

Guide d'utilisation de l'outil dadm

dadm est un outil qui regroupe le traitement des demandes d'assistance et de maintenance.

Ce document a été fait pour vous guider pas à pas dans l'utilisation de ce nouvel outil d'assistance et pour répondre au maximum aux exigences de la charte assistance produits de l'Amue.

À chaque chapitre vous retrouverez quelques paragraphes issus de cette charte vous expliquant comment doit être utilisé dadm.

Sommaire

Connexion à l'Outil	Page 2
Rubrique « Votre compte »	Page 3
• Modification des données	Page 5
Rubrique « Demandes en cours »	Page 8
Rubrique « Saisie d'une demande »	Page 9
• Saisie de la fiche	Page 11
• Saisie d'un complément d'information	Page 16
• Messages d'information en cours de traitement.....	Page 18
• Demande de renseignements sur votre fiche	Page 19
• Joindre un fichier à la demande	Page 22
• Traitement de la réponse	Page 23
Base de connaissance (Moteur de recherche).....	Page 26
Définition des différents statuts	Page 27



Connexion à l'outil :

La connexion s'effectue via le site de l'Amue, dans l'espace des correspondants du logiciel concerné par l'assistance.



Charte de l'assistance des produits de l'Amue :

Le service assistance est accessible uniquement par les correspondants fonctionnels et techniques des établissements, nommément désignés par l'établissement.

Afin d'en optimiser le traitement, toute demande doit être transmise à l'Amue à l'aide du formulaire web prévu à cet effet.



Charte de l'assistance des produits de l'Amue :

Pour la saisie des fiches, cet espace web est accessible par un code « Utilisateur » et un mot de passe, fournis par l'Amue. Ils sont strictement personnels et le correspondant concerné s'engage à n'en faire aucune communication.



Entrez le login FTP et le mot de passe puis

Identification





VOTRE COMPTE

NABUCO

Username :

Password :

Envoyer 

Entrez votre code Utilisateur personnel et votre mot de passe.

Rubrique "Votre compte"

La rubrique « votre compte » vous permettra de vérifier et demander les mises à jour de vos données personnelles ou de votre établissement.



Charte de l'assistance des produits de l'Amue :

L'assistance de niveau 2 fournie par l'Amue s'adresse uniquement aux correspondants désignés par les établissements (deux correspondants fonctionnels et deux correspondants techniques identifiés par produit) et référencés à l'Amue.

Ces correspondants assurent l'assistance de premier niveau au sein de leur établissement et prennent donc 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 produit.



Charte de l'assistance des produits de l'Amue :

Les correspondants techniques informent l'Amue de tout changement des caractéristiques de l'environnement technique en mettant à jour les informations sur le site web prévu à cet effet. De même, dès l'installation de patch ou de version, ils envoient par courriel les fichiers «.ver », témoins de la migration du



produit. Enfin, ils signalent à l'Agence tout changement de correspondant et précisent les nouvelles coordonnées.

VOTRE COMPTE

NABUCO

Accueil

Melle Véronique PACATTE

Adresse : 0
Téléphone : 0
Email : veronique.pacatte@amue.fr
Fax : 0

Modifier → Mot de passe →

Etablissement

Nom : AMUE
Identifiant RNE : 222222222222222222
Adresse : 34 rue Henri Noguères 34909
Montpellier
Téléphone : 0
Fax : 0
Site Web :
Nature : GIP
Statut : non-renseigne

Mise à jour → Supprimer → Gestion →

Serveurs

IIABUCO

Liste fonctionnelle :
Liste Technique :

Type Serveur	Plateforme Serveur	Syst. exploit.	Année
Informations non disponibles			



vous vous apercevez qu'une information est erronée, vous voulez la modifier !

Informations correspondant : vous voulez modifier votre numéro de téléphone, fax ou adresse. Ou modifier votre mot de passe.

Exemple : changeons le numéro de téléphone.

VOTRE COMPTE **NABUCO**

Accueil


Melle Véronique PACATTE

Adresse : 0
Téléphone : 0
Email : veronique.pacatte@amue.fr
Fax : 0

Modifier → Mot de passe →

Cliquez sur 

Microsoft Internet Explorer

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

OK



VOTRE COMPTE

NABUCO

Mise à jour des informations du correspondant

Civilité : Mademoiselle ▾

Nom : PACATTE

Prénom : Véronique

Adresse :

Code postal : 0

Ville :

Téléphone : 0

Fax : 0

Email : veronique.pacatte@amue.fr

Fonctionnel :

Technique :

Validation → Annuler →

Entrez le numéro de téléphone et

Validation →

VOTRE COMPTE

NABUCO

Votre demande a été envoyée à nos services.

Merci de votre participation.

Visualisation des informations du correspondant

Civilité : Melle

Nom : PACATTE

Prénom : Véronique

Adresse :

Code postal : 0

Ville :

Téléphone : 0

Fax : 0

Email : veronique.pacatte@amue.fr

Fonctionnel :

Technique :

Modifier → Annuler →

Un message est envoyé à votre consultant produit pour valider la mise à jour.

Ce processus est valable pour toutes les modifications.



Vous recevez un message vous informant que votre demande est validée :

Validation de modification d'informations

Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr]

À : PACATTE Véronique

Bonjour,

Votre demande de modification du compte Correspondant a été validée.

Cordialement,

Service assistance NABUCO

Département service Produits (Dser P)

Agence de mutualisation des universités et établissements

Si vous affichez à nouveau vos coordonnées, vous constatez que la mise à jour est faite.

VOTRE COMPTE

NABUCO

Accueil

Melle Véronique PACATTE

Adresse : 0

Téléphone : 0383742149

Email : veronique.pacatte@amue.fr

Fax : 0

Modifier →

Mot de passe →

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

- Données 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.



Refus de modification d'informations

Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr]

À : PACATTE Véronique

Bonjour,

Votre demande de modification du compte Correspondant a été refusée: ce code postal est faux

Cordialement,

Service assistance NABUCO

Département service Produits (Dser P)

Agence de mutualisation des universités et établissements

Rubrique "Demandes en cours"

Cette rubrique est « le tableau de bord » de vos demandes et c'est à partir de cette page que vous pourrez répondre aux questions qui vous sont posées ou valider les réponses qui vous ont été faites; mais aussi, constater l'avancement du traitement de vos demandes.



Charte de l'assistance des produits de l'Amue :

L'Amue accuse réception d'une demande d'assistance dans un délai de 1 jour ouvré. L'accusé de réception comporte le numéro de la fiche assistance et l'identification de l'interlocuteur de l'Amue, en charge du traitement de la fiche.

L'Amue s'engage à apporter une réponse à une demande d'assistance dans un délai de :

- 2 Jours ouvrés, maximum, pour les demandes bloquantes,
- 4 Jours ouvrés, maximum, pour les demandes non-bloquantes.

La qualification du caractère bloquant ou non-bloquant de l'anomalie relève in fine de l'Amue. Un problème est habituellement considéré comme **bloquant** lorsque l'utilisateur **ne peut dérouler intégralement un processus métier couvert par le périmètre de produit.**

Ce délai s'apprécie à compter de l'émission de l'accusé de réception, sous réserve de disposer de l'ensemble des éléments nécessaires au traitement de la demande d'intervention.



Dans le cas où le traitement de la demande est incompatible avec les délais ci-dessus, l'Amue fournit sous ces mêmes délais une première analyse du problème rencontré et le calendrier prévisionnel de son traitement.

Au terme de ce traitement, lorsque la demande d'assistance relève d'un dysfonctionnement du produit, l'Amue décide sous deux jours ouvrés pour une demande bloquante et dix jours ouvrés dans les autres cas, de la prise en compte dans la maintenance du produit. L'Amue informe alors l'établissement de la décision et le cas échéant de l'avancement des travaux de maintenance.

Dans tous les cas, la réponse apportée par l'Amue contient les informations détaillées ou la description précise des actions à mener.

DEMANDES EN COURS

Accueil							
Demandes en cours de traitement :							
Id°	Id° Int.	Synthèse	Intitulé	Description	Version	Statut	Date de création
17			<u>Validation mouvements convention simple</u>	Des mouvements ont été saisis pour des conventions simples, signés et validés. Néanmoins, aucune a	4.00.04_1	En cours de traitement	08/02/2008
Demandes en attente de réponse :							
Pas d'élément							
Demandes en attente de validation :							
Pas d'élément							

Rubrique "Saisie d'une demande"

Cette rubrique vous permettra d'émettre une demande d'assistance. Une grande précision des informations et un bon rapport de l'historique du problème sont nécessaires pour aider à sa résolution dans les meilleurs délais. N'hésitez pas à donner des renseignements ou joindre des pièces, si besoin est. Ceci afin de cibler dès le départ le mieux possible votre besoin.



Charte de l'assistance des produits de l'Amue :

Chaque demande d'assistance est formalisée par la saisie d'une fiche par le biais du formulaire prévu à cet effet sur le site web de l'Amue. Elle doit contenir une description détaillée de l'incident, indiquer les dernières manipulations réalisées par l'utilisateur et décrire l'ensemble des messages ou codes erreur émis par l'application (copie d'écran, traces...).

En cas de manque de lisibilité, de clarté ou d'information, l'Amue peut demander des compléments à l'établissement. Cette demande suspend le délai de traitement. A défaut d'une réponse rapide de l'établissement (5 jours ouvrés maximum), une relance sera effectuée, et sans réponse dans les 5 jours ouvrés suivants, la fiche sera close.

En cas de besoin, l'Amue ou ses prestataires (sous contrôle de l'Amue) devront pouvoir accéder à distance aux serveurs de test et/ou de production de l'établissement, et ce selon un nombre limité de mode de connexion à distance défini par l'Amue.



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



Saisir une fiche DA/DM

Logiciel : NABUCO

Correspondant : PACATTE

Site : AMUE

N° interne :

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

Priorité : ▼

Nature : ▼

Domaine : ▼

Intitulé de la demande :

Description de l'incident :

Comportement attendu :

Insérer →

Annuler →

Initialiser →



Saisie de la fiche :

N° interne :

Ce champ est réservé au site s'il désire un suivi interne et personnalisé des fiches.

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.

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 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.

Priorité :

La qualification de la priorité de la fiche bloquante ou non bloquante est importante. Il est nécessaire d'être vigilant sur l'emploi de cette priorité, ceci afin de conserver la légitimité et l'efficacité du terme « bloquant » pour le traitement des fiches qui sont réellement bloquantes.

Nature :

La nature Fonctionnelle ou Technique permet d'affiner les recherches des problèmes rencontrés et répartir les fiches en fonction de leur spécificité.

Nota Bene : 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.

Domaine :

La sélection du domaine concerné par le problème est aussi un mode de sélection qui s'avère essentiel pour les recherches à venir.

Intitulé de la demande :

L'intitulé de la demande doit être choisi et concis de manière à permettre une recherche ultérieure utile et efficace.



Description de l'incident :

Exposez le problème, le mieux possible de façon à ce que toute personne consultant cette fiche, comprenne où vous vous trouvez dans le programme, quelle est l'action visée, le problème rencontré, les codes erreur, les erreurs de manipulation éventuelles et tout ce qui peut aider à cerner l'incident.

Comportement attendu :

C'est une synthèse du problème qui expose de façon concise ce que vous demandez (« conclusion »).

Insérer → : Valide votre saisie et crée votre fiche assistance

Annuler → : Annule votre saisie et sort de « la création de fiche » pour aller sur « demandes en cours. »

Initialiser → : Efface toute la saisie et permet de ressaisir.



Affichage d'une fiche DA/DM

Numéro de fiche : 48
Numéro interne : fiche test
Numéro de version : 4.00.04_1
Priorité de la demande : Non bloquant
Nature de la demande : Fonctionnel
Date de création : le 18/02/2008 à 16h26
Date de mise à jour du statut : le 18/02/2008 à 16h26
Domaine : CE - Clot.Exercice + Cpte Fina
Statut : Nouvelle fiche
Intitulé : solde d'engagement sans CSA
Description : Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagement", validation effectuée par la fonction F4, pas de message d'erreur mais l'engagement n'est pas soldé.
Comportement attendu : procédure solde engagement sans csa
Complément : Pas de complément
Echanges : Pas d'échange

Nouvelle demande →

La fiche a été créée sous le n°48 en statut « nouvelle fiche ».



Vous recevez alors un accusé réception de la fiche n°48.

New - Fiche 48 - CE - Clot.Exercice + Cpte Fina

Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr]

À : PACATTE Véronique

Bonjour,

Ce message est automatique.

Il accuse réception de votre demande d'assistance N° 48 du 18/02/2008 à 16h26

Cordialement,

Service assistance NABUCO

Département service Produits (Dser P)

Agence de mutualisation des universités et établissements

Après prise en charge par votre consultant produit Amue, vous recevez ce message.



ECT - fiche 48

Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr]

À : PACATTE Véronique

Bonjour,

Votre demande d'assistance est actuellement en cours de traitement (ECT).
Elle sera traitée dans les meilleurs délais, par Véronique PACATTE.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement,

Service assistance NABUCO
Département service Produits (Dser P)
Agence de mutualisation des universités et établissements

Si vous allez vérifier votre fiche sur le site de l'Amue dans « demande en cours », vous pouvez constater que votre fiche a changé de statut.

La fiche n°48 est en statut ECT : En cours de traitement.

DEMANDES EN COURS				NABUCO			
Accueil							
Demandes en cours de traitement :							
N°	N° Int.	Synthèse	Intitulé	Description	Version	Statut	Date de création
17			<u>Validation mouvements convention simple</u>	Des mouvements ont été saisis pour des conventions simples, signés et validés. Néanmoins, aucune a	4.00.04_1	En cours de traitement	08/02/2008
48	fiche test		<u>solde d'engagement sans CSA</u>	Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagem	4.00.04_1	En cours de traitement	18/02/2008
Demandes en attente de réponse :							
Pas d'élément							
Demandes en attente de validation :							
Pas d'élément							



Affichage d'une fiche DA/DM

Numéro de fiche : 48
Numéro interne : fiche test
Numéro de version : 4.00.04_1
Priorité de la demande : Non bloquant
Nature de la demande : Fonctionnel
Date de création : le 18/02/2008 à 16h26
Date de mise à jour du statut : le 18/02/2008 à 16h33
Domaine : CE - Clot.Exercice + Cpte Fina
Statut : En cours de traitement
Intitulé : solde d'engagement sans CSA
Description : Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagement", validation effectuée par la fonction F4, pas de message d'erreur mais l'engagement n'est pas soldé.
Comportement attendu : procédure solde engagement sans csa
Complément : Pas de complément

ajouter complément →

Echanges : Pas d'échange

Retour →



Vous vous apercevez qu'il manque un renseignement !

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

« Cet engagement n'a pas de clé CSA » puis **ajouter complément** →

Complément : Pas de complément

Cet engagement n'a pas de clé CSA.

ajouter complément →



Affichage d'une fiche DA/DM

Numéro de fiche : 48
Numéro interne : fiche test
Numéro de version : 4.00.04_1
Priorité de la demande : Non bloquant
Nature de la demande : Fonctionnel
Date de création : le 18/02/2008 à 16h26
Date de mise à jour du statut : le 18/02/2008 à 16h33
Domaine : CE - Clot.Exercice + Cpte Fina
Statut : En cours de traitement
Intitulé : solde d'engagement sans CSA
Description : Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagement", validation effectuée par la fonction F4, pas de message d'erreur mais l'engagement n'est pas soldé.
Comportement attendu : procédure solde engagement sans csa
Complément : Complément en date du le 18/02/2008 à 17h07:
Cet engagement n'a pas de clé CSA.

ajouter complément →

Echanges : Pas d'échange

Retour →

Votre complément d'information apparaît avec la date et l'heure de saisie.

Un message est envoyé au service support Amue pour signaler votre complément d'information.



Quand une modification a lieu sur votre fiche, vous êtes informé de la modification opérée, en recevant un mail.

Exemples :

Changement de nature :

<p>Modification de nature - fiche 48 Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr] À : PACATTE Véronique</p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Nous vous informons que la nature de votre demande d'assistance a été requalifiée par nos services. Elle est passée en nature: Technique</p> <p>Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Service assistance NABUCO Département service Produits (Dser P) Agence de mutualisation des universités et établissements</p>
--

Changement de priorité :

<p>Modification de priorité - fiche 48 Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr] À : PACATTE Véronique</p> <hr/> <p>Bonjour,</p> <p>Nous vous informons que le niveau de priorité de votre demande d'assistance a été requalifié par nos services. Il est passé en mode Bloquant.</p> <p>Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>Cordialement,</p> <p>Service assistance NABUCO Département service Produits (Dser P) Agence de mutualisation des universités et établissements</p>

Si vous allez dans « demandes en cours », la fiche n° 48 a pris en compte les changements.

**Affichage d'une fiche DA/DM****Numéro de fiche :** 48**Numéro interne :** fiche test**Numéro de version :** 4.00.04_1**Priorité de la demande :** Bloquant**Nature de la demande :** Technique**Date de création :** le 18/02/2008 à 16h26**Date de mise à jour du statut :** le 18/02/2008 à 16h33**Domaine :** CE - Clot.Exercice + Cpte Fina**Statut :** En cours de traitement**Intitulé :** solde d'engagement sans CSA**Description :** Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagement", validation effectuée par la fonction F4, pas de message d'erreur mais l'engagement n'est pas soldé.**Comportement attendu :** procédure solde engagement sans csa**Complément :** Complément en date du le 18/02/2008 à 17h07:
Cet engagement n'a pas de clé CSA.

ajouter complément →

Echanges : Pas d'échange

Retour →

**Une demande de renseignements vous est envoyée :**

Vous recevez un mail pour une demande de réponse. **Vous devez vous connecter sur le site de l'Amue pour répondre.**



Echange(s) - Fiche 48

Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr]

À : PACATTE Véronique

Bonjour,

Le service assistance NABUCO sollicite une réponse de votre part dans l'espace des correspondants du site amue.fr.

Merci d'y répondre dans les meilleurs délais.

Cordialement,

Service assistance NABUCO
Département service Produits (Dser P)
Agence de mutualisation des universités et établissements

Le statut de la fiche n°48 est passé en statut ARS : en Attente de renseignement par le site.

DEMANDES EN COURS

NABUCO

Accueil

Demandes en attente de réponse :

N°	N° Int.	Synthèse	Intitulé	Description	Version	Statut	Date de création
48	fiche test		<u>solde d'engagement sans CSA</u>	Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagem	4.00.04_1	En attente de renseignement par le site	18/02/2008

Demandes en attente de validation :

Pas d'élément



Affichage d'une fiche DA/DM

Numéro de fiche : 48
Numéro interne : fiche test
Numéro de version : 4.00.04_1
Priorité de la demande : Bloquant
Nature de la demande : Technique
Date de création : le 18/02/2008 à 16h26
Date de mise à jour du statut : le 18/02/2008 à 19h41
Domaine : CE - Clot.Exercice + Cpte Fina
Statut : En attente de renseignement par le site
Intitulé : solde d'engagement sans CSA
Description : Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagement", validation fonction F4, pas de message d'erreur mais l'engagement n'est pas soldé.
Comportement attendu : procédure solde engagement sans csa
Complément : Complément en date du le 18/02/2008 à 17h07:
Cet engagement n'a pas de clé CSA.

ajouter complément →

Echanges : Question en date du le 18/02/2008 à 19h41:
Pouvez vous ouvrir votre connexion.

Répondre →

Pièces jointes : Vous pouvez joindre à cette fiche plusieurs fichiers en respectant les formats autorisés.
Formats autorisés : doc, rtf, txt, xls, csv, ppt, mpp, jpeg, jpg, gif, zip, rar, rep, pdf.

Joindre à la fiche →

Retour →

Pour répondre à la question qui vous a été posée, il suffit de cliquer sur

Répondre →

Une fenêtre s'ouvre pour vous permettre de taper votre réponse.



Dadm: Réponse - Microsoft Internet Explorer

Question:
Pouvez vous ouvrir votre connexion.

Votre réponse

Ok la connexion est ouverte.

Répondre → Annuler →

Faites votre réponse et cliquez sur Répondre :

DEMANDES EN COURS

NABUCO

Votre réponse a bien été envoyée. Merci

Retour à la fiche → Retour Accueil →

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

Cette réponse vient agrémente les échanges listés.

La fiche est repassée au statut « En cours de traitement ».



Vous voulez joindre une pièce !

Vous pouvez joindre une pièce à tout moment. Il suffit de cliquer sur

Parcourir...

pour sélectionner le fichier à joindre puis appuyer sur

Joindre à la fiche






Echanges : Question en date du le 18/02/2008 à 19h41:
Pouvez vous ouvrir votre connexion.

Réponse en date du le 19/02/2008 à 11h31:
Ok la connexion est ouverte.

Pièces Jointes : Vous pouvez joindre à cette fiche plusieurs fichiers en respectant les formats autorisés.
Formats autorisés : doc, rtf, txt, xls, csv, ppt, mpp, jpeg, jpg, gif, zip, rar, rep, pdf.

→

→

Pièces Jointes :  P:\nabuco\AMUE-10223-1.doc [72ko] - Fichier joint le 19/02/2008 à 12h00 par PACATTE lors du statut ECTANT

Formats autorisés : doc, rtf, txt, xls, csv, ppt, mpp, jpeg, jpg, gif, zip, rar, rep, pdf.

→

→

Le fichier est joint à la fiche avec toutes les indications nécessaires pour garder l'historique des événements.



Un mail vous parvient : il vous annonce qu'une solution vous est donnée.

AVS - Fiche 48

Service assistance NABUCO [no-reply@amue.fr]

À : PACATTE Véronique

Bonjour,

Votre demande d'assistance a fait l'objet d'une réponse dans l'espace des correspondants du site amue.fr.

Si vous êtes satisfait de cette réponse, merci de cliquer sur le bouton "Valider la réponse" ou à défaut sur le bouton "Refuser la réponse".

Cordialement,

Service assistance NABUCO

Département service Produits (Dser P)

Agence de mutualisation des universités et établissements



La fiche n°48 est passée au statut : « En attente de validation par le site »

DEMANDES EN COURS

NABUCO

Accueil

Demandes en cours de traitement :

N°	N° Int.	Synthèse	Intitulé	Description	Version	Statut	Date de création
<u>17</u>			<u>Validation mouvements convention simple</u>	Des mouvements ont été saisis pour des conventions simples, signés et validés. Néanmoins, aucune a	4.00.04_1	En cours de traitement	08/02/2008

Demandes en attente de réponse :

Pas d'élément

Demandes en attente de validation :

N°	N° Int.	Synthèse	Intitulé	Description	Version	Statut	Date de création
<u>48</u>	fiche test		<u>solde d'engagement sans CSA</u>	Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagem	4.00.04_1	En attente de validation par le site	18/02/2008



Affichage d'une fiche DA/DM

Numéro de fiche : 48

Numéro interne : fiche test

Numéro de version : 4.00.04_1

Priorité de la demande : Bloquant

Nature de la demande : Technique

Date de création : le 18/02/2008 à 16h26

Date de mise à jour du statut : le 19/02/2008 à 14h12

Domaine : CE - Clot.Exercice + Cpte Fina

Statut : En attente de validation par le site

Intitulé : solde d'engagement sans CSA

Description : Ce problème concerne l'UB 992 - CR CESR - Engagement 1883 Utilisation du menu "Solde d'un engagement", validation effectuée par la fonction F4, pas de message d'erreur mais l'engagement n'est pas soldé.

Comportement attendu : procédure solde engagement sans csa

Complément : Complément en date du le 18/02/2008 à 17h07:
Cet engagement n'a pas de clé CSA.

Echanges : Question en date du le 18/02/2008 à 19h41:
Pouvez vous ouvrir votre connexion.

Réponse en date du le 19/02/2008 à 11h31:
Ok la connexion est ouverte.

Réponse : Je vous fait parvenir cette solution: script

Valider la réponse → Refuser la réponse →

Retour →

Si vous êtes d'accord avec la solution proposée : cliquez sur

Valider la réponse →

Votre réponse a bien été envoyée. Merci

Retour à la fiche → Retour Accueil →

Cette validation permet de passer la fiche au statut : « Fiche terminée »

Si la réponse ne permet pas la résolution complète du problème : Cliquez sur

Refuser la réponse →

Une fenêtre vous permet alors d'écrire le motif du refus :



Dadm: Raison du refus de la solution - Microsoft Internet Explorer

Vous avez refusé la solution proposée.

Merci de préciser la ou les raisons de votre refus:

Votre réponse

Répondre → Annuler →

Le refus et son motif sont envoyés à votre support.

DEMANDES EN COURS

NABUCO

Votre réponse a bien été envoyée. Merci

Retour à la fiche → Retour Accueil →

La fiche récupère son statut « En cours de traitement » et le circuit de traitement est repris.

Base de connaissance

Vous avez la possibilité de faire des recherches sur toutes les fiches assistance en sélectionnant différents critères.

La rubrique base de connaissance se trouve sous le chapitre « Assistance et conseil ».

Assistance et conseil

- ▶ Mode d'emploi
- ▶ Base de connaissance
- ▶ Trucs et astuces
- ▶ Statistiques
- ▶ Contact



Consulter les fiches DA/DM

Application : NABUCO

N° fiche :

Description :

Domaine : Indifférent

Code Message :

Statut : indifférent

Site : Indifférent

Version : Indifférent

N° Fiche Site :

Création du :

Rechercher → Initialiser →

Vous pouvez faire une recherche sur plusieurs mots, il faut les séparer par des espaces.

Nous vous conseillons de faire des recherches avant de créer une fiche car votre problème a pu être traité pour un autre site. C'est une manière de procéder qui peut s'avérer payante en terme de réactivité quand vous êtes confronté à un problème.

Définition des statuts de la fiche

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

Liste des statuts

Statut	Signification
NEW	Nouvelle fiche créée
ECT	En Cours de Traitement
ARS	en Attente de Renseignements par le Site
AVS	en Attente de Validation par le Site
ATD	en ATtente de Décision
INF	demande d'INFormations



ADV	en Attente de DéVeloppement
DMF	Demande de ModiFication
DEV	en DEVeloppement / En Cours
PEC	Pris En Compte (fiche à passer en environnement de qualification)
CTR	Fiche prise en compte par le DEI pour la recette
TER	TERminé
EXC	EXClu / REJeté