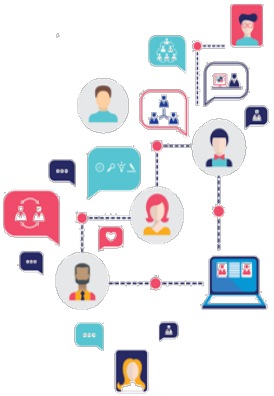
TUTORIEL



REDIRIGER LES UTILISATEURS EXTERNE VERS LE CENTRE DE SUPPORT INFORMATIQUE.

Pourquoi mettre en place un centre de support informatique ?

Un centre de support informatique est mis en place au sein du CNFPT afin de prendre en charge les demandes des utilisateurs externes. Actuellement, cette prise en charge concerne les demandes sur les applications suivantes :

- mon compte CNFPT,
- Formadist (seulement pour les apprenants),
- les e-communautés thématiques
- Inscription En Ligne (seulement pour les agents et CT gérés par les délégations suivantes :
  - Aquitaine,
  - Centre-Val de Loire
  - Champagne-Ardenne,
  - Lorraine,
  - Nord-Pas-de-Calais,
  - Picardie
  - Première Couronne).

C'est pourquoi les utilisateurs externes qui contacteront votre délégation pour une demande concernant l'une de ces applications devront être redirigés vers le centre de support.

Ainsi, celui-ci sera bientôt identifié comme le point d'entrée unique pour les questions des utilisateurs externes, ce qui permettra d'une part de suivre plus finement les demandes reçues par le CNFPT, et d'autre part d'alléger la charge de travail liée au support des agents des structures.

Vous trouverez ci-dessous des réponses-types à apporter aux utilisateurs externes qui vous contacteraient à propos des applications incluses dans le périmètre du centre de support.

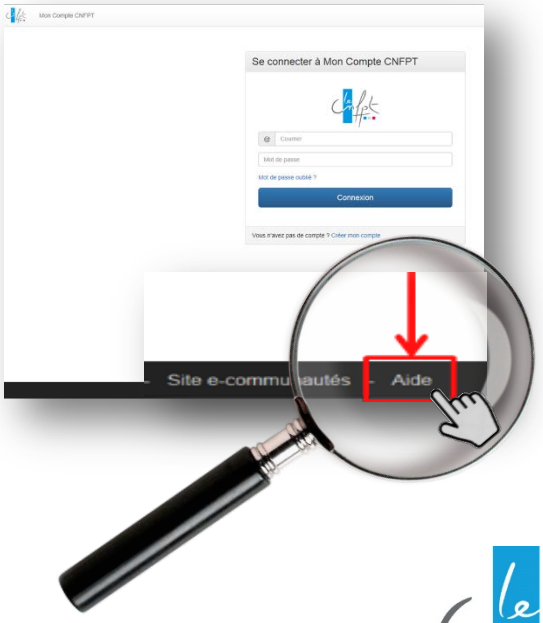
1 Un utilisateur ne parvient pas à se connecter à Formadist ou aux e-communautés thématiques

Afin d'améliorer la qualité du service apporté aux collectivités et aux agents, le CNFPT a mis en place un centre de support informatique qui prend désormais en charge leurs demandes concernant Formadist/les e-communautés thématiques.

Afin d'améliorer la qualité du service apporté aux collectivités et aux agents, le CNFPT a mis en place un centre de support informatique qui prend désormais en charge leurs demandes concernant Formadist/les e-communautés thématiques.

Je vous invite à adresser votre demande à ce centre de support :

- soit par téléphone au **0800 100 310**,
- soit via le formulaire de contact accessible à partir du lien « Aide » qui se trouve en bas de la page de connexion.



Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.

2 Un apprenant a une question sur Formadist (qui ne concerne pas la connexion)

Afin d'améliorer la qualité du service apporté aux stagiaires, le CNFPT a mis en place un centre de support informatique qui prend désormais en charge leurs demandes concernant l'application Formadist.

Je vous invite à adresser votre demande à ce centre de support en utilisant le lien « Contact » qui se trouve en bas de la page du site internet du CNFPT (ou en tapant directement l'adresse http://www.cnfpt.fr/contact) et en sélectionnant « La formation à distance » dans le champ « Votre question concerne ». Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.

Vous pouvez également consulter la catégorie « L'offre en ligne/La formation à distance » de la FAQ, accessible à partir du lien « FAQ » qui se trouve en bas de la page du site internet du CNFPT (ou en tapant directement l'adresse :

http://www.cnfpt.fr/nous-connaitre/le-cnfpt-et-vous/nos-coordonnees/FAQ.



3 Un utilisateur a une question sur les e-communautés thématiques (qui ne concerne pas la connexion)

Afin d'améliorer la qualité du service apporté aux utilisateurs de ses applications, le CNFPT a mis en place un centre de support informatique qui prend désormais en charge leurs demandes concernant les e-communautés thématiques.

Je vous invite à adresser votre demande à ce centre de support en utilisant le lien « Contact » qui se trouve en bas de la page des e-communautés ou bien en sélectionnant « Aide » dans la liste déroulante qui se trouve sous la photo de profil (https://e-communautes.cnfpt.fr/contact). Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.



