

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 - ou si vous ne savez pas - 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", utilisez la liste de diffusion [utilisations@abuledu.org](mailto:utilisations@abuledu.org)  
<http://listes.abuledu.org/www/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](mailto: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=1206639548](https://docs.abuledu.org/abuledu/administrateur/les_procedures_de_demande_d_aide?rev=1206639548)

Last update: 2008/03/27 18:39

