



L'académie de Strasbourg met à votre disposition une assistance informatique pour les Technologies de l'Information et de la Communication

Besoin d'information, d'aide à l'utilisation, d'aide à l'installation, incident logiciel, support technique ?

Appelez de votre lieu de travail ou de votre domicile.

Un technicien vous répond :

du **Lundi au Vendredi de 8h à 18h***

 **N°Azur 0 810 000 891**

Prix appel local

par télécopie : 01 41 37 58 21

par mél : assistance@ac-strasbourg.fr

par internet : www.ac-strasbourg.fr/assistance

* (sauf jours fériés, du 14 juillet au 22 août, entre Noël et Nouvel An)

**l'assistance
informatique
c'est**

Une réponse rapide à toute demande concernant les usages professionnels de vos équipements informatiques :

bureautique, logiciels pédagogiques, Internet, messageries, multimédia (cédérom, visioconférence...), systèmes d'exploitation, serveurs, périphériques, réseaux,

applications nationales de gestion, problème de configuration, panne de matériel, conseil à l'utilisation ...

Pour qui ?

Pour vous, si vous travaillez dans un établissement scolaire du 1^{er} ou du 2nd degré, un CIO, une circonscription, un service académique :

que vous soyez enseignant, administratif, technicien, ouvrier, personnel médico-social, de service, de direction, d'éducation, d'orientation, aide éducateur, assistant d'éducation, surveillant.

Que vous soyez dans votre établissement ou à votre domicile

Comment ça marche ?

Quelle que soit sa forme (téléphone ou télécopie), préparez votre demande :

- notez les éventuels messages d'erreur
- vérifiez si le problème touche également vos collègues (réseaux, messagerie, Internet)

Par téléphone, appelez si possible d'un poste à proximité de votre ordinateur. Un agent d'accueil détermine avec vous la nature précise du problème et vous met en relation avec le technicien compétent



Par télécopie : 01 41 37 58 21

Par courriel : assistance@ac-strasbourg.fr,

N'oubliez pas de préciser votre nom, le nom de l'établissement (ou mieux le numéro RNE), vos coordonnées (numéro de téléphone, plage horaire pendant laquelle vous joignable, ...) pour être rappelé par le service d'assistance.

Par internet : www.ac-strasbourg.fr/assistance

Vous trouverez des réponses à vos questions; vous pourrez également suivre le traitement de votre demande.

Qui vous dépanne ?

Selon la nature de la demande* :

- le technicien avec qui vous êtes en relation
- si nécessaire, un relais assistance de proximité ou un expert de votre domaine (bureautique, gestion, pédagogie, réseau ...).

* Pour une demande sur un poste personnel, ou à domicile, réponse apportée uniquement par téléphone ou courriel.
