Comment contacter le support informatique ?

Le service informatique de la Haute Ecole Arc dispose de quatre canaux pour collecter les incidents et les demandes des utilisateurs-trices :

1. Le logiciel GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) : https://helpdesk.he-arc.ch/
2. Courriel à helpdesk@he-arc.ch,
3. Téléphone au 032 930 1000 (hotline/helpdesk)
4. Guichet du service informatique (Campus ARC2-2ème étage cage d'escalier E)
   Pour une prise en charge prioritaire, nous vous conseillons de prendre rendez-vous sur le site : rdvsi.he-arc.ch

Le service informatique recommande d'utiliser GLPI en premier lieu pour le dépôt des incidents non urgents et des demandes standards car il présente de grands avantages pour les utilisateurs-trices:

- Possibilité d'être informé de l'évolution de la résolution de l'incident via des courriels générés par GLPI
- Possibilité de suivre les détails de la résolution en consultant l'état de l'incident directement dans GLPI
- Possibilité de connaitre qui est en charge de la résolution

Le courriel et le téléphone ne permettent pas un suivi aussi performant.

Adresse URL en ligne: https://faq.he-arc.ch/article.php?id=219