

Présentation générale

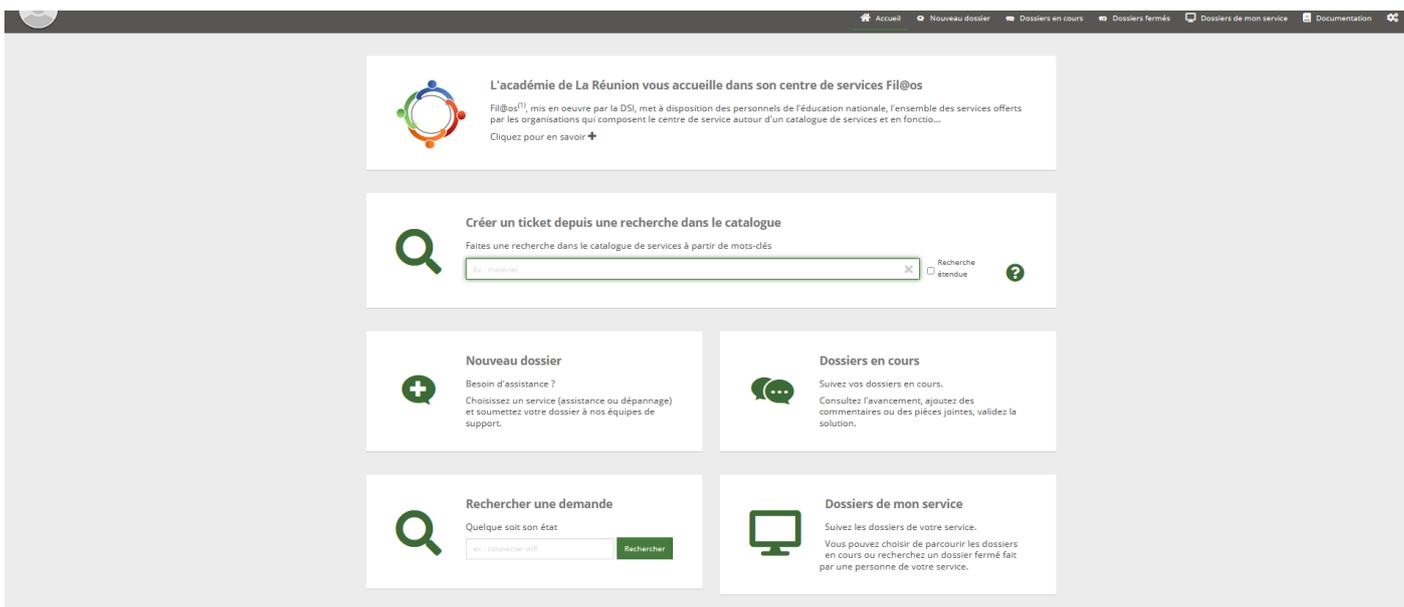
1) Présentation de FILAOS

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 a 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

RÉGION ACADÉMIQUE LA RÉUNION
Liberté
Égalité
Fraternité

Portail d'authentification

Après votre authentification, vous pourrez accéder à tous les téléservices académiques qui proposent des contenus d'information et/ou à vocation pédagogique et diffusent des informations administratives ou relatives à la vie scolaire.
N'oubliez pas de vous déconnecter lorsque vous avez fini d'utiliser les services authentifiés.

Personnel de l'éducation nationale
ou **élève** veuillez saisir votre identifiant et mot de passe **académique**

Identifiant

Mot de passe

Veillez saisir vos identifiants

[Mot de passe / identifiant oublié ?](#)

[Guide de sécurité du mot de passe](#)

OU

Élèves / Responsables
Vous êtes élève ou responsable et vous disposez déjà d'un compte EDUCONNECT, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessous

EDUCONNECT

[Assistance EDUCONNECT](#)

[Comment créer son compte ?](#)

[>> Enseigner avec le numérique](#)

[Mentions légales](#) | [Données personnelles](#) | [Accessibilité : non conforme](#) 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 for creating a ticket. 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. The first row shows "DSI" for "Authentification et accès aux applications académiques et nationales" with the product "Commande de clés OTP". A pink arrow points to the "Documentation" icon for this product with the annotation "consulter la documentation associée". The second row shows "DSI" for "Authentification et accès aux applications académiques et nationales" with the product "Console RC". A pink arrow points to the "Documentation" icon for this product with the annotation "cliquer pour ouvrir le formulaire de création de dossier". The third row shows "DSI" for "Authentification et accès aux applications académiques et nationales" with the product "Problème clé OTP (2nd degré)".

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)	

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

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 : maasinet

Recherche étendue ?

Mosaïque Hiérarchie Liste

DSI - Division des Systèmes d'Information

Authentification et accès aux applications académiques et nationales

Infrastructure système et réseau

Environnement de travail et téléphonie

Applications métiers

Moyens et outils de communication, information et collaboration

Conseil et expertise

Autres types de demandes ou de signalements

revenir au niveau précédent du catalogue

afficher la description en passant la souris sur l'élément souhaité

faire une recherche par mot clé pour créer un nouveau dossier

changer le mode d'affichage du catalogue

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

Consultez les informations complémentaires pour vous aider dans votre choix

Établissement

Établissement concerné *

Établissement - Établissements publics

Visibilité & Priorisation

Visibilité *

-- choisir une valeur --

Impact *

Une personne

Urgence *

moyenne

Produit

Commande de clés OTP

EPL : Pour commander des clés OTP

Rectorat et sites déconcentrés : pour toute demande de fournitures en clés OTP

Concerne les Etablissements Publics d'Enseignements Locaux (Second degré)

Vous pouvez consulter la documentation disponible en [clicquant ici](#)

Titre *

Description *

Source

B I U S T A A Styles - Format - Police - Taille -

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 »

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

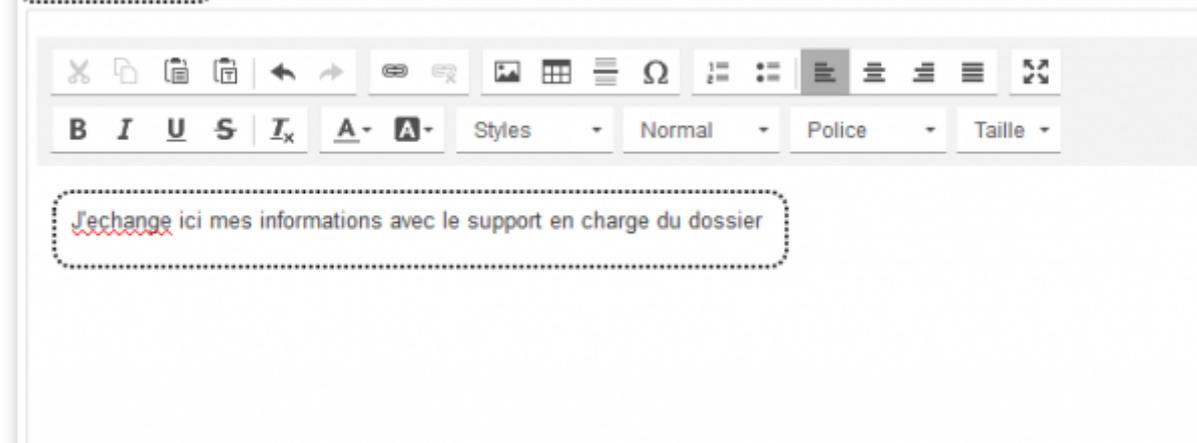
1. Un sujet par dossier.
2. À faire : style concis, précisez depuis quand, le produit affecté, si vous êtes seul, les messages et toutes informations liées. Communiquer l'identité de l'utilisateur, le nom de la station, de l'élève, ce qui nous permettra de rechercher ou de reproduire le problème.
3.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

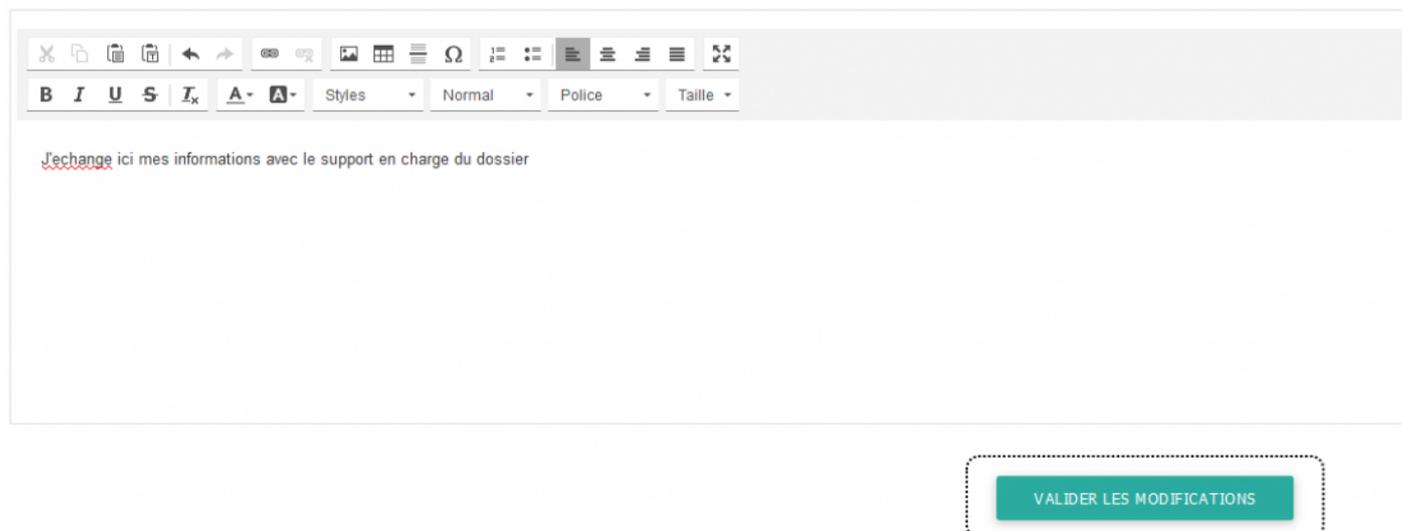
3.7.1 Puis à partir du dossier ouvert, repérer la partie échange et saisir les informations

Echanges



3.7.2 cliquer sur valider les modifications

Echanges



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.				

Echantillons *

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

Sélection de Contacts (Impact) (Contact) ✕

Afficher 10 éléments par page

Filtrer:

Nom complet	Statut	Organisation	Fonction
Aucune donnée élément à afficher			

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