

<https://dane.ac-lyon.fr/spip/Plateformes-d-assistance-aux>

Plateformes d'assistance aux utilisateurs du Numérique pour l'Education

- Assistance - Contacts -



Date de mise en ligne : jeudi 29 janvier 2015

Copyright © DANE de Lyon - Tous droits réservés

[https://dane.ac-lyon.fr/spip/local/cache-vignettes/L128xH128/1422546705_help-ea0c1.png]

Si vous avez un problème lié à l'informatique (applications nationales, logiciels pédagogiques, bureautique, image numérique, problème matériel, problème de fonctionnement réseau...), vous pouvez joindre les plateformes d'assistance depuis votre établissement et/ou votre domicile.

L'Académie de Lyon et les Collectivités de l'Académie mettent à votre disposition un service d'assistance aux utilisateurs des Systèmes d'Informations dans les EPLE.

Ce service est ouvert à tous les personnels (administratifs et enseignants) des établissements scolaires publics du second degré. Il s'appuie sur les centres de ressources existant déjà dans l'académie (CRIA, DANE, RAIP) et la création d'un centre d'appels qui permettra :

- une prise en main rapide des appels
- une intervention à distance ou sur site
- un enregistrement et un suivi des demandes et des réponses apportées.