

aide

Valable pour les serveurs AbulÉdu sous maintenance

# Procédure de demande d'aide

Si votre serveur AbulÉdu est sous maintenance, vous devez suivre la procédure suivante pour toute demande d'intervention auprès de nos services.

**Rappel:** sauf indication spéciale sur votre contrat nous n'assurons pas de maintenance téléphonique.

## Analyse de la situation

Une bonne analyse préalable permet une intervention efficace de nos services, voire parfois de s'en passer!

Tout d'abord, assurez-vous d'être en mesure d'identifier si le problème rencontré relève:

- du système AbulÉdu ou d'un logiciel particulier ;
- d'une tâche d'administration ou de l'utilisation ordinaire du système ;
- d'un problème spécifique à votre système ou s'il est connu d'utilisateurs d'autres réseaux AbulÉdu que le vôtre.

## À qui demander de l'aide ?

1. Si vous pensez que votre problème est partagé par d'autres utilisateurs d'AbulÉdu - ou si vous ne savez pas - rendez-vous sur le [forum d'AbulÉdu](#).
2. Si votre problème est lié aux usages, par exemple "je ne sais pas mettre du texte en italique avec openoffice.org", utilisez le [forum d'AbulÉdu](#) - rubrique applications.
3. Si votre problème est d'ordre technique (ex "mon TX ne boote pas"), connectez vous sur <http://abuledu.net> et faites une demande d'intervention en bonne et due forme, vous aurez ainsi le suivi de l'intervention
4. Et en dernier recours écrivez à [supportteam@ryxeo.com](mailto:supportteam@ryxeo.com) pour une intervention personnalisée.

Attention: N'écrivez JAMAIS à l'adresse personnelle d'un collaborateur de Ryxéo, c'est le meilleur moyen pour ne pas avoir de réponse.

From:  
<https://docs.abuledu.org/> - **La documentation d'AbulÉdu**

Permanent link:  
[https://docs.abuledu.org/abuledu/administrateur/les\\_procedures\\_de\\_demande\\_d\\_aide](https://docs.abuledu.org/abuledu/administrateur/les_procedures_de_demande_d_aide)

Last update: **2010/01/17 11:53**

