

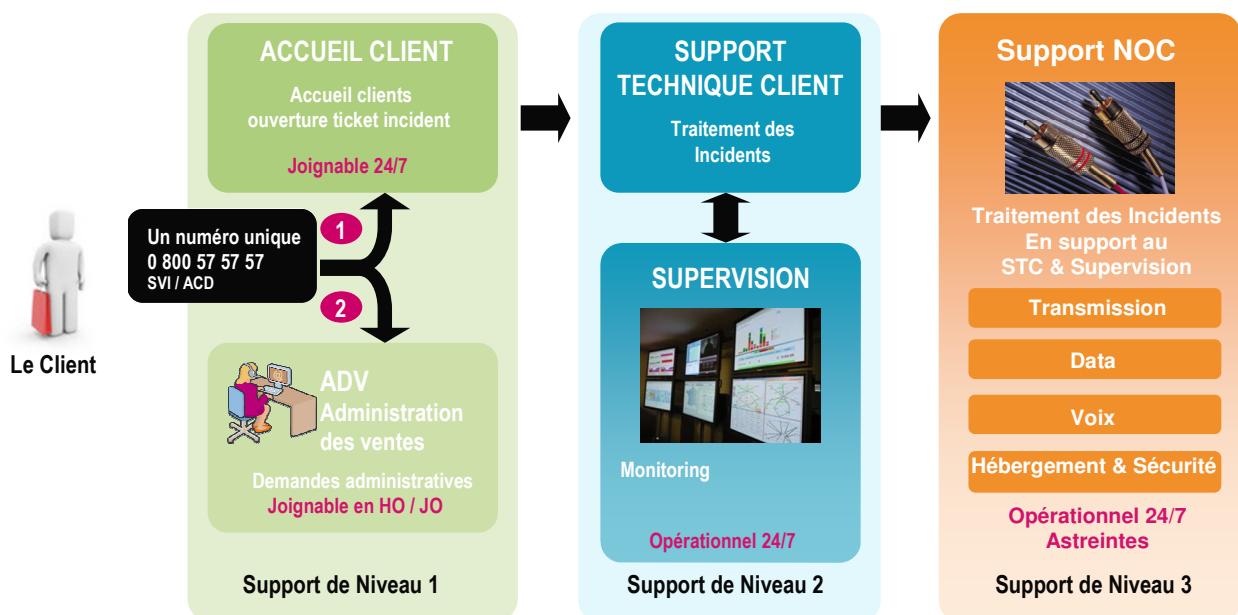
Gestion et résolution des incidents

Sommaire

1 L'organisation.....	2
1.1 L'accueil client – Support de niveau 1	2
1.2 Support Technique Client (niveau 2) et Support NOC (niveau 3)	3
1.3 L'équipe Supervision	4
2 Le traitement des incidents.....	4
3 La supervision standard.....	4
3.1 Détection :.....	4
3.2 Statistiques et Alerting :.....	4
3.3 Reporting :	4
3.4 Status Map :.....	4
4 Supervision Proactive	4

1 L'organisation

L'exploitation et la supervision de votre service sont assurées par le **Centre de Service Client** de Completel, **basé à Rouen**, joignable 24/24h et 7/7j via un numéro unique, gratuit pour l'appelant :



1.1 L'accueil client – Support de niveau 1

Votre support est composé d'une hot-line avec un guide vocal interactif qui oriente votre appel vers l'équipe spécifique à votre demande :

- ➲ Une équipe centrale pour la gestion des incidents techniques : cette équipe prend en charge votre appel, assure son suivi après des équipes techniques, et vous informe de son traitement
 - ➲ Une équipe Administration des ventes pour le traitement de vos demandes administratives: Cette équipe répond à toutes vos demandes autres que les incidents techniques (gestion de la facture, , renseignements administratifs...)

Cette organisation est garante à la fois d'un **traitement rapide et réactif de vos incidents** au travers d'une équipe focalisée sur le suivi des incidents et à proximité des équipes en charge de la résolution

technique, et d'une **bonne compréhension et adaptation de la réponse** à vos autres demandes grâce à la spécialisation métier de l'Administration des ventes.

L'Accueil Client assure un rôle de **Front Office**:

- ⇒ Il procède à l'ouverture des tickets d'incidents et les transmet au Support technique Client de niveau 2
- ⇒ Il suit le ticket d'incident et informe régulièrement le client de l'avancée de la résolution
- ⇒ Il peut procéder aux escalades internes
- ⇒ Après validation de la résolution auprès du client, il procède à la clôture définitive du ticket d'incident
- ⇒ Il prend en compte les demandes de modifications simples du service (demande d'adresse IP,...)

Ses objectifs sont la satisfaction Client en étant à votre écoute et en communiquant régulièrement avec vous sur le statut des incidents.

L'organisation d'un Accueil Client dédié aux services Entreprises permet à Completel de vous garantir des indicateurs de qualité de service de cette hot line :

- ⇒ Front Line joignable **24/7**
- ⇒ **96%** des appels décrochés en moins de **60s**
- ⇒ Taux de prise d'appel supérieur à **> 98%**
- ⇒ Taux de Rappel Clients en sévérité 1 **> 85%**

1.2 Support Technique Client (niveau 2) et Support NOC (niveau 3)

Leur mission est le suivi et la résolution des incidents techniques Client à deux niveaux :

- ⇒ Niveau 2 (Support Technique Client : STC) : Résolution simple, multi-services
- ⇒ Niveau 3 (Support NOC) : Spécialisation de la résolution par famille de service (transmission, data, voix, hébergement et sécurité)

Le ticket d'incident est tout d'abord transmis au STC, qui procède à une première qualification de la cause de l'incident et à sa résolution. Si cette résolution nécessite une expertise, le ticket est transmis au Support NOC.

Le **Support Technique** Client est notamment en charge de :

- ⇒ Déclencher une intervention sur site avec votre accord
- ⇒ Ouvrir et suivre les tickets d'incidents auprès de nos fournisseurs
- ⇒ Alimenter le SI interne de suivi des incidents pour permettre le passage des informations entre équipes pour la résolution, et permettre à l'Accueil Client de vous communiquer l'avancement de la résolution.
- ⇒ Coordonner les relations avec l'Ingénierie, les constructeurs d'équipement, les intervenants sur site,...

- Rédiger les modes opératoires de résolution des incidents.
- Suivre les interventions complexes (migration, upgrade...).

Le support Technique Client est organisé en 3 pôles pour une meilleure réactivité et suivi d'incident :

- Dispatch
- Correctif (résolution des incidents)
- Pilotage (flux tickets, escalades, gestion incidents majeurs)

Cette organisation permet de **résoudre plus de 70% des incidents au niveau du STC** et de traiter les incidents dans des délais conformes aux GTRs.

L'équipe STC est opérationnelle en jours ouvrés de 8h à 19h du lundi au jeudi et 8h à 18h le vendredi. Le relais est pris par l'équipe Supervision en dehors de ces périodes pour les incidents de rupture totale du service.

L'équipe Support NOC, spécialisée par grand domaine (Voix, Data, SDH et Hébergement), assure:

- La résolution d'incident de niveau 3 en collaboration avec les clients, les directions régionales, l'équipe Ingénierie Completel, les constructeurs ou les fournisseurs
- Les opérations de maintenance lourde du réseau (insertion ou migration d'équipements, upgrade logiciel, ...)
- Les intégrations et mises en service de nouveaux produits

1.3 L'équipe Supervision

Ses missions sont :

- La gestion des tickets d'incidents en dehors des heures ouvrées et transferts des tickets au Support Technique pour les résolutions HO
- La surveillance des équipements et infrastructures réseaux et des alarmes d'environnement technique 24/24 7j/7 avec déclenchement d'actions pro-actives vis-à-vis des clients (sous réserve de l'existence de contacts Clients pour les sites considérés)

2 Le traitement des incidents

D'une manière générale, un incident s'entend de toute interruption ou dégradation de service dûment constatées par Completel. Seules les coupures totales de service sont prises en compte pour la vérification des Engagements de Qualité de Service.

Nous définissons quatre niveaux de priorités pour les incidents :

Niveau de sévérité	Type d'incident	Exemple
Sévérité 1	Interruption totale du service	Rupture totale du service
Sévérité 2	Interruption partielle du service	Bagotement de la ligne
Sévérité 3	Dégradation de service	Temps de réponse dégradé
Sévérité 4	Sans impact client	Sans impact client

Les incidents de sévérité 1 sont gérés par le Centre de Service Client Completel 24/24h, 7/7j.

Les tickets d'incident sont ouverts de deux manières :

- **Pro-active** : le NOC de Completel détecte un incident impactant vos services et vous avertit (voir détail de l'offre au paragraphe suivant)
- **Réactive** : Vous avez détecté un incident, vousappelez le Centre de Service Client Completel au numéro gratuit 0800 57 57 57

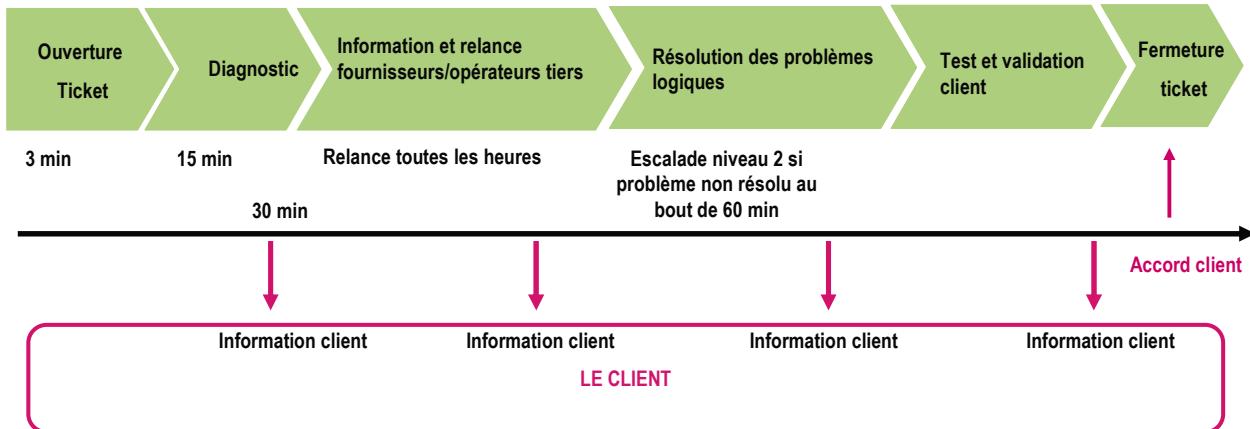
Completel dispose d'un système de gestion d'incident permettant l'identification de l'incident et le suivi de sa résolution.

Le traitement d'un incident est décomposé en trois étapes :

1. La détection de l'incident : enregistrement et qualification de l'incident
2. la résolution technique de l'incident
3. la validation avec le client de la résolution de l'incident

Vous êtes régulièrement informé de l'avancement de la résolution de l'incident de sévérité 1 par notre service client :

- 30 min après le premier appel d'ouverture du ticket d'incident
- à Chaque évènement impactant la résolution de l'incident et au maximum tous les quatre heures



Vous disposez aussi de procédure d'escalade aux personnes suivantes selon le temps d'indisponibilité du service :

T0 - ½ heure	Manager d'astreinte du STC
T0 + 1 heure	Directeur du Service Client
T0 + 2 heures	Directeur des Opérations

T0 : étant l'heure d'expiration de la GTR.

3 La supervision standard

La supervision de votre Lien d'accès permet d'obtenir des informations en temps réel sur son statut. Les caractéristiques de cette supervision standard fournie par Completel sont décrites dans les articles suivants.

L'accès aux informations de la supervision standard se fait via l'Extranet Client mis à sa disposition dans le cadre du Service.

Dans le cadre du Service de supervision, si le Client ne branche pas son routeur dans un délai d'un mois consécutif à la mise à disposition du Lien d'accès, le Service de supervision sera désactivé. Le Client devra alors effectuer les démarches auprès de notre Service Client afin de demander l'activation du Service de supervision.

3.1 Détection :

Le Lien d'accès est régulièrement interrogé pour connaître son statut. Si le Lien d'accès ne répond pas pendant une durée de plus de 15 minutes, une alerte est automatiquement envoyée à l'Exploitation de Completel.

3.2 Statistiques et Alerting :

Les statistiques mises en place par Completel dans le cadre de la supervision standard permettent de connaître l'état et le nombre de liaisons supervisées en fonction des différents critères d'alertes possibles.

Completel a mis en place quatre niveaux d'alertes sur les Liens d'accès:

- Up : Le Lien d'accès est joignable
- Down : Le Lien d'accès n'est pas joignable
- Warning : Le Lien d'accès principal est injoignable mais le Lien d'accès de backup à pris le relais assurant une disponibilité du Site Client
- Unreachable : Un équipement intermédiaire empêche de superviser le Lien d'accès

3.3 Reporting :

Il est possible de générer des rapports apportant des informations sur la supervision des Liens d'accès. Ces rapports ne prennent en compte que les trois derniers mois glissants. Deux types de rapports sont disponibles :

- Graphiques qui sont envoyés par email à l'adresse du contact technique fourni par le Client,
- Textuels que le Client peut télécharger à partir de l'Extranet.

Ces rapports ne constituent pas une information contractuelle et sont fournies à titre informatif dans le cadre du Service.

3.4 Status Map :

Le Service de « Status Map » positionne les Liens d'accès du Client sur une carte de France afin de pouvoir visualiser de façon globale l'état du parc de Liens d'accès du Client. Le Client peut à partir de cartographie disposer d'informations sur les débits (entrants et sortants) utilisés de chacun des Liens d'accès.

4 Supervision Proactive

Outre le module de supervision incluse dans votre Extranet client, Completel vous propose, en option, un module de supervision avancée, offrant en plus la gestion proactive des incidents :

- ⇒ Dès qu'un événement intervient sur une liaison, Un ticket d'incident est automatiquement ouvert et le Service Client en est informé pour une prise en charge immédiate.
- ⇒ Les services de supervision avancée ne sont disponibles que pour les sites équipés de routeur Cisco Completel.

La procédure de gestion d'une ouverture de tickets

- ⇒ Délai de détection d'une coupure d'une liaison : 3 x 5 minutes. Ce délai de détection est paramétrable à 5 minutes sur les sites principaux d'un VPN IP ou d'un accès Internet.
- ⇒ Un Ticket d'Incident est automatiquement ouvert et le Service Client est informé. Les engagements de GTR débutent.
- ⇒ Un email vous est immédiatement envoyé
- ⇒ Le traitement du ticket d'incident entre ensuite dans le processus normal de gestion :
 - ⇒ Un technicien prend contact avec la Cellule de Supervision du Client pour valider l'incident (exemple : panne électrique générale sur le site, ...)
 - ⇒ Les actions de rétablissement sont menées dès l'ouverture du ticket



Remarque : le module de supervision avancé et de gestion proactive des incidents n'est disponible que sur les liaisons disposant d'un routeur avec une adresse IP.