

Le guide du correspondant établissement

- Rôle et responsabilités
- Modes opératoires par activités

amue 

MUTUALISATION + SOLUTIONS

TABLE DES MATIERES

Introduction	4
Votre rôle de correspondant	5
Assurer l'assistance technique ou fonctionnelle de niveau 1	6
Etre l'interlocuteur privilégié de l'Amue	7
Etre garant de l'information de votre établissement	7
Vos interlocuteurs	8
Les outils mis à votre disposition	10
Le site web de l'Amue	11
La base de connaissance	11
L'espace des correspondants et les espaces collaboratifs	12
L'espace des correspondants pour les téléchargements	12
Les espaces collaboratifs pour la documentation	13
Votre compte pour l'accès à la base de demande d'assistance	16
Modes opératoires	17
Rechercher dans la base de connaissance	18
Se connecter à l'espace des correspondants	19
Créer une nouvelle demande d'assistance (DA)	21
Renseigner le numéro interne	22
Renseigner le numero de version	22
Renseigner le niveau de priorité	22
Renseigner le domaine, la nature	23
Intituler la demande	23
Décrire l'incident	23
Les copies d'écran en pièce jointe	27
Dernières recommandations	29
Les statuts de votre DA	29
Ajout d'un complément d'information sur votre DA	32
Repondre à une question posée par le service assistance de l'Amue	32
Valider/refuser la réponse de l'équipe assistance de l'Amue	33
Mise à jour de données	34
Informations concernant vos données personnelles en tant que correspondant	35
Informations concernant les données de votre établissement	36
Suppression, ajout, modification d'un correspondant de votre établissement	37
Informations concernant les données techniques des applications en production	40
Visualiser vos demandes d'assistance	42
Demandes d'assistance en cours	43
Demandes d'assistance traitées	43

Introduction

Vous avez été désigné par votre établissement pour assurer la fonction de correspondant fonctionnel ou technique dans le cadre de l'exploitation d'un des logiciels de l'Amue.

Dans ce contexte vous êtes l'interlocuteur privilégié de nos consultants, qui assurent l'assistance technique et/ou fonctionnelle de niveau 2.

Vous venez de recevoir un courriel vous indiquant les mots de passe requis et les documents de références qui vous permettront d'aborder vos nouvelles responsabilités, dont ce présent guide.

Celui-ci a spécialement été conçu pour vous aider à appréhender votre rôle et à utiliser au mieux l'outil d'échanges avec l'Amue, via les espaces collaboratifs Sharepoint <https://extranet.amue.fr/> ou via l'espace des correspondants sur notre site web <http://www.amue.fr>, grâce aux modes opératoires définis par activités - Cf § "Les outils mis à votre disposition".

Est également à votre disposition, sur notre site, la **charte assistance** qui précise le périmètre d'intervention, les engagements de l'Amue et les conditions d'utilisation de ce service par les établissements adhérents de l'Amue.

Votre rôle de correspondant



Assurer l'assistance technique ou fonctionnelle de niveau 1

Conformément à la charte assistance, **les correspondants assurent l'assistance de premier niveau au sein de leur établissement** et prennent directement en charge toute demande de nature fonctionnelle ou technique qui peut être résolue grâce à la documentation et aux outils mis à disposition avec le logiciel et notamment :

- + à l'aide de notre documentation fournie aux utilisateurs des logiciels de l'Amue, et disponible sur notre espace collaboratif SharePoint : <https://extranet.amue.fr/> ou sur l'espace des correspondants sur notre site web <http://www.amue.fr>
Pour accéder à ces espaces dédiés, par projet, des identifications sont requises : celles qui vous ont été remises par votre correspondant Amue
- + à l'aide de la base de connaissances accessible par le même site Web. Celle-ci recense toutes les fiches d'assistance traitées et intègre un moteur de recherche (Cf § "Rechercher dans la base de connaissance")
- + grâce aux formations "logiciels" qui peuvent vous être dispensées (le catalogue des formations est disponible sur notre site web : www.amue.fr)

L'assistance de niveau 2 fournie par l'Amue aux correspondants désignés par les établissements, porte sur des problèmes d'un certain degré de complexité, dont la réponse ne peut se trouver dans l'éventail documentaire mis à votre disposition (dans les supports de formations, les manuels utilisateurs, les modes opératoires...).

Il est indispensable que chaque correspondant dispose de la documentation, des outils adéquats et du niveau de compétence requis sur le logiciel ou sur les domaines/fonctions pour lesquels il assure l'assistance.

Avant de déposer une demande d'assistance (DA) et toujours dans un objectif d'efficacité globale, **chaque correspondant doit procéder à une recherche d'éventuels problèmes similaires dans la base de connaissance** : une DA d'un autre établissement peut répondre au problème ou apporter des éléments utiles à son traitement.

Il arrive que l'assistance Amue se retrouve en contact direct avec l'utilisateur, ce qui place l'Amue en assistance de premier niveau. Cela est acceptable **dans une phase de montée en compétences**, à la condition expresse que le correspondant soit présent lors du contact afin de capitaliser à son niveau et être à même ensuite de traiter au sein de l'établissement les demandes ultérieures de même nature. **Cette démarche ne doit pas devenir systématique**, et l'Amue se réserve le droit de refuser toute demande d'assistance de premier niveau, qui ne puisse être résolue par le correspondant en établissement.

Les consultants fonctionnels et techniques de l'Amue travaillent essentiellement à partir des fiches de demande d'assistance via le Web. Ils sont avertis en temps réel de l'arrivée d'une nouvelle fiche.

Il est fortement conseillé de faire **une seule demande par DA**, et d'en créer autant que de demandes distinctes. Une fois la DA traitée, et acceptée par l'établissement, une demande complémentaire à celle initiale devra faire l'objet d'une nouvelle DA.



Aucune demande d'assistance ou de maintenance ne sera directement traitée par courriel ou par téléphone : seules les demandes via l'espace des correspondants seront prises en charge.

Etre interlocuteur privilégié de l'Amue

L'Amue connaît en général quatre correspondants par établissement : deux fonctionnels et deux techniques.

- + Seuls les correspondants peuvent déposer une demande d'assistance (DA) de niveau 2 s'ils ne peuvent répondre à la question soulevée d'assistance de niveau 1. Cf § "Se connecter" et "Créer une nouvelle DA".
- + Toutes les informations Amue concernant le logiciel pour lequel vous êtes correspondant vous seront systématiquement envoyées (livraison des versions, plans produits, calendriers de formations, séminaires Amue...).

S'il y a lieu, il vous appartient de rediriger les informations nécessaires aux acteurs de votre établissement.

Etre garant de l'information de votre établissement

Vous devez fournir à l'Amue les informations concernant votre établissement, vos coordonnées et les caractéristiques de votre environnement technique. Pour cela vous devez :

- + **Nous signaler les corrections éventuelles à apporter sur :**
 - l'adresse du site web de votre établissement.
 - les informations sur les correspondants techniques ou fonctionnels : adresses électroniques, téléphones des correspondants...
 - A noter que les adresses électroniques sont utilisées pour toutes communications afférentes aux produits de l'Amue.
 - Une adresse électronique générique de votre établissement peut être utilisée comme adresse des correspondants.
 - la(es) machine(s) serveur(s) : un maximum de précisions nous est utile pour l'assistance technique et pour la livraison du produit (série, version OS...).
- + **Directement mettre à jour sur votre compte via l'espace des correspondants :**
 - les informations concernant vos données personnelles en tant que correspondant,
 - les informations concernant les données de votre établissement,
 - les informations concernant un correspondant de votre établissement (Suppression, ajout, modification,)
 - les informations concernant les données techniques des applications en production :
 - la dernière version/patch installée sur votre plateforme de production
 - toutes les informations afférentes au serveur
- + **Nous envoyer par courriel (support.[nom du produit]@amue.fr) les fichiers ".ver", témoins de la migration du produit, dès l'installation de patch ou de version (pour les logiciels Apogée et Harpège).**

Vos interlocuteurs



Pour effectuer l'assistance fonctionnelle et technique de niveau 2, l'Amue met à votre disposition des consultants qui s'identifieront lors de l'attribution d'une demande d'assistance.

Pour certains logiciels, l'Amue peut avoir recours à l'externalisation des demandes vers un prestataire, dont le consultant s'identifiera également.

Toutefois, les modalités d'échanges via l'espace des correspondants ne s'en trouvent pas modifiées.

Les outils mis à votre disposition



Le site web de l'Amue

Le site de l'Amue <http://www.amue.fr> rassemble, pour chacun des grands domaines d'action en université, des informations sur les métiers et logiciels afférents.

The screenshot shows the Amue website interface. At the top, there is a navigation bar with the Amue logo and menu items: Plan du site, Contacts, Annuaire, Le Fil, Recherche Google, Suivre, and In. Below this is a secondary navigation bar with categories: PRÉSENTATION, FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT, RESSOURCES HUMAINES, FINANCES, PILOTAGE, RECHERCHE, SYSTÈME D'INFORMATION, PATRIMOINE, SANTÉ & SÉCURITÉ, and CONDUITE DU CHANGEMENT. The main content area features a large blue banner for 'Apogée Club'U' at the University of Lyon, with dates '28 & 29 MAI 2019' and a call to action '++ S'inscrire au club'U ++'. To the right, there are sections for 'A LA UNE' (highlighting the Apogée Club'U event), 'Focus' (with icons for project financing, zooms, contribution calculation, and access), and 'Formations' (describing a dedicated pole for experts). Below the banner, there are sections for 'Documents et Publications', 'Actualités', 'Centrale d'achats', and 'Séminaires et formations', each listing recent updates and resources.

La base de connaissance

A partir du site web de l'Amue, vous pouvez consulter toutes les demandes d'assistance déposées par l'ensemble de la communauté universitaire pour un logiciel donné. Cette base de connaissance, **accessible par tous** (sans login ni mot de passe), permet à **chaque utilisateur** de rechercher une solution à un problème d'utilisation de l'outil.

La consultation des fiches est libre.

Cf § "Rechercher dans la base de connaissance"

L'espace des correspondants et les espaces collaboratifs



L'espace des correspondants de chaque logiciel Amue hébergé sur le site www.amue.fr, a vocation à disparaître au profit des espaces collaboratifs SharePoint : <https://extranet.amue.fr/> pour lesquels vos interlocuteurs Amue vous délivreront des droits.

Ces espaces collaboratifs sont organisés par projet et répertorient la documentation des dernières versions, fonctionnelle, technique, de formation et des séminaires, qui vous permettra de répondre à des questions d'utilisation de l'outil, de niveau 1.



La documentation des dernières versions, fonctionnelle, technique, de formation et des séminaires, qui vous permettra de répondre à des questions d'utilisation de l'outil, de niveau 1, est principalement stockée sur l'espace collaboratif SharePoint du projet.

Le téléchargement des livraisons de patch et versions, des notes et outils de paramétrage est stocké sur le SFTP.

L'espace des correspondants pour les téléchargements

PRÉSENTATION | FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT | RESSOURCES HUMAINES | FINANCES | PILOTAGE | RECHERCHE | SYSTÈME D'INFORMATION | PATRIMOINE | LOGICIELS

Accueil > Formation - Vie de l'étudiant > Logiciels > APOGÉE > Espace des correspondants

ESPACE DES CORRESPONDANTS

Vous devez vous identifier dans la colonne de droite, pour accéder à ce contenu.
Pour les correspondants gérant plusieurs logiciels : attention, chaque logiciel ayant une identification différente, il est nécessaire de se déconnecter avant de passer à un autre logiciel.

1ère identification

Identification avec le login FTP

Cet espace est privatif, votre identification pour y accéder est la même que celle que vous utilisez pour accéder au FTP (login : apogeed). Votre identification "base assistance" de correspondant sera demandée dans un second temps.

Login FTP :

Mot de passe :

Identification

Espace des correspondants

- ↳ Votre compte
- ↳ Demandes en cours
- ↳ Demandes traitées
- ↳ Saisie d'une demande

apogée

L'accès à cet espace requiert 2 identifications, pour 2 niveaux d'information.

La **1^{ère} identification** est la même que celle que vous utilisez pour accéder au SFTP, avec le mot de passe associé.

Type de login :

- | | |
|--------------|----------------|
| + aporead | + sihamread |
| + harpread | + sihampmsread |
| + sifacread | + evrpread |
| + rofread | + sinchroread |
| + sinapsread | |

Grâce à cette 1^{ère} identification, vous aurez accès :

- + **au téléchargement** des livraisons de patch et versions, aux notes et outils de paramétrage.
- + **à la documentation APOGEE et HARPEGE** des dernières versions, fonctionnelle, technique, de formation et des séminaires, qui vous permettra de répondre à des questions d'utilisation de l'outil, de niveau 1.
- + **à la documentation SIFAC et SIHAM**, encore accessible par l'espace des correspondants mais en cours de migration sur l'espace collaboratif SharePoint.

En tant que correspondant pour un logiciel, vous serez désormais destinataire de toute la communication afférente et notamment des nouvelles livraisons de patches.

Il est important que lors des livraisons de patches comportant une partie fonctionnelle, les utilisateurs concernés soient destinataires de la note d'accompagnement du patch.

Les espaces collaboratifs pour la documentation

Présentation

L'Amue a choisi d'utiliser la solution de Microsoft SharePoint pour uniformiser ses espaces de communication et de partage de documents. Un modèle de site collaboratif a été construit avec les projets afin de répondre aux objectifs suivants :

- Améliorer l'efficacité de la gestion documentaire des projets.
- Conserver une uniformité et une cohérence inter-projet.
- Faciliter la collaboration transversale entre les différents acteurs projets.

Ce modèle est constitué de 3 espaces distincts : Partenaires, Etablissements et Documents solution. Les espaces Partenaire et Etablissement sont organisés par grandes étapes de construction/maintenance d'une solution (Pilotage, Etudes préalables, Besoins, Construction, Déploiement, Maintenance et Qualité/Urbanisation).

L'espace « Documents solution » est quant à lui organisé par grandes familles de documents (Métier, Fonctionnelle, Technique, Formation et Accompagnement).

L'accès aux documents est réalisé au travers de menus, de pages dynamiques et de bibliothèques.

ESPACE COLLABORATIF SINAPS

<https://extranet.amue.fr/sites/sinaps/SitePages/Accueil.aspx>

A la signature de la convention il est conseillé à l'établissement de fournir une adresse générique projet à l'Amue (type sinaps@universiteX.fr), pour qu'un seul accès via cette adresse unique soit créé par établissement.

A chaque dépôt de nouveau fichier sur l'espace Sinaps, un message est automatiquement envoyé à l'adresse mail correspondante. Le routage de ces messages vers des adresses individuelles est à la charge de chaque établissement.

ESPACE COLLABORATIF SINCHRO

<https://extranet.amue.fr/sites/SINCHRO/SitePages/Accueil.aspx>

A la signature de la convention, l'établissement fournit une adresse générique projet à l'Amue (type sinchro@universiteX.fr). Un seul accès via cette adresse unique par établissement est créé.

A chaque dépôt de nouveau fichier sur l'espace Sinchro, un message est automatiquement envoyé à l'adresse mail correspondante. Le routage de ces messages vers des adresses individuelles est à la charge de chaque établissement.

ESPACE COLLABORATIF EVRP

<https://extranet.amue.fr/sites/EvRP/SitePages/Accueil.aspx>

Lors de votre création en tant que correspondant DADM, un accès sera également créé dans l'espace collaboratif EvRP. Un login et mot de passe personnel vous seront attribués.

Si vous souhaitez que d'autres accès soient créés pour vos collègues, il conviendra de faire la demande à l'équipe: evrp.services@amue.fr.

Cet espace collaboratif vous permettra de consulter et télécharger toute la documentation fonctionnelle, technique d'EvRP ainsi que la documentation métier mise à disposition dans la "Médiathèque EvRP".

ESPACE DOCUMENTAIRE SIFAC /SIFAC DEMAT

<https://espace-sifac.amue.fr/>

Un compte générique est créé par l'établissement.

Par défaut, il s'agit de : [espace-sifac@\[nom de domaine de votre Etablissement\].fr](mailto:espace-sifac@[nom de domaine de votre Etablissement].fr)

Exemple : espace-sifac@univ-rouen.fr

A chaque dépôt de nouveau fichier sur l'Espace Sifac, un message est automatiquement envoyé à l'adresse mail correspondante. Le routage de ces messages vers des adresses individuelles est à la charge de chaque Etablissement.





Ces espaces documentaires hébergés sur le site www.amue.fr, vont disparaître au profit des espaces collaboratifs SharePoint : <https://extranet.amue.fr/> pour lesquels vos interlocuteurs Amue vous délivreront des droits.

ESPACE DOCUMENTAIRE SIHAM ET SIHAM-PMS

<https://espace-siham.amue.fr/>

Pour Siham :

Pour toute demande d'identifiant, adresser la demande à siham.deploiement@amue.fr. Une fois la demande traitée, un mél sera envoyé indiquant l'identifiant et le mot de passe.

La documentation est accessible via le répertoire Documentation_Siham dans lequel figure l'ensemble des documents techniques, fonctionnels, de formation et de déploiement.

La documentation fonctionnelle composée de manuels utilisateurs (MUT) et de modes opératoires (MOP) est organisée par domaine de gestion.

Pour Siham-PMS :

Pour toute demande d'identifiant, adresser la demande à siham-pms.deploiement@amue.fr. Une fois la demande traitée, un mél sera envoyé indiquant l'identifiant et le mot de passe.

La documentation est accessible via le répertoire Siham-PMS dans lequel figure l'ensemble des documents techniques, fonctionnels, de formation et de déploiement.



Ces espaces documentaires hébergés sur le site www.amue.fr, vont disparaître au profit des espaces collaboratifs SharePoint : <https://extranet.amue.fr/> pour lesquels vos interlocuteurs Amue vous délivreront des droits.

Votre compte pour l'accès à la base de demande assistance

PRÉSENTATION | FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT | RESSOURCES HUMAINES | FINANCES | PILOTAGE | RECHERCHE | SYSTÈME D'INFORMATION | PATRIMOINE | LOGICIELS

Accueil > Formation - Vie de l'étudiant > Logiciels > APOGÉE > Espace des correspondants > Votre compte

Accueil APOGÉE

- Actualités
- Publications

Présentation

- Liste des établissements équipés
- Démarche d'implantation
- Contributions au financement
- Plan d'évolutions
- Contact

Séminaires et formations

- Catalogue
- Outils
- Contact

Assistance et conseil

- Mode d'emploi
- Base de connaissance
- Statistiques
- Contact

Communauté

- Club utilisateurs
- Liste d'échanges
- Camel : catalogue d'applications mutualisées

Espace des correspondants

- Votre compte**
- Demandes en cours

VOTRE COMPTE

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

Envoyer → Mot de passe perdu →

Pour cette 2^{ème} identification, le login et mot de passe vous ont été communiqués par courriel, lors de votre enregistrement par l'Amue en tant que correspondant établissement.



Ces Login et Password sont strictement personnels, **merci de ne pas le communiquer à une tierce personne.**

Il est également recommandé de changer le mot de passe très régulièrement.

Celui-ci doit comporter au moins 6 caractères, et mêler majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux.

Attention : les caractères suivants sont interdits : tous les caractères accentués et le ç (c cédille), ! (point d'exclamation), ? (point d'interrogation), * (astérisque) et @.

En cas d'oubli ou de perte de votre login, contactez-nous par courriel à support.[nom du produit]@amue.fr

Si vous avez perdu votre mot de passe, une fonction est prévue à cet effet :

VOTRE COMPTE

Nom d'utilisateur : PAA

Mot de passe :

Envoyer → **Mot de passe perdu** →

Modes opératoires

Rechercher dans la base de connaissance

L'accès à la base de connaissance est libre sur le site de l'Amue <http://www.amue.fr>

The screenshot shows the Amue website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Plan du site', 'Contacts', 'Annuaire', 'Le Fil', a search bar, and social media icons. Below this is a main menu with categories like 'PRÉSENTATION', 'FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT', 'RESSOURCES HUMAINES', etc. A dropdown menu for 'FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT' is open, showing options like 'Actualités', 'Publications', and 'APOGEE FCA MANAGER ROF'. The main content area features a 'A LA UNE' section with an article titled 'Club'U Apogée 2019 + Ouverture des inscriptions'. To the right, there are 'Focus' and 'Formations' sections. Below the main content, there are sections for 'Documents et Publications', 'Actualités', and 'Centrale d'achats'.

The screenshot shows the APOGEE knowledge base search interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'PRÉSENTATION', 'FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT', 'RESSOURCES HUMAINES', etc. Below this is a breadcrumb trail: 'Accueil > Formation - Vie de l'étudiant > Logiciels > APOGEE > Assistance et conseil > Base de connaissance'. The main content area is titled 'BASE DE CONNAISSANCE' and features the APOGEE logo. Below the logo, there is a section titled 'Consulter les demandes' with a search form. The form includes fields for 'Application : APOGEE', 'N° fiche', 'Ancien numéro', 'Description', 'Domaine' (dropdown menu), 'Code Message', 'Statut' (dropdown menu), 'Site' (dropdown menu), 'Version' (dropdown menu), 'N° Fiche Site', and 'Création du' (date range). At the bottom of the form, there are 'Rechercher' and 'Initialiser' buttons.

1. Choisir le logiciel via la liste déroulant du bandeau noir du haut, par domaine
2. Sur le bandeau vertical à gauche, dans la rubrique *Assistance et conseil*, cliquer sur **Base de connaissance**
3. Renseigner les rubriques (code message, domaine, statut, version installée...) – Cliquer sur **Rechercher** →
4. Une liste de demandes d'assistance (par page de 50 résultats) vous est proposée avec un début de description, afin de vous permettre de trouver une fiche pouvant correspondre à votre demande.
5. Si une fiche semble correspondre, cliquer sur l'intitulé ou le numéro de la fiche (items soulignés), afin d'y accéder et d'en lire le contenu.
6. Si la recherche est infructueuse, revenir sur la page précédente **Retour** pour la réinitialiser. Recommencer une recherche avec plus de précisions si possible.
7. Si vous ne trouvez pas de réponse satisfaisante, il est temps de saisir une fiche de demande d'assistance à l'Amue après connexion à l'espace des correspondants.

Se connecter à l'espace des correspondants

Comme indiqué au § "L'espace des correspondants pour les téléchargements", l'accès à l'espace des correspondants (bandeau vertical gauche) nécessite 2 identifications :

1. la 1^{ère} identification est la même que celle que vous utilisez pour accéder au FTP, avec le mot de passe associé.
2. Pour la 2^{ème} identification, le login et mot de passe vous ont été communiqués par courriel, lors de votre enregistrement par l'Amue en tant que correspondant établissement.

The screenshot displays the APOGEE website navigation menu on the left, with 'Espace des correspondants' highlighted. The main content area features a blue header 'ESPACE DES CORRESPONDANTS' and a central message: 'Vous devez vous identifier dans la colonne de droite, pour accéder à ce contenu. Pour les correspondants gérant plusieurs logiciels : attention, chaque logiciel ayant une identification différente, il est nécessaire de se déconnecter avant de passer à un autre logiciel.' To the right is a login form titled 'Identification avec le login FTP' (circled in red). The form contains a warning: 'Cet espace est privé, votre identification pour y accéder est la même que celle que vous utilisez pour accéder au FTP (login : apogeed). Votre identification "base assistance" de correspondant sera demandée dans un second temps.' Below the warning are input fields for 'Login FTP' and 'Mot de passe', and a 'Rechercher' button.

PRÉSENTATION | FORMATION - VIE DE L'ÉTUDIANT | RESSOURCES HUMAINES | FINANCES | PILOTAGE | RECHERCHE | SYSTÈME D'INFORMATION | PATRIMOINE | LOGICIELS

Accueil > Formation - Vie de l'étudiant > Logiciels > APOGEE > Espace des correspondants > Votre compte

Accueil APOGEE

- ▶ Actualités
- ▶ Publications

Présentation

- ▶ Liste des établissements équipés
- ▶ Démarche d'implantation
- ▶ Contributions au financement
- ▶ Plan d'évolutions
- ▶ Contact

Séminaires et formations

- ▶ Catalogue
- ▶ Outils
- ▶ Contact

Assistance et conseil

- ▶ Mode d'emploi
- ▶ Base de connaissance
- ▶ Statistiques
- ▶ Contact

Communauté

- ▶ Club utilisateurs
- ▶ Liste d'échanges
- ▶ Camel : catalogue d'applications mutualisées

Espace des correspondants

- ▶ **Votre compte**
- ▶ Demandes en cours

VOTRE COMPTE

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

2ème identification

Envoyer → | [Mot de passe perdu](#) →

3. Une fois la 2^{ème} identification effectuée, une page d'accueil récapitule vos coordonnées professionnelles et les caractéristiques du ou des logiciels pour le(s)quel(s) vous êtes correspondant.

Il vous est possible à partir de cette page de :

- + saisir une nouvelle demande Cf § "Créer une nouvelle demande d'assistance"
- + modifier/mettre à jour certaines de ces caractéristiques (coordonnées professionnelles, type serveur, version logiciel...)
- + remplacer, déclarer un correspondant de votre établissement.
- + d'accéder à la liste de vos demandes d'assistance en cours (rubrique demandes en cours dans l'espace des correspondants sur le bandeau vertical gauche)
 Cette rubrique est "le tableau de bord" de vos demandes. A partir de cette page, vous pourrez :
 - répondre aux questions qui vous sont posées
 - valider les réponses qui vous ont été faites
 - constater l'avancement du traitement de vos demandes.
- + d'accéder à la liste de l'ensemble de vos demandes d'assistance déjà traitées.

Créer une nouvelle demande d'assistance (DA)

Après la connexion à l'espace des correspondants et le choix de la bonne rubrique, une page de saisie vous est proposée :

SAISIE D'UNE DEMANDE

Saisir une demande

Logiciel : APOGEE
Correspondant : PAA
Site : Amue AVEC adresses génériques
N° interne :
Version : 450lbh
[Mettre à jour la version installée](#)
Priorité : Non bloquant ▼
Nature : Fonctionnel ▼
Domaine : -- ▼

Intitulé de la demande :
Description de l'incident :

Comportement attendu :

Accueil APOGEE
▶ Actualités
▶ Publications

Présentation
▶ Liste des établissements équipés
▶ Démarche d'implantation
▶ Contributions au financement
▶ Plan d'évolutions
▶ Contact

Séminaires et formations
▶ Catalogue
▶ Outils
▶ Contact

Assistance et conseil
▶ Mode d'emploi
▶ Base de connaissance
▶ Statistiques
▶ Contact

Communauté
▶ Club utilisateurs
▶ Liste d'échanges
▶ Camel : catalogue d'applications mutualisées

Espace des correspondants
▶ Votre compte
▶ Demandes en cours
▶ Demandes traitées
▶ **Saisie d'une demande**

Documentation
▶ Versions
▶ Fonctionnelle
▶ Technique
▶ Documentation de formation
▶ Supports de séminaire
▶ Fiches pratiques

Téléchargements
▶ Outils et Notes de paramétrage
▶ Versions et patches
▶ Sources

Pilotes

Chaque champ à renseigner doit faire l'objet d'une attention particulière :

RENSEIGNER LE NUMERO INTERNE

N° interne :

Ce champ vous est réservé si vous souhaitez un suivi interne et personnalisé des fiches. Il n'est pas obligatoire.

RENSEIGNER LE NUMERO DE VERSION

Version : [Mettre à jour l'installation](#)

Dans ce champ, **doit** figurer la dernière version de l'application **installée** sur votre site. Il convient de la modifier le cas échéant si ce numéro est erroné. Cf § "Informations concernant les données techniques des applications en production".



Votre demande de fiche ne sera pas validée ni créée si le champ de version n'est pas renseigné.

Toute modification de ce champ requiert une validation par l'Amue pour être prise en compte. Cette action n'est pas automatique ni immédiate, un message est envoyé à l'Amue pour valider l'installation.

Lorsque la validation est faite, vous recevez un courriel automatique et vous pourrez créer votre fiche.



Il convient donc de **mettre à jour ce champ en temps réel, lors de l'installation**, afin de ne jamais se voir bloqué lorsqu'une urgence survient pour la création d'une fiche assistance.

RENSEIGNER LE NIVEAU DE PRIORITE

Le niveau de priorité permet de définir l'ordre de traitement des DA mais il est inutile, voire contre-productif, d'en abuser.

Rappel de la définition du caractère bloquant :

Est bloquant un événement qui affecte la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité du produit et des données qu'il contient. C'est un événement qui, notamment :

- + endommage les bases de données du système,
- + rend inopérante l'utilisation de tout ou partie du système,
- + produit un résultat erroné / fonctionnement non conforme à la documentation fournie ou erroné vis-à-vis des principes qui ont dicté la conception du produit (expression du besoin/DCG/DCD établis lors de la phase de conception du produit, ou de ses évolutions),
- + entraîne l'utilisation de données obsolètes.

Un problème est habituellement considéré comme bloquant lorsque l'utilisateur ne peut dérouler intégralement un processus métier couvert par le périmètre du produit.

Donc, une demande de validation ou d'information sur un point ne peut pas être considérée comme bloquante.

En toute hypothèse, **la qualification du caractère bloquant ou non-bloquant de l'anomalie relève in fine de l'Amue, conformément aux termes de la charte assistance.**

Dans ce cas, vous recevrez un courriel automatique de modification de priorité.

RENSEIGNER LE DOMAINE / LA NATURE



Le domaine ou la nature (fonctionnelle ou technique) de rattachement permet d'aiguiller la DA vers l'interlocuteur adéquat, il est donc essentiel de bien le positionner.

Une fiche fonctionnelle n'est pas forcément une fiche saisie par un correspondant fonctionnel mais peut tout aussi bien être saisie par un correspondant technique.

En cas d'erreur, il peut être requalifié par le consultant Amue. Dans ce cas vous recevrez un courriel automatique de modification.

Pour mieux comprendre, voici quelques exemples :

+ Pour Sifac

- Pour un problème d'autorisation dans une transaction recettes, il faut bien indiquer le domaine Recettes. En revanche, le domaine Autorisations doit être utilisé si un rôle fourni par l'Amue ne comprend pas à tort une transaction.
- Pour un problème de dépassement de budget sur convention, il ne faut pas rattacher la DA au domaine convention mais au domaine budget.

+ Pour Harpège

- Pour un problème de grade inexistant, il faut rattacher la DA au domaine nomenclature et non au domaine carrière.

INTITULER LA DEMANDE

Intitulé de la demande :

L'intitulé de la demande doit être **concis et explicite** de manière à permettre une recherche ultérieure utile et efficace pour la communauté, dans la base de connaissance.

DECRIRE L'INCIDENT

La demande d'assistance se doit d'être claire, explicite et complète, pour un traitement optimal.

Cela évitera des échanges, des questions/réponses, ou son rejet, et permettra de traiter la problématique sans perte de délai.

En outre, les DA dont la description est trop générale et avec peu d'éléments de précision ne pourront pas être capitalisées ou réutilisées correctement par d'autres collègues. Le système de la base de connaissance perd ainsi de son intérêt.

Le détail du problème

Il est fortement recommandé d'indiquer des éléments de détail :

+ Pour Sifac et Sifac Demat

- le positionnement dans le flux métier lors de l'apparition du problème ou quelle est l'action souhaitée en terme métier (exemple : "nous souhaitons saisir une OD (opération diverse) pour régulariser un écart apparu lors du pointage de la paie")
- la transaction utilisée,
- le type et le N° de pièce (commande, facture...),
- la structure concernée,
- les messages d'erreurs précis (insérer toujours le message d'erreur dans le descriptif en plus de la copie d'écran : il facilitera les recherches par la suite dans la base de connaissance),
- la dernière manipulation effectuée dans Sifac,
- les éléments de votre propre analyse et/ou test,
- et tout autre élément pouvant servir à la compréhension du problème (par exemple, notifier le N° d'une DA qui semble traiter d'un problème similaire).

+ Pour Apogée

- les paramétrages utilisés (référentiel, SE, MCC ...),
- les messages d'erreurs précis (insérer toujours le message d'erreur dans le descriptif en plus de la copie d'écran : il facilitera les recherches par la suite dans la base de connaissance),
- les dernières manipulations effectuées,
- les éléments de vos propres tests,
- et tout autre élément pouvant servir à la compréhension du problème (par exemple, notifier le N° d'une DA qui semble traiter d'un problème similaire).

+ Pour Harpège

- le positionnement dans le flux métier lors de l'apparition du problème ou l'action souhaitée en terme métier (exemple : "Nous souhaitons saisir l'historique de carrière d'un agent"),
- la fonctionnalité utilisée,
- la chronologie des saisies et la dernière manipulation effectuée,
- les messages d'erreurs précis (insérer toujours le message d'erreur dans le descriptif en plus de la copie d'écran : il facilitera les recherches par la suite dans la base de connaissance) ou, à défaut, le comportement applicatif jugé "anormal",
- les éléments de votre propre analyse et/ou test,
- tout autre élément pouvant servir à la compréhension du problème (par exemple, notifier le N° d'une DA qui semble traiter d'un problème similaire),
- le cas échéant, joindre le fichier transfert de l'agent sur lequel l'anomalie se produit.

+ Pour Siham

- le positionnement dans le flux métier lors de l'apparition du problème ou l'action souhaitée en terme métier (exemple : "Nous souhaitons saisir l'historique de carrière d'un agent"),
- la fonctionnalité utilisée,
- la chronologie des saisies et la dernière manipulation effectuée,
- les messages d'erreurs précis (insérer toujours le message d'erreur dans le descriptif en plus de la copie d'écran : il facilitera les recherches par la suite dans la base de connaissance) ou, à défaut, le comportement applicatif jugé "anormal",
- les éléments de votre propre analyse et/ou test,
- tout autre élément pouvant servir à la compréhension du problème (par exemple, notifier le N° d'une DA qui semble traiter d'un problème similaire),
- le cas échéant, joindre le fichier contenant le dossier de l'agent sur lequel l'anomalie se produit.

+ Pour PMS

- le positionnement dans le flux métier lors de l'apparition du problème ou l'action souhaitée en terme métier (exemple : "Nous souhaitons saisir l'historique de carrière d'un agent"),
- la fonctionnalité utilisée,
- la chronologie des saisies et la dernière manipulation effectuée,
- les messages d'erreurs précis (insérer toujours le message d'erreur dans le descriptif en plus de la copie d'écran : il facilitera les recherches par la suite dans la base de connaissance) ou, à défaut, le comportement applicatif jugé "anormal",
- les éléments de votre propre analyse et/ou test,
- tout autre élément pouvant servir à la compréhension du problème (par exemple, notifier le N° d'une DA qui semble traiter d'un problème similaire),
- le cas échéant, joindre le fichier de chargement PMS issu du SIRH ainsi que les logs complets.

+ Pour ROF

- Le profil utilisateur
- Le type de formation
- les messages d'erreurs précis (insérer toujours le message d'erreur dans le descriptif en plus de la copie d'écran : il facilitera les recherches par la suite dans la base de connaissance),
- les dernières manipulations effectuées,
- les éléments de vos propres tests,
- et tout autre élément pouvant servir à la compréhension du problème (par exemple, notifier le N° d'une DA qui semble traiter d'un problème similaire).

+ Pour Sinchro et EvRP

- Le profil utilisateur
- La description succincte et significative du problème rencontré dans le titre (ceci pour permettre une recherche dans la base de connaissance sur des mots clefs)

- le contexte dans lequel survient le problème. Si possible récapituler les étapes de saisie et joindre des copies d'écran.
- tout document ou image permettant de comprendre précisément le problème.
- Vérifier également que la version dans lequel s'est produite l'anomalie soit à jour dans DADM.
- Ajout d'une pièce jointe :
 - Pour un problème technique lié à une montée en version, joindre le fichier 'web.config' à la DA
 - Pour un blocage sur l'édition d'un DUER ou sur un export de données via le requêteur, joindre une copie écran du menu 'document unique'
- Indiquer aussi que pour EvRP, seule la dernière version livrée de l'outil est maintenue, de ce fait si une anomalie est rencontrée dans une version antérieure à la dernière version livrée, installer la nouvelle version et reproduire les manipulations.

+ Pour Sinaps

- Le profil utilisateur
- La description succincte et significative du problème rencontré dans le titre (ceci pour permettre une recherche dans la base de connaissance sur des mots clefs)
- Le contexte dans lequel survient le problème. Si possible récapituler les étapes de saisie et joindre des copies d'écran.
- Tout document ou image permettant de comprendre précisément le problème.
- Vérifier également que la version dans lequel s'est produite l'anomalie soit à jour dans DADM.



Il faut absolument éviter les DA dans lesquelles on trouve trop peu ou pas de détail. Voici quelques **contre-exemples** à ne pas suivre et qui feront l'objet d'un rejet :

- + "Pb sur les contrats, merci de contacter Madame X au no ... "
- + "Pouvez-vous m'appeler au 08/09/10/11/12 que l'on discute de mes demandes 40000 et 40001"
- + "La transaction XXXXXXXX ne marche pas"
- + "Les états budgétaires XXXXX ne sont pas conformes"
- +

Les éléments de contexte

Il est parfois nécessaire, et très utile, d'indiquer les éléments de contexte dans la description de l'incident.

Exemple pour Sifac :

- + Référence ou numéro des documents concernés
- + Mandant, domaine ou environnement sur lequel se produit l'anomalie
- + Base concernée (pré-production ou production) et le n° de la livraison, ou patch, dernièrement installée pour cette base.
- + Les informations nécessaires à l'établissement d'une connexion sur site si cela s'avère nécessaire.

Insérer et enregistrer la DA (la valider pour envoi)

Une fois votre demande explicitée, il faut la valider pour être prise en charge par l'équipe Amue, via le bouton "insérer".

The image shows two screenshots of the 'SAISIE D'UNE DEMANDE' (Request Entry) interface. The left screenshot shows the 'Insérer' (Insert) button highlighted with a red circle. The right screenshot shows the 'Demande n° 104749' confirmation screen. A red box highlights the message 'Vous trouverez en PJ les copies des messages d'erreurs rencontrés' (You will find in the attachment the copies of the error messages encountered). A red circle highlights the 'Joindre à la fiche' (Attach to the file) button.

Un nouvel écran apparaît vous précisant que votre demande a bien été enregistrée.

Un courriel automatique d'accusé de réception de votre DA vous est alors adressé. Votre fiche est au statut ECT.

LES COPIES D'ECRAN EN PIECES JOINTES

Ajout d'une pièce jointe

En joignant des copies écrans des messages d'erreur, vous permettrez une meilleure compréhension de votre problème et donc un traitement de la DA plus efficace.

La copie d'écran permet de visualiser la transaction ou fonction concernée, le message d'erreur, la structure, la pièce....

Elle va permettre au consultant d'avoir les informations nécessaires pour visualiser le dysfonctionnement sur la base de l'établissement.

Le rajout d'une pièce jointe (copie d'écran par exemple) n'est possible qu'une fois la DA insérée et enregistrée. Il vous sera ensuite possible de joindre une nouvelle pièce à tout moment.



Les pièces jointes déposées ne sont visibles que par les correspondants de l'établissement émetteur de la fiche et les consultants Amue et prestataire dans le cas de l'assistance externalisée.



Il est utile de transmettre des éléments complémentaires facilitant l'analyse, par exemple :

+ Pour Sifac

- pour un blocage sur disponible, en plus du message rencontré, une copie de la consultation du disponible (via FMAVCR01 ou FMKFR01)
- pour un problème sur l'intégration de la paie, une copie du log d'erreurs, des fichiers

+ Pour Apogée

- pour un problème concernant la structure d'enseignement, mettre en copie la décomposition du diplôme
- pour un problème de non-exécution d'un batch mettre en copie le log d'erreurs

+ Pour Harpège

- pour un blocage sur la suppression d'un emploi, joindre la copie de l'écran du poste auquel il a été mis fin au préalable

+ Pour ROF

- pour une erreur sur une édition de dossier, transmettre les logs et compte rendu.
- pour une erreur sur import de donnée, transmettre le fichier xml que vous essayez d'importer

+ Pour Siham

- pour un blocage lors la soumission d'une information, joindre la copie de l'écran de l'anomalie générée

+ Pour Siham PMS

- lors du constat d'un écart de montant dans Siham-PMS, joindre la copie des différentes présentations dans lesquelles l'écart est constaté sur le mois ou l'année donnée, ainsi que le fichier d'extraction chargé (mouvement C, retour paie, Multi-affectation).

+ Pour Sinaps

- joindre les fichiers de log (de la BAM)
- joindre les copies d'écrans indiquant les messages d'erreur
- joindre les copies d'écran montrant les choix de paramétrage

DERNIERES RECOMMANDATIONS

De façon générale, plus votre DA est claire, explicite et complète, plus son traitement sera efficace et vous obtiendrez une réponse rapide et adaptée. Elle sera également utile à toute personne qui rencontre un problème similaire et qui par le biais de la base de connaissance (alimentée par ces DA) pourra alors trouver facilement des éléments de réponse.



Il est également indispensable d'appliquer le principe général: **un seul problème par DA**. En intégrant plusieurs demandes ou problèmes dans une même DA, les engagements de l'Amue, notamment de délais, ne s'appliquent plus et les recherches au sein de la base de connaissance seront moins pertinentes.

Enfin, **toute DA créée pour avoir des renseignements sur une autre DA sera systématiquement rejetée.**

LES STATUTS DE VOTRE DA

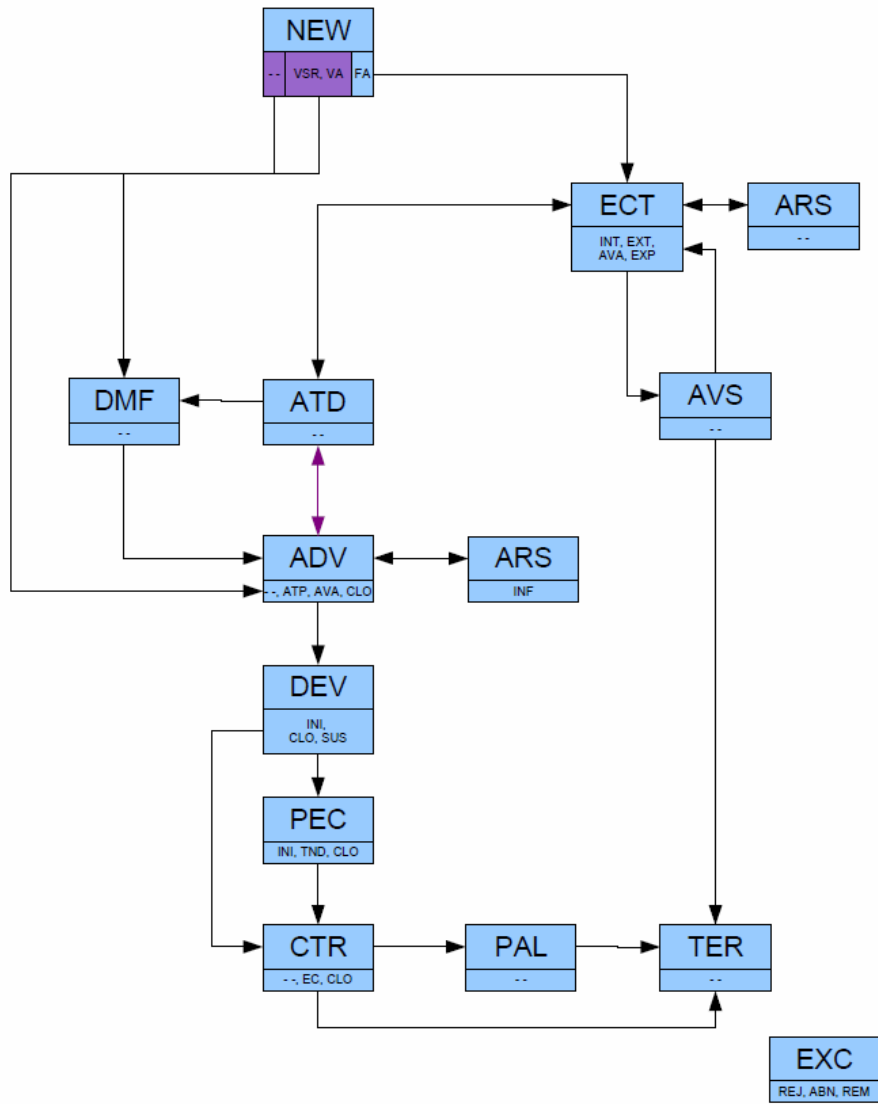
Définition des statuts

Les statuts d'une fiche permettent de connaître la situation d'une fiche.

Statut	Signification	Etat	
NEW	Nouvelle fiche créée	--	Fiche crée
		VSR	Création d'une fiche par un site VSR + équipe Amue
		VA	Création d'une fiche par un site VA + équipe Amue
		FA	Création d'une fiche par un correspondant + équipe Amue
ECT	En cours de traitement	INT	La fiche est traitée par le consultant Amue
		EXT	La fiche est traitée par le prestataire (externalisée)
		EXP	Demande d'expertise en interne Amue
		AVA	<i>Réponse du prestataire</i> : en Attende de validation par l'Amue
ARS	En attente de renseignements par le site	--	
AVS	Réponse envoyée au site : en attente de validation par le site	--	
ATD	en attente de décision	--	L'analyse aboutit à une prise de décision en réunion ATD
ADV	En attente de développement	--	Développement décidé en attente de planification de développement
INF	demande d'informations		
DMF	demande de modification	--	
DEV	En développement	INI	Développement planifié

		EC	Développement en cours
		SUS	Développement suspendu
		CLO	Développement clos
PEC	Pris en compte	--	Fiche <u>à passer</u> en environnement de qualification
		INI	Fiche <u>passée</u> en environnement de qualification
		TND	TND (pas d'erreurs, mais mise à jour de la documentation fonctionnelle à faire)
		CLO	Fiche close
CTR	Fiche prise en compte par le projet concerné pour la recette	--	Fiche prise en compte par l'équipe Amue DEV pour la recette
		EC	Fiche en phase de recette.
		CLO	Fiche recettée en attente de la mise à jour de la documentation.
TER	TERminé		
EXC	Exclu / Rejeté	REJ	Fiche rejetée
		ABN	Fiche abandonnée par le correspondant : déclenché automatiquement.
		REM	Remplacement de logiciel en cours

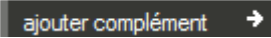
Le cycle de vie des statuts



Ajout d'un complément d'information sur votre DA

Vous vous apercevez qu'il manque un renseignement !

Vous pouvez saisir un complément d'information sur votre DA à tout moment :



1. Identifier et ouvrir votre DA déjà créée, dans la rubrique "demande en cours"
2. Saisir votre complément d'information
3. Cliquer sur 
4. Votre complément d'information est alors daté et enregistré

Répondre à une question posée par le service assistance de l'Amue

Vous venez de recevoir un courriel du service assistance, sollicitant une réponse de votre part dans l'espace des correspondants du site amue.fr.

Votre DA est au statut ARS (Attente de Retour Site).

La procédure à suivre est la suivante :

1. Vous connecter à l'espace des correspondants
2. Cliquer sur "demande en cours"
3. Cliquer sur le n° DA concernée
4. Votre demande s'affiche avec la question posée par le service assistance
5. Cliquer sur 
6. Formaliser votre réponse puis valider 
7. Le message suivant s'affiche :

Votre réponse a bien été envoyée. Merci.

Un message est alors envoyé au service pour le prévenir qu'une réponse a été faite.

Cette réponse vient agrémente les échanges listés.

Votre DA revient au statut ECT.

Vous avez **5 jours ouvrés pour répondre** à la demande du service assistance. A défaut, un courriel automatique de relance vous sera envoyé. Il vous restera **encore 5 jours ouvrés pour répondre**. A cette échéance, sans réponse de votre part, **vos demandes d'assistance seront clôturées automatiquement et non visibles dans la base de connaissance**. (Cette clôture automatique est désactivée pendant les périodes de fermeture de l'Agence).



Les échanges ne sont visibles que par les correspondants de l'établissement émetteur de la fiche et les consultants Amue et prestataire dans le cas de l'assistance externalisée.

En cas d'absence du correspondant émetteur de la fiche, les autres correspondants de l'établissement peuvent suivre la fiche. De plus, en cas d'absence programmée, le correspondant doit prévenir le consultant en charge de la DA, afin qu'il puisse effectuer une relance manuelle pour éviter la clôture automatique de la demande.

Valider / refuser la réponse de l'équipe assistance de l'Amue

Vous venez de recevoir un courriel du service assistance vous informant que votre demande d'assistance a fait l'objet d'une réponse dans l'espace des correspondants du site amue.fr.

Il convient de la valider ou de refuser cette réponse.

Votre DA est au statut AVS.

La procédure à suivre est la suivante :

1. Vous connecter à l'espace des correspondants
2. Cliquer sur "demande en cours"
3. Cliquer sur le n° DA concernée
4. Votre demande s'affiche avec la solution proposée par le service assistance (si différents échanges ont eu lieu, descendre avec l'ascenseur à droite, pour accéder à la réponse proposée)

Echanges :

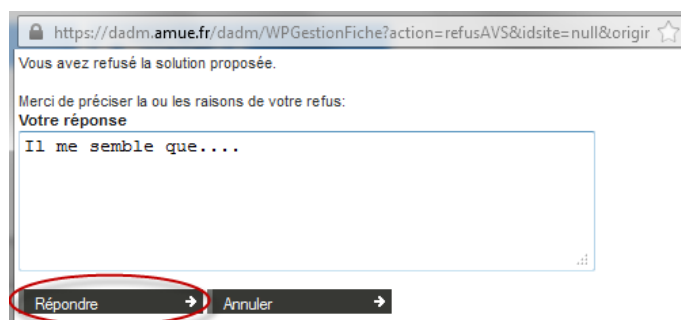
Type	Date / Heure	Contenu
Q	08/03/2013 à 11h33 par P	Bonjour, Avez-vous vérifié que votre En effet, Cordialement P.A
R	08/03/2013 à 12h16 par R	OK, je vais

Réponse(s)
Proposé(es):

Proposition	Commentaires
Réponse proposée le 12/03/2013 par P A. Bonjour, Comme nous vous l'avions indiqué lors de nos échanges, Cordialement P.A	Valider la réponse → ← Refuser la réponse OU

Pièces Jointes : différence-infoview-desktop2.pptx [541ko] - Fichier joint le 06/03/2013 à 16h11 par RAG lors du statut

- + **En cas de refus de la réponse**, il convient de la motiver, lors de l'apparition de la fenêtre de dialogue



Le service assistance vous proposera alors une nouvelle réponse qu'il conviendra à nouveau de valider ou refuser.

- + **En cas de validation de la réponse**, le message suivant apparaît :

DEMANDES EN COURS

Votre réponse a bien été envoyée. Merci

Retour à la fiche → Retour Accueil →

Les éléments de la solution seront dès lors capitalisés dans la base de connaissance.

Vous avez **5 jours ouverts pour valider ou refuser** la solution proposée.

A défaut, un courriel automatique de relance vous est envoyé. **Il vous restera encore 5 jours ouverts pour répondre**. A cette échéance, sans réponse de votre part, votre demande sera **clôturée automatiquement**.



En cas de clôture automatique de la fiche, la solution, qui n'a donc pas été validée explicitement, ne sera pas capitalisée dans la base de connaissance.

Mise à jour de données

Nous vous conseillons de faire toutes vos modifications en même temps pour chaque chapitre :

- + Données personnelles correspondant
- + Données établissement
- + Données serveurs

Cela permettra d'éviter de multiplier toutes les validations en retour.

Une modification complète = une validation complète.

Il se peut que vos modifications soient refusées : Vous recevez alors un message vous indiquant le motif du refus.

INFORMATIONS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES EN TANT QUE CORRESPONDANT

Votre numéro de téléphone a changé ?

Vous pouvez le modifier sur la page d'accueil de votre compte, après identification sur l'espace des correspondants. Cf § "Votre compte pour l'accès à la base de demande d'assistance"

VOTRE COMPTE aPOGée

Accueil

Melle P A

Adresse : 0
Téléphone : 04
Email : p @amue.fr
Fax : 0

Modifier → Mot de passe →

Le message suivant apparaît :

Annonce de la page <https://dadm.amue.fr> :

Vous allez faire une demande de mise à jour de vos informations : celle-ci sera effective après validation par l'Amue.

OK

Il vous suffit de compléter/modifier l'ensemble des informations voulues sur l'écran suivant :

VOTRE COMPTE aPOGée

Mise à jour des informations du correspondant

Civilité : Mademoiselle
Nom (*) : A
Prénom (*) : P
Adresse : Oz'ONE - 181 place Ernest Granier
Code postal : 34961
Ville : Montpellier Cedex2
Téléphone : 049977
Fax : 0
Email (*) : p @amue.fr
Fonctionnel :
Technique :
Listes de diffusion :

Validation → Annuler →

Le message suivant s’inscrit sur votre écran :

**Votre demande a été envoyée à nos services.
Merci de votre participation.**

Le service assistance de l’Amue doit valider vos modifications.

Un courriel automatique du service assistance vous sera adressé pour vous confirmer que votre demande de modification a été validée.

INFORMATIONS CONCERNANT LES DONNEES DE VOTRE ETABLISSEMENT

Vous souhaitez intervenir sur les données de votre établissement ?

Vous pouvez directement faire le nécessaire sur la page d’accueil de votre compte, après identification sur l’espace des correspondants. Cf § "Votre compte pour l’accès à la base de demande d’assistance"

VOTRE COMPTE aPOGÉE

Accueil

Melle P A

Adresse : 0
Téléphone : 04 99
Email : p @amue.fr
Fax : 0

Modifier → Mot de passe →

Etablissements

Nom	Adresse	Modifier	Visualiser	Supprimer
Amue AVEC adresses génériques	103 bd St Michel 75005 PARIS			
Amue SANS adresses génériques	34 rue Henri Noguères - Batiment B 34090 MONTPELLIER			
AMUE - DSER Produits	Parc Euromédecine, le Fouquet, 34 rue H Noguères 34098 MONTPELLIER CEDEX 5			

1. Cliquer sur Modifier

Le message suivant apparaît :


Annonce de la page <https://dadm.amue.fr> :

Vous allez faire une demande de mise à jour de vos informations : celle-ci sera effective après validation par l'Amue.

OK

2. Il vous suffit de compléter/modifier l'ensemble des informations voulues sur l'écran suivant :

VOTRE COMPTE



Mise à jour des informations de l'établissement

Nom Statutaire : Amue SANS adresses génériques

Nom usuel : Amue SANS adresses génériques

Numéro UAI (ex-RNE) : 0

Adresse : Oz'ONE - 181 place Ernest Granier
CS 30349

Code postal : 34961

Ville : Montpellier Cedex 2

Téléphone standard : 0499773000

Fax : 0499773002

Lien site internet : http://www.amue.fr/

Nature juridique : Non renseigné

Statut : Non renseigné

Validation → Annuler →

Le message suivant s'inscrit sur votre écran :

**Votre demande a été envoyée à nos services.
Merci de votre participation.**

Le service assistance de l'Amue doit valider vos modifications.

Un courriel automatique du service assistance vous sera adressé pour vous confirmer que votre demande de modification a été validée.

SUPPRESSION, AJOUT, MODIFICATION DUN CORRESPONDANT DE VOTRE ETABLISSEMENT

Vous souhaitez intervenir sur les données d'un correspondant de votre établissement ?

Vous pouvez directement faire le nécessaire sur la page d'accueil de votre compte, après identification sur l'espace des correspondants. Cf § "Votre compte pour l'accès à la base de demande d'assistance"

Lorsqu'un correspondant cesse son activité et est remplacé, il convient de demander la suppression du correspondant sortant puis la création du nouveau. Il ne faut absolument pas modifier les coordonnées du correspondant sortant en indiquant les coordonnées du nouveau car l'identifiant reste inchangé.

Accueil

Melle P A

Adresse : 0
 Téléphone : 04 99
 Email : p @amue.fr
 Fax : 0

Modifier → Mot de passe →

Etablissements

Nom	Adresse			
Amue AVEC adresses génériques	103 bd St Michel 75005 PARIS			
Amue SANS adresses génériques	34 rue Henri Noguères - Batiment B 34090 MONTPELLIER			
AMUE - DSER Produits	Parc Euromédecine, le Fouquet, 34 rue H Noguères 34098 MONTPELLIER CEDEX 5			

Cliquer sur visualisation



La liste des correspondants apparaît :

Visualisation des informations de l'établissement

Nom Statutaire : Amue AVEC adresses génériques
 Nom usuel : Amue AVEC adresses génériques
 Numéro UAI (ex-RNE) : 0755353L
 Adresse : 103 bd St Michel
 Code postal : 75005
 Ville : PARIS
 Téléphone standard : 0144329000
 Fax : 0144329102
 Lien site internet : www.amue.fr
 Nature juridique : GIP (Groupement d'intérêt public)
 Statut :

Modifier → Annuler →

Correspondants du site

APOGEE

Prénom	Nom	Adresse E-mail	Profil	Dif.	
			F	X	
			F / T	X	
			F	X	
			F / T	X	

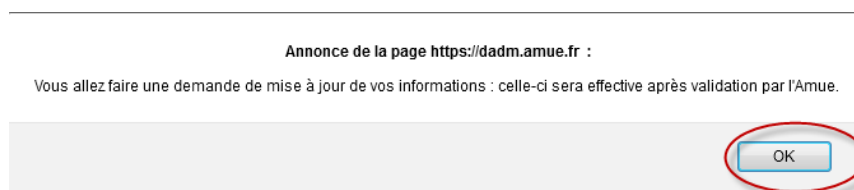
Ajouter →

Suppression d'un correspondant

A partir de l'écran précédent :

1. Cliquer sur supprimer sur la ligne du correspondant souhaité.

Le message suivant apparaît :



2. La fiche du correspondant apparaît à l'écran
3. Cliquer sur **Suppression** → pour confirmer la suppression
4. Le message suivant apparaît en haut de l'écran :

**Votre demande a été envoyée à nos services.
Merci de votre participation.**

Le service assistance de l'Amue doit valider vos modifications.

Un courriel automatique du service assistance vous sera adressé pour vous confirmer que votre demande de suppression d'un correspondant a été validée.

Ajout d'un correspondant

A partir de l'écran affichant la liste des correspondants du site (cf introduction § "Suppression, ajout, modification d'un correspondant de votre établissement") :

1. Cliquer sur **Ajouter** →

Le message suivant apparaît :



2. Le masque de saisie d'ajout d'un correspondant apparaît : le compléter
3. Cliquer sur **Ajouter** →
4. Le message suivant apparaît en haut de l'écran :



**Votre demande a été envoyée à nos services.
Merci de votre participation.**

Le service assistance de l'Amue doit valider vos modifications.

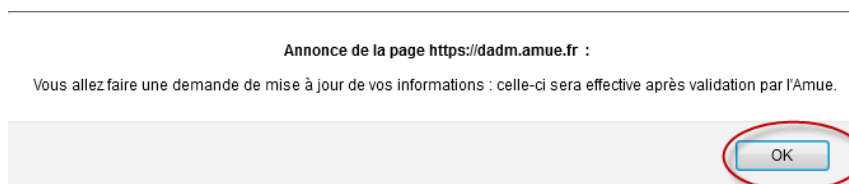
Un courriel automatique du service assistance vous sera adressé pour vous confirmer que votre demande de modification du compte correspondant a été validée.


Modification des données d'un correspondant

A partir de l'écran affichant la liste des correspondants du site (cf introduction § "Suppression, ajout, modification d'un correspondant de votre établissement") :

1. Cliquer sur visualisation  sur la ligne du correspondant souhaité
2. La fiche du correspondant apparaît à l'écran
3. Cliquer sur 

Le message suivant apparaît :



4. La fiche de mise à jour des informations du correspondant apparaît : la compléter/modifier
5. Cliquer sur 

6. Le message suivant apparaît en haut de l'écran :

**Votre demande a été envoyée à nos services.
Merci de votre participation.**

Le service assistance de l'Amue doit valider vos modifications.

Un courriel automatique du service assistance vous sera adressé pour vous confirmer que votre demande de modification du compte correspondant a été validée.

INFORMATIONS CONCERNANT LES DONNEES TECHNIQUES DES APPLICATIONS EN PRODUCTION

Vous souhaitez intervenir sur les données techniques de votre établissement ?

Vous pouvez directement faire le nécessaire sur la page d'accueil de votre compte, après identification sur l'espace des correspondants. Cf § "Votre compte pour l'accès à la base de demande d'assistance"

Accueil

Melle P A

Adresse : 0
 Téléphone : 04 99
 Email : p @amue.fr
 Fax : 0

Modifier → Mot de passe →

Etablissements

Nom	Adresse			
Amue AVEC adresses génériques	103 bd St Michel 75005 PARIS			
Amue SANS adresses génériques	34 rue Henri Noguères - Batiment B 34090 MONTPELLIER			
AMUE - DSER Produits	Parc Euromédecine, le Fouquet, 34 rue H Noguères 34090 MONTPELLIER CEDEX 5			

Modifier
 Visualiser
 Supprimer

1. Cliquer sur visualisation
2. La liste des correspondants apparaît en premier
3. Descendre la page avec l'ascenseur
4. Vous accédez à la liste de vos applications en production :
 - la version installée
 - les informations afférentes au serveur

NABUCO

Prénom	Nom	Adresse E-mail	Profil	Dif.	
Katryn	D	l@amue.fr		X	
Raphaele	G	r@amue.fr		X	

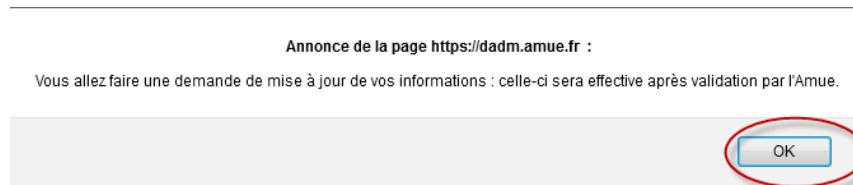
Ajouter →


Applications en production

APOGEE - 4301a				
Liste fonctionnelle :				
Liste Technique : nd				
Type Serveur	Plateforme Serveur	Syst. exploit.	Année	
Informations non disponibles				

Modifier la version installée

1. A partir de l'écran précédent, cliquer sur
2. La fenêtre de visualisation des informations de la version installée apparaît
3. Cliquer sur **Modifier** →
 Le message suivant apparaît :




4. Compléter/modifier
5. Cliquer sur 
6. Le message suivant apparaît en haut de l'écran :

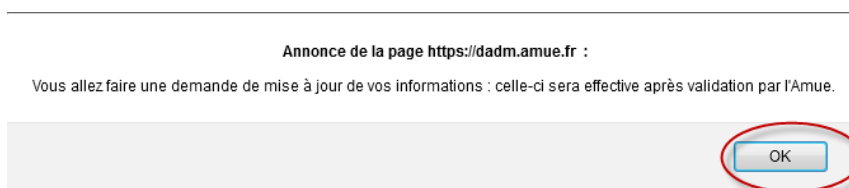
**Votre demande a été envoyée à nos services.
Merci de votre participation.**

Le service assistance de l'Amue doit valider vos modifications.

Un courriel automatique du service assistance vous sera adressé pour vous confirmer que votre demande de modification du compte installation a été validée.

Modifier les informations afférentes au serveur

1. A partir de l'écran vu en introduction de ce chapitre, cliquer sur 
Le message suivant apparaît :



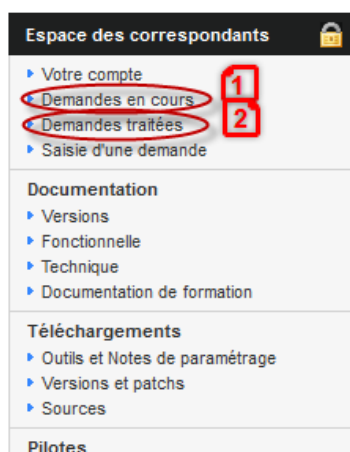
La fenêtre de création des informations du serveur apparaît.

2. Apporter les compléments/modifications souhaitées
3. Cliquer sur 

Visualiser vos demandes d'assistance

Après votre 1^{ère} identification à l'espace des correspondants, Cf § "L'espace des correspondants pour les téléchargements", il vous est possible d'accéder à la liste :

- 1_ de vos demandes d'assistance en cours (non terminées)
- 2_ de vos demandes déjà traitées.



DEMANDES D'ASSISTANCE EN COURS

1. Cliquer sur "demandes en cours"
2. Si vous ne l'avez pas encore renseignée, une 2^{ème} identification vous est demandée cf § "Votre compte pour l'accès à la base de demande d'assistance", "Renseigner votre login et mot de passe"
3. La liste de toutes vos demandes en cours s'affiche
 - Demandes en cours de traitement
 - Demandes en attente de réponse
 - Demandes en attente de validation
 - Demandes en attente de décision
 - Demandes en maintenance
4. Cliquer sur la demande voulue.

DEMANDES TRAITEES

1. Cliquer sur "demandes traitées"
2. Si vous ne l'avez pas encore renseignée, une 2^{ème} identification vous est demandée cf § 4.3.2 "Votre compte pour l'accès à la base de demande d'assistance", "Renseigner votre login et mot de passe"
3. La liste de vos demandes traitées s'affiche
4. Cliquer sur la demande voulue.



Amue + 103 bd Saint-Michel + 75005 Paris
+ 181 place E. Granier + 34000 Montpellier

www.amue.fr