



L'opérateur télécom au service de ses clients

- Ce service est joignable par téléphone au 02 72 64 61 72 du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 (HOJO).

Centre de Service Clients

Septembre 2017

Présentation

- Votre Service Clients et vos interlocuteurs privilégiés sont situés au Mans, au siège social du Groupe Serveurcom, 3 Place des Ifs.
- Ce service est joignable par téléphone au 02 72 64 61 72 du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 (HOJO).
- En parallèle, vous pourrez adresser l'ensemble de vos demandes (techniques, commerciales, administratives) 24h/24 et 7j/7 via votre portail client : <http://support.serveurcom.com>
- Pour ce faire, il vous convient de nous préciser un contact responsable de l'ouverture et de la mise à jour de vos demandes (requêtes).

Sommaire

1. Portail Client
2. Astreinte
3. Matrice d'escalade

1. Portail Client

Le contact ainsi créé recevra par mail, à la suite de votre demande, un login et un mot de passe pour accéder au portail client :

- BIENVENUE SUR VOTRE INTERFACE LIBRE-SERVICE -

Connexion client sécurisée :

Nom d'utilisateur :

Mot de passe : [Mot de passe oublié ?](#)

Première connexion

A votre première connexion, vous serez amenés dans un premier temps à modifier le mot de passe qui vous a été généré automatiquement :

- BIENVENUE SUR VOTRE INTERFACE LIBRE-SERVICE -

Accueil Consigner une requête Afficher Requêtes

Changer le mot de passe

Modifiez votre mot de passe ci-dessous :

Nom d'utilisateur:	Ancien mot de passe: *
Jeanne
	Nouveau mot de passe: *

	Ressaisissez votre mot de passe: *

Envoyer Annuler

 POWERED BY SALESFORCE.COM

Accueil portail

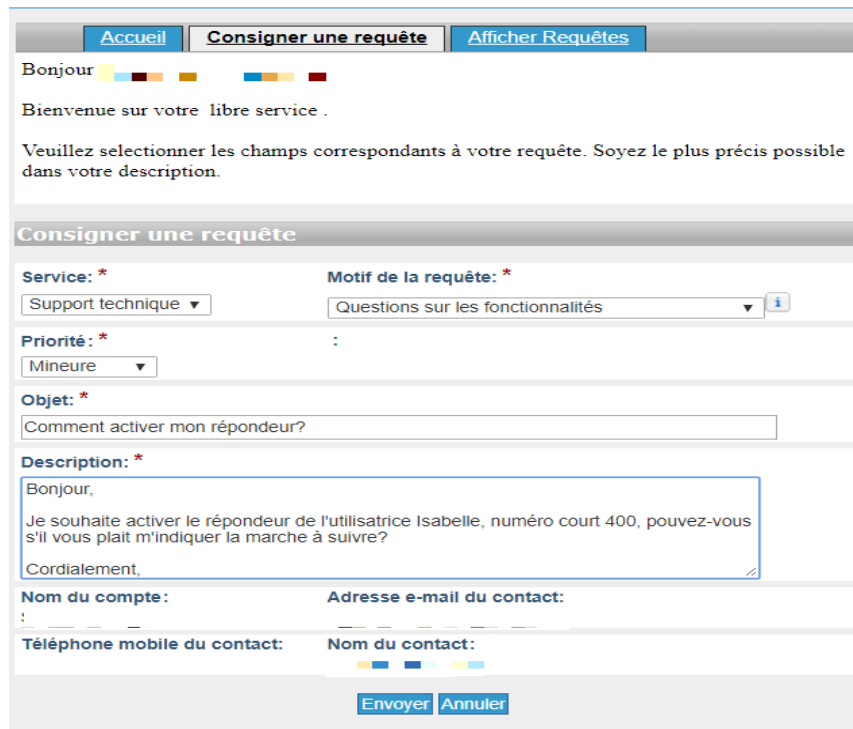
Puis, à chacune de vos connexions, vous serez redirigés vers la page d'accueil :



Consigner une requête

Vous aurez ainsi la possibilité de suivre toutes vos demandes, ouvertes par vos soins via votre portail ou par l'équipe Serveurcom par téléphone au numéro unique 02 72 64 61 72.

Vous pourrez ainsi afficher toutes vos requêtes (en cours, traitées) ou bien de nous adresser une nouvelle demande (consigner requête). Vos demandes peuvent être commerciales, administratives ou techniques.



The screenshot shows the 'Consigner une requête' (Log a request) form. At the top, there are navigation tabs: 'Accueil', 'Consigner une requête' (selected), and 'Afficher Requetes'. Below the tabs, there is a greeting: 'Bonjour' followed by a color bar and 'Bienvenue sur votre libre service.' A note asks the user to be precise in their description. The form fields are as follows:

- Service:** * Support technique (dropdown)
- Motif de la requête:** * Questions sur les fonctionnalités (dropdown)
- Priorité:** * Mineure (dropdown)
- Objet:** * Comment activer mon répondeur? (text input)
- Description:** *
Bonjour,
Je souhaite activer le répondeur de l'utilisatrice Isabelle, numéro court 400, pouvez-vous s'il vous plait m'indiquer la marche à suivre?
Cordialement,
- Nom du compte:** (text input)
- Adresse e-mail du contact:** (text input)
- Téléphone mobile du contact:** (text input)
- Nom du contact:** (text input)

At the bottom of the form are two buttons: 'Envoyer' and 'Annuler'.

La personne responsable de votre portail client sera notifiée par mail à chaque ouverture de requêtes, ainsi qu'à chaque commentaire déposé par les services Serveurcom.

Vos réponses sont à apporter directement via l'interface client. Vous pouvez également y inclure des pièces jointes.

Ainsi une traçabilité précise de chaque événement sera consultable à tout moment. Des rapports précis sur les taux d'indisponibilité pourront également être fournis à votre demande, par une requête au support technique.

2. Astreinte (en option)

En dehors des horaires d'ouverture de notre service clients, un service d'astreinte est joignable au même numéro. L'ouverture d'une requête est nécessaire avant de contacter l'astreinte. Il conviendra ensuite de laisser un message sur la boîte vocale de l'astreinte et de préciser vos coordonnées complètes ainsi que l'objet de votre appel et le numéro de requête associée. Le technicien d'astreinte a immédiatement connaissance de votre message et prend en charge l'incident si ce dernier rentre effectivement dans le cadre de l'astreinte.

Attention, les demandes suivantes ne pourront pas être traitées dans le cadre de l'astreinte :

- toute requête ouverte de manière non conforme
- tout message vocal laissé sans votre numéro de requête ou sans vos coordonnées
- tout service non soumis à l'astreinte : dans ce cas, votre requête sera traitée en HOJO

Le délai de prise en charge d'une astreinte est de 30 minutes maximum

3. Matrice d'escalade

L'escalade est un outil servant à informer directement les responsables opérationnels Serveurcom des incidents rencontrés et ainsi de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la résolution la plus rapide de cet incident.

Seuls les incidents de niveau de priorité moyen et élevé peuvent donner lieu à une escalade.

NIVEAU DE PRIORITÉ = FAIBLE	NIVEAU DE PRIORITÉ = MOYEN	NIVEAU DE PRIORITÉ = ÉLEVÉ
Service non perturbé techniquement Absence de dysfonctionnement technique	Service perturbé mais disponible Problème technique avec impact multi-utilisateurs	Coupure totale – service indisponible Problème technique avec impact multi-utilisateurs
- Prise en charge de la requête : 4h maximum en heures et jours ouvrés - Résolution de l'incident : 48h maximum	- Prise en charge de la requête : 2h maximum en 24/7 - Résolution de l'incident : 24h maximum	- Prise en charge de la requête : ½h maximum en 24/7 - Résolution de l'incident : 4h maximum

Une escalade ne peut être déclenchée que si l'un des engagements de délai précisé dans le paragraphe suivant a été dépassé.

	ESCALADE NIVEAU 1	ESCALADE NIVEAU 2	ESCALADE NIVEAU 3
NIVEAU DE PRIORITÉ = ÉLEVÉ	SI DÉLAI DÉPASSÉ D'AU MOINS 15 MN	SI DÉLAI DÉPASSÉ D'AU MOINS 30 MN	SI DÉLAI DÉPASSÉ D'AU MOINS 1 H
NIVEAU DE PRIORITÉ = MOYEN	SI DÉLAI DÉPASSÉ D'AU MOINS 1 H	SI DÉLAI DÉPASSÉ D'AU MOINS 12 H	SI DÉLAI DÉPASSÉ D'AU MOINS 24 H