


## Saisir une demande d'assistance

---

### Détails

 Mis à jour : 11 décembre 2018

Comment saisir une demande d'assistance sur CeCoIA (Centre de Contact de l'Informatique Académique) ?

CeCoIA est le point unique de toutes les demandes d'assistance. Ce guichet vous permet d'effectuer toutes les demandes de dépannage ou de service, depuis un poste connecté à internet. Elle est ouverte 24 h / 24, 7 j / 7.

### Accéder à CeCoIA

CeCoIA est accessible via le portail ARENA avec vos identifiant et mot de passe de messagerie académique.

- Se connecter au portail ARENA
- Dans le menu situé sur la gauche de la page, cliquer sur **Support et Assistance** puis sur **Assistance (CECOIA - CARIINA)**



En cas de panne d'accès à internet, la plateforme d'assistance est également accessible par téléphone au **0820 36 36 36** (numéro indigo, 0,12 € TTC / minute).

### Saisir une demande d'assistance

- Cliquer en haut à droite de l'écran sur le bouton **Créer un incident [Alt+Shift+N]**
- Renseigner les champs du formulaire :
  - Téléphone
  - Objet de votre demande (à l'aide du menu déroulant)
  - Disponibilité
  - Urgence de l'incident (à l'aide du menu déroulant)
- Puis compléter le champ **Description** en décrivant le problème rencontré



Décrivez simplement votre problème, en apportant les éléments que vous jugerez utiles (actions effectuées, récurrence du problème, ...). Indiquez les éventuels messages d'erreur affichés à l'écran.

Vous pouvez également joindre une capture d'écran en cliquant sur **Documents**.

- Une fois le formulaire complété, cliquer sur le bouton **Envoyer** pour valider votre saisie.

Un message vous confirme la création de votre demande d'assistance.

## Suivre une demande d'assistance

Les demandes d'assistance précédemment créées peuvent être suivies.

- Dans le menu à gauche de la page, cliquer sur **Suivi des incidents** pour visualiser l'état d'avancement de vos demandes en cours.



Ne saisissez pas de nouvelle demande si vous n'obtenez pas de réponse ! Vous avez la possibilité de mettre à jour une demande existante.

## Mettre à jour une demande d'assistance

Pour apporter des éléments complémentaires à une demande d'assistance déjà saisie,

- Cliquer dans le menu à gauche de la page sur **Suivi des incidents**
- Sélectionner la demande à mettre à jour en cliquant sur l'icône en forme de **loupe** situé en tête de ligne
- Cliquer sur le bouton en forme de flèche situé en haut de page, à droite du menu **Mise à jour de l'incident**

The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil' on the left and 'Avancé' on the right. Below the navigation bar, there is a search bar and a menu with options: 'Détails sur l'incident', 'Documents', 'News', and 'Erreurs connues liées'. The main content area displays details for an incident with ID '1181106\_0230'. The details include: 'N° d'incident: 1181106\_0230', 'Enregistré par: SOURCE, Aude', 'Origine: Portail', 'Demandeur: SOURCE, Aude', and 'Bénéficiaire: SOURCE, Aude'. On the right side, there is a 'Statut' dropdown menu set to 'A prendre en compte', 'Enregistré le: 06/11/2018 10:49:49', 'Responsable: N/A', and 'Téléphone: -'. A 'Mise à jour de l'incident' button with a magnifying glass icon is visible in the top right corner of the incident details section.

Une fenêtre de mise à jour de la description s'ouvre.

- Saisir les éléments complémentaires à votre demande
- Cliquer sur **Envoyer** pour valider votre saisie.