



Demande d'assistance via CECOIA

Dans l'académie de Créteil les demandes d'assistance se font par un guichet unique :

CECOIA, le **C**Entre de **C**ontact de l'**I**nformatique **A**cadémique.

Toute personne possédant une adresse de messagerie sur ac-creteil.fr peut effectuer une demande d'assistance, pourvu qu'elle ait un accès à l'Internet. L'adresse de ce site (URL), à saisir dans un navigateur, est :

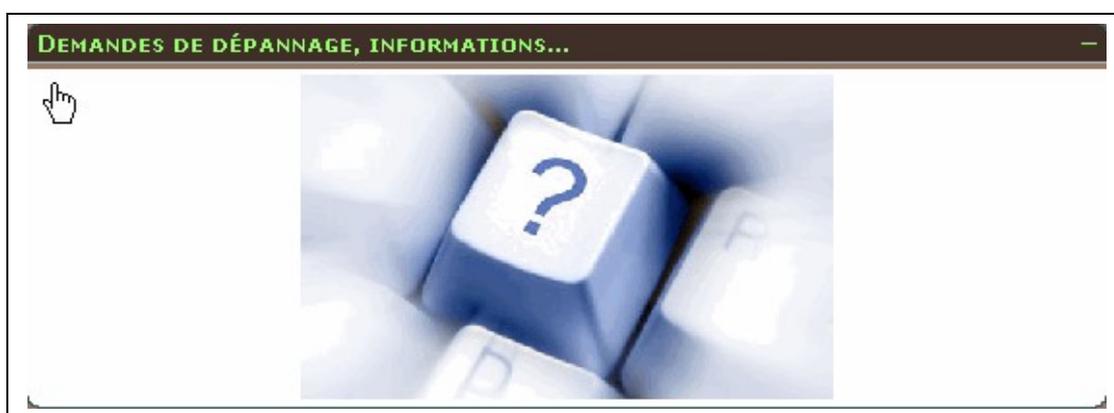
<http://cecoia.ac-creteil.fr/cecoia>



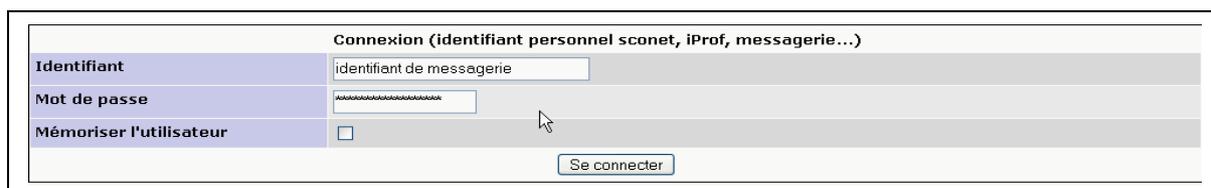
La procédure est la même quelle que soit la demande d'assistance. La plateforme d'assistance du rectorat répondra directement à votre « ticket ». Vous recevrez alors une notification de réponse par courrier électronique à votre adresse (en ac-creteil.fr). Si nécessaire, votre demande sera redirigée vers une personne spécialiste du sujet abordé dans la demande.

Prenons comme exemple une demande d'envoi d'un compte d'utilisateur de l'application « Mathenpoche ». Pour une autre application, il suffit d'adapter la procédure décrite ci-après.

- 1) Dans la page d'accueil, cliquer dans le cadre « **DEMANDES DE DEPANNAGE, INFORMATION...** ».



- 2) Dans les champs d'authentification, saisir son **identifiant de messagerie** et son **mot de passe** (celui que l'on saisit dans Iprof).

A screenshot of a login form titled "Connexion (identifiant personnel sconet, iProf, messagerie...)". The form has three input fields: "Identifiant" containing "identifiant de messagerie", "Mot de passe" with masked characters, and "Mémoriser l'utilisateur" with an unchecked checkbox. A "Se connecter" button is located at the bottom right of the form.

Cliquer sur le bouton « **Se connecter** ».

3) Dans la page suivante, on trouve un bandeau dans lequel on peut sélectionner :



Cliquer sur « **Faire une demande** ».

4) Dérouler le menu de la rubrique « **Choisir le sujet de la demande** » et sélectionner le sujet de votre choix. Pour notre exemple « - EVE – 4 – Applications Disciplinaires ».

Cliquer sur le bouton « **Valider le choix** ».

5) Page suivante, on donnera les renseignements utiles pour affiner la demande.

- Préciser le [sujet] : pour notre exemple, « EVE – 4.2 – Mathenpoche ».
- Type de demande : -----, « difficulté d'utilisation/installation ».
- Résumé : -----, « perte d'identifiant ».
- Description : -----, « Je ne me souviens plus de mon mot de passe »
- Joindre un fichier : si nécessaire.
- Afficher l'état : sélectionner le bouton radio si nécessaire.

Cliquer sur le bouton « **Soumettre la demande** ».

L'application ouvre une page où l'on peut voir les différentes demandes qui ont été soumises au cours de l'année.

Liste de mes dernières demandes [^] (1 - 1 / 1)	
0022928	perte d'identifiant EVE - 4.2 - Mathenpoche - 01-09-08 - 0941295X par Montanes Marc