

ASSISTANCE ENT

Description : vous êtes administrateur d'un établissement sur Monlycee.net, vous avez besoin d'assistance ou de signaler un dysfonctionnement, le support est là pour vous accompagner.

Attention, les moyens décrits ci-dessous ne sont réservés qu'aux personnels de direction et aux administrateurs locaux.

En cas de problème, les autres utilisateurs doivent se rapprocher de leur correspondant établissement.

Plusieurs moyens sont à votre disposition pour prendre contact avec notre support.

- Appel téléphonique
- Contact par mail
- Saisir et suivre une demande d'assistance dans l'outil de support - JIRA

Nous vous conseillons de préparer, avant votre prise de contact, l'ensemble des informations nécessaires à l'analyse de votre demande : établissement et utilisateurs concernés, application (actualités, réservation de ressources...).

▲ Appel téléphonique

Le support téléphonique est ouvert du : **lundi au vendredi de 9 H à 19 H sans interruption.**

Numéro d'appel : **01.84.20.78.70.**

▲ Contact par mail

Vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante : support.ent.fr@cgi.com

Un numéro de ticket vous sera transmis en réponse à votre mail, afin de suivre votre demande lors des échanges par mail et sur l'outil de support.

▲ Saisir et suivre une demande d'assistance dans l'outil de support JIRA

Vous pouvez directement saisir votre demande dans l'outil JIRA : <https://entsupport.gdapublic.fr>

Un identifiant et un mot de passe provisoire vous sont envoyés en début d'année scolaire. Si toutefois vous n'avez rien reçu, nous vous invitons à en faire la demande en contactant directement le support par téléphone ou par mail.

Créer une demande en renseignant : le résumé de la demande, le service, les informations de l'utilisateur concerné, la description.

Cliquer ensuite sur « Créer ». Votre demande sera traitée rapidement par un conseiller.