

Portail SRM

Catalogue de Services



GUIDE de l'UTILISATEUR

ACCES au catalogue de services

Se connecter au portail ARENA à l'adresse :

Depuis l'**Intranet** : <https://intranet.in.ac-strasbourg.fr/arena>

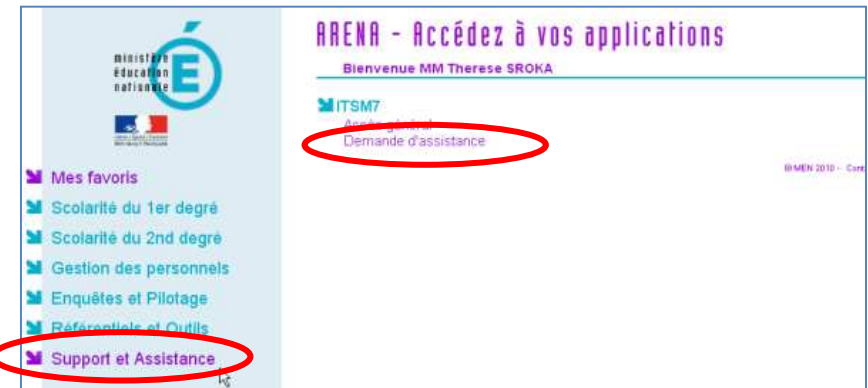
Depuis **Internet** : <http://si.ac-strasbourg.fr/arena>



Saisir votre **login** et votre **mot de passe personnel de messagerie**

Sur le portail ARENA, cliquez sur :

« **Support et Assistance** » puis sur « **ITSM7 – Demande d'assistance** »



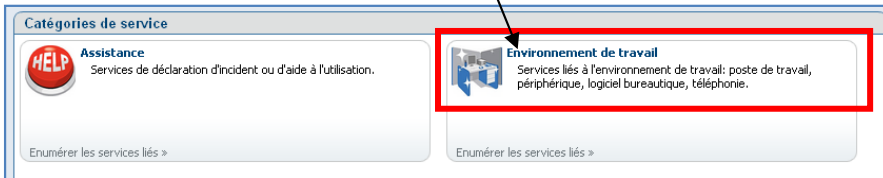
IMPORTANT :

Pour utiliser toutes les fonctionnalités du portail, vous devez **autoriser** l'affichage des **fenêtres POP-UP** (ou au moins autoriser les **sites en orion.education.fr**)

CREER UNE NOUVELLE DEMANDE

Etape 1 – Choix de l'offre

Méthode 1 : sélection de l'offre en parcourant les différentes catégories de navigation



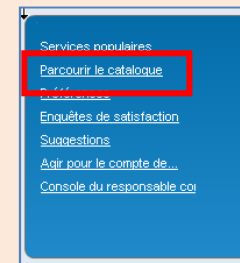
Les offres liées à la catégorie ou sous-catégorie apparaissent. Sélectionner en une en cliquant sur son libellé.



La description, les destinataires, les modalités d'intervention ainsi que le contenu du service proposé, peuvent être consultés en cliquant sur le champ « **Détails** » du service en question.

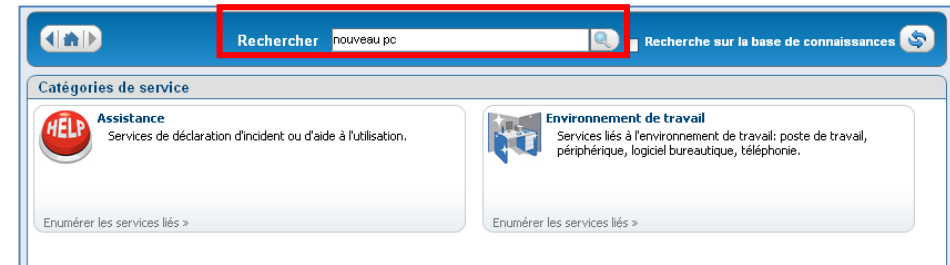
Vous êtes perdu ?

Pour retrouver les catégories de services, dans le menu de gauche, cliquez sur « **Parcourir le catalogue** »

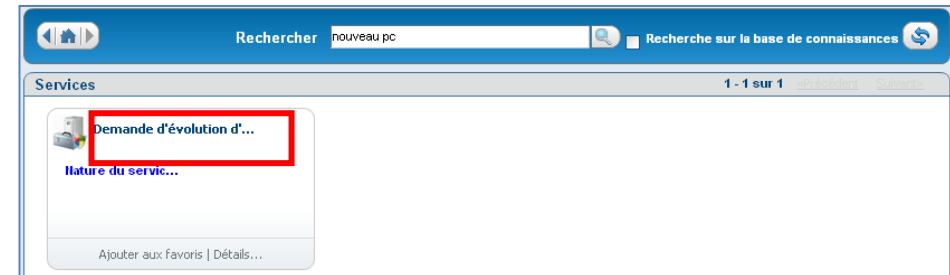


Méthode 2 : sélection de l'offre en saisissant un mot clé

A partir de la page d'accueil de SRM, dans le champ « **Rechercher** » saisissez un ou plusieurs mots clés puis appuyer sur la touche « Entrée » ou cliquez sur la 🔍



Les offres liées à la recherche apparaissent. Sélectionner en une en cliquant sur son libellé.



CREER UNE NOUVELLE DEMANDE

Etape 2 – Description de l'offre

Fournir les informations

Mise à disposition d'un poste de travail prêt à l'emploi

Nom: Therese Sroka
Téléphone: P - 0388233470
E-mail: therese.sroka@ac-stras

Établissement: 0670134G - RECTORAT

Nom du bénéficiaire: Gérard
Prénom du bénéficiaire: Stéphanie

Site*: Strasbourg – Toussaint

Numéro du bureau: 603
N° de téléphone (fixe ou mobile): 3755

Type de configuration souhaitée: Ordinateur fixe Ordinateur portable

Logiciels spécifiques demandés (autres que bureautiques standard): Office 2010

Date(s) et heure(s) de disponibilité du bénéficiaire: 03/06/2013 10:00

Si autres dates, précisez: Mardi 04 juin toute la journée

Date limite d'installation souhaitée: 10/06/2013

Commentaires: Demande test

Joindre un fichier | Résumé | Enregistrer comme brouillon | Créer

Demandes soumises Afficher Toutes les demandes ouvertes

Requ ID de demande	Nom de la demande	Etat
REQ000000054330	Mise à disposition d'un poste de travail prêt à l'emploi	Créé
REQ000000054146	Déclaration d'un incident	Planification
REQ000000053838	Nom de celui qui a approuvé ou refusé une demande	Planification

S'il ne s'agit pas d'une demande pour vous, saisir dans les champs « **Nom du bénéficiaire** » « **Prénom du bénéficiaire** », les coordonnées de la personne à qui est destiné le matériel demandé.

Ex : nouvel arrivant, personnel contractuel, ...

ATTENTION : ne pas confondre avec la fonction « Agir pour le compte de » (cf page 7)

Dans le champ « **Commentaires** » vous pourrez apporter des informations complémentaires de nature à faciliter le traitement de votre demande.

Vous avez également la possibilité de **joindre un fichier** (exemple : plan des bureaux, copie d'écran, message d'erreur, ...)

Les champs en **gras** avec une **étoile** sont **obligatoires**.

Lorsque la saisie de la demande est terminée, vous pouvez la soumettre (=créer). En fonction de la demande, une validation par un approbateur ou groupe d'approbatrice sera nécessaire. Dans ce cas, la demande sera automatiquement envoyée aux approbateurs et vous serez informé de la suite qui y sera donnée.

Vous pouvez également l'enregistrer en mode « **Brouillon** » pour la compléter ou la soumettre plus tard (même principe que la messagerie).

- Une demande enregistrée en mode « **Brouillon** » est une demande inachevée et n'est donc pas soumise.
- Une demande créée ne peut plus être modifiée.

Après avoir soumis la demande, un dossier est créé. Il apparaît sur la page d'accueil des demandes soumises.

Il comporte un **numéro de demande *** qui sera à rappeler dans toutes communications avec les techniciens.

* REQ = Requête

SUIVRE VOS DEMANDES

Pour connaître l'état d'avancement de vos demandes.

Sur la page d'accueil, cliquez sur « **Demandes en cours** » et afficher « **Toutes les demandes ouvertes** »

La liste de vos demandes s'affiche dans la fenêtre de droite. L'ordre de tri peut être modifié en cliquant sur le libellé des colonnes.

The screenshot shows the BMC Service Request Management interface. On the left sidebar, the 'Demandes en cours' menu item is highlighted with a red box. In the main content area, the 'Afficher' dropdown menu is also highlighted with a red box, showing 'Toutes les demandes ouvertes' selected. Below this, a table of requests is visible with columns for 'Req ID de demande', 'Nom de la demande', 'Etat', 'Motif de l'état', 'Date de création', and 'Date de créatic D'.

Valeur	Description
Toutes les demandes ouvertes	Affiche les demandes en attente d'approbation, en cours de traitement par les services chargés de leur réalisation
Brouillons	Affiche les demandes inachevées et pas encore soumises
Demandes nécessitant une attention	Affiche les demandes qui ont été modifiées par les services chargés de la réalisation
Demandes récemment fermées	Affiche les demandes qui ont été terminées récemment par les services chargés de la réalisation
Demandes fermées depuis la dernière connexion	Affiche les demandes qui ont été terminées par les services chargés de la réalisation depuis la dernière connexion
Demandes fermées	Affiche les demandes qui ont été terminées par les services chargés de la réalisation

This screenshot shows a closer view of the 'Afficher' dropdown menu. The menu is open, and 'Toutes les demandes ouvertes' is selected. Other options visible include 'Brouillons', 'Demandes nécessitant une attention', 'Demandes récemment fermées', 'Demandes fermées depuis la dernière connexion', and 'Demandes fermées (Effacer)'. The table of requests is partially visible below the menu.

SUIVRE VOS DEMANDES

Pour voir le détail d'une demande, sélectionner la ligne correspondante puis cliquer sur le bouton « **Détails de la demande** ».

ATTENTION : Le bouton « **Annuler** » a pour effet d'annuler (=supprimer) la demande de service créée plus tôt.

The screenshot shows the SRM interface with a search bar at the top. Below it, there's a table of submitted requests. The first row is highlighted in red. Below the table, the details of the selected request (REQ00000054330) are shown. The state is 'En attente' (highlighted in green). The description is 'Nature du service: Mise à disposition d'un poste de travail (ordinateur fixe ou portable) à destination des utilisateurs qui...'. There are buttons for 'Détails de la demande' and 'Annuler' at the bottom.

NUMERO DE DEMANDE	NATURE DU SERVICE	ETAT	DATE DE CREATION	DATE DE TRAITEMENT
REQ00000054330	Mise à disposition d'un poste de travail prêt à l'emploi	Attente de l'appro	03/06/2013 05:47:36	03/06/2013 05:47:04
REQ00000054146	Déclaration d'un incident	Planification	24/05/2013 11:39:26	24/05/2013 11:39:01
REQ00000053838	Nom de celui qui a approuvé ou refusé une demande	Planification	29/05/2013 18:05:04	
REQ00000053574	Téléphone fixe : Attribution d'un équipement	Planification	28/05/2013 12:41:03	28/05/2013 12:41:29
REQ00000053186	Déménagement d'un poste de travail	Planification	24/05/2013 12:36:27	24/05/2013 12:39:25
REQ00000050031	Demande évolution : arçhivage de champs supplémentaires	En attente	13/04/2013 10:09:50	
REQ00000036304	test	Planification	19/12/2012 16:38:55	
REQ00000032933	BAL contractuel : mot de passe inconnu	En attente	16/11/2012 10:12:24	
REQ00000025172	formatage impression	En attente	26/09/2012 16:29:36	
REQ00000015661	Demande de service	Planification	04/07/2012 13:25:04	04/07/2012 13:26:05
REQ00000010210	Déclaration d'un incident	Planification	23/05/2012 14:44:44	23/05/2012 14:45:24
REQ00000006476	Déclaration d'un incident	Planification	17/04/2012 15:43:26	17/04/2012 15:43:18
REQ00000006286	Demande de service	Planification	17/04/2012 15:14:04	17/04/2012 15:14:18

Etat – Brouillon : Demandes non soumises. Une demande à l'état « Brouillon » peut :

- Etre consultée : « Détails de la demande »
- Annulée : « Annuler »
- Soumise (définitivement créée) : « Demande terminée »

The screenshot shows the 'Etat' section with 'Brouillon' highlighted in red. Below it are buttons for 'Détails de la demande', 'Terminer la Demande', 'Annuler', and 'Rouvrir'.

Etat – En attente : Demandes soumises à validation pour lesquelles les approbateurs (= valideurs) n'ont pas pris de décision.

Une demande dans cet état ne peut plus être modifiée, mais peut encore être annulée.

Détail de la demande :

The screenshot shows the 'Etat de la demande' section with 'Attente de l'approbation' highlighted in red. Below it are buttons for 'Détails', 'Journal d'activité', and 'Vue du processus'.

The screenshot shows the 'Etat' section with 'En attente' highlighted in red. Below it are buttons for 'Détails de la demande', 'Terminer la Demande', 'Annuler', and 'Rouvrir'.

Etat – Planification : Demandes en cours de traitement par les services chargés de la réalisation. Dans cet état, les demandes ne peuvent plus être modifiées ni annulées.

Si nécessaire, une information de travail peut être ajoutée.

The screenshot shows the 'Etat' section with 'Planification' highlighted in red. Below it are buttons for 'Détails de la demande', 'Terminer la Demande', 'Annuler', and 'Rouvrir'.

Etat – Terminé : Demandes traitées, pour lesquelles une réponse a été apportée.

Les demandes dans cet état peuvent être ré-ouvertes si la réponse apportée n'est pas satisfaisante ou le service partiellement réalisé.

The screenshot shows the 'Etat' section with 'Terminé' highlighted in red. Below it are buttons for 'Détails de la demande', 'Terminer la Demande', 'Annuler', and 'Rouvrir'.

INFORMATIONS de TRAVAIL - COMMUNIQUER AVEC LES TECHNICIENS

Pour apporter des informations complémentaires à votre demande, il est possible à tout moment de créer des informations de travail.

Elles sont visibles dans le journal d'activité par les techniciens chargés du traitement de votre demande.

C'est aussi à cet endroit que **vous pourrez voir les informations communiquées par les techniciens**, ou les demandes d'informations complémentaires.

Requ ID de demande	Nom de la demande	Etat	Motif de l'état	Date de création	Date de créatic	Date attendue
REQ000000054825	Demande application Pack-EPS	Planification		04/06/2013 11:13:16		
REQ000000054818	Demande application Pack-EPS	Planification		04/06/2013 10:58:23		
REQ000000054825	Création de demandes de service impos	Planification		03/06/2013 17:35:33		
REQ000000054146	Déclaration d'un incident	Planification		31/05/2013 11:22:35	31/05/2013 11:22:01	06/2013 11:20:4
REQ000000053838	Nom de celui qui a approuvé ou refusé l	Planification		29/05/2013 18:05:04		
REQ000000053574	Téléphone fixe : Attribution d'un equipem	Planification		28/05/2013 12:41:03	28/05/2013 12:41	29/05/2013 12:36:5
REQ000000050031	Demande évolution : affichage de champ	En attente	Infos complément	23/04/2013 10:09:50		
REQ000000036304	test	Planification		18/12/2012 16:38:55		
REQ000000052933	BAL contractuel : mot de passe inconnu	En attente	Infos complément	28/11/2012 10:13:24		
REQ000000025172	formatage impression	En attente	Infos complément	26/09/2012 16:29:36		
REQ000000015661	Demande de service	Planification		04/07/2012 13:25:04	04/07/2012 13:26:05	07/2012 13:25:5
REQ000000010210	Déclaration d'un incident	Planification		23/05/2012 14:44:44	23/05/2012 14:45:24	05/2012 14:45:1
REQ000000006476	Déclaration d'un incident	Planification		17/04/2012 15:43:26	17/04/2012 15:43:04	2012 14:45:21
REQ000000006286	Demande de service	Planification		17/04/2012 15:14:04	17/04/2012 15:14:04	2012 15:12:2

Résumé de : REQ00000006286

Etat : Planification

Description :

Journal d'activité :
17/04/2012 15:16:46
Informations complémentaires apportées à ma demande de service
[Doc_N2_bascule-version.doc](#)

Remarques : <saisissez vos informations de travail ici>

Pièce jointe : <Nom du fichier>

Ajouter

Pour créer une information de travail dans le journal d'activité, **sélectionnez** dans la liste la demande, puis saisissez vos commentaires dans le champ « **Remarques** », ajoutez éventuellement une pièce jointe et cliquez sur « **Ajouter** »

N'hésitez pas à agrandir la fenêtre de saisie redimensionnable !

Résumé de : REQ00000006286

Etat : Planification

Description :

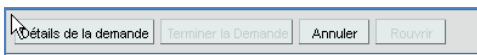
Journal d'activité :
17/04/2012 15:16:46
Informations complémentaires apportées à ma demande de service
[Doc_N2_bascule-version.doc](#)

Remarques : Ceci est une information complémentaire portée

Pièce jointe : <Nom du fichier>

Ajouter

L'historique des informations de travail peut aussi être consulté dans le détail de la demande.



A cet endroit, vous pouvez aussi créer une information de travail destinée aux techniciens chargés de traiter votre demande.

Détails

Journal d'activité

Etat de la demande : Planification

Journal d'activité :
17/04/2012 15:43:26
Attachment
[Doc_N2_bascule-version.doc](#)

Remarques : <saisissez vos informations de travail ici>

Fichier joint : <Nom du fichier>

Ajouter

CREATION D'UNE NOUVELLE DEMANDE POUR LE COMPTE D'UNE AUTRE

Par défaut, vous êtes le bénéficiaire, et vous ne pouvez demander que les services auxquels vous avez droit.

Cependant vous pouvez effectuer une demande pour une autre personne qui n'est pas équipée, dont le matériel est en panne, qui ne souhaite pas ou n'a pas la possibilité de faire la demande elle-même.

Pour cela, allez sur la page d'accueil de SRM, et utilisez la fonction « **Agir pour le compte de** ... »

Remarques importantes :

- La personne pour le compte de laquelle la demande est faite, doit figurer dans l'annuaire académique et avoir une boîte aux lettres personnelle en « ac-strasbourg.fr »
- La demande sera créée à son nom, et elle sera informée qu'une demande a été faite en son nom.
- Ne s'afficheront et ne pourront être demandés que les services auxquels cette personne a droit.

Renseignez les critères de recherche du bénéficiaire, par exemple le nom, et cliquez sur le bouton « **Rechercher** »

Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez le nom de la personne au nom de laquelle vous faites la demande, et cliquez sur le bouton « **Sélectionner** »

Puis cliquez sur le bouton « **Fermer** »

La partie supérieure de la page d'accueil du portail se met à jour.

Vous pouvez maintenant créer une demande de service en la sélectionnant dans le catalogue.

