

Saisine d'AMU par voie électronique
Guide de l'utilisateur de Télé-demande
Version 1 - 16 novembre 2015

Conformément à la législation relative aux échanges électroniques, l'Université d'Aix Marseille met à disposition des usagers un télé-service, appelé Télé-demande, qui est le moyen officiel pour lui adresser des demandes sous forme électronique.

Nota : les cas de saisine d'AMU par voie électronique sont répertoriés et entraînent des traitements particuliers. Si vous ne trouvez pas l'objet de votre demande dans Télé-demande, c'est qu'elle ne rentre pas dans ce cadre et qu'il faudra alors la formuler par le moyen habituel.

Pour utiliser Télé-demande, le demandeur devra :

1. accéder à Télé-demande,
2. disposer d'un compte pour s'identifier,
3. effectuer sa demande dans la thématique désirée,
4. suivre l'évolution de sa demande,
5. approuver le traitement de sa demande lorsque le dossier sera définitivement traité.

Accès à Télé-demande

Celui-ci se fait depuis la page Contact du site web AMU sur lequel vous vous trouvez la rubrique ayant trait aux Télé-demandes <http://www.univ-amu.fr/contact>

Identification

Le demandeur doit impérativement disposer d'un compte pour être identifiable ce qui garantit la confidentialité de sa demande.


Soit le demandeur fait déjà parti d'AMU, en tant qu'étudiant ou personnel, et il dispose alors d'un compte AMU. Il s'authentifiera suivant la procédure à laquelle il est habitué.

Soit le demandeur ne fait pas actuellement parti d'AMU.

Lors de la 1ere demande, il est donc nécessaire qu'il se crée un compte pour la déposer. Pour les prochaines demandes éventuelles et pour accéder à ses demandes en cours, il devra utiliser le même compte.

Création d'un compte à partir d'une adresse personnelle (préalable à la 1^{ère} demande)

Il est nécessaire que le demandeur dispose déjà d'une adresse de messagerie valide chez un opérateur ou société de son choix.

Suivre les étapes suivantes (marquées par  dans les schémas ci-après)

Aix-Marseille université Environnement Numérique de Travail connexion

Bienvenue **Assistance**


Assistance

Assistance ☰ 🗨


[Accueil](#) [Questions fréquentes](#) [A Propos de](#)

Vous pouvez faire une demande d'assistance :

Avec votre compte AMU



Connexion avec votre adresse électronique



Utilisez l'authentification par adresse électronique si et seulement si vous n'avez pas de compte CAS.

Langue : fr - français

03/11/15 13:50 - (invité) Favori(s) : [direct CAS](#)

esup-helpdesk v3.29.11 - Copyright (c) 2004-2011 ESUP-Portail consortium

eSupPortail | JASIG-uPortal
Utilise uPortal 3.2.2

Aix-Marseille université Environnement Numérique de Travail connexion

Bienvenue **Assistance**


Assistance

Assistance ☰ 🗨

[Accueil](#) [Questions fréquentes](#) [A Propos de](#)

Vous pouvez faire une demande d'assistance :


Avec votre compte AMU



Connexion avec votre adresse électronique

Adresse électronique :

Mot de passe :



Oublié votre mot de passe ?

Créez votre compte

Utilisez l'authentification par adresse électronique si et seulement si vous n'avez pas de compte CAS.

Langue : fr - français

03/11/15 14:14 - (invité) Favori(s) : [direct CAS](#)

Aix-Marseille université Environnement Numérique de Travail connexion

Bienvenue **Assistance**

Assistance

Assistance Accueil Questions fréquentes A Propos de

Créez votre compte spécifique à l'application. Annuler

Veuillez remplir le formulaire ci-dessous pour créer votre compte (indiquez une adresse mail valide non univ-amu).

Adresse électronique :

Nom :

Créer le compte

~~Si votre compte existe et que vous avez simplement oublié votre mot de passe, veuillez cliquer ci-dessous.~~

Oublié votre mot de passe ?

Langue : fr - français

03/11/15 13:52 - (invité) Favori(s) : direct CAS

esup-helpdesk v3.29.11 - Copyright (c) 2004-2011 ESUP-Portail consortium

eSupPortail | JASIG-uPortal
Utilise uPortal 3.2.2

ent.univ-amu.fr/render.userLayoutRootNode.uP?uP_root=u11In7

Après avoir renseigné votre adresse de messagerie personnelle, votre identité et avoir cliqué sur « Créer votre compte », vous recevrez votre mot de passe à l'adresse de messagerie indiquée.

Identification à partir d'une adresse personnelle (tous les accès à Télé-demande hormis le 1^{er})

Indiquez l'adresse de messagerie utilisée pour créer votre compte et votre mot de passe.

Aix-Marseille université Environnement Numérique de Travail connexion

Bienvenue **Assistance**

Assistance

Assistance Accueil Questions fréquentes A Propos de

Vous pouvez faire une demande d'assistance :

Avec votre compte AMU

Connexion avec votre adresse électronique

Adresse électronique :

Mot de passe :

Oublié votre mot de passe ?

Créez votre compte

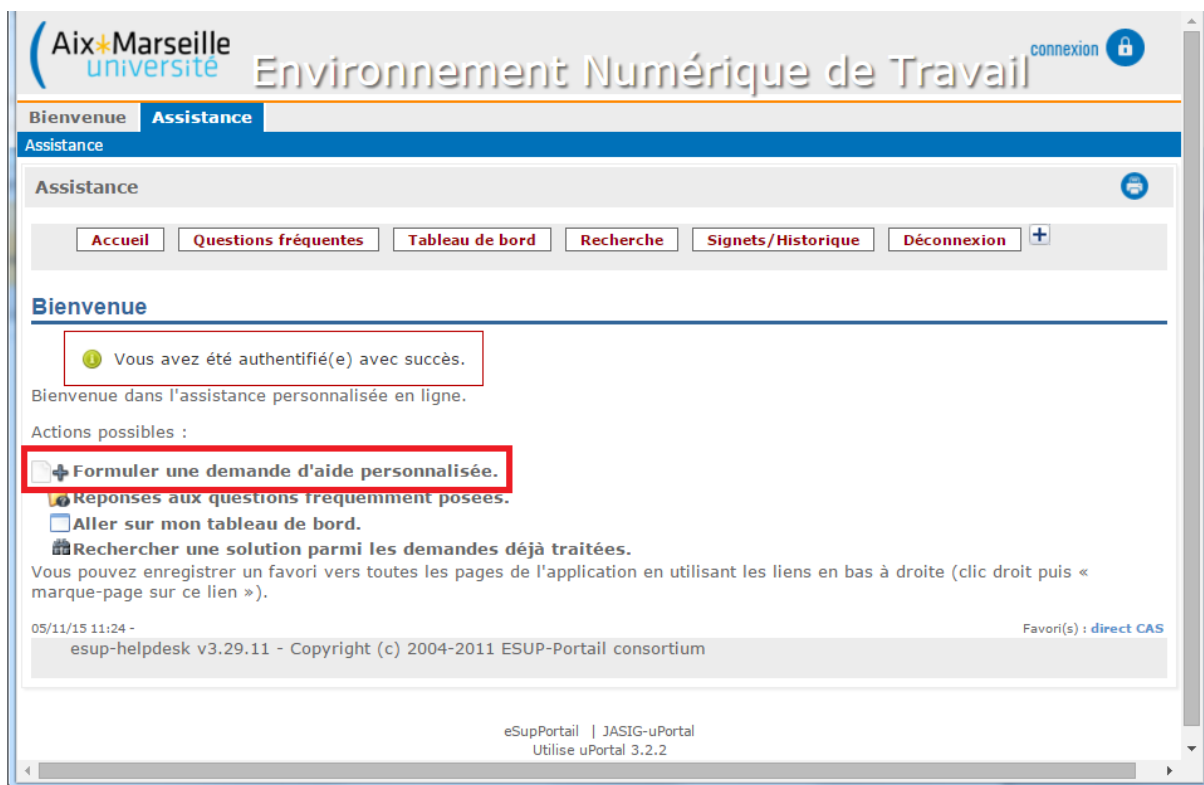
Utilisez l'authentification par adresse électronique si et seulement si vous n'avez pas de compte CAS.

Langue : fr - français

03/11/15 14:14 - (invité) Favori(s) : direct CAS

En cas d'oubli du mot de passe, ne recréez pas un nouveau compte mais indiquez votre adresse de messagerie déclarée lors de la création de votre compte et cliquez sur « Oublié votre mot de passe ». Votre mot de passe vous sera renvoyé à l'adresse fournie.

Formuler une demande



Aix-Marseille université Environnement Numérique de Travail connexion

Bienvenue **Assistance**

Assistance

Accueil Questions fréquentes Tableau de bord Recherche Signets/Historique Déconnexion +

Bienvenue

Vous avez été authentifié(e) avec succès.

Bienvenue dans l'assistance personnalisée en ligne.

Actions possibles :

- Formuler une demande d'aide personnalisée.**
- Reponses aux questions fréquemment posées.
- Aller sur mon tableau de bord.
- Rechercher une solution parmi les demandes déjà traitées.

Vous pouvez enregistrer un favori vers toutes les pages de l'application en utilisant les liens en bas à droite (clic droit puis « marque-page sur ce lien »).

05/11/15 11:24 - Favori(s) : direct CAS
esup-helpdesk v3.29.11 - Copyright (c) 2004-2011 ESUP-Portail consortium

eSupPortail | JASIG-uPortal
Utilise uPortal 3.2.2

S'affiche alors un écran d'information que vous passerez en cliquant sur « Suivant ». Notez la coche qui vous permet de ne plus afficher cette information pour vos prochaines connexions



Aix-Marseille université Environnement Numérique de Travail connexion

Bienvenue **Assistance**

Assistance

Accueil Questions fréquentes Tableau de bord Recherche Signets/Historique Déconnexion +

Ajouter un ticket

Annuler

La création d'un ticket s'effectue en deux étapes :

Choisissez la catégorie de votre ticket
Entrez les informations nécessaires à sa résolution
La plupart des informations sont déjà pré-remplies par l'application et l'ajout d'un ticket dure généralement environ une minute.

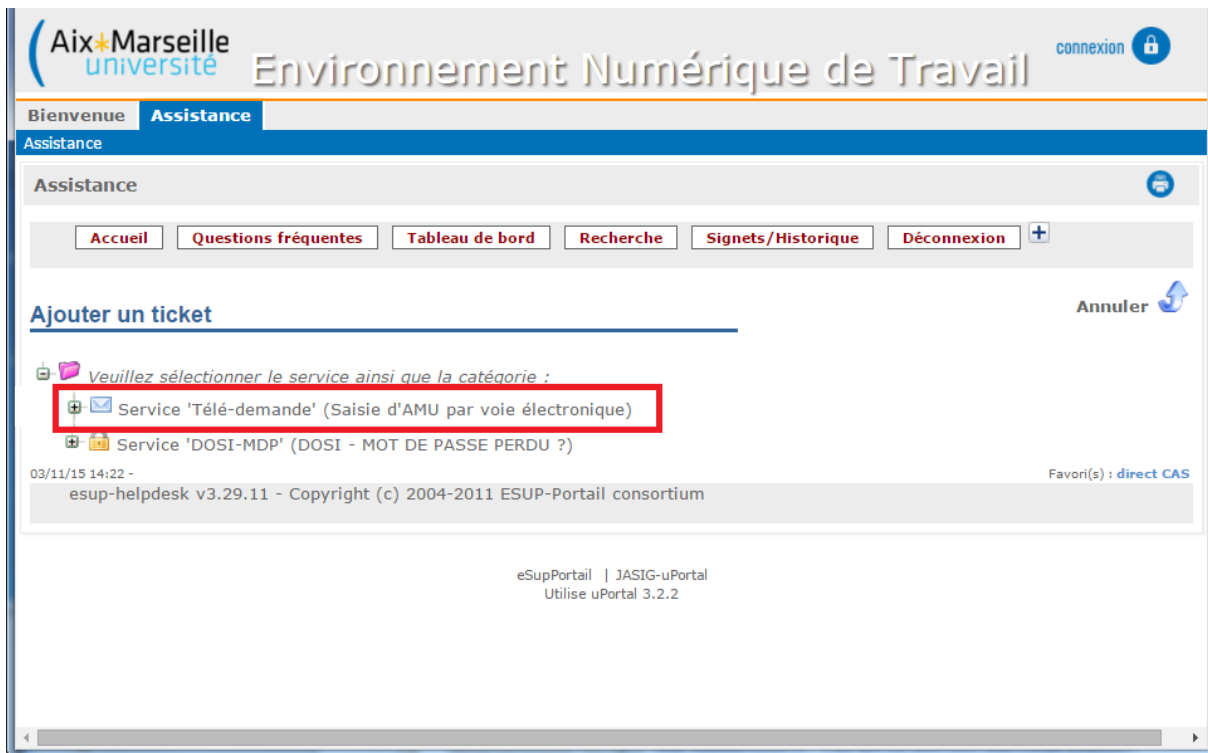
Remplissez les informations requises avec soin : un problème bien décrit est souvent un problème vite résolu.

Ne plus montrer cette page à partir de maintenant

Suivant

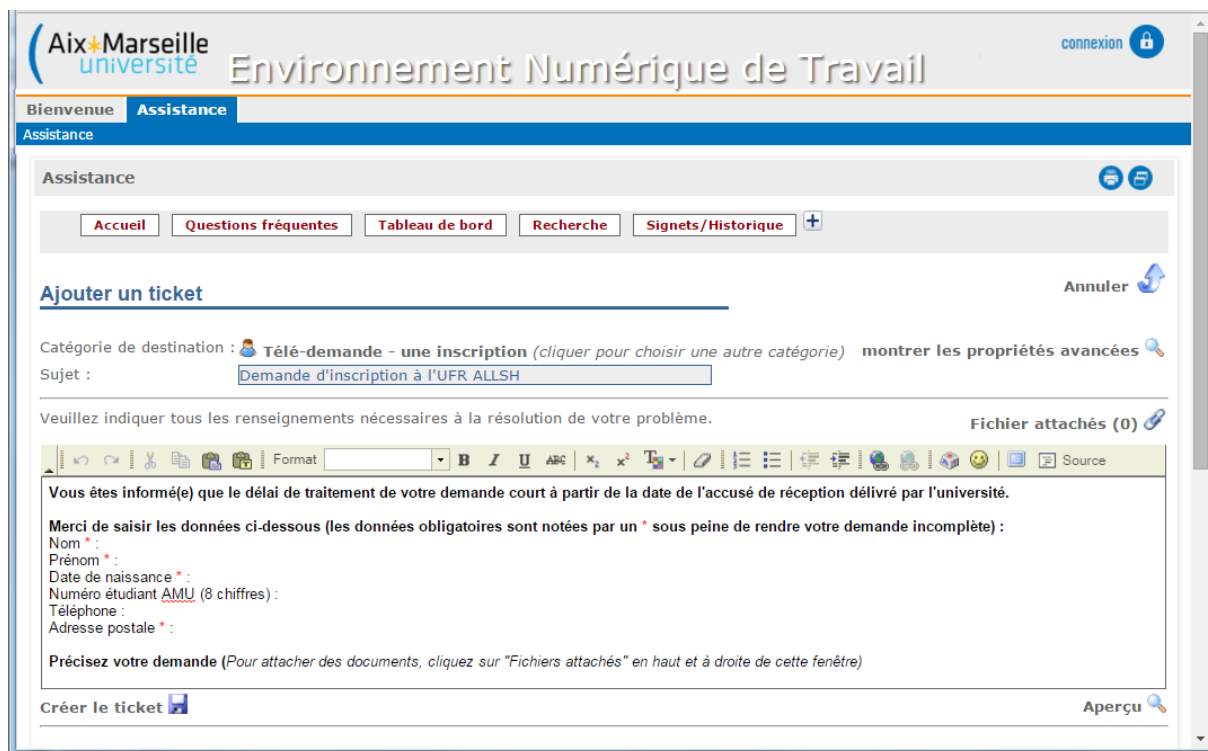
03/11/15 20:24 - Favori(s) : direct CAS
esup-helpdesk v3.29.11 - Copyright (c) 2004-2011 ESUP-Portail consortium

eSupPortail | JASIG-uPortal
Utilise uPortal 3.2.2



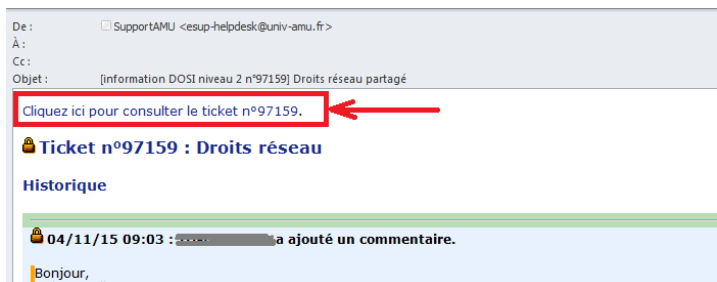
Ensuite, cliquez sur le « + » devant le service Télé-demande. Une arborescence présentant les divers cas de Télé-demande possibles est affichée. Vous n'avez plus qu'à suivre les propositions qui vous sont faites pour choisir la Télé-demande adaptée à votre situation.

Une fois toutes les précisions sur la nature de votre télé-demande renseignées, un ticket s'ouvre dans lequel vous allez pouvoir préciser votre demande, ajouter des pièces jointes (en cliquant sur « Fichiers attachés ») et que vous validerez en cliquant au final sur « Créer le ticket ». Une confirmation de la création du ticket s'affiche alors à l'écran.

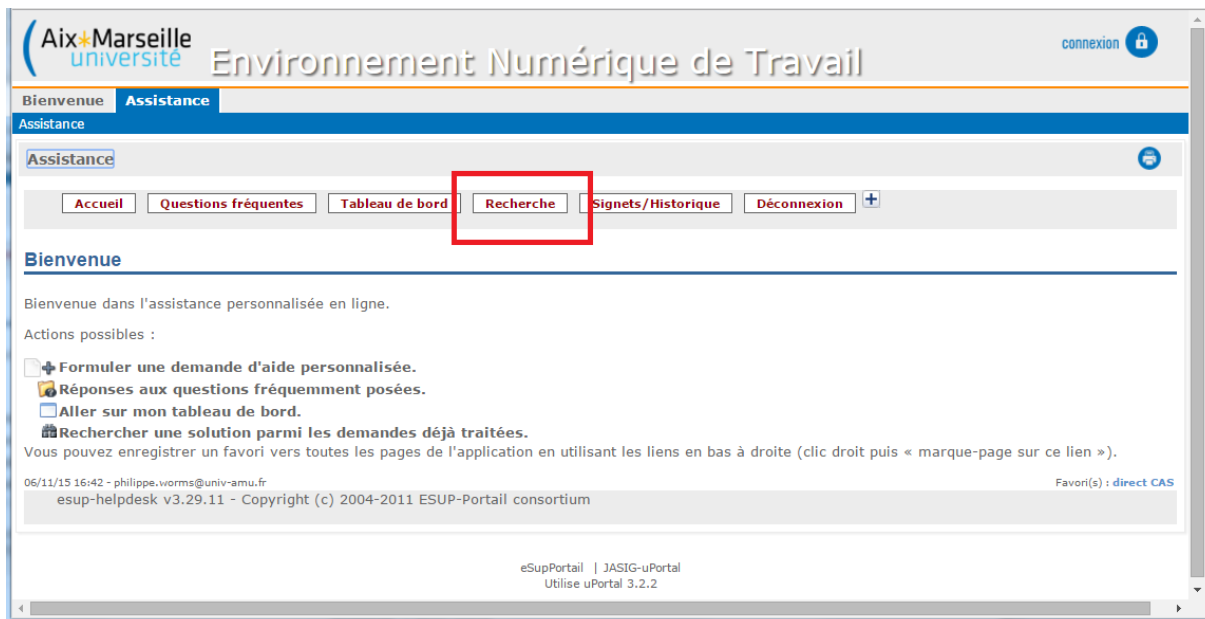


Suivre l'évolution de sa demande

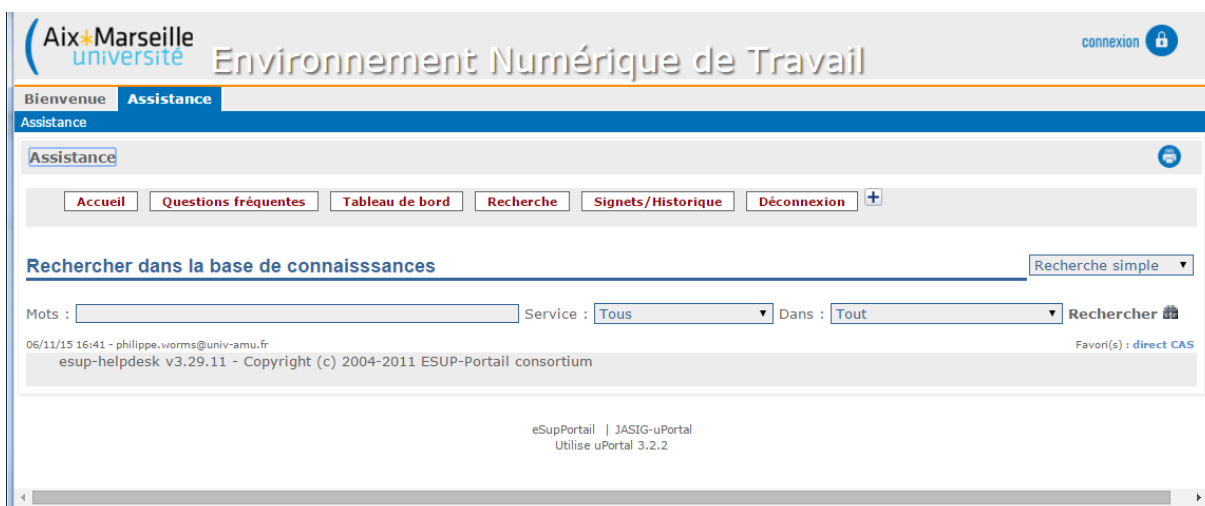
A chaque évolution de votre demande, un message vous est automatiquement adressé à votre adresse de messagerie. Il reprend toutes les informations de la demande elle-même et contient un lien pour aller directement sur le ticket de votre demande.



Il vous est aussi possible d'accéder à votre ticket directement depuis Télé-demande en utilisant la fonction « Recherche ».



Vous pourrez alors préciser les critères de recherche nécessaires pour retrouver votre ticket de demande (numéro de ticket, mot utilisé...)



Approuver le traitement de sa demande

A la fin du traitement administratif de votre demande, le ticket sera clôturé par AMU. Merci de prendre le temps d'approuver la clôture. Il ne s'agit que d'un acte technique mais qui nous permet de faire des statistiques en vue d'améliorer le service rendu aux demandeurs

