



UN ACCOMPAGNEMENT À CHAQUE ÉTAPE

Vous n'êtes jamais seul face à votre logiciel.

Une question, un incident, un besoin particulier ? Trois niveaux d'aide, et un interlocuteur de proximité qui connaît votre école : votre revendeur ou votre prestataire de support SmartSchoolCongo.

1

L'aide intégrée

Guide d'utilisation, questions fréquentes pas à pas avec captures, recherche rapide : la réponse en quelques secondes.

2

Votre intervenant local

Votre revendeur ou prestataire forme l'équipe, répond à vos demandes, se déplace si besoin et peut gérer un module pour vous.

3

SmartSchoolCongo

En recours, ou en direct si votre école n'a pas d'intervenant : l'équipe de la plateforme traite la demande.

The screenshot shows a web form titled "Signaler un incident". At the top right, there are two tabs: "Incident" (selected) and "Demande spécifique". The form fields are as follows:

- Objet:** A text input field containing "Le reçu ne s'imprime pas au guichet".
- Urgence:** Three radio button options:
 - ☐ Normale: Gênant, mais le travail continue.
 - ☒ Haute: Une tâche importante est ralentie ou contournée.
 - ☐ Bloquante: Impossible de travailler (encaisser, saisir, imprimer...).
- Module concerné:** A dropdown menu with the selected option "— Je ne sais pas —".
- Page concernée (facultatif):** A text input field containing "/gestion/guichet".
- Description:** A large text area for providing more details about the incident.

Aide > Support : un incident se signale en une minute — objet, urgence, module et page concernés, description guidée, captures d'écran.



Signaler un incident

Normale, haute ou bloquante : l'urgence est claire, les bloquants passent en tête.



Demande spécifique

Un réglage, une reprise de données, une correction en masse, une amélioration souhaitée.



Suivi par numéro

Chaque demande a son numéro (SUP-...), son statut et son fil d'échanges avec le support.





LES SERVICES DE VOTRE INTERVENANT

Débordé ? Confiez-lui la scolarité ou la pédagogie.

Support Formations
Prise en main de l'application, formation de votre équipe, questions d'utilisation.
Gratuit
[+ Demander](#)

Support Scolarité
Votre intervenant gère le module Scolarité (élèves, inscriptions, classes, personnels) pendant un mois.
10 000 XAF / 1 mois
[+ Demander](#)

Support Pédagogie
Votre intervenant gère le module Pédagogie (évaluations, notes, résultats, bulletins) pendant un mois.
10 000 XAF / 1 mois
[+ Demander](#)

Support Formations : gratuit

Support Scolarité : élèves, inscriptions, classes, personnel

Support Pédagogie : notes saisies même depuis vos fiches en photo, résultats, bulletins

Services payants selon la taille de l'école : 10 000 FCFA jusqu'à 150 élèves, 20 000 FCFA jusqu'à 300, 25 000 FCFA au-delà, par mois.
Commandés depuis Administration > Support et services, réglés via ScanPay.

Un accès encadré

- ✓ L'intervenant n'accède qu'au module commandé, et seulement pendant le mois payé.
- ✓ Toutes ses actions se font avec son propre compte, tracé.
- ✓ La direction garde la main : validation des résultats, verrouillage des bulletins.

Votre revendeur, partenaire de proximité

- ✓ Il vous présente la solution, prépare et lance votre école.
- ✓ Il reprend vos listes Excel ou votre ancienne application.
- ✓ Il suit vos licences et vos renouvellements.
- ✓ Il reste votre premier interlocuteur au quotidien.

Une question, un besoin ?

Aide > Support dans l'application, ou directement :

+242 06 610 5050 · +242 04 400 3399

contact@smartschoolcongo.org

