Les BUISSONNETS
Fondation - *Stiftung*

IT-Abteilung

Wer ist zu kontaktieren bei...

IT-Abteilung kontaktieren

- Handelt es sich um einen Notfall?
  - ja → Rufen Sie an unter 026 484 2 580 (Thomas Rauber)
    - Rufen Sie an unter 026 484 2 880 (MémoireVive)
  - nein → E-Mail an hilfe@lesbuissonnets.ch

MemoireVive ist vor Ort bei der Stiftung anwesend:
jeden Morgen von 8 bis 12 Uhr, außer mittwochs

Technischen Dienst kontaktieren

- Handelt es sich um einen Notfall?
  - ja → Rufen Sie an unter 026 484 2 852 (Yves Rossier)
    - Rufen Sie an unter 026 484 2 850 (Stéphane Cosandey)
  - nein → Änderungsauftrag in Medhive Erstellen

Problem mit einem Gerät

- Handelt es sich um ein gemeinsames Gerät (Beamer, Ton, Kamera) ?
  - ja → Ist das Gerät angeschlossen und eingeschaltet?
    - ja → IT-Abteilung kontaktieren
    - nein → Technischen Dienst kontaktieren
  - nein → Wenden Sie sich an Ihren Informatikrefe renten.

Problem mit einer Software

- Handelt es sich um eine Standardsoftware (Outlook, Word, Excel, Safari, Firefox, iMovie…) ?
  - ja → IT-Abteilung kontaktieren
  - nein → Handelt es sich um Medhive?
    - ja → Kontaktieren Sie den Medhive-Support 026 467 60 80
    - nein → Handelt es sich um FileMaker?
      - ja → Kontaktieren Sie B. Terradillos 026 484 2 809
      - nein → Wenden Sie sich an Ihren Informatikrefe renten.

Problem mit der Verbindung

- Funktioniert mein Internetbrowser?
  - ja → IT-Abteilung kontaktieren
  - nein → Kann ich E-Mails senden/empfangen?
    - ja → IT-Abteilung kontaktieren
    - nein → Funktioniert mein Telefon?
      - ja → IT-Abteilung kontaktieren
      - nein → Technischen Dienst kontaktieren

Problem mit dem Telefon

→ Technischen Dienst kontaktieren

Problem beim Drucken

- Konnte der Ausdruck gesendet werden?
  - ja → Muss ein Toner ausgetauscht werden?
    - ja → Toner austauschen
      ⚠ ACHTUNG ⚠
      Nur wenn der Drucker blockiert ist oder die Druckqualität schlecht ist.
    - nein → Handelt es sich um einen von FriCODE betriebenen Drucker ? (Logo auf dem Drucker)
      - ja → Kontaktieren Sie FriCODE unter 026 422 16 00
      - nein → IT-Abteilung kontaktieren
  - nein → IT-Abteilung kontaktieren