RÉGION ACADÉMIQUE
OCCITANIE

Liberté
Égalité
Fraternité

Notice d'utilisation

asap²

Assistance, Services et Accompagnement Pour la région académique Occitanie

INTERFACE : PORTAIL AGENT

Juillet 2024

DSI² - REGION OCCITANIE

INTERFACE DU PORTAIL AGENT

Connection à l'interface

Pour se connecter vous pouvez :

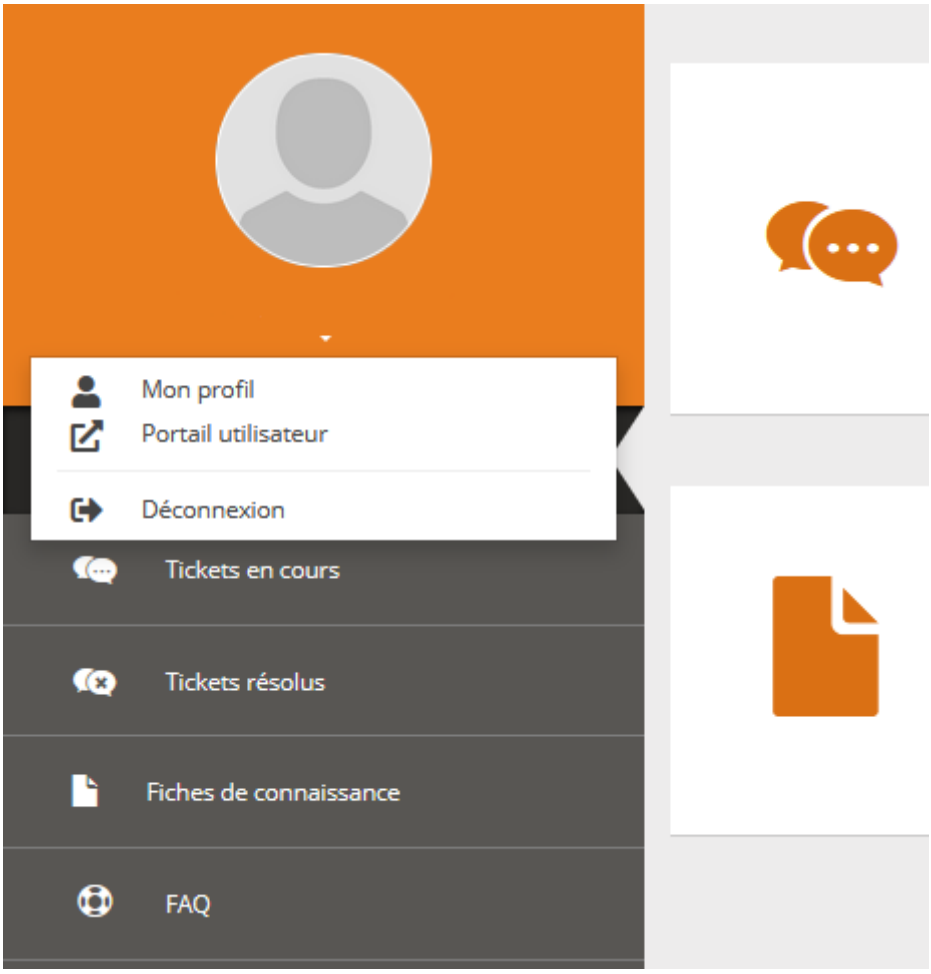
- Suivre ce lien : https://asap2.phm.education.gouv.fr/pages/UI.php
- Passer par le portail ARENA et aller dans le domaine « Support et Assistance »

Vous êtes alors positionné sur le **portail agent**

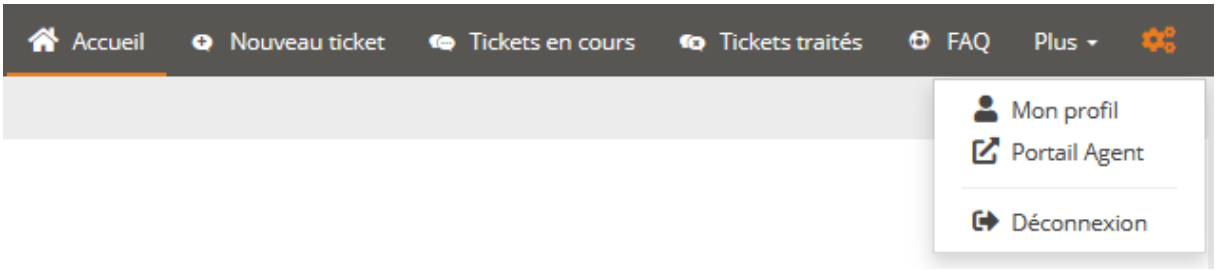
L'interface pour traiter les demandes

Vous devez basculer vers le **portail utilisateur** pour créer vos propres demandes.

Pour basculer du portail agent au portail utilisateur, cliquez sur la flèche puis « **Portail utilisateur** ».



Pour basculer du portail utilisateur au portail agent, cliquez sur les paramètres puis « **Portail Agent** ».

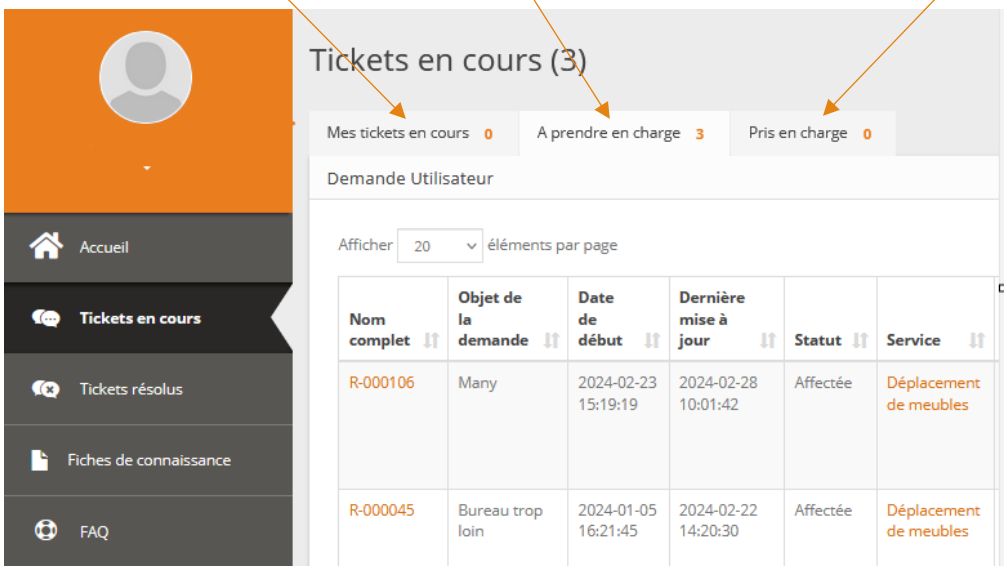


Menu « Tickets en cours »

Les tickets que vous avez pris en charge

Les tickets affectés à votre/vos équipe(s)

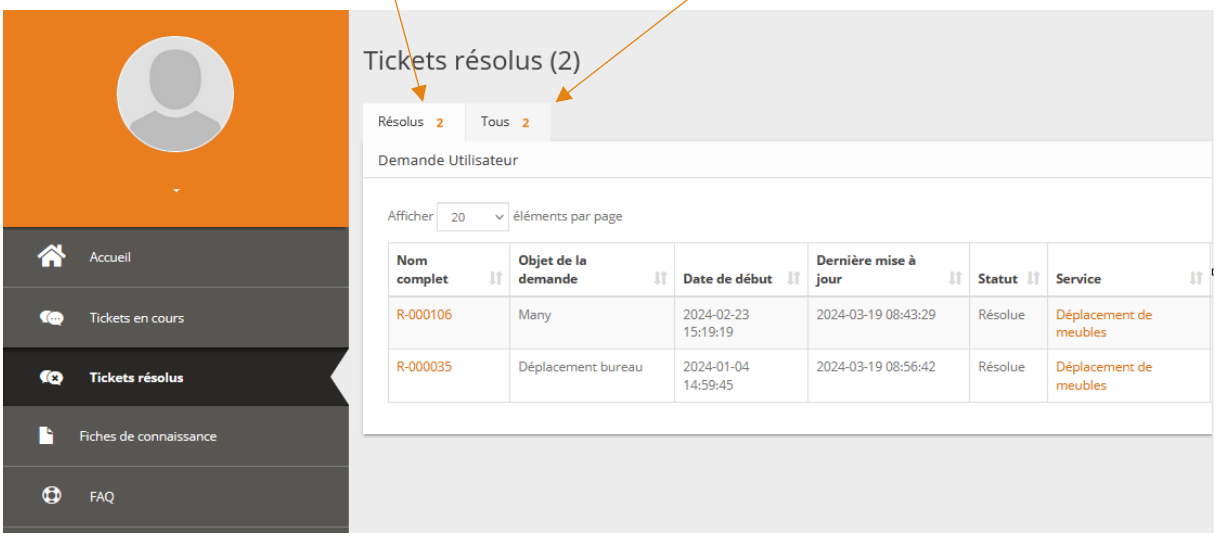
Les tickets en cours de traitement que gèrent les autres membres de votre/vos équipe(s)



Menu « Tickets résolus »

Les tickets que vous avez résolus et non réouverts par l'utilisateur

Les tickets résolus par les membres de votre/vos équipe(s)



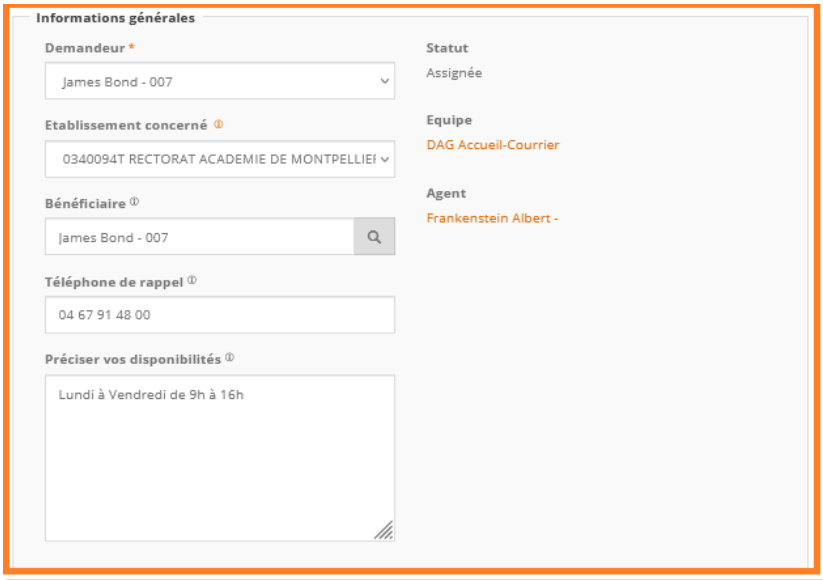
COMPOSITION D'UN TICKET

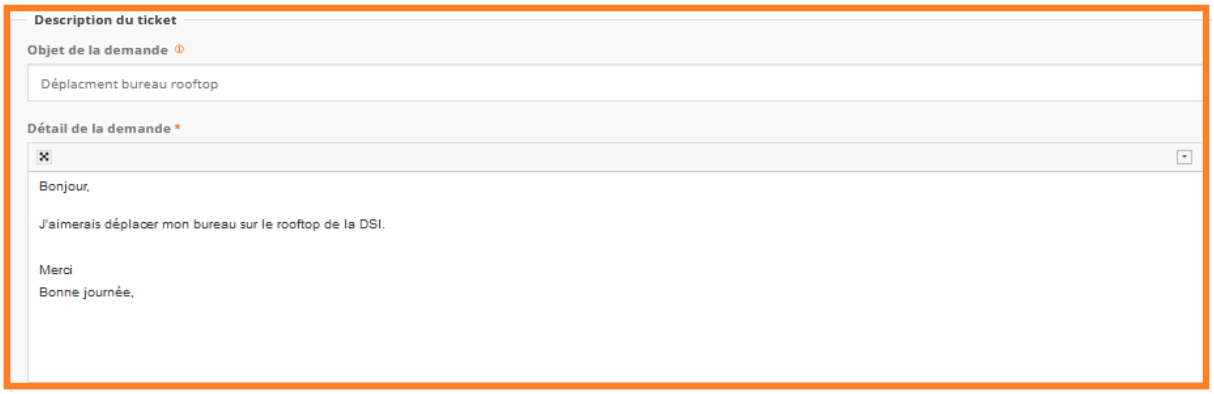
Accès au ticket

Pour ouvrir un ticket, cliquez sur son numéro de référence. Il se compose de la lettre R suivi d'une série de 6 chiffres. Exemple : R-001678

Informations sur le demandeur

Service sollicité

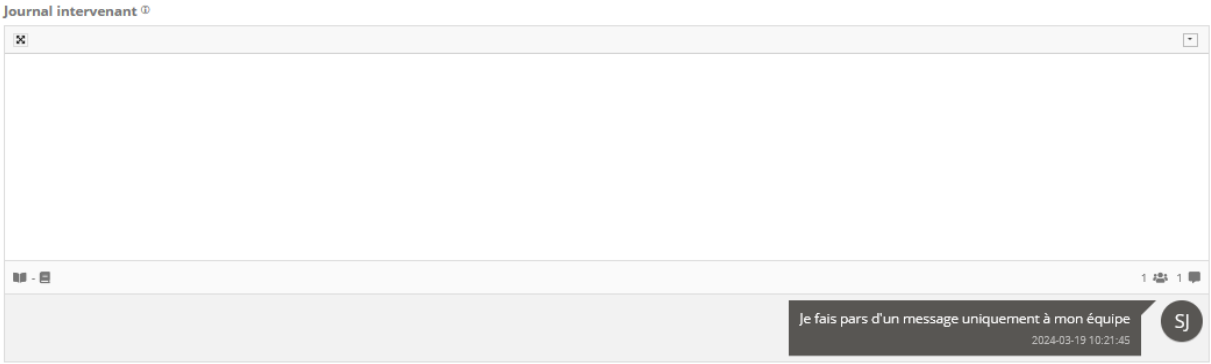




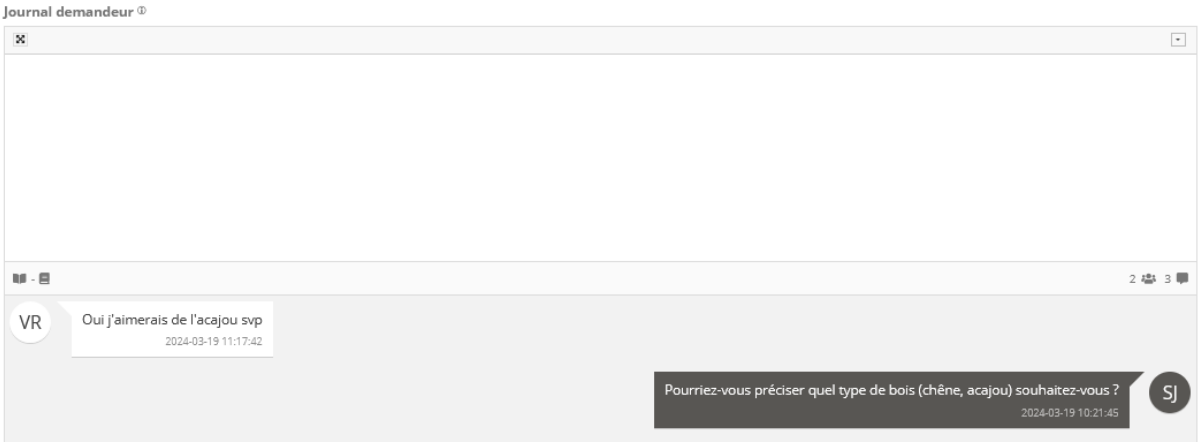
Détails de la demande

Il existe 2 types de journaux :

- Le **Journal intervenant** : il sert à communiquer des messages en interne entre les membres du support et qui ne sont pas visibles par le demandeur



- Le **Journal demandeur** : il sert à dialoguer avec l'utilisateur qui a créé la demande en le notifiant



Après avoir écrit votre message dans l'encadré du journal, pensez à cliquer sur

en bas de page pour l'enregistrer et l'envoyer.

Vous avez la possibilité d'ajouter des pièces jointes tout au long du traitement du ticket.

GESTION DES TICKETS

Affecter / Assigner un ticket

Lorsqu'une demande apparaît dans la rubrique des tickets à prendre en charge, vous pouvez :

- **Assigner** le ticket à un membre de votre équipe ou à vous-même.

- **Affecter** le ticket à une autre équipe qui sera en charge de traiter la demande.

Si un ticket a été affecté à tort à votre équipe, affectez-le à :

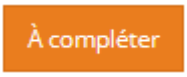
- DSI Plateforme Assistance TLS (Académie de Toulouse)
- DSI Plateforme Assistance MPL (Académie de Montpellier)

Traiter une demande

Lorsqu'un ticket vous a été assigné, de nouvelles options apparaissent en bas du ticket. Elles permettent de faire évoluer le ticket en fonction des opérations effectuées.

Validation des éventuelles mises à jour comme le journal intervenant

Mise en attente du ticket pour appel à un partenaire extérieur.



Demande de complément d'information ou d'un retour de la part du demandeur. Celui-ci reçoit une notification spécifique.
Lors de sa réponse, le ticket est réassigné à l'agent en charge qui est notifié de la réponse.

Assignation du ticket à un autre agent de l'équipe.
Si des commentaires lui sont destinés, il convient de les tracer dans le journal Intervenant **avant** de lui transmettre le ticket

Affectation du ticket à une autre équipe dans le cas où le ticket n'est pas de votre compétence.
Si des commentaires lui sont destinés, il convient de les renseigner dans le journal Intervenant **avant** de lui transmettre le ticket

Résolution du ticket : la solution est transmise au demandeur.
Un ticket peut être réouvert pendant **16 jours** après avoir été résolu. Passé ce délai, le ticket est définitivement fermé.