

# Help desk

Le help desk fournit un service de support informatique aux membres de l'UNIL par téléphone, mail ou sur site.

- [Doc publique](#)
  - [connection-au-serveur-hec-hec-nasconnect](#)
  - [Prêt d'ordinateur de travail](#)
  - [Résoudre les problèmes de mise à jour GIDE](#)
  - [Help desk informatique UNIL](#)

Doc publique

# connection-au-serveur-hec-hec-nasconnect

Pour accéder au NAS en dehors du campus, il est nécessaire de se connecter au VPN : [LIEN](#)

## macOS

Pour se connecter au nouveau serveur :

1. Sur la barre en haut de l'écran, cliquez sur *Aller puis se connecter au serveur* (cmd + K)
2. Entrez l'adresse du serveur :
  1. Pour P : smb://nas.unil.ch/HEC\_PAR
  2. Pour H : smb://nas.unil.ch/HEC\_ACA/\*votre\_usermae\_hec\*
3. Validez

## Windows

## HEC\_NASconnect

L'application HEC\_NASconnect vous permet de vous connecter au nouveau serveur de fichier de HEC.

1. Rendez vous sur [unil.ch/softunil/hec](http://unil.ch/softunil/hec) pour télécharger le fichier HEC\_NASconnect.exe.  
**Utilisez Chrome ou Firefox.**
2. Lancer l'application
3. Entrez les informations demandées :
  1. username : votre nom d'utilisateur UNIL (le même que vous utilisez pour vous connecter sur [id.unil.ch/info](http://id.unil.ch/info))
  2. password : votre mot de passe UNIL (le même que vous utilisez pour vous connecter sur [outlook.office.com](http://outlook.office.com))
  3. Sélectionnez les dossier à connecter (P: et/ou H:)

4. Si vous avez une session permanente.  
 Les dossiers P: et H: sont montés automatiquement.  
 5. Si vous utilisez vos identifiants UNIL pour vous connecter à votre session Windows 10, nous avons créé une règle qui monte automatiquement les dossiers sur le NAS (P: et H:). Si les dossiers ne montent pas automatiquement, contactez le help desk (021 692 22 11).

username

password

**Dossier(s) à connecter :**

☐ P:

☐ H:

**Paramètres :**

☐ Connexion permanente

**Username HEC :**

username HEC

Connexion

6. Finalement, cliquez sur *Connexion*

## GPO - Machines dans l'AD

Pour les ordinateurs connectés à notre AD (si vous utilisez vos identifiants UNIL pour vous connecter à votre session Windows 10), nous avons créé une règle qui monte automatiquement les dossiers sur le NAS (P: et H:). Si les dossiers ne montent pas automatiquement, contactez le help desk (021 692 22 11).

Vous pouvez tenter les opérations suivantes :

1. Redémarrer la machine. La GPO devrait se mettre à jour au login.
2. Si ça ne fonctionne pas :
  1. Ouvrir un invite de commande
  2. lancer la commande "gpupdate /force"
  3. Relancer explorer depuis le task manager (ctrl - esc - del)

# Résolution de problème

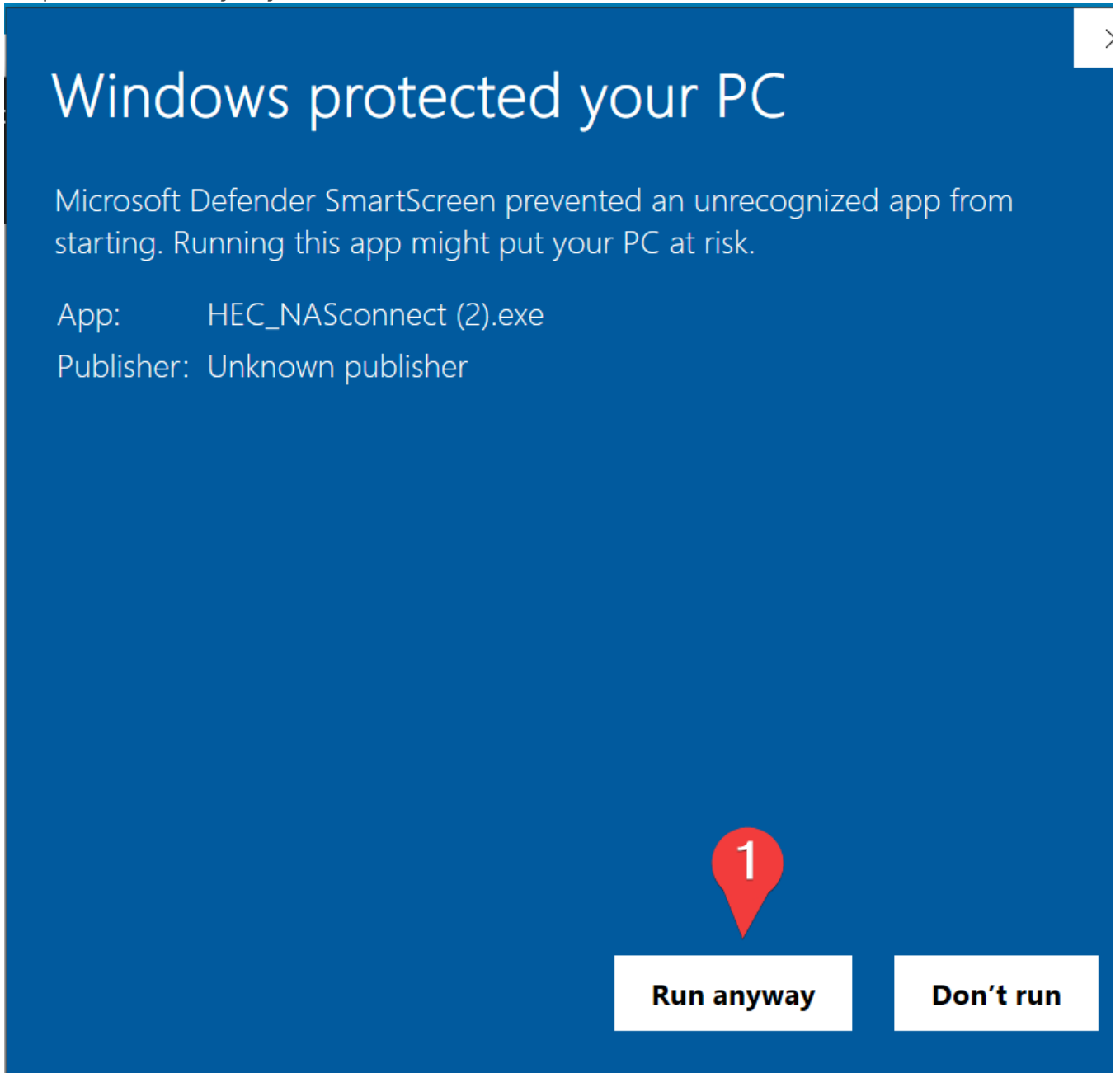
## Alerte au lancement de l'application

Une alerte de sécurité Windows peut se déclencher au lancement de l'application. Vous pouvez l'ignorer et forcer l'exécution :

1. Cliquez sur *More info*



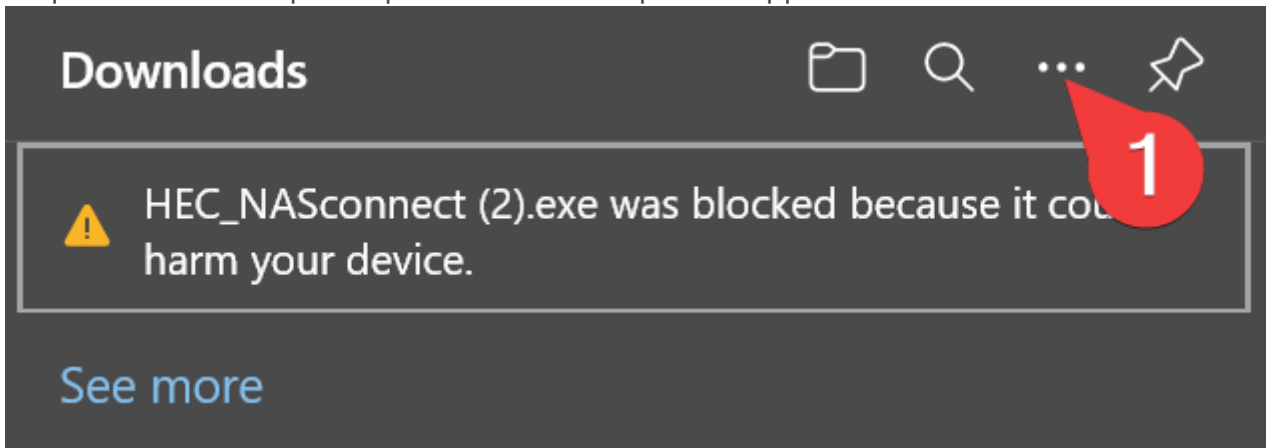
## 2. Cliquez sur *Run anyway*



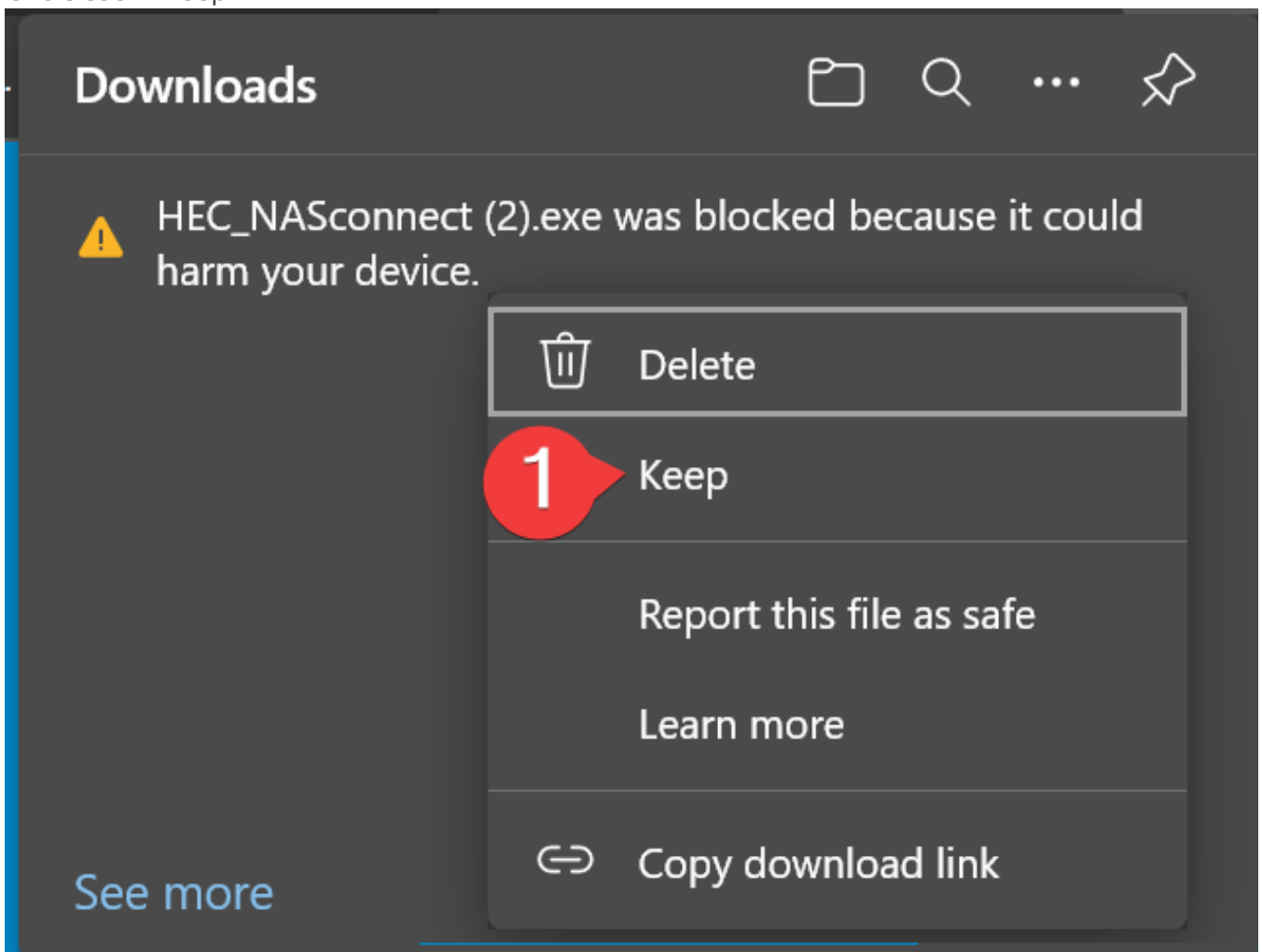
## Alerte lors du téléchargement

Avec certains navigateurs, comme Edge, il est possible qu'une alerte se déclenche lors du téléchargement l'application. Vous pouvez ignorer cette alerte et forcer le téléchargement :

1. Cliquez sur les trois points pour afficher les options supplémentaires



2. Choisissez "Keep"



3. Cliquez sur la flèche (*Show more*) pour afficher les options supplémentaires.



## This app might harm your device

Microsoft Defender SmartScreen reported that this app is not commonly downloaded; you should only open files you trust.

Name: HEC\_NASconnect (3).exe

Publisher: Unknown

Show more ▾

1

Delete

Cancel



4. sélectionnez *Keep anyway*.



## This app might harm your device

Microsoft Defender SmartScreen reported that this app is not commonly downloaded; you should only open files you trust.

Name: HEC\_NASconnect (3).exe

Publisher: Unknown

Show less



Keep anyway

1

Report this app as safe

Learn more

Delete

Cancel

Si vous n'arrivez pas à forcer le téléchargement, essayez avec un autre navigateur (Firefox, Chrome, etc.)



# Prêt d'ordinateur de travail

Dans le cadre des réparations et interventions complexes qu'effectue le service sur site du Help desk, les collaborateur·trices UNIL ont la possibilité de profiter d'une machine de prêt (dans la limite des stocks). Ce prêt est soumis à certaines conditions:

- Le service informatique ne procède à aucun transfert de données entre le portable de prêt et celui du collaborateur·trice et ne peut être tenu responsable de la perte totale ou partielle de données figurant dans le laptop prêté.
- L'utilisateur·trice s'engage à rendre l'ordinateur de prêt dès la réception de sa machine de travail.

# Résoudre les problèmes de mise à jour GIDE





Suite à une mise à jour de GIDE, il est possible que vous rencontriez un problème lors de la tentative de connexion au logiciel. Vous trouverez ci-dessous les deux opérations à effectuer pour résoudre le problème.

## 1. Installation fichier odbc.msi

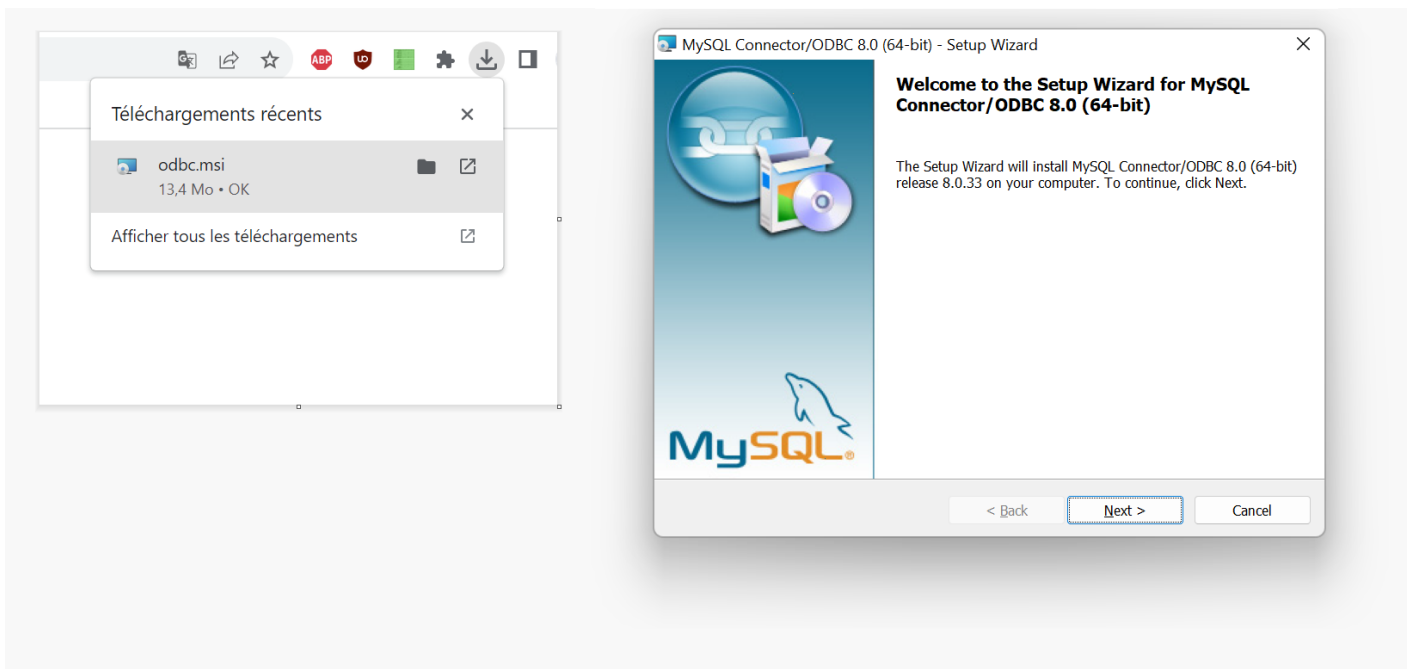
Afin de résoudre le problème, veuillez vous rendre sur la page [unil.ch/softunil/gide](http://unil.ch/softunil/gide). Une fois sur la page, **cliquez sur odbc.msi** afin de le télécharger.

← → ↻ [www2.unil.ch/softunil/gide/](http://www2.unil.ch/softunil/gide/)

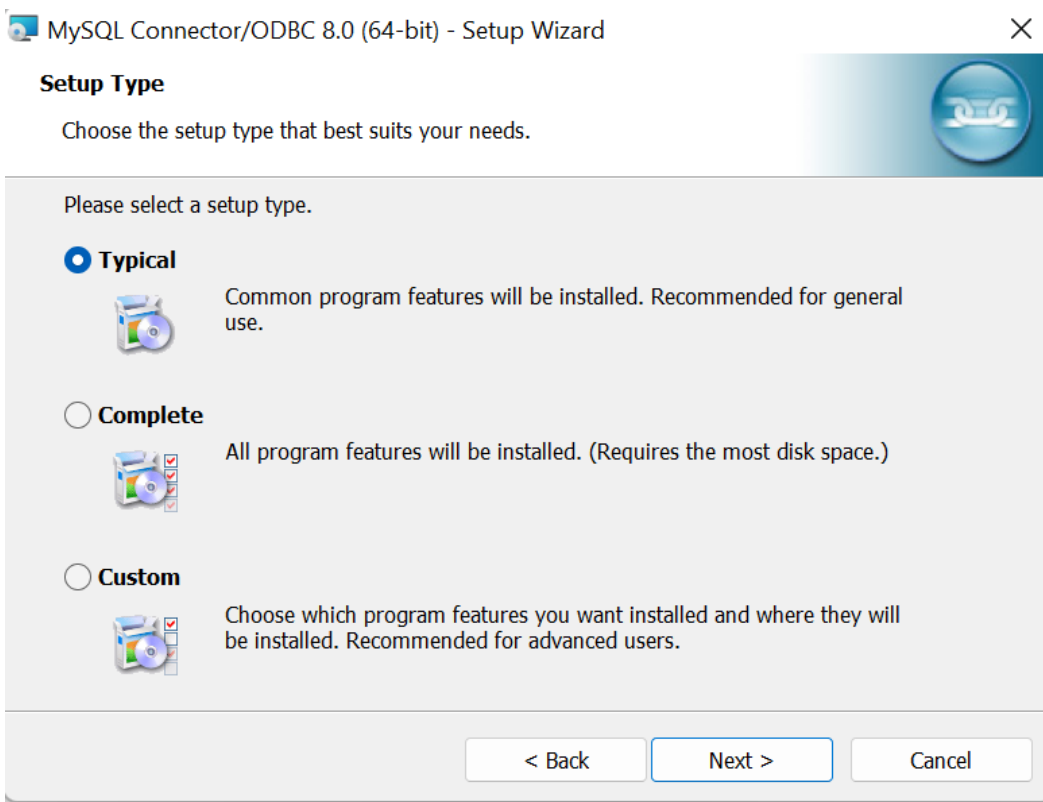
### Index of /softunil/gide

<a href="#">Name</a>	<a href="#">Last modified</a>	<a href="#">Size</a>	<a href="#">Description</a>
 <a href="#">Parent Directory</a>		-	
 <a href="#">odbc.msi</a>	2023-07-04 11:17	13M	
 <a href="#">odbc.reg</a>	2023-07-04 11:17	3.0K	
 <a href="#">vc.exe</a>	2023-07-26 15:46	24M	

Lancez ensuite le fichier qui se trouvera dans vos téléchargements.

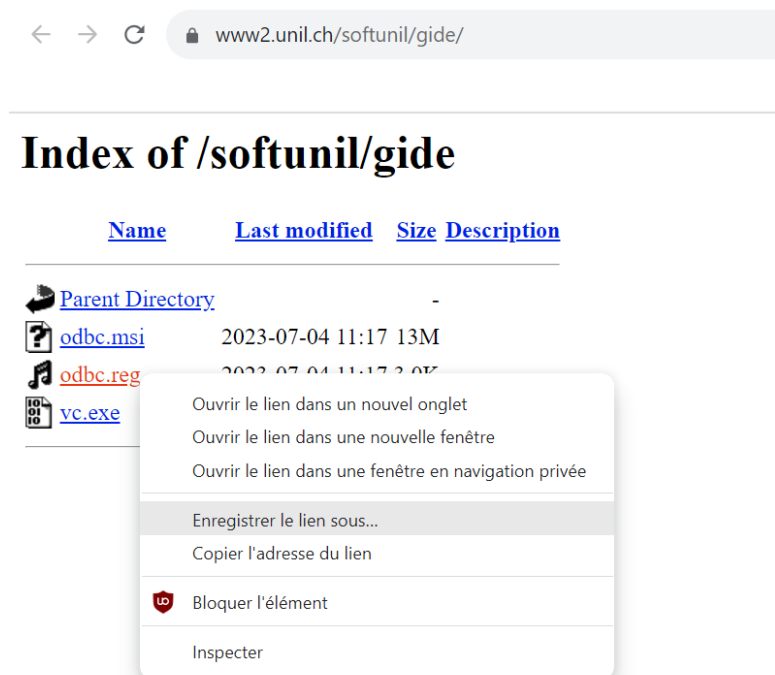


Installez le logiciel ODBC à l'aide de l'outil d'installation. Lorsque vous pourrez choisir entre "Typical", "Complete" ou "Custom", choisissez **Typical**.



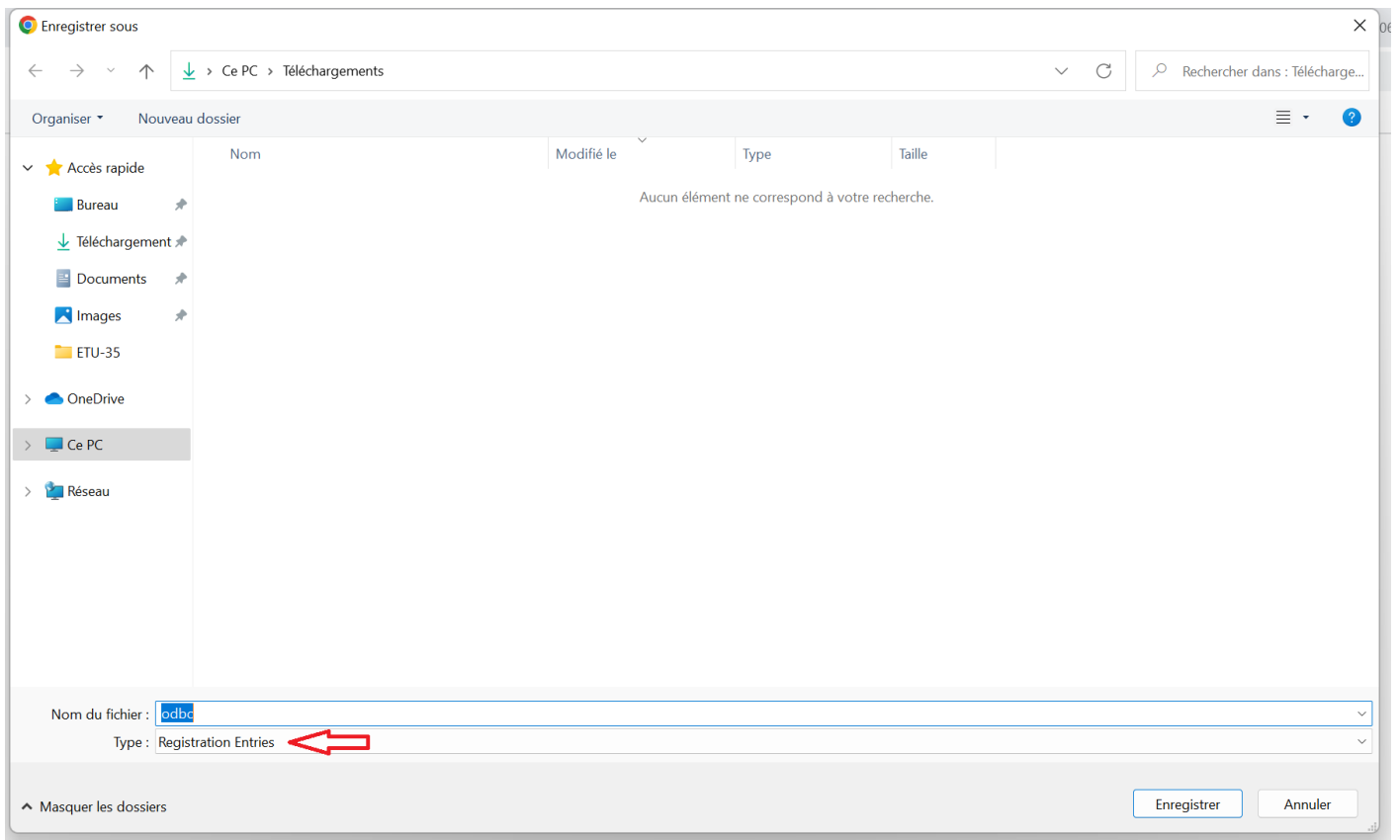
## 2. Lancement fichier odbc.reg

Une fois le logiciel installé, retournez sur la page [unil.ch/softunil/gide](http://unil.ch/softunil/gide) puis effectuer un **clic-droit** sur **obdc.reg** et sélectionnez l'option "**Enregistrer le lien sous**" ou "**Enregistrer la cible du lien sous**".



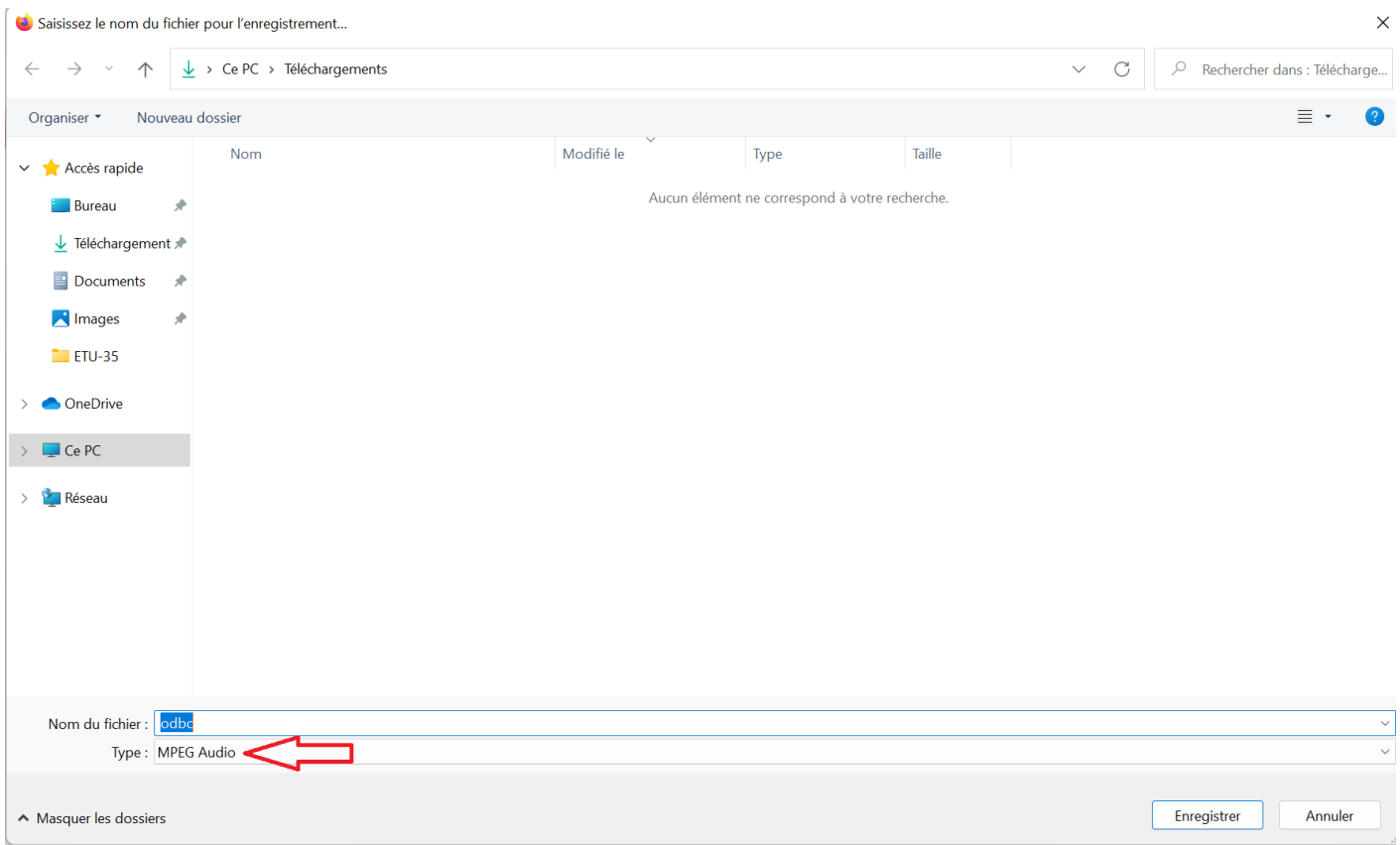
Une nouvelle fenêtre Windows apparaîtra. Deux options sont possibles.

Option 1 : La mention "Registration Entries" ou "Entrées de Registre" est présente

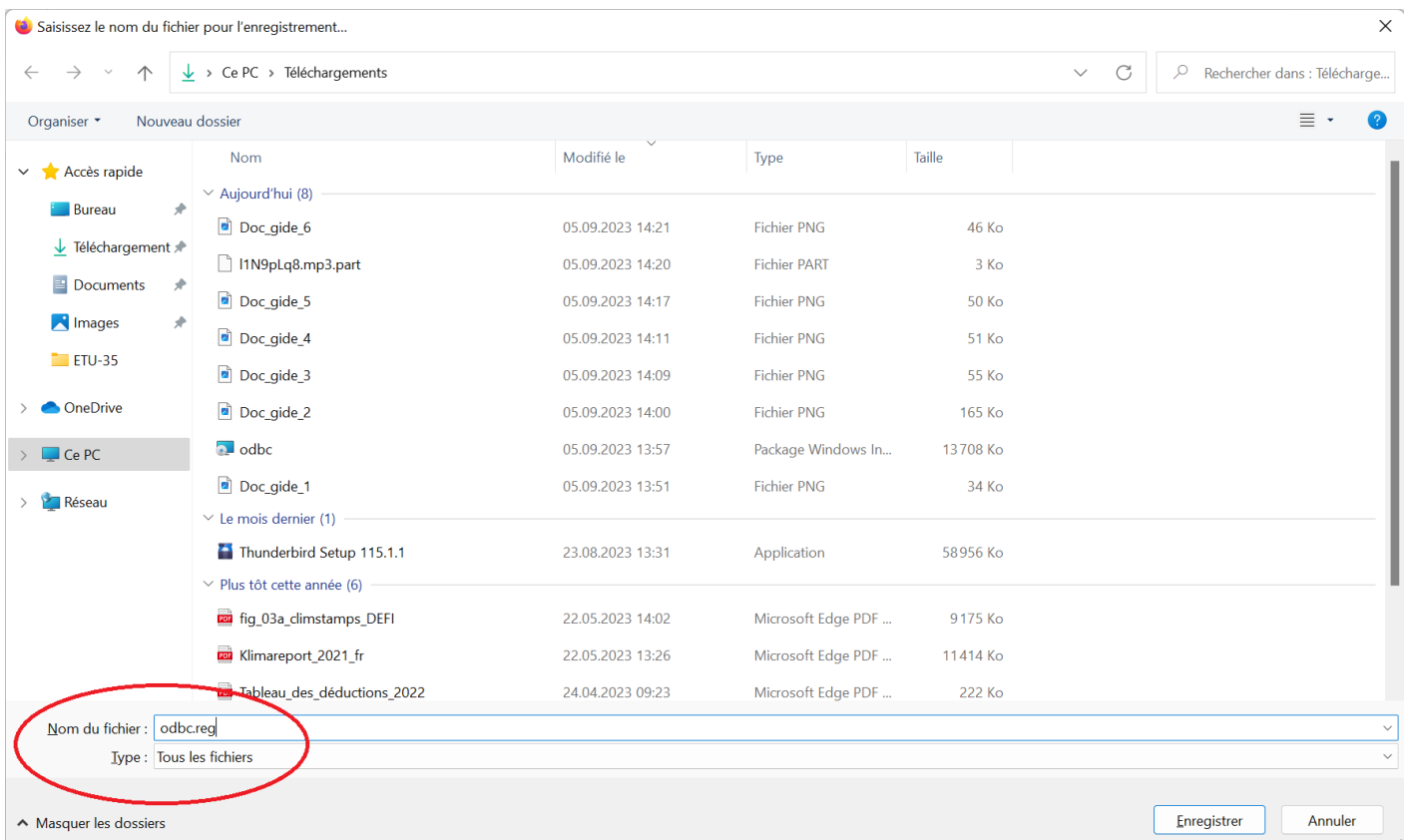


Dans ce cas, enregistrez simplement le fichier puis lancez le. **Sélectionnez "Accepter"** lorsque Windows vous informera des risques potentiels et vous conseillera de vérifier la source du fichier.

Option 2 : La mention "MPEG Audio" ou autre mention "audio" est présente



Dans ce cas, **cliquez sur le menu déroulant "Type" et sélectionnez "Tous les fichiers", puis éditez le champ "Nom du fichier" et entrez "odbc.reg".**



Enregistrez le fichier puis lancez le. **Sélectionnez "Accepter"** lorsque Windows vous informera des risques potentiels et vous conseillera de vérifier la source du fichier.



# Si le fichier odbc.msi ne se lance pas

Veillez télécharger et lancer le fichier **vc.exe** qui se trouve sur la page [unil.ch/soft/gide](http://unil.ch/soft/gide).

Si le problème persiste après le lancement du 3ème fichier et/ou que GIDE ne fonctionne toujours pas après ces procédures, merci de nous contacter par email à l'adresse [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch).

# Help desk informatique UNIL

## Informations générales

### Matériel informatique privé

Le help desk offre du support informatique gratuit sur votre matériel privé si vous êtes membre de la communauté universitaire (en mode *best effort* et *premier arrivé premier servi* : nous ferons de notre mieux mais sans garantie de résultat). Vous pouvez nous joindre par email, téléphone ou simplement venir à notre guichet à l'Amphimax.

### Matériel informatique UNIL

Si vous avez une machine mise à l'inventaire du Centre informatique de l'UNIL, c'est le help desk qui se déplace vers vous ! Vous pouvez simplement contacter notre help desk par mail ou téléphone et nous organiserons un rendez-vous directement dans vos locaux sur le campus.

Le matériel informatique inscrit à l'inventaire UNIL est facilement identifiable par une étiquette munie d'un numéro et d'un QR-code qui pointe vers une page web qui décrit les caractéristiques physiques et logicielles de la machine :



## Systèmes d'exploitation (OS) supportés, principes

- **OS supportés** : les OS officiellement maintenus par les constructeurs (bureautique : Windows, macOS ; serveurs : Linux ; smartphone : iOS, Android).

- **sortie d'un nouvel OS** : [vérifier si vos logiciels métiers sont compatibles](#) et attendez une ou deux mises à jour du système d'exploitation. Par exemple, on attendra la version macOS 15.1 ou macOS 15.2 pour passer au système macOS 15 (Sequoia)
- **mises à jour intermédiaires** : veillez à les appliquer régulièrement, votre poste sera ainsi plus fiable et plus sûr.
- Le Ci ne pourra être tenu de fournir du service si ces conditions ne sont pas respectées

Le support de la Campus Card est assuré par la réception du Ci/Unicom, et non par le guichet help desk. [Plus d'informations sur le support de la carte campus.](#)

## Hotline - Assistance téléphonique du help desk

Besoin d'une aide rapide pour un problème informatique ? La hotline du help desk est disponible du lundi au vendredi pour répondre à vos questions et vous assister à distance. Que ce soit pour un souci de connexion, un logiciel défaillant ou toute autre difficulté technique, notre équipe vous guide et vous propose des solutions adaptées sans que vous ayez à vous déplacer.

☎ **Téléphone** : +41 21 692 22 11

✉ **E-mail** : [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch)

📄 **Formulaire en ligne** : [Demande d'assistance](#)

Vous pouvez contacter la hotline par téléphone, mais aussi envoyer votre demande par e-mail ou via notre formulaire en ligne.

## Guichet informatique - Assistance pour les machines privées

Le guichet du help desk, situé à **Amphimax**, est dédié aux étudiantes et étudiants ainsi qu'au support des équipements privés. Vous pouvez vous y rendre pour obtenir une assistance technique personnalisée, qu'il s'agisse d'un problème matériel, logiciel ou de connexion. Les horaires varient en fonction des périodes de semestre et intersemestre, afin de mieux s'adapter aux besoins de la communauté universitaire.

▣ **Lieu** : [Amphimax](#), Université de Lausanne

▣ **Horaires** : 8h00-17h00 (durant les semestres) | 8h00-12h00 (durant les intersemestres)

▣ **Contact** : [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch)

---

# Support sur site - Assistance technique sur le campus de Dorigny

Le service de support sur site est assuré par plusieurs bureaux satellites répartis sur le campus. Il est composé de **professionnel·le·s et d'assistant·e·s étudiant·e·s** qui interviennent directement pour résoudre les problèmes liés aux équipements institutionnels. Ce service prend en charge :

- L'assistance technique sur site pour les équipements institutionnels
- La configuration et la livraison des nouvelles machines
- Le dépannage des postes de travail et périphériques
- Le soutien aux utilisatrices et utilisateurs sur les outils et logiciels institutionnels

▣ **Service réservé aux équipements institutionnels**

▣ **Demande d'intervention** : +41 21 692 22 11

▣ **E-mail** : [helpdesk@unil.ch](mailto:helpdesk@unil.ch)

▣ **Formulaire** : [Demande d'intervention](#)

N'hésitez pas à contacter la hotline pour toute question afin de solliciter une intervention sur site.