

# J'AI UN GROS SOUCI AVEC MON ÉQUIPEMENT NUMÉRIQUE RÉGION : QUE FAIRE ?

**1<sup>er</sup> réflexe, quel que soit le problème** : Je me connecte à l'assistance en ligne UNOWHY >> Entrer "Assistance UNOWHY" dans un moteur de recherche : un lien vous amène au site :

<https://assistanceidf.zendesk.com/hc/fr>

**2** : J'y déclare mon statut de lycéen francilien (clic) puis

2 options possibles :

- soit je clique sur "Votre équipement vous a été distribué ..." : c'est la **foire aux questions** (FAQ), où je pourrai peut-être trouver moi-même la solution à mon problème...
- soit je clique sur "Accéder au chat" (**dialogue en ligne avec un interlocuteur**) ; attention : c'est seulement du lundi au vendredi de 9h-12h et 13h30-18h

**3** : Si j'ai choisi le dialogue en ligne, deux issues restent possibles :

- soit l'interlocuteur me suggère ou m'applique **immédiatement une solution** >>> **RÉGLÉ**
- soit il décide qu'il y a **nécessité d'une réparation** (ou d'un remplacement) du matériel, au centre de maintenance de UnoWhy >>> il me déclare un **n° d'intervention** (n° "zendesk") >>> je le note par écrit !

**4** : Si mon appareil doit être réparé (ou remplacé), je me rends au **bureau F016** avec l'appareil et le n° d'intervention

- un certain délai est à prévoir avant le retour de réparation ; - j'en serai averti par un message dans ma boîte de messagerie de l'ENT MonLycée ;