

# Processus de traitement des demandes du Support Lycée 4.0, Rentrée 2023

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 adresse électronique **support-lycees4.0@maintronic.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



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

Serveur Diagnostic rapide et identification de la maintenance à réaliser



Si 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)

Pas de prise en charge

Transmission du bon de transport  
Chronopost

Colis à déposer dans un point relais choisit avec le conseiller  
Chronopost : **Relais Pickup | Chronopost**  
Réception d'un e-mail reprenant le n° de ticket et le bon de transport.

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 : **Commander un nouveau PC**

L'élève  
ou  
l'ayant  
droit

Dépose du PC en point relais Chronopost

Avec un emballage adapté : **Consigne d'envoi Maintronic** dans le point relais retenu avec le conseiller.  
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

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

L'élève ou  
l'ayant  
droit

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



Réparation

Test et renvoi du PC

Dans le point relais de dépôt

L'élève ou  
l'ayant  
droit

Si validation de l'élève ou de l'ayant droit :

Transmission d'un bon de transport Chronopost après acceptation du devis et prépaiement en ligne

Clôture de l'intervention dans le dossier

Avec un emballage adapté : **Consigne d'envoi Maintronic**  
Validation de Mise à jour des informations et transmission du numéro de suivi Chronopost à l'élève ou l'ayant droit par e-mail.

Panne hors périmètre

Logiciels, Périphériques externes,  
Réseau, Système d'exploitation,

L'élève  
ou  
l'ayant  
droit

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

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



Se rapprocher du référent informatique de votre établissement scolaire