

Guide d'assistance technique

Notre objectif est de vous aider à trouver rapidement l'information dont vous avez besoin. Que ce soit par téléphone, par courriel ou par le Web, notre équipe d'assistance technique est là pour vous aider et vous appuyer après la mise en œuvre de nos produits et solutions.



1-877-441-0337

L'assistance téléphonique illimitée est offerte du lundi au vendredi, entre 8 h et 19 h (heure normale de l'Est).



support@esricanada.com

Signalez un problème ou émettez vos commentaires en nous contactant par courriel.



esricanada.com/assistancetechnique

Pour trouver les réponses à vos questions, utilisez notre service Web d'autoassistance, disponible en tout temps.



ESRI Canada

esricanada.com

Services d'assistance offerts

Téléassistance en direct et sécuritaire

Si vous préférez que l'on examine nous-mêmes votre problème, rien de plus simple : nos représentants sont munis des outils de téléassistance nécessaires pour vous aider. Ils peuvent agir directement sur votre système pour résoudre rapidement le problème, en utilisant les outils sécurisés NTR ou Live Meeting.

Centre d'assistance en ligne de ESRI

Le Centre d'assistance en ligne de ESRI est un site Web dynamique qui communique aux membres de la communauté des utilisateurs de ESRI les nouveautés techniques : documents sur les produits, blogues, annonces portant sur les technologies et bien plus encore. Vous pouvez y accéder au : support.esri.com

Base de connaissances

Notre riche base de connaissances foisonne de réponses à vos questions techniques. Un moteur de recherche évolué permet d'explorer rapidement l'ensemble de cette base. Pour y accéder :

- Allez à support.esri.com
- Cliquez sur l'onglet Knowledge Base (base de connaissances)

Forums

Nos forums constituent des espaces de discussion avec vos pairs à propos des logiciels de ESRI. Vous pouvez y poser des questions et partager des connaissances techniques afin de mieux accomplir vos tâches.

Pour y accéder :

- Allez à support.esri.com
- Cliquez sur l'onglet Forums

Aide Web

L'aide Web est, en fait, une version actualisée du système d'aide contenu dans le produit. De nouveaux renseignements et de nouvelles rubriques y sont constamment ajoutés. Pour y accéder :

- Allez à support.esri.com
- Cliquez sur l'onglet Knowledge Base (base de connaissances)
- Cliquez sur l'onglet Web-based Help (Aide Web)

Documentation sur les produits

Vous y trouverez guides pratiques, foires aux questions, tutoriels, trucs et astuces, tableaux de fonctions, pratiques exemplaires et nouvelles portant sur les produits actuels et antérieurs de ESRI.

Pour y accéder :

1. Allez à support.esri.com
2. Cliquez sur l'onglet Knowledge Base (base de connaissances)
3. Cliquez sur le lien Product Documentation.

ESRI Canada a également créé des foires aux questions et des tutoriels destinés à répondre aux questions les plus courantes. Pour en bénéficier, consultez la rubrique Libre-service de la page Assistance technique, à l'adresse suivante : esricanada.com/assistancetechnique

Portail d'assistance

Le portail d'assistance vous permet de suivre, de signaler et de gérer vos incidents en ligne. Vous pourrez voir l'état, la dernière activité et la solution proposée de chacun des cas soumis au service d'assistance de ESRI Canada. Pour y accéder : esricanada.com/portal/techsupport

Nouvelles versions et correctifs

Nouvelles versions des logiciels

Les nouvelles versions sont expédiées automatiquement à tous les clients dont le contrat d'entretien est en vigueur. Elles contiennent des améliorations importantes à la technologie, aux fonctionnalités et à la performance des logiciels.

Ensembles de modifications

Les ensembles de modifications, souvent publiées sur une base trimestrielle, contiennent des améliorations mineures aux versions courantes. Elles répondent à des problèmes signalés par les utilisateurs ou découvertes par le personnel de ESRI lui-même. En général, vous y accédez par le Web ou au moyen d'un CD expédié à la demande.

Rustines

Les rustines peuvent comprendre un ou plusieurs correctifs visant une fonctionnalité particulière d'un logiciel. Vous y accédez par le Web. Après leur publication, les rustines sont intégrées aux ensembles de modifications subséquents.

Corrections à chaud

Dans certaines circonstances, lorsque l'analyse d'un problème amène à conclure qu'il s'agit d'une défektivité du logiciel, ESRI Canada tiendra compte des besoins d'un client qui ne peut attendre la prochaine version du logiciel ni le prochain ensemble de modifications.

Nous sommes alors en mesure de résoudre les problèmes par une exception au cycle de développement habituel, en créant un correctif ponctuel. À cette fin, ESRI Canada s'est dotée d'un cadre d'évaluation des problèmes critiques afin de déterminer la meilleure pratique qui doit être adoptée.

Signalement d'un problème

Vous pouvez signaler un problème aux services d'assistance de ESRI par téléphone ou par Internet. Le cas échéant, ayez en main l'information suivante :

- votre numéro de client à ESRI Canada;
- votre numéro de téléphone et votre adresse de courriel;
- la version de votre logiciel;
- la version de votre système d'exploitation;
- la base de données que vous utilisez, le cas échéant;
- une description de ce que vous faisiez lorsque le problème est survenu;
- le message d'erreur précis qui s'est affiché;
- les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème.

Vous devrez fournir une description détaillée du problème et de son effet sur vos systèmes. Un numéro d'incident est attribué à chaque demande ou question transmise au service d'assistance de ESRI, peu importe le moyen utilisé (Web, téléphone ou courriel). Ce numéro servira au suivi du problème jusqu'à sa résolution.

Prenez-le en note, car vous en aurez besoin pour vérifier l'état de l'incident.

Avant de signaler un problème

Pour résoudre efficacement un problème, procédez comme suit avant de communiquer avec l'assistance technique de ESRI Canada :

1. Vérifiez que le problème est lié au logiciel ESRI (c'est-à-dire que le message d'erreur provient du logiciel ESRI). Il pourrait provenir de la base de données, du matériel informatique ou du réseau, auquel cas vous devez contacter le fournisseur approprié. Au besoin, le service d'assistance de ESRI déterminera avec vous et le fournisseur tiers la cause réelle du problème.
2. Essayez de reproduire l'erreur afin de vous assurer qu'il ne s'agit pas d'un simple faux pas.
3. Déterminez si le problème survient sur un seul ordinateur, sur plusieurs ou sur l'ensemble des postes de travail et des serveurs.
4. Déterminez si le problème survient sur un seul, sur plusieurs ou sur l'ensemble des jeux de données.
5. Déterminez si le problème survient de façon prévisible ou aléatoire.
6. Si vous parvenez à reproduire le problème, vérifiez si des modifications à votre environnement informatique ont été apportées récemment (elles pourraient être à l'origine du problème) :
 - versions du produit, de la base de données, du système d'exploitation, du logiciel de réseau, etc.;
 - composants clients ou serveurs;
 - configuration du serveur;
 - paramètres de sécurité;
 - et autres.



ESRI Canada

esricanada.com

ESRI Canada Limited

12, Place Concorde
bureau 900
Toronto, ON M3C 3R8
Tél: 416-441-6035
Télé: 416-441-6838

Service à la clientèle

1-800-447-9778
info@esricanada.com

Assistance technique

1-877-441-0337
support@esricanada.com

Fondé en 1984, ESRI Canada offre des solutions SIG qui permettent aux entreprises, aux gouvernements, et aux établissements éducatifs à prendre des décisions critiques opportunes pour être mieux informés en mettant à profit la puissance des cartes. La compagnie distribue le logiciel principal mondial des SIG de ESRI, Telvent Miner and Miner, Azteca Systems, et d'autres associés de technologie. Ayant son siège social à Toronto, la compagnie dessert plus de 10 000 clients de ses 16 centres régionaux à travers le Canada.

Colombie Britannique

Vancouver : 604-682-4652
Victoria : 250-383-8330
Kelowna : 250-861-3774

Alberta

Calgary : 403-262-3774
Edmonton : 780-424-3774

Saskatchewan

Regina : 306-352-3774

Manitoba

Winnipeg : 204-943-3774

Ontario

Toronto : 416-441-6035
Ottawa : 613-234-2103
London : 519-645-4919
Sudbury : 705-670-0870

Québec

Montréal : 514-875-8568
Québec : 418-654-9597

Nouvelle Écosse

Halifax : 902-423-5199

Nouveau Brunswick

Fredericton : 506-454-7773

Terre Neuve et Labrador

St. John's : 709-726-3774