



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE



académie  
Toulouse



Région académique  
OCCITANIE



POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

# Traiter ou créer un dossier de demande d'assistance

TUTORIEL SUPPORT NIVEAU 2



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE



académie  
Toulouse



Région académique  
OCCITANIE



POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

## Traiter un dossier de demande d'assistance

- Instruire un dossier de demande d'assistance
  - Prendre en charge la demande
  - Dialoguer avec le demandeur
  - Affecter le ticket à PILOTE
- Clore un dossier de demande d'assistance

## Créer un dossier de demande d'assistance

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Prendre en charge la demande

The screenshot shows the iTop Professional interface for 'Académie de Toulouse'. A woman in a white shirt is pointing at a ticket in a table. A speech bubble from her says: 'Je prends en charge un dossier de demande d'assistance'. The interface includes a sidebar with navigation options, a search bar, and two summary tables.

**Table 1: Tickets affectés à mes équipes par agent**

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Albin Josiane : - ENS	1
non défini	1

**Table 2: Tickets affectés à mes équipes par type**

Type	Nombre
...	...

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Prendre en charge la demande

### Bienvenue

- ▶ Bienvenue
- ▶ Mes raccourcis
- ▶ Document RGPD

### Gestion des configurations

### Gestion des tickets

### Gestion des problèmes

### Gestion des changements

### Gestion des services

### Gestion du profilage

### Gestion de la connaissance

### Administration des données



### Les demandes en cours dans mes équipes

Total: 3 éléments.

<a href="#">Demande Utilisateur</a>	Objet de la demande	Nom	Sous catégorie de service	Date de début	Dernière mise à jour	Statut
R-000335	Batterie à changer		ServiceSubcategory::130	2018-12-12 14:41:57	2018-12-12 16:03:20	Assignée
R-000326	...		ServiceSubcategory::130	2018-12-11 10:43:04	2018-12-11 10:43:05	Affectée
R-000311	cas8		ServiceSubcategory::130	2018-11-29 15:52:04	2018-11-29 15:52:32	Affectée



1  
Cliquer sur la référence du dossier

### Demandes mises à jour par...

Aucun objet à afficher.

### Mes Demandes à titre Personnel

Total: 2 éléments.

<a href="#">Demande Utilisateur</a>	Objet de la demande	Nom Demandeur	Nom Client	Priorité	Sous catégorie de service	Date de début	Dernière mise à jour	Statut
R-000380	Impossible de lancer le logiciel	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	Anglais	2019-01-16 14:06:52	2019-01-16 14:06:53	Affectée
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	Académie de Toulouse	normale	ServiceSubcategory::130	2018-12-12 14:41:57	2018-12-12 16:03:20	Affectée



Sommaire

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Prendre en charge la demande



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area shows a user request (Demande Utilisateur: R-000380) with various tabs and sections. A callout box highlights the 'Autres Actions' button in the top right corner.

**2**  
**Cliquer sur « Autres Actions »**

**Informations générales**

Organisation	Académie de Toulouse	Domaine	Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC	Groupe de famille	Pédagogiques
Email	✉ <a href="mailto:suzanne.diabate@ac-toulouse.fr">suzanne.diabate@ac-toulouse.fr</a>	Famille de service	Incident
Visible par	Moi uniquement	Service	Outils d'enseignement
Bénéficiaire	Smith Paul : -	Sous catégorie de service	Anglais
Etablissement concerné	0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE	Détails sur le service	
Equipe métier concernée	<i>non défini</i>		
Statut	Affectée	<b>Equipe support</b>	
Origine	téléphone	Equipe	HELPDESK
		Equipe de 1ère affectation	HELPDESK

**Description du ticket**

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Prendre en charge la demande

The screenshot displays the iTop Professional interface for a user request ticket (R-001056). The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Bienvenue', 'Gestion des configurations', and 'Gestion des tickets'. The main area shows the ticket details under the 'Informations générales' tab, including fields for Organisation, Demandeur, Email demandeur, Visible par, Bénéficiaire, Etablissement concerné, Equipe métier concernée, Statut, and Origine. A large blue callout box with the number '3' and the text 'Puis s'assigner le ticket' is overlaid on the ticket details. A hand cursor icon points to the 'Assigner' option in the 'Autres Actions' dropdown menu.

**3**  
**Puis s'assigner le ticket**

**Assigner**

Autres Actions:

- Supprimer...
- Assigner
- Clôture administrative
- Relancer
- Affecter à une équipe
- Envoyer par eMail
- Exporter en CSV...
- Exporter pour Excel...
- Version imprimable
- Créer une copie du ticket ...
- Créer une demande fille...
- Suivre
- M'assigner

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Dialoguer avec le demandeur

**Académie de Toulouse**

**Tableau de gestion de mes tickets de support**

N°	Client	Catégorie de service
R-000338	Smith	ServiceSubcateg
R-000335	Diabaté	ServiceSubcateg
R-000318		

**Tickets affectés à mes équipes par agent**

Total: 5 éléments.

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Albin Josiane : - ENS	1
non défini	1

**Tickets affectés à mes équipes par type**

Je dialogue avec le demandeur

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Dialoguer avec le demandeur



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area shows a user request (Demande Utilisateur: R-000380) with various tabs and a detailed information section. A callout box with the number '1' and the text 'Cliquer sur Modifier...' points to the 'Modifier...' button in the top right action bar.

**Navigation:** Vue d'ensemble > SUMiT - Erreur > Bienvenue > R-000380

**Search:** Votre recherche

**Actions:** Modifier..., Créer..., Autres Actions

**Request Details:**

- Propriétés:** Erreurs connues, Historique
- Informations générales:**
  - Organisation: Académie de Toulouse
  - Demandeur: Diabaté Suzanne : - TEC
  - Email: [suzanne.diabate@ac-toulouse.fr](mailto: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: Affectée
  - Origine: téléphone
- Groupes de famille:** Pédagogiques
- Famille de service:** Incident
- Service:** Outils d'enseignement
- Sous catégorie de service:** Anglais
- Equipe support:**
  - Equipe: HELPDESK
  - Equipe de 1ère affectation: HELPDESK

**Left Sidebar (Académie de Toulouse):**

- Bienvenue
  - Bienvenue
  - Mes raccourcis
  - Document RGPD
- Gestion des configurations
- Gestion des tickets
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des services
- Gestion du profilage
- Gestion de la connaissance

**Bottom Right:** Sommaire

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Dialoguer avec le demandeur



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The left sidebar contains navigation options: Bienvenue, Gestion des configurations, Gestion des tickets, Gestion des problèmes, Gestion des changements, and Gestion des services. The main content area shows the 'Journal intervenant' and 'Journal demandeur' sections. The 'Journal intervenant' section has a callout box stating: "Le contenu du journal d'intervenant n'est pas visible du demandeur : il permet de tracer les opérations effectuées et de dialoguer entre techniciens". The 'Journal demandeur' section has a callout box stating: "Le contenu du journal du demandeur est visible du demandeur, celui-ci est notifié par mail".

**Journal intervenant**

Nouvelle entrée 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**

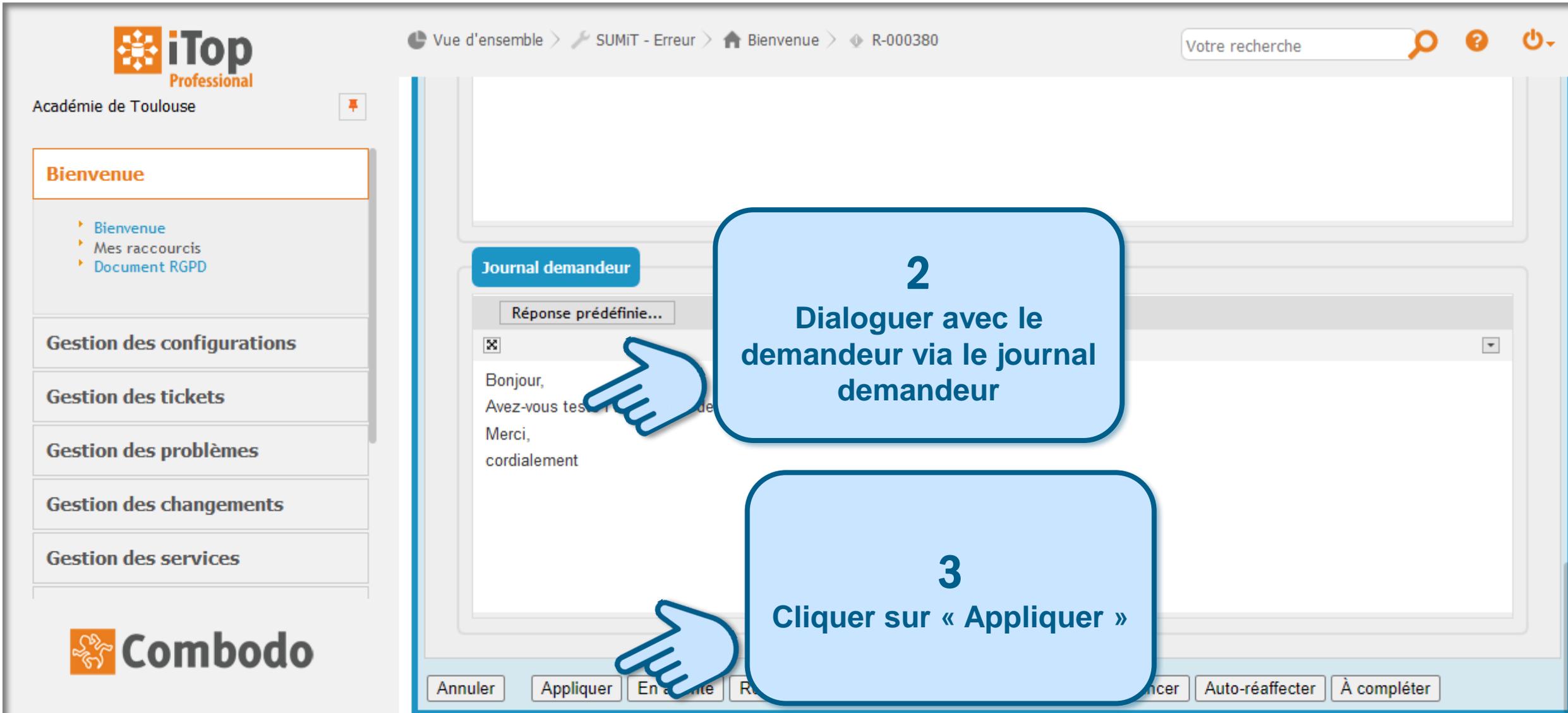
**Journal demandeur**

Réponse prédéfinie...

Nouvelle entrée ici...

**Le contenu du journal du demandeur est visible du demandeur, celui-ci est notifié par mail**

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Dialoguer avec le demandeur



The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The left sidebar contains navigation options: **Bienvenue** (with sub-items: Bienvenue, Mes raccourcis, Document RGPD), **Gestion des configurations**, **Gestion des tickets**, **Gestion des problèmes**, **Gestion des changements**, and **Gestion des services**. The main content area shows the 'Journal demandeur' section with a 'Réponse prédéfinie...' dropdown menu. A text area contains the message: 'Bonjour, Avez-vous testé... Merci, cordialement'. Below this are buttons for 'Annuler', 'Appliquer', 'En attente', 'Reprendre', 'Annuler', 'Auto-réaffecter', and 'À compléter'. Two blue callout boxes with hand icons provide instructions: '2 Dialoguer avec le demandeur via le journal demandeur' (pointing to the text area) and '3 Cliquer sur « Appliquer »' (pointing to the 'Appliquer' button).

**2**  
Dialoguer avec le demandeur via le journal demandeur

**3**  
Cliquer sur « Appliquer »

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Dialoguer avec le demandeur



**iTop Professional**  
Académie de Toulouse

**Bienvenue**

- ▶ Bienvenue
- ▶ Mes raccourcis
- ▶ Document RGPD

**Gestion des configurations**

**Gestion des tickets**

**Gestion des problèmes**

**Gestion des changements**

**Gestion des services**

**Combodo**

Vue d'ensemble > SUMiT - Erreur > Bienvenue > R-000380

Problème lié *non défini*

Changement parent *non défini*

Résolution

Rapport SLA

**Journal intervenant**

**Journal demandeur**

2019-01-16 15:58:42 - Paul Smith  
Bonjour,  
J'ai fait le test sur plusieurs postes.  
Cordialement,  
Paul Smith

2019-01-16 15:55:32 - Suzanne Diabaté:  
Bonjour,  
Avez-vous testé l'application depuis un autre poste de l'établissement ?  
Merci,  
cordialement

**Les échanges apparaîtront dans le journal demandeur**

## Instruire un dossier de demande d'assistance – Affecter le ticket à l'équipe « PILOTES »

The screenshot shows the iTop Professional interface for a user request ticket (R-001056). The interface includes a left sidebar with navigation options like 'Bienvenue', 'Gestion des configurations', and 'Gestion des tickets'. The main area displays the ticket details under the 'Informations générales' tab. A dropdown menu is open, showing various actions such as 'Supprimer...', 'Assigner', and 'Affecter à une équipe'. A blue callout box with a hand icon points to the 'Affecter à une équipe' option, with the text: "La demande d'assistance ne concerne pas mon équipe".

Informations générales	
Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	
Email demandeur	
Visible par	Moi uniquement
Bénéficiaire	
Etablissement concerné	0311240E - EREA MURET - MURET
Equipe métier concernée (pour les services académiques)	non défini
Statut	Réaffectée
Origine	formulaire

Sous catégorie de service: APAE Aide Pilotage Auto-Evaluation

Détails sur le service

Equipe support

This close-up shows the 'Equipe d'affectation' field in the iTop interface. The field contains the text 'PILOTES' and a search icon. Below the field are two buttons: 'Annuler' and 'Affecter à une équipe'. A blue callout box with a hand icon points to the field, with the text: "Affecter le ticket à l'équipe « PILOTES »".

## Clôre un dossier de demande d'assistance

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 two main content areas: "Tickets affectés à mes équipes par agent" and "Tickets affectés à mes équipes par type".

**Je souhaite résoudre un ticket**

**Tickets affectés à mes équipes par agent**

Total: 5 éléments.

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Albin Josiane : - ENS	1
non défini	1

**Tickets affectés à mes équipes par type**

[Sommaire](#)

## Clore un dossier de demande d'assistance

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 ▾

**Demande Utilisateur: R-000380**

Propriétés | Contacts | Demandes filles | Interventions | Pièces jointes | Notifications (1) | Analyse

Erreurs connues | Historique

**Informations générales**

Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC
Email	✉ <a href="mailto:suzanne.diabate@ac-toulouse.fr">suzanne.diabate@ac-toulouse.fr</a>
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	Buffet Catherine : TEC

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

- 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



## Clôture un dossier de demande d'assistance

The screenshot shows the iTop Professional interface for ticket R-000380. The left sidebar contains navigation options like 'Bienvenue', 'Gestion des configurations', and 'Gestion des tickets'. The main area shows the ticket details, including a 'Code de résolution' dropdown and a 'Solution' text area. A callout box with a hand icon points to the 'Solution' field, containing the text: 'Le demandeur recevra un mail contenant les informations contenues dans « Solution »'. Below the form, there are buttons for 'Annuler' and 'Résolu'. At the bottom, the 'Informations générales' section lists details such as 'Organisation: Académie de Toulouse', 'Demandeur: Diabaté Suzanne', and 'Bénéficiaire: Smith Paul'.

**Code de résolution** -- choisir une valeur --

**Solution**

Annuler Résolu

**Informations générales**

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

## Créer une demande pour un utilisateur

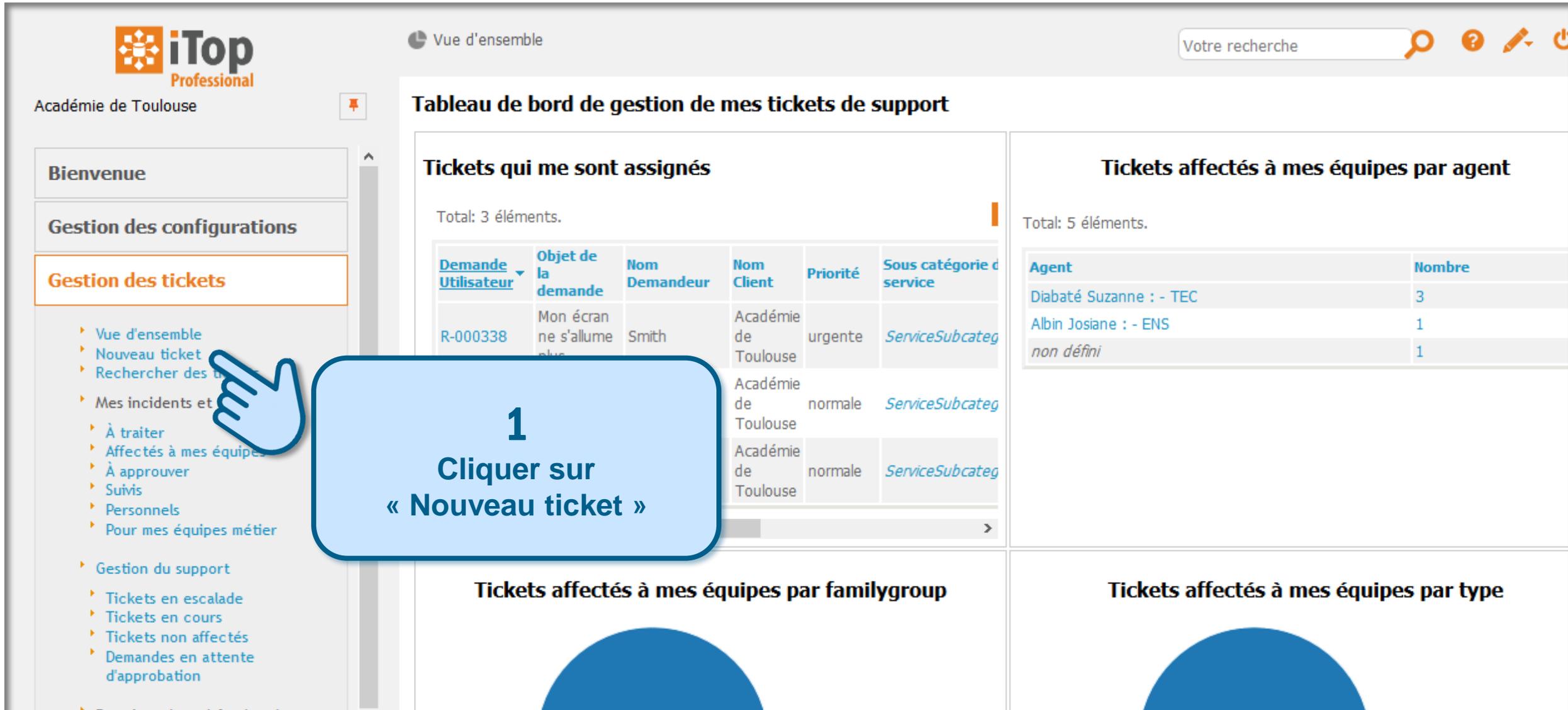
Je souhaite créer une demande pour Paul Smith, qui a envoyé un mail à la plateforme

The screenshot shows the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main navigation menu on the left includes: Bienvenue, Gestion des configurations, Gestion des tickets, Gestion des problèmes, Gestion des changements, Gestion des services, Gestion du profilage, Gestion de la connaissance, Administration des données, and Outils d'admin. The central area is titled 'Gestion de mes tickets de support' and displays a table of tickets. The right sidebar shows 'Tickets affectés à mes équipes par agent' with a total of 5 elements and a table listing agents and their ticket counts.

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
Albin Josiane : - ENS	1
non défini	1

Numéro	Description	Client	Statut	Catégorie
R-000338	Mon écran ne s'allume plus	Smith	Attente	ServiceSubcateg
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	Attente	ServiceSubcateg
R-000318	Problème imprimante		Attente	ServiceSubcateg

## 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
Albin Josiane : - ENS	1
non défini	1

**Tickets affectés à mes équipes par familygroup**

**Tickets affectés à mes équipes par type**

**1**  
Cliquer sur « Nouveau ticket »

## Créer une demande pour un utilisateur

**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

Service -- choisir une valeur --

Sous catégorie de -- choisir une valeur --

**2 Renseigner le demandeur**

**3 Renseigner le bénéficiaire (Si différent du demandeur)**

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

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  
Visib  
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**

Combodo

## Créer une demande pour un utilisateur

**5**  
Indiquer l'objet de la demande et sa description

**6**  
Renseigner éventuellement l'équipe

**iTop Professional**  
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Statut: Nouveau

Origine: téléphone

**Description du ticket**

Objet de la demande

Description

**Equipe support**

Equipe

Equipe de 1ère affectation: non défini

Post-it

**Type de demande**: -- choisir une valeur --

**Impact**: Une personne

**Urgence**: moyenne

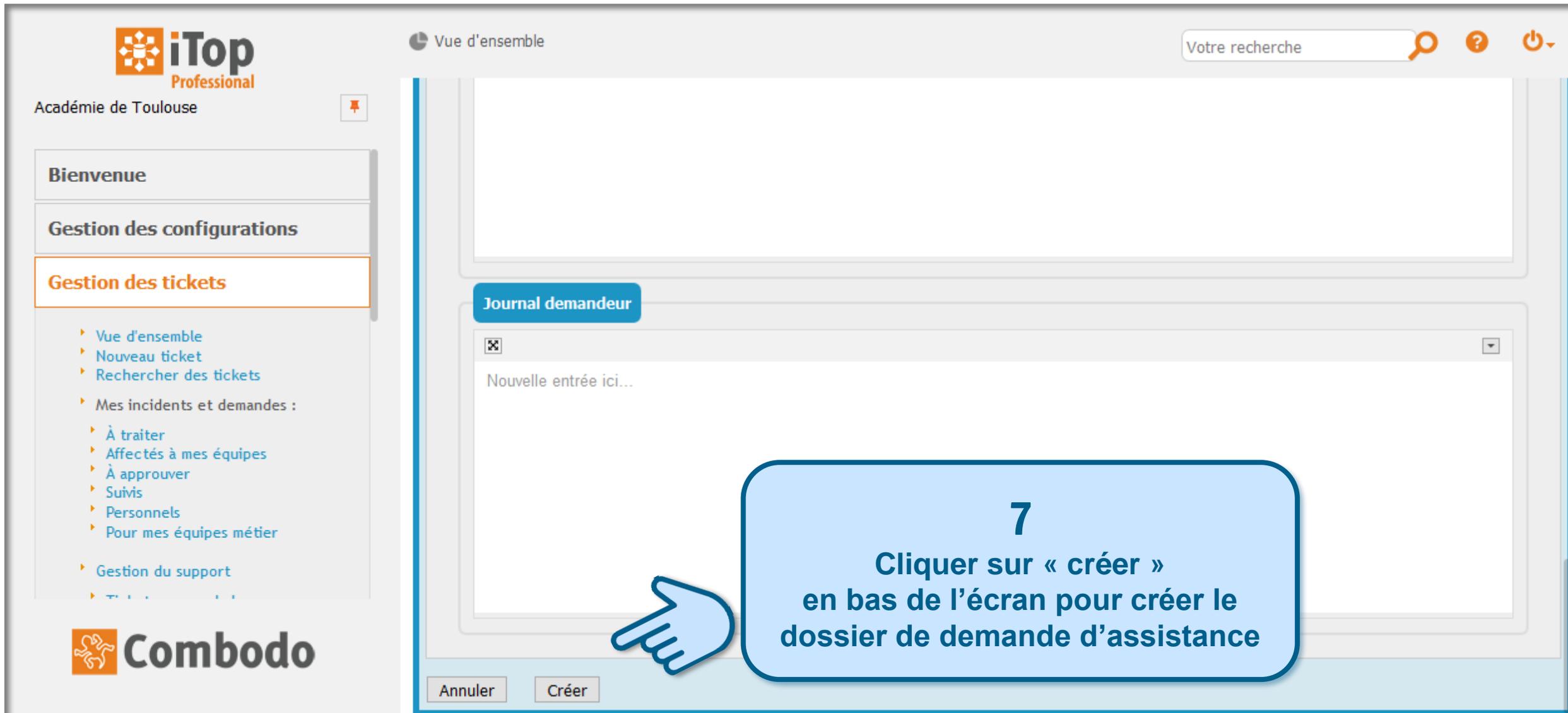
**Priorité**: normale

**Rappel**

Téléphone de rappel

Commodo

## Créer une demande pour un utilisateur



The screenshot shows 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 is titled "Journal demandeur" and contains a text input field with the placeholder "Nouvelle entrée ici...". At the bottom of the page, there are two buttons: "Annuler" and "Créer". A blue callout box with the number "7" and a hand icon pointing to the "Créer" button contains the following text:

**7**  
Cliquer sur « créer »  
en bas de l'écran pour créer le  
dossier de demande d'assistance

## Créer une demande pour un utilisateur



The screenshot shows the iTop Professional interface for Académie de Toulouse. A green notification bar at the top states: "Demande Utilisateur - R-000380 créé(e)". The main content area displays the details for "Demande Utilisateur: R-000380".

**Informations générales**

Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC

**Catalogue**

Domaine	Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)
Groupe de famille	Pédagogiques
Famille de service	Incident
Service	Outils d'enseignement
Sous catégorie de service	Anglais

**Equipe support**

Equipe	HELPDESK
Equipe de 1ère affectation	HELPDESK

**Description du ticket**

Objet de la demande	Impossible de lancer le logiciel
---------------------	----------------------------------

**8**

**Le ticket est créé.**  
Si aucune équipe n'a été renseignée, la demande d'assistance est automatiquement affectée à l'équipe support « HELPDESK ».



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE ET  
DE LA JEUNESSE



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

académie  
Toulouse

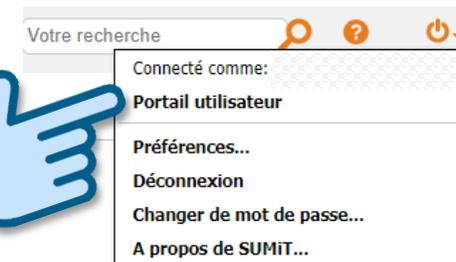


Région académique  
OCCITANIE

POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

Pour créer un ticket en tant que demandeur :

- 1 - cliquer sur 
- 2 - utiliser le Portail utilisateur



Pour en savoir plus [\(télécharger le document « Créer et suivre mes demandes d'assistance »\)](#)