

Présentation générale

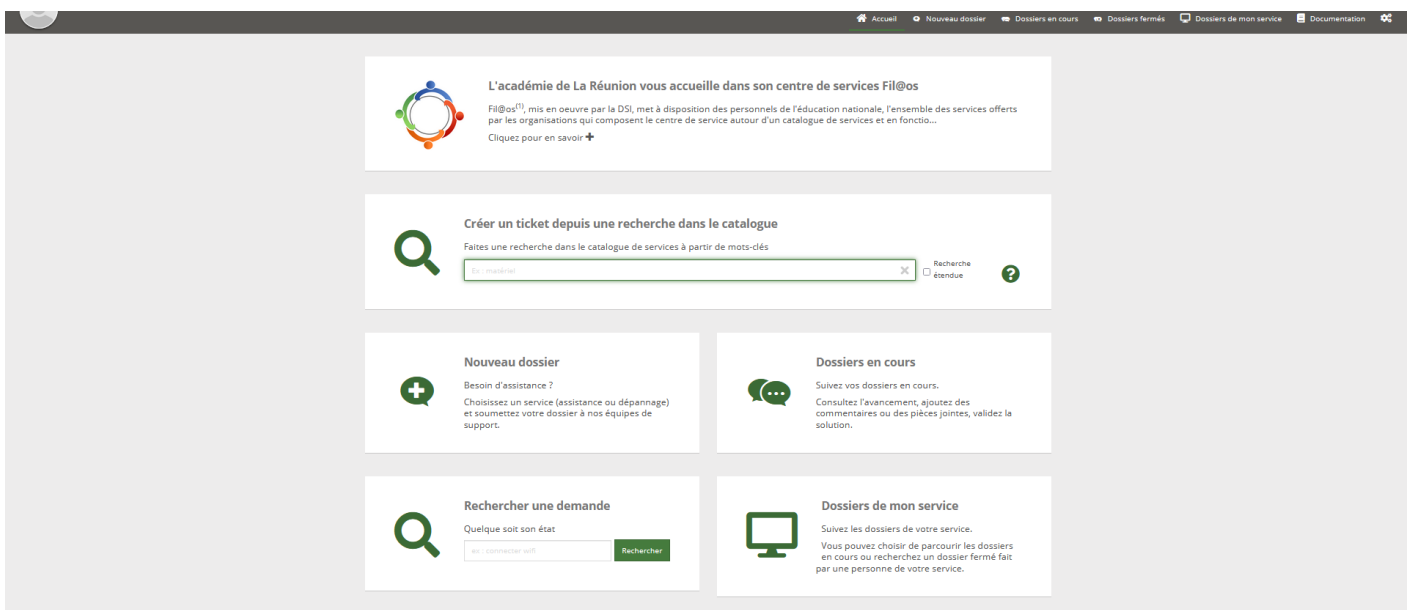
1) Présentation de FILAOS

FIL@OS ou FILAOS est un outil destiné aux utilisateurs académiques et des établissements. Il permet:

1. Un accès à tous les services offerts par la DSI et la possibilité de demander que cette offre évolue en fonction de ses propres besoins. Cette offre de services est aussi appelée le « **catalogue de services** ».
2. La création d'un dossier d'incident ou de demande à la DSI. et d'autres services (DL).
3. Le suivi du dossier après sa création.
4. Sa clôture après validation par le demandeur.
5. Plus tard, il facilite l'accès à des informations liées à la nature de la demande.

FILAOS est accessible par une icône dans METICE située dans la rubrique « Support et Assistance »

2) Présentation de l'écran d'accueil



3) Mode opératoire

3.1) Se connecter par « METICE »

3.1.1 Cas de la première connexion

Se connecter à Métice aller dans la rubrique “Support et Assistance” et cliquer sur l'icone FIL@AOS.



Comme vous vous êtes déjà authentifié sur METICE, la connexion se fera automatiquement avec votre profil dans FIL@os

Sinon, vous devez être invité à vous reconnecter depuis le portail d'authentification

The image is a screenshot of the "Portail d'authentification" (Authentication Portal) for the "RÉGION ACADÉMIQUE LA RÉUNION". The page has a white background with a dark red header bar. On the left, there is a logo for the region and the text "Liberté Égalité Fraternité". The main content area is divided into two sections. The top section is for "Personnel de l'éducation nationale ou élève" and contains a login form with fields for "Identifiant" and "Mot de passe", a "Veuillez saisir vos identifiants" button, and links for "Mot de passe / identifiant oublié ?" and "Guide de sécurité du mot de passe". The bottom section is for "Élèves / Responsables" and contains a message about logging in with an "EDUCONNECT" account, a button for "EDUCONNECT", and links for "Assistance EDUCONNECT" and "Comment créer son compte ?". On the right, there is a section titled "Portail d'authentification" with a paragraph explaining the authentication process and a link for ">> Enseigner avec le numérique". At the bottom, there are links for "Mentions légales", "Données personnelles", and "Accessibilité : non conforme", along with a version number "v5.0.0/md2-esso-01".

3.2) se connecter par un lien direct en cas de problème « METICE »

En cas de problématique d'accès via METICE, vous pouvez saisir l'URL suivante dans un navigateur WEB :

<https://filaos.ac-reunion.fr>

3.3) Créer un dossier Par recherche de Mot Clé (Recommandé)

- Chaque produit est associé à des mots clés par exemple des synonymes, surnoms et objectifs du produit permettant de retrouver facilement ce produit.

The screenshot shows the search interface of the Filaos system. At the top, there is a search bar with the text "otp" entered. A pink arrow points to the search bar with the annotation "mot clé (pas une phrase ou une question)". Below the search bar, the results are displayed under the heading "Résultats trouvés pour le mot-clé : otp (3)". The results are shown in a table with columns: Organisation, Service, Sous-catégorie, Famille de produit, and Produit. There are three results listed, all from the DSI organization. Each result has a "Documentation" icon (a magnifying glass over a document) and a "+" icon. A pink arrow points to the "Documentation" icon of the first result with the annotation "consulter la documentation associée". Another pink arrow points to the "+" icon of the first result with the annotation "cliquer pour ouvrir le formulaire de création de dossier".

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de services à partir de mots-clés

otp

Recherche étendue

Résultats trouvés pour le mot-clé : otp (3)

Afficher 15 résultats

Filter:

Organisation	Service	Sous-catégorie	Famille de produit	Produit	Documentation
DSI	Authentification et accès aux applications académiques et nationales	Fourniture de clé OTP	Fourniture de clé OTP	Commande de clés OTP	 
DSI	Authentification et accès aux applications académiques et nationales	Problème de clé OTP	Problème de clé OTP	Console RC	 
DSI	Authentification et accès aux applications académiques et nationales	Problème de clé OTP	Problème de clé OTP	Problème clé OTP (2nd degré)	

Previous 1 Next

3.4) Créer un dossier en parcourant l'offre de services

L'offre de services est aussi appelée « catalogue de services ».

1. Cliquer sur « créer un nouveau dossier »
2. Parcourez les niveaux disponibles jusqu'à ouverture du formulaire de création de dossier. Pensez à consulter les descriptions en passant la souris sur les différents éléments

profil personnel
nom, prénom, adresse

Accueil Nouveau dossier Dossiers en cours Dossiers fermés Dossiers de mes établissements Documentation

Nouveau dossier

Créer un ticket depuis une recherche dans le catalogue

Faites une recherche dans le catalogue de services à partir de mots-clés dans l'organisation DSI - Division des Systèmes d'Information

Ex : matériel

Recherche étendue ?

faire une recherche par mot clé pour créer un nouveau dossier

changer le mode d'affichage du catalogue

DSI - Division des Systèmes d'Information

←

Authentification et accès aux applications académiques et nationales

Concerne les problématiques OTP, droits d'accès aux applications, des délégations et déclaration des missions, accès VPN, récupération d'identifiant ou mot de passe, gestion des délégations et déclaration des missions

Infrastructure système et réseau

Concerne les problématiques liées aux infrastructures de réseau, la maintenance matérielle pour les équipements sous contrat (SMB) pour les établissements (PLE), les signalements RCI

Environnement de travail et téléphonie

Prendre à titre documentaire : l'entretien et mise à jour du poste de travail et périphériques (écran, souris, clavier, etc.), l'installation des PLE, maintenance SMB

Applications métiers

Concerne les applications de ces domaines : Scolarité, vie des élèves, Examens et concours, Santé, Sécurité au travail, Gestion des personnels, de la base de données, Moyens Finance et compétences Pédagogie, Intraconsort et

Moyens et outils de communication, information et collaboration

Concerne les problématiques de messagerie, liste de diffusion, partage de fichier, documentation, sites web académiques

Conseil et expertise

Solliciter l'expertise des personnels de la DSI autour de nouveaux projets, pour de l'accompagnement et l'étude de solutions techniques

Autres types de demandes ou de signalements

Je ne sais pas où créer un dossier d'assistance pour mon besoin - Suggestions, boîte à idées

revenir au niveau précédent du catalogue

Logo de la République Française

3.5 Remplir correctement le formulaire de détaillant les dossiers

Il faut remplir certains champs obligatoires marqués par une icône rouge et il est important de préciser le produit afin que le dossier soit affecté automatiquement à la bonne équipe.

Si les champs Produits ou établissement ne sont pas remplis ou si le produit n'est pas cohérent avec les informations des titre et descriptions le ticket sera alors mal qualifié. Son traitement passera par des étapes supplémentaires ou des personnes devront certainement vous contacter.

Création de Demande

Qualification du dossier

Organisation
DSI - Division des Systèmes d'Information

Service
Authentification et accès aux applications académiques et nationales

Sous catégorie de service
Fourniture de clé OTP

Famille de produit
Fourniture de clé OTP

Choisir l'établissement concerné si besoin

Choisir la famille de produit respectivement le produit si plusieurs choix sont offerts

Produit
Commande de clés OTP

Établissement
Établissement concerné *

Visibilité & Priorisation

Visibilité *
-- choisir une valeur --

Impact *
Une personne

Urgence *
moyenne

Consulter les informations complémentaires pour vous aider dans votre choix

Titre *

Description *

Vous pouvez ajouter des personnes "en copie" de votre dossier

Pensez à indiquer votre téléphone et disponibilités pour faciliter le contact

Cliquer sur le bouton Valider pour envoyer votre dossier

Vous pouvez ajouter des pièces jointes pour compléter la description de votre problématique

Contacts (Impact) (0) >

Téléphone de rappel

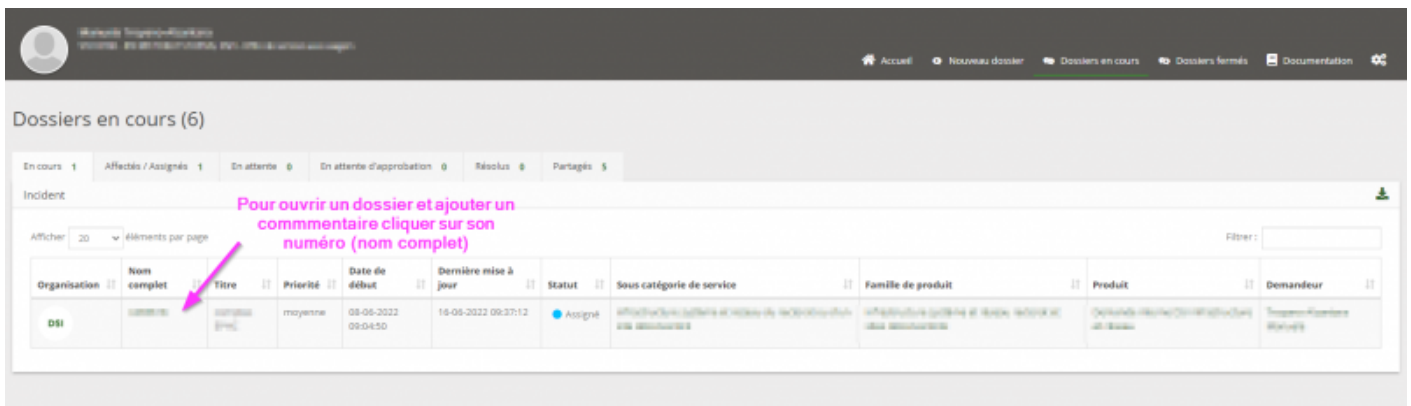
Disponibilités

Pièces jointes (0) >

Annuler Valider

3.6) Suivre son dossier

3.6.1 Cliquer sur le menu « Mes dossiers en cours »



Incident

Afficher 20 éléments par page

Filtrer :

Organisation	Nom complet	Titre	Priorité	Date de début	Dernière mise à jour	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit	Demandeur
DSI	00000000	00000000	moyenne	08-06-2022 09:04:50	16-06-2022 09:37:12	Assigné	Infrastructures (réseau et serveur de l'entreprise)	Infrastructures (réseau et serveur de l'entreprise)	00000000 (00000000)	Toussaint Alexandre

3.6.2 Aide à la lecture :

- Nom complet : identifie le dossier par un numéro
- Titre : titre mis par l'utilisateur lors de la création du dossier
- Priorité: Priorité mise par l'utilisateur lors de la création du dossier
- Date de début : Date de création du dossier
- Dernière mise à jour : date de dernière modification du dossier
- Signification des statut des dossiers :

1. Affecté (à une équipe de la division qui prend en charge la demande) = en attente de prise en charge par un intervenant
2. Assigné (à une personne de l'équipe) = pris en charge par un intervenant
3. En attente = pris en charge mais en attente soit d'une réponse de l'utilisateur soit autre
4. Résolu = Une solution a été proposée par un intervenant
5. Fermé = La solution proposée a été acceptée par l'utilisateur (ou le délai d'acceptation est expiré)

Attention : Si le produit n'est pas indiqué ou choix d'un produit ne correspondant pas à votre problématique = **délai de prise en charge important**

3.6.3 Notifications par mail (individuel académique et non pas mails fonctionnels)

Exemple ci-dessous, en cliquant sur la référence du dossier, un lien ouvrira l'interface de FILAOS.

Votre dossier a bien été enregistré, il porte la référence : **I-000167**

Récapitulatif de votre dossier :

Type de dossier : Signaler une panne, un incident --> Applications, systèmes d'informations --> Orientation, affectation & inscription --> SIECLE AFFELNET Lycées

Établissement : 9740049K - RECTORAT DE L'ACADEMIE DE LA REUNION

Titre : [test] Pour illustration notice usager

Description :

Tests en cours

Vous pouvez suivre votre demande sur Filaos--> site <https://metice.ac-reunion.fr> (Accès Filaos), --> Mes dossiers en cours et dialoguer avec votre équipe d'assister : [I-000167](#).

L'équipe Assistance

3.6.4.1 Règles à respecter pour faciliter le traitement des dossiers

1. Un sujet par dossier.
2. À faire : style concis, précisez depuis quand, le produit affecté, si vous êtes seul, les messages et toutes informations liées. Communiquer l'identité de l'utilisateur, le nom de la station, de l'élève, ce qui nous permettra de rechercher ou de reproduire le problème.
3. À éviter : généralités comme « Certains utilisateurs, certains ordinateurs, un élève, un contrat ».

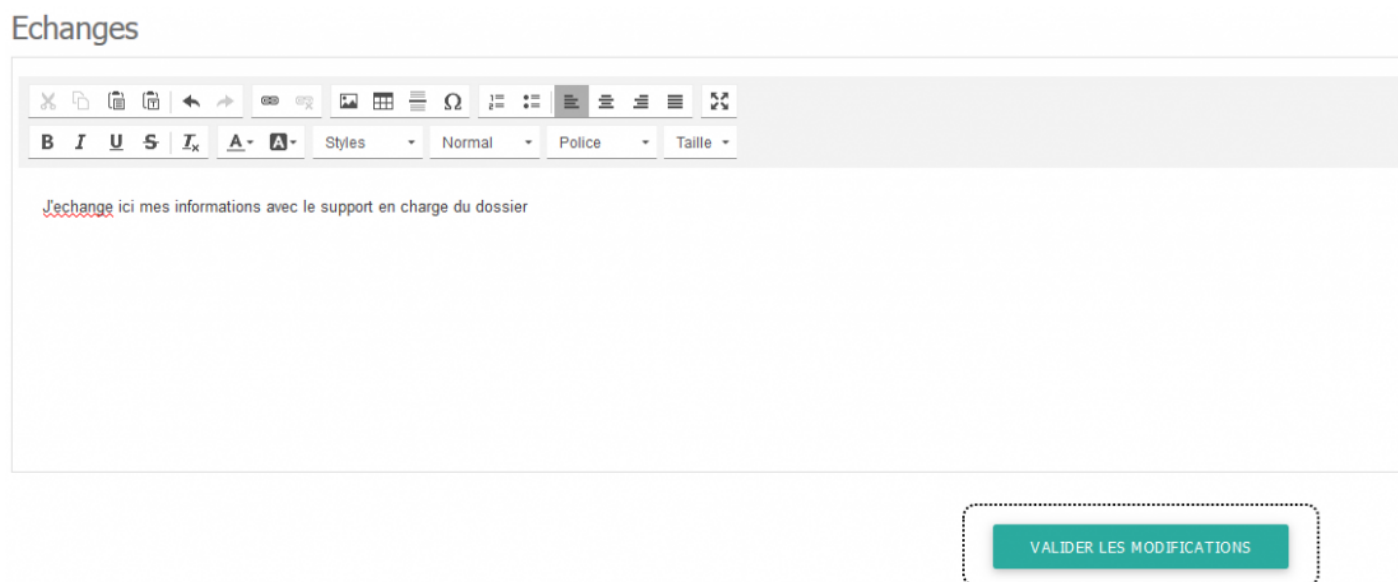
3.7 Échanger avec les intervenants de l'assistance.

À partir des mails reçus systématiquement à la création ou modification de dossier ou de l'interface de FILAOS, il suffit de cliquer sur la référence du dossier.

3.7.1 Puis à partir du dossier ouvert, repérer la partie échange et saisir les informations



3.7.2 cliquer sur valider les modifications



Cette zone « Échanges » vous permet :

- d'échanger avec la personne en charge de résoudre votre dossier au fur et à mesure de son avancée.
- de prendre connaissance des messages et des pièces jointes que vous ont adressé l'assistance.
- de répondre aux questions posées sur votre dossier par la personne en charge.

Chaque échange fera l'objet d'un envoi de message sur votre messagerie personnelle.

Vous pouvez également compléter votre dossier en ajoutant des pièces jointes :

Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe: Aucun fichier sélectionné. (Taille de fichier max.: 2.00 Mb)

3.8 Partager un dossier avec un contact

3.8.1 Utilité

Il est parfois nécessaire d'informer un collègue sur l'avancement d'un dossier. Pour cela, il suffit d'indiquer qui est le contact lors de la création ou modification du dossier.

La personne concernée recevra une notification par mail et pourra visualiser ce dossier partagé dans l'onglet Partagés des dossiers en cours.

3.8.2 Mode opératoire

Pour créer le partage: Renseigner le champs **Contact** (impact)

Contacts (Impact) (0) ▾

<input type="checkbox"/>	Nom complet	Statut	Organisation	Fonction
La liste est vide, utilisez le bouton "Ajouter..." pour ajouter des objets.				



Echanges *

Puis cliquer sur le signe + pour ajouter un ou plusieurs contacts

Sélection de Contacts (Impact) (Contact)

Afficher 10 éléments par page

Filtrer : moncontact

Nom complet	Statut	Organisation	Fonction
Aucune donnée élément à afficher			

Annuler

Valider

Pour visualiser: Aller dans l'onglet **Partagés**

3.9 Clore, ouvrir et évaluer l'intervention.

Quand votre **demande** sera **traitée**, l'agent en charge passera le statut du dossier à «**Résolu** ». Le dossier est classé dans la rubrique « **Résolus** ».

Vous pourrez soit **Fermer ce dossier** en répondant à 2 questions **ou le re-ouvrir** si la réponse apportée doit-être revue.

Bonnes pratiques

<https://www.mindomo.com/fr/mindmap/904437477e1c4f9494a5c3c733f99e83>

Révision #6

Créé 8 avril 2025 07:49:34 par Zettor Didier

Mis à jour 8 avril 2025 08:05:55 par Zettor Didier