



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE



académie  
Toulouse



Région académique  
OCCITANIE



POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

# CRÉER ET SUIVRE MES DEMANDES D'ASSISTANCE

TUTORIEL UTILISATEUR



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE



Région académique  
OCCITANIE

académie  
Toulouse



POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

**Accéder au portail SUMiT**

**Créer une demande**

**Suivre une demande**

**Clore une demande**



**ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT**

## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT



The screenshot shows the authentication interface for the SUMIT portal. On the left, there is a vertical sidebar with the logo of the Ministry of National Education (Ministère de l'Éducation Nationale) and a photograph of students. The main content area is titled "accédez à vos applications" in purple. Below this, the "Authentification" section contains two input fields: "Identifiant" and "Mot de Passe ou Passcode OTP". A blue "Valider" button is positioned to the right of the second field. At the bottom of the form, there are four red 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

## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT DEPUIS LE PORTAIL ARENA

1

Rendez-vous sur :  
<https://si2d.ac-toulouse.fr>

accédez à vos applications

### Authentification

Identifiant

Mot de Passe ou Passcode OTP

Valider



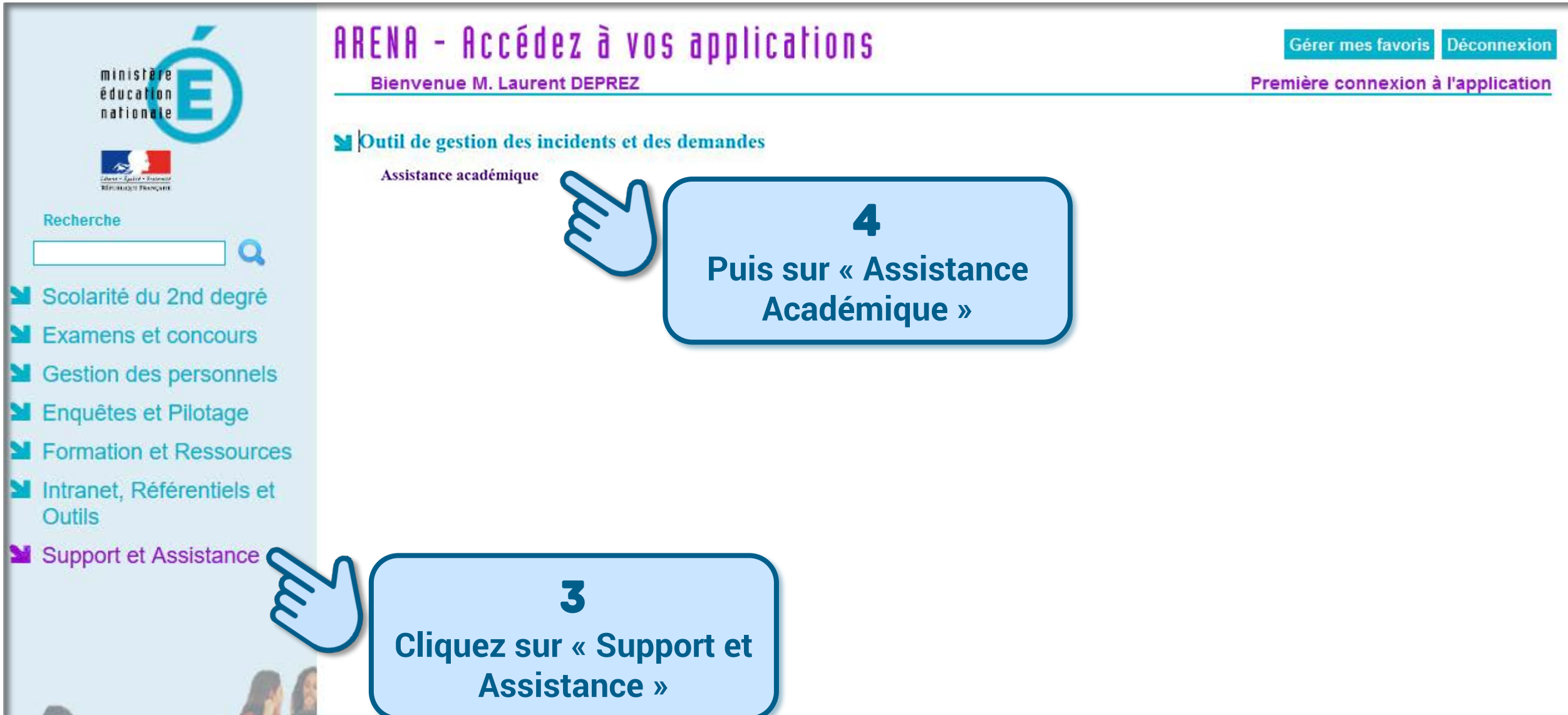
2

Entrez vos identifiants  
académiques

- [Je ne connais pas mon identifiant](#)
- [J'ai perdu mon mot de passe](#)
- [Je souhaite modifier mon mot de passe](#)
- [Contacter l'assistance](#)



## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT DEPUIS LE PORTAIL ARENA



The screenshot shows the ARENA portal interface. On the left is a sidebar with the logo of the Ministry of National Education and a list of menu items. The main content area displays the user's name and a list of tools. Two callout boxes with hand icons point to specific elements: box 3 points to 'Support et Assistance' in the sidebar, and box 4 points to 'Assistance académique' in the main content area.

**ministère  
éducation  
nationale**

**É**

Liberté - Égalité - Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Recherche

- ▼ Scolarité du 2nd degré
- ▼ Examens et concours
- ▼ Gestion des personnels
- ▼ Enquêtes et Pilotage
- ▼ Formation et Ressources
- ▼ Intranet, Référentiels et Outils
- ▼ Support et Assistance

**ARENA - Accédez à vos applications**

Bienvenue M. Laurent DEPRez

Gérer mes favoris Déconnexion

Première connexion à l'application

▼ Outil de gestion des incidents et des demandes

Assistance académique

**4**  
Puis sur « Assistance Académique »

**3**  
Cliquez sur « Support et Assistance »

**ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT DIRECTEMENT**



**Depuis votre navigateur web, rendez-vous à l'adresse :**

**[https://adresse\\_sumit\\_academique](https://adresse_sumit_academique)**

## **CRÉER UNE DEMANDE**



## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT



Computer

Comment trouver dans quel domaine créer ma demande ?

SUMiT Académie

iTop Portail utilisateur Paul Smith

Accueil Ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de

Nouveau ticket Tickets en cours

## CRÉER UNE DEMANDE : DEUX OPTIONS



**En recherchant par mot clé**



**En naviguant dans les offres de services**

## CRÉER UNE DEMANDE



**En recherchant par mot clé**

## CRÉER UNE DEMANDE EN RECHERCHANT PAR MOT CLÉ



Portail utilisateur  
Paul Smith



Accueil



Nouveau ticket



Tickets en cours



FAQ



Tickets traités

Plus ▾



### Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de service à partir de mots clés



**1**

Saisissez un mot clé

Nouveau ticket

Tickets en cours

# CRÉER UNE DEMANDE EN RECHERCHANT PAR MOT CLÉ

**iTop** Créer une requête depuis une recherche... Paul Smith

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Créer une

Afficher 20

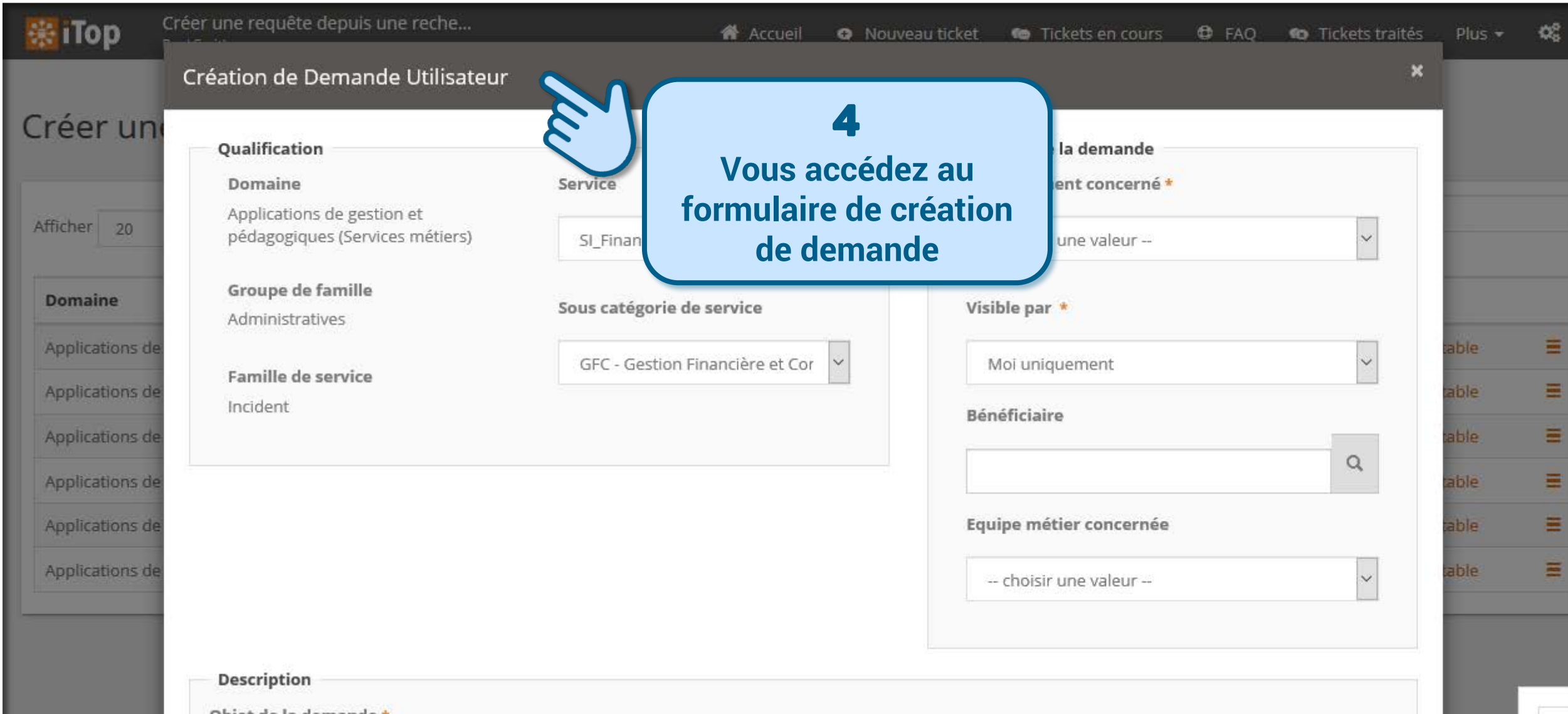
Recherche : gfc

Domaine	Famille de service	Service	Sous catégorie de service
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Incident	GFC - Gestion Financière et Comptable
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Authentification et accès	GFC - Gestion Financière et Comptable
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Aide usages - Données	GFC - Gestion Financière et Comptable
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Installation - Mise à jour	GFC - Gestion Financière et Comptable
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)			GFC - Gestion Financière et Comptable
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)			GFC - Gestion Financière et Comptable

**2**  
Repérez la famille de service correspondant à votre demande

**3**  
Puis cliquez sur la sous-catégorie de service

# CRÉER UNE DEMANDE EN RECHERCHANT PAR MOT CLÉ



The image shows a screenshot of the iTop web interface. At the top, there is a navigation bar with the iTop logo and the text 'Créer une requête depuis une reche...'. Below this, there are several menu items: 'Accueil', 'Nouveau ticket', 'Tickets en cours', 'FAQ', and 'Tickets traités'. The main content area is titled 'Création de Demande Utilisateur'. A callout box with a blue border and a hand icon pointing to the 'Service' dropdown menu contains the text: '4 Vous accédez au formulaire de création de demande'. The form itself is divided into several sections: 'Qualification' (with sub-sections for 'Domaine', 'Groupe de famille', and 'Famille de service'), 'Service' (with a dropdown menu showing 'SI\_Finan'), 'Sous catégorie de service' (with a dropdown menu showing 'GFC - Gestion Financière et Cor'), 'Visible par \*' (with a dropdown menu showing 'Moi uniquement'), 'Bénéficiaire' (with a search input field), and 'Equipe métier concernée' (with a dropdown menu showing '-- choisir une valeur --'). The 'Description' section at the bottom is partially visible, showing 'Objet de la demande \*'.

## CRÉER UNE DEMANDE



**En naviguant dans les offres de services**

# CRÉER UNE DEMANDE EN NAVIGUANT DANS L'OFFRE DE SERVICES



Portail utilisateur  
Paul Smith



Accueil



Nouveau ticket



Tickets en cours



FAQ



Tickets traités

Plus ▾



**1**  
Cliquez sur nouveau ticket



Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de service à partir de mots clés

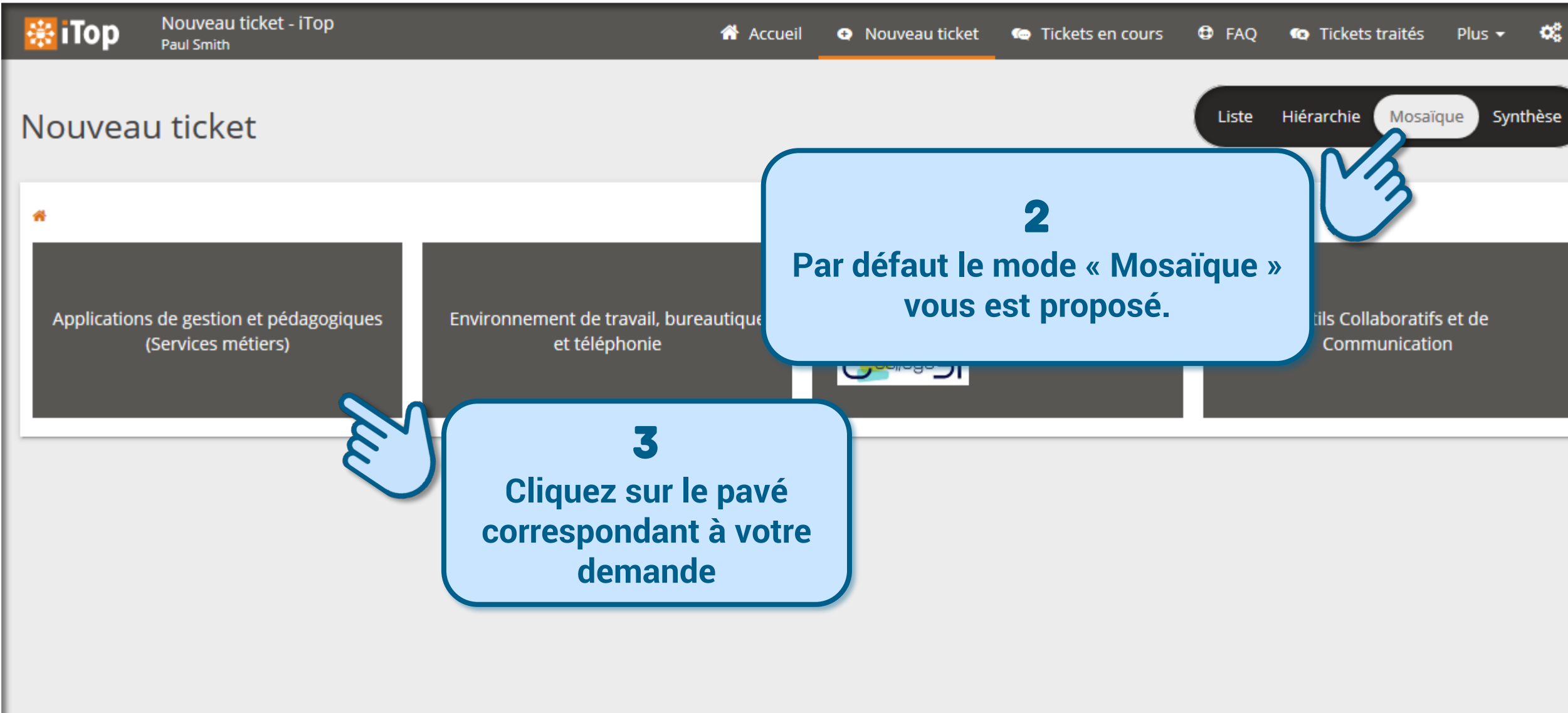


Nouveau ticket

Tickets en cours



## CRÉER UNE DEMANDE EN NAVIGUANT DANS L'OFFRE DE SERVICES : MOSAÏQUE



**2**  
Par défaut le mode « Mosaïque » vous est proposé.

**3**  
Cliquez sur le pavé correspondant à votre demande

**iTop** Nouveau ticket - iTop  
Paul Smith

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Nouveau ticket Liste Hiérarchie **Mosaïque** Synthèse

Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)

Environnement de travail, bureautique et téléphonie

Outils Collaboratifs et de Communication

## 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.

Le mode « Mosaïque » vous permet 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 UNE DEMANDE EN NAVIGUANT DANS L'OFFRE DE SERVICES : LISTE



Nouveau ticket - iTop  
Paul Smith



Accueil



Nouveau ticket



Tickets en cours



FAQ



Tickets traités

Plus ▾



### Nouveau ticket

Liste

Hiérarchie

Mosaïque

Synthèse

Afficher  éléments par page

Filter :

**4**  
Vous pouvez choisir l'option  
« Liste »



Domaine		Famille de service
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)		Incident
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Authentification et accès
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Aide usages - Données
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Installation - Mise à jour
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Conseil - Expertise
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Demande d'évolution
Environnement de travail, bureautique et téléphonie	Matériel administratif (poste, imprimante, copieur, écran)	Incident
Environnement de travail, bureautique et téléphonie	Matériel administratif (poste, imprimante, copieur, écran)	Installation - Mise à jour
Environnement de travail, bureautique et téléphonie	Matériel administratif (poste, imprimante, copieur, écran)	Conseil - Expertise

# CRÉER UNE DEMANDE EN NAVIGUANT DANS L'OFFRE DE SERVICES : LISTE

**iTop** Nouveau ticket - iTop  
Paul Smith

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Nouveau ticket


Liste Hiérarchie Mosaïque Synthèse

Afficher 20 éléments par page

Filter :

**5**

**Cette option permet de saisir un filtre (Domaine ou Groupe de famille) pour faciliter la recherche**



Domaine		
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)		
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)		
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)		
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Installation - Mise à jour
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Conseil - Expertise
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)	Administratives	Demande d'évolution
Environnement de travail, bureautique et téléphonie	Matériel administratif (poste, imprimante, copieur, écran)	Incident
Environnement de travail, bureautique et téléphonie	Matériel administratif (poste, imprimante, copieur, écran)	Installation - Mise à jour
Environnement de travail, bureautique et téléphonie	Matériel administratif (poste, imprimante, copieur, écran)	Conseil - Expertise

## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT



Computer

SUMiT Académie

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

iTop Portail utilisateur Paul Smith

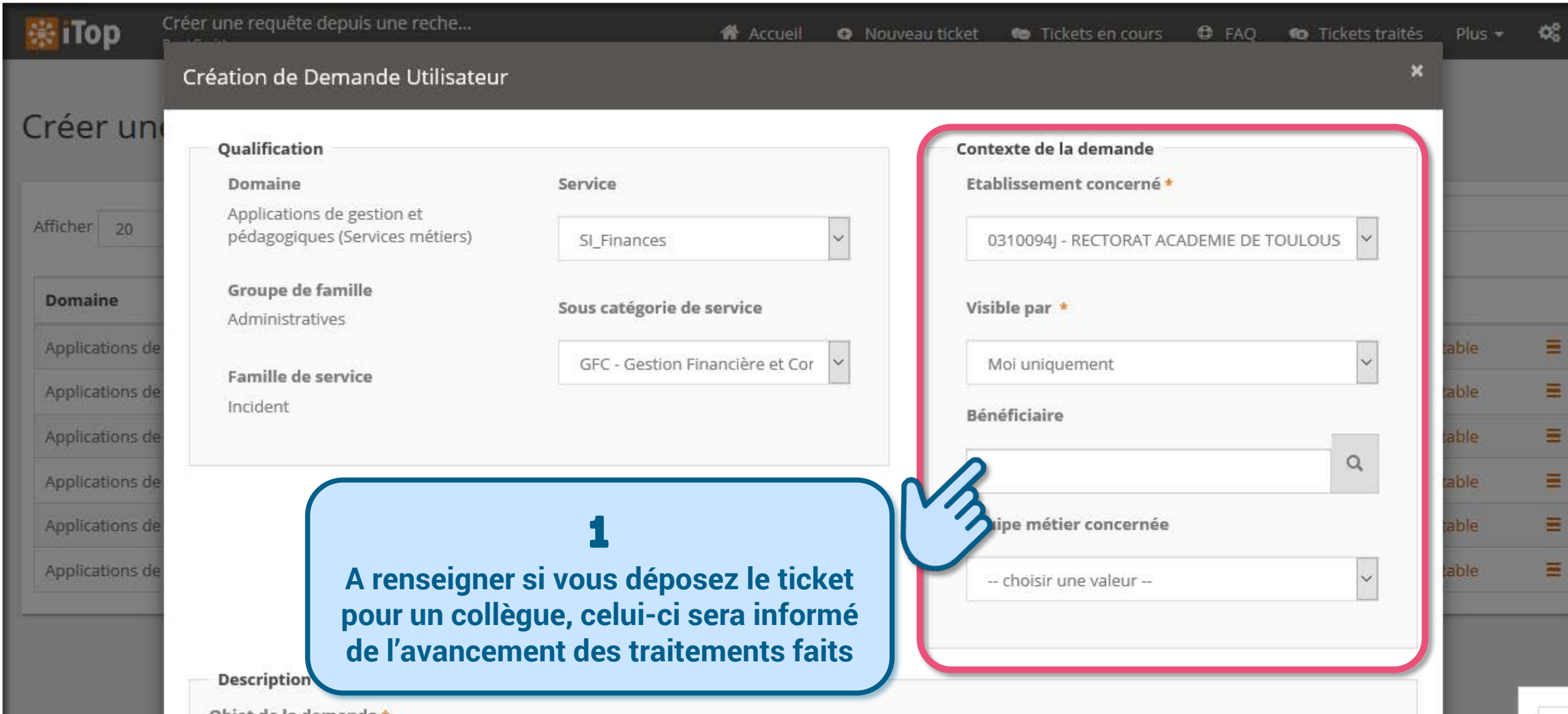
Accueil Ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de services

Nouveau ticket Tickets en cours

## CRÉER UNE DEMANDE : REMPLIR LES CHAMPS OBLIGATOIRES



**Création de Demande Utilisateur**

**Qualification**

**Domaine**  
Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)

**Service**  
SI\_Finances

**Groupe de famille**  
Administratives

**Sous catégorie de service**  
GFC - Gestion Financière et Cor

**Famille de service**  
Incident

**Contexte de la demande**

**Etablissement concerné \***  
0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUS

**Visible par \***  
Moi uniquement

**Bénéficiaire**

Rechercher

Équipe métier concernée

-- choisir une valeur --

**1**  
A renseigner si vous déposez le ticket pour un collègue, celui-ci sera informé de l'avancement des traitements faits

**Description**

Objet de la demande \*

## CRÉER UNE DEMANDE : REMPLIR LES CHAMPS OBLIGATOIRES



**iTop**

Créer une

Afficher 20

**Domaine**

- Applications de
- Applications de
- Applications de
- Applications de
- Applications de
- Applications de

-- choisir une valeur --

**Description**

**Objet de la demande \***

**Détail de la demande \***

**2**  
**Renseignez l'objet de la demande**

**Contact**

Ordinateur

**Priorité**

Impact \*

table

table

table

table

table

table

table

Plus

## CRÉER UNE DEMANDE : REMPLIR LES CHAMPS OBLIGATOIRES



The image shows a screenshot of the iTop web interface for creating a request. The main form is titled "Créer une demande" and includes several sections:

- Description**
  - Objet de la demande \***: A text input field.
  - Détail de la demande \***: A rich text editor area with a blue callout box pointing to it. The callout box contains the text: **3 Expliquez plus en détail l'objet de votre demande**.
- Contact**
  - Ordinateur**: A text input field.
- Priorité**
  - Impact \***: A text input field.

At the top right of the form, there is a dropdown menu with the text "-- choisir une valeur --". On the left sidebar, there is a "Domaine" section with a list of application categories. On the right sidebar, there is a "Plus" menu and a list of "table" entries with hamburger icons.



## CRÉER UNE DEMANDE : REMPLIR LES CHAMPS OBLIGATOIRES


Détail de la demande \*

Bonjour

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

Cordialement

**4**  
Cliquez sur la flèche pour ouvrir  
l'éditeur de texte

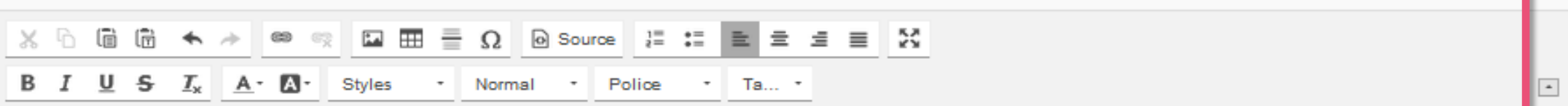


Détail de la demande \*

Bonjour

L'imprimante ne fonctionne plus. Elle est bien connectée à l'ordinateur, est sous tension et a des cartouches d'encre.  
Mais elle ne prend en compte aucune demande d'impression

Cordialement



## CRÉER UNE DEMANDE : REMPLIR LES CHAMPS OBLIGATOIRES



**Créer une demande**

Afficher 20

**Domaine**

- Applications de ge
- Applications de ge
- Applications de ge
- Applications de ge
- Applications de ge
- Applications de ge

**Contact**

**Ordinateur**

**Téléphone**

**Préciser**

**Priorité**

**Impact \***

Une personne

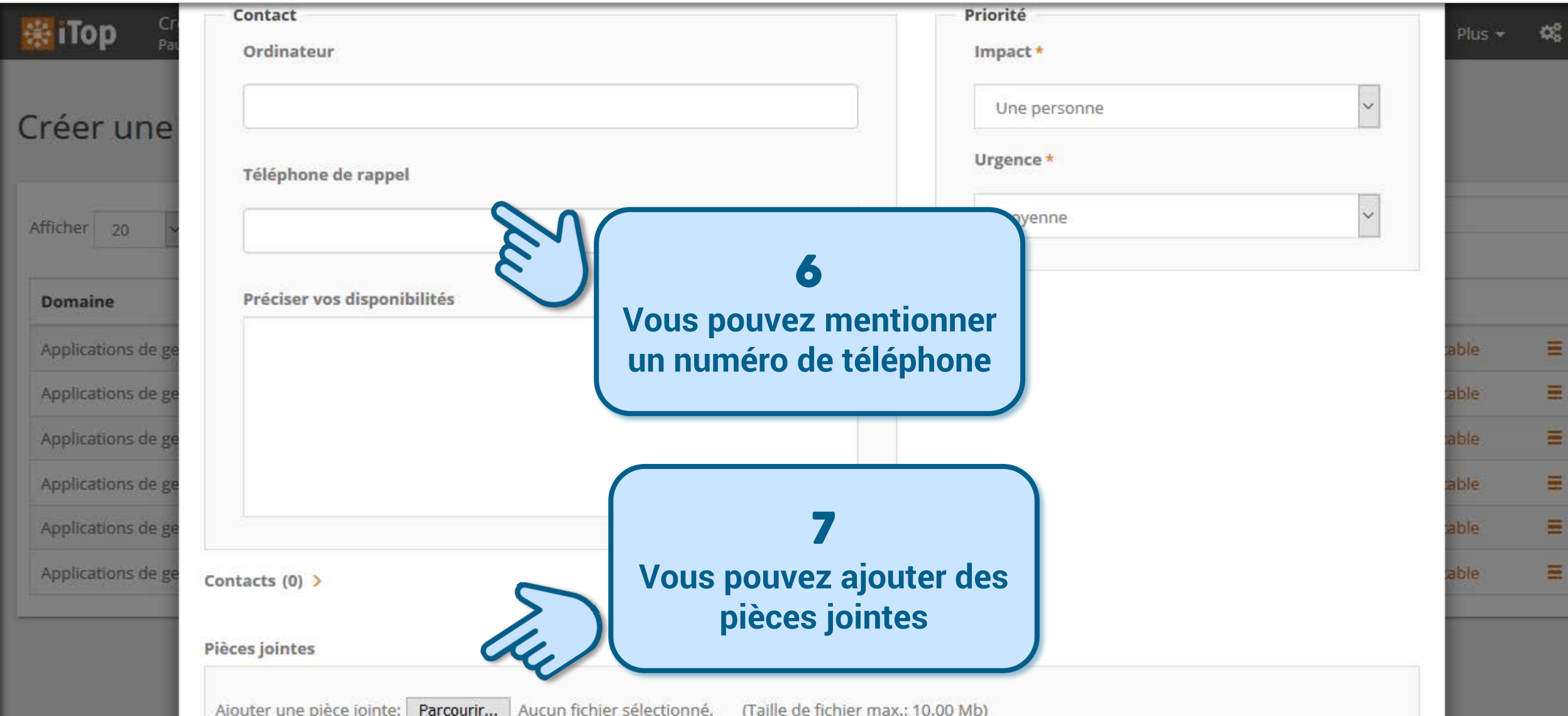
**Urgence \***

moyenne

**5**

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

## CRÉER UNE DEMANDE : CHAMPS FACULTATIFS



The screenshot shows the 'Créer une demande' form in iTop. The form is divided into several sections:

- Contact**: Includes fields for 'Ordinateur', 'Téléphone de rappel', and 'Préciser vos disponibilités'.
- Priorité**: Includes dropdown menus for 'Impact \*' (set to 'Une personne') and 'Urgence \*' (set to 'Moyenne').
- Contacts (0) >**: A section for adding contacts.
- Pièces jointes**: A section for adding attachments, with a file selection button and a note: 'Ajouter une pièce jointe: Parcourir... Aucun fichier sélectionné. (Taille de fichier max.: 10.00 Mb)'.

Two callouts highlight optional fields:

- 6** Vous pouvez mentionner un numéro de téléphone (pointing to the 'Téléphone de rappel' field).
- 7** Vous pouvez ajouter des pièces jointes (pointing to the 'Pièces jointes' section).

## CRÉER UNE DEMANDE

Contacts (0) >

Pièces jointes

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

**8**  
**Validez votre demande**



✕ Annuler

✓ Valider

## CRÉER UNE DEMANDE



Tickets en cours - iTop  
Paul Smith



Accueil



Nouveau ticket



Tickets en cours



FAQ



Tickets traités

Plus ▾



## Tickets en cours (12)

Ouverts 4

Bénéficiaire 3

Partagés 5

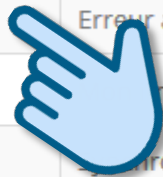
Demande Utilisateur



Afficher 20 éléments par page

Filtrer :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000540	Erreur au lancement de l'application	2019-09-23 11:11:15	Assignée	SI_Finances	GFC - Gestion Financière et Comptable	normale	Smith Paul -
R-000534	Problème de connexion		Affectée	Périphérique	Péripherique Station d'accueil	normale	Smith Paul -
R-000533	Problème de connexion		Affectée	Outils	Porte-documents	normale	Smith Paul -
R-000423	création		Assignée	SI_Enquetes	Enquête ETIC 1er degré	normale	Smith Paul -



**Votre demande apparaît dans l'écran de suivi des tickets**



## **SUIVRE UNE DEMANDE**

## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT



Computer

SUMiT Académie

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

iTop Portail utilisateur Paul Smith

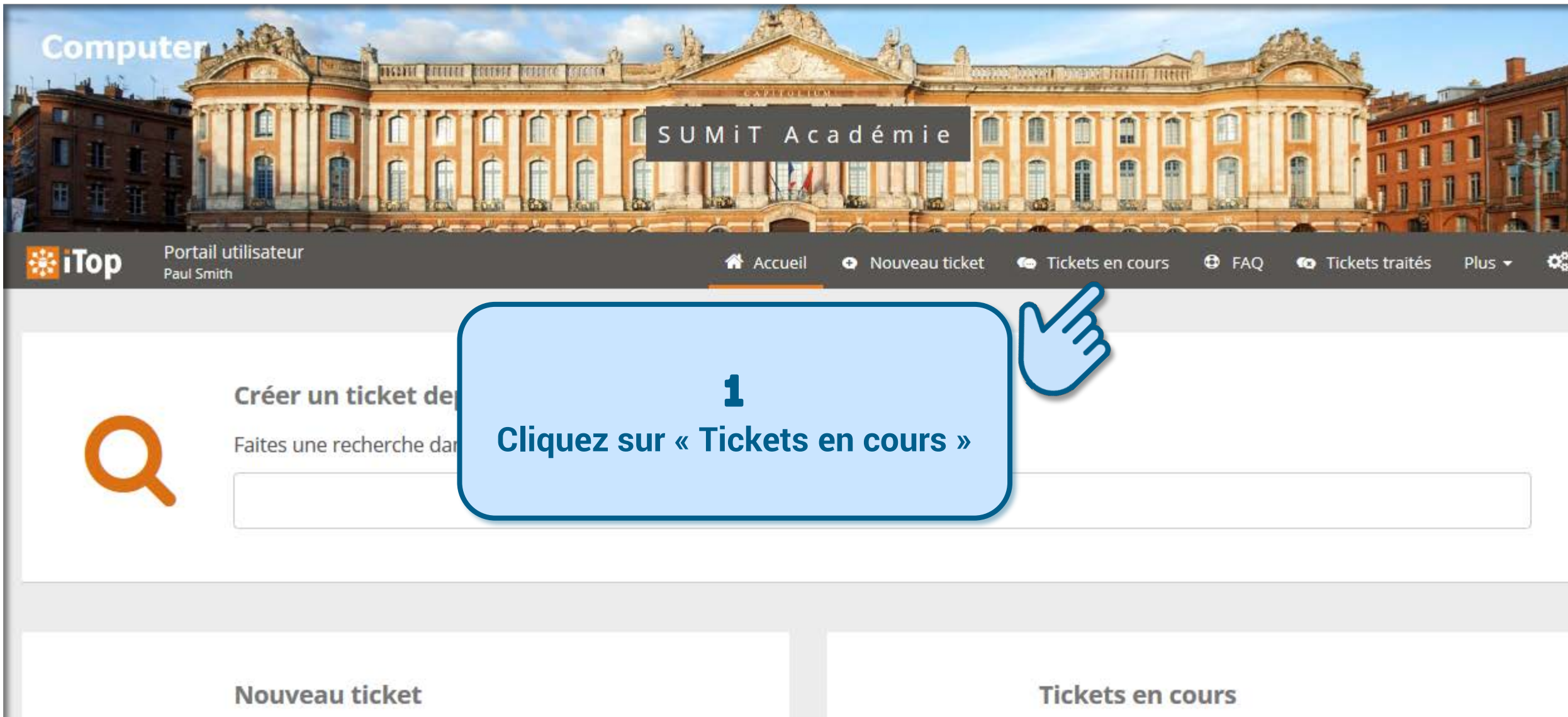
Accueil Ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de

Nouveau ticket Tickets en cours

## SUIVRE UNE DEMANDE



Computer

SUMiT Académie

iTop Portail utilisateur  
Paul Smith

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Créer un ticket de  
Faites une recherche dans

1  
Cliquez sur « Tickets en cours »

Nouveau ticket Tickets en cours



# SUIVRE UNE DEMANDE



Tickets en cours - iTop  
Paul Smith

## Tickets en cours (12)

Ouverts 4   Bénéficiaire 3   Partagés 5

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Filtrer :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000540	Erreur au lancement de gfc	2019-02-08 11:44:46	Assignée	SI_Finances	GFC - Gestion Financière et Comptable	normale	Smith Paul -
R-000534	Mon imprimante ne fonctionne plus	2019-02-06 14:26:30	Affectée	SI_Personnel	SI_Personnel - Gestion des ressources humaines	normale	Smith Paul -
R-000533	Synchronisation impossible	2019-02-06 10:09:30	Affectée	SI_Personnel	SI_Personnel - Gestion des ressources humaines	normale	Smith Paul -
R-000423	création enquête	2019-01-23 17:53:22	Assignée	SI_Personnel	SI_Personnel - Gestion des ressources humaines	normale	Smith Paul -



**2**  
 Vous pouvez voir le statut de votre demande

# SUIVRE UNE DEMANDE



Tickets en cours - iTop  
Paul Smith

## Tickets en cours (12)

Ouverts 4   Bénéficiaire 3   Partagés 5

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Filtrer :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur
R-000540	Erreur au lancement de gfc	2019-02-08 11:44:46	Assignée	SI_Finances	GFC - Gestion Financière et Comptable	normale	Smith Paul -
R-000534		30	Affectée	Périphérique	Péripherique Station d'accueil	normale	Smith Paul -
R-000533		30	Affectée	Outils	Porte-documents	normale	Smith Paul -
R-000423		22	Assignée	SI_Enquetes	Enquête ETIC 1er degré	normale	Smith Paul -



**3**  
Cliquez sur le numéro de votre ticket

## SUIVRE UNE DEMANDE

Ouverts 4

Demande Util

Contacts (0) >

Journal demandeur

**4**  
Vous avez la possibilité de communiquer avec le support

Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe:  Aucun fich

Nom complet

R-000540

R-000534

R-000533

R-000423

andeur 11

n Paul -

n Paul -

n Paul -

n Paul -

Afficher 20



## **CLORE UNE DEMANDE**

## ACCÉDER AU PORTAIL SUMIT



Computer

SUMiT Académie

Ma demande a été traitée.  
Comment la clore ?

iTop Portail utilis Paul Smith

Home icon | Nouveau ticket | Tickets en cours | FAQ | Tickets traités | Plus | Settings icon

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

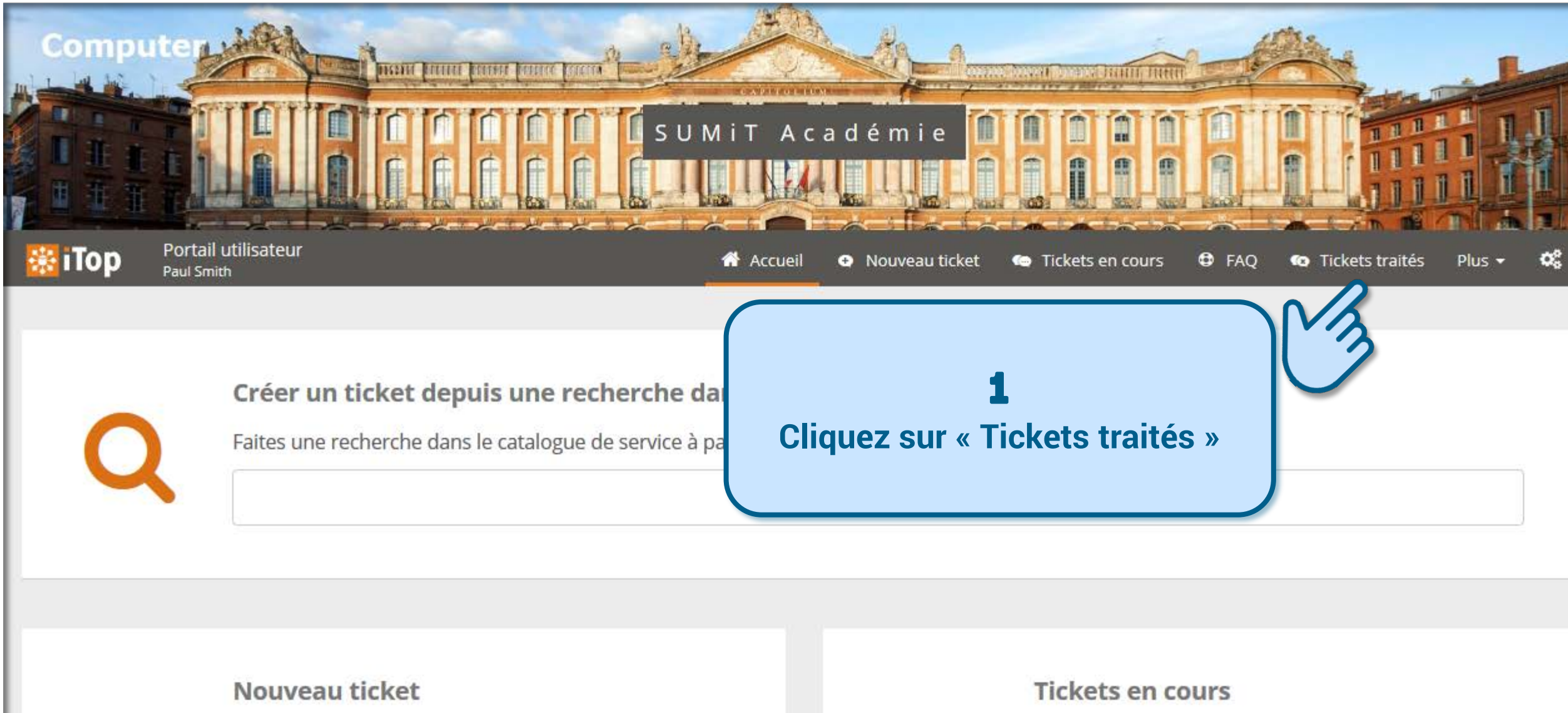
Faites une recherche dans le catalogue de

Search icon

Nouveau ticket

Tickets en cours

## CLORE UNE DEMANDE



Computer

SUMiT Académie

iTop Portail utilisateur  
Paul Smith

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours FAQ Tickets traités Plus

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue de service à la clientèle

Faites une recherche dans le catalogue de service à la clientèle

1 Cliquez sur « Tickets traités »

Nouveau ticket Tickets en cours

## CLORE UNE DEMANDE



Tickets traités - iTop  
Paul Smith



Accueil



Nouveau ticket



Tickets en cours



FAQ



Tickets traités

Plus ▾



## Tickets traités (6)

Résolus 3

Fermés 0

Partagés 3

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Filtrer :

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

Résolus 3

Demande Util

Afficher 20

Nom complet

R-000544

R-000540

R-000444

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

**3**  
Puis sur « Clore cette demande »

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

