

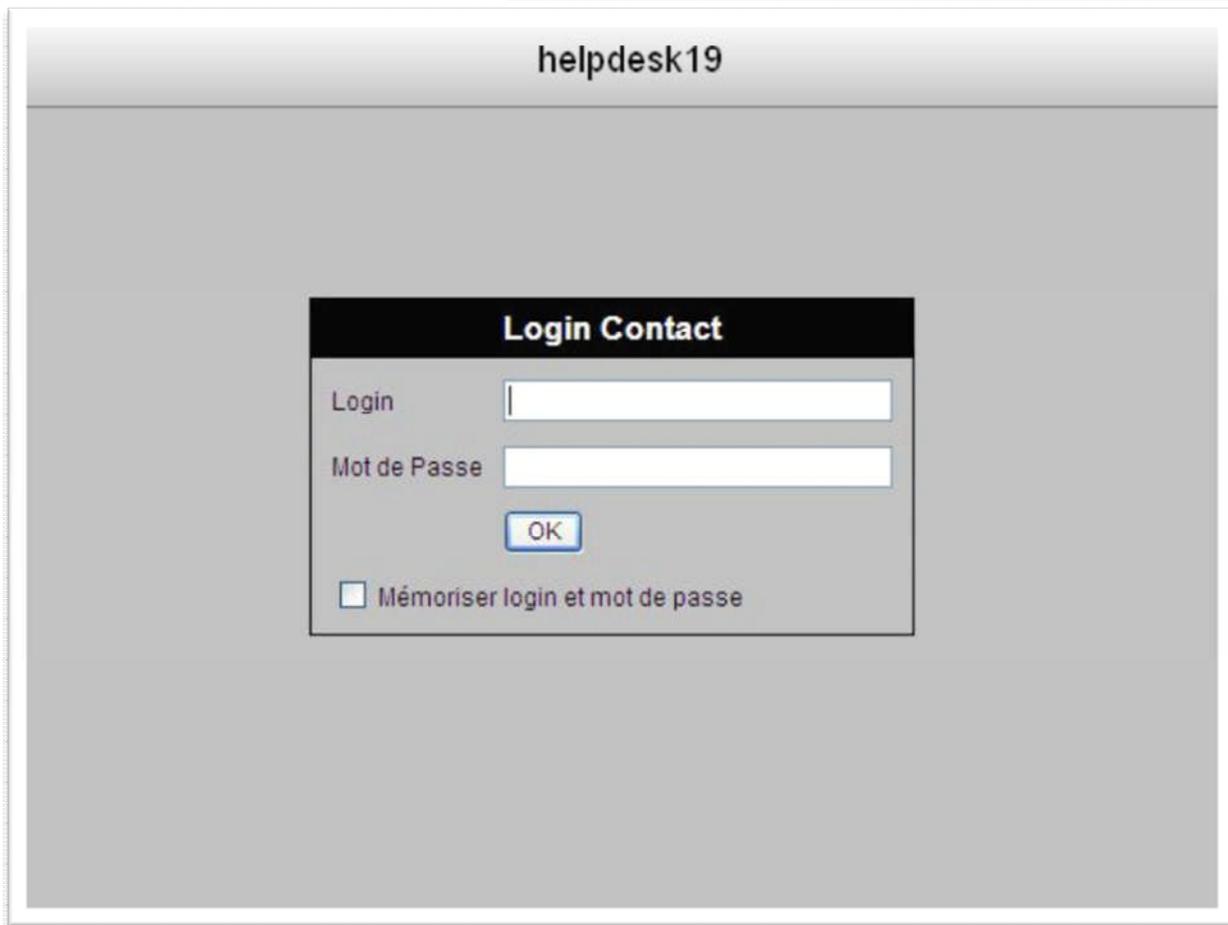
# Contacter Scol-téléservices

<http://cria.ac-bordeaux.fr> tel :0810.60.58.58

## Par GL-contact

### A. Accéder à GL-contact

Aller sur la page d'accès à GL-contact <http://www.helpdesk.ac-bordeaux.fr/GLcontact/default.asp>

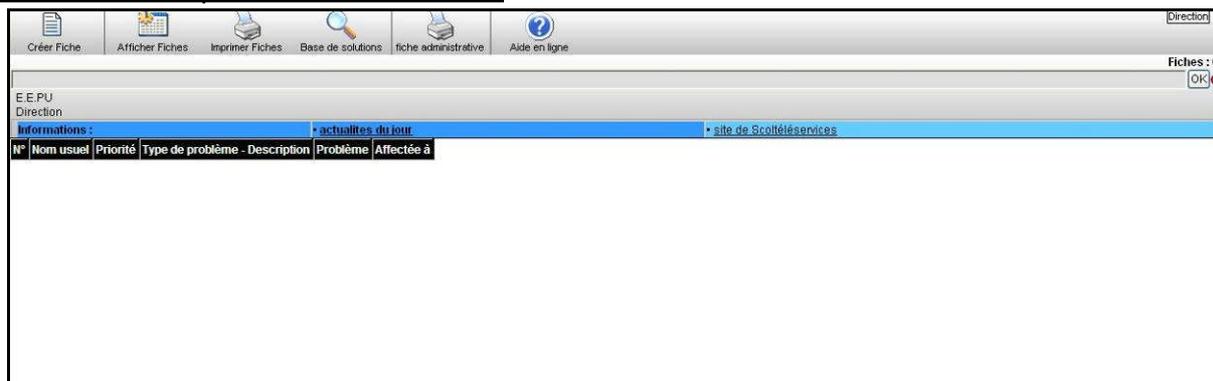


The screenshot shows a web browser window with the title 'helpdesk19'. Inside the window, there is a central form titled 'Login Contact'. The form contains two input fields: 'Login' and 'Mot de Passe'. Below these fields is an 'OK' button and a checkbox labeled 'Mémoriser login et mot de passe'.

Entrer votre identifiant et votre mot de passe (si vous ne les connaissez pas, vous pouvez demander à l'[ATUIC de la circonscription](#)).

## B. Créer une fiche de demande d'assistance

### 1. Vous arrivez sur la plate-forme de contact.



The screenshot shows a web interface for creating a support ticket. At the top, there is a menu bar with icons and labels: 'Créer Fiche', 'Afficher Fiches', 'Imprimer Fiches', 'Base de solutions', 'fiche administrative', and 'Aide en ligne'. Below the menu, there are two input fields: 'E.E.P.U' and 'Direction'. To the right, it says 'Fiches : 0' with an 'OK' button. Below these fields, there is a blue bar with the text 'actualités du jour' and a link 'site de Scotlééservices'. At the bottom, there is a table with the following columns: 'N°', 'Nom usuel', 'Priorité', 'Type de problème - Description', 'Problème', and 'Affectée à'.

Cliquer sur « **Créer Fiche** ».

### 2. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.



The screenshot shows the 'Fiche d'intervention' form. At the top, there is a menu bar with icons and labels: 'Créer Fiche', 'Afficher Fiches', 'Imprimer Fiches', 'Base de solutions', 'fiche administrative', and 'Aide en ligne'. Below the menu, there is a button 'Enregistrer' and a text field 'Annuler' with the value '10-23984:1'. Below this, there are two tabs: 'Fiche d'intervention' and 'Pièces Jointes'. The 'Fiche d'intervention' tab is active. It contains several fields: 'Etab' (E.E.P.U), 'Fonction' (Service), 'Genre' (Contact établissement), 'Type de problème' (Direction), and 'Problème'. There is also a large text area for the problem description.

L'établissement est automatiquement identifié.

A l'aide des menus déroulants, renseigner **la fonction** et **le genre** de celui qui rédige le message. Puis taper son nom dans la case « **Contact établissement** ».

Choisissez ensuite le motif de la demande à l'aide du menu déroulant « **type de problème** ».

Vous pouvez ensuite taper votre texte dans la case « **Problème** ».

Le bouton onglet « **Enregistrer** » se débloque.

Si vous souhaitez joindre un document, cliquer sur l'onglet « **Pièces jointes** » (cf. [C. Joindre un document](#))

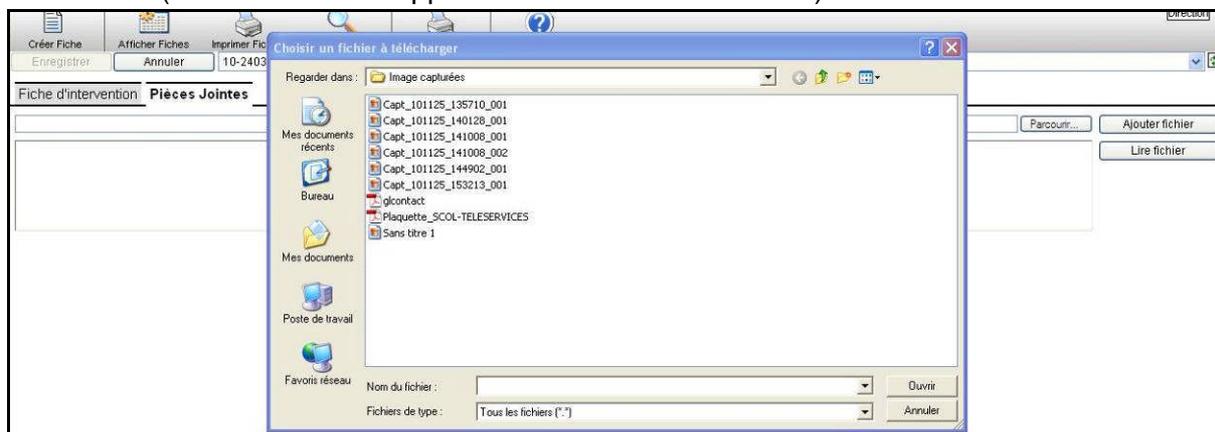
Pour envoyer votre message, il vous suffit de cliquer sur le bouton « **Enregistrer** ».

## C. Joindre un document

Une fois sur l'onglet « **Pièces jointes** », cliquer sur le bouton « **Parcourir** ».



Une fenêtre d'exploration apparaît. A l'aide de l'explorateur, trouver le fichier à joindre puis cliquer sur le bouton « **Ouvrir** » (le nom du fichier apparaît dans la zone d'adresse).



Cliquer sur « **Ajouter fichier** ». Le nom du fichier vient se placer dans la zone inférieure.



Pour joindre d'autres fichiers, réitérer l'opération.

Une fois tous les fichiers joints, cliquer sur « **Enregistrer** » pour envoyer la demande.

## D. Orienter votre demande. (démarche facultative)

Si vous souhaitez orienter votre demande, sur la page récapitulant les fiches choisir une fiche et faire un clic droit sur le nom de la fiche.



Direction

Fiches : 1

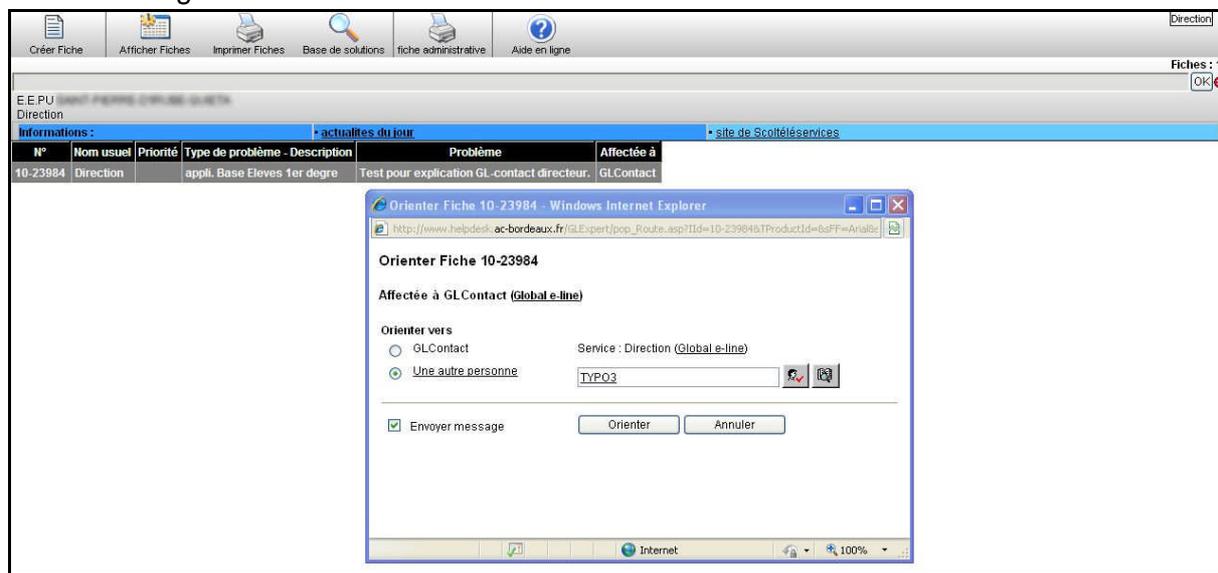
Direction

Informations : actualités du jour • site de Scottéléservices

N°	Nom usuel	Priorité	Type de problème - Description	Problème	Affectée à
10-23984	Direction		appli. Base Eleves 1er degre	Test pour explication GL-contact dir	

- Ouvrir Fiche 10-23984
- Copier Fiche 10-23984
- Orienter Fiche 10-23984
- Classer Fiche 10-23984
- Sélectionner tout
- Actualiser

- Choisir alors « **Orienter fiche** ».
- Une boîte de dialogue s'ouvre.



Direction

Fiches : 1

E.E.P.U Direction

Informations : actualités du jour • site de Scottéléservices

N°	Nom usuel	Priorité	Type de problème - Description	Problème	Affectée à
10-23984	Direction		appli. Base Eleves 1er degre	Test pour explication GL-contact directeur	GLContact

Orienter Fiche 10-23984

Affectée à GLContact (Global e-line)

Orienter vers

GLContact Service : Direction (Global e-line)

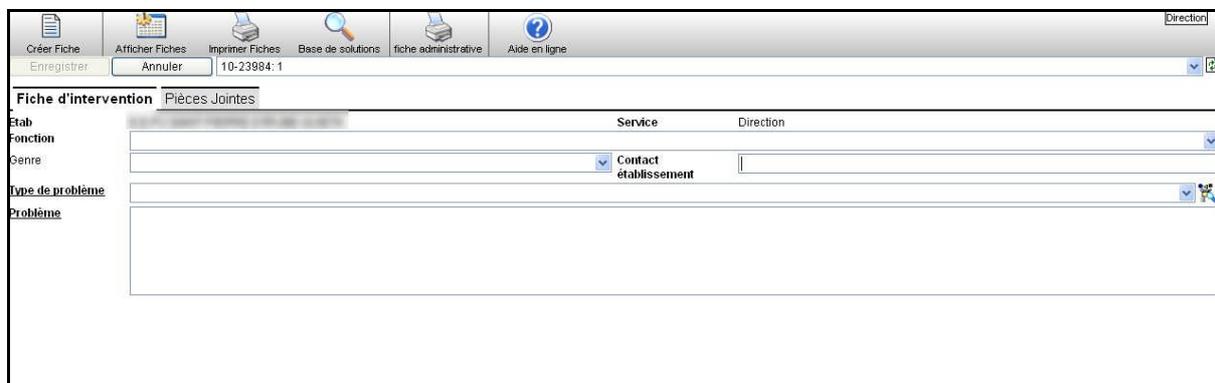
Une autre personne

TYPO3

Envoyer message

Orienter Annuler

Choisissez alors « **Une autre personne** » puis en cliquant sur le bouton , choisir la personne, le service ou le type d'application concernée.  
Finaliser votre action en cliquant sur le bouton « **Orienter** »



Direction

Créer Fiche Afficher Fiches Imprimer Fiches Base de solutions fiche administrative Aide en ligne

Enregistrer Annuler 10-23984:1

Fiche d'intervention Pièces Jointes

Etab

Fonction

Service Direction

Genre Contact établissement

Type de problème

Problème

## Liste des Animateurs pour les Techniques Usuelles de l'Information et de la Communication

Circonscription d'**Anglet** :

▶ [Pierre CHAZE](#)

Circonscription de **Bayonne** :

▶ [Régis SABALO](#)

Circonscription de  **Biarritz** :

▶ [Jean-Michel GIRAUDEL](#)

Circonscription d'**Oloron** :

▶ [Bruno NUNEZ](#)

Circonscription d'**Orthez** :

▶ [Michel ARMAND](#)

Circonscription de **Pau Sud** :

▶ [François DELODE](#)

Circonscription de **Pau ASH** :

▶ [Christophe GAUFICHON](#)

Circonscription de **Pau est** :

▶ [Stéphane BERSILLON](#)

Circonscription de **Pau ouest** :

▶ [Matthieu BARAT](#)

Circonscription de **Pau Centre** :

▶ [Lydie LACHAISE](#)

Circonscription de **Saint-Jean-de-Luz** :

▶ [Dominique ARBIEU](#)

Circonscription d'**Ustaritz Pays Basque** :

▶ [Gilles MARRIMPOEY-CADET](#)