

Guide utilisateur d'iTOP

iTOP est un outil accessible à tout utilisateur du Système d'Information. Il offre la possibilité :

1. d'accéder à des informations utiles (rubrique FAQ) en réponse à des questions fréquemment posées à l'assistance.
2. d'accéder à un formulaire pour soumettre une demande au dispositif d'assistance,
3. de suivre l'évolution de ses demandes d'assistance, apporter des informations complémentaires...
4. clore sa demande.

iTOP est accessible à l'URL suivante avec saisie des identifiants académiques (messagerie, intranet, iProf, arena...)

<http://assistance.ac-caen.fr>

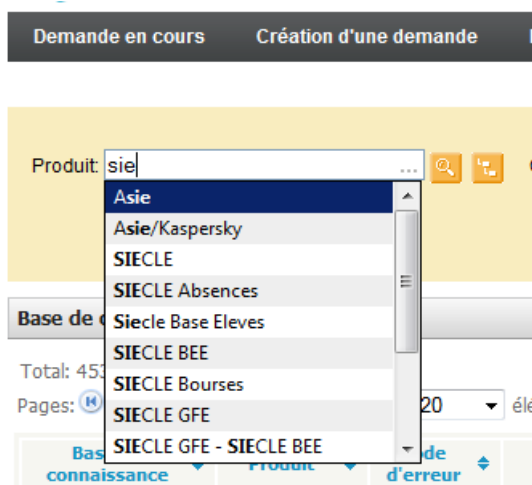
1 - Rubrique Foire Aux Questions (FAQ)

Cette rubrique a vocation à vous aider dans l'utilisation des applications, à vous apporter des éléments de calendrier (dates d'ouverture et de fermeture), à vous proposer des solutions de contournement face à des erreurs connues, etc.

Avant de faire une demande, faites une recherche dans la FAQ pour afficher les éléments de réponse qui sont diffusés aux utilisateurs en fonction des applications sur lesquelles porte l'assistance.



Dans le champ « Produit », saisir à minima 2 caractères pour afficher une liste d'applications dont le nom contient cette suite de caractères. Sélectionnez l'application recherchée.



A noter que cette base de connaissances sera enrichie progressivement. Par ailleurs, la présentation de cette FAQ et son ergonomie seront optimisées pour faciliter la recherche d'information.

Les versions futures d'iTOP feront l'objet d'une actualisation de ce document.

2 – Comment créer une demande d'assistance ?

→ Cliquer sur « **Création d'une demande** »

→ Sélectionner le domaine sur lequel porte votre demande parmi les 11 catégories affichées, puis cliquez sur « Suite » en pied de page.

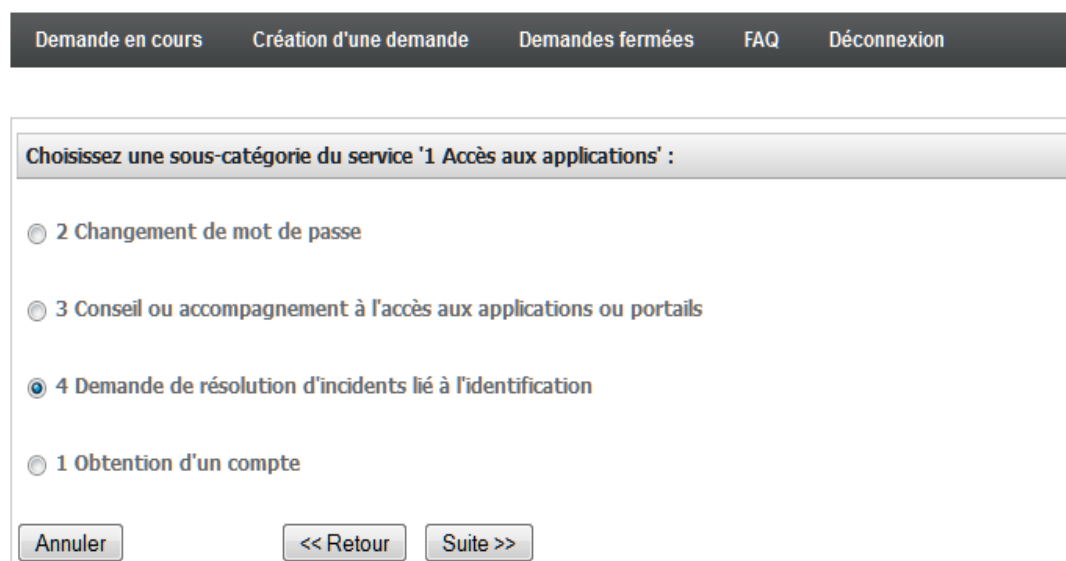


Demande en cours **Création d'une demande** Demandes fermées FAQ Déconnexion

Choisissez un service :

- 1 Accès aux applications**
Signalement d'une difficulté d'accès ou demande d'un droit d'accès sur : ENT, intranet, messagerie, ARENA, I-PROF,
- 2 Postes de travail**
Maintenance, dépannage et accompagnement sur les matériels et logiciels bureautiques, antivirus, imprimantes, périj
- 3 Ressources Humaines, gestion des moyens et formations**
Dépannage et accompagnement sur : I-PROF, GAIA, I-PROFESSIONEL, applications de gestion en établissement

→ En fonction du domaine sélectionné, une seconde page permet de préciser votre demande.



Demande en cours **Création d'une demande** Demandes fermées FAQ Déconnexion

Choisissez une sous-catégorie du service '1 Accès aux applications' :

- 2 Changement de mot de passe**
- 3 Conseil ou accompagnement à l'accès aux applications ou portails**
- 4 Demande de résolution d'incidents lié à l'identification**
- 1 Obtention d'un compte**

→ Il convient alors de renseigner le formulaire de saisie avec la plus grande précision.

Description de votre demande

Service: 1 Accès aux applications

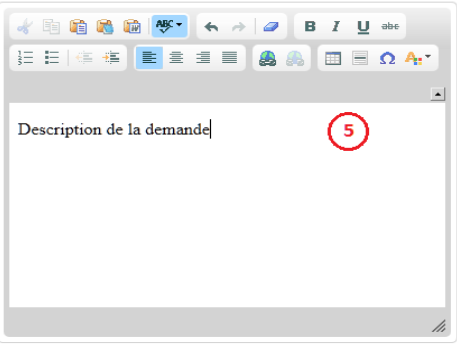
Sous catégorie de service: 4 Demande de résolution d'incidents lié à l'identification

Etablissement concerné: ALEXIS DE TOCQUEVILLE 0500017X CHERBOURG-OCTEVILLE 1

Famille de produit: Outils de communication 2

Produit: Mozilla Thunderbird 3

Titre de la demande: 4

Description:  5

Impact: Une personne 6

Urgence: moyenne 7

Au titre de: Etablissement 8

Téléphone de rappel: 9

Préciser vos disponibilités:

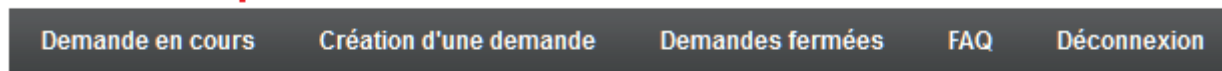
Pièces jointes 10

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

11

- 1 - Sélectionner l'établissement sur lequel porte votre demande (cas où s'affichent plusieurs établissements d'exercice).
- 2 - Sélectionner une famille de produits (regroupement des applications par famille).
- 3 - Sélectionner un produit (SIECLE, Webmail, Thunderbird...).
- 4 - Donner un titre à la demande.
- 5 – Merci d'attacher la plus grande importance à la description de votre demande. Indiquer les éléments qui peuvent aiguiller l'assistance : énoncé du problème rencontré, éléments de contexte, message d'erreur rencontré, machine utilisée (PC fixe ou portable, système d'exploitation), type de navigateur utilisé avec indication de sa version, défaut identique sur d'autres machines ou non, réseau pédagogique ou administratif etc...
- 6 – Dans le champ « Impact », indiquer si une seule personne est concernée, un établissement ou un service, un bassin ou un département.
- 7 – Évaluer le degré d'urgence de votre demande.
- 8 – Préciser si cette demande est personnelle ou au titre de l'établissement. Si vous choisissez « **Etablissement** », le chef d'établissement aura la possibilité de suivre cette demande,
- 9 - Téléphone et horaires de disponibilités : ces informations sont optionnelles mais utiles s'il s'avère nécessaire de vous contacter par téléphone.
- 10 - 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 PJ en cliquant autant de fois que nécessaire sur « Parcourir ».
- 11 - Cliquer sur **Terminer** pour adresser votre demande.

3 - Suivre sa demande



Demande Utilisateur - R-000433 créé(e).

Mes demandes en cours

Total: 18 éléments.

Référence	Titre de la demande	Date de début	Statut	Produit
R-000433	Titre de la demande	2015-06-17 08:37:25	Affectée	Mozilla Thunderbird

Le libellé s'affichant sous « Statut » de la demande donne des indications sur l'état d'avancement du traitement de votre demande. La terminologie employée est la suivante.

- ✓ Une demande est « affectée » à une **équipe**, et peut être « réaffectée » à une seconde équipe en niveau 2 ou 3.
- ✓ Elle est « assignée » à une **personne** (membre de l'équipe précédemment choisie).
- ✓ Elle est « A compléter » lorsque le technicien assigné à votre demande est dans l'**attente d'informations complémentaires de votre part**. L'ajout de ces compléments d'informations est nécessaire pour permettre à l'assistance de poursuivre ses recherches (identifiant concerné, capture d'écran, précision...)
- ✓ Elle est à l'état « Résolue » lorsque le technicien estime avoir apporté les éléments de réponse suffisants ou lorsque le défaut signalé est réglé.

Comment compléter une demande et/ou communiquer avec l'assistance ?

Il peut s'avérer utile de compléter votre demande lorsque des événements surviennent après l'avoir adressée au dispositif d'assistance.

→ Cliquer sur la référence de la demande R-xxxxxx

! Tant que votre demande n'a pas été prise en charge par un technicien (Etat « Affectée») vous pouvez corriger et amender votre demande dans la zone de saisie « **Description** ».

! Dans le cas où votre demande est en cours de traitement, elle est à l'état « Assignée », les compléments d'information sont à renseigner dans la zone de saisie « **Echanges** ».

A cette étape, la zone de saisie « Description » est non modifiable.

Echanges

Nouvelle entrée ci-dessous:

→ Dans les 2 cas, cliquer sur « **Mettre à jour la demande** » pour transmettre les informations saisies.

4 - Clôturer sa demande

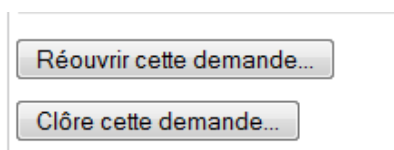
Les personnes chargées de résoudre votre demande modifient son statut à « Résolue », lorsqu'ils estiment que la solution apportée répond à votre attente.

Mes demandes résolues					
Total: 2 éléments.					
Demande Utilisateur	Titre de la demande	Date de début	Statut	Produit	
R-000384	titre	2015-06-10 10:29:14	Résolue	GFC	
R-000343	pb sur GFC	2015-06-04 11:24:19	Résolue	GFC	

Pour connaître de la réponse apportée à votre demande, cliquer sur le lien la référçant : R-xxxxxx

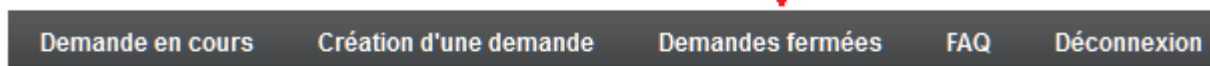
! Si la réponse apportée répond à votre question et/ou vous constatez que le dysfonctionnement est réglé, il vous appartient de procéder à la clôture de votre demande (action par le bouton « Clôre cette demande »).

! Si la résolution apportée ne répond pas à votre attente, vous pouvez solliciter à nouveau l'assistance (action par le bouton « Réouvrir cette demande »). Il est alors demandé de compléter le champ « Description » et de « Mettre à jour la requête ». Cette requête sera alors adressée à nouveau à l'agent en charge de votre demande sous la même référence R-xxxxxx



Dans un délai d'un mois à compter de son passage à l'état « Résolue », toute demande non clôturée par vos soins fera l'objet d'une clôture technique et automatique sous 30 jours.

Les demandes closes ou fermées sont consultables dans le menu « Demandes fermées ».



L'historique des demandes fermées est conservé pendant 12 mois.