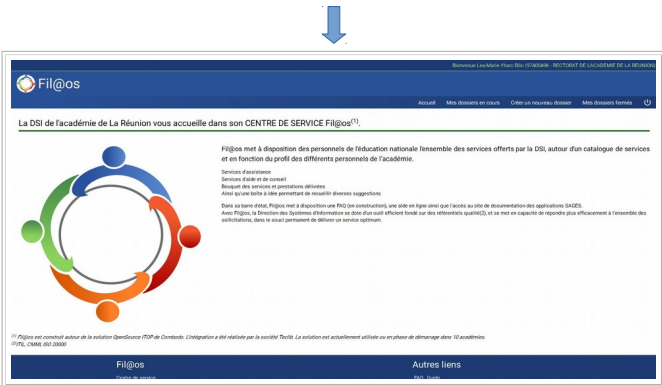


## 2. Comment Se Connecter À FIL@OS

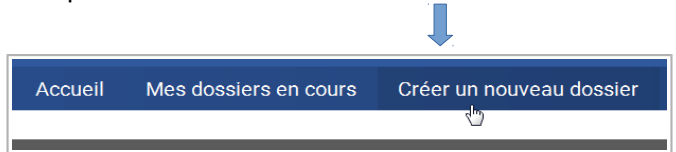
2 possibilités :

- Depuis le portail [Metice.ac-reunion.fr](http://Metice.ac-reunion.fr) dans la rubrique « **Support et Assistance** »
  - « **Cliquer** » sur l'icône
  - Ou dans un navigateur « taper » l'url « <https://filaos.ac-reunion.fr> »
  - « Renseigner » votre identifiant et mot de passe
- Vous voici sur votre interface utilisateur :*



## 3. Comment : Signaler Une Panne Ou Un Incident Faire Une Demande De Travaux Ou De Conseil

A partir de votre interface, « **Cliquer** » sur la rubrique « **Créer un nouveau dossier** »

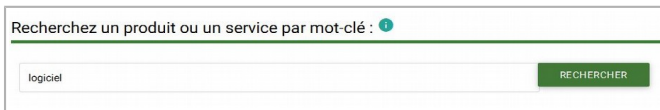


- Choisir le catalogue de service destinataire pour la demande. Pour cela « **Cliquer** » sur un choix : exemple 'DL'



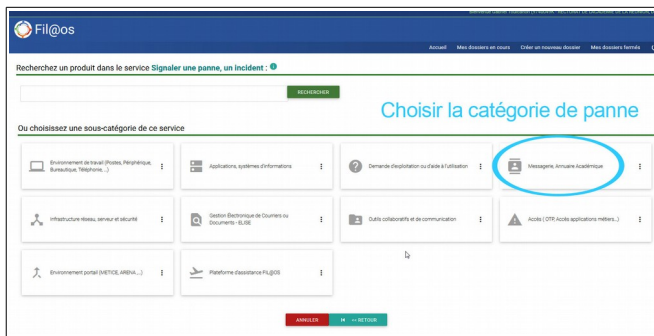
Il est possible de faire une recherche par service ou produit pour cela « taper le mot-clé »

Exemple : « logiciel »

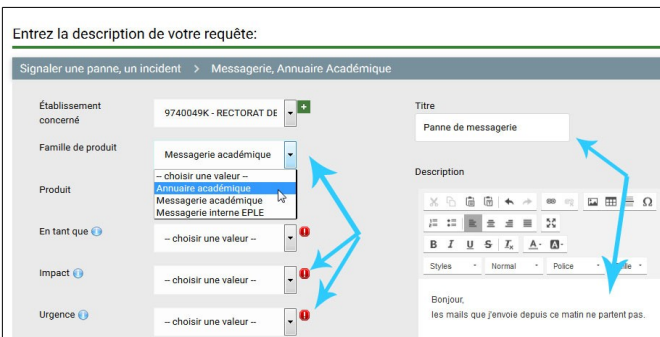


Comment signaler une panne ou un incident  
C'est une interruption ou dégradation imprévue du service

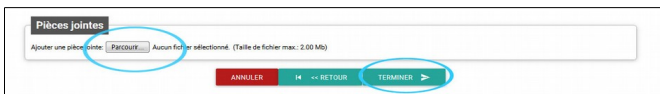
- Exemple : « Panne de messagerie »
- Cliquer sur « **Signaler une panne, un incident** »
- Choisir la catégorie de la panne



- Remplir les champs indiqués et valider votre demande



- Il est possible d'ajouter des pièces jointes (ex copie d'écran)

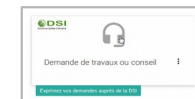


Comment faire une demande de travaux ou de conseil

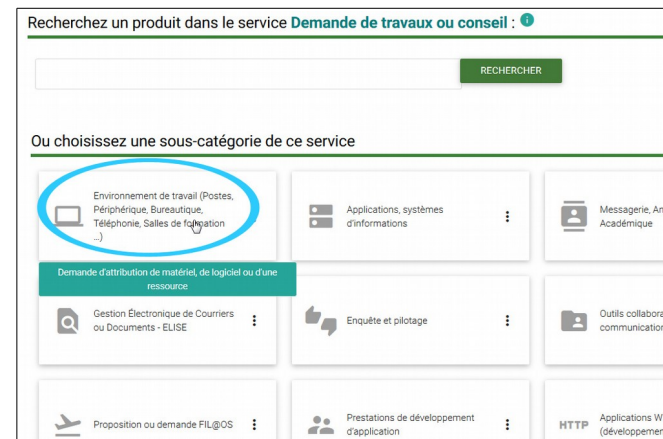
C'est un besoin prévisible ou régulier d'un service

Exemple : « Demande de poste informatique »

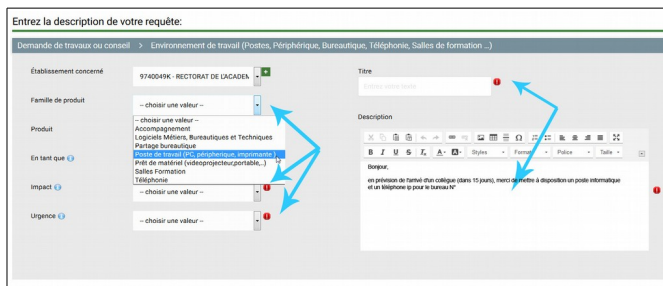
- Cliquer sur « **Demande de travaux ou conseil** ».



- Choisir « la sous-catégorie de service »



- Remplir les champs indiqués

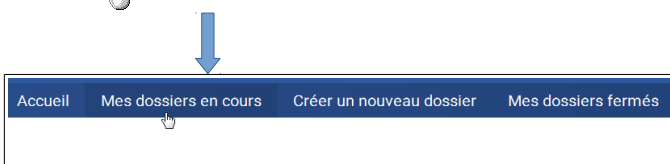


- ⚠ Pour le champ « **En tant que** » si vous choisissez « **établissement** », le chef de service ou d'établissement aura la visibilité sur le dossier.

## 4. Comment Suivre Son Dossier

Méthodes pour suivre votre dossier :

- « Cliquer sur » « [Mes dossiers en cours](#) »



- Ou « Cliquer sur » le [lien](#) du mail reçu suite à la création du dossier.

**Récapitulatif de votre dossier :**

Type de dossier : Signaler une panne, un incident --> Environnement de travail (Postes, Périphérique, Bureautique, Téléphonie, ...) --> Logiciels Métiers, Bureautiques et Techniques --> Antivirus Trend micro

Établissement : 9740049K - RECTORAT DE L'ACADEMIE DE LA REUNION

Titre : (TEST) Documentation

Description :

TEST

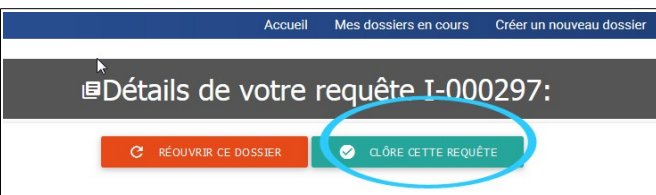
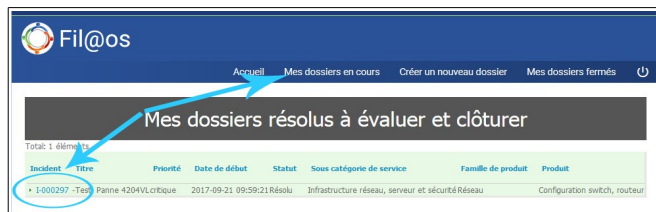
Vous pouvez suivre votre demande sur Fil@os --> site <https://metice.ac-reunion.fr> (Accès Fil@os) --> [Mes dossiers en cours](#) et dialoguer avec votre équipe d'assistance (ajouter un échange, une pièce jointe) ou directement en cliquant sur [\(L-000179\)](#)

L'équipe Assistance

## 5. Comment Clôturer Un Dossier

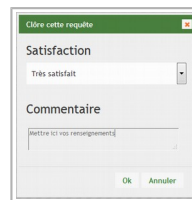
⚠ **Après résolution de l'incident, vous pouvez clôturer votre dossier :**

- « Cliquer sur » « [Mes dossiers en cours](#) »
- Choisir le dossier concerné



- « Cliquer sur » « [clôre cette requête](#) »

- Merci de répondre à l'enquête de satisfaction pour finaliser votre dossier.



- Votre dossier sera clôturé

## 6. Comment Modifier Un Dossier

Vous pouvez modifier vos dossiers fermés afin d'apporter des informations complémentaires:

- Cliquer sur » « [Mes dossiers fermés](#) » :
- Sélectionner le dossier concerné



## 7. Comment Nous Aider À Améliorer L'outil

N'hésitez pas à nous proposer vos idées d'améliorations.



FIL@OS

FIL d'assistance à l'Offre de Services

Guide utilisateur



## 1. Présentation

Qu'est ce que FIL@OS ?

*Fil@os* est une application web qui permettra de faciliter toutes les demandes d'assistance.

Pour qui ?

Pour le personnel administratif et technique des services académiques et des établissements du second degré.

Quels sont les avantages ?

- Devient l'unique point d'entrée des demandes et des incidents.
- Propose l'intégralité du catalogue de services de la DL et de la DSI.
- Facilite les demandes d'évolution de l'offre de service.
- Améliore le traitement des dossiers en simplifiant leur prise en charge par une équipe.

- *Fil@os* remplace les centres de gestion d'incidents **SOS** et **ASSISTent**.
- Un calendrier de formation est disponible merci de vous inscrire avec le lien : [Metice\formationDSI](#)



Région académique

