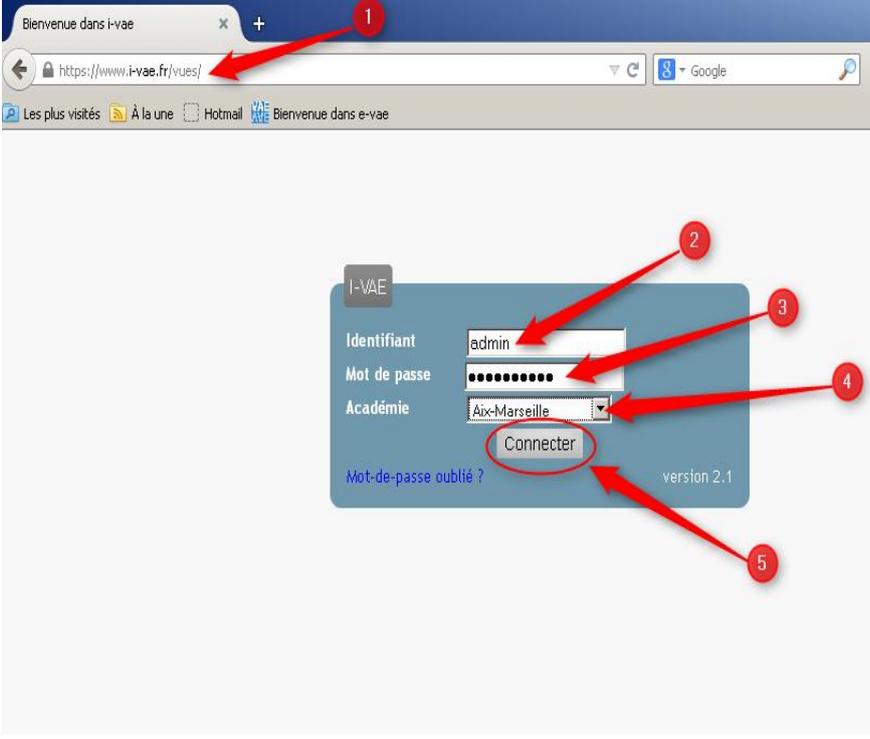
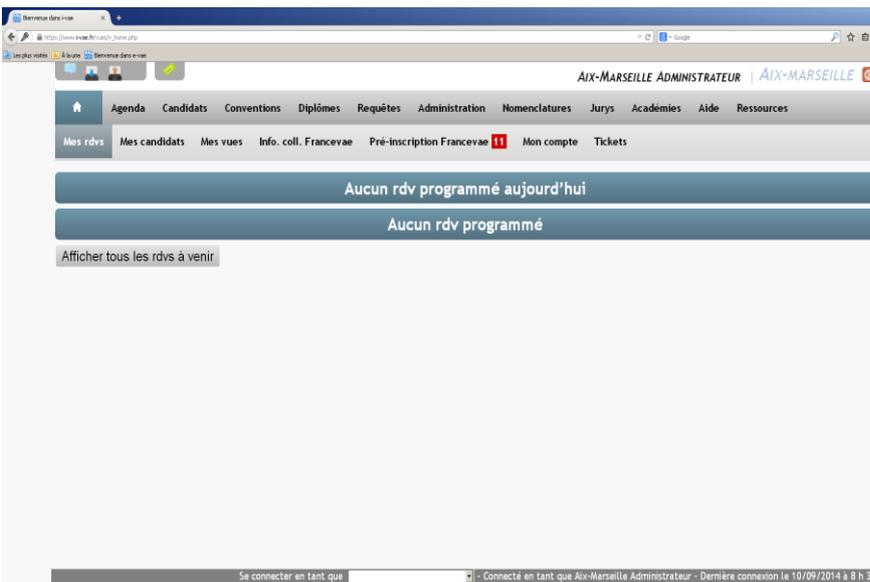


TUTORIEL

COMMENT FAIRE UN TICKET POUR ASSISTANCE ?

Etape		Action
1		<ol style="list-style-type: none"> 1- Accédez au site d'IVAE : https://www.i-vaе.fr 2- Indiquez votre identifiant IVAE dans le champ <i>Identifiant</i>. ? Si vous ne connaissez pas votre identifiant, contactez votre administrateur IVAE ou votre responsable de DAVA. 3- Indiquez votre mot de passe dans le champ <i>Mot de passe</i>. ⚠ Attention ! Ne dites pas votre mot de passe à voix haute lorsque vous le tapez ! 4- Choisissez votre académie dans le menu déroulant <i>Académie</i>. Choisissez <i>Ministère</i> si vous faites partie de l'Administration Centrale. ① Astuce : on peut sélectionner l'académie en tapant la première lettre de son nom. Par exemple en tapant S on arrive directement à Strasbourg. 5- Cliquez sur <i>Connecter</i>. ⇒ La page d'accueil IVAE va s'afficher ① En cas de problème de mot de passe, cliquez sur <i>Mot de passe oublié ?</i> Un courriel vous permettra de changer votre mot de passe.
2		<ol style="list-style-type: none"> 1. Vous êtes sur la page d'accueil d'IVAE. 2. Souriez. ⚠ Attention ! Ce n'est pas fini. Vous devez encore lire et tenir compte des conventions de rédaction

Etape		Action
3		<p>Cliquez sur le logo  pour signaler un ticket d'assistance.</p> <p>Une nouvelle fenêtre va s'ouvrir.</p> <p>Attention ! le signalement d'un ticket doit être rédigé de manière très précise afin que le service de maintenance puisse répondre à votre demande le plus rapidement possible sans avoir à demander de complément d'information.</p>

Détail du menu déroulant *Catégorie* :

Détail du menu déroulant *Sévérité* :

Détail du menu déroulant *Produit* :

- 1- Vous pouvez **Activer / Désactiver** la mise en forme de votre texte.
- 2- Choisissez un **Sujet** pour votre ticket, **il doit être** clair et synthétique (ex : *problème impression courrier recevabilité*).
- 3- Dans le champ **Description**, vous devez décrire le problème que vous rencontrez (ex : *nous ne pouvons pas éditer les courriers de recevabilité pour les BTS, un message d'erreur s'affiche lors de l'ouverture du courrier*).
- 4- Dans le champ **Comment reproduire**, vous devez décrire exactement comment vous avez rencontré le problème étape par étape (ex : choisir le candidat n°31587, dans dossier de validation, éditer courrier de recevabilité)
- ① Astuce : vous pouvez faire un copier/coller du message d'erreur qui s'affiche sur votre écran. Pour vous il est incompréhensible, mais pour le service informatique il est très clair !
- 5- Choisissez la **Catégorie** concernée **dans le menu déroulant** (Cf. détail ci-contre) c'est-à-dire l'onglet concerné.
- 6- Choisissez la **Sévérité** de la demande **dans le menu déroulant** (Cf. détail ci-contre). Soyez le plus objectif possible et ne choisissez pas *Urgent* systématiquement.
- 7- Choisissez le **Produit** concerné (Cf. détail ci-contre)
- 8- Vous pouvez choisir de rendre votre signalement *Privé*, à savoir qu'il ne sera pas visible par les autres académies.
- 9- Vous pouvez ajouter une pièce jointe pour rendre plus explicite votre demande (ex : une copie écran)
- 10 - Cliquez sur **Envoyer** pour valider votre ticket.

4

Vous pouvez suivre l'état d'avancement du traitement de votre demande.

Pour cela cliquez sur l'onglet **Ticket** lorsque vous êtes sur votre page d'accueil I-vaе.

① Si vous n'êtes pas sur votre page d'accueil I-vaе mais sur un autre onglet exemple **AGENDA** et que vous souhaitez suivre l'état d'avancement de votre demande de ticket d'assistance, cliquez sur



5

1- Vous pouvez utiliser des filtres pour rechercher votre ticket (ex : filtrer par nom d'utilisateur « user » « catégorie » et « par sévérité » (Cf. détail ci-contre).

2- Vous pouvez visualiser dans ce tableau le nombre de ticket qui ne sont pas encore traités « nouveau », en cours de traitement, résolu, terminé etc.

3- Dans ce tableau vous verrez les tickets de toutes les académies classés par ordre chronologique de modification (*DATE MODIF*), qui a fait la demande (*AUTEUR*), la *CATEGORIE*, le *PRODUIT* concerné, la *SEVERITE*, le niveau de traitement de votre demande (*STATUT* : Résolu, en cours de traitement, Terminé, Nouveau, Demande infos), la personne qui traite votre demande (*Stéphane WAHL, Nicolas GRETH...*)

6

STATUTS	NOUVEAU	EN TRAITEMENT	RÉSOLU	TERMINÉ	PAS UN BUG	PROCHAINE VERSION	DEMANDE INFOS	PB SAISIE	TOTAUX
NB TICKETS	15	3	433	886	579	67	31	50	2064
NB HEURES FILTRÉES	30.5								

DURÉE	DATE MODIF	SUJET	AUTEUR	CATÉGORIE	PRODUIT	SÉVÉRITÉ	STATUT	AFFECTÉ À
1	jeudi 11 septembre 2014 10h45	deconnexions de la base	Administrateur Versailles	Candidats	EVAE	Urgent	Résolu	WAHL Stéphane
1	jeudi 11 septembre 2014 10h41	Pb ACC'AD	Admin Bordeaux	Administration	ACCAD	Urgent	Demande infos	WAHL Stéphane
1	jeudi 11 septembre 2014 10h40	lenteur du logiciel i-vaе	LEUFROY Véronique	Candidats	EVAE	Urgent	Terminé	WAHL Stéphane
1	mercredi 10 septembre 2014 15h36	Actualisation des données	HUGUENIN Emmanuelle	Requêtes	EVAE	Bloquant	Nouveau	Aucun

Point 1 - Détail des menus déroulant pour les filtres :



7

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a list of tickets. The second ticket is highlighted in blue. Below the list, the details of ticket #2160 are shown. The ticket is titled 'Modification de la charte a...' and is categorized as 'Candidats' with a 'Produit' of 'EVAE'. The status is 'Bloquant'. The details section includes a 'DESCRIPTION' and a 'COMMENT REPRODUIRE' field. At the bottom, there are two buttons: 'Retour' and 'Ajouter un message'.

Vous pouvez voir le détail de votre ticket en cliquant sur le sujet de celui-ci ou le détail d'un ticket qui pourrait vous concerner suite à un problème que vous rencontrez et peut-être le résoudre avec les explications de la personne qui a traité le dit Ticket.

- 1- Vous verrez que la ligne de votre ticket apparaît en bleu et le détail s'affiche dessous cette ligne.
- 2- Vous retrouvez ici le détail de votre ticket : catégorie, produit, sévérité, pièces jointes, description, comment reproduire etc.
- 3- Cliquez sur *RETOUR* pour retourner au tableau global des tickets.
- 4- Cliquez sur *AJOUTER UN MESSAGE*, si vous devez apporter des précisions à votre demande.

Information générale :

Un ticket posté engendre automatiquement l'envoi d'un mail à tous les administrateurs i-vae de chaque académie, si celui-ci n'a pas été coché PRIVE, ce qui évite des tickets identiques.

Idem lorsqu'il y a une demande d'information complémentaire de la part de Stéphane... on reçoit un mail sur notre messagerie.

Exemple de mail reçu :

The screenshot shows an email received from 'i-vae 2.1'. The subject is 'AIX-MARSEILLE - Candidats Réponse au ticket : mise à jour d'hier'. The email content includes the following information:

- Signalé par :** MASSE BRIT Christine
- Description :** j'ai vidé le cache... et je n'ai tjrs pas l'onglet "ressources", Enfin, pour accéder aux tickets, je dois me déconnecter et me reconnecter...
- Comment reproduire :** se connecter comme christine masse brit
- Catégorie :** Candidats
- Message :** idem! j'ai vider le cache et supprimer le cookie i-vae...
- Envoyé par :** Administrateur Aix-Marseille

FIN