



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



académie  
Toulouse



Région académique  
OCCITANIE



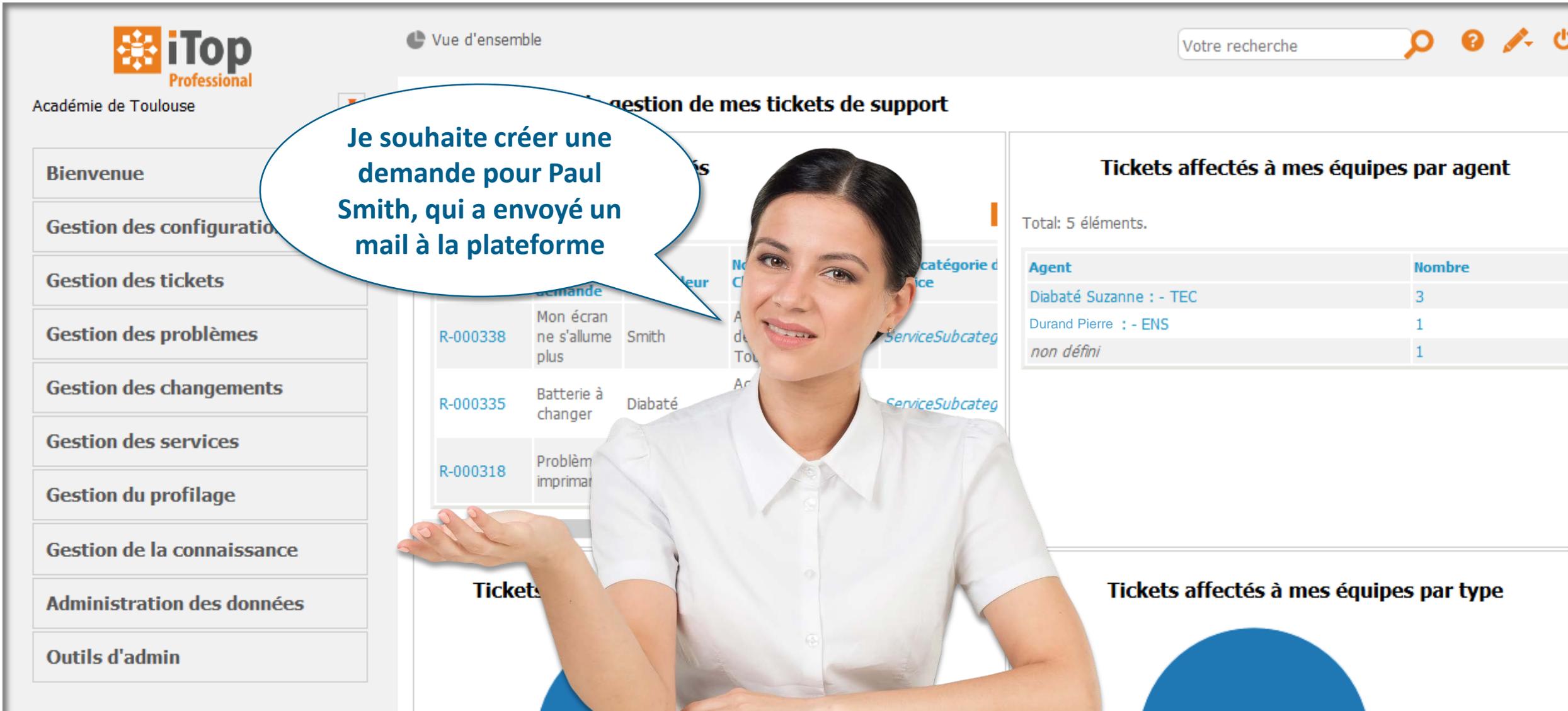
POUR L'ÉCOLE  
DE LA CONFIANCE

Créer une demande pour un utilisateur

Dialoguer avec un utilisateur

Clore des demandes

## CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



**Académie de Toulouse**

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

**Gestion de mes tickets de support**

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

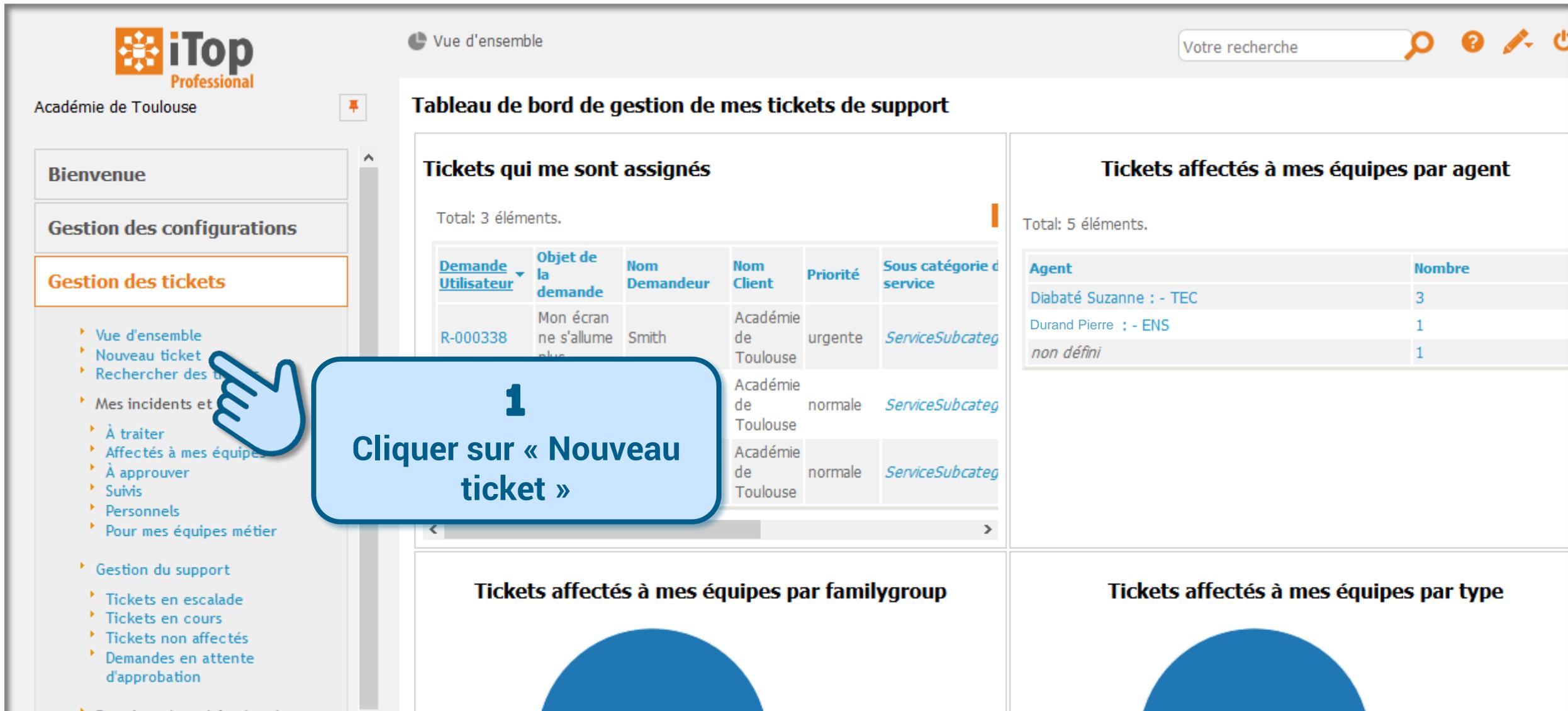
**Tickets affectés à mes équipes par agent**

Total: 5 éléments.

Agent	Nombre
Diabaté Suzanne : - TEC	3
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

### Tableau de bord de gestion de mes tickets de support

**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

**1**  
Cliquer sur « Nouveau ticket »

#### 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

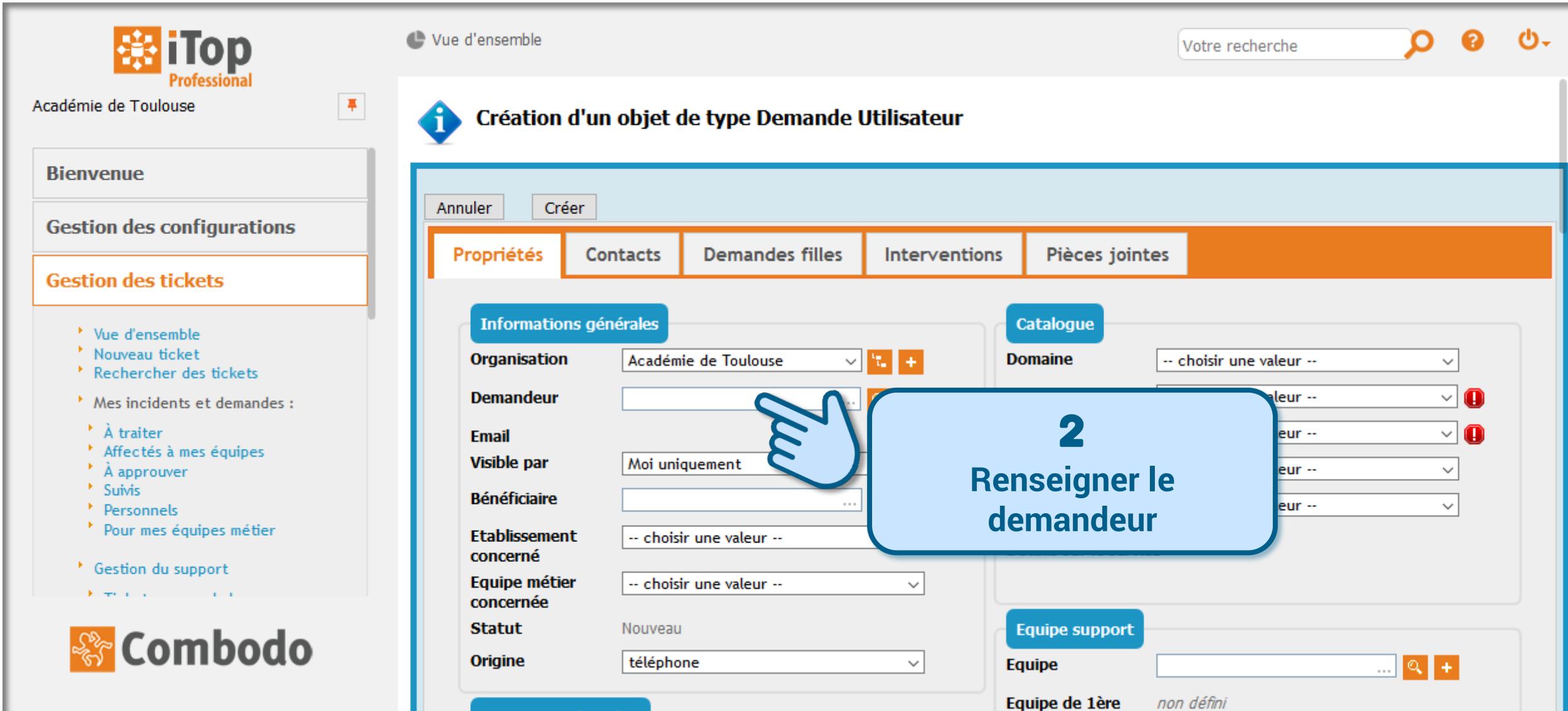
Total: 5 éléments.

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

#### 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

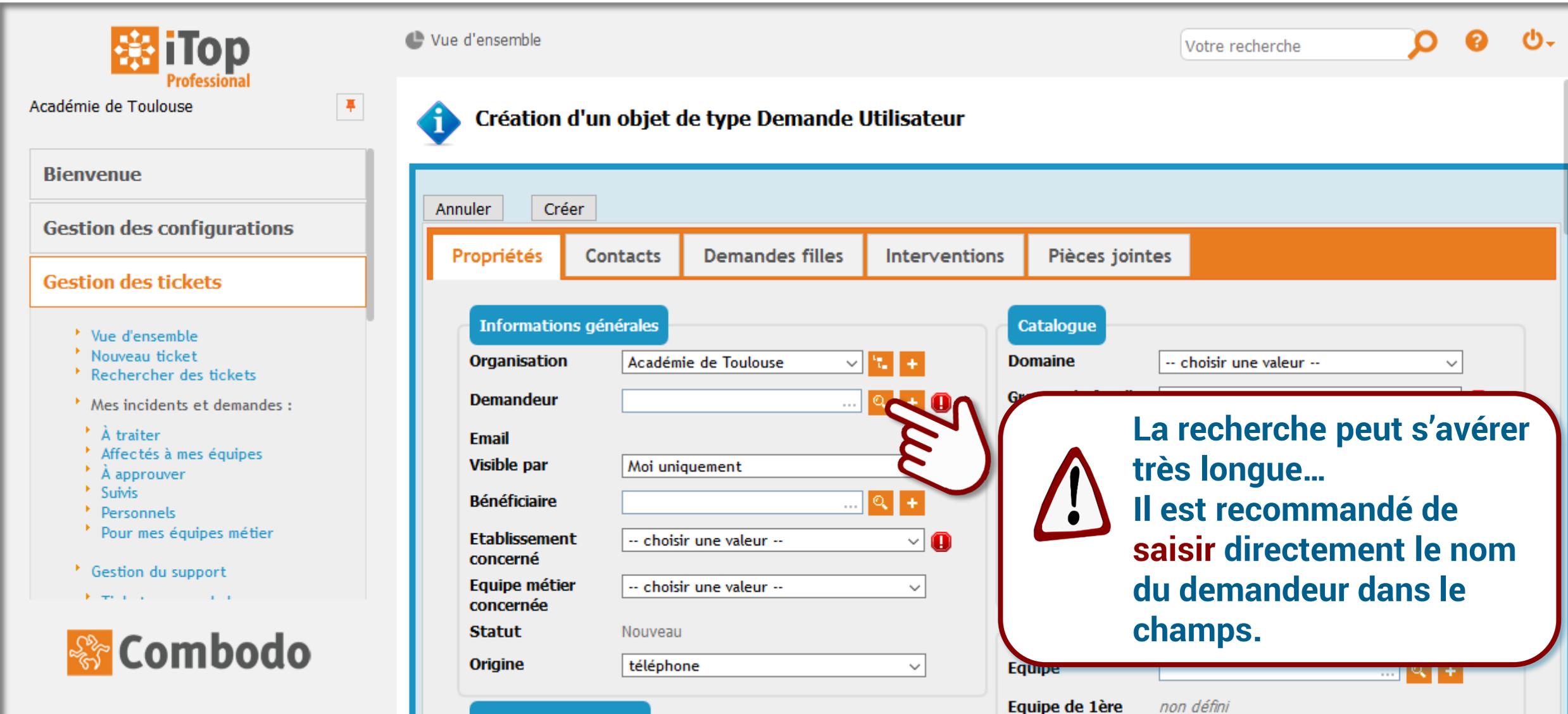
**Equipe support**

Equipe: [input field]

Equipe de 1ère: non défini

Combodo

## CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR



The screenshot shows the iTop Professional interface for creating a user request. The left sidebar contains navigation options like 'Gestion des tickets' and 'Gestion des configurations'. The main area is titled 'Création d'un objet de type Demande Utilisateur' and features a form with tabs for 'Propriétés', 'Contacts', 'Demandes filles', 'Interventions', and 'Pièces jointes'. The 'Propriétés' tab is active, showing fields for 'Organisation', 'Demandeur', 'Email', 'Visible par', 'Bénéficiaire', 'Etablissement concerné', 'Equipe métier concernée', 'Statut', and 'Origine'. A red hand icon points to the search icon in the 'Demandeur' field. A red warning box on the right contains the text: 'La recherche peut s'avérer très longue... Il est recommandé de saisir directement le nom du demandeur dans le champs.'

**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**

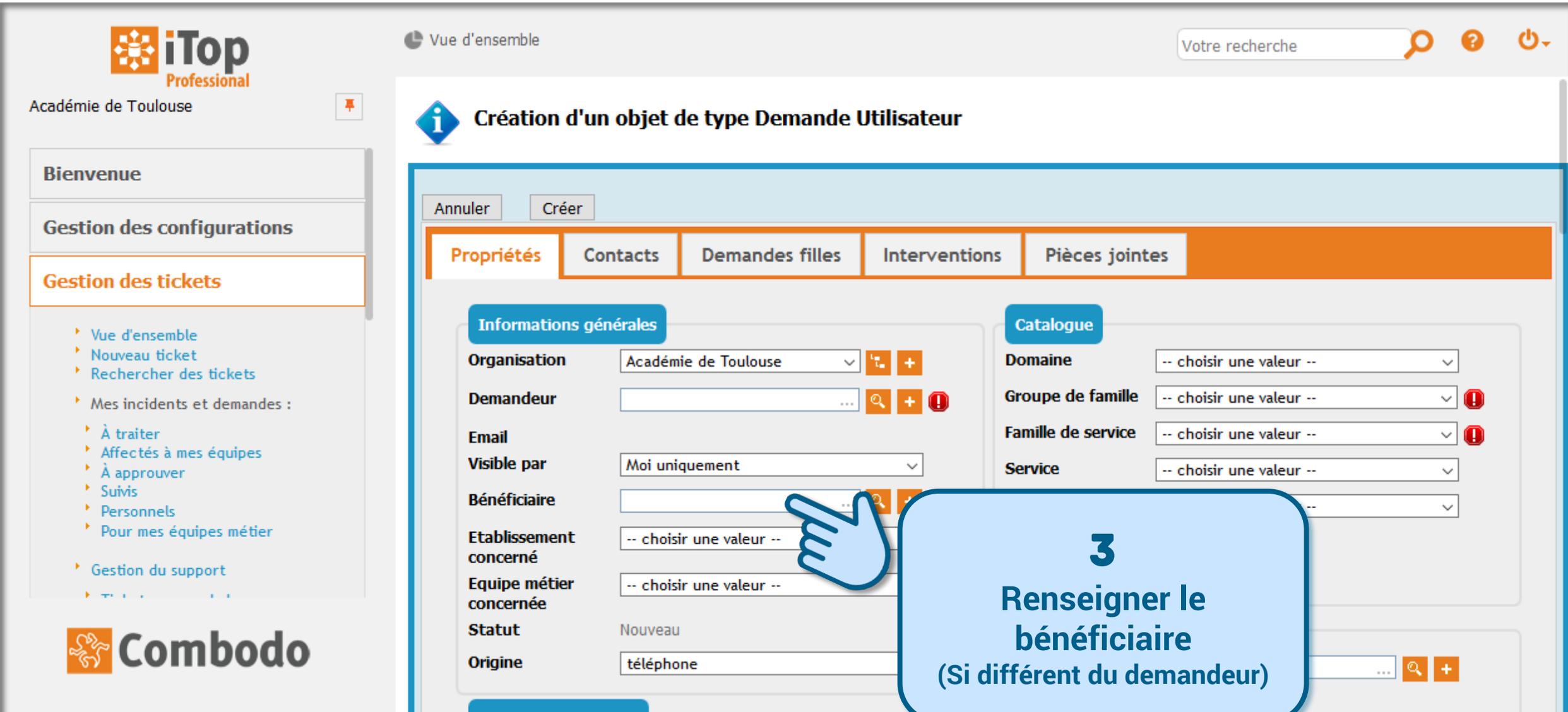
Domaine -- choisir une valeur --

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.**

## 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

**Vue d'ensemble**

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

**Combodo**

## CRÉER UNE DEMANDE POUR UN UTILISATEUR

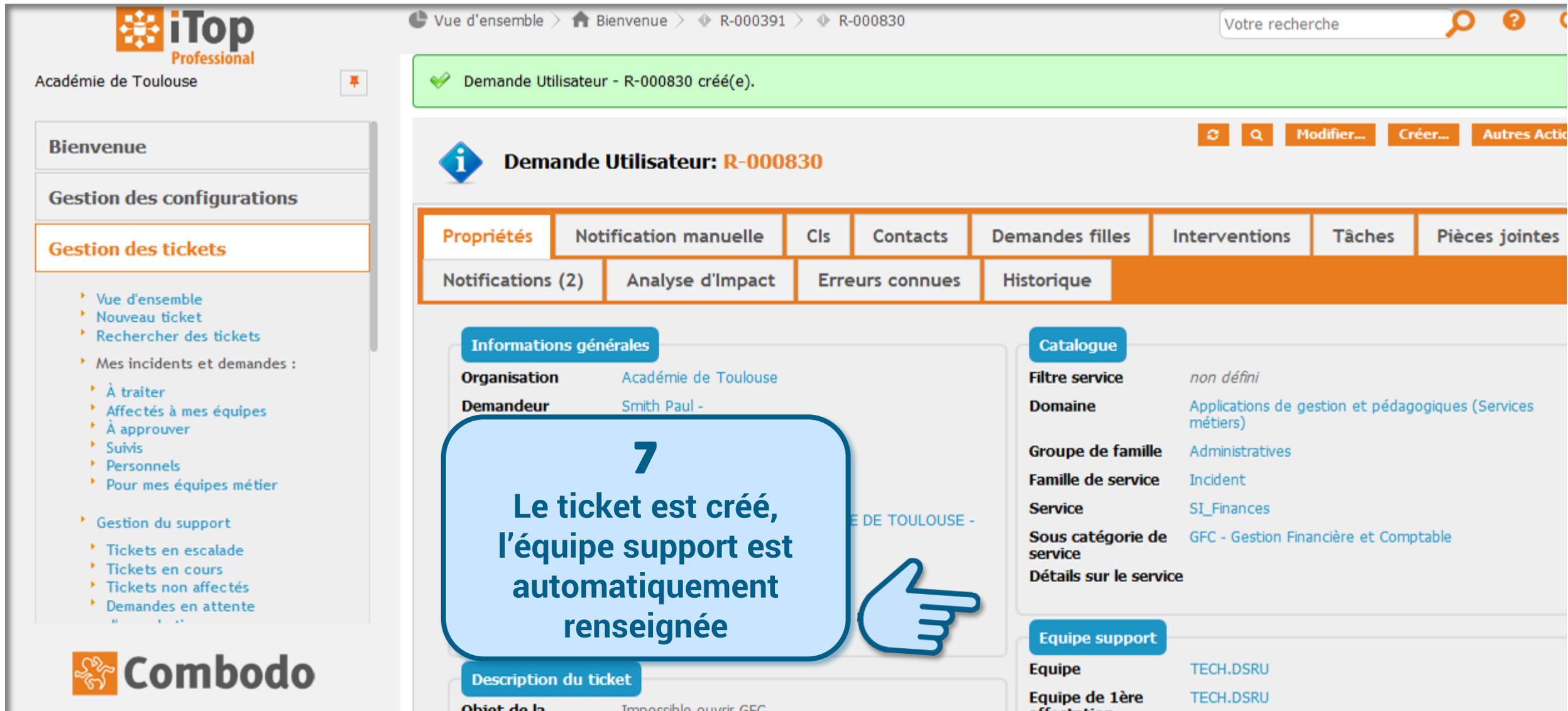


The screenshot shows the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- 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 'Vue d'ensemble' and features a search bar with the text 'Votre recherche'. Below this is a 'Journal demandeur' section with a text input field containing 'Nouvelle entrée ici...'. At the bottom of the page, there are two buttons: 'Annuler' and 'Créer'. A blue callout box with the number '6' and the text 'Cliquer sur « créer » en bas de l'écran pour créer la demande' is positioned over the 'Créer' button, with a hand icon pointing towards it.

## 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 "Informations générales" section, which contains the following information:

- Organisation:** Académie de Toulouse
- Demandeur:** Smith Paul -

The "Catalogue" section on the right provides the following details:

- Filtre 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

The "Equipe support" section at the bottom right shows:

- Equipe:** TECH.DSRU
- Equipe de 1ère affectation:** TECH.DSRU

The left sidebar shows the navigation menu with "Gestion des tickets" selected. The bottom left corner features the Combodo logo.

## DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR



**Je souhaite demander des précisions au demandeur**

**Académie de Toulouse**

**Vue d'ensemble** | Votre recherche

**Gestion de mes tickets de support**

**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**

**Tableau des tickets :**

ID	Description	Demandeur	Statut	Catégorie
R-000338	Mon écran ne s'allume plus	Smith	En attente	ServiceSubcateg
R-000335	Batterie à changer	Diabaté	En cours	ServiceSubcateg
R-000318	Problème imprimante		En attente	ServiceSubcateg

## 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.

<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-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 and a main panel 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		

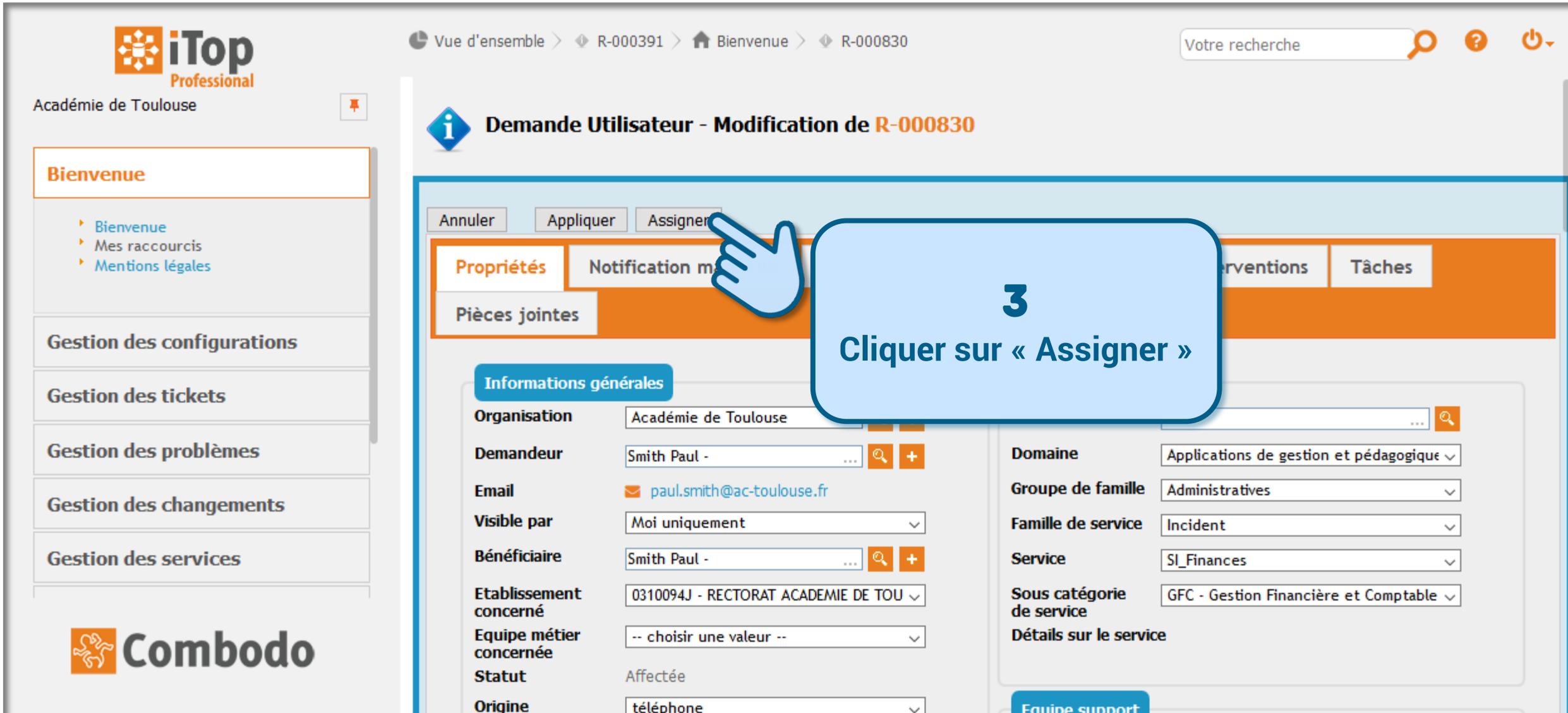
**Equipe support**

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

**Informations générales**

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

**Description du ticket**

<b>Objet de la demande</b>	Impossible ouvrir GFC
<b>Détail de la demande</b>	

**Famille de service** Incident

**Service** SI\_Finances

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

**Détails sur le service**

**Equipe support**

<b>Equipe</b>	TECH.DSRU
<b>Equipe de 1ère affectation</b>	TECH.DSRU
<b>Post-it</b>	

**4**  
Puis s'assigner le ticket

## 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		

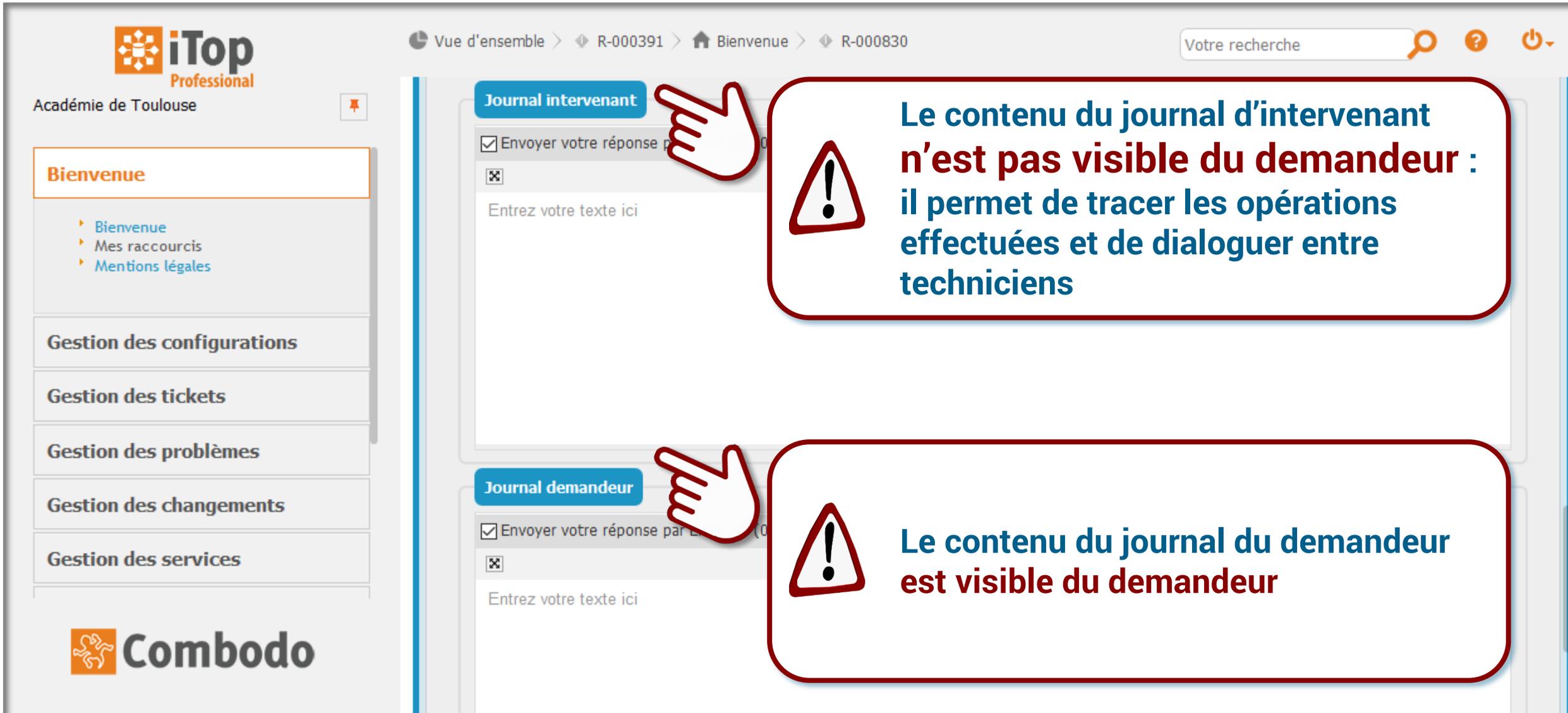
**Description du ticket**

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

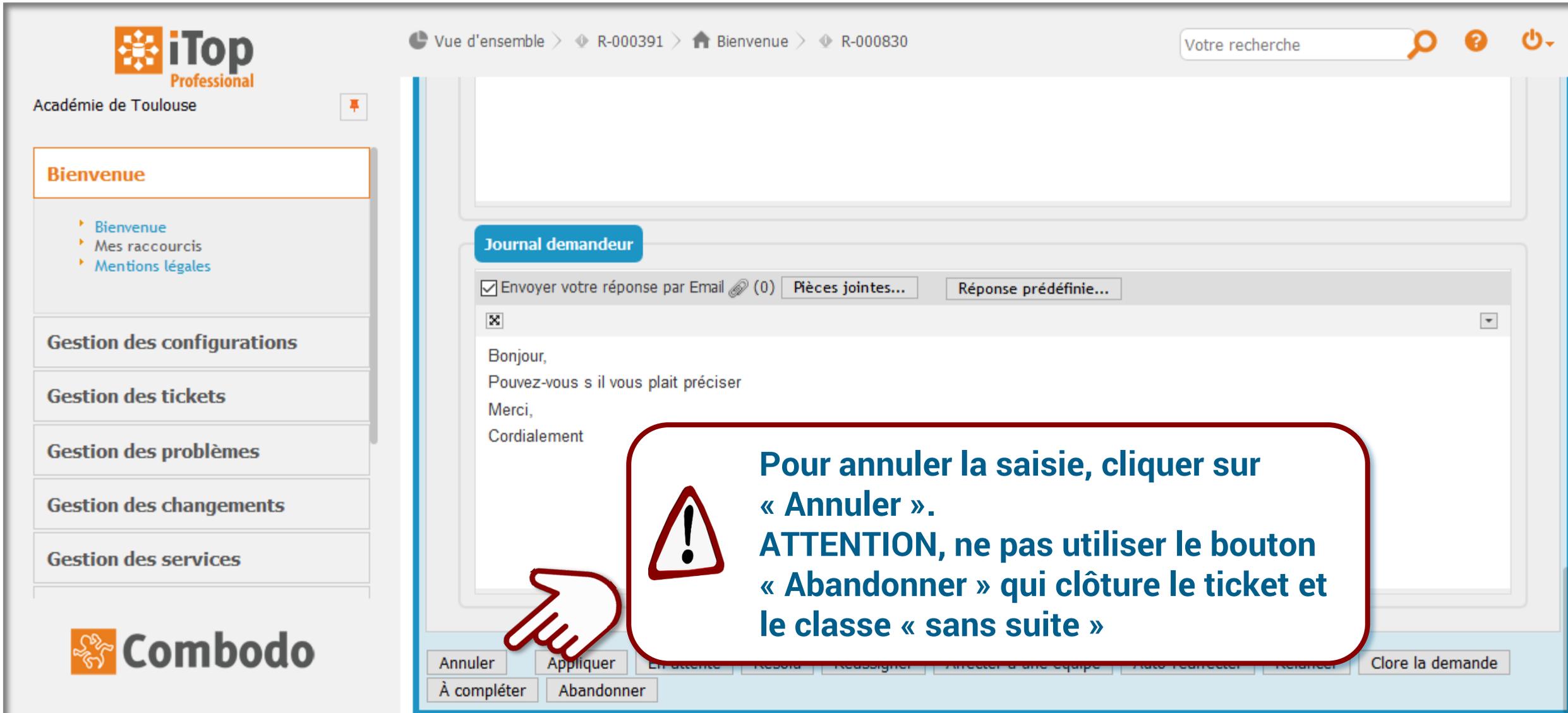


The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area shows the 'Journal demandeur' form. Two blue callout boxes with hand icons provide instructions:

- 1 Saisir sa demande de précision**: A hand icon points to the text input field containing the message: "Bonjour, Pouvez-vous s'il... Merci, Cordialement".
- 2 Cliquer sur « Appliquer »**: A hand icon points to the 'Appliquer' button at the bottom of the form.

The interface includes a left sidebar with navigation options: Bienvenue, Mes raccourcis, Mentions légales, Gestion des configurations, Gestion des tickets, Gestion des problèmes, Gestion des changements, and Gestion des services. The bottom of the page features the Combodo logo and a row of buttons: Annuler, À compléter, Appliquer, Abandonner, Réaffecter, Relancer, and Clore la demande. The top navigation bar shows the current view: Vue d'ensemble > R-000391 > Bienvenue > R-000830, along with a search bar and utility icons.

## DIALOGUER AVEC UN UTILISATEUR

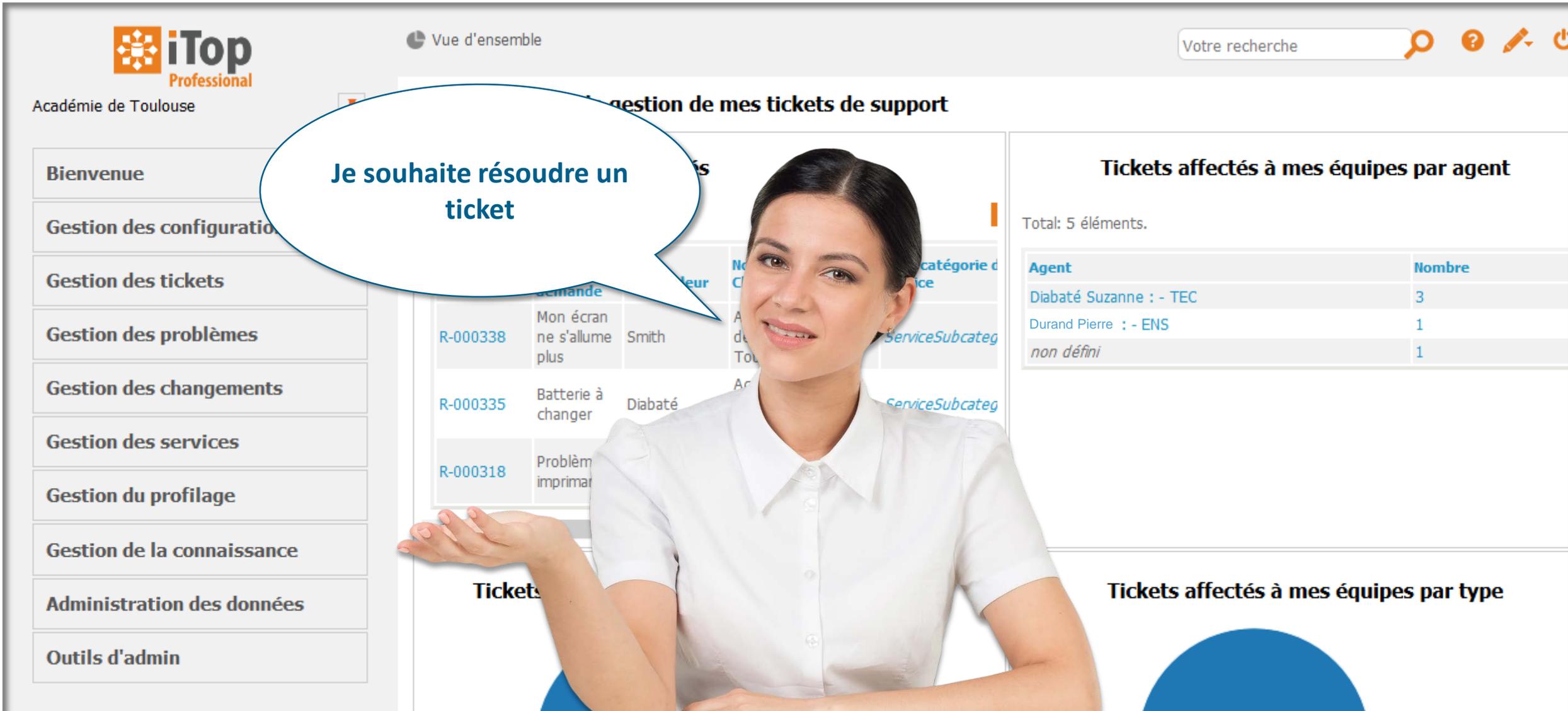


The screenshot displays the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. The main content area shows a ticket response form titled "Journal demandeur". The form includes a checked option for "Envoyer votre réponse par Email" and a text input field containing the message: "Bonjour, Pouvez-vous s il vous plait préciser Merci, Cordialement". A red callout box with a warning icon and a hand pointing to the "Annuler" button contains the following text: "Pour annuler la saisie, cliquer sur « Annuler ». ATTENTION, ne pas utiliser le bouton « Abandonner » qui clôture le ticket et le classe « sans suite »". The interface also features a sidebar with navigation options like "Bienvenue", "Mes raccourcis", and "Mentions légales", and a bottom navigation bar with buttons such as "Annuler", "Appliquer", "À compléter", "Abandonner", and "Clôre la demande".

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



## CLORE DES DEMANDES



The screenshot shows the iTop Professional interface for the Académie de Toulouse. A woman in a white shirt is pointing to 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 main content area with a table of tickets, and a summary table on the right.

**Académie de Toulouse**

**Vue d'ensemble** | Votre recherche

**Gestion de mes tickets de support**

**Je souhaite résoudre un ticket**

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

ServiceSubcateg	Nombre
ServiceSubcateg	3
ServiceSubcateg	1
ServiceSubcateg	1

## 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

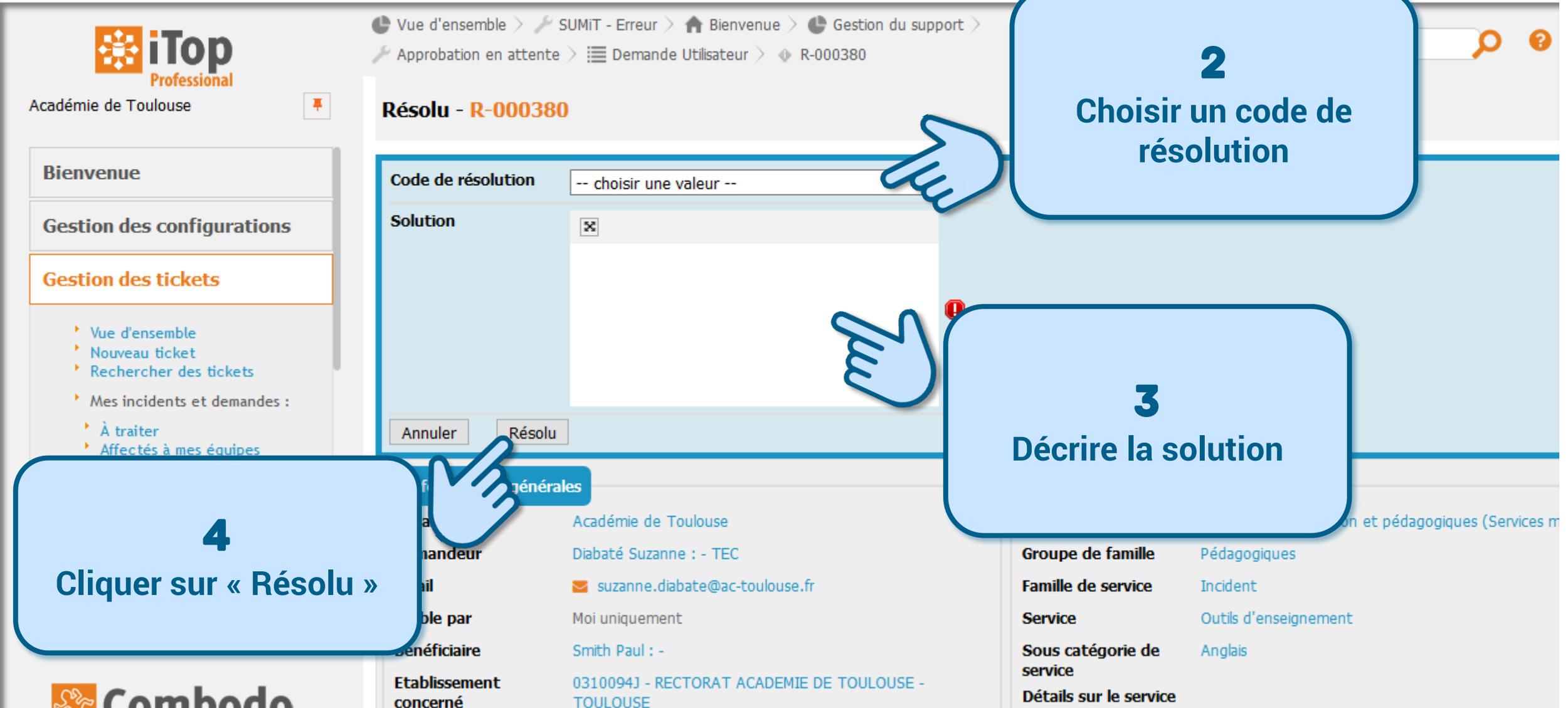
**Informations générales**

Organisation	Académie de Toulouse
Demandeur	Diabaté Suzanne : - TEC
Email	✉ <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

**Equipe support**

Equipe	HELPDESK
Agent	Buffet Catherine : TEC

## CLORE DES DEMANDES



**2**  
Choisir un code de résolution

**3**  
Décrire la solution

**4**  
Cliquer sur « Résolu »

**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 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: [Zone de saisie]

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		

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

