

# Processus de traitement des demandes du Support Lycée 4.0, Rentrée 2021

Du **LUNDI** au  
**VENDREDI** (\*)  
de **8h00** à **20h00**  
(\*hors jours fériés)

L'élève ou  
l'ayant droit

Premier Contact Support Lycée 4.0 Région Grand-Est  
Contact téléphonique au **03.67.70.74.56** ou via notre formulaire de contact <https://support-lycee40.fr/>



Prise en charge en fonction de la problématique  
*Serveur vocal à choix multiples ou mise en relation avec un conseiller ou communication par e-mail*



Si mise en relation avec un conseiller  
*Diagnostic rapide et identification de la maintenance à réaliser*



Vérification des informations de contacts  
*Nom, Prénom, Lycée, numéro de série, adresse e-mail et numéro de téléphone*



Enregistrement du dossier  
*dans notre outil de gestion*

## PENSEZ A SAUVEGARDER VOS DONNEES AVANT D'ENVOYER VOTRE PC

### Prise en charge (garantie)

Transmission du bon de transport  
Chronopost

*Colis à déposer dans un point relais choisit avec le conseiller.  
Chronopost : <https://www.chronopost.fr/fr/relais-pickup>  
Réception d'un e-mail reprenant le n°de ticket, le bon de transport, le guide d'utilisation.  
(le bon de transport sera valable 15 Jours)*

Dépose du PC en point relais Chronopost

*avec un emballage adapté <https://support-lycee40.fr/emballer/>  
dans le point relais retenu avec le conseiller téléphonique.  
L'élève ou l'ayant droit, devra prendre en photo son colis et son PC, avant envoi afin d'avoir des preuves en cas de casse durant le transport.*

Livraison du colis du point relais à  
l'agence Maintronic Alsace



Réception et vérification de l'emballage  
du PC

*Validation de l'état du matériel (photos du matériel et de son emballage), confirmation du diagnostic.*

Réparation

Tests et renvoi du PC  
au point relais de dépôt

Clôture de l'intervention dans le dossier

*Mise à jour des informations et transmission du numéro de suivi Chronopost à l'élève ou l'ayant droit (SMS ou e-mail)*

Récupération du PC en point relais  
Chronopost et vérification  
de l'état du matériel

*Le colis restera **7 jours maximum** en point relais*

L'élève ou  
l'ayant droit

### Pas de prise en charge

Panne hors garantie

L'élève ou l'ayant droit sera orienté vers :  
- le service Maintronic pour l'émission d'un devis afin d'effectuer la réparation

- la transmission du lien pour commande d'un nouvel équipement (accès rapide : **Nouvelle Commande**)

L'élève ou l'ayant droit est invité à se rapprocher de son assurance pour identifier le montant de la prise en charge

Si validation de l'élève ou l'ayant droit :  
Transmission d'un bon de transport Chronopost après acceptation du devis et prépaiement en ligne

L'élève ou  
l'ayant droit

L'élève ou  
l'ayant droit

Panne hors périmètre

*Logiciels, Périphériques externes, Réseau, Système d'exploitation, autres....*

*Se rapprocher du référent informatique de l'établissement scolaire*

