



RÉGION ACADÉMIQUE
OCCITANIE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Notice d'utilisation



INTERFACE : PORTAIL AGENT

Février 2026

DSI² - REGION OCCITANIE

LE PORTAIL AGENT

Connection au portail agent



Pour se connecter

- Le lien direct : <https://asap2.phm.education.gouv.fr/pages/UI.php>
- Le portail ARENA : <https://arena.ac-montpellier.fr> ou <https://arena.ac-toulouse.fr>
 - o domaine « Ressources et outils », catégorie « Assistance et informatique »

En tant qu'agent de support, vous êtes alors positionné sur le **portail agent**



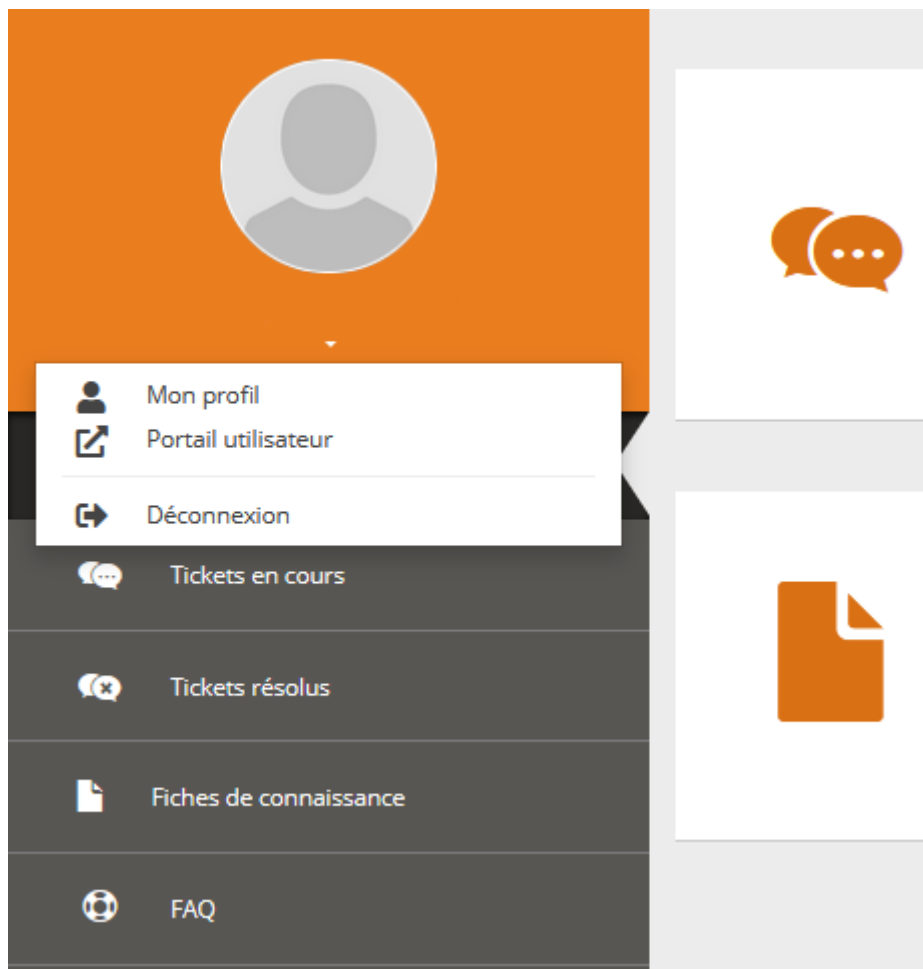
L'interface pour
traiter les demandes



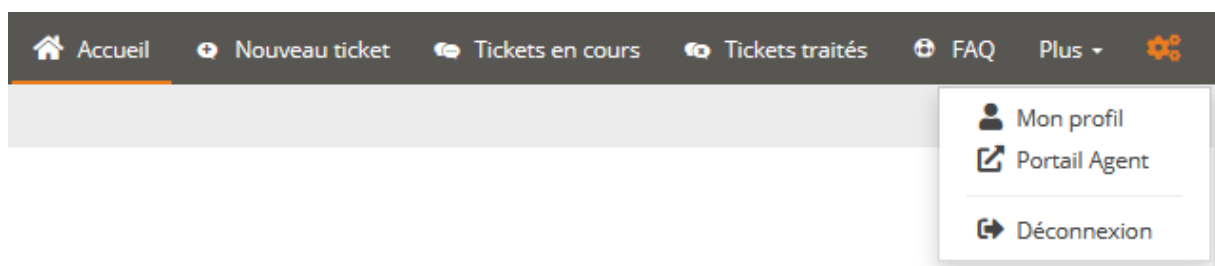
Vous devez basculer vers le **portail utilisateur** pour créer vos propres demandes



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



Pour basculer du portail utilisateur au portail agent, cliquez sur les paramètres puis sur « **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)



Tickets en cours (3)

Mes tickets en cours 0 A prendre en charge 3 Pris en charge 0

Demande Utilisateur

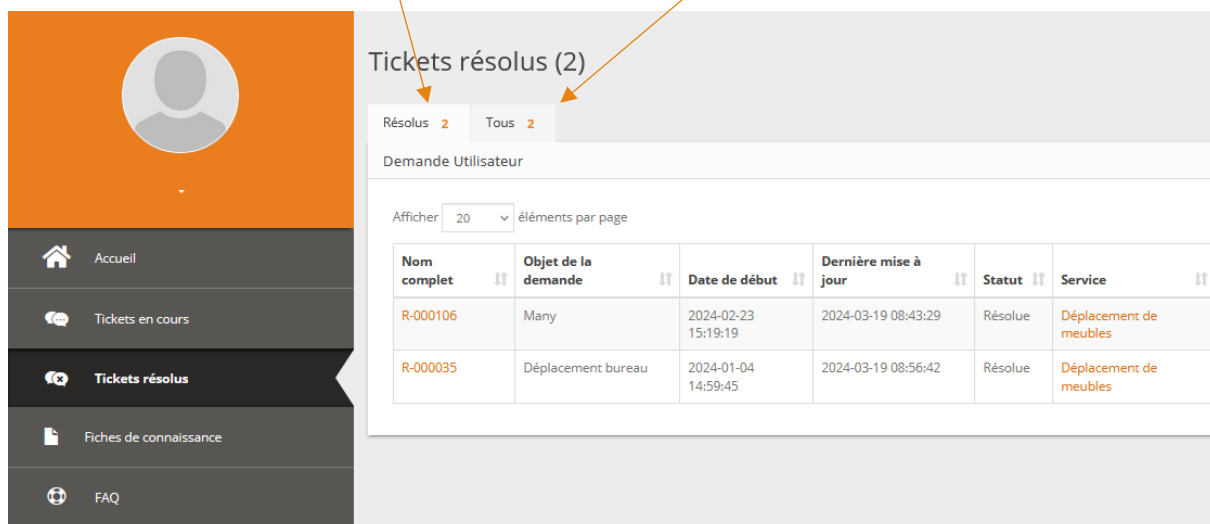
Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Dernière mise à jour	Statut	Service
R-000106	Many	2024-02-23 15:19:19	2024-02-28 10:01:42	Affectée	Déplacement de meubles
R-000045	Bureau trop loin	2024-01-05 16:21:45	2024-02-22 14:20:30	Affectée	Déplacement de meubles

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)



Tickets résolus (2)

Résolus 2 Tous 2

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Dernière mise à jour	Statut	Service
R-000106	Many	2024-02-23 15:19:19	2024-03-19 08:43:29	Résolue	Déplacement de meubles
R-000035	Déplacement bureau	2024-01-04 14:59:45	2024-03-19 08:56:42	Résolue	Déplacement de meubles

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

Informations générales

Demandeur *

James Bond - 007

Statut

Assignée

Etablissement concerné ⓘ

0340094T RECTORAT ACADEMIE DE MONTPELLIEI ▾

Equipe

DAG Accueil-Courrier

Bénéficiaire ⓘ

James Bond - 007 🔍

Agent

Frankenstein Albert -

Téléphone de rappel ⓘ

04 67 91 48 00

Préciser vos disponibilités ⓘ

Lundi à Vendredi de 9h à 16h

Service sollicité

Catalogue

Domaine ⓘ

Affaires Générales Rectorat de Montpellier et DST ▾

Groupe de famille ⓘ

Aménagements de bureau ▾

Famille de service ⓘ

Aménagements de bureau ▾

Service *

Déplacement de meubles ▾

Sous catégorie de service *

Déplacement de meubles ▾

Détails de la demande

Description du ticket

Objet de la demande ⓘ

Déplacement bureau rooftop

Détail de la demande *

✕

Bonjour,

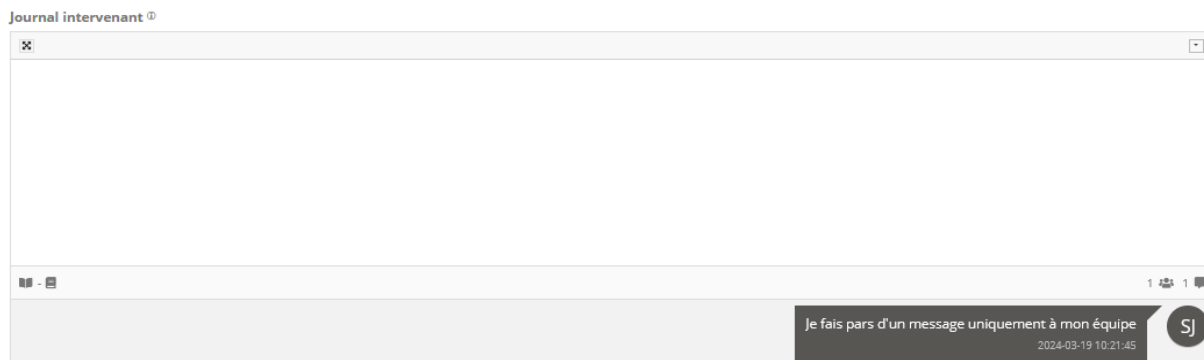
J'aimerais déplacer mon bureau sur le rooftop de la DSI.

Merci

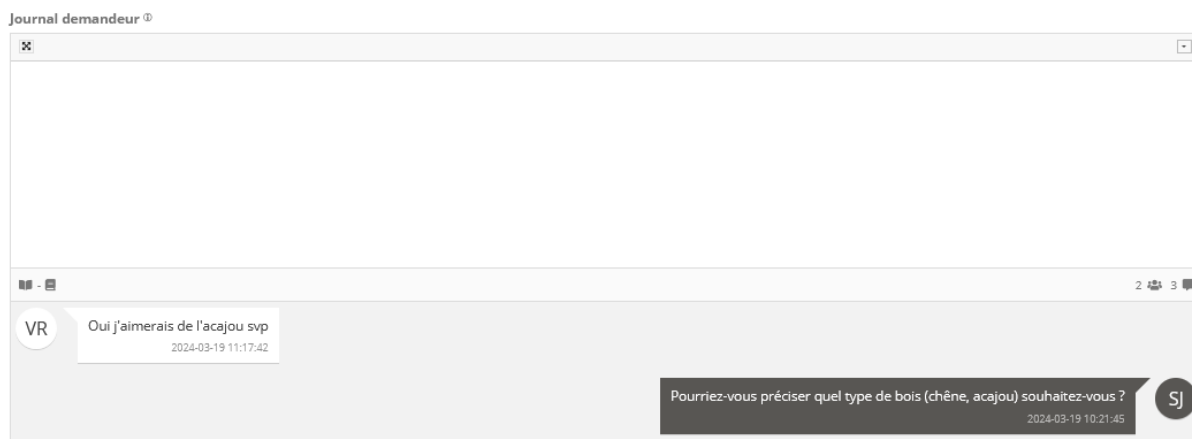
Bonne journée.

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 **Mettre à jour** 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.

Pièces jointes (0) >

GESTION DE TICKET

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.



Assigner

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



Affecter à une équipe

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.



✓ Mettre à jour

Validation des éventuelles mises à jour comme le journal intervenant

En attente

Mise en attente du ticket pour appel à un partenaire extérieur

À compléter

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

Réassigner

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

Affecter à une équipe

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

Résoudre

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

