

# RUBIS

## Guide utilisateur



*Relation à l'Usager pour les Besoins Informatiques et autres Services*

## Table des matières

<b>1 Objectifs</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Accès à RUBIS</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Déposer un nouveau dossier</b> .....	<b>2</b>
3.1 En parcourant le catalogue de service .....	2
3.2 Par l'intermédiaire du moteur de recherche .....	3
3.3 Remplir le formulaire de description de votre dossier .....	5
<b>4 Suivre ses dossiers</b> .....	<b>7</b>
4.1 Compléter un dossier ou communiquer avec l'assistance .....	7
4.2 Clore, Évaluer ou Rouvrir un dossier .....	8
<b>5 Consulter ses dossiers fermés</b> .....	<b>9</b>
<b>6 Créer un dossier similaire depuis ses dossiers fermés</b> .....	<b>10</b>

## 1 Objectifs

L'application RUBIS est un centre de services permettant à chaque personne habilitée de déposer une demande de service ou de déclarer un incident. Les domaines traités dans RUBIS concernent toutes les demandes en lien avec l'informatique ou le numérique.

Sont disponibles les catalogues de services de la Division des Systèmes d'Information ou de la DANE pour ce qui concerne les questions relatives à l'espace numérique de travail.

Vous pouvez, grâce à cet outil suivre l'évolution de vos dossiers, apporter des informations complémentaires si nécessaire.

## 2 Accès à RUBIS

Connectez-vous à l'intranet académique et cliquez sur *Arena* dans la rubrique *Accès rapide*. Une fois connecté au portail applicatif ARENA, le lien d'accès est disponible sous les rubriques « Support et Assistance » - « Assistance Web de l'académie ».

La page d'accueil de Rubis vous donne accès 3 menu principaux : « [Mes dossiers en cours](#) », « [Créer un nouveau dossier](#) », « [Mes dossiers fermés](#) » et « [Les dossiers de mon service](#) ».

- ① Identité de connexion, lieu d'affectation (et service pour les personnels du rectorat et des DSDEN)
- ② Accès à la modification de votre profil (changer sa photo de profil par exemple)
- ③ Affiche et permet l'accès aux dossiers que vous avez déposés, en cours de résolution ou en attente de clôture
- ④ Accès au formulaire de création de dossier (déclaration d'incidents, demandes de services)
- ⑤ Affiche et permet l'accès à l'historique des dossiers traités durant les 13 derniers mois
- ⑥ Pour les chefs d'établissement ou chefs de service, permet de suivre les dossiers déclarés « en tant que » un établissement ou un service

### 3 Déposer un nouveau dossier

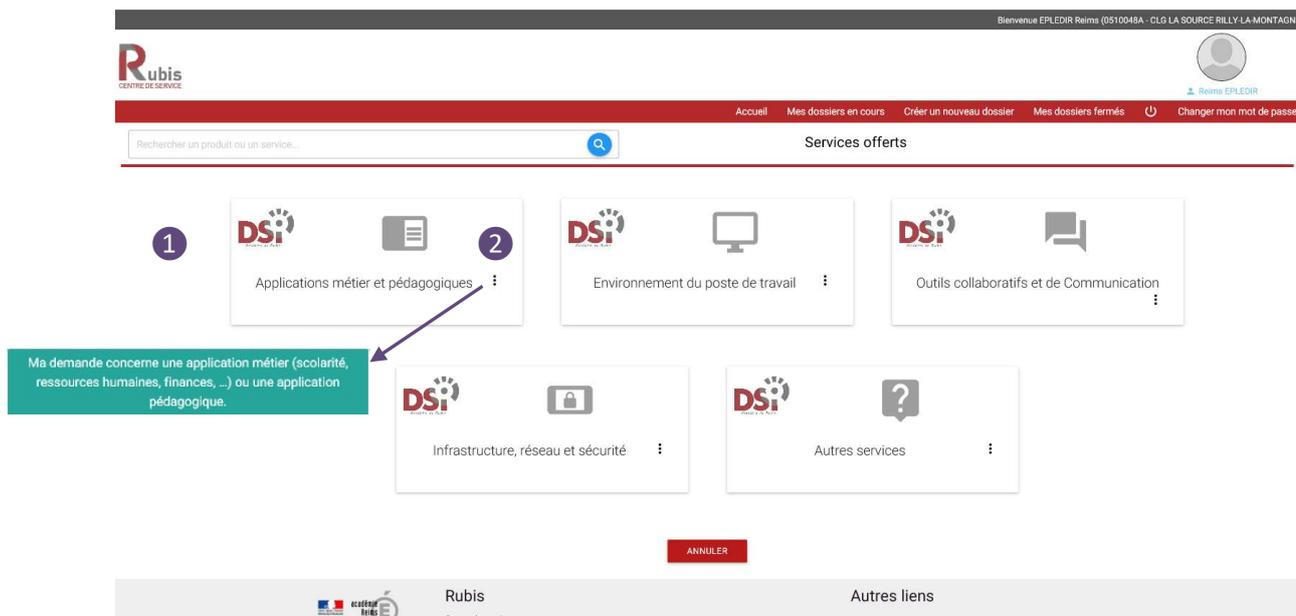
#### 3.1 En parcourant le catalogue de service

Cette fonctionnalité permet de saisir une nouvelle demande de services ou déclarer un incident. Vous avez la possibilité de choisir entre deux catalogues de services :

- Celui de la Division des Systèmes d'Information accessible à tout le personnel de l'académie
- Celui de la Délégation Académique au Numérique Educatif accessible au personnel en établissement 2<sup>nd</sup> degré (PERDIR, Référent numérique, Référent ENT, Personne Ressource Numérique, CPE), concernant l'espace numérique de travail

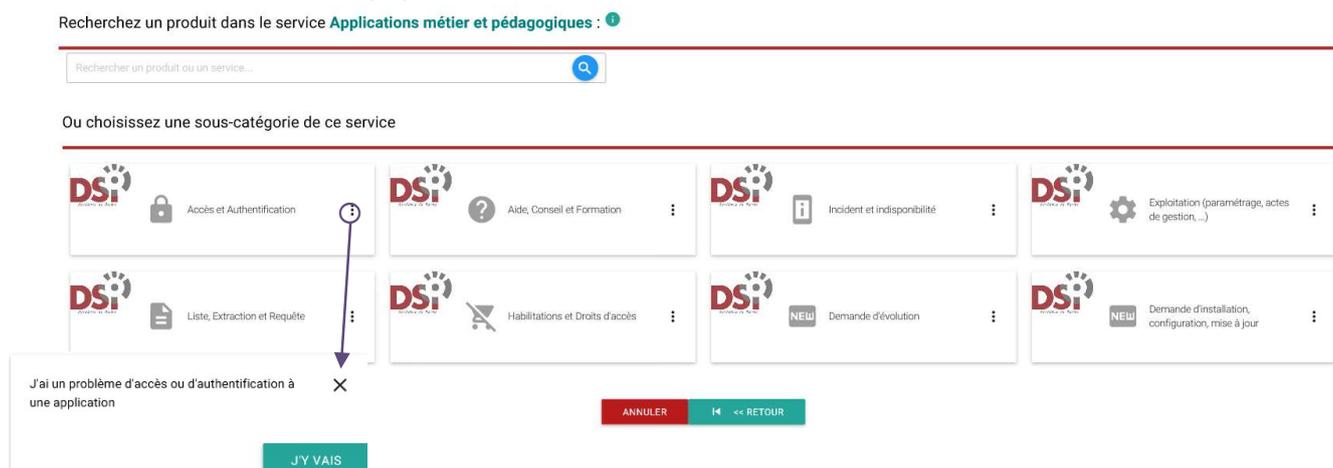
La rubrique Autres Services vous permet de déposer un ticket sur un domaine dont vous ignorez laquelle des deux organisations est en charge de sa gestion.

Cliquez ensuite sur le domaine qui concerne votre demande :



- 1 Nom du service
- 2 Permet d'obtenir une description du service

Un second écran permet de préciser votre besoin en fonction du service sélectionné, ici du domaine Applications métier et pédagogiques :

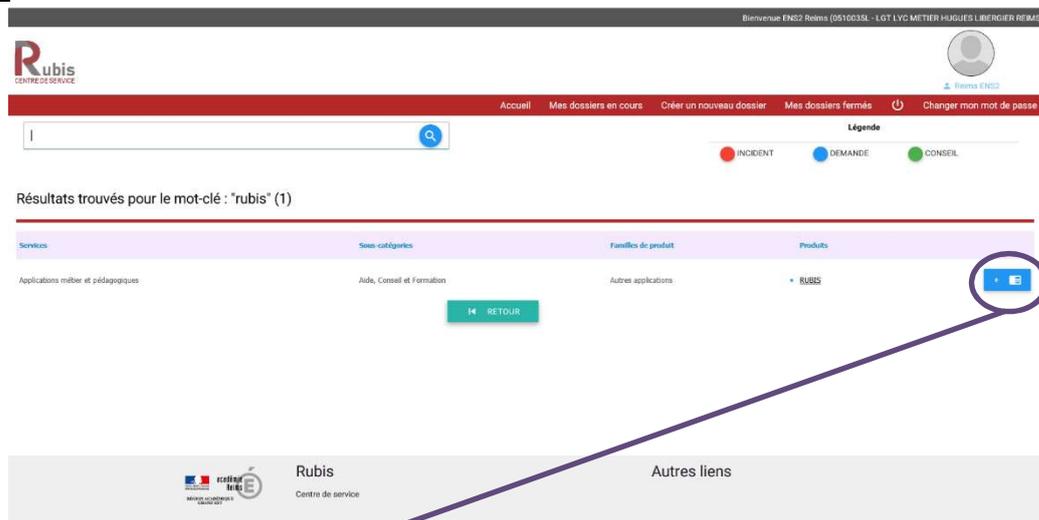


### 3.2 Par l'intermédiaire du moteur de recherche

RUBIS intègre un moteur de recherche sur mot clé. Celui-ci permet de trouver plus rapidement l'entrée vous permettant de déposer un dossier. La recherche s'effectue parmi le nom des produits, des familles de produits mais aussi sur les mots clés qui leurs sont affectés.

Vous pouvez effectuer une recherche en saisissant un ou plusieurs mots. Si ces mots sont séparés par un espace, seuls les résultats contenant les deux mots seront retournés (fonction "et"). Si vous utilisez le symbole + entre chaque mot, le résultat contiendra l'ensemble des réponses contenant l'un ou l'autre de ces mots (fonction "ou").

Exemple : Rechercher « rubis » retourne un résultat :



Le bouton en fin de ligne permet d'accéder directement au formulaire de dépôt de dossier renseigné avec votre sélection.

### 3.3 Remplir le formulaire de description de votre dossier.

**Annotations:**

- En cas de multi affectation, sélectionner l'établissement concerné par votre dossier
- Sélectionner une famille de produit (regroupement des applications, services, produits... par famille)
- Sélectionner un produit
- Le choix en tant que "Établissement ou service" permet à votre chef d'établissement, de service ou de division de suivre également votre dossier
- La rubrique "Impact", permet d'indiquer qui est concerné.
- Évaluer le degré d'urgence d'intervention
- Vous pouvez indiquer / modifier votre numéro de téléphone
- Le titre est un résumé / objet de votre dossier
- Merci d'attacher la plus grande attention à la description de votre dossier. (Voir les conseils ci-après)
- Vous pouvez préciser un jour, une plage horaire de rappel
- N'hésitez pas à ajouter une pièce jointe (impressions d'écran, sauvegarde d'application...) Vous pouvez en ajouter plusieurs en cliquant autant de fois que nécessaire sur "Parcourir"
- "Terminer" permet de transmettre votre dossier à l'assistance

**Form Fields:**

- Création d'une nouvelle demande
- Applications métier et pédagogiques > Aide, Conseil et Formation
- Établissement concerné: 051003SL - LGT LYC METIER HUGUES LIBERGIER REIMS
- Famille de produit: Autres applications
- Produit: RUBIS
- Visibilité: [icône]
- Impact: [icône]
- Urgence: [icône]
- Demandeur: Une personne
- moyenne
- Titre: Titre du dossier
- Description: Description du dossier
- Téléphone de rappel: 0326123456
- Disponibilités: Vous pouvez me contacter le matin dans mon établissement
- Le numéro de téléphone doit être de la forme 0123 pour les numéros internes au rectorat et 00 11 22 33 44 pour les numéros à 10 chiffres avec des espaces
- Pièces jointes: capture rubis 1.PNG
- Ajouter une pièce jointe: [Parcourir...] (Taille de fichier max.: 2.00 Mo)
- ANNULLER | << RETOUR | TERMINER >>

Le symbole , indique que le renseignement de la rubrique est obligatoire

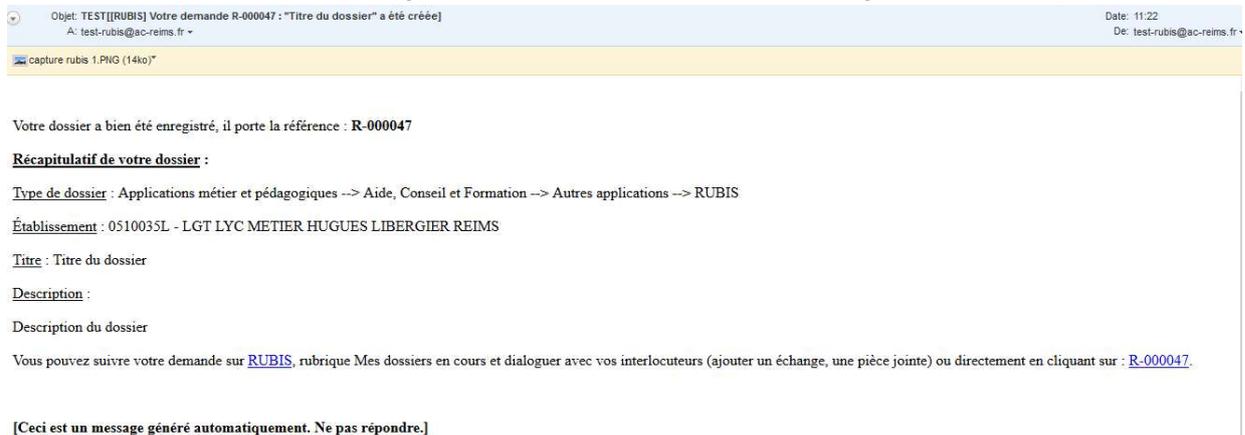
Le symbole , permet des informations complémentaires sur la rubrique

Le symbole , indique qu'une documentation est disponible pour le produit concerné

Un fois le formulaire terminé, vous êtes redirigé sur vos dossiers en cours, un message vous indique que votre dossier est bien créé :

**Demande - R-000047 créé(e).**

Un accusé de réception vous sera également transmis sur votre messagerie académique :



À cette étape, la description de votre demande n'est plus modifiable, en cas de besoin, vous pouvez apporter un complément dans la zone d'échange ou encore ajouter une pièce jointe depuis le menu "*Mes dossier en cours*".

Vous pouvez également suivre l'état d'avancement de votre dossier depuis le menu "*Mes dossier en cours*".

### Quelques conseils et règles à respecter pour bien rédiger votre dossier :

- Limitez-vous à **un seul sujet par dossier**
- Remplissez tous les champs
- La zone téléphone est pré-remplie avec votre numéro de téléphone professionnel s'il est renseigné dans nos bases, il nous permet de vous rappeler en cas de besoin. Cette zone n'est pas obligatoire
- Soyez court et précis dans votre description : Pensez "chronologie, langage simple, phrases courtes", description factuelle, étendue du problème, message d'erreur.
- Évitez les constats généraux comme "Certains utilisateurs..., certains ordinateurs..., un élève..., un contrat...". Il est préférable de nous communiquer l'identité de l'utilisateur, le nom de la station, de l'élève..., qui nous permettra de rechercher ou de reproduire le problème.
- Vous pouvez nous joindre des pièces pour faciliter l'assistance (par exemple des copies d'écran), tous les formats sont acceptés dans la limite de 2 MO par fichier.

## 4 Suivre ses dossiers

Le menu « Mes dossiers en cours » vous permet de suivre l'état d'avancement de vos dossiers. L'onglet « Résolu » vous permet d'évaluer et clôturer vos dossiers.

Demande	Titre	Priorité	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit
8-000049	Faire un postpartage sur Word	moyenne	24-07-2018 13:53:57	Résolu	Aide, Conseil et Formation	Poste de travail administratif	PACK OFFICE
8-000046	Demande accès Limesurvey	basse	20-07-2018 16:45:14	Assignée	Aide, Conseil et Formation	Pilotage, Enquêtes, référentiels et outils	LIMESURVEY
8-000027	Besoin de créer une enquête	haute	19-07-2018 17:25:29	Assignée	Aide, Conseil et Formation	Pilotage, Enquêtes, référentiels et outils	LIMESURVEY

Incident	Titre	Priorité	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit
1-000048	L'intranet ne fonctionne plus	critique	24-07-2018 11:42:49	Assigné	Incident et indisponibilité	Site Web	INTRANET

Les statuts possibles d'un dossier sont:

- Il est "Affecté" à une équipe, et peut être "Réaffecté" à une seconde équipe (escalade vers des experts du domaine).
- Il est "Assigné" à un agent (membre d'une équipe).
- Il est "À compléter" ou "En attente" lorsque l'agent en charge de votre dossier est en attente d'une intervention extérieure, de la remise en service d'une application... ou s'il est dans l'attente d'informations complémentaires de votre part. Dans ce cas, l'ajout de ces compléments d'informations est nécessaire pour permettre à l'agent de poursuivre ses recherches (identifiant concerné, capture d'écran, précision...)
- Il est à l'état "Résolu" lorsque l'agent estime avoir apporté les éléments de réponse suffisants ou lorsque le défaut signalé est réglé. Vous devez alors "Clôre" votre dossier ou le "Réouvrir" si la solution apportée ne convient pas.

### 4.1 Compléter un dossier ou communiquer avec l'assistance

Tant qu'un dossier n'est pas clos ou résolu, vous pouvez :

- Communiquer avec l'assistance
- Ajouter des pièces jointes

Demande	Titre	Priorité	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit
8-000049	Faire un postpartage sur Word	moyenne	24-07-2018 13:53:57	Résolu	Aide, Conseil et Formation	Poste de travail administratif	PACK OFFICE
8-000046	Demande accès Limesurvey	basse	20-07-2018 16:45:14	Assignée	Aide, Conseil et Formation	Pilotage, Enquêtes, référentiels et outils	LIMESURVEY
8-000027	Besoin de créer une enquête	haute	19-07-2018 17:25:29	Assignée	Aide, Conseil et Formation	Pilotage, Enquêtes, référentiels et outils	LIMESURVEY

Incident	Titre	Priorité	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit
1-000048	L'intranet ne fonctionne plus	critique	24-07-2018 11:42:49	Assigné	Incident et indisponibilité	Site Web	INTRANET

Cliquez sur le numéro de dossier

Le détail de votre dossier apparaît :

Détails de votre demande *R-000046*

CRÉER UN DOSSIER SIMILAIRE

Informations générales		Qualification & Dates	
<b>Titre</b> Demande accès Limesurvey	<b>Demandeur</b> Reims RECTORAT	<b>Téléphone de rappel</b>	<b>Disponibilités</b>
<b>Sous catégorie de service</b> Aide, Conseil et Formation	<b>Famille de produit</b> Pilotage, Enquêtes, référentiels et outils	<b>Statut</b> Assignée	<b>Agent</b> Reims DSI-RU-ASSIS
<b>Produit</b> LIMESURVEY	<b>Visibilité</b> Demandeur	<b>Date de début</b> 20-07-2018 16:45:14	<b>Priorité</b> basse
<b>Description</b> Bonjour, Nous souhaiterions utiliser Limesurvey pour faire des enquêtes		<b>Dernière mise à jour</b> 24-07-2018 15:09:55	

#### Pièces jointes

Ajouter une pièce jointe:  (Taille de fichier max.: 2.00 Mb)

#### Echanges

Nouvelle entrée ici...

24-07-2018 15:09:55 - RECTORAT Reims:  
Les enquêtes qui seront élaborées concernant les formations.

VALIDER LES MODIFICATIONS

La zone "*Echanges*" vous permet de :

- Compléter votre dossier lorsque des événements surviennent après l'avoir adressé au dispositif d'assistance (problème résolu, complément d'information ...)
- Prendre connaissance des messages et des pièces jointes que vous a adressés l'assistance.
- Répondre aux questions posées par l'agent en charge de votre dossier.

Chaque échange fera l'objet d'un envoi d'un message sur votre messagerie académique personnelle.

À noter : il vous est possible à tout moment d'ajouter une pièce jointe.

N'oubliez pas de valider vos modifications en cliquant sur :

METTRE À JOUR LA DEMANDE

## 4.2 Clore, Évaluer ou Rouvrir un dossier

L'agent chargé de résoudre votre dossier modifie son statut à "*Résolu*", lorsqu'il estime que la solution apportée répond à votre attente. Il vous appartient de clore le dossier ou de le ré-ouvrir si la solution n'est pas adaptée.

Pour cela, vous pouvez accéder à ce dossier depuis le menu « Mes dossiers en cours » dans l'onglet résolu :

Mes dossiers résolus à évaluer et clôturer

Accueil Mes dossiers en cours Créer un nouveau dossier Mes dossiers fermés Les dossiers de mon service Changer mon mot de passe

TOUTS (4) AFFECTÉS (0) EN ATTENTE (0) ASSIGNÉS (3) EN ATTENTE D'APPROBATION (0) RÉSOLUS (1)

Demande	Titre	Priorité	Date de début	Statut	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit
R-000049	Faire un publipostage sur Word	moyenne	24-07-2018 13:53:57	Réglée	Aide, Conseil et Formation	Poste de travail administratif	PACK OFFICE

Détails de votre demande R-000049

RETOURNER CE DOSSIER CLÔTÉR CETTE REQUÊTE

CrÉER UN DOSSIER SIMILAIRE

Informations générales

Titre: Faire un publipostage sur Word  
Demandeur: Reims RECTORAT  
Sous catégorie de service: Aide, Conseil et Formation  
Famille de produit: Poste de travail administratif  
Produit: PACK OFFICE  
Visibilité: Demandeur  
Description: Bonjour, Pouvez-vous m'aider à faire un publipostage sur Word? Merci  
Solution: Vous trouverez le guide pour faire un publipostage dans la documentation dans ARENA

Information & Dates

Téléphone de rappel: 03260 9203  
Disponibilités: Je ne travaille pas le mercredi  
Statut: Réglée  
Agent: Reims DSI-RU-BUR  
Date de début: 24-07-2018 13:53:57  
Priorité: moyenne  
Dernière mise à jour: 24-07-2018 13:56:11  
Date de résolution: 24-07-2018 13:56:11

Pièces jointes: Aucune pièce jointe.

Echanges

Lorsque la solution proposée ne répond pas à votre attente :

Réouvrir ce dossier

Echanges

Notez ici les raisons de votre demande de réouverture

Ok Annuler

Votre dossier sera alors retransmis à l'agent chargé de son suivi.

**Important :** n'utilisez pas cette zone pour poser une question sur un autre sujet, il convient dans ce cas de déposer un nouveau dossier.

Lorsque la solution vous convient :

Clôter cette requête

Satisfaction

-- choisir une valeur --

Commentaire

Eventuellement, saisissez ici un commentaire

Ok Annuler

-- choisir une valeur --  
Très satisfait  
Assez satisfait  
Plutôt mécontent  
Très mécontent

Vous pouvez évaluer votre dossier et éventuellement ajouter un commentaire.

(A noter : le commentaire est obligatoire lorsque vous êtes "Très mécontent")

Votre dossier, sera alors consultable depuis le menu "Mes dossiers fermés".

À noter : les dossiers que vous n'aurez pas clôturés dans un délai de 3 semaines, seront fermés automatiquement.

## 5 Consulter ses dossiers fermés

Le menu « Mes dossiers fermés » vous donne accès à tous les dossiers que vous avez ouverts. Vous pouvez utiliser la zone de recherche si vous connaissez la référence du dossier que vous aviez créé.

## Mes dossiers fermés

Demande									
Demande	Titre	Date de début	Date de résolution	Date de fermeture	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit	Satisfaction	
R-000026	test gala	10-07-2018 16:40:00	12-07-2018 16:59:19	12-07-2018 17:02:58	Aide, Conseil et Formation	Formation	GAIA	Très satisfait	

Incident									
Incident	Titre	Date de début	Date de résolution	Date de fermeture	Sous catégorie de service	Famille de produit	Produit	Satisfaction	
I-000024	connexion	10-07-2018 16:17:12	10-07-2018 16:23:53	20-07-2018 09:30:27	Accès et Authentification	Examens et Concours	CYCLADES	Très satisfait	

## 6 Créer un dossier similaire depuis ses dossiers fermés

Lorsque l'on est amené à créer de façon récurrente des dossiers portant sur le même type de traitement, il est possible depuis "Mes dossiers fermés" d'utiliser un dossier précédent comme modèle et ainsi faciliter la création du nouveau dossier.

Après sélection du dossier concerné, cliquer sur "Créer un dossier similaire" :

Accueil Mes dossiers en cours Créer un nouveau dossier **Mes dossiers fermés** Changer mon mot de passe

**CRÉER UN DOSSIER SIMILAIRE**

Détails de votre demande R-000026

Informations générales		Qualification & Dates	
Titre test gala	Demandeur Reims EPLEDIR	Téléphone de rappel	Disponibilités
Sous catégorie de service Aide, Conseil et Formation	Famille de produit Formation	Statut Fermée	Agent Reims DSI-RU-ASSIS
Produit GAIA	Visibilité Demandeur	Date de début 10-07-2018 16:40:00	Priorité basse
Description Je n'arrive pas à trouver la fiche formation au numérique alors qu'elle a été saisie		Dernière mise à jour 12-07-2018 17:02:58	Date de résolution 12-07-2018 16:59:19
Solution voici une belle solution type pour tester !		Évaluation	
		Satisfaction Très satisfait	Commentaire OK merci

Pièces jointes  
Aucune pièce jointe.

Echanges

Il vous suffit ensuite de modifier le formulaire :

Accueil Mes dossiers en cours Créer un nouveau dossier Mes dossiers fermés Changer mon mot de passe

Création d'une nouvelle demande Applications métier et pédagogiques > Aide, Conseil et Formation

Établissement concerné	0510048A - CLG LA SOURCE RILLY-LA-MONTAGNE	Titre	test gala
Famille de produit	Formation	Description	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Je n'arrive pas à trouver la fiche formation au numérique alors qu'elle a été saisie</p> </div>
Produit	GAIA		
Visibilité	Demandeur		
Impact	Une personne		
Urgence	basse		

Téléphone de rappel	Disponibilités
Entrez votre texte	

Le numéro de téléphone doit être de la forme 0123 pour les numéros internes au rectorat et 00 11 22 33 44 pour les numéros à 10 chiffres avec des espaces

Pièces jointes  
Ajouter une pièce jointe:  Parcourir... (Taille de fichier max.: 2.00 Mb)

ANNULER
← RETOUR
TERMINER →