

Demander une assistance technique informatique ou audiovisuelle [1]



[2] Afin de permettre le bon fonctionnement du parc de matériel informatique et audiovisuel et de garantir que les enseignants puissent utiliser en tout temps ces équipements dans le cadre de leurs activités pédagogiques, le SEM a mis en place une assistance aux utilisateurs qui comprend différents volets :

- la résolution des incidents (cela marchait, cela ne marche plus),
- le suivi des problèmes (incidents à répétition affectant le bon fonctionnement et nécessitant une action spécifique),
- la gestion des demandes (je n'ai pas, j'aimerais avoir),
- l'aide à l'utilisateur (j'aimerais faire mais je ne sais pas comment, j'ai besoin d'un conseil).

En fonction du besoin, la démarche à réaliser et l'outil à utiliser sont différents.

Remarque :

- Les éléments et informations mentionnés ci-dessous concernent exclusivement le domaine pédagogique. Les personnes travaillant dans le secteur administratif de l'Etat de Genève se conforment au processus de l'Office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN) ou font appel au référent bureautique du service ou de l'établissement dans lequel ils travaillent.

Incidents et problèmes :

Enseignement primaire et OMP :

Les enseignant-e-s du degré primaire remplissent le formulaire en ligne accessible depuis le lien ci-contre «Formulaire pour demander la résolution d'un incident informatique et audiovisuel».

Enseignement secondaire :

Les enseignant-e-s du secondaire demandent l'intervention de l'assistant technique TIC (AT-TIC), du responsable d'atelier (RA) ou de l'administrateur-système de leur établissement. Lorsqu'il ne peut résoudre le problème ou que celui-ci ne relève pas de son périmètre d'activités, l'assistant technique fait appel au SEM Logistique, au moyen du formulaire en ligne disponible depuis le lien ci-contre «Formulaire pour demander la résolution d'un incident informatique et audiovisuel».

En cas de panne du matériel audiovisuel, l'assistant technique audiovisuel (AT-MAV) utilisera le «Formulaire de demande de réparation de matériel audiovisuel de l'enseignement secondaire».

Demandes :

Les demandes concernant le câblage informatique, la création de boîtes aux lettres électroniques (BAL) ou la migration de BAL entre le domaine admin et EDU sont à adresser par messagerie au SEM Logistique (voir l'adresse ci-dessous).

Pour les commandes de matériel, de logiciel, d'élimination du matériel électronique, veuillez vous référer à la prestation correspondante.

Aide aux utilisateurs :

Plusieurs possibilités sont offertes par le SEM pour obtenir de l'aide en cas de besoin :

- des fiches utilisateurs, comprenant des explications ciblées sur des thématiques spécifiques, peuvent être obtenues avec le lien ci-contre "Fiches d'aide à l'utilisation d'outils informatiques et multimédias"
- un forum en ligne (Aide en ligne Forum Support) vous permet de poser vos questions et de prendre connaissance des réponses apportées à vos collègues.

Degré primaire :

Le site «Petit-Bazar» offre un accompagnement ciblé pour les collaborateurs de l'école primaire.

Degré secondaire :

Le site « utilisation logiciel » fournit une aide sur l'utilisation des logiciels des configurations pédagogiques dévolues aux écoles de l'enseignement secondaire.

L'assistant technique TIC (AT-TIC), le responsable d'atelier (RA) ou l'administrateur-système de l'établissement peut apporter une aide dans le cadre de l'utilisation du matériel informatique (ordinateurs, imprimantes, etc.) ou audio-visuel existant ainsi que pour l'installation de logiciels supplémentaires.

Contact:

SEM Logistique

Email : sem.logistique@edu.ge.ch

URL source (modified on 10/12/2018 - 09:41): <https://edu.ge.ch/sem/prestation/demander-une-assistance-technique-informatique-ou-audiovisuelle-1109>

Liens

[1] <https://edu.ge.ch/sem/prestation/demander-une-assistance-technique-informatique-ou-audiovisuelle-1109>

[2] https://edu.ge.ch/sem/sites/default/files/styles/zoom/public/assistance_technique_1.jpg?itok=g0CeAWcx