

Aide et supports informatiques

- [Problème informatique qui contacter ?](#)
- [Attaque informatique ?](#)

Problème informatique qui contacter ?

☐ **Besoin d'un coup de main pour ton matériel informatique ?** Pas de souci, on gère tout ça en local ou presque ! Que ce soit ton ordi, ton smartphone, ton écran, les câbles, ou même notre serveur local, tout est pris en charge ici.

☐ **L'Office Manager est là pour les petits pépins du quotidien.** Bon, elle n'est pas experte en informatique ou réseaux (peut-être que toi, tu t'y connais même un peu plus !), mais elle peut t'aider sur les basiques.

☐ **Astuce de pro :** Souvent, un simple redémarrage ou une petite mise à jour résout pas mal de soucis ! Oui, on sait, les mises à jour, ce n'est pas toujours fun... Mais elles sont importantes : des ingénieurs bossent en coulisses pour rendre nos outils meilleurs, et ça vaut bien un peu de patience, non ?

☐ **Besoin d'un coup de pouce supplémentaire ?** Si ça coince vraiment, pas de panique, notre partenaire informatique, **Sophinfo**, est là pour nous sauver la mise ! Que ce soit Marc, Hubert, Laurent, ou Rachy, ils sont là pour régler nos soucis.

Comment les contacter ?

- **Par email :** itsupport-fr@innoccean.eu (n'oublie pas le **-fr**) ou support@sophinfo.com.
Explique ton souci et indique tes créneaux dispo ainsi que ton numéro pour qu'ils puissent te joindre et t'aider à distance !
- **Par téléphone** (en cas d'urgence) : ☎ 01 83 64 12 17.

☐ **Pour Office 365** (Outlook, PowerPoint, Excel, Teams) et même **Authenticator**, c'est **notre équipe IT de l'Europe qui s'en charge (IEU)** ! envoie un mail à notre office manager avec une description détaillée de ton problème avec capture d'écran. Elle se chargera ensuite de contacter les IT d'INNOCEAN Europe.

Attaque informatique ?

Quoi faire en cas d'attaque informatique?

Même si vous ne connaissez pas précisément la nature de l'attaque, son origine, son impact sur vos données, des mesures d'urgence doivent être prises immédiatement afin de limiter les dommages et de figer les traces utiles.

QUAND DEVEZ VOUS AGIR ?

- De nombreux fichiers ne sont plus accessibles
- L'icône de vos fichiers a changé
- Une fenêtre s'affiche sur votre écran et vous donne des instructions pour effectuer un paiement
- Vous avez ouvert une pièce jointe provenant d'un expéditeur inconnu



ISOLER

COUPEZ LES ACCES RESEAUX

Débranchez le câble réseau
Désactivez la WiFi

Astuce : Passez votre poste en mode avion



N'éteignez pas votre ordinateur
Celui-ci permettra de collecter des informations



ALERTER

CONTACTEZ IT-SUPPORT

01 83 64 12 17
(urgences uniquement)

Ils assureront la bonne isolation



COMMUNIQUER

COMMUNIQUEZ MASSIVEMENT

au sein de votre entreprise sur
les recommandations à
adopter afin de gérer
l'incident



Que faire si le service informatique ne répond pas ?

La région Ile de France met en place pour les entreprises un dispositif d'assistance

Urgence Cyber IDF
0 808 730 647

Prévention