

Administration des Douanes et Impôts Indirects (ADII)



**systeme d'aidE et d'Assistance A
l'utilisation des Moyens informatiques**

Guide Utilisateur – Profil Déclarant





SOMMAIRE

1-	Introduction	3
2-	Comment s'inscrire au service DAAM	3
3-	Comment demander et obtenir le mot de passe d'accès à DAAM	3
4-	Comment créer un ticket	6
5-	Comment ajouter un suivi à un ticket.....	8
6-	Comment ajouter un document à un ticket.....	11
7-	Comment suivre l'état d'avancement de ses tickets.....	14
	a. Via le système DAAM.....	14
	b. Via les mails de notification.....	15
8-	Comment actualiser à tout moment son adresse de messagerie et son mot de passe.....	18
9-	Comment se déconnecter de DAAM	19





1- Introduction

DAAM (système d'aide et d'assistance à l'utilisation des Moyens informatiques) est un outil qui a été adopté par l'Administration des Douanes et Impôts Indirects pour la gestion des incidents liés à son Système d'Information. Il a été en premier lieu offert aux agents douaniers afin de pouvoir cerner et prendre en charge les différents besoins de cette population en termes d'assistance, de demande d'information et de remontée d'anomalies.

Cet outil est basé sur une solution open source **GLPI** (**G**estion **L**ibre de **P**arc **I**nformatique) qui a été adaptée au contexte de cette Administration.

Suite à cette expérience réussie, l'Administration a décidé d'offrir l'utilisation de cet outil à ses utilisateurs externes à savoir les transitaires, les opérateurs économiques, les transporteurs, les consignataires, ... L'objectif est de permettre à cette population de remonter ses besoins en assistance à travers le réseau Internet et de lui garantir une meilleure visibilité et un suivi rigoureux de ses demandes.

Le présent guide détaille les différentes possibilités offertes et se veut un document de base pour l'utilisation de cet outil.

2- Comment s'inscrire au service DAAM

- Il suffit d'envoyer depuis une adresse de messagerie valide vous appartenant un message vide à l'adresse administrateurdaam@douane.gov.ma.
- Une fois que vous êtes inscrit, un mail de confirmation vous sera envoyé.
- Dès réception de ce mail de confirmation, vous pouvez entamer la procédure de demande et d'obtention du mot de passe décrite dans le paragraphe ci-après.

3- Comment demander et obtenir le mot de passe d'accès à DAAM

- Accéder à la page d'accueil du système DAAM via le lien <https://daam.douane.gov.ma>.

L'écran suivant s'affiche :



Remarque importante : le clic au niveau de cet écran sur **Lien vers le Guide Utilisateur** vous affiche le présent guide.

- Cliquer sur le lien **Mot de passe oublié**. L'écran suivant s'affiche :

- Saisir sur cet écran votre adresse de messagerie (même adresse de messagerie que celle communiquée à l'Administration lors de votre inscription au service DAAM) puis cliquer sur le bouton **Actualiser**. L'écran suivant s'affiche :

Cet écran vous informe qu'un message vient de vous être envoyé dans votre boîte aux lettres et qu'il y a lieu de s'y référer pour choisir votre mot de passe d'accès à DAAM.

- Cliquer sur le bouton **Retour** pour retourner à la page d'accueil.



Remarque : L'émetteur de ce message est **Administrateur DAAM** depuis l'adresse administrateurdaam@douane.gov.ma. Ceci vous facilitera sa localisation parmi les messages de votre boîte aux lettres.

- Accéder à votre boîte de messagerie et afficher ce message. Il devra comporter un contenu semblable au suivant :



Remarque importante : vous avez une journée à partir de la date de réception de ce message pour choisir un mot de passe d'accès à DAAM. Passé ce délai, le lien que comporte ce message n'est plus valide. Il faudra dans ce cas recommencer la procédure de demande et d'obtention du mot de passe depuis le début.

- Cliquer sur le lien contenu dans ce message. L'écran suivant s'affiche :

Mot de passe oublié ?	
Veuillez confirmer votre courriel et saisir votre nouveau mot de passe.	
Adresse de messagerie	<input type="text"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>
<input type="button" value="Actualiser"/>	

- Saisir sur cet écran votre adresse de messagerie (même adresse de messagerie que celle communiquée à l'Administration lors de votre inscription au service DAAM), le mot de passe de votre choix puis confirmer ce mot de passe et cliquer sur le bouton **Actualiser**.

Remarques importantes :

- Il faut mémoriser ce mot de passe car c'est celui qui va dorénavant vous permettre de vous connecter à DAAM pour enregistrer vos tickets.



- En cas d'oubli de ce mot de passe, il y a lieu de recommencer la procédure de demande et d'obtention du mot de passe depuis le début.

4- Comment créer un ticket

- Accéder à la page d'accueil du système DAAM via le lien : <https://daam.douane.gov.ma>.

L'écran suivant s'affiche :

[Lien vers le Guide Utilisateur] [Mot de passe oublié ?]

- Introduire sur cet écran votre identifiant et votre mot de passe et cliquer sur le bouton **Valider**.

Remarques importantes :

- Votre identifiant est celui constitué de la 1^{ère} partie de votre adresse de messagerie telle que vous l'avez communiquée à l'administration au moment de votre inscription au service DAAM. A titre d'exemple, votre identifiant est a1.declarant1 si votre adresse de messagerie d'inscription à DAAM est a1.declarant1@gmail.com.
- Votre mot de passe est celui que vous vous êtes attribué par l'utilisation de la fonctionnalité 'Mot de passe oublié' (voir paragraphe 3).

L'écran suivant s'affiche :



Accueil | Créer un ticket | Préférences Aide Déconnexion (declarant9)

Déclarants (Voir tous)

Créer un ticket

Tickets	Nombre
Nouveaux	0
En cours (attribués)	0
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	0
Clos	0

- Cliquer sur l'onglet **Créer un ticket**. L'écran suivant s'affiche :

Description de la demande ou de l'incident : (AC > Déclarants)

Urgence : Moyenne ▼

Informez-moi des suites données : Suivi par courriel : Oui ▼
Courriel : declarant9@yahoo.fr

Type : Incident ▼

Catégorie : ----- ▼

Titre :

Fichier (200 Mio max) : Parcourir...

Envoyer message

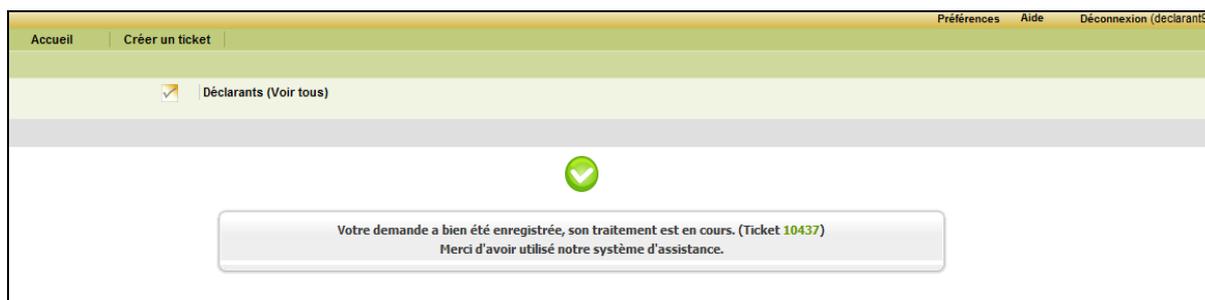
- Renseigner sur cet écran les éléments suivants :
 - **Urgence** : choisir la priorité de votre demande parmi les choix proposés au niveau de la liste déroulante. Par défaut, la priorité sélectionnée est **Moyenne**.
 - **Informez-moi des suites données** : choisir **Oui** si vous désirez être notifié par messagerie.
 - **Type** : choisir **Incident** s'il s'agit d'un problème d'origine technique (message de blocage, d'erreur, ...) et choisir **Demande** s'il s'agit d'une demande d'information relative à l'utilisation des services informatiques



de l'Administration (site Internet de l'administration, BADR, ADIL, Suivi des comptes RED, ...).

- **Titre** : Saisir le titre de votre ticket. Le titre doit être significatif pour faciliter et accélérer la prise en charge de votre demande.
- **Description** : Saisir la description de votre ticket au niveau de la zone de texte au dessous du titre. La description doit être le maximum possible détaillée en veillant à fournir toutes les informations aidant à la résolution du problème. Exemple : référence de la DUM, DS, compte RED, CIN déclarant, raison sociale, centre et numéro RC de l'opérateur (transitaire, transporteur, etc.), fonctionnalité ayant généré l'erreur ou le blocage, etc. Soyez le plus précis possible dans votre description. En effet, le traitement n'en sera que plus rapide.
- **Fichier (200 Mio max)** : Cette zone offre la possibilité de joindre si nécessaire un fichier pour mieux illustrer le propos du ticket. S'il s'agit par exemple d'un message d'erreur, il vaut mieux joindre la capture écran de ce message. Appuyer pour cela sur le bouton **Parcourir** et sélectionner le fichier en question.

- Cliquer ensuite sur le bouton **Envoyer message**. L'écran suivant s'affiche :



Ce message informe l'utilisateur que sa demande a bien été enregistrée et que son traitement est en cours. Le clic sur le numéro de ticket affiche le contenu du ticket qu'on vient de créer.

5- Comment ajouter un suivi à un ticket

Il est parfois nécessaire de demander au déclarant un complément d'information afin de pouvoir traiter son ticket. Cette demande de complément d'information est envoyée sous deux formes différentes :

- mail de notification dans la boîte aux lettres du déclarant
- suivi à consulter dans l'onglet **Suivis** du ticket en question

Pour y répondre, il suffit d'accéder à ce ticket et d'ajouter le complément d'information demandé en tant que suivi selon le mode opératoire décrit ci-après :

- Se connecter au système DAAM. L'écran suivant s'affiche :



Accueil | Créer un ticket | Tickets | Préférences | Aide | Déconnexion (déclarant8)

☑ Déclarant | Déclarants

Créer un ticket	
Tickets	Nombre
Nouveaux	45
En cours (attribués)	18
En cours (planifiés)	0
En attente	6
Résolus	0
Clos	40

- Cliquer sur le lien **Tickets**. L'écran suivant s'affiche :

Accueil | Créer un ticket | Tickets | Préférences | Aide | Déconnexion (déclarant8)

☑ Déclarant | Déclarants

D est 10541 Rechercher

Afficher 15 éléments de 1 à 15 sur 69

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Type
10544	VSR72	En cours (Attribué)	2011-10-17 09:58	2011-10-17 09:53	Moyenne	declarant8				Incident
10543	VSR71	En cours (Attribué)	2011-10-17 09:52	2011-10-17 09:47	Moyenne	declarant8				Incident
10542	VSR70	En cours (Attribué)	2011-10-17 09:44	2011-10-17 09:29	Moyenne	declarant8				Incident
10541	VSR66	En cours (Attribué)	2011-10-16 20:33	2011-10-16 20:23	Moyenne	declarant8				Incident
10540	VSR65	En cours (Attribué)	2011-10-16 19:34	2011-10-16 19:31	Moyenne	declarant8				Incident
10537	VSR60	Nouveau	2011-10-16 19:02	2011-10-16 19:02	Moyenne	declarant8				Incident
10536	VSR57	En cours (Attribué)	2011-10-16 18:47	2011-10-16 18:44	Moyenne	declarant8	declarant15			Incident
10533	VSR54	En cours (Attribué)	2011-10-16 18:35	2011-10-16 18:15	Moyenne	declarant8				Incident

- Rechercher le ticket auquel un suivi doit être ajouté. Cet écran comporte un service de recherche qui permet de localiser rapidement le ticket, par exemple par son numéro **ID** (voir encadré en rouge). Cliquer ensuite sur le bouton **Rechercher**. L'écran suivant affiche le résultat de la recherche :

Accueil | Créer un ticket | Tickets | Préférences | Aide | Déconnexion (déclarant8)

☑ Déclarant | Déclarants

D est 10541 Rechercher

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Type
10541	VSR66	En cours (Attribué)	2011-10-16 20:33	2011-10-16 20:23	Moyenne	declarant8				Incident

Tout cocher / Tout décocher

Afficher 15 éléments de 1 à 1 sur 1

- Cliquer ensuite sur le **Titre** du ticket pour afficher son contenu. L'écran suivant s'affiche :



Liste: 1/1

Suivis Documents

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23 Dernière modification : 2011-10-17 23:46 Par declarant8
 Par : declarant8 Date d'échéance : [] []

Statut :	En cours (Attribué)	Type :	Incident
Urgence :	Moyenne	Catégorie :	
Impact :	Moyen	Élément associé :	Général
Priorité :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Source de la demande :	Interface simplifiée		

Acteurs :	Demandeur	Observateur	Attribué à
	declarant8		BADR - Migration

Titre : VSR66 Documents associés : 1
 Description : VSR66 Tickets liés

Ajouter un nouveau suivi

- Cliquer en bas de cet écran sur le lien **Ajouter un nouveau suivi**. L'écran suivant s'affiche :

Liste: 1/1

Suivis Documents

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23 Dernière modification : 2011-10-17 23:46 Par declarant8
 Par : declarant8 Date d'échéance : [] []

Statut :	En cours (Attribué)	Type :	Incident
Urgence :	Moyenne	Catégorie :	
Impact :	Moyen	Élément associé :	Général
Priorité :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Source de la demande :	Interface simplifiée		

Acteurs :	Demandeur	Observateur	Attribué à
	declarant8		BADR - Migration

Titre : VSR66 Documents associés : 1
 Description : VSR66 Tickets liés

Suivi - Nouvelle fiche

Description :

Ajouter

Ajouter un nouveau suivi

- Saisir le texte de votre suivi au niveau de la zone **Description** en bas de l'écran puis cliquer sur le bouton **Ajouter**. L'écran suivant s'affiche :



Liste : 1/1

Suivis Documents

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23 Dernière modification : 2011-10-17 23:45 Par declarant8
 Par : declarant8 Date d'échéance :

Statut : En cours (Attribué) Type : Incident
 Urgence : Moyenne Catégorie :
 Impact : Moyen Élément associé : Général
 Priorité : Moyenne Validation : Non soumis à validation
 Source de la demande : Interface simplifiée

Acteurs : Demandeur Observateur Attribué à
 declarant8 BADR - Migration

Titre : VSR66 Documents associés : 1
 Description : VSR66 Tickets liés

Ajouter un nouveau suivi

Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - Interface simplifiée	2011-10-17 22:32	le complément demandé	declarant8

- Remarquer l'ajout du suivi sur une ligne en bas de l'écran.

6- Comment ajouter un document à un ticket

Il est parfois nécessaire de demander au déclarant l'ajout d'un document afin de pouvoir traiter son ticket. Dans la plupart des cas, le document demandé est une capture écran d'un message d'erreur.

Cette demande d'ajout d'un document est envoyée sous deux formes différentes :

- mail de notification dans la boîte aux lettres du déclarant
- suivi à consulter dans l'onglet **Suivis** du ticket en question

Pour y répondre, il suffit d'accéder à ce ticket et d'ajouter le document voulu selon le mode opératoire décrit ci-après.

- Se connecter au système DAAM. L'écran suivant s'affiche :

Accueil Créer un ticket Tickets Préférences Aide Déconnexion (declarant8)

Déclarant Déclarants

Créer un ticket

Tickets	Nombre
Nouveaux	45
En cours (attribués)	18
En cours (planifiés)	0
En attente	6
Résolus	0
Clos	40

- Cliquer sur le lien **Tickets**. L'écran suivant s'affiche :



ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Type
10544	VSR72	En cours (Attribué)	2011-10-17 09:58	2011-10-17 09:53	Moyenne	declarant8				Incident
10543	VSR71	En cours (Attribué)	2011-10-17 09:52	2011-10-17 09:47	Moyenne	declarant8				Incident
10542	VSR70	En cours (Attribué)	2011-10-17 09:44	2011-10-17 09:29	Moyenne	declarant8				Incident
10541	VSR66	En cours (Attribué)	2011-10-16 20:33	2011-10-16 20:23	Moyenne	declarant8				Incident
10540	VSR65	En cours (Attribué)	2011-10-16 19:34	2011-10-16 19:31	Moyenne	declarant8				Incident
10537	VSR60	Nouveau	2011-10-16 19:02	2011-10-16 19:02	Moyenne	declarant8				Incident
10536	VSR57	En cours (Attribué)	2011-10-16 18:47	2011-10-16 18:44	Moyenne	declarant8	declarant15			Incident
10533	VSR54	En cours (Attribué)	2011-10-16 18:35	2011-10-16 18:15	Moyenne	declarant8				Incident

- Rechercher le ticket auquel un document doit être ajouté. Cet écran comporte un service de recherche qui permet de localiser rapidement le ticket, par exemple par son numéro **ID** (voir encadré en rouge). Cliquer ensuite sur le bouton **Rechercher**. L'écran suivant affiche le résultat de la recherche :

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Type
10541	VSR66	En cours (Attribué)	2011-10-16 20:33	2011-10-16 20:23	Moyenne	declarant8				Incident

- Cliquer ensuite sur le **Titre** du ticket pour afficher son contenu. L'écran suivant s'affiche :

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23
 Par : declarant8
 Dernière modification : 2011-10-17 23:46 Par declarant8
 Date d'échéance : [] [] [] []

Statut : En cours (Attribué) **Type :** Incident
Urgence : Moyenne **Catégorie :**
Impact : Moyen **Élément associé :** Général
Priorité : Moyenne **Validation :** Non soumis à validation
Source de la demande : Interface simplifiée

Acteurs : Demandeur: declarant8 Observateur: Attribué à: SADR - Migration

Titre : VSR66 **Documents associés :** 1
Description : VSR66 **Tickets liés :**

Ajouter un nouveau suivi

- Cliquer ensuite sur l'onglet **Documents**. L'écran suivant s'affiche :



Liste : 415

Suivis Documents

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23
 Par : declarant8
 Dernière modification : 2011-10-17 20:46 Par declarant8
 Date d'échéance :

Statut :	En cours (Attribué)	Type :	Incident
Urgence :	Moyenne	Catégorie :	
Impact :	Moyen	Élément associé :	Général
Priorité :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Source de la demande :	Interface simplifiée		

Acteurs :

Demandeur	Observateur	Attribué à
declarant8		BADR - Migration

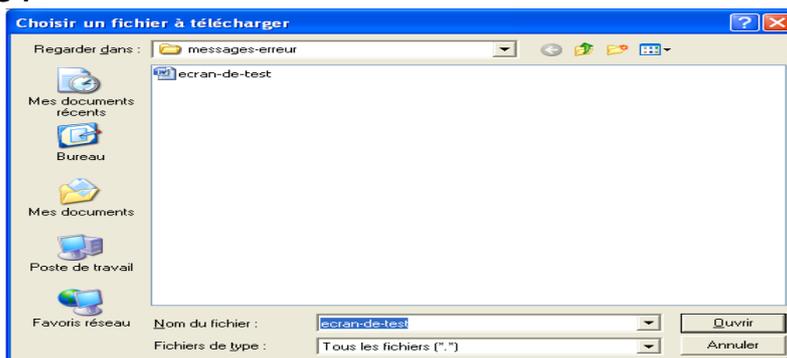
Titre : VSR66
 Description : VSR66

Documents associés : 0
 Tickets liés

Aucun document associé

Nom	Entité	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
		Parcourir... (200 Mo max) Ajouter			

- Cliquer sur le bouton **Parcourir** en bas de l'écran. La fenêtre suivante s'affiche :



- Sélectionner le document que vous voulez joindre à votre ticket et cliquer sur le bouton **Ouvrir**. L'écran suivant s'affiche :

Liste : 415

Suivis Documents

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23
 Par : declarant8
 Dernière modification : 2011-10-17 20:46 Par declarant8
 Date d'échéance :

Statut :	En cours (Attribué)	Type :	Incident
Urgence :	Moyenne	Catégorie :	
Impact :	Moyen	Élément associé :	Général
Priorité :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Source de la demande :	Interface simplifiée		

Acteurs :

Demandeur	Observateur	Attribué à
declarant8		BADR - Migration

Titre : VSR66
 Description : VSR66

Documents associés : 0
 Tickets liés

Aucun document associé

Nom	Entité	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
		C:\Documents and Settings\admini... Parcourir... (200 Mo max) Ajouter			





- Remarquer l'ajout du chemin vers le document qui vient d'être ajouté dans la zone dédiée en bas de l'écran.
- Cliquer ensuite au niveau de cet écran sur le bouton Ajouter. L'écran suivant s'affiche :

Ticket - ID 10541 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-16 20:23 | Dernière modification : 2011-10-17 20:46 Par declarant8
 Par : declarant8 | Date d'échéance : [] [v]

Statut : En cours (Attribué) | **Type :** Incident
Urgence : Moyenne | **Catégorie :**
Impact : Moyen | **Élément associé :** Général
Priorité : Moyenne | **Validation :** Non soumis à validation
Source de la demande : Interface simplifiée

Acteurs : Demandeur: declarant8 | Observateur: | Attribué à: BADR - Migration

Titre : VSR66 | **Documents associés :** 1
Description : VSR66 | **Tickets liés :**

Document associé					
Nom	Entité	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
Document Ticket - VSR66	AC > Déclarants	ecran-de-test.docx			application/vnd.openxmlformats-officedocument.wordprocessingml.document

[] [v] [Ajouter] (200 Mo max)

- Remarquer l'ajout du document sur une ligne en bas de l'écran.

7- Comment suivre l'état d'avancement de ses tickets

a. Via le système DAAM

- Il est possible de suivre **en ligne** l'évolution des tickets concernant un déclarant donné. Il suffit pour cela de cliquer sur l'onglet **Accueil**. La liste de tous les tickets classés par état d'avancement (Nouveaux, En cours, En attente, Résolus, Clos) s'affiche :

Accueil | Créer un ticket | Préférences | Aide | Déconnexion (declarant9)

✓ Déclarants (Voir tous)

Créer un ticket	
Tickets	Nombre
Nouveaux	0
En cours (attribués)	2
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	0
Clos	1

- Pour avoir par exemple la liste de vos tickets qui sont en cours de traitement, il suffit de cliquer sur le lien **En cours (attribués)**. L'écran suivant s'affiche :



Accueil | Créer un ticket | Préférences | Aide | Déconnexion (déclarant9)

🔍 Déclarants (Voir tous)

Statut: [v] est [v] En cours (Attribué) [v] [Rechercher] [v]

Afficher: 15 éléments de 1 à 2 sur 2

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Type
10438	test2 notification	En cours (Attribué)	2011-10-03 11:40	2011-10-03 11:12	Moyenne	declarant9				Incident
10437	titre test	En cours (Attribué)	2011-10-03 11:30	2011-10-03 10:48	Moyenne	declarant9				Incident

Tout cocher / Tout décocher [v]

Afficher: 15 éléments de 1 à 2 sur 2

- Le clic sur le **Titre** du ticket de votre choix vous affiche son contenu exhaustif :

Liste: 115

Suivis | Documents

Ticket - ID 10548 (AC > Déclarants)

Ouvert le : 2011-10-20 10:16 Dernière modification : 2011-10-20 10:26 Par declarant4

Par : declarant3 Date d'échéance : [v]

Statut :	En cours (Attribué)	Type :	Incident
Urgence :	Moyenne	Catégorie :	
Impact :	Moyen	Élément associé :	Général
Priorité :	Moyenne	Validation :	Non soumis à validation
Source de la demande :	Interface simplifiée		

Acteurs :	Demandeur	Observateur	Attribué à
	declarant3		BADR - Migration

Titre : VSR75 Documents associés : 0

Description : VSR75 Tickets liés

Ajouter un nouveau suivi

Type	Date	Description	Rédacteur
Suivi - interface simplifiée	2011-10-20 10:19	le problème est résolu, merci de reprendre votre opération.	declarant4

A consulter en particulier au niveau de l'onglet **Suivis** les messages éventuels de demande de complément d'information ou de documents complémentaires.

b. Via les mails de notification

- Il est également possible de suivre l'évolution de ses tickets par messagerie. En effet, une notification est reçue par mail dans la boîte aux lettres du déclarant à chacune des étapes suivantes du cycle de vie d'un ticket :
 - A la création du ticket,
 - En cas de besoin d'un complément d'information nécessaire au traitement du ticket (voir paragraphe 5),
 - En cas de besoin d'ajout d'un document nécessaire au traitement du ticket (voir paragraphe 6),
 - A la résolution du problème objet du ticket,



- A la clôture du ticket.

Exemple de message reçu par le déclarant à la création du ticket :

[DAAM#0010549] Nouveau ticket Exemple de notification

assistance-informatique@douane.gov.ma à moi

URL : https://daamtest.douane.gov.ma/front/ticket_form.php?id=10549

Description du ticket

Nom : Exemple de notification
 Demandeurs : declarant8
 Date d'ouverture : 2011-10-20 12:45
 Date de clôture :
 Source de la demande : Interface simplifiée

Statut : Nouveau

Urgence : Moyenne
 Impact : Moyen
 Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
 Description : Exemple de notification

Suivi(s) déjà effectué(s) : 0
 Tâche(s) déjà effectuée(s) : 0

Cellule d'assistance centrale de l'ADII
 Téléphone : 05 37 57 93 93
 E-mail : assistance-informatique@douane.gov.ma

Remarquer en encadré rouge le contenu du titre du message de notification qui est composé de trois parties : le numéro du ticket, le statut 'Nouveau ticket' et le titre du ticket.

Exemple de message reçu dans le cas où un complément d'information est demandé au déclarant :

[DAAM#0010544] Mise à jour suivi VSR72

assistance-informatique@douane.gov.ma à moi

URL : https://daamtest.douane.gov.ma/front/ticket_form.php?id=10544

Description du ticket

Nom : VSR72
 Demandeurs : declarant8
 Date d'ouverture : 2011-10-17 09:53
 Date de clôture :
 Source de la demande : Interface simplifiée

Statut : En cours (Attribué)
 Attribué à - Groupes : BADR - Migration
 Urgence : Moyenne
 Impact : Moyen
 Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
 Description : VSR72

Suivi(s) déjà effectué(s) : 1

[2011-10-17 09:56] Privé : Non
 Rédacteur déclarant4
 Description_merci de transmettre la référence de la DUM objet du blocage

Date d'ouverture : 2011-10-17 09:56
 Source de la demande : Interface simplifiée

Tâche(s) déjà effectuée(s) : 0

Cellule d'assistance centrale de l'ADII
 Téléphone : 05 37 57 93 93
 E-mail : assistance-informatique@douane.gov.ma

Remarquer en encadré rouge au niveau de la zone 'Description' le message invitant le déclarant à fournir le complément d'information demandé.



Exemple de message reçu dans le cas où un document est demandé au déclarant :

[DAAM#0010544] Mise à jour suivi VSR72 [x] [x] Boîte de réception [x]

☆ **assistance-informatique@douane.gov.ma** à moi [afficher les détails](#) 02:29 (Il y a 8 minutes) Répondre

URL : https://daamtest.douane.gov.ma/front/ticket_form.php?id=10544
Description du ticket

Nom : VSR72
Demandeurs : declarant8
Date d'ouverture : 2011-10-17 09:53
Date de clôture :
Source de la demande : Interface simplifiée

Statut : En cours (Attribué)
Attribué à - Groupes : BADR - Migration
Urgence : Moyenne
Impact : Moyen
Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
Description : VSR72

Suivi(s) déjà effectué(s) : 1

[2011-10-17 09:56] Privé : Non
Rédacteur déclarant4
Description merci de joindre une capture ecran recente du message d'erreur
Date d'ouverture : 2011-10-17 09:56
Source de la demande : Interface simplifiée

Tâche(s) déjà effectuée(s) : 0

Cellule d'assistance centrale de l'ADII
Téléphone : 05 37 57 93 93
E-mail : assistance-informatique@douane.gov.ma

Remarquer en encadré rouge au niveau de la zone 'Description' le message invitant le déclarant à joindre un document au ticket.

Exemple de message reçu par le déclarant à la résolution du problème objet du ticket :

[DAAM #0010548] Mise à jour suivi VSR75 [x] [x] Boîte de réception [x]

☆ **assistance-informatique@douane.gov.ma** à moi [afficher les détails](#) 12:24 (Il y a 13 minutes) Répondre

URL : https://daamtest.douane.gov.ma/front/ticket_form.php?id=10548
Description du ticket

Nom : VSR75
Demandeurs : declarant8
Date d'ouverture : 2011-10-20 10:18
Date de clôture :
Source de la demande : Interface simplifiée

Statut : En cours (Attribué)
Attribué à - Groupes : BADR - Migration
Urgence : Moyenne
Impact : Moyen
Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
Description : VSR75

Suivi(s) déjà effectué(s) : 1

[2011-10-20 10:19] Privé : Non
Rédacteur déclarant4
Description le problème est résolu,
merci de reprendre votre opération.
Date d'ouverture : 2011-10-20 10:19
Source de la demande : Interface simplifiée

Tâche(s) déjà effectuée(s) : 0

Cellule d'assistance centrale de l'ADII
Téléphone : 05 37 57 93 93
E-mail : assistance-informatique@douane.gov.ma

Remarquer en encadré rouge au niveau de la zone 'Description' le message annonçant la résolution du problème objet du ticket et invitant le déclarant à reprendre son opération.



Exemple de message reçu par le déclarant à la clôture du ticket :

[DAAM #0010442] Clôture du ticket Exemple de notification

assistance-informatique@douane.gov.ma à moi [afficher les détails](#) 13:37 (Il y a 9 minutes) [Répondre](#)

URL : https://daamtest.douane.gov.ma/index.php?redirect=ticket_10442
 Description du ticket

Nom : Exemple de notification
Demands : declarant9
Date d'ouverture : 2011-10-03 13:36
Date de clôture : 2011-10-03 13:37
Source de la demande : Interface simplifiée

Statut : Clos
Attribué à - Groupes : BADR - EDI
Urgence : Moyenne
Impact : Moyen
Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
Description : Exemple de notification

Date de résolution : 2011-10-03 13:37
Type de solution :
Solution :
Suivi(s) déjà effectué(s) : 0
Tâche(s) déjà effectuée(s) : 0

Cellule d'assistance centrale de l'ADII
 Téléphone : 05 37 57 93 93
 E-mail : assistance-informatique@douane.gov.ma

Remarquer en encadré rouge le contenu du titre du message de notification qui est composé de trois parties : le numéro du ticket, le statut 'Clôture du ticket' et le titre du ticket.

8- Comment actualiser à tout moment son adresse de messagerie et son mot de passe

- Se connecter au système DAAM. L'écran suivant s'affiche :

Préférences Aide Déconnexion (déclarant9)

Accueil Créer un ticket

Déclarants (Voir tous)

Créer un ticket	
Tickets	Nombre
Nouveaux	0
En cours (attribués)	0
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	0
Clos	0

- Cliquer sur **Préférences** en haut à droite de l'écran. L'écran suivant s'affiche :



Accueil | Créer un ticket | Préférences | Aide | Déconnexion (déclarant9)

✓ Déclarants (Voir tous)

Principal | Personnalisation

Identifiant : declarant9

Nom de famille : Mot de passe :

Prénom : Confirmation mot de passe :

Adresse de messagerie : Langue :

Téléphone mobile :

Téléphone :

Téléphone 2 :

- Pour changer l'adresse de messagerie, il suffit de saisir la nouvelle adresse au niveau de la zone **Adresse de messagerie** et de cliquer sur le bouton **Actualiser**.
- Pour changer le mot de passe, il suffit de saisir le nouveau au niveau des zones **Mot de passe** et **Confirmation mot de passe** et de cliquer sur le bouton **Actualiser**.

***Remarque :** les opérations de changement d'adresse de messagerie et de mot de passe décrites ci-dessus peuvent être effectuées simultanément.*

9- Comment se déconnecter de DAAM

Cliquer sur l'icône **Déconnexion** en haut à droite de l'écran :

Accueil | Créer un ticket | Préférences | Aide | Déconnexion (déclarant9)

✓ Déclarants (Voir tous)

Créer un ticket

Tickets	Nombre
Nouveaux	1
En cours (attribués)	2
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	0
Clos	2