

<https://dane.ac-lyon.fr/spip/Procédures-pour-les-demandes-et-l>

Procédures pour les demandes et l'aide

- Assistance - Sites Web -

Date de mise en ligne : vendredi 5 février 2016

Copyright © DANE de Lyon - Tous droits réservés

Pour améliorer le fonctionnement de l'assistance pour les sites Web pédagogiques, de nouveaux outils sont mis en place dès aujourd'hui.

Demandes de service

Pour les actions suivantes, il faut désormais faire une **demande de service depuis le portail ARENA**. Ce type de demande est faite directement par le **directeur de publication** qui selon les cas est un chef d'établissement, un inspecteur ou un responsable de service.

Liste des demandes de service proposées :

- la création d'un nouveau site Web pédagogique ;
- la mise à niveau d'un site Web pédagogique ;
- l'ouverture d'un blog pédagogique ;
- la redirection d'un site Web pédagogique vers un ENT ;
- la refonte d'un site Web pédagogique ;
- la suppression d'un site Web pédagogique (ou d'un blog).

[https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L357xH400/capture_d_ecran_de_2018-09-06_16-50-17-db443.png]
]

Procédure détaillée

Exemple 1 : création d'un site Web

1. Se connecter au portail ARENA avec ses identifiants académiques.
2. Dans le menu de gauche, choisir « Support et Assistance ».
3. Choisir le service « Assistance académique ».
4. Depuis votre page d'accueil, choisir « Nouvelle demande de service ».
5. Choisir la catégorie « Sites Web pédagogiques ».
6. Dans le paragraphe décrivant « Création de site Web pédagogique », cliquer sur le [lien vers la charte](#) pour la lire et en accepter les termes.
7. Cliquer sur le petit panier sur la ligne « Création de site Web pédagogique ».
8. Valider en cliquant « Créer la demande » dans le panier.
9. Compléter tous les champs du questionnaire.
10. Valider.

[https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L400xH240/dem_creation_site2-b0d6e.png]

Exemple 2 : mise à niveau d'un site Web

1. Se connecter au portail ARENA avec ses identifiants académiques.
2. Dans le menu de gauche, choisir « Support et Assistance ».
3. Choisir le service « Assistance académique ».
4. Depuis votre page d'accueil, choisir « Nouvelle demande de service ».
5. Choisir « Sites Web pédagogiques ».
6. Cliquer sur le petit panier sur la ligne « Mise à jour de site Web pédagogique ».
7. Valider en cliquant « Créer la demande » dans le panier.

[https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L400xH242/dem_maj_spip2-5d9e7.png]

Spécial 1er degré

Remarque

Si le directeur de publication ne peut faire la demande lui-même, il est possible de la faire pour lui en s'assurant bien-sûr de son accord.

Par défaut le **bénéficiaire** et le **demandeur** sont la même personne.

Mais juste avant de valider la demande, on peut modifier le champ **Bénéficiaire** en choisissant le nom du directeur de publication. Votre nom apparaîtra encore dans le champ **Demandeur**.

Ainsi vous serez tous les deux destinataires des mails et pourrez tous les deux suivre le traitement de la demande.

En images :

Juste avant la validation, cette fenêtre apparaît.

[<https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L400xH105/beneficiaire01-26008.png>]

Approcher la souris de l'extrémité droite du cadre pour faire apparaître l'icône ci-dessous.

[https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L354xH44/zoom_beneficiaire-62d19.png] Cliquer ; une autre fenêtre s'affiche.

Dans le champ Â« Nom Â», taper les premières lettres du nom.

Sélectionner la personne dans la liste.

[<https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L400xH361/beneficiaire02-96108.png>]

Le bénéficiaire a changé.

[<https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L400xH111/beneficiaire03-4d1a1.png>]

On constate bien que les deux noms figurent dans la demande.

[<https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L400xH219/beneficiaire04-c3c60.png>]

Aide ou demandes diverses

Vous avez besoin d'aide ?

Vous avez une question concernant les sites Web pédagogiques ?

Vous voulez augmenter le quota ?

Vous avez une demande qui n'est pas dans la liste ci-dessus ?

Pour chaque question/demande, créez un ticket d'incident ([la procédure détaillée ici](#)).

SUJET : Second/premier degré > Outils Web > Sites Web pédagogiques

Vous recevrez aussitôt un mail avec le numéro du ticket et un lien vous permettant de suivre les actions menées pour répondre à votre demande ou éventuellement la relancer si c'est urgent.

Quelques conseils pour rédiger un ticket

- Créer 1 **TICKET** par **DEMANDE** (2 demandes -Â» 2 tickets...[:])).
- Décrire la demande ou le problème avec des phrases courtes.
- Donner toutes les précisions nécessaires, en particulier toute demande d'aide doit nécessairement contenir l' **URL du site Web** (exemple : <http://www2.ac-lyon.fr/enseigne/anglais>) et le nom du site.
- Joindre une ou des copie(s) d'écran pour illustrer le problème rencontré.

Forum de la DANE

Si votre question ou demande peut intéresser d'autres webmasters de sites ou admins de blogs, vous pouvez également la poster sur le forum de la DANE.

Ainsi la réponse pourra aider d'autres personnes d'une part et surtout plusieurs personnes seront susceptibles de vous aider d'autre part.

Pour s'enregistrer merci de bien respecter les deux contraintes suivantes :

identifiant : prenom.nom

courriel : adresse académique

C'est ici : <https://forum-dane.ac-lyon.fr>