

Juste un mot

L'équipe du BAI vous souhaite une très bonne année 2018.

Nous restons naturellement à votre disposition pour tout complément d'informations.
Bonne rentrée à toutes et à tous !

L'équipe du BAI

☎ 26.61.23

bai@ac-noumea.nc

- Chef de bureau en cours de recrutement
- Yannick BEDIN
- Arnaud TUIHANI
- Warren TUIHANI

Permanences BAI (Flize)

Les permanences bureautiques du BAI à Flize se font le **lundi matin** et **jeudi matin** dans le bureau 101.

Liens pratiques

- Base de signalement GLPI
glpi.ac-noumea.nc
- Site web Assistance
assistance.ac-noumea.nc
- Webmail académique
webmail.ac-noumea.nc
- Ma-Mamia
<https://id.ac-noumea.nc/Mamamia>
- Portail VR
portail.ac-noumea.nc
- Portail ARENA
<https://id.ac-noumea.nc/arena>
- Portail ARENA (établissement)
web-etab.in.ac-noumea.nc/arena
- Site web du vice-rectorat
www.ac-noumea.nc

Actus ... spécial rentrée

ATTENTION changement du mode de fonctionnement de l'assistance informatique

En 2017, 80% des demandes ont été effectuées hors GLPI, malgré les informations diffusées.

Dorénavant toute demande d'assistance passant par GLPI sera traitée en priorité, sauf cas exceptionnel (ex : pas d'accès à l'application GLPI).

Site web d'Assistance Informatique

L'assistance s'articule autour de 3 axes :

- **assistance académique** : cette rubrique destinée à tous les personnels de l'académie (vice-rectorat et établissement), comprend les supports documentaires de toutes les applications hébergées aux vice-rectorat (messagerie, portail VR, ARENA, I-Prof, ...).
- **assistance vice-rectorat** : cette rubrique destinée à tous les personnels du vice-rectorat contient les documentations sur les ressources informatiques utilisées au vice-rectorat (poste de travail, copieurs, procédures liées au mouvement de personnel).
- **assistance établissement** : cette rubrique destinée à tous les personnels en établissement rassemble les supports documentaires de l'infrastructure établissement (EOLE), de l'ENT ENVOLE et des différents logiciels administratifs (finances, vie scolaire, santé, documentation).

Transfert de la maintenance informatique des collèges publics à la Province Sud

A partir de la rentrée 2018, 15 collèges de la Province Sud seront maintenus par des prestataires. L'assistance informatique du vice-rectorat pour ces établissements ne concernera plus que **l'assistance utilisateur aux applications hébergées au vice-rectorat** (messagerie académique, ARENA, Portail VR, I-Prof) et certains logiciels administratifs (GFC, SAGESSE, BCDI, ..).

Scolarité

Le fil conducteur SIECLE 2017-2018 est disponible sur notre site dans la rubrique **Assist. académique / ARENA / Scol. du 2nd degré / BEE**. Attention au choix de l'année scolaire : **2017-2018 pour SIECLE (BEE, LPC, ...)** et **2018-2019 pour STSWeb**.

BAI (Bureau Assistance Informatique) Assistance... mode d'emploi

Base de signalement GLPI : <https://glpi.ac-noumea.nc>

Le BAI a mis en place une base de signalement GLPI. Les demandes d'assistance sous forme de ticket seront traitées directement par le BAI. Vous pourrez suivre l'évolution du traitement à partir de cette application. Vous recevrez des notifications par courriel dès que le ticket sera mis à jour ou fermé (résolu).

Toute demande d'assistance doit passer par GLPI sauf cas exceptionnel (ex : pas d'accès à l'application GLPI).

Centre d'appels du BAI : 26.61.23

Un centre d'appels a été mis en place afin de contacter un technicien disponible du BAI. **Tout appel d'assistance doit passer par ce numéro.**

Téléassistance Teamviewer

Dans le cas d'une téléassistance (prise de contrôle à distance du poste), nous utilisons l'application **Teamviewer 12**. Assurez-vous d'avoir déjà téléchargé **Teamviewer QuickSupport** sur votre poste si vous avez besoin d'une téléassistance. Depuis le site d'assistance, dans la rubrique **ACCES DIRECT**, cliquez sur **Téléassistance Teamviewer**.

Maintenance

Conscients de la gêne occasionnée dans vos services, nos arrêts pour travaux de maintenance seront, dans la mesure du possible, planifiés à l'avance, en privilégiant le **mercredi après-midi** (sauf urgence). Nous vous le signalerons par courriel adressé au chef d'établissement et au PRI/TEN.

Petits rappels

Sécurité

Respectez les règles suivantes :

- **Augmentez la sécurité de vos mots de passe.** Un mot de passe sécurisé comporte 8 caractères minimum avec des minuscules, majuscules, chiffres et caractères spéciaux.
- **Ne communiquez vos mots de passe à personne.**
- **Verrouillez votre session quand vous vous absentez.**
- **En fin de journée, éteignez votre poste de travail.**

Courriel de phishing

Ne répondez jamais aux courriels de phishing. Malgré les filtres anti-spams, certains de ces courriels parviennent quand même sur des adresses académiques. Ils ont pour but de vous voler votre identité. Ils vous demandent vos données personnelles. **Le vice-rectorat ne vous demandera jamais votre identifiant ou mot de passe par courriel.**

Quota de messagerie

Surveillez régulièrement votre messagerie académique et faites du ménage. Si votre quota atteint les 100%, vous ne pourrez plus recevoir de courriels.

Actualités

Pensez à consulter les actualités du site d'assistance informatique. Nous diffusons régulièrement des informations sur des problèmes informatiques en cours ou sur de nouvelles documentations.

Assistance

Pour toute demande d'assistance, utilisez la base de signalement :
glpi.ac-noumea.nc