



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



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. On the left is a sidebar menu with the following items: 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 main area is titled 'Tableau de bord de gestion de mes tickets de support'. It features a search bar at the top right with the placeholder 'Votre recherche'. Below the search bar, there are two tables. The first table is titled 'Tickets affectés à mes équipes par agent' and shows a list of tickets assigned to agents. The second table is titled 'Tickets affectés à mes équipes par type' and is partially visible. A woman in a white shirt is overlaid on the screenshot, pointing at a ticket in the first table. A speech bubble next to her says: 'Je prends en charge un dossier de demande d'assistance'.

Tableau de gestion de mes tickets de support

ID	Description	Créateur	Catégorie
R-000338	Mon écran ne s'allume plus	Smith	ServiceSubcateg
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	ServiceSubcateg
R-000318	Problème imprimante		

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](#)

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.

Demande Utilisateur	Objet de la demande	Nom	Sous catégorie de service	Date de début	Dernière mise à jour	Statut
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	ServiceSubcategory::130	2018-12-12 14:41:57	2018-12-12 16:03:20	Assignée
R-000326	Installation	Diabaté	ServiceSubcategory::130	2018-12-11 10:43:04	2018-12-11 10:43:05	Affectée
R-000311	cas8	Diabaté	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.

Demande Utilisateur	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

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



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

Gestion du profilage

Gestion de la connaissance

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

Votre recherche

Modifier... Créer... Autres Actions

2
Cliquer sur « Autres Actions »

Demande Utilisateur: R-000380

Propriétés | Contacts | Demandes filles | Intégration | Analyse d'Impact

Erreurs connues | Historique

Informations générales

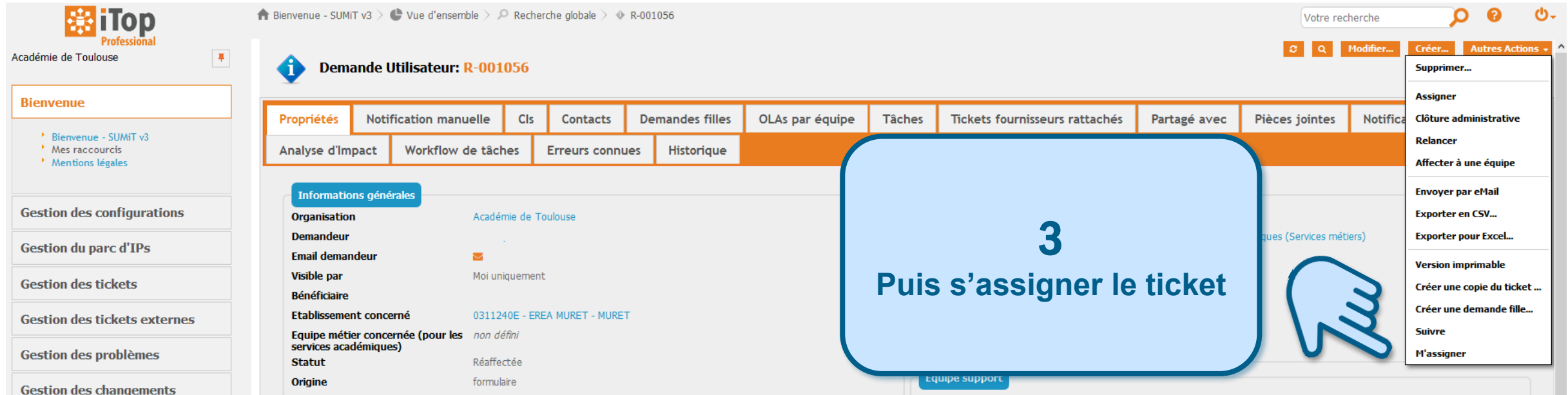
Organisation	Académie de Toulouse	Domaine	Applications de gestion et pédagogiques (Services métiers)
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC	Groupe de famille	Pédagogiques
Email	✉ suzanne.diabate@ac-toulouse.fr	Famille de service	Incident
Visible par	Moi uniquement	Service	Outils d'enseignement
Bénéficiaire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

Equipe support

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 the Académie de Toulouse. The main content area shows a user request (Demande Utilisateur: R-001056) with various tabs for management. A large blue callout box with the number 3 and the text 'Puis s'assigner le ticket' is overlaid on the interface, pointing towards the 'Assigner' option in the 'Autres Actions' dropdown menu.

Left Sidebar (iTop Professional):

- Bienvenue
- Bienvenue - SUMiT v3
- Mes raccourcis
- Mentions légales
- Gestion des configurations
- Gestion du parc d'IPs
- Gestion des tickets
- Gestion des tickets externes
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements

Top Bar:

- Bienvenue - SUMiT v3
- Vue d'ensemble
- Recherche globale
- R-001056
- Votre recherche
- Modifier...
- Créer...
- Autres Actions

Main Content Area (Demande Utilisateur: R-001056):

- Propriétés:** Notification manuelle, Cls, Contacts, Demandes filles, OLAs par équipe, Tâches, Tickets fournisseurs rattachés, Partagé avec, Pièces jointes, Notifica
- Analyse d'Impact**
- Workflow de tâches**
- Erreurs connues**
- Historique**

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

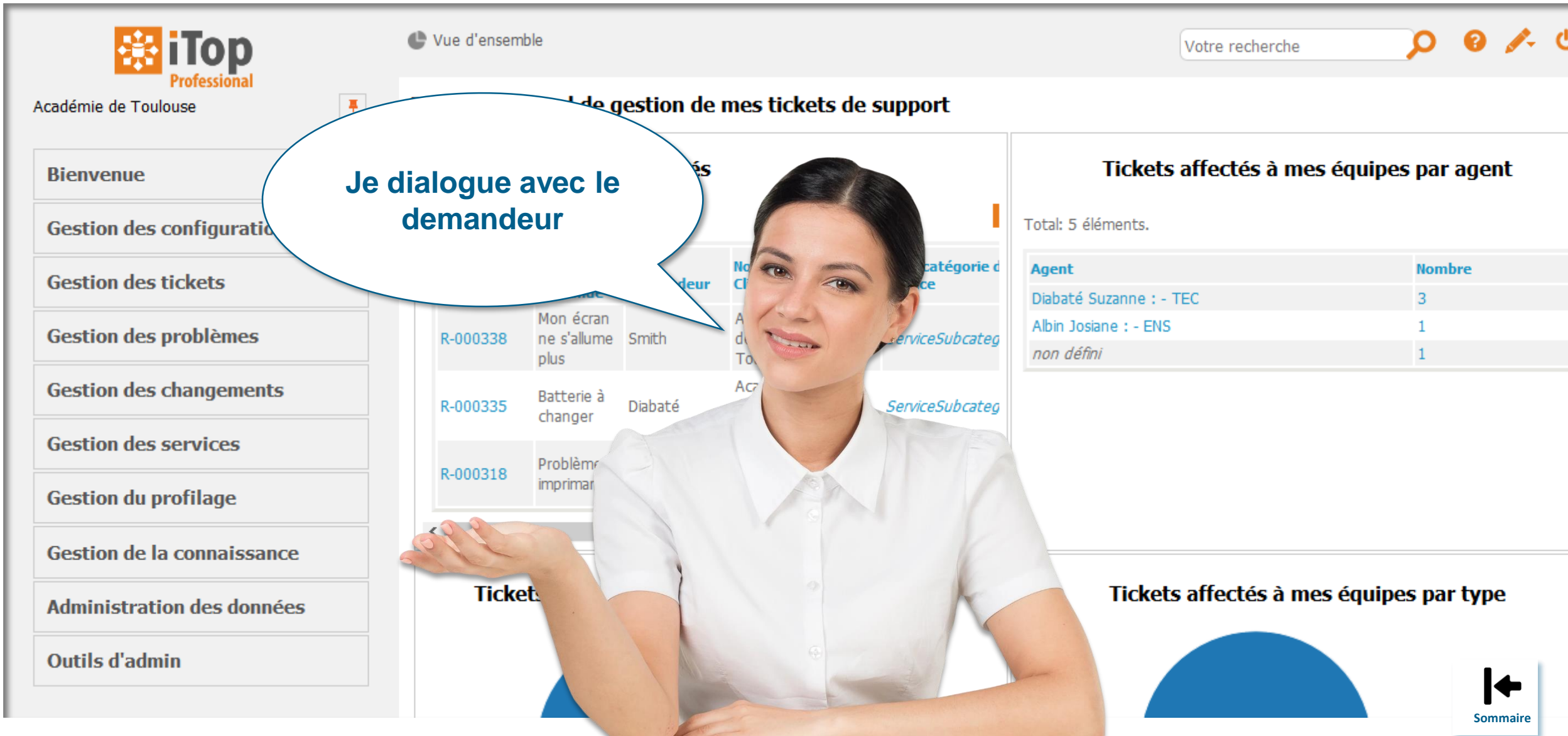
Callout Box:

3
Puis s'assigner le ticket

Autres Actions Menu:

- 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



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Gestion des tickets

Je dialogue avec le demandeur

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

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



The screenshot displays the iTop Professional web interface. On the left is a sidebar with the iTop logo and a menu for 'Académie de Toulouse' containing links like 'Bienvenue', 'Mes raccourcis', and 'Document RGPD'. The main area shows a 'Demande Utilisateur: R-000380' with tabs for 'Propriétés', 'Contacts', 'Demandes', 'Erreurs connues', and 'Historique'. A blue callout box with the number '1' and the text 'Cliquer sur Modifier...' points to the 'Modifier...' button in the top right action bar. Below the tabs, the 'Informations générales' section lists details such as '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: Affectée', and 'Origine: téléphone'. The 'Description du ticket' section is partially visible at the bottom.

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

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

Votre recherche

Modifier... Créer... Autres Actions

1
Cliquer sur Modifier...

Demande Utilisateur: R-000380

Propriétés Contacts Demandes

Erreurs connues Historique

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 Affectée

Origine téléphone

Groupe de famille Pédagogiques

Famille de service Incident

Service Outils d'enseignement

Sous catégorie de service Anglais

Détails sur le service

Equipe support

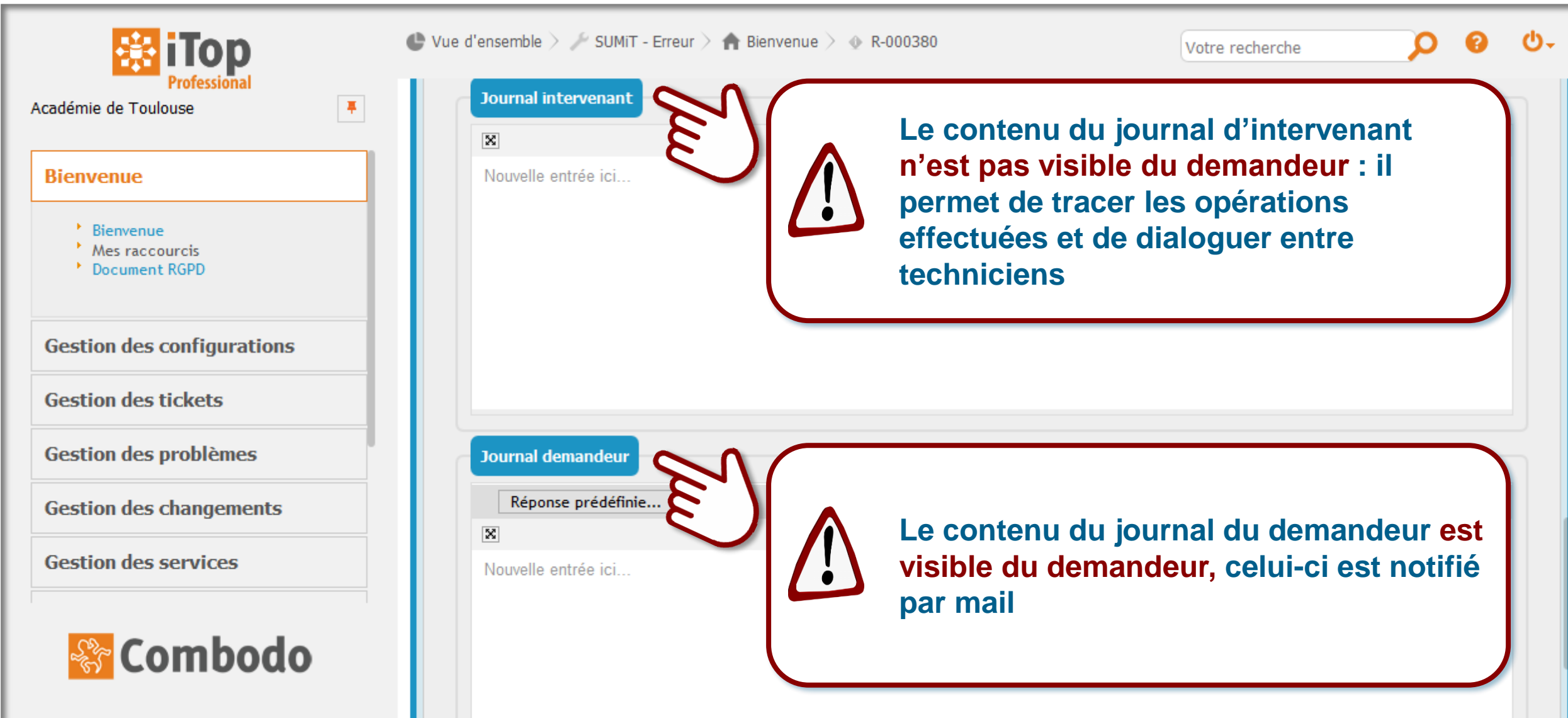
Equipe HELPDESK

Equipe de 1ère affectation HELPDESK

Description du ticket

Sommaire

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



The screenshot shows the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The left sidebar contains a 'Bienvenue' section with links to 'Bienvenue', 'Mes raccourcis', and 'Document RGPD'. Below this are sections for 'Gestion des configurations', 'Gestion des tickets', 'Gestion des problèmes', 'Gestion des changements', and 'Gestion des services'. The main content area displays two journal entries. The first entry, 'Journal intervenant', is highlighted with a red hand icon pointing to it. A red-bordered box next to it contains a warning icon and the text: '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 second entry, 'Journal demandeur', is also highlighted with a red hand icon. A red-bordered box next to it contains a warning icon and the text: 'Le contenu du journal du demandeur est visible du demandeur, celui-ci est notifié par mail'. The top navigation bar includes links for 'Vue d'ensemble', 'SUMiT - Erreur', 'Bienvenue', and 'R-000380', along with a search bar and a power button.

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

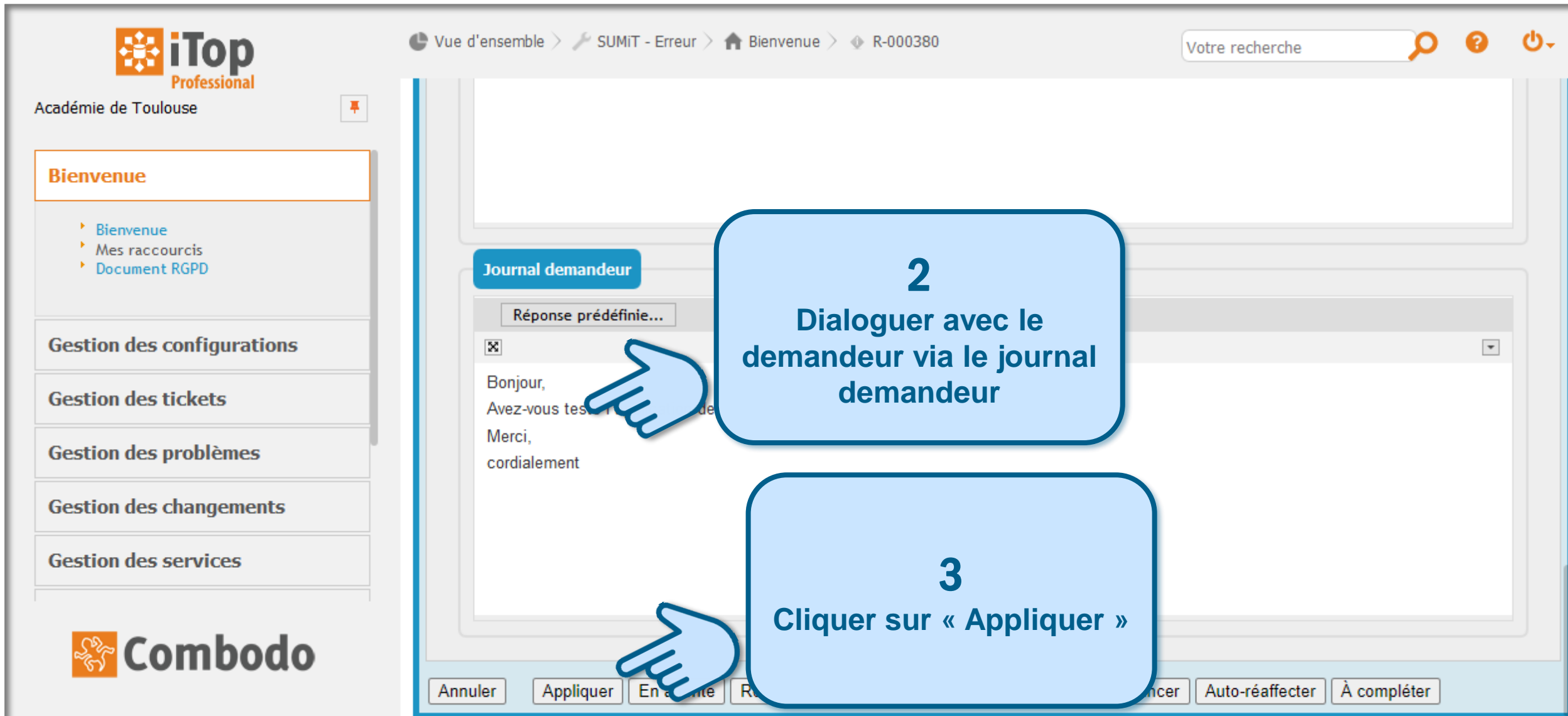
Journal demandeur

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



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

Votre recherche

Journal demandeur

Réponse prédéfinie...

Bonjour,
Avez-vous testé...
Merci,
cordialement

2
Dialoguer avec le demandeur via le journal demandeur

3
Cliquer sur « Appliquer »

Annuler Appliquer En attente Répondre Auto-réaffecter À compléter

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 links: **Bienvenue** (with sub-links: Bienvenue, Mes raccourcis, Document RGPD), **Gestion des configurations**, **Gestion des tickets**, **Gestion des problèmes**, **Gestion des changements**, and **Gestion des services**. The top navigation bar shows the breadcrumb: **Vue d'ensemble > SUMiT - Erreur > Bienvenue > R-000380**. The main content area is titled **Journal intervenant** and **Journal demandeur**. The **Journal demandeur** section shows a message history with two entries:

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

A blue callout box with a hand icon points to the message history, stating: **Les échanges apparaîtront dans le journal demandeur**. The right sidebar contains the **Problème lié** (non défini), **Changement parent** (non défini), **Résolution**, and **Rapport SLA** buttons.

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



iTop Professional
Académie de Toulouse

Bienvenue

- Bienvenue - SUMiT v3
- Mes raccourcis
- Mentions légales

Gestion des configurations

Gestion du parc d'IPs

Gestion des tickets

Gestion des tickets externes

Gestion des problèmes

Gestion des changements

Bienvenue - SUMiT v3 > Vue d'ensemble > Recherche globale > R-001056

Demande Utilisateur: R-001056

Propriétés | Notification manuelle | Cls | Contacts | Demandes filles | OLAs par équipe | Tâches | Tickets fournisseurs rattachés | Partagé avec | Pièces jointes | Notifica

Analyse d'Impact | Workflow de tâches | Erreurs connues | Historique

Informations générales

Organisation: Académie de Toulouse

Demandeur: [redacted]

Email demandeur: [redacted]

Visible par: Moi uniquement

Bénéficiaire: [redacted]

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

La demande d'assistance ne concerne pas mon équipe

Supprimer...

Assigner

Clôture administrative

Relancer

Affecter à une équipe

Envoyer par eMail

Exporter en CSV...

Exporter pour Excel...

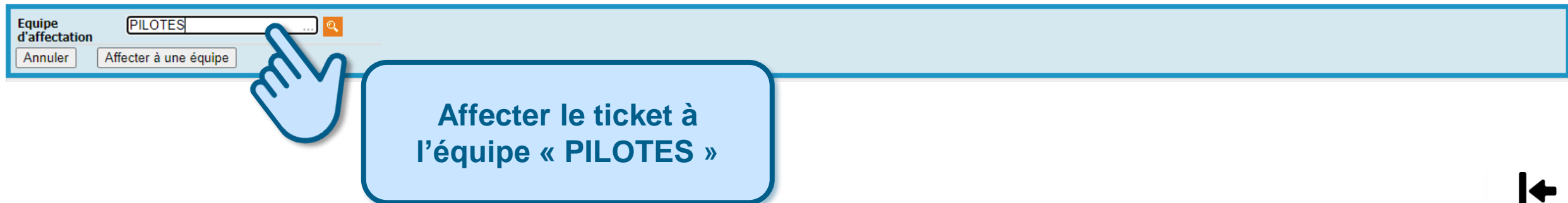
Version imprimable

Créer une copie du ticket ...

Créer une demande fille...

Suivre


M'assigner



Equipe d'affectation: PILOTES

Annuler | Affecter à une équipe

Affecter le ticket à l'équipe « PILOTES »



Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Gestion de mes tickets de support

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

Outils d'admin

Je souhaite résoudre un ticket

ID	Description	Client	Statut	Catégorie	Service	Subcatégorie
R-000338	Mon écran ne s'allume plus	Smith	En cours	Matériel	Service	Service
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	En cours	Matériel	Service	Service
R-000318	Problème imprimante	Albin	En cours	Matériel	Service	Service

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

Clôre un dossier de demande d'assistance



The screenshot displays the SUMIT software interface for managing user requests. The main header shows the request ID 'R-000380' and its status 'Demande Utilisateur'. A green banner indicates that the information is up to date. The left sidebar contains navigation links for 'Vue d'ensemble', 'Nouveau ticket', 'Rechercher des tickets', and 'Mes incidents et demandes'. The main content area shows the 'Demande Utilisateur: R-000380' details, including 'Informations générales' and 'Autres Actions'. A blue callout box with the number '1' points to the 'Résolu' option in the 'Autres Actions' dropdown menu.

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


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

Autres Actions

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

Clore un dossier de demande d'assistance



1
Cliquez sur « Résolu »

2
Choisir un code de résolution

3
Décrire la solution

4
Cliquez sur « Résolu »

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

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

Résolu - R-000380

Code de résolution -- choisir une valeur --

Solution

Annuler Résolu

générales

Académie de Toulouse

Diabaté Suzanne : - TEC

✉ suzanne.diabate@ac-toulouse.fr

Moi uniquement

Smith Paul : -

Etablissement concerné 0310094J - RECTORAT ACADEMIE DE TOULOUSE - TOULOUSE

Groupe de famille Pédagogiques


Famille de service Incident

Service Outils d'enseignement

Sous catégorie de service Anglais

Détails sur le service

Clore un dossier de demande d'assistance



Académie de Toulouse

Vue d'ensemble > SUMiT - Erreur > Bienvenue > Gestion du support >

Approbation en attente > Demande Utilisateur > R-000380

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

Résolu - R-000380

Code de résolution -- choisir une valeur --

Solution


Annuler Résolu

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

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

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



Créer une demande pour un utilisateur



Académie de Toulouse

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

Outils d'admin

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


ID	Description	Utilisateur	Catégorie
R-000338	Mon écran ne s'allume plus	Smith	ServiceSubcateg
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	ServiceSubcateg
R-000318	Problème imprimante		

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

Créer une demande pour un utilisateur



Académie de Toulouse

Bienvenue

Gestion des configurations

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

Vue d'ensemble

Votre recherche

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




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



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

Service -- choisir une valeur --

Sous catégorie de -- choisir une valeur --

2

Renseigner le demandeur

3

Renseigner le bénéficiaire
(Si différent du demandeur)

Créer une demande pour un utilisateur




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



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

Détails sur le service

Equipe support

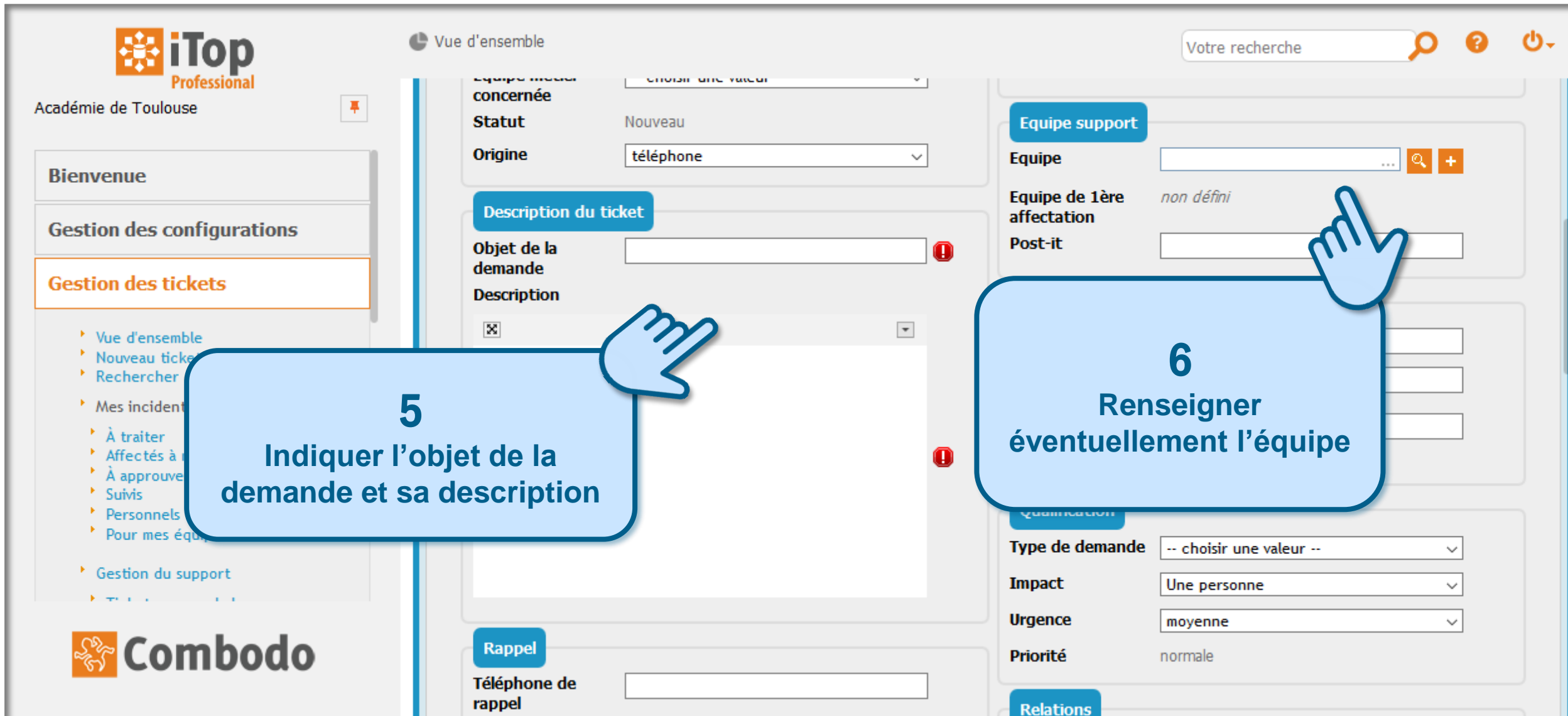
Equipe

Equipe de 1ère

4

Renseigner les éléments du catalogue de services

Créer une demande pour un utilisateur



iTop Professional
Académie de Toulouse

Vue d'ensemble

Votre recherche

Bienvenue

Gestion des configurations

Gestion des tickets

- Vue d'ensemble
- Nouveau ticket
- Rechercher
- Mes incidents
 - À traiter
 - Affectés à
 - À approuver
 - Suivis
 - Personnels
 - Pour mes équipes
- Gestion du support

Equipe concernée
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

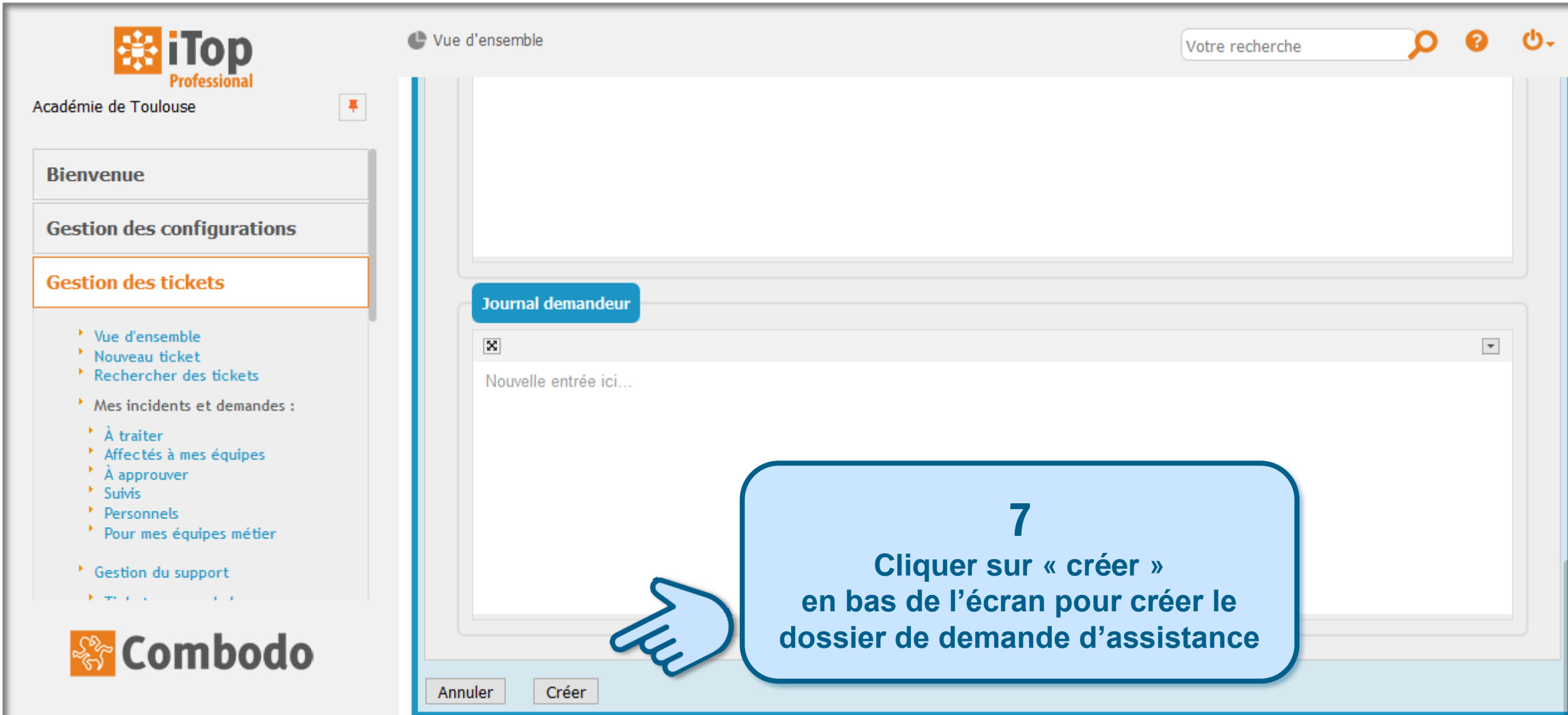
Rappel
Téléphone de rappel

6 Renseigner éventuellement l'équipe

5 Indiquer l'objet de la demande et sa description

Combodo

Créer une demande pour un utilisateur



The screenshot shows the iTop Professional web interface. On the left, the 'Gestion des tickets' menu is highlighted. The main area displays the 'Journal demandeur' form, which is currently empty. A blue callout box with the number 7 and a hand icon points to the 'Créer' button at the bottom right of the form.

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

Journal demandeur

Nouvelle entrée ici...

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

Annuler Créer

Créer une demande pour un utilisateur



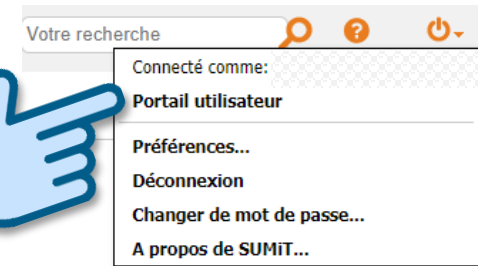
The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. A green notification bar at the top states: "Demande Utilisateur - R-000380 créé(e)." The main content area shows the details for "Demande Utilisateur: R-000380". A blue callout box with the number 8 and a hand icon points to the ticket details, stating: "Le ticket est créé. Si aucune équipe n'a été renseignée, la demande d'assistance est automatiquement affectée à l'équipe support « HELPDESK »." The ticket details include:

- 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
 - Détails sur le service
- Equipe support**
 - Equipe: HELPDESK
 - Equipe de 1ère affectation: HELPDESK
 - Post-it
- Description du ticket**
 - Objet de la demande: Impossible de lancer le logiciel

The left sidebar shows the navigation menu with options like "Bienvenue", "Gestion des configurations", and "Gestion des tickets". The bottom left corner features the Combodo logo.

Pour créer un ticket en tant que demandeur :

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



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

