

Assistance académique Commandes - suivi (uniquement pour les lycées)

 À partir du mois de juin 2021, toutes les demandes liées à un problème avec une commande initiale ou un suivi de commande dans le catalogue LDE (commande, recherche d'article, renouvellement, complément, demande de licence enseignant, ...) doivent être déposées dans la plateforme Rubis selon la procédure décrite ci-dessous.

Table des matières

1. Comment accéder à la plateforme d'assistance RUBIS ?	1
2. Qui peut déposer des tickets d'assistance à propos des commandes LDE ?	2
3. Comment déposer un ticket d'assistance RUBIS concernant les commandes LDE	2
A. Accéder à la rubrique Ressources numériques	2
B. Choisir l'entrée Commande-Suivi	2
C. Compléter le formulaire	3
a. Choisir la famille de produit.....	3
b. Demande d'assistance sur les commandes initiales.....	3
c. Demande d'assistance sur le suivi de commande	4
4. Suivi du dossier.....	5
5. Compléments d'information	6

1. Comment accéder à la plateforme d'assistance RUBIS ?

Les enseignants et autres personnels accèdent à la plateforme d'assistance académique RUBIS depuis le portail ARENA dans la rubrique **Support et Assistance** (1).



Dès la page d'accueil de la plateforme RUBIS, il est possible de consulter :

- 1 Un tutoriel Vidéo ;
- 2 Un guide utilisateur (pdf).

2. Qui peut déposer des tickets d'assistance à propos des commandes LDE ?

Tous les enseignants peuvent déposer des tickets d'assistance concernant par exemple la recherche d'un article dans le catalogue ou la demande d'un renseignement technique.

3. Comment déposer un ticket d'assistance RUBIS concernant les commandes LDE

A. Accéder à la rubrique Ressources numériques



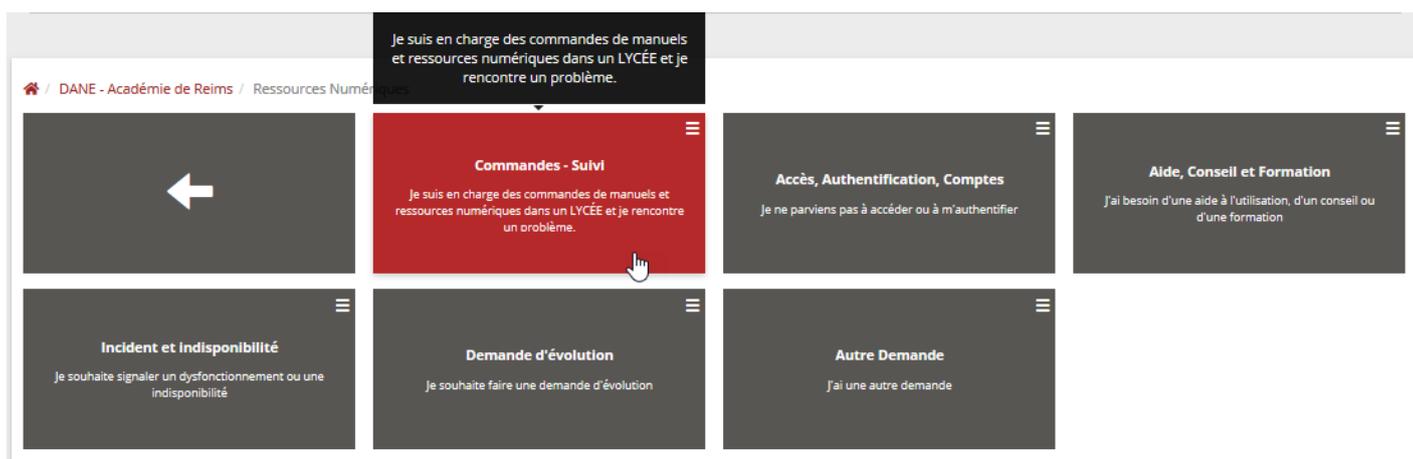
Se connecter à la plateforme Rubis depuis ARENA (Support et assistance).

Créer un **nouveau dossier**, choisir l'entrée **DANE** puis l'entrée **Ressources numériques**.



B. Choisir l'entrée Commande-Suivi

Pour toute remontée concernant les commandes et le suivi de commande vers le libraire LDE, cliquez sur la boîte **Commande-Suivi** pour afficher le formulaire de signalement à compléter.



C. Compléter le formulaire

Le formulaire se compose de plusieurs listes de choix et champ de saisie.

a. Choisir la famille de produit

Les deux champs explicites regrouperont une demande d'assistance concernant soit la **commande initiale**, soit le **suivi de commande** initiale.

b. Demande d'assistance sur les commandes initiales

Après avoir fait le choix d'une demande sur les **commandes initiales**, la liste de choix **Produit** permettra de préciser si la demande concerne les commandes, la recherche d'un article dans le catalogue ou une demande de renseignement technique.

Il reste ensuite à compléter le plus précisément possible les champs textes :

1 Titre : y compléter un résumé de la demande;

2 Description : Il est indispensable d'y faire figurer le **maximum d'information** : numéro de devis ou de commande, le titre d'un ou plusieurs manuels sans oublier l'éditeur, etc.

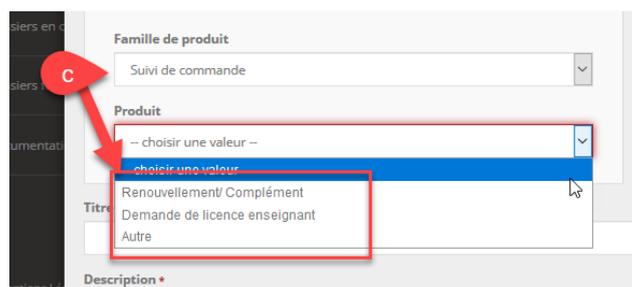
3 Pièce(s) jointe(s) : Si besoin, il est possible d'ajouter un document en pièce jointe (devis, copie d'écran, etc.). Chaque pièce jointe doit être inférieure à 7 Mo ;

4 Il est possible d'ajouter des informations concernant les options de contact du déposant comme le numéro de téléphone de rappel (par défaut, celui du service ou de l'établissement) ou ses disponibilités.

5 Tous les champs étant renseignés, il reste à valider le formulaire pour qu'il soit enregistré.

c. Demande d'assistance sur le suivi de commande

Après avoir fait le choix d'une demande sur le **suivi de commandes**, la liste de choix **Produit** permettra de préciser si la demande concerne le renouvellement ou un complément de commande ou une demande d'une ou plusieurs licences de manuels enseignants.



Il reste ensuite à compléter le plus précisément possible les champs textes :

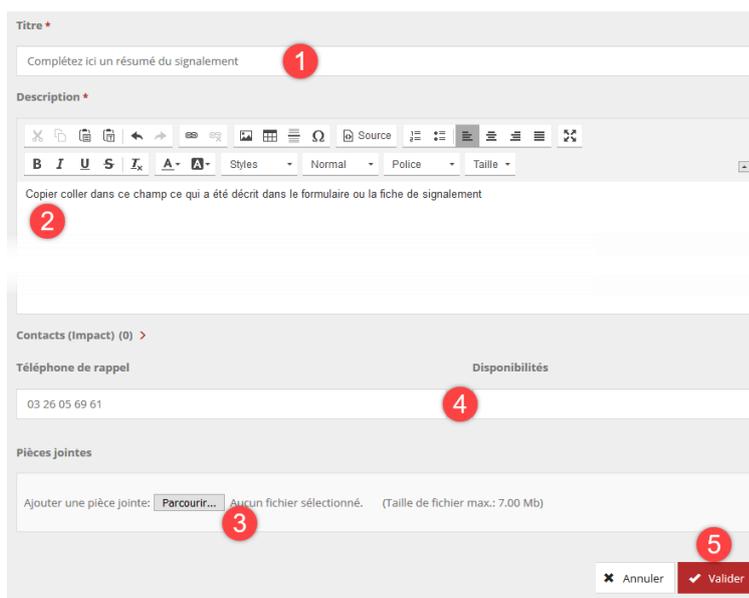
1 **Titre** : y compléter un résumé de la demande;

2 **Description** : Il est indispensable d'y faire figurer **le maximum d'information** : numéro de devis ou de commande, le titre d'un ou plusieurs manuels sans oublier l'éditeur, un justificatif de l'établissement concernant le nombre de licences « enseignant » demandé.

3 Pièce(s) jointe(s) : Si besoin, il est possible d'ajouter un document en pièce jointe (justificatif, devis, etc.). Chaque pièce jointe doit être inférieure à 7 Mo ;

4 Il est possible d'ajouter des informations concernant les options de contact du déposant comme le numéro de téléphone de rappel (par défaut, celui du service ou de l'établissement) ou ses disponibilités.

5 Tous les champs étant renseignés, il reste à valider le formulaire pour qu'il soit enregistré.



4. Suivi du dossier

Après validation du dossier, le dossier est enregistré avec un numéro unique. Le déposant est notifié de l'envoi du dossier comme de tout échange avec un personnel en charge de l'assistance par le biais de sa **messagerie professionnelle**. Le suivi de chaque dossier est possible depuis l'accueil de la plateforme RUBIS dans le menu **Dossiers en cours**.

Organisation	Nom complet	Titre	Priorité	Date de début	Dernière mise à jour	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit
D@NE	I-020672	TZR depuis l'annuaire vers l'ENT	haute	04-10-2019 11:52:32	05-11-2019 08:56:30	Réaffecté	Accès, Authentification, Comptes	2-Ressources dans le médiacentre	5- AUTRE
D@NE	I-020462	Barbazo 1ère, chez Hachette	critique	02-10-2019 12:36:25	03-12-2019 09:19:57	En attente	Incident et indisponibilité	2-Ressources dans le médiacentre	2- EDUCADHOC - KNE
D@NE	I-018546	Un nouveau manuel Edulib ne se	critique	13-09-2019 13:15:27	23-09-2019 08:35:56	Réaffecté	Incident et indisponibilité	3- Ressources téléchargées	3- LIBMANUELS - EDULIB

Après notification d'une réponse, le déposant peut cliquer sur le numéro de son dossier qui le conduira directement dans la plateforme RUBIS et ajouter des échanges ou lire les réponses déjà reçues ou clore le dossier en cours.

Echanges *

Merci de laisser un échange pour valider vos modifications

03-12-2019 09:19:57 - Eric SINET:
 Merci de bien vouloir clore ce ticket.
 Cordialement
 Eric Sinet

05-11-2019 14:25:04 - Partenaire LDE:
LDE - Ajout d'un échange :
 Comme annoncé par notre correspondant KNÉ, la gestion des groupes est une fonctionnalité en cours de développement. Avez-vous des questions jusqu'à présent?

15-10-2019 16:55:05 - Partenaire LDE:
 15-10-2019 16:50:04 - Partenaire LDE:
 15-10-2019 15:35:07 - Partenaire LDE:

Exemple d'échanges complémentaire

De rubis@ac-reims.fr
 Sujet [RUBIS] Votre dossier R-031319 : "Affichage par défaut dans le portail GAR" a été résolu
 Réponse à ne_pas_repondre@ac-reims.fr
 Pour Moi <eric.sinet@ac-reims.fr>

RUBIS - CENTRE DE SERVICES DE LA DSI DE REIMS

Une solution a votre dossier référence **R-031319** été apportée par **GAR Partenaire**

Solution : Conseiller GAR 4 a commenté : Bonjour Monsieur Sinet, Le 09/04/2020, nous vous faisons ce retour : Bonjour Monsieur SINET, Nous transmettons vos demandes d'évolutions qui seront étudiés par notre équipe projet. Dans la mesure où aucune action n'est possible de notre part, pouvons-nous clore cette demande ? Sans nouvelles de votre part depuis, nous nous permettons de clore ce dossier. Toutefois, n'hésitez pas à revenir vers nous si besoin. Cordialement, Le Support GAR. Conseiller GAR 4 a changé le statut à Fermée. Conseiller GAR 4 a résolu cela comme Résolu.

Vous pouvez ré-ouvrir ce dossier dans un délai de 3 semaines en ajoutant un échange, avant sa fermeture automatique. Vous pouvez le clore et ainsi valider sa résolution, l'évaluer et apporter un commentaire.

Merci de vous connecter sur **RUBIS**, ou directement en cliquant sur : [R-031319](#) (Accès direct au dossier).

Récapitulatif de votre dossier

Demandeur : SINET Eric (Conseiller / Conseillère - DANE)
 Courriel : Eric.Sinet@ac-reims.fr
 Disponibilité :
 Tél. de rappel : 03 26 05 69 61
 Etablissement : 05100702 - RECTORAT ACADEMIE DE REIMS REIMS
 03 26 05 69 69 - ce.05100702@ac-reims.fr
 Service :

Dossier R-031319 du 07-04-2020 08:52:53

Catégorie : Ressources Numériques | Autre Demande
 1- Console d'affectation GAR | 4- PORTAIL GAR
Titre : Affichage par défaut dans le portail GAR

Description : Bonjour.
 La page d'accueil du portail GAR affiche la visualisation des abonnements.
 Mais dans la barre de navigation rose (en dessous du fil d'ariane), il y a des nombres que je ne sais pas interpréter. En effet, dans les trois établissements pour lesquels j'ai une visibilité, aucun n'indique un nombre de ressources égal au nombre affiché. Hors, je n'ai pas de seconde page accessible. Un scrolling jusqu'en bas de page ne modifie pas ce compteur.
 Pouvez-vous me dire ce qu'il en est ?
 Vous remerciant par avance
 Eric Sinet

PORTAIL GAR
 Consultation des abonnements
 Filtres Ressources Ressources Affinées
 Nom de la ressource Banque de Ressources - Nathan - Espagnol Cycle 4
 abonnement() #abonement()

Exemple de courrier

5. Compléments d'information

<p>Le site du GAR https://gar.education.fr/etablissements-et-ecoles/</p>	
<p>Fiche réflexe de mise à disposition d'un formulaire d'assistance « Ressources numériques" https://dane.ac-reims.fr/images/piloter/pilotage-academique/id295/Ka21-Mettre_en_place_le_formulaire_dassistance.pdf</p>	
<p>Carte mentale des ressources numériques compatibles GAR https://dane.ac-reims.fr/images/accompagner-former/caf%3%A9_num%3%A9rique/id194/carteressnum.html</p>	