

# PERSONNELS STAGIAIRES DU PREMIER ET SECOND DEGRÉ

## LE SERVICE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

La Direction des systèmes d'information, (DSI) met à disposition des utilisateurs un portail d'assistance et d'information.

« CARIINA et moi » est accessible depuis le portail d'accès aux applications métier ARENA. domaine "Support et assistance"

The screenshot shows the ARENA portal interface. On the left, there is a navigation menu with 'Support et Assistance' highlighted. A red arrow points from this menu item to the main content area. The main content area displays the 'CARIINA et moi' interface, which includes several key elements: a header with 'Bonjour' and user information, a search bar, and a navigation bar with 'Suivi de mes demandes' and 'Mon profil'. Below this, there are three main action buttons: 'J'ai besoin d'assistance', 'J'ai besoin d'un service', and 'Karina répond à vos questions'. To the right of these buttons, there is an 'Actualités' section with a notice about the platform's closure on 26/06/2019. Below the 'Actualités' section, there is a 'Focus sur' section with a satisfaction scale ranging from 'Très satisfaisant' to 'Insatisfaisant'. At the bottom of the page, there are several links: 'Votre avis nous intéresse', 'Réclamations', 'catalogue services de la DSI', and 'Les engagements de la DSI'.

Vous pouvez depuis ce portail, demander de l'aide (j'ai besoin d'assistance), ou formuler une demande de service inscrite au catalogue selon votre profil (j'ai besoin d'un service)

Le portail est disponible 24h/24, 7jrs/7. Les demandes sont prises en charge aux horaires d'ouverture de la plateforme d'appel CARIINA\*

En cas d'urgence la plateforme CARIINA peut être contactée au : **01 30 83 43 00**

La plateforme d'appel CARIINA est ouverte :

- hors vacances scolaires de :
  - 8h30 à 18h du lundi au jeudi
  - 8h30 à 17h le vendredi
- pendant les vacances scolaires de :
  - 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi

\*CARIINA : Centre d'Assistance et de Ressources Informatiques Inter académique