

DOCUMENTATION HYBRIDE

KOESIO Corporate IT

Conseil Départementale 84

Date : 30/11/2023 Version : 1.0





Historique des modifications											
Révisions	Date Auteur		Туре	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

1.	Mise en place	.4
F	Préparation la nouvelle tournée	.4
2.	Traitement du SAV	. 5
F	aire une vérification du problème de l'hybride	. 5
3.	Envoyer en garantie ACER	.6
F	Préparer l'envoie en garantie ACER	. 6

koesio

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

WS	S by isilog	Service Mgt.	~										Appel N*	Q ~		Kaesia.isilog KOESIC	.isilog 🔅
ñ	Définition	Gestion	Act	ifs Vues	Niveau:	de service Pa	ramètres	1 I	Raccourcis								
*	REQUÊT	E - APPELS															
۲	Appels 🚯	🖸 AjoLeer 🤇	Rafreichir	🙆 Consulter 🗙	Fermer	🕑 Autres 🗸 🌈 A	ar 🗸 🌘	Outle N	v	_							1/1 →
Olisser ici	la donnée par laqueli	vous souhaitez regro	aper														
	Création	N* incident	Niv. escel.	Echéance	Statut	Demandeur	Bén	Site dem	Service demandeur	Objet	Ref. Offre	Qualificatif	Description				Catégorie
0	28/11/2023 15:3	5 INC1324843	1	30/11/2023 15:35	Ouvert	COLLEGE SORGUES, Denis		Colleges\Sr	Colleges\Sorgues\Colle	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	L'ordinateur de l'élève PLACE	Théo rencontre un problème di	CollegeWaterielWybrk
	27/11/2023 15:2	5 INC1324694	3	29/11/2023 15:25	Ouvert	COLLEGE MAZAN, Andre M		CollegesWk	CollegesWazan\College	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	Trait vert sur écran Description	: Bonjour, Hugo Baudouin de I	CollegeWaterielWybrk
	27/11/2023 14:1	5 INC1324670	3	29/11/2023 14:15	Ouvert	COLLEGE AVIONON, Gerar		Colleges VA	Colleges/Avignon/Colleg	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	Problème hybride . Description	Bonjour, Problème hybride St	CollegeWaterielWtybrk
	27/11/2023 14:1	5 INC1324669	3	29/11/2023 14:15	Ouvert	COLLEGE AVIGNON, Gerar		Colleges\Av	Colleges/Avignon/Colleg	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	Problème hybride . Description	Bonjour, Problème hybride N	College Wateriel Vtybric
	27/11/2023 14:0	5 INC1324664	3	29/11/2023 14:05	Ouvert	COLLEGE AVIGNON, Gerar		CollegesVAv	Colleges/Avignon/Colle	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	Problème hybride . Description	Bonjour, Problème hybride St	College Wateriel Hybric
	27/11/2023 11:0	B INC1324628	3	29/11/2023 11:08	Ouvert	COLLEGE BOLLENE, Henri	COLLE	Colleges\B:	Colleges/Bollene\Colleg		Ouvrir un inci	Assistance	Aucun objet trouvé.num= Objet : COL84_HYBRE	E Nouvel incident n*	231127-327607 Corps : NUM= 0	00000 PB= Bonjour, Nous vou:	College
	27/11/2023 10:4	4 INC1324619	3	29/11/2023 10:44	Ouvert	COLLEGE BOLLENE, Henri		Colleges\B:	Colleges/Bollene\Colleg	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	grosse tâche sombre sur fécre	n - Lemyee CHabboukh - pc n	College Wateriel Hybrid
	27/11/2023 10:3	4 INC1324614	3	29/11/2023 10:34	Ouvert	COLLEGE AVIGNON, Josep		Colleges\Av	Colleges/Avignon/Colleg	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	ecran noir Description : Bonjou	, Ecran noir J. ROUMANILEE C	College Wateriel Hybric
	27/11/2023 08:3	4 INC1324565	3	29/11/2023 08:34	Ouvert	COLLEGE SAINTE CECILE L		Colleges\St	Colleges\Sainte Cecile I	P003314	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	PC Hybride en panne Descriptio	in : Bonjour, Le PC hybride de	College Wateriel Vtybric
	24/11/2023 10:0	4 INC1324465	3	28/11/2023 10:04	Ouvert	COLLEGE SORGUES, Volta		Colleges\Sc	Colleges\Sorgues\Colle	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	PC ne démarre plus Description	: Bonjour ce PC (Berriche Nar	College Wateriel V tybric
	23/11/2023 15:2	7 INC1324391	3	27/11/2023 15:27	Ouvert	COLLEGE LE PONTET, Jule:	COLLE	Colleges%Le	Colleges/Le Pontet/Colle		Ouvrir un inci	Assistance	Aucun objet trouvé.num= Objet : COL84_HYBRID	E Nouvel incident n*	231123-327042 Corps : NUM= 0	00000 PB+ Bonjour, Nous vou:	College
	23/11/2023 13:2	5 INC1324351	3	27/11/2023 13:25	Ouvert	COLLEGE AVIGNON, Frede		Colleges\Av	Colleges/Avignon/Colleg	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	demande résprration PC hybrid	e Description : Bonjour, Veuille	CollegeWaterielWybrk
	21/11/2023 15:1	3 INC1324090	3	23/11/2023 15:13	Ouvert	COLLEGE PERTUIS, Marie &		CollegesVPe	Colleges/Pertuis/College		Ouvrir un inci	Assistance	pb hybride ne s'allume plus				CollegeWateriefVtybrk
	20/11/2023 14:3	2 INC1323891	3	22/11/2023 14:32	Ouvert	COLLEGE CARPENTRAS, F		Colleges\Cr	Colleges\Carpentras\Co	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un r	ouvel incident. Titre :	intervention sur l'ordinateur de	PAOLI Mani 409 Description : L	College Wateriel Vtybric
	10/11/2023 10:0	4 INC1322916	3	14/11/2023 10:04	Ouvert	COLLEGE MONTFAVET, Alp		CollegesWk	CollegesWontfavetiCol	HYBRID_	Ouvrir un inci	Assistance	Bonjour, Nous vous informons de l'arrivée d'un n	ouvel incident. Titre :	Pb écran Description : Bonjour	L'écran n'est pas correctemer	CollegeWaterielWybrk
	09/11/2023 15:1	6 INC1322841	3	13/11/2023 15:16	Ouvert	COLLEGE ORANGE, Barbar	COLLE	Colleges\Or	Colleges\Orange\Colleg		Ouvrir un inci	Assistance	Aucun objet trouvé.num= Objet : COL84_HYBRID	E Nouvel incident n*	231109-323203 Corps : NUM= 0	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

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.

koesio

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.

Préparer l'envoie 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

arer	And in case of the local division of the loc						00:00:14 / 00:20:00 min
						v	leicome KOESIO Corporate
RMA Revendeur Ver.3.0	1 Détail du produit 2 Détail du revendeur	3 Détail du Case ID					
Administration	Please use SNID if the product is manufactured after lux	2008*					
Modification des données du Revendeur	Case Owner" KOESIO Comercia IT (C42005515)		6				
Changer le Mot de Passe	Case Onner . [KOESIO Colporate IT (04200013)						
Gestion des RMA	Détail du produit						
Creation du RMA							
RMA en cours	Numéro de série*:		0	SNID :			<u> </u>
Fermer la Session	IMEI3:		à	IME12.			~
Quitter	Code Produit :		0.	Type de Garantie :			~
Aide	Modèle du Produit :			Validité de la Garantie :			
FAQs	Ligne de Produit :			Date de Fin de garantie (ji/mm/aaaa) : On-Site Warranty Expiry Date (dd/mm/yyyy)/			
Astuce du jour	Produit :			Date d'achat (jj/mm/aaaa) :			
Les données descriptif des problèmes et les testes exécutés neuvent être écris dans la langue d'utilization respective c'ast à dire.	Marque du Produit : Acer	~			§ Fichier Joint	🟮 Détails des Composants	
que le Système supporte l'entrée des données en plusieurs langues.							>> Suivant

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 Irle 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.

koesio

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