

# koesio

## DOCUMENTATION HYBRIDE

---

KOESIO Corporate IT

### *Conseil Départementale 84*

Date : 30/11/2023

Version : 1.0



## Historique des modifications

Révisions	Date	Auteur	Type	Objet
1.0	30/11/2023	Mus Lorenzo	Création	Création document

### Conseil départementale 84

13 Rte de Lyon, 84000 Avignon

### Avignon - Koesio Corporate IT

415 Rue Pierre Seghers, 84000 AVIGNON, France

☎ +33 (0)4.90.14.13.90

TOUTE DIFFUSION OU REPRODUCTION DE CE DOCUMENT EST INTERDITE

# SOMMAIRE

<b>1. Mise en place</b> .....	<b>4</b>
Préparation la nouvelle tournée .....	4
<b>2. Traitement du SAV</b> .....	<b>5</b>
Faire une vérification du problème de l'hybride .....	5
<b>3. Envoyer en garantie ACER</b> .....	<b>6</b>
Préparer l'envoi en garantie ACER .....	6

# 1. Mise en place

## Préparation la nouvelle tournée

- Imprimer les tickets et les feuilles d'émargement élève.
- **Pour un ticket :**
  - \*1 tablette mastérisé
  - \*1 feuille ticket
  - \*2 feuilles émargement

Colonne	N° incident	Niv. école	Établissement	Statut	Demandeur	Ben.	Site(s)	Service demandeur	Objet	Rel. Cofre	Qualificat.	Description	Catégorie
28/11/2023 15:35	INC1324843	1	30/11/2023 15:35	Ouvret	COLLEGE SORGOUES, Dene	CollegesG	CollegesSorguesColle	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : L'ordinateur de l'élève PLACE Théo rencontre un problème de	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 15:25	INC1324694	3	28/11/2023 15:25	Ouvret	COLLEGE MAZAN, Andre k	CollegesM	CollegesMazanCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : Trait vert sur écran Description : Bonjour, Hugo Daubouin de l	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 14:15	INC1324670	3	28/11/2023 14:15	Ouvret	COLLEGE AVIGNON, Gerar	CollegesA	CollegesAvignonCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : Problème hybride. Description : Bonjour, Problème hybride S	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 14:15	INC1324669	3	28/11/2023 14:15	Ouvret	COLLEGE AVIGNON, Gerar	CollegesA	CollegesAvignonCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : Problème hybride. Description : Bonjour, Problème hybride N	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 14:05	INC1324664	3	28/11/2023 14:05	Ouvret	COLLEGE AVIGNON, Gerar	CollegesA	CollegesAvignonCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : Problème hybride. Description : Bonjour, Problème hybride S	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 11:08	INC1324629	3	28/11/2023 11:08	Ouvret	COLLEGE BOLLENE, Henri	CollegesB	CollegesBoleneCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Aucun objet trouvé.nat=Objet : COL_B_HYBRIDE Nouvel incident n°231127-32707 Corps : NLM-00000-PB= Bonjour, Nous vou	College	
27/11/2023 10:44	INC1324619	3	28/11/2023 10:44	Ouvret	COLLEGE BOLLENE, Henri	CollegesB	CollegesBoleneCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : grosse tache sombre sur l'écran - Lanyssa Chabouth - pc n	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 10:34	INC1324614	3	28/11/2023 10:34	Ouvret	COLLEGE AVIGNON, Josep	CollegesA	CollegesAvignonCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : écran noir Description : Bonjour, Ecran noir J. ROUMANLEE C	College/Materiel/Hybr	
27/11/2023 08:34	INC1324565	3	28/11/2023 08:34	Ouvret	COLLEGE SAINTE CECILE L	CollegesS	CollegesSainte Cecile L	P003314	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : PC Hybride en panne Description : Bonjour, Le PC hybride de	College/Materiel/Hybr	
24/11/2023 10:04	INC1324465	3	28/11/2023 10:04	Ouvret	COLLEGE SORGOUES, Vella	CollegesS	CollegesSorguesColle	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : PC ne démarre plus Description : Bonjour ce PC (Bertriche Nar	College/Materiel/Hybr	
23/11/2023 15:27	INC1324391	3	27/11/2023 15:27	Ouvret	COLLEGE LE PONTET, Albe	CollegesL	CollegesLe PontetColle	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Aucun objet trouvé.nat=Objet : COL_B_HYBRIDE Nouvel incident n°231123-327042 Corps : NLM-00000-PB= Bonjour, Nous vou	College	
23/11/2023 13:25	INC1324351	3	27/11/2023 13:25	Ouvret	COLLEGE AVIGNON, Frede	CollegesA	CollegesAvignonCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : demande réparation PC hybride Description : Bonjour, Veuillez	College/Materiel/Hybr	
21/11/2023 15:13	INC1324090	3	23/11/2023 15:13	Ouvret	COLLEGE PERTUS, Marie k	CollegesP	CollegesPertusCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	pb hybride ne s'allume plus	College/Materiel/Hybr	
20/11/2023 14:32	INC1323891	3	23/11/2023 14:32	Ouvret	COLLEGE CARPENTRAS, F	CollegesC	CollegesCarpentrasCC	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : intervention sur l'ordinateur de PAOLI Mavi 493 Description : l	College/Materiel/Hybr	
10/11/2023 10:04	INC1322916	3	14/11/2023 10:04	Ouvret	COLLEGE MONTFAVET, Alp	CollegesM	CollegesMontfavetCol	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un nouvel incident. Titre : Pb écran Description : Bonjour L'écran n'est pas connecté	College/Materiel/Hybr	
09/11/2023 15:16	INC1322941	3	13/11/2023 15:16	Ouvret	COLLEGE ORANGE, Barthe	CollegesO	CollegesOrangeCollege	HYBRID	Ouvrir un inci	Assistance	Aucun objet trouvé.nat=Objet : COL_B_HYBRIDE Nouvel incident n°231109-32203 Corps : NLM-00000-PB= Bonjour, Nous vou	College	

- Pensez à noter sur **LES** feuilles émargement le collège, la date ainsi que le numéro d'inventaire de la tablette à échanger.
- Procéder à un échange dans le collège concerné par le ticket
- Bien penser à faire signer la deuxième feuille pour nous afin d'avoir une preuve d'avoir laissé une tablette dans le collège



Présentation et distribution des tablettes aux collégiens et au enseignants

Date : / /

Nom du collège : COLLEGE

Cette feuille doit être remplie lors de la dotation aux élèves et aux professeurs avec tous les champs. Le numéro de série se trouve sur le carton, le numéro d'inventaire à l'arrière du PC. Si c'est un professeur, mettre **PROF** dans classe. Lorsque toutes les personnes ont été dotés, merci de renvoyer le document par mail à [laurent.gomes@koesio.com](mailto:laurent.gomes@koesio.com)

N° de Série	N° Inventaire	Nom de l'élève ou de l'enseignant	Classe	Signature Collège	Signature Elève

## 2. Traitement du SAV

### Faire une vérification du problème de l'hybride

Récupérer dans le carton SAV à traiter les tablettes est ensuite faire une vérification du problème et le marqué sur un papier.

En fonction de la panne la marche à suivre sera différente :

- Si la tablette est cassée ou endommagé par l'élève la mettre dans le carton à détruire.
- Si la tablette n'a pas de soucis la mettre dans le carton remasterisé.
- Si la tablette a une panne qui est pris en charge par la garantie.

### 3. Envoyer en garantie ACER

## Préparer l'envoi en garantie ACER

Récupérer les tablettes dans le carton SAV à envoyer ACER puis pour chaque tablette la rentrée sur le site de garantie ACER

Sur le site aller dans l'onglet création du RMA. Rentré le numéro de série de la tablette à envoyer puis cliquer sur la petite loupe pour qu'il trouve l'appareil sous garantie, puis cliqué sur suivant.

Sur le deuxième onglet mettre en personne référente du revendeur Nicolas Irlé puis cliquer sur suivant.

Dans le troisième onglet décocher « Envoi du label de transport par eMail », dans l'endroit problème renseigner le problème.

Dans les cases instruction/note toutes les cochés.

Dans Tests effectuées / remarque renseigné les tests effectués sur la tablette.

Dans code d'erreur renseigner le problème signalé en cochant le bon problème.

Puis cliquer sur soumettre.

Dans un second temps attendre la validation de prise en garantie d'ACER.

Une fois la validation confirmer emballer les hybrides dans des cartons protégés puis le mettre sur palette pour qu'il soit pris par un transporteur.

Les tablettes seront renvoyées réparer d'ici une quinzaine de jours réparer.