



ACADÉMIE  
DE NORMANDIE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**amigo**

Assistance Interacadémique Mutualisée  
du Grand Ouest

# CRÉER ET SUIVRE SES DEMANDES D'ASSISTANCE

*Tutoriel utilisateur*

# Sommaire

<b>1. Accéder au portail AMIGO.....</b>	<b>p. 3</b>
<b>2. Créer une demande d'assistance.....</b>	<b>p. 4</b>
a. Recherche du service demandé par mot-clé .....	p. 5
b. Recherche du service demandé par les catalogues .....	p. 6
c. Remplissage d'une demande pas-à-pas.....	p. 7
<b>3. Suivre ses demandes d'assistance.....</b>	<b>p. 12</b>
<b>4. Suivre les demandes de son établissement (chefs d'établissement) ..</b>	<b>p. 16</b>

# Accéder au portail d'assistance AMIGO SUMIT

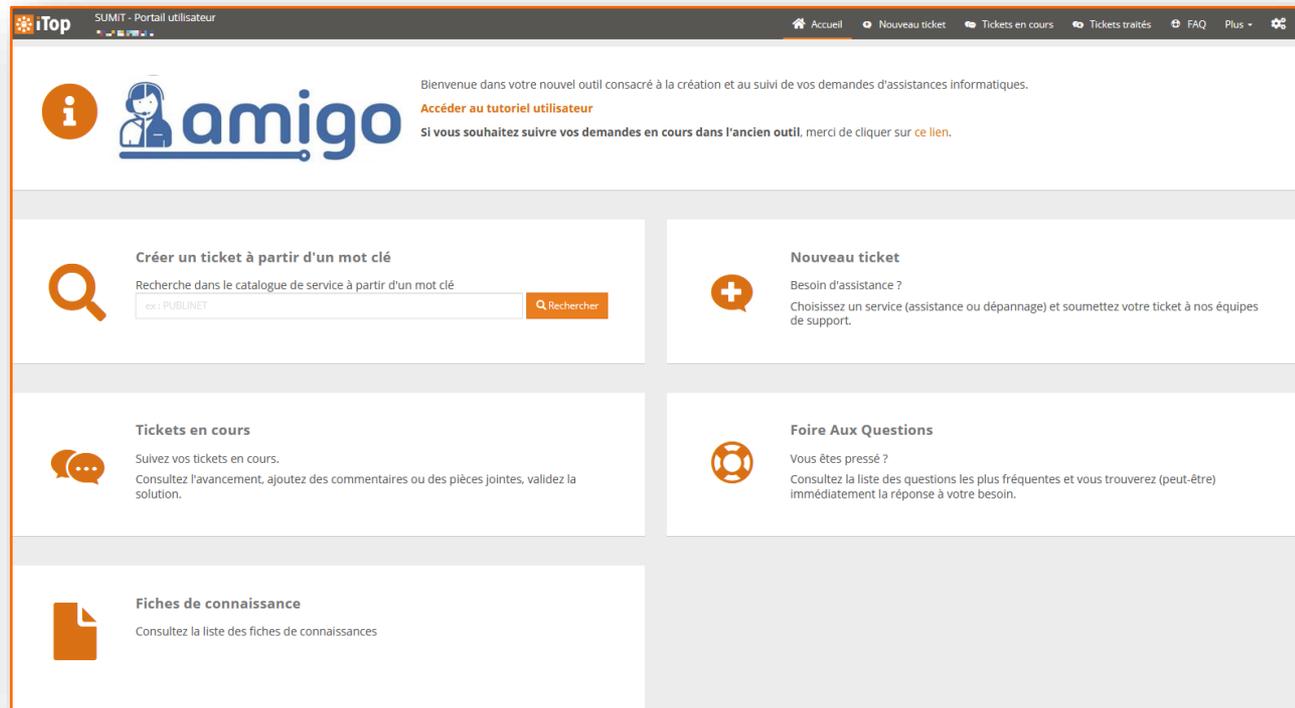
## ➤ Depuis le portail ARENA



## ➤ Depuis le site [assistance.ac-normandie.fr](https://assistance.ac-normandie.fr)

**Plateforme AMIGO**

## ➤ Depuis le portail métier ou l'intranet



SUMIT - Portail utilisateur

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

**amigo**

Bienvenue dans votre nouvel outil consacré à la création et au suivi de vos demandes d'assistances informatiques.  
**Accéder au tutoriel utilisateur**  
Si vous souhaitez suivre vos demandes en cours dans l'ancien outil, merci de cliquer sur [ce lien](#).

**Créer un ticket à partir d'un mot clé**  
Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé  
ex : PUBLINET

**Nouveau ticket**  
Besoin d'assistance ?  
Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support.

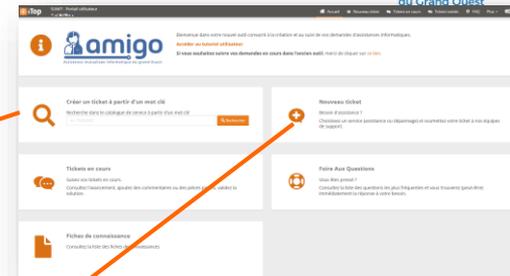
**Tickets en cours**  
Suivez vos tickets en cours.  
Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes, validez la solution.

**Foire Aux Questions**  
Vous êtes pressé ?  
Consultez la liste des questions les plus fréquentes et vous trouverez (peut-être) immédiatement la réponse à votre besoin.

**Fiches de connaissance**  
Consultez la liste des fiches de connaissances

# Créer une demande d'assistance

2 options pour créer votre demande



En recherchant par mot clé  
Page 5

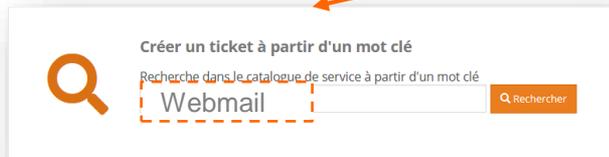
En parcourant l'offre de services  
d'assistance informatique  
Page 6

recommandé

# Créer une demande d'assistance

En recherchant par mot clé

1. Saisissez un mot clé  
Exemple : Webmail

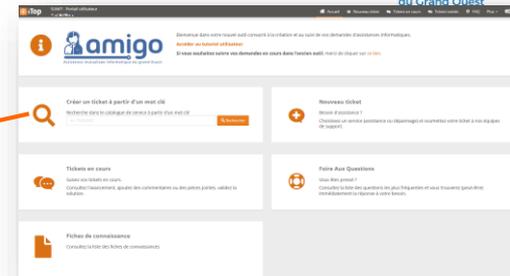


Créer un ticket à partir d'un mot clé

Recherche dans le catalogue de service à partir d'un mot clé

Webmail

Rechercher



Afficher 20 éléments par page

Filter: webmail

Domaine de service	Groupe de famille	Famille de service	Service	Sous catégorie de service
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Agenda	Agenda Webmail	Demande de service (Aide, conseil, paramétrage, ...)
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Agenda	Agenda Webmail	Dysfonctionnement (Anomalie, bug, données manquantes)
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie, liste de diffusion	Webmail académique	Demande de service (Aide, conseil, paramétrage, ...)
Offre de services pour les services académiques	Communication, partage et collaboration	Messagerie, liste de diffusion	Webmail académique	Dysfonctionnement

2. Cliquez sur la sous-catégorie de service correspondant à votre demande

# Créer une demande d'assistance

*En naviguant dans les offres de services*

Cliquez sur  
« Nouveau ticket »



puis

Cliquez sur l'offre de services  
correspondant à votre demande

*Les offres de services peuvent varier en fonction  
de votre établissement d'exercice.*



# Créer une demande d'assistance

## Formulaire

Vous accédez au formulaire  
de création de demande.

*Vous retrouvez le service que  
vous avez choisi.*

Création de Demande Utilisateur

**Qualification**

Domaine  


Groupe de famille  
Communication, partage et collaboration

Famille de service  
Messagerie et liste de diffusion

Service  
Webmail

Sous catégorie de service  
Accès à l'application

**Contexte de la demande**

Établissement concerné \*  


Visible par \*  
Responsables

Bénéficiaire  
 🔍

Équipe métier concernée (pour les services académiques)  
-- choisir une valeur --

**Description**

Objet de la demande \*

Détail de la demande \*

⊗

# Créer une demande d'assistance

## Formulaire

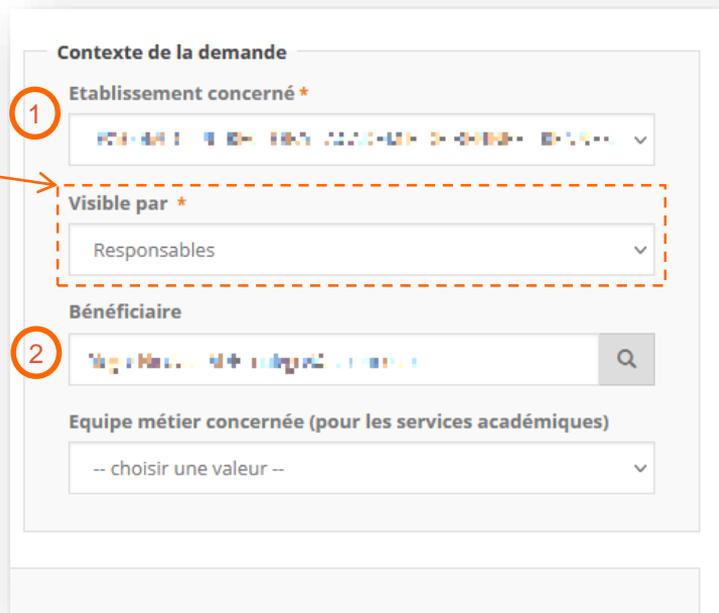
Indiquez si vous désirez que votre demande soit visible seulement par vous-même ou visible également par vos responsables.

### **Etablissement concerné :**

Si vous ne le trouvez pas, il faudra l'indiquer ensuite dans le détail de votre demande.

### **Bénéficiaire :**

Si vous saisissez la demande pour une autre personne, précisez si possible le bénéficiaire afin de lui donner aussi une visibilité sur la demande dans son portail utilisateur.



**Contexte de la demande**

**Etablissement concerné \***

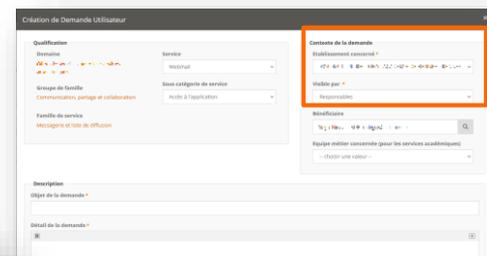
**Visible par \***

Responsables

**Bénéficiaire**

**Equipe métier concernée (pour les services académiques)**

-- choisir une valeur --



**Création de Demande Utilisateur**

**Contrôle de la demande**

Etablissement concerné \*

Visible par \*

Responsables





# Créer une demande d'assistance

## Formulaire

Renseignez ensuite  
l'impact et l'urgence de  
votre demande.

**Contact**

Téléphone de rappel

Préciser vos disponibilités

**Priorité**

**Impact \***

**Urgence \***

Validez votre demande.

**iTop** Tickets en cours - iTop

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Tickets en cours (1)

Ouverts 1 En attente 0 Bénéficiaire 0 Partagés 1

Demander Utilisateur

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Affectée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

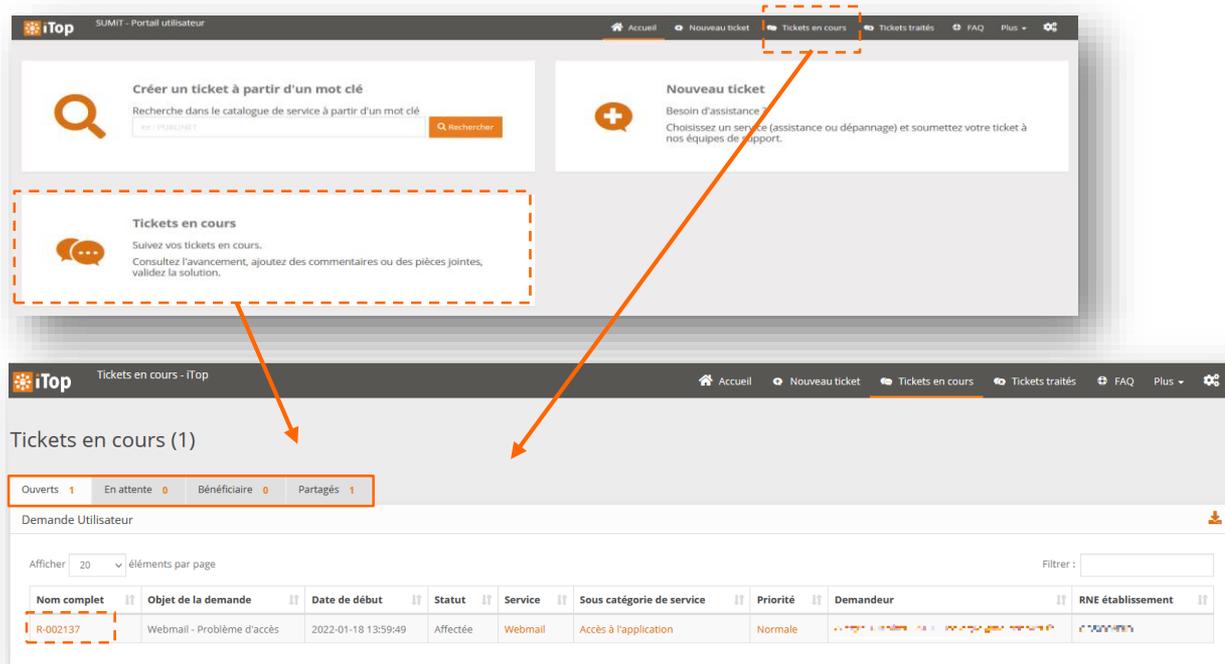
Votre demande apparaît  
dans l'écran de suivi des  
tickets.

# Suivre ses demandes d'assistance

Cliquez sur « Tickets en cours ».

Vous accédez à un tableau de bord, listant vos tickets dans différents onglets, selon le statut de votre demande.

Cliquez sur le « nom complet » pour consulter le contenu du ticket.



**Tickets en cours (1)**

Ouverts 1 | En attente 0 | Bénéficiaire 0 | Partagés 1

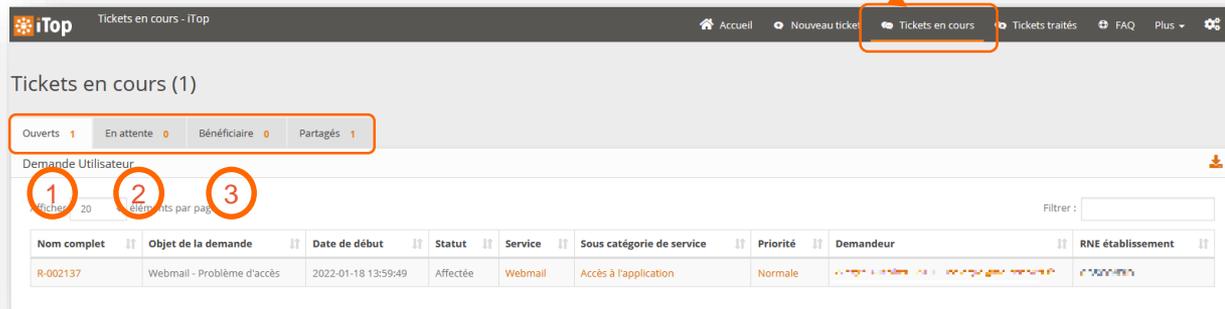
Demande Utilisateur

Afficher : 20 éléments par page

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Affectée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

# Suivre ses demandes d'assistance

via le tableau de bord « Tickets en cours »



Tickets en cours - iTOP

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours Tickets traités FAQ Plus

Tickets en cours (1)

Ouverts 1 En attente 0 Bénéficiaire 0 Partagés 1

Rechercher 20 éléments par page

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Affectée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

1

## Onglet « Ouverts »

Ce sont toutes les demandes au statut « affectées », « réaffectées », « assignées ».  
⇒ Le ticket est en cours de traitement côté AMIGO.

2

## Onglet « En attente »

Ce sont toutes les demandes au statut « en attente » et « à compléter ».

⇒ Le ticket est en cours côté AMIGO **ou de votre côté !**



Si le statut est « à compléter », des informations complémentaires de votre part sont attendues dans le journal. Le ticket est bloqué, en attente de ces réponses.

3

## Onglet « Bénéficiaire »

Ce sont toutes les demandes que vous créez pour un collègue.

# Suivre ses demandes d'assistance via le formulaire

En bas du formulaire se trouve le journal demandeur que vous pouvez compléter avec les informations demandées par l'intervenant qui traite votre demande.

Vous pouvez ajouter des pièces jointes (capture d'écran, bordereau, etc.).



Journal demandeur

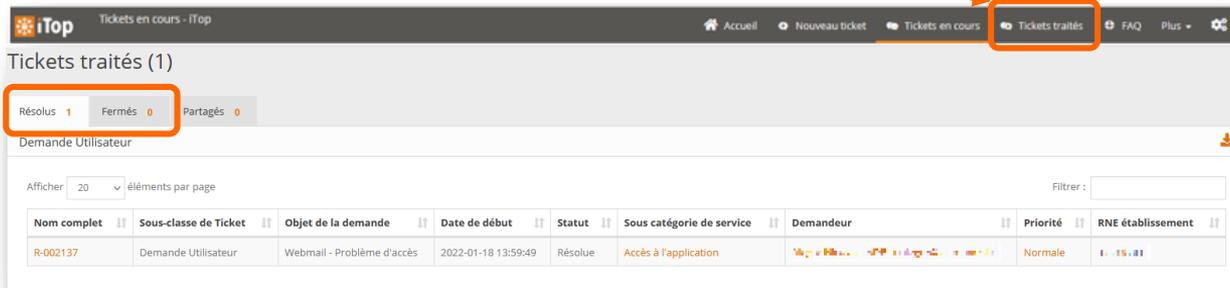
Pièces jointes (0) >

✕ Annuler ✓ Mettre à jour Relancer Auto-résolution

Pour enregistrer les changements dans votre formulaire, sélectionnez « Mettre à jour ».

Si votre ticket n'évolue pas, vous pouvez le relancer pour prévenir l'intervenant d'un changement, par exemple le caractère d'urgence.

# Suivre ses demandes d'assistance via le tableau de bord « tickets traités »



Tickets en cours - iTOP

Accueil Nouveau ticket Tickets en cours **Tickets traités** FAQ Plus

Tickets traités (1)

Résolu 1 Fermés 0 Partagés 0

Demande Utilisateur

Afficher 20 éléments par page Filtre :

Nom complet	Sous-classe de Ticket	Objet de la demande	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Demandeur	Priorité	RNE établissement
R-002137	Demande Utilisateur	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Résolu	Accès à l'application		Normale	

## Onglet « Résolu »

Ce sont toutes les demandes pour lesquelles une réponse a été apportée. Elles sont au statut « Résolu ».



**Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez rouvrir la demande.** Elle sera visible dans le tableau de bord des demandes en cours.

*Amélioration continue : Faites-nous part de votre expérience à chaque ticket en fermant vous-même le ticket avec l'action « Fermer ».*

## Onglet « Fermés »

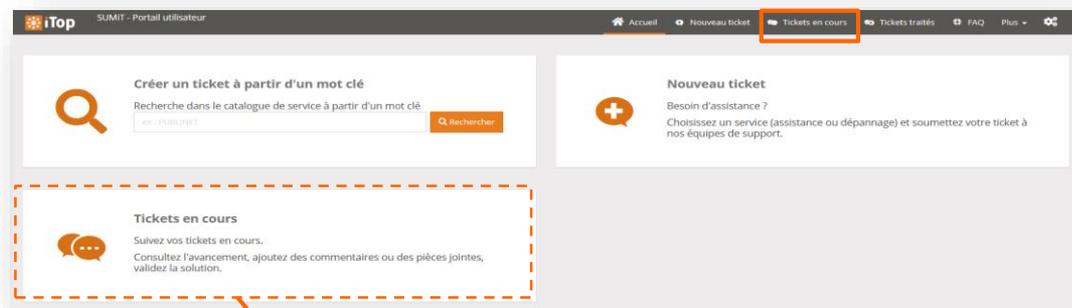
Ce sont toutes les demandes fermées **soit après intervention de votre part, soit automatiquement après 14 jours au statut « Résolu ».**

Annuler Mettre à jour Fermer Rouvrir

# Suivre les demandes de son établissement

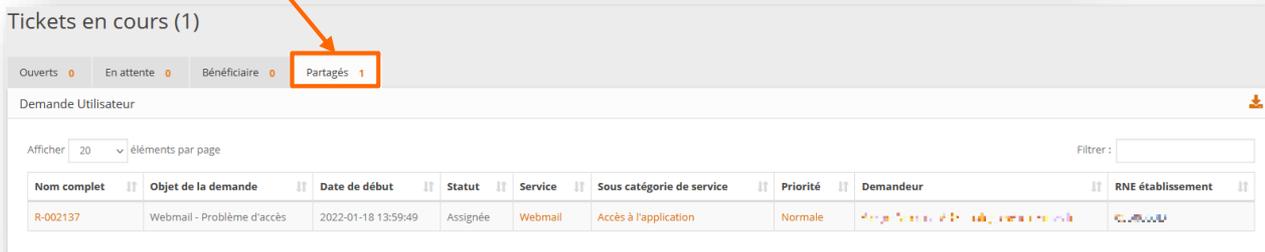
*Pour les chefs d'établissement*

*Cliquez sur  
« Tickets en cours »*



The screenshot shows the iTop user portal interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Accueil, Nouveau ticket, Tickets en cours (highlighted with an orange box), Tickets traités, FAQ, and Plus. Below the navigation bar, there are three main sections: 1. 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' with a search input field and a 'Rechercher' button. 2. 'Nouveau ticket' with a plus icon and text: 'Besoin d'assistance ? Choisissez un service (assistance ou dépannage) et soumettez votre ticket à nos équipes de support.' 3. 'Tickets en cours' (highlighted with a dashed orange box) with a speech bubble icon and text: 'Suivez vos tickets en cours. Consultez l'avancement, ajoutez des commentaires ou des pièces jointes, validez la solution.'

*Cliquez sur  
l'onglet «Partagés»*



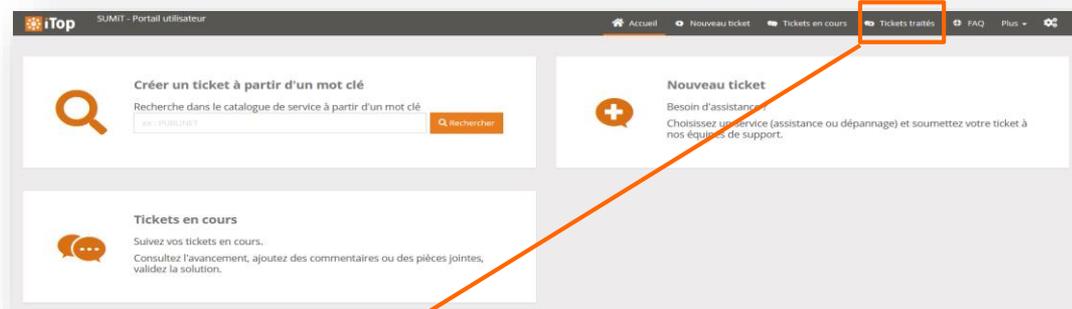
The screenshot shows the 'Tickets en cours (1)' page. At the top, there are filters: Ouverts 0, En attente 0, Bénéficiaire 0, and Partagés 1 (highlighted with an orange box). Below the filters, there is a 'Demande Utilisateur' section with a dropdown menu set to '20 éléments par page' and a 'Filtrer:' input field. The main content is a table with the following columns: Nom complet, Objet de la demande, Date de début, Statut, Service, Sous catégorie de service, Priorité, Demandeur, and RNE établissement. The table contains one row of data:

Nom complet	Objet de la demande	Date de début	Statut	Service	Sous catégorie de service	Priorité	Demandeur	RNE établissement
R-002137	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Assignée	Webmail	Accès à l'application	Normale		

# Suivre les demandes de son établissement

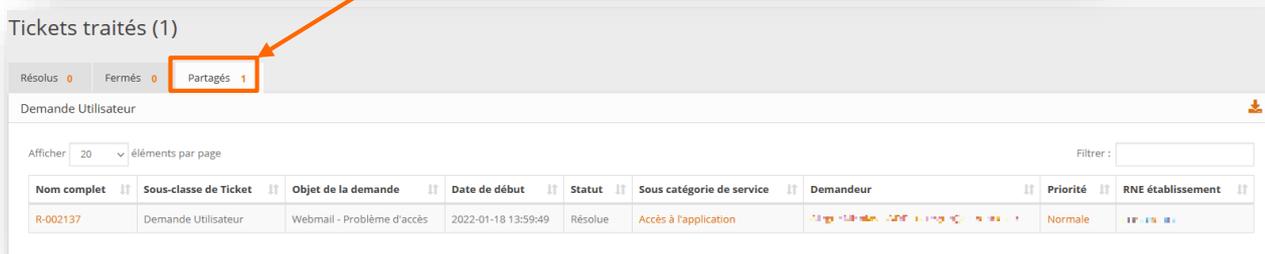
## Pour les chefs d'établissement

*Cliquez sur  
« Tickets traités »*



The screenshot shows the iTop user portal interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Accueil, Nouveau ticket, Tickets en cours, and Tickets traités. The 'Tickets traités' tab is highlighted with an orange box. Below the navigation bar, there are three main content areas: 'Créer un ticket à partir d'un mot clé' with a search bar and a 'Rechercher' button; 'Nouveau ticket' with a plus icon and a description; and 'Tickets en cours' with a speech bubble icon and a description.

*Cliquez sur l'onglet  
« Partagés »*



The screenshot shows the 'Tickets traités (1)' section. At the top, there are filters for 'Résolus 0', 'Fermés 0', and 'Partagés 1'. The 'Partagés 1' filter is highlighted with an orange box. Below the filters, there is a table of tickets. The table has columns: Nom complet, Sous-classe de Ticket, Objet de la demande, Date de début, Statut, Sous catégorie de service, Demandeur, Priorité, and RNE établissement. The first row of the table is highlighted.

Nom complet	Sous-classe de Ticket	Objet de la demande	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Demandeur	Priorité	RNE établissement
R-002137	Demande Utilisateur	Webmail - Problème d'accès	2022-01-18 13:59:49	Résolue	Accès à l'application		Normale	