

## Un problème, une demande sur un équipement informatique dépendant de la Région Ile-de-France ? Notre Centre de Service s'occupe de tout !

Comment contacter notre Centre de Service ? Trois moyens s'offrent à vous :



Contactez notre numéro unique : **0800 711 194\***

Pour une demande concernant l'ENT, **vous devrez taper le 1** ;  
Pour une demande concernant les manuels scolaires, **vous devrez taper le 2** ;  
Pour une demande concernant les équipements individuel élève et professeur, **vous devrez taper le 3** ;  
Pour toute autre demande et être redirigé vers l'assistance téléphonique, **vous devrez taper le 4**.

\*appel gratuit depuis un poste fixe en France



Créer un ticket sur la  
plateforme Cesame



Envoyer un mail aux  
adresses dédiées

1

### Avant de contacter notre Centre de Service

Les informations à rassembler avant l'appel :

- La salle où se situe l'équipement (et idéalement sa position) ;
- Les potentielles actions déjà effectuées.

**Vérifiez bien que l'équipement dépend de la Région Ile-de-France (autocollant Région).**

2

### Lors de votre contact au Centre de Service

Après avoir effectué le choix 4, un opérateur va prendre en charge votre demande.  
S'il s'agit d'un incident, il transmettra aux équipes pour une prise en main à distance de l'équipement réseau ou serveur pour résoudre le problème. Dans le cas d'une demande, cette dernière sera transmise à la Région.

3

### Suite au contact du Centre de Service

Si votre demande n'est pas résolue, l'opérateur escaladera cette dernière auprès des interlocuteurs spécialisés et assurera le suivi.

Une fois le problème résolu, l'opérateur procédera aux dernières vérifications avant clôture du ticket.