

Valable pour les serveurs AbulÉdu PRO sous maintenance

# Procédure de demande d'aide

Si votre serveur AbulÉdu PRO 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 de la situation permet une intervention efficace de nos services.

À cette étape vous devez être en mesure de savoir si votre problème relève: - du système AbulÉdu ou d'un logiciel - d'administration ou d'utilisation - d'un problème spécifique à votre système ou s'il est potentiellement partagé par d'autres utilisateurs

Note du rédacteur: (je suis un peu brouillon, merci de remanier cette partie)

## À qui demander de l'aide ?

1. Si vous pensez que votre problème est partagé par d'autres utilisateurs d'AbulÉdu PRO, envoyez un courrier électronique sur la liste de diffusion [support.pro@abuledu.org](mailto:support.pro@abuledu.org).
2. Si votre problème est lié aux usages, par exemple "je ne sais pas mettre du texte en italique avec [openoffice.org](https://www.openoffice.org)", utilisez la liste de diffusion [usages@abuledu.org](mailto:usages@abuledu.org)
3. Si votre problème est d'ordre technique (ex "mon TX ne boote pas"), connectez vous sur [abuledu.net](https://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)

Attention: N'écrivez JAMAIS à une adresse personnelle d'une personne 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?rev=1182505795](https://docs.abuledu.org/abuledu/administrateur/les_procedures_de_demande_d_aide?rev=1182505795)

Last update: 2007/06/22 11:49

