Bonjour,

Merci pour votre message, la mission de l’équipe des correspondants informatique (CESI) consiste à gérer le parc matériel utilisé par nos directions Opérations Aériennes, Service en vol, et Multirisques. Nous sommes là pour vous accompagner dans l’expression des demandes, en validant vos demandes dans le portail MyITService et en étant à vos côtés dans l’expression de vos besoins non référencés dans MyITservice.

Gestion des commandes de matériel et logiciel informatique

=>Veuillez utiliser les portails Ask4IT et MyITService pour exprimer vos demandes,

=>Si la demande n’existe pas dans aucun des portails, vous pouvez formuler toutes vos autres demandes via ce formulaire générique dédié OA IS et SV :

formulaire de demande

Commande d’accessoires informatique

Pour les articles suivants le tech café est le premier point d’entrée, le cas échéant les assistantes de vos directions :

Claviers LENONO,

Souris FILAIRES LENOVO

Cable HDMI : ce câble permet de relier n’importe quel PC LENOVO Air-France (L14, L15, L16, Yoga390 ) a un écran récent LENOVO

Pour les autres articles, la commande CLICK2BUY reste l’outil de référence, notamment :

Chargeur LENOVO USB-C,

Casque téléphonique filaire binaural

Cable VGA HDMI (voir Pièce jointe) : attention ce câble permet de relier n’importe quel PC LENOVO Air-France (L14, L15, L16, Yoga390 ) a un vieil écran, solution déconseillée

Station d’accueil Universel LENOVO : ce boitier permet de relier 2 écrans en plus de l’écran intégré au pc permet, prix significatif €€€, si le métier le justifie

Support informatique

L’informatique est votre point d’entrée (1324 ou MyITService)

Afin de répondre à vos questions les plus fréquentes, nous vous avons décrit les cas les plus courants, merci d’en prendre connaissance et de réorienter votre demande si nécessaire.

Cordialement,

L'équipe CESI

Directions Operations Aériennes, Service en vol et Multirisques

Mini FAQ

Comment commander des produits ou services informatiques?

• Pour commander les produits et services informatiques les plus courants, connectez-vous au ask4it ou My IT service à partir d’un PC, d’une tablette ou d’un smartphone,

• Pour les produits absents du portail ask4IT/myitservice, nous sommes vos interlocuteurs pour recevoir votre besoin et prendre en charge votre demande dans les meilleurs délais via ce formulaire formulaire de demande

• Pour les demandes d’habilitations, Veuillez-vous rapprocher du responsable des habilitations coté métier, les CESI ne gèrent pas les habilitations

• Les demandes d’accessoires informatique ( type câble, clavier, souris ou sacoche ) s’adresser au Tech Café ou référant Click2buy selon le type d’article (cf début du message), les CESI n’ont pas de stock.

• Un prêt de matériel ou d’accessoires : s’adresser au Tech Café

• Se débarrasser de matériel hors d’usage : apporter votre matériel au tech Café, c’est une des missions techcafé

Comment obtenir des informations sur le renouvellement de mon ordinateur?

Pour connaitre le statut du renouvellement de votre PC, veuillez contacter l’informatique mail.clickandrenew.cad@airfrance.fr

Comment suivre une demande en cours?

Vous avez déjà effectué une demande ask4it, ITSM ou via votre CESI et vous avez une question sur celle-ci ? ( type de matériel, délai de livraison, retard, non fonctionnement )

Votre point d’entrée Unique : mail.satisfactionclient.si@airfrance.fr en précisant le numéro de demande de type AFKLPxxxx ,REQXXXXX, PCIxxxxx ou OTAxxxxx car nous n’avons pas la visibilité sur la réalisation de votre demande.

Comment faire une réclamation sur une demande en cours ?

Vous avez déjà effectué une demande via ask4it, MyITservice ou via votre CESI et la réalisation ne correspond pas à vos attentes ? ( type de matériel, non fonctionnement )

le contact est : mail.satisfactionclient.si@airfrance.fr en précisant le numéro de demande de type AFKLPxxxx, PCIxxxxx ou OTAxxxxx , le portail MyITService est à votre disposition pour enregistrer une réclamation.

Comment recevoir une assistance technique ?

Pour déclarer un dysfonctionnement ou un incident pour un matériel ou service informatique, vous devez contacter le help desk informatique:

• par téléphone au 1324 depuis un téléphone AF ou +33 2 46 84 13 24

• via le site MyITService , déclarez un incident à partir d’un PC, d’une tablette ou d’un smartphone

• par mail à l’adresse : mail.51324@airfrance.fr

• en vous déplaçant dans un des Tech’café de la CITE PN ou du siège.

Comment suivre une demande d’assistance en cours ?

Vous avez déjà ouvert un incident via 1324 ou ITSM ?

• Pour effectuer le suivi vous pouvez les recontacter en indiquant votre numéro d’incident.

• En cas d’insatisfaction sur la résolution apportée le contact est : mail.satisfactionclient.si@airfrance.fr en veillant à préciser le numéro type INCxxxxxxxx ou via MyITService