

Charte d'Astreinte

Table des matières

1 – Mission de l’astreinte

2 - Période de couverture

3 - Personnes concernées

4 - Moyens matériels et informatiques

5 - Process « Astreinte »

5.1 - Accueil client

5.2 - Résolution de l’incident en ligne : Diagnostic en ligne

5.3 - Intervention sur site

6 - Gestion et commande de matériel

7 – Entraide

8 – Escalade managériale

9 - Gestion des plannings d’astreinte

10 - Logigramme de traitement simplifié

11 – Répartition géographique des Experts/Architectes : on line/on site

12 - Affectation des départements par Expert on site

1 – Mission de l’astreinte

Assurer la prise en charge des appels de nos clients via l’accueil « astreinte » pendant la période d’astreinte prédéfinie.

Effectuer un diagnostic en ligne via une équipe nationale dédiée qui, autant que possible, doit résoudre l’incident.

Si l’incident n’a pu être résolu en ligne il est transmis à un expert terrain qui intervient sur le site du client pour résolution avec le support de l’expert en ligne si nécessaire.

L’ensemble des opérations est réalisé conformément aux contrats d’astreintes en vigueur chez nos clients et dans le respect des engagements contractuels pris (SLA).

2 - Période de couverture

La période d’astreinte est hebdomadaire du lundi 8H00 au lundi suivant 8H00 ou jusqu’au mardi matin 8H00 si le lundi est férié.

L’astreinte couvre la plage horaire de 18H00 le soir au lendemain matin 8H00 et 24H/24H le week-end et les jours fériés.

3 - Personnes concernées

- Agents d’accueil (Sous-traitance AJILON).
- Experts ou Architectes en ligne pour assurer les diagnostics et le support des Experts Polyvalents sur le terrain si nécessaire.
- Experts polyvalents pouvant intervenir sur le terrain.
- Cadres d’astreinte.

4 - Moyens matériels et informatiques

L’expert ou l’architecte dont la mission est de résoudre les incidents en ligne disposera d’un accès à SAPHIRE pour disposer des informations nécessaires et indispensables pour se connecter à distance, toute autre information sera disponible dans SharePoint :

- Base clients sous contrats d’astreinte
- Planning des experts/architectes en ligne et sur site en astreinte par région
- Planning des cadres d’astreinte par région
- Divers consignes concernant des clients spécifiques.

Lien SharePoint : <http://departments.fr.intranet.ned/Services/Astreintes>

5 – Process « Astreinte »

5.1 - Accueil Client

a) Client avec contrat d'astreinte

L'accueil identifie le client via son Numéro de standard, le Nom générique, le « Méta Customer ».

Après identification du site et de l'équipement, l'accueil ouvre un ticket avec l'information « Astreinte », le renseigne avec la description de l'incident et communique le numéro d'enregistrement à l'interlocuteur client à l'origine de l'appel.

b) Client sans contrat d'astreinte

Si le client n'est pas couvert par un contrat de service type « Astreinte », l'agent d'accueil informe le client et enregistre un ticket avec l'information « Support » qui sera traité en jour ouvrable. Dans le cas où le client demande le traitement de son incident (client sensible), l'agent d'accueil escalade vers le cadre d'astreinte de la région concernée pour accord, dans ce cas l'agent d'accueil, informe le client et lui communique par Fax ou e. mail le coût de la prestation (le barème astreinte one-shot est disponible dans SharePoint). Après réception de l'accord du client, celui-ci est annexé au ticket, si pour des raisons techniques nous ne pouvons disposer d'un accord du client, l'accueil renseigne le ticket « Astreinte » en précisant l'impossibilité de recevoir cet accord.

5.2 - Résolution de l'incident en ligne : Diagnostic en ligne

a) Traitement du ticket

Après la création du ticket par l'accueil, l'accueil transfère le ticket à un expert en ligne dédié à l'expertise de ces produits (fichier présent dans SharePoint), dans le cas où le pool est formé de plusieurs experts, les tickets seront transférés de façon équitable vers chaque expert en ligne.

Toutes les informations (Nom du client, N° de téléphone, N° de modem, description de l'incident) sont consignées dans le ticket et transmises à l'expert en ligne.

A l'issue du traitement du ticket « Astreinte », l'expert en ligne rédige son compte-rendu et l'envoie au client, clôture son activité, l'incident et le ticket.

b) Traitement du ticket avec changement de matériel ou adossement partenaire

L'Expert en ligne peut identifier une carte ou un sous ensemble matériel à changer, dans ce cas il demande à l'accueil de commander le matériel auprès de notre prestataire DHL (voir paragraphe 6-Gestion et Commande de matériel), il peut aussi être amené à escalader le problème vers un partenaire dans le cas où il y a un adossement.

Pour tout autre problème une escalade peut être faite vers le cadre d'astreinte

5.3 - Intervention sur site

a) Identification de l'Expert terrain

Dans le cas où l'incident n'a pu être résolu en ligne, l'expert en ligne contacte l'expert terrain le plus proche du site client. Pour identifier l'expert terrain, l'expert en ligne s'appuiera sur l'outil MAPPOINT et le planning des experts terrain avec leurs coordonnées téléphoniques disponibles dans SharePoint.

b) Transfert des informations à l'Expert terrain

Après avoir établi le contact avec l'expert terrain, l'expert en ligne transfère toutes les informations nécessaires pour assurer le dépannage sur site (les coordonnées du client, la description de la panne, le numéro d'incident, les opérations qui ont déjà été effectuées et éventuellement les pièces qui doivent être remplacées), toutes ces informations sont consignées dans le ticket.

c) Expert terrain non joignable

Si l'expert en ligne n'arrive pas à joindre l'expert terrain par téléphone il laisse un message sur sa messagerie vocale et sans réponse dans la demi-heure, l'expert en ligne informe le cadre d'astreinte de la région concernée et valide avec lui la disponibilité d'un autre expert via les outils mis à disposition, cette problématique est consignée avec horodatage dans le ticket.

d) Support de l'Expert en ligne

Lorsque l'expert terrain arrive sur le site client, il peut contacter l'Expert en ligne qui a réalisé le diagnostic pour l'assister dans la résolution de l'incident.

e) Commande de matériel

Lors de l'intervention sur site, si du matériel est nécessaire pour résoudre l'incident, l'expert terrain appelle l'accueil pour commander et faire livrer le matériel.

f) Intervention facturable

Lors d'une intervention facturable, l'expert terrain présente, à son arrivée, le devis/commande forfaitaire de la prestation pour un premier accord de principe. A la fin de son intervention, il fait signer au client ce devis/commande en incluant les éventuels éléments facturables. Si le client refuse, le cadre d'astreinte de la région doit être informé. La facturation sera déclenchée par le planificateur de la région le jour ouvrable suivant l'intervention.

g) Clôture de l'intervention

A la fin de son intervention, l'expert terrain appelle l'accueil pour signaler la fin de l'intervention, fait insérer dans le ticket un commentaire succinct et rédige un compte rendu sur le document « bon d'intervention » qu'il fait signer par son interlocuteur client en précisant, Nom et Qualité.

L'accueil transfère ensuite le ticket vers la planification de la région concernée pour traitement différé, jour ouvrable suivant l'intervention.

Ce process est décrit au paragraphe 10 de ce document « Logigramme de traitement simplifié ».

6 - Gestion et commande de matériel

A la suite du diagnostic ou lors de l'intervention sur site de l'expert terrain, l'accueil peut être amené à faire livrer du matériel chez client.

Pour cette intervention l'accueil contacte par téléphone notre prestataire en charge de la logistique (DHL) et lui adresse par mail le formulaire de commande disponible dans SharePoint. Une copie de la demande est envoyée à la planification de la région concernée et à la logistique NextiraOne. Le prestataire s'assure de la disponibilité de la pièce et précise le temps de livraison nécessaire entre le lieu de stockage et le client.

Si la pièce n'est pas disponible dans un lieu de stockage dont le délai de livraison est acceptable, le prestataire informe l'accueil qui transfère l'information à l'expert terrain et si nécessaire au cadre d'astreinte de la région.

Si un matériel n'est pas disponible sur le territoire national, l'accueil informe le cadre d'astreinte de la région concernée pour prise de décision.

Après le déclenchement de la livraison sur site, le prestataire adresse un mail pour régularisation de la commande au planificateur en charge du client pendant les heures ouvrables. La remise à niveau du stock en région est assurée sous le contrôle de la Supply Chain Support.

Coordonnées de notre prestataire en charge de la logistique (DHL)

Téléphone : 01 64 53 82 36

Télécopie : 01 64 53 82 38

Portable : 06 30 93 24 36 (A utiliser pour escalade sur non réponse)

Adresse email : de 18H00 à 19H00 spcsupporttransport@dhl.com

de 19H00 à 08h00 fr.astreintespc@dhl.com

Escalade Managériale DHL Niveau 1 : Olivier Delaune 06 88 82 39 00

Escalade Managériale DHL Niveau 2 : Abdellah Oudich 06 30 93 24 35

7 - Entraide

La diversité des produits peut nécessiter une entraide entre les différents experts terrain. Si cette entraide est nécessaire lors d'une intervention sur site, l'expert terrain peut solliciter un autre expert terrain de sa région ou du territoire national. Si cette entraide doit solliciter un expert non affecté en astreinte, celle-ci doit faire l'objet d'un accord préalable du cadre d'astreinte.

8 - Escalade managériale

Un dispositif d'escalade managériale à 2 niveaux :

Un cadre d'astreinte, Manager des Services N+1 par région, en escalade de l'accueil d'astreinte, des Experts/Architectes en ligne ou sur site. Il est capable de prendre les décisions qui s'imposent :

- Si le client n'a pas de contrat
- Si l'expert n'est pas joignable
- Double interventions pour l'expert
- Fait respecter la législation du travail

Un cadre d'astreinte, Manager des Services N+2 au niveau national, qui est en escalade du Manager N+1.

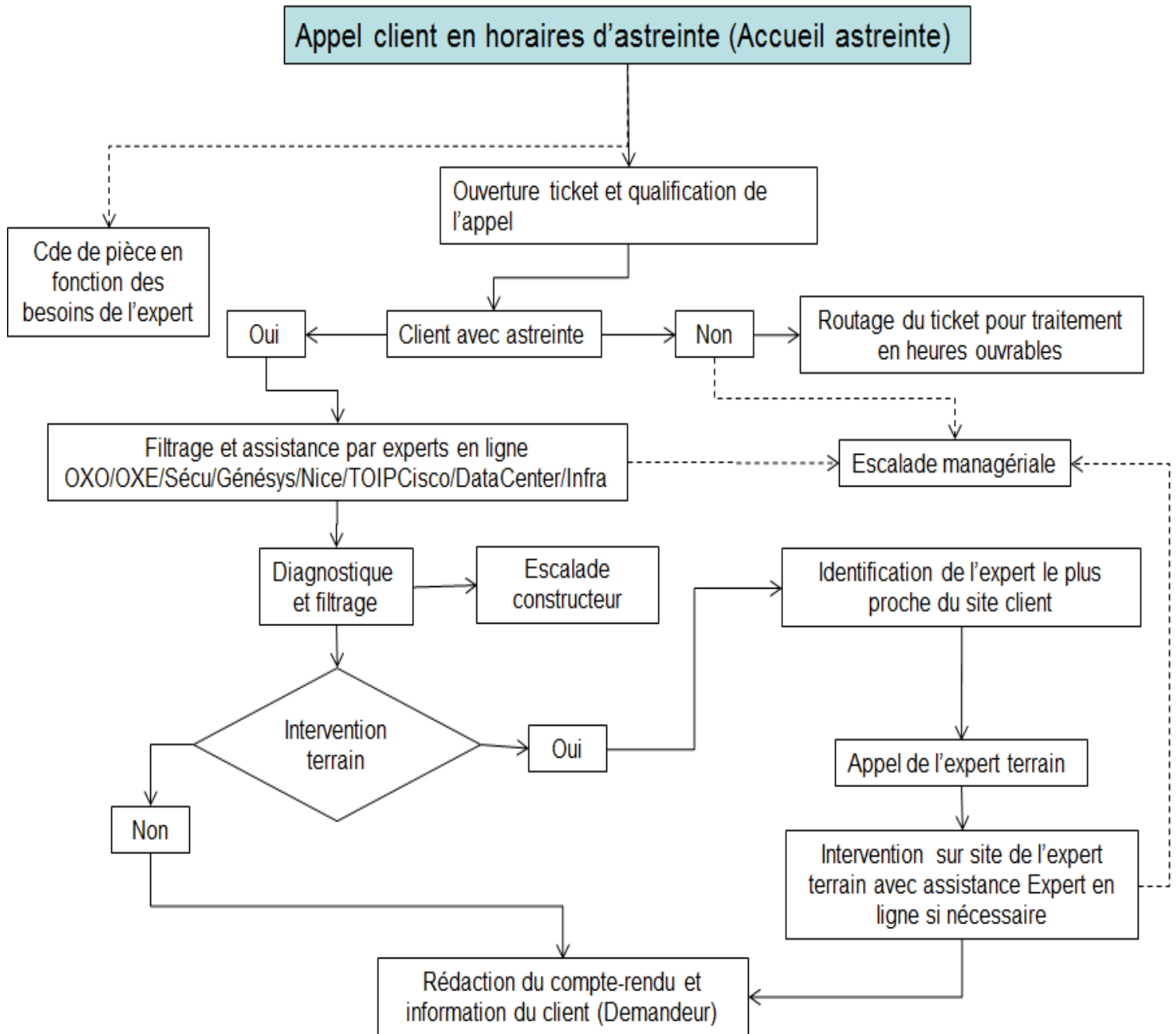
9 - Gestion des plannings d'astreinte

Le planning d'astreinte est établi pour un semestre calendaire par chaque région et posté dans SharePoint. Ce planning peut être modifié à la demande du salarié pour convenance personnelle, dans ce cas il aura la charge de chercher son remplaçant et de le valider avec son manager. Si la recherche d'un remplaçant résulte d'une demande de la hiérarchie, elle lui appartiendra de trouver le salarié d'astreinte remplaçant.

Chaque semaine (le lundi étant le premier jour de la semaine d'astreinte) et par région, un tableau sous format Excel donne par département le nom ainsi que les coordonnées téléphoniques GSM des experts d'astreinte. Dans ce même tableau, est indiqué le nom et les coordonnées téléphoniques GSM du cadre d'astreinte de la région ainsi que les experts en ligne avec leurs coordonnées téléphoniques.

Ce tableau est disponible dans SharePoint et sera envoyé par mail aux intéressés.

10 - Logigramme de traitement simplifié



11 – Répartition géographique des Experts/Architectes : on line/on site

TECHNO		ON LINE DIAG/Support	ON SITE					
			Nord de France		Grand Ouest		Grand Est	
			IDF	Nord	Ouest	SDO	SDE	Est
PABX + APPLI	440/OXE APPLI	6	3	3	5	7	8	3
	4300 M							
	OXO/4200/4100	1						
	4300L et VL							
	2600/4600							
GENESYS		2						
TOIP CISCO		1						
WAN		1						
Secu IT		1						
Microsoft		1						
Infra		1						
Data Center		1						
Nice		1						
Cadre d'astreinte			1		1		1	
Total		16	7		14		12	

Pour rappel, le nombre de collaborateurs en astreinte est fonction du volume de contrats, de la couverture géographique et de la technologie déployée chez nos clients en astreinte.

12 - Affectation des départements par Expert on site

Région	Expert	Départements
Nord de France	Expert 1	59 -62
	Expert 2	59-62
	Expert 3	80 - 60 - 02-08
	Expert 4	75-93
	Expert 5	78-92-95
	Expert 6	91-94-77-51
Grand Ouest	Expert 1	29-56-22-35
	Expert 2	50-14-61-76-28-27
	Expert 3	72-53-49
	Expert 4	44-85
	Expert 5	45-37-41-18
	Expert 6	79-17
	Expert 7	86-16-36
	Expert 8	87-23-19-24-46
	Expert 9	33-47-40
	Expert 10	64-65-32
	Expert 11	31-09-82
	Expert 12	66-11-81-12
	Client TIGF	TEL Secours 06 46 47 25 59
Grand Est	Expert 1	54- 55- 57 - 67 - 88
	Expert 2	25 - 39 - 68 - 70 - 71 - 90
	Expert 3	10 - 21 - 52 - 58 - 89
	Expert 4	01-69
	Expert 5	03 - 15 - 63 - 42 - 43
	Expert 6	05-38
	Expert 7	73 - 74
	Expert 8	07 - 26 - 30 - 34 - 48 - 84
	Expert 9	06 - 98 - 83
	Expert 10	04 13
	Expert 11	20