

Mode d'emploi de l'assistance

Entre 9h et 16h30 hors fériés et weekend

1. Signalement du problème via le formulaire <https://basedeconnaissances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/kb-tickets/new>
2. L'équipe d'assistance prend connaissance du sujet et le transmet à notre équipe d'exploitation
3. Un retour sur le signalement est réalisé par l'équipe d'assistance

En dehors de ces horaires

1. Signalement du problème à la permanence SI SIAO : permanence-dihal@diha1.gouv.fr
2. La permanence prend connaissance du sujet et le transmet à notre équipe d'exploitation
3. Un retour sur le signalement est réalisé par la permanence

Améliorations à l'étude

- Optimisation du formulaire pour proposer une thématique sur les urgences SI SIAO (indisponibilité, erreurs bloquantes et forts ralentissements)
- Suivi accru des urgences avec accusé de réception du problème