



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE



académie
Toulouse



Région académique
OCCITANIE



POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

CRÉER ET TRAITER UN DOSSIER D'ASSISTANCE

TUTORIEL SUPPORT NIVEAU 2



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE ET
DE LA JEUNESSE



Région académique
OCCITANIE

académie
Toulouse



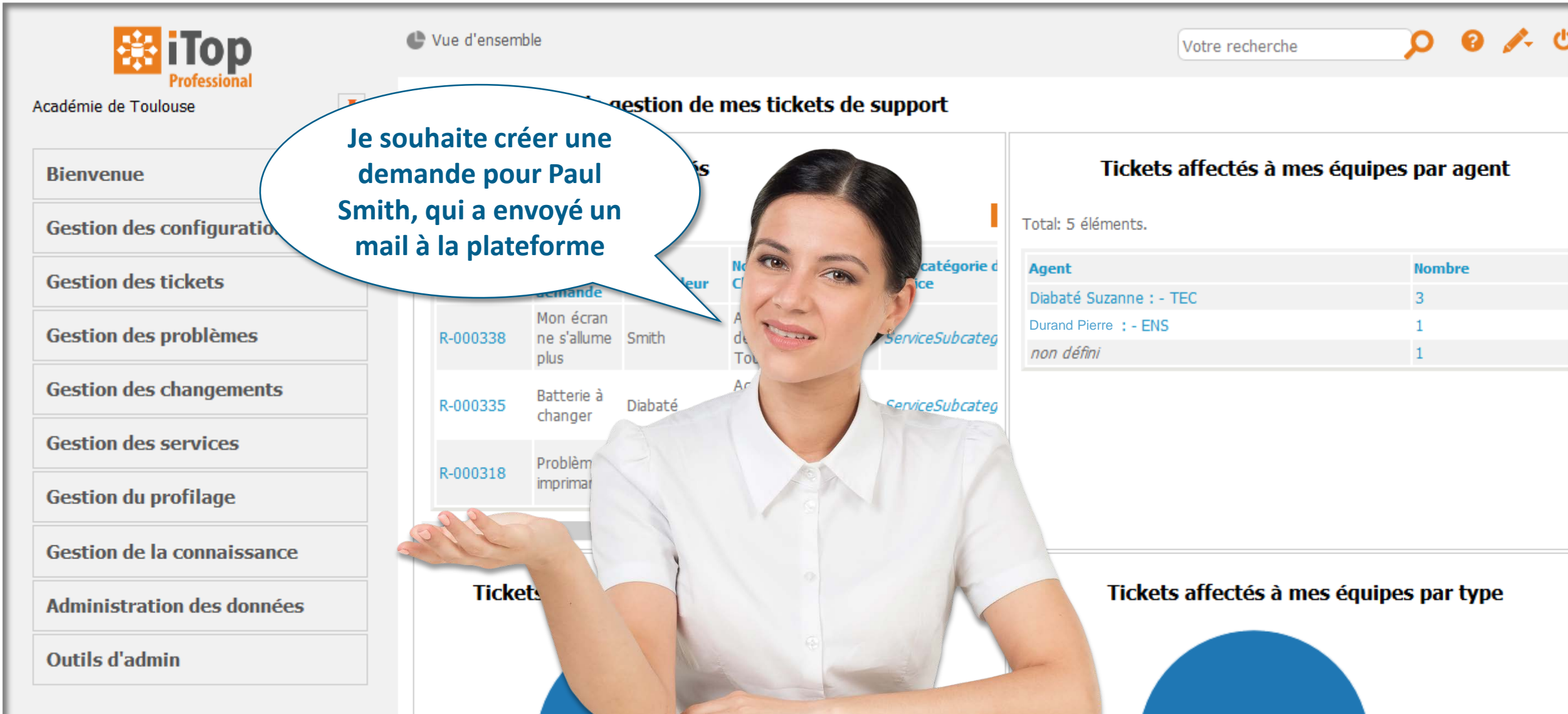
POUR L'ÉCOLE
DE LA CONFIANCE

Créer une demande pour un utilisateur

Dialoguer avec un utilisateur

Clore des demandes

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Gestion de mes tickets de support

Je souhaite créer une demande pour Paul Smith, qui a envoyé un mail à la plateforme

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Durand Pierre : - ENS	1
non défini	1

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Durand Pierre : - ENS	1
non défini	1

Tickets affectés à mes équipes par type

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR

iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Gestion des tickets

- Vue d'ensemble
- Nouveau ticket
- Rechercher des tickets
- Mes incidents et tickets
- À traiter
- Affectés à mes équipes
- À approuver
- Suivis
- Personnels
- Pour mes équipes métier
- Gestion du support
- Tickets en escalade
- Tickets en cours
- Tickets non affectés
- Demandes en attente d'approbation

Tableau de bord de gestion de mes tickets de support

Tickets qui me sont assignés

Total: 3 éléments.

<u>Demande Utilisateur</u>	Objet de la demande	Nom Demandeur	Nom Client	Priorité	Sous catégorie de service
R-000338	Mon écran ne s'allume plus	Smith	Académie de Toulouse	urgente	ServiceSubcateg
			Académie de Toulouse	normale	ServiceSubcateg
			Académie de Toulouse	normale	ServiceSubcateg

Tickets affectés à mes équipes par agent

Total: 5 éléments.

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Durand Pierre : - ENS	1
non défini	1

1
Cliquer sur « Nouveau ticket »

Tickets affectés à mes équipes par familygroup

Tickets affectés à mes équipes par type

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Vue d'ensemble

Création d'un objet de type Demande Utilisateur

Annuler Créer

Propriétés | Contacts | Demandes filles | Interventions | Pièces jointes

Informations générales

Organisation: Académie de Toulouse

Demandeur [input field]

Email: [input field]

Visible par: Moi uniquement

Bénéficiaire: [input field]

Etablissement concerné: -- choisir une valeur --

Equipe métier concernée: -- choisir une valeur --

Statut: Nouveau

Origine: téléphone

Catalogue

Domaine: -- choisir une valeur --

2 Renseigner le demandeur

Equipe support

Equipe: [input field]

Equipe de 1ère: non défini

Combodo

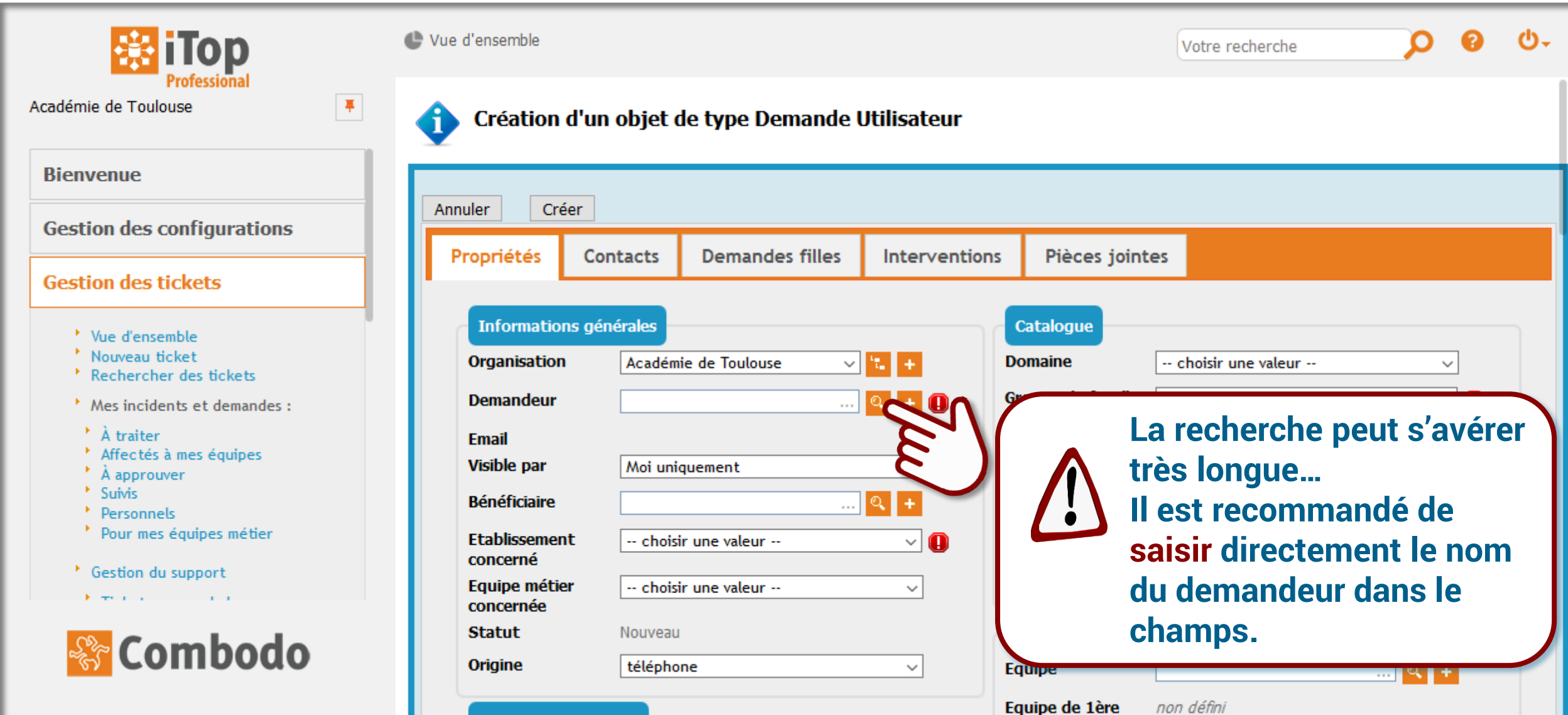
Bienvenue

Gestion des configurations

Gestion des tickets

- Vue d'ensemble
- Nouveau ticket
- Rechercher des tickets
- Mes incidents et demandes :
 - À traiter
 - Affectés à mes équipes
 - À approuver
 - Suivis
 - Personnels
 - Pour mes équipes métier
- Gestion du support

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche


Création d'un objet de type Demande Utilisateur

Annuler Créer

Propriétés Contacts Demandes filles Interventions Pièces jointes

Informations générales

Organisation Académie de Toulouse

Demandeur 

Email

Visible par Moi uniquement

Bénéficiaire

Etablissement concerné -- choisir une valeur --

Equipe métier concernée -- choisir une valeur --

Statut Nouveau

Origine téléphone

Catalogue

Domaine -- choisir une valeur --

Equipe

Equipe de 1ère non défini

La recherche peut s'avérer très longue... Il est recommandé de saisir directement le nom du demandeur dans le champs.

Combodo

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Création d'un objet de type Demande Utilisateur

Annuler Créer

Propriétés | Contacts | Demandes filles | Interventions | Pièces jointes

Informations générales

Organisation Académie de Toulouse

Demandeur ...

Email

Visible par Moi uniquement

Bénéficiaire ...

Etablissement concerné -- choisir une valeur --

Equipe métier concernée -- choisir une valeur --

Statut Nouveau

Origine téléphone

Catalogue

Domaine -- choisir une valeur --

Groupe de famille -- choisir une valeur --

Famille de service -- choisir une valeur --

Service -- choisir une valeur --

3 Renseigner le bénéficiaire (Si différent du demandeur)

Combodo

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Création d'un objet de type Demande Utilisateur

Annuler Créer

Propriétés | Contacts | Demandes filles | Interventions | Pièces jointes

Informations générales

Orga
Dem
Ema
Visi
Bén
Etablissement concerné
Equipe métier concernée
Statut
Origine

Catalogue

Domaine
Groupe de famille
Famille de service
Service
Sous catégorie de service

Equipe support

Equipe
Equipe de 1ère

4
Renseigner les éléments du catalogue de services

Commodo

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR

iTop Professional
Académie de Toulouse

Bienvenue

Gestion des configurations

Gestion des tickets

- Vue d'ensemble
- Nouveau ticket
- Rechercher des tickets
- Mes incidents et demandes :
 - À traiter
 - Affectés à mes équipes
 - À approuver
 - Suivis
 - Personnels
 - Pour mes équipes métier
- Gestion du support
- ...

Commodo

Vue d'ensemble

Recherche: Votre recherche

Equipe métier concernée: Choisir une valeur

Statut: Nouveau

Origine: téléphone

Description du ticket

Objet de la demande: [Champ] !

Description: [Champ] !

Equipe support

Equipe: [Champ] ...

Equipe de 1ère affectation: non défini

Post-it: [Champ]

Informations d'interface

Type de demande: -- choisir une valeur --

Impact: Une personne

Urgence: moyenne

Priorité: normale


Rappel

Téléphone de rappel: [Champ]

Relations

5
Indiquer l'objet de la demande et sa description

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



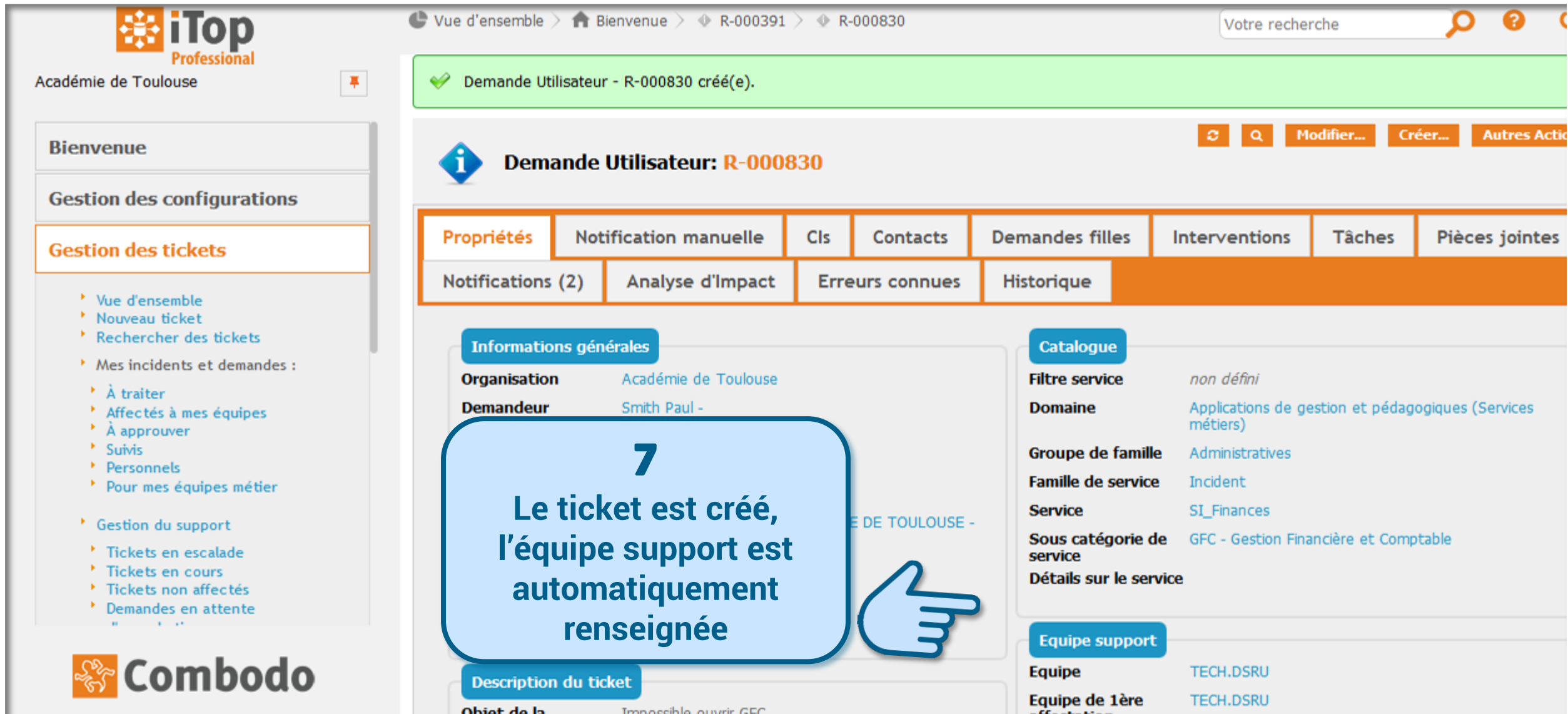
The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Bienvenue
- Gestion des configurations
- Gestion des tickets** (highlighted)
- Vue d'ensemble
- Nouveau ticket
- Rechercher des tickets
- Mes incidents et demandes :
 - À traiter
 - Affectés à mes équipes
 - À approuver
 - Suivis
 - Personnels
 - Pour mes équipes métier
- Gestion du support

The main content area shows the 'Journal demandeur' form. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Annuler' and 'Créer'. A blue callout box with a hand icon pointing to the 'Créer' button contains the text:

6
Cliquer sur « créer » en bas de l'écran pour créer la demande

CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. A green notification bar at the top states "Demande Utilisateur - R-000830 créé(e)". The main content area shows the details for "Demande Utilisateur: R-000830". A blue callout box with the number 7 and a hand icon points to the ticket details, stating: "Le ticket est créé, l'équipe support est automatiquement renseignée".

Informations générales

Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Smith Paul -

Catalogue

Filter service	non défini
Domaine	Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)
Groupe de famille	Administratives
Famille de service	Incident
Service	SI_Finances
Sous catégorie de service	GFC - Gestion Financière et Comptable
Détails sur le service	

Equipe support

Equipe	TECH.DSRU
Equipe de 1ère affectation	TECH.DSRU

Propriétés | Notification manuelle | Cls | Contacts | Demandes filles | Interventions | Tâches | Pièces jointes

Notifications (2) | Analyse d'Impact | Erreurs connues | Historique

Vue d'ensemble > Bienvenue > R-000391 > R-000830

Votre recherche

Bienvenue

Gestion des configurations

Gestion des tickets

- Vue d'ensemble
- Nouveau ticket
- Rechercher des tickets
- Mes incidents et demandes :
 - À traiter
 - Affectés à mes équipes
 - À approuver
 - Suivis
 - Personnels
 - Pour mes équipes métier
- Gestion du support
 - Tickets en escalade
 - Tickets en cours
 - Tickets non affectés
 - Demandes en attente

Combodo

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Gestion de mes tickets de support

Je souhaite demander des précisions au demandeur

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Durand Pierre : - ENS	1
non défini	1

Tickets	Type
---------	------

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR

1
Cliquer sur
« Bienvenue »

Etablissements: 3457 **Equipe: 141** **Demande Utilisateur: 186**

[Créer un nouvel objet de type Etablissements](#) [Créer un nouvel objet de type Equipe](#) [Créer un nouvel objet de type Demande Utilisateur](#)
[Rechercher des objets de type Etablissements](#) [Rechercher des objets de type Equipe](#) [Rechercher des objets de type Demande Utilisateur](#)

Total: 3 éléments.

Demande Utilisateur	Objet de la demande	Nom Demandeur	Nom Client	Priorité	Sous catégorie de service	Date de début	Dernière mise à jour	Statut
R-000808	création ticket depuis portail avec 1 PJ	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	Poste de travail portable	2019-03-07 10:15:20	2019-03-07 10:44:28	Assignée
R-000789	test dossier 2	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	Poste de travail portable	2019-03-04 15:38:11	2019-03-04 15:39:45	Assignée
R-000391	Batterie HS	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	Poste de travail portable	2019-01-17 17:31:10	2019-03-05 09:25:54	Assignée

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR

iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble > R-000391 > R-000830 > Bienvenue

Votre recherche

Les demandes affectées à mes équipes

Total: 22 éléments.

Pages: 1 2 3 10 éléments par page

<u>Demande Utilisateur</u>	Objet de la demande	Nom Demandeur	Nom Client	Priorité	Sous catégorie de service	Date de début	Dernière mise à jour	Statut
R-000830	Impossible ouvrir GFC	Smith	Académie de Toulouse	normale	GFC - Gestion Financière et Comptable	2019-03-15 10:00:25	2019-03-15 10:00:26	Affectée
R-000806						2019-03-06 09:25:53	2019-03-06 09:25:53	Affectée
R-000805	test n					2019-03-06 09:22:55	2019-03-06 09:22:55	Affectée
R-000803	Test r					2019-03-06 08:37:39	2019-03-06 08:37:40	Affectée
R-000799	test a level 1				oft	2019-03-05 13:25:16	2019-03-12 08:43:25	Affectée
R-000795	mon pc ne démarre plus	Diabaté	Académie de Toulouse	urgente	Poste de travail portable	2019-03-05 09:26:55	2019-03-05 09:26:57	Affectée
R-000746	test affectation bureautique Rectorat	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	Poste de travail portable	2019-02-26 14:30:33	2019-02-26 14:30:33	Affectée
R-000707	test pfe		Académie de Toulouse	normale	Poste de travail fixe	2019-02-25 14:35:24	2019-02-25 15:59:57	Affectée
R-000622	TEST ticket Infotel583	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	Poste de travail portable	2019-02-12 14:35:03	2019-02-13 09:39:56	Affectée

1
Dans « Les demandes affectées à mes équipes », cliquer sur la référence du dossier

Combodo

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area shows a user request titled "Demande Utilisateur: R-000830". A callout box with the number "2" and the text "Cliquer sur « Modifier »" points to the "Modifier..." button in the top right action bar. The interface includes a left sidebar with navigation options, a top navigation bar with search and user information, and a main content area with tabs for "Propriétés", "Notification manuelle", "Pièces jointes", and "Notifications (2)".

Informations générales

Organisation	Académie de Toulouse	Filter service	non défini
Demandeur	Smith Paul -	Domaine	Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)
Email	✉ paul.smith@ac-toulouse.fr	Groupe de famille	Administratives
Visible par	Moi uniquement	Famille de service	Incident
Bénéficiaire	Smith Paul -	Service	SI_Finances
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE	Sous catégorie de service	GFC - Gestion Financière et Comptable
Equipe métier concernée	non défini	Détails sur le service	
Statut	Affectée		
Origine	téléphone		

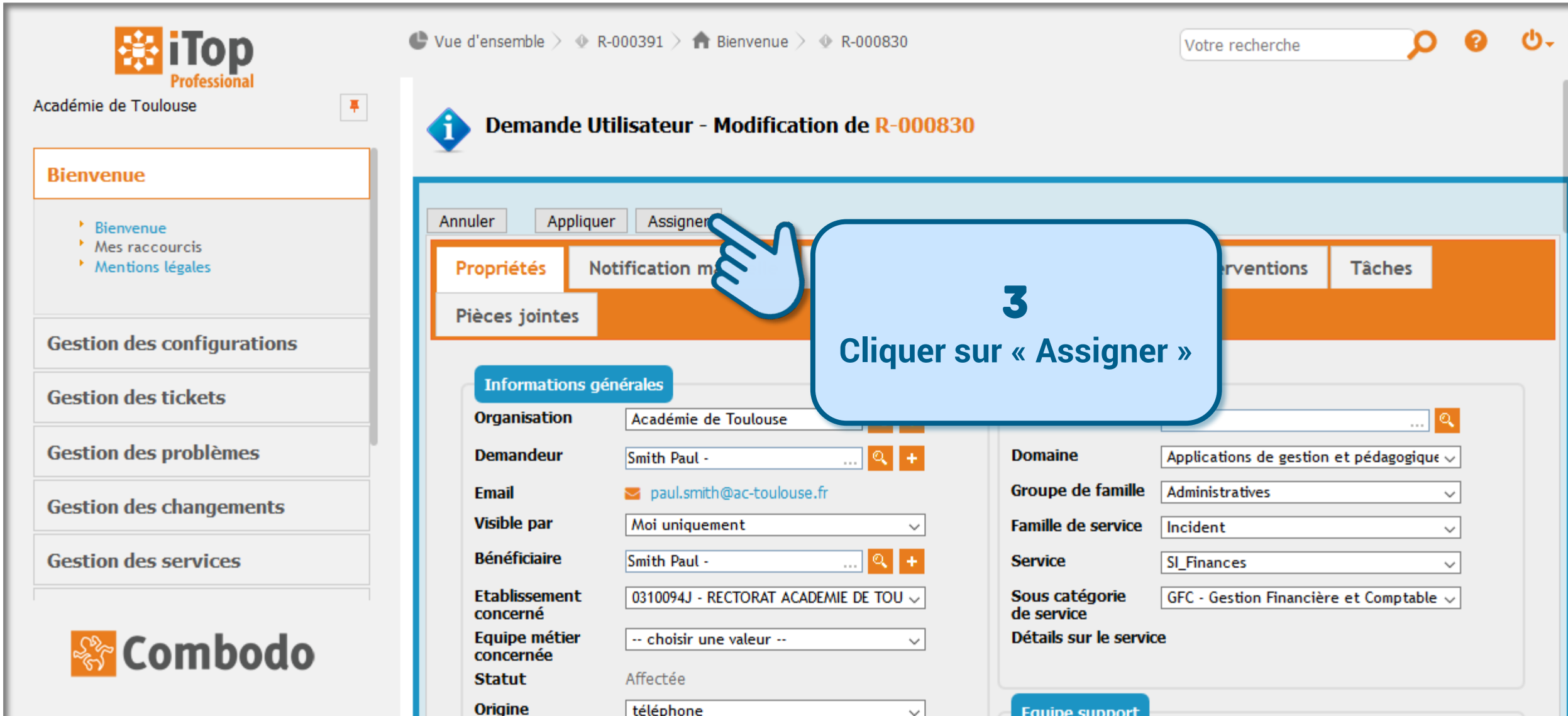
Equipe support

Equipe	TECH.DSRU
Equipe de 1ère affectation	TECH.DSRU

Description du ticket

Objet de la demande	Impossible ouvrir GFC
---------------------	-----------------------

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble > R-000391 > Bienvenue > R-000830

Votre recherche

Demande Utilisateur - Modification de R-000830

Annuler Appliquer Assigner

Propriétés Notification m Interventions Tâches

Pièces jointes

3
Cliquer sur « Assigner »

Informations générales

Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Smith Paul -
Email	paul.smith@ac-toulouse.fr
Visible par	Moi uniquement
Bénéficiaire	Smith Paul -
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOU
Equipe métier concernée	-- choisir une valeur --
Statut	Affectée
Origine	téléphone

Domaine: Applications de gestion et pédagogique

Groupe de famille: Administratives

Famille de service: Incident

Service: SI_Finances

Sous catégorie de service: GFC - Gestion Financière et Comptable

Détails sur le service

Equipe support

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR

Agent Diabaté Suzanne - TEC

Annuler Assigner

4
Puis s'assigner le ticket

Informations générales

Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Smith Paul -
Email	✉ paul.smith@ac-toulouse.fr
Visible par	Moi uniquement
Bénéficiaire	Smith Paul -
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE
Equipe métier concernée	non défini
Statut	Affectée
Origine	téléphone

Description du ticket

Objet de la demande	Impossible ouvrir GFC
Détail de la demande	

Famille de service Incident

Service SI_Finances

Sous catégorie de service GFC - Gestion Financière et Comptable

Détails sur le service

Equipe support

Equipe	TECH.DSRU
Equipe de 1ère affectation	TECH.DSRU
Post-it	

Navigation: Vue d'ensemble > R-000391 > Bienvenue > R-000830

Recherche: Votre recherche

Menu de gauche: Bienvenue, Mes raccourcis, Mentions légales, Gestion des configurations, Gestion des tickets, Gestion des problèmes, Gestion des changements, Gestion des services

Logo: iTop Professional, Académie de Toulouse, Combodo

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area shows a user request titled "Demande Utilisateur: R-000830". A callout box with the number "5" and the text "Recliquer sur « Modifier »" points to the "Modifier..." button in the top right action bar. The interface includes a left sidebar with navigation options and a main panel with tabs for "Propriétés", "Notification manuelle", "Pièces jointes", and "Notifications (2)".

5
Recliquer sur
« Modifier »

Informations générales

Organisation	Académie de Toulouse	Filter service	non défini
Demandeur	Smith Paul -	Domaine	Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)
Email	✉ paul.smith@ac-toulouse.fr	Groupe de famille	Administratives
Visible par	Moi uniquement	Famille de service	Incident
Bénéficiaire	Smith Paul -	Service	SI_Finances
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE	Sous catégorie de service	GFC - Gestion Financière et Comptable
Equipe métier concernée	non défini	Détails sur le service	
Statut	Affectée		
Origine	téléphone		

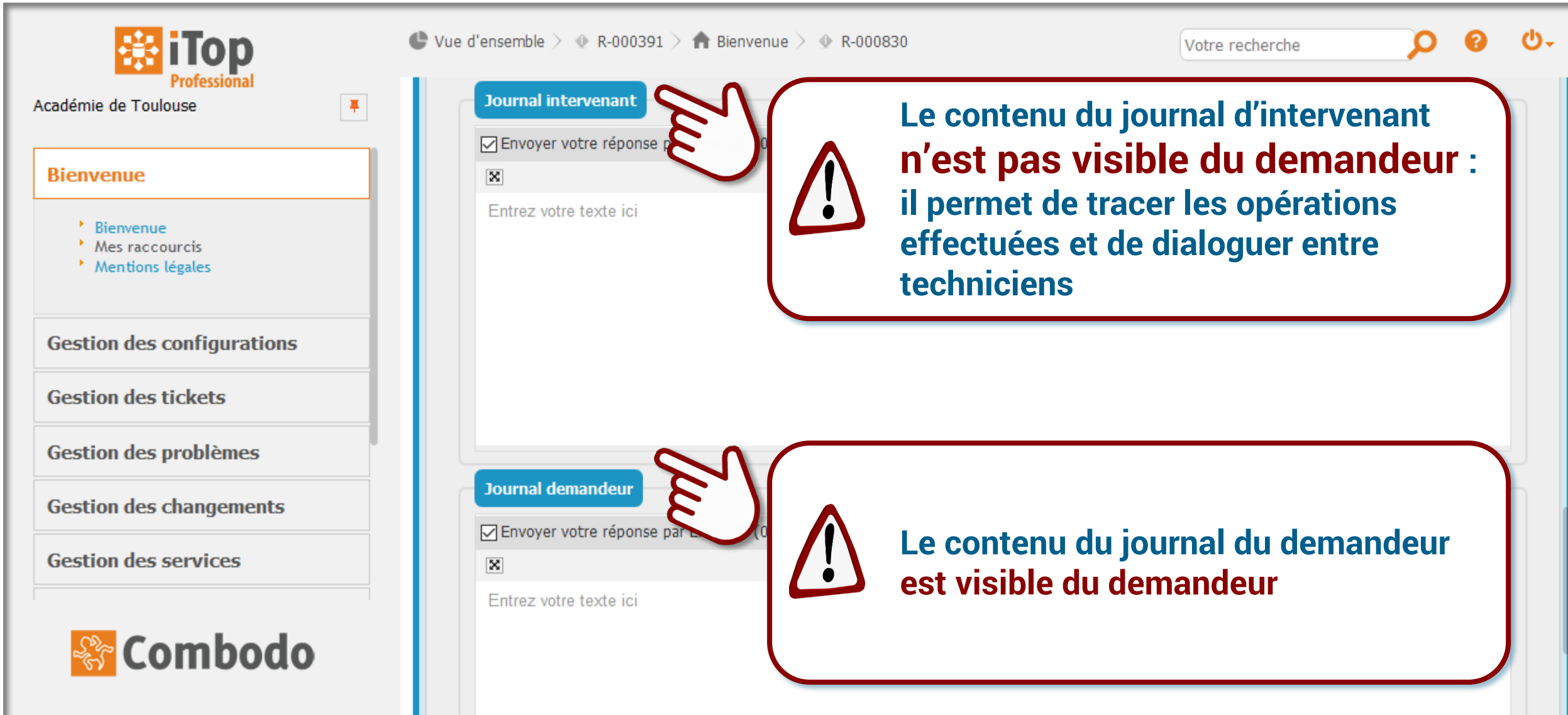
Description du ticket

Objet de la demande	Impossible ouvrir GFC
---------------------	-----------------------

Equipe support

Equipe	TECH.DSRU
Equipe de 1ère affectation	TECH.DSRU

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



Journal intervenant

Envoyer votre réponse par email

Entrez votre texte ici

Journal demandeur

Envoyer votre réponse par email

Entrez votre texte ici

Le contenu du journal d'intervenant n'est pas visible du demandeur : il permet de tracer les opérations effectuées et de dialoguer entre techniciens

Le contenu du journal du demandeur est visible du demandeur

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR

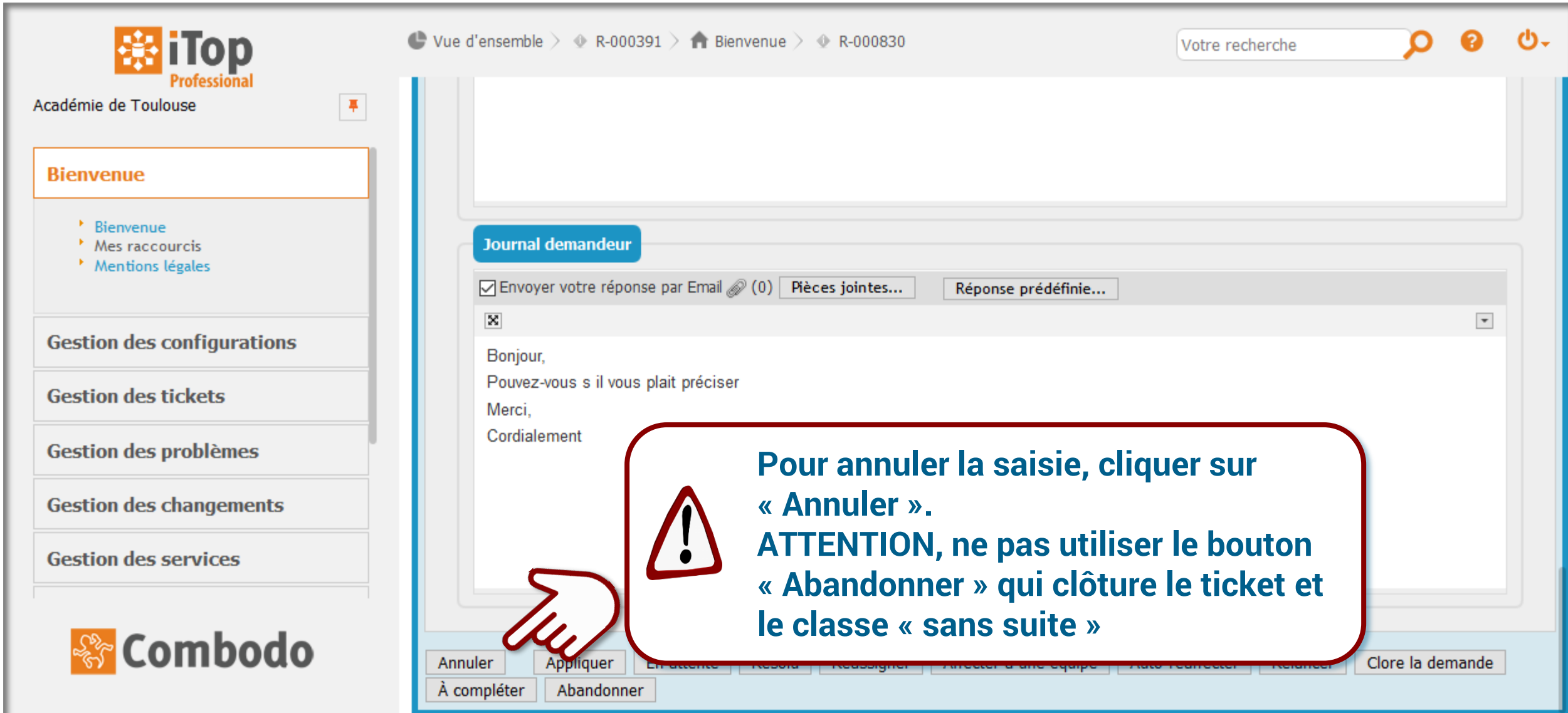


The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area is titled 'Journal demandeur' and contains a form for creating a request. The form includes a checked checkbox for 'Envoyer votre réponse par Email', a text area with the content 'Bonjour, Pouvez-vous s'il... Merci, Cordialement', and a dropdown menu. At the bottom of the form, there are several buttons: 'Annuler', 'Appliquer', 'À compléter', 'Abandonner', 'Réaffecter', 'Relancer', and 'Clôre la demande'. Two blue callout boxes with white text and hand icons provide instructions: '1 Saisir sa demande de précision' points to the text area, and '2 Cliquer sur « Appliquer »' points to the 'Appliquer' button.

1
Saisir sa demande de précision

2
Cliquer sur « Appliquer »

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble > R-000391 > Bienvenue > R-000830

Votre recherche

Bienvenue

- Bienvenue
- Mes raccourcis
- Mentions légales

Gestion des configurations

Gestion des tickets

Gestion des problèmes

Gestion des changements

Gestion des services

Journal demandeur

Envoyer votre réponse par Email (0) Pièces jointes... Réponse prédéfinie...

Bonjour,
Pouvez-vous s il vous plait préciser
Merci,
Cordialement

Annuler **Appliquer** **En attente** **Revoir** **Reassigner** **Diriger à une équipe** **État** **Reffecter** **Relancer** **Clôre la demande**

À compléter **Abandonner**

Commodo

Pour annuler la saisie, cliquer sur « Annuler ».
ATTENTION, ne pas utiliser le bouton « Abandonner » qui clôture le ticket et le classe « sans suite »

DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble > R-000391 > Bienvenue > R-000830

Votre recherche

Bienvenue

- Bienvenue
- Mes raccourcis
- Mentions légales

Gestion des configurations

Gestion des tickets

Gestion des problèmes

Gestion des changements

Gestion des services

Commodo

Dernière mise à jour 2019-03-15 10:16:43

Date d'assignation 2019-03-15 10:10:52

Echéance TTR

Relations

- Demande parente** non défini
- Problème lié** non défini
- Changement parent** non défini

Résolution

Rapport SLA

- SLA TTO dépassé ?** non
- Dépassement SLA TTO** 0s

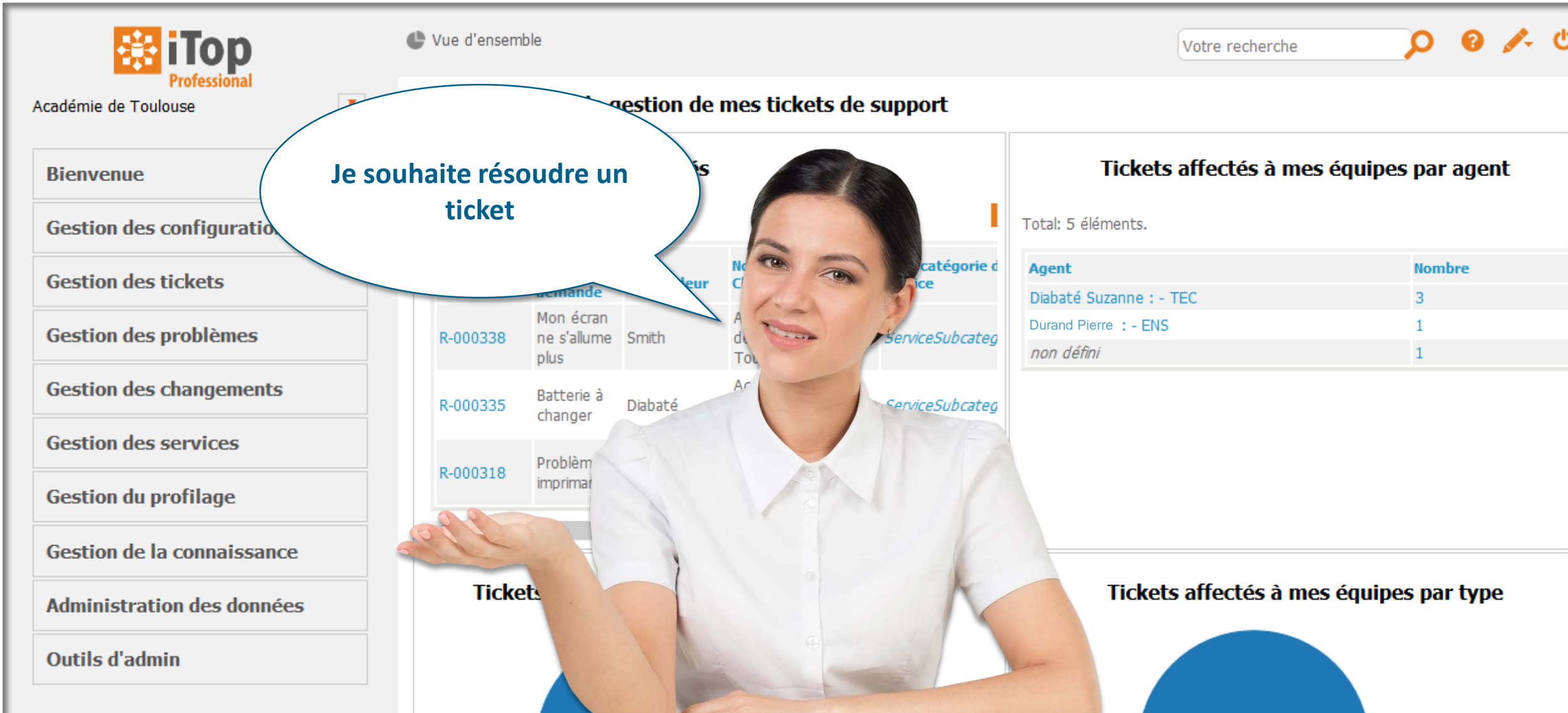
Journal intervenant

Journal demandeur

2019-03-15 10:16:42 - [Nom] [Prénom] Dia
Bonjour,
Pouvez-vous s il vous
Merci,
Cordialement

La réponse apparaîtra également dans le journal du demandeur

CLORE DES DEMANDES



The screenshot shows the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. A woman in a white shirt is pointing at a ticket in a list. A speech bubble from her says "Je souhaite résoudre un ticket". The interface includes a sidebar with navigation options, a search bar, and a table of tickets. A table on the right shows tickets assigned to agents.

Je souhaite résoudre un ticket

Tickets affectés à mes équipes par agent

Total: 5 éléments.

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Durand Pierre : - ENS	1
non défini	1

Tickets affectés à mes équipes par type

CLORE DES DEMANDES

Approbation en attente > Demande Utilisateur > R-000380

Demande Utilisateur (R-000380) - informations mises à jour.

Chercher dans la documentation [refresh] [search] Modifier... Créer... Autres Actions

1
Dans « Autres Actions », cliquer sur « Résolu »

Autres Actions

- Supprimer...
- En attente
- Résolu
- Réassigner
- Affecter à une équipe
- Auto-réaffecter
- Relancer
- Clore la demande
- À compléter
- Abandonner
- Envoyer par eMail
- Exporter en CSV...
- Exporter pour Excel...
- Version imprimable
- Créer une demande fille...
- Suivre

Informations générales

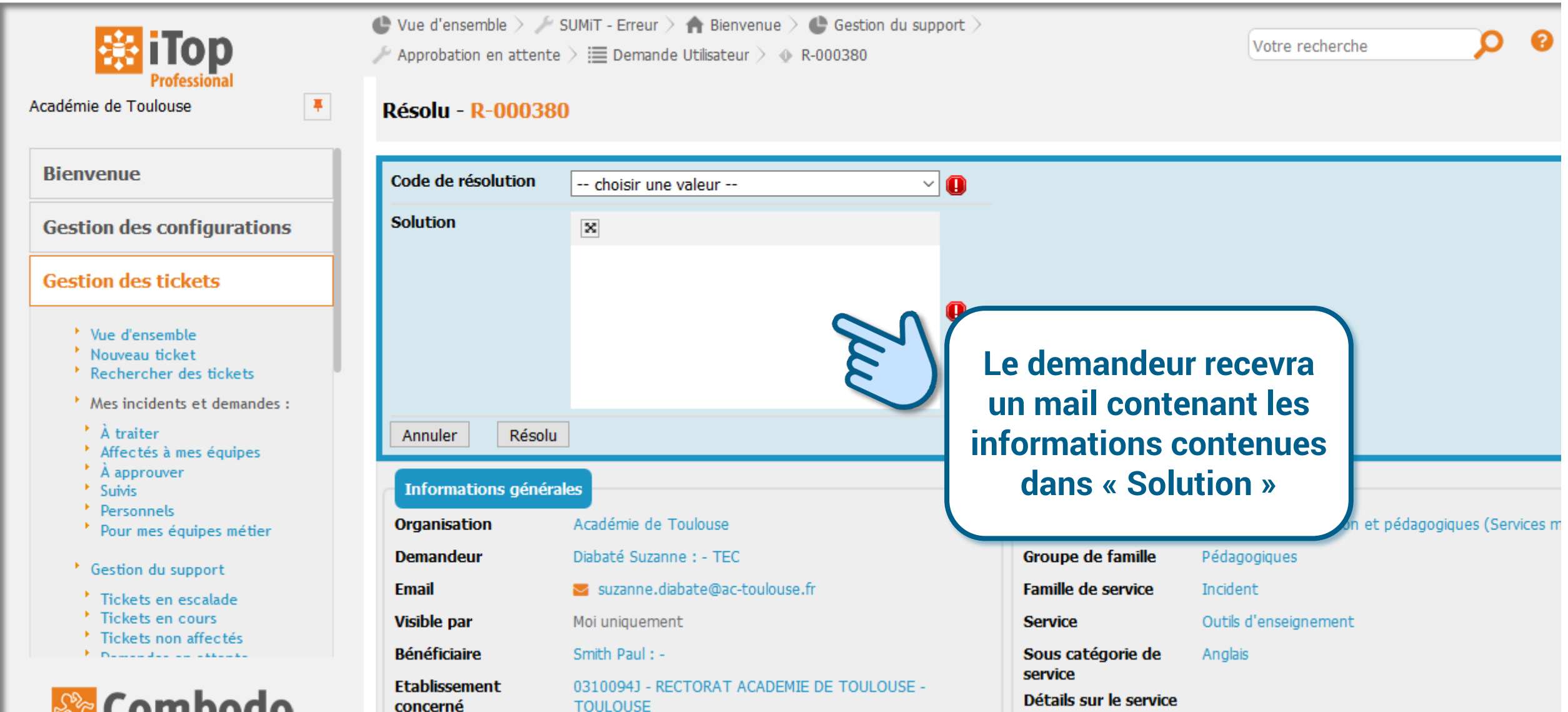
Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC
Email	✉ suzanne.diabate@ac-toulouse.fr
Visible par	Moi uniquement
Bénéficiaire	Smith Paul : -
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE
Equipe métier concernée	non défini
Statut	Assignée
Origine	téléphone

Famille de service Incident
Service Outils d'enseignement
Sous catégorie de service Anglais
Détails sur le service

Equipe support

Equipe HELPDESK
Agent Bauffet Catherine : TEC

CLORE DES DEMANDES



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble > SUMIT - Erreur > Bienvenue > Gestion du support >
Approbation en attente > Demande Utilisateur > R-000380

Code de résolution -- choisir une valeur --

Solution

Annuler Résolu

Informations générales

Organisation	Académie de Toulouse	Groupe de famille	Pédagogiques
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC	Famille de service	Incident
Email	✉ suzanne.diabate@ac-toulouse.fr	Service	Outils d'enseignement
Visible par	Moi uniquement	Sous catégorie de service	Anglais
Bénéficiaire	Smith Paul : -	Détails sur le service	
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE		

Le demandeur recevra un mail contenant les informations contenues dans « Solution »

