

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, voire souvent de carrément l'éviter !

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 PRO, envoyez un courrier électronique sur la liste de diffusion 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", utilisez la liste de diffusion utilisations@abuledu.org
<http://listes.abuledu.org/wws/info/utilisations>
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

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?rev=1206639499

Last update: 2008/03/27 18:38

