

Procédure

Demande de télémaintenance

- Prérequis
 - Pour qu'une télémaintenance soit possible, il faut au préalable **mettre en service un serveur de contrôle distant** sur le serveur, et créer un mot de passe ; celui-ci est fourni avec chacun de nos serveurs ;
 - Il faut que la **connexion Internet** soit **fonctionnelle** ;
 - L'accès au **port** du serveur de contrôle distant soit **ouvert** et accessible par nos services.
- Procédure
 - Remplir le **formulaire de demande de télémaintenance**, disponible sur le site Web d'Avidéon dans la rubrique « **Téléchargements** » → « **S.A.V.** », avec les champs préremplis ; vous pourrez également remplir une feuille décrivant les problèmes rencontrés, un numéro de fax auquel le service technique puisse répondre et la date d'intervention souhaitée (et la plage horaire si nécessaire) ;
 - **Envoyer par fax** à notre service technique **le formulaire rempli** ; le numéro de fax est le suivant : 01.60.78.00.13 ;
 - **Appeler le service technique Avidéon** au 08.90.71.00.52 (0.15 €/min) afin de confirmer le rendez-vous, et également que le service technique Avidéon vous demande quelques précisions sur l'intervention à effectuer ;
 - Une fois l'intervention effectuée, si vous n'appellez pas le service technique Avidéon, celui-ci vous enverra un **fax de rapport de télémaintenance** afin de vous tenir au courant de l'intervention effectuée et de la conclusion de l'intervention.