

2023 - 2024 - n° 036 - Mercredi 25 septembre 2023

- Catégorie : Assistance
- Objet : Assistance - Rappel des bonnes pratiques en matière d'assistance informatique

Madame, Monsieur,

Comme lors de chaque rentrée scolaire, l'assistance aux utilisateurs est au premier rang des préoccupations de la DSII. Pour ce faire, nous mobilisons toutes nos équipes et mettons en place des stratégies de priorisation de traitement de ces demandes, selon les sujets et l'actualité, en liaison avec le secrétariat général du rectorat.

Aussi, pour assurer le meilleur traitement possible de vos demandes d'assistance, il est très important que vous puissiez les formuler sur AMIGO (accessible depuis votre bureau Toutatice), en nous fournissant les informations nécessaires à leur analyse (nature de l'incident, dates et heures, noms et prénoms des personnes concernées, message d'erreur, captures d'écran faisant apparaître la barre d'adresse de votre navigateur...) et en leur attribuant vous-même, via le formulaire AMIGO, votre estimation de son impact et de son urgence. Vous pouvez suivre l'évolution de vos demandes d'assistance, et éventuellement les relancer, dans l'onglet "Tickets en cours".

Dans ce contexte de rentrée, comme toujours très chargée sur le domaine de l'assistance, **la DSII ne sera pas en mesure de répondre aux sollicitations directes par mail ou par téléphone.**

Vous pouvez suivre l'évolution de la situation globale de prise en charge des demandes d'assistance sur la météo du numérique de l'académie (en plus de vous informer des incidents ou opérations de maintenance en cours), à l'adresse <https://meteo-du-numerique.ac-rennes.fr>.

Cordialement,

Olivier ADAM  
Directeur des Systèmes d'Information et de l'Innovation (DSII)

**La plateforme d'assistance informatique AMIGO est à votre disposition** pour tout renseignement complémentaire : <https://assistance.ac-rennes.fr>

[Suivez la météo des services numériques](#)

