur le bouton 'Mettre à jour' ou 'Relancer'

A chaque action sur votre ticket vous recevez une **notification** sur votre **adresse mail académique personnelle**, ce qui simplifie le suivi de votre demande

Clore ou rouvrir une demande



Toutes vos demandes passées* apparaissent dans l'onglet > [Tickets traités](#)

* résolues ou fermées

Après avoir apporté des éléments de réponse suffisants (par téléphone ou via le journal demandeur), l'agent de l'assistance passe le ticket au statut 'Résolu'.

Si la réponse apportée répond à votre attente : > cliquer sur le bouton 'Fermer'

Si la réponse apportée ne répond pas à votre attente : > cliquer sur le bouton 'Rouvrir'



Sans retour de votre part, votre ticket sera **fermé automatiquement au bout de 15 jours**. Il ne pourra pas être ouvert à nouveau, il faudra ouvrir un nouveau ticket.

Remarque importante

Les demandes d'assistance, qu'elles soient créées par l'utilisateur lui-même ou par un télé-assistant suite à un appel téléphonique, sont rattachées au nom de l'utilisateur ('le demandeur'). Ainsi, le suivi des demandes par notification se fait via **l'adresse académique personnelle de l'utilisateur** (et non depuis une adresse générique d'école). Il est donc important de consulter régulièrement sa messagerie académique personnelle.