

Utiliser le serveur d'assistance (directeur et enseignant)



Ce serveur a pour vocation de permettre un meilleur suivi des demandes d'assistance informatique des écoles.

- a) Accessible par internet, les enseignants et les directeurs peuvent l'utiliser à partir de tout poste informatique connecté.
- b) Ce serveur oriente automatiquement les demandes vers les intervenants qualifiés (animateurs TICE, CDTI, CETIAD) et prises en compte par ceux-ci.
- c) Elle permet aux responsables de :
 - o s'assurer de la prise en compte et de la résolution des demandes,
 - o optimiser la répartition des demandes,
 - o rechercher des solutions plus pertinentes lorsqu'une même demande est très fréquente,
 - o disposer de statistiques sur l'état des demandes.

1. Connexion

Adresse : <https://extranet.ac-dijon.fr/assistance1d>

Entrez votre identifiant et votre mot de passe avant de cliquer sur *Connexion*. **Ce sont les mêmes que pour IProf** : identifiant personnel académique (jdupont) + mot de passe (par défaut, Numen)

2. Demande

Selon le type de demande que vous souhaitez déposer, cliquez pour ouvrir le formulaire adéquat.

Exemple ici : problème rencontré avec un logiciel ou une application en ligne de gestion d'élèves.

À l'aide des menus déroulant renseignez les premiers champs (1, 2, 3, 4), remplissez ensuite les deux autres champs (5, 6).

The screenshot shows a web form for reporting a software issue. It includes fields for 'Identifiant', 'Demandeur', 'Fonction', 'Application', 'Msg d'erreur ou problème rencontré', and 'Commentaires'. A file upload section is also present. Numbered callouts (1-6) point to specific fields. Three yellow text boxes provide instructions: one for describing the problem (1, 2), one for specifying coordinates and comments (3, 4, 5), and one for attaching a screenshot (5, 6). A final yellow box instructs to click 'Envoyer' to validate the request.

Vous obtenez alors un récapitulatif de votre demande.

The summary page displays the request details: 'Demande réalisée par: 0210200D', 'Contact: M Essai', and 'Le: 13/01/2009 10:36:50'. It shows the software category as 'Logiciel: Autre' and the error message: 'Dans le défi internet, comment insérer une image?'. A 'Fichier' section shows 'Aucun fichier'. A 'Retour' button and a printer icon are at the bottom.

La procédure est la même pour tous les types de demandes (logicielle, matérielle, pédagogique). Seul le contenu de la liste déroulante ④ change :

Demande logicielle	Demande matérielle	Demande pédagogique
<ul style="list-style-type: none"> •Antivirus •BE1D (Base élèves) •Bureautique •Clef OTP •Enquêtes (Etic, B2i) •Evaluations •Messagerie •Proxy, Pare-feu Amon 	<ul style="list-style-type: none"> •Accès internet •Clef OTP •Poste informatique •Réseau 	<ul style="list-style-type: none"> •Production texte image •Recherche •Communication •B2i •Défi internet •Réseau de mutualisation •Rendez-vous CP-CE1 • etc...

3. Suivi de la demande

Cliquez sur suivi pour savoir si votre demande a été attribuée à un intervenant, à quel intervenant, et dans quel délai vous obtiendrez une réponse à votre demande.

The screenshot shows the 'Suivi des demandes' (Request Tracking) interface. On the left is a navigation menu with 'Suivi des demandes' selected. The main area has a filter section with 'Afficher' and 'Appliquer' buttons, and radio buttons for 'Les demandes non clôturées', 'Les demandes clôturées', and 'Toutes les demandes'. Below this is a table of requests with columns for 'Numéro', 'Type', 'Date demande', 'Attribuée à', 'Pris par', 'Délai', and 'Etat'. A callout box points to the 'Suivi des demandes' menu item with the text '1. Cliquez sur « Suivi des demandes »'. Another callout points to the 'Toutes les demandes' radio button with '2. Cochez « toutes les demandes »'. A third callout points to the 'Appliquer' button with '3. Appliquez'. A fourth callout points to the table with '4. Pour plus de détails'. A text box above the table says 'Pour obtenir les détails d'une demande, cliquez sur son numéro dans la liste ci-dessous.'

Numéro	Type	Date demande	Attribuée à	Pris par	Délai	Etat
<121>	Logiciel	06/11/2008 11:08:17	CDTI-21	S [redacted] B [redacted]	sous 24H	Clôturée le 12/12/2008 09:55:00 (Prise le 12/12/2008 09:50:05)
<444>	Logiciel	12/01/2009 09:51:36	CIR-CHATILLON	C [redacted] G [redacted]	sous 24H	Clôturée le 12/01/2009 10:05:00 (Prise le 12/01/2009 10:00:00)

4. Documentations

The screenshot shows the 'Documentations' menu item selected in the left navigation pane. A callout box points to it with the text 'Cette rubrique vous donne accès aux téléchargements de documentations'. Another callout box points to the 'Ouvrir' link in the document list with the text 'Cliquez sur ouvrir pour démarrer le téléchargement'. Below the menu is a grey box containing the text 'Voici la liste des documents disponibles :'. Inside this box, the document 'Manuel_directeur.pdf' is listed with an 'Ouvrir' link next to it.

Voici la liste des documents disponibles :

Manuel_directeur.pdf [Ouvrir](#)