

Que faire en cas de problème ?

- [Que faire en cas de problème ?](#)
 - [Etape 1 : Contrôler la configuration](#)
 - [Erreurs courantes](#)
 - [Etape 2 : Consulter votre équipe informatique de proximité](#)
 - [Etape 3 : Déposer une demande d'aide](#)

Que faire en cas de problème ?



Cette page décrit la procédure que vous pouvez suivre en cas de difficulté concernant les réseaux Wi-Fi.

Etape 1 : Contrôler la configuration

Dans la plupart des cas, le problème vient d'une mauvaise configuration du poste de travail. Vous devez alors faire référence à cette page et contrôler la configuration complète avant de passer à l'étape 2 :

- [Réseaux sans fil - WiFi](#)

Pour ce cas précis, l'usage du configurateur (eduroam CAT ou GetEduroam) est fortement conseillé.

Erreurs courantes

Eduroam :

- En particulier, contrôlez l'identifiant, qui n'est pas l'email. Il s'agit du login@domaine
 - Les [détails sont ici](#).

Etape 2 : Consulter votre équipe informatique de proximité

Votre équipe informatique de proximité est là pour vous dépanner. Dans la très grande majorité des cas, elle disposera des compétences pour résoudre votre souci très rapidement.

Sur cette page, vous trouverez l'organigramme de la sous direction Services aux Usagers afin de contacter votre service ou correspondant :

- <http://numerique.univ-lorraine.fr/la-direction-du-numerique/organisation/sous-direction-services-aux-usagers>

Etape 3 : Déposer une demande d'aide

Si vous ne pouvez pas contacter votre équipe de proximité et que le contrôle de votre configuration n'a rien donné, vous pouvez contacter l'équipe en gestion des réseaux sans fil selon 2 formes différentes :

- Soit par courriel dn-wifi-gest@univ-lorraine.fr

- Soit par ticket dans la rubrique Réseau sans fil (Wi-Fi)

Direction du Numérique

+ SD SIED

- SD Infrastructures

Messagerie

Listes de diffusion

Réseaux sans fil (WiFi)

Tina : Sauvegardes / Restaurations

Atempo Live Navigator

Sites Web

B'UL / EDC (ownCloud)

Téléphonie

Téléphonie mobile

VPN

Problème Infra SIED

Hébergement IAAS

Hébergement PETA

Gestionnaire de groupes

Autre problème Infra

VISIOCONF

ENT

Dans les 2 cas, il vous faudra fournir les informations suivantes :

- Login de connexion
- Adresse Mac (Wi-Fi) du périphérique
- Lieu de connexion (Composante, Bâtiment, étage)
- Date et heure de connexion
- Le système d'exploitation et sa version
- Éventuellement la copie des écrans de la configuration
- Et pour finir la nature exacte des problèmes rencontrés, exemples :
 - Connexion Wi-Fi totalement impossible
 - Déconnexions intempestives
 - Service réseau spécifique inactif (alors que la connexion Wi-Fi est ON)