

# PLATEFORME SAV CLIENTS

## Procédure de prise en charge des incidents

### Objectifs

- Une procédure unique et centralisée de prise en charge des demandes clients.
- La mobilisation des moyens nécessaires internes et externes (le cas échéant).
- Un suivi continu des incidents et une réponse systématique à l'interlocuteur à l'origine de la demande.
- L'amélioration de la qualité de nos services et de votre satisfaction.

### Les moyens mis en œuvre

- 3 personnes se relaient en permanence au sein de RESOTIC afin d'assurer une prise en charge continue des demandes clients.
- L'interlocuteur de permanence :
  - o Analyse les demandes déposées sur la plateforme SAV puis transmet au service ou à la personne concernée la plus à même de répondre à la demande
  - o Répond aux appels téléphoniques de la « hotline » RESOTIC
  - o S'assure du suivi des incidents pris en charge, notamment les incidents bloquants
- Régulièrement, un état des incidents en cours est effectué afin qu'aucune demande ne reste sans réponse.

### Signaler un incident / Déposer une demande

#### Service en ligne SAV.RESOTIC.fr :

- Plateforme unique d'enregistrement des demandes : [www.support.resotic.fr](http://www.support.resotic.fr) ou [www.sav.resotic.fr](http://www.sav.resotic.fr)
- Ce site web doit être le moyen privilégié car il garantit la prise en charge, le suivi et une réponse à votre demande.
- *N.B. : L'adresse [maintenance@resotic.fr](mailto:maintenance@resotic.fr) n'est désormais plus accessible pour les demandes d'intervention ou de support technique. Merci d'utiliser la plateforme web dédiée à ce service (adresse ci-dessus).*

#### Intranet national IRIS / menu « Projets » :

- Retrouvez ce guide de procédure relatif au SAV RESOTIC mis en ligne sur l'Intranet national du réseau CERFRANCE.

#### Téléphone

- Numéro unique : **04 73 25 83 39** (de 9h à 12h et de 14h à 17h30)
- *N.B. : un numéro d'urgence spécifique relatif aux plateformes logicielles (sites web, Intranet, Extranet, Serveurs en ligne, ...) est communiqué aux personnes concernées. Une astreinte interne permet une prise en charge rapide de ce type d'incidents, y compris les week-ends et jours fériés.*

#### Site internet RESOTIC / pavé « Besoin d'aide ? » :

- **Service après-vente** : cette page vous indique comment signaler un incident ou déposer une demande (téléphone, horaires, accès plateforme, etc.)
- **Assistance à distance** : sur invitation d'un technicien SAV, cette page donne accès à TeamViewer, notre outil de téléassistance permettant une prise en main à distance de votre ordinateur.

# PLATEFORME SUPPORT CLIENTS RESOTIC

## Procédure de prise en charge des incidents

### Comment ça marche ?

Le fonctionnement opérationnel de l'assistance aux utilisateurs repose sur le principe de séparation de la demande d'assistance et du traitement qui en découle.

Pour faciliter l'enregistrement et le suivi des incidents et demandes d'évolutions, RESOTIC met à disposition de ses clients une plateforme spécifique, accessible via l'URL [www.support.resotic.fr](http://www.support.resotic.fr) ou [www.sav.resotic.fr](http://www.sav.resotic.fr).

Les demandes sont enregistrées par le client en priorité ou à défaut par l'assistance de niveau 1 (Numéro unique 04 73 25 83 39 ouvert de 9h à 12h et de 14h à 17h30) et traitées en fonction du niveau de gravité ou de priorité puis de leur ordre d'arrivée.

En dehors des heures d'ouverture, les incidents concernant les plateformes d'hébergement (serveur web, problème bloquant messagerie, ...) peuvent être signalés à RESOTIC via le numéro d'urgence réservé exclusivement à ce type d'incidents (06 71 70 02 76 de 6h à 22h les jours ouvrés, de 9h à 10h et de 16h à 17h les week-ends et jours fériés).

Les demandes sont regroupées par produit (CERFRANCE Connect, GRC, Intranet, etc.) et par composant (ex. : Devis-fac, module congés, ...). Elles sont ensuite qualifiées en :

- Demandes d'évolution
- Anomalies ou incidents

Les demandes d'évolution sont transmises par RESOTIC au responsable produit et/ou au groupe de travail concerné.

Pour les anomalies ou incidents, le délai de traitement des demandes varie selon la sévérité (définie lors de la demande mais pouvant être requalifiée par RESOTIC) :

<b>Importance</b>	<b>Délai de réponse</b>
Bloquant (tous types de demandes)	Réponse sous 4 heures ouvrées
Normal	selon priorité
Mineur	selon priorité
<b>Priorité (incidents/problèmes)</b>	
Urgente	Réponse sous 4 heures ouvrées
Elevée	Réponse sous 16 heures ouvrées (env. 2 jours)
Normale	Réponse sous 40 heures ouvrées (env. 5 jours)
Basse	Réponse sous 64 heures ouvrées (env. 8 jours)

# PLATEFORME SUPPORT CLIENTS RESOTIC

## Procédure de prise en charge des incidents

### Pour obtenir l'application mobile de suivi de vos incidents :

- Vous devez vous être connecté au moins une fois sur la plateforme de support RESOTIC et avoir obtenu votre identifiant (e-mail) et mot de passe (après validation de votre adresse de messagerie).
- Téléchargez sur votre mobile ou smartphone l'application « ZenDesk » à partir de votre magasin d'applications (AppStore sous Apple IOS, PlayStore sous Android).
- Lors de la 1ère connexion à l'application mobile, indiquez le sous domaine « resotic.zendesk.com » puis renseignez votre identifiant (e-mail) et mot de passe.
- Vous avez maintenant accès à la consultation et au suivi de vos demandes de support RESOTIC.

## Rôles et responsabilités

### Assistance de niveau 1 – Equipe technico-commerciale

- Enregistre les demandes pour le compte du client ou les fait saisir par le client
- Demande des précisions au client via l'outil de suivi (ou par téléphone avec ressaisie dans l'outil) dans le cas où la demande n'est pas claire ou incomplète
- Traite le maximum de demandes possibles (En cas de difficulté ou surcharge de travail, les demandes seront transmises au niveau 2 pour action)
- Assure le changement de statut des demandes (Assignée, résolue...) et le suivi si celle-ci est traitée au niveau 1

### Assistance de niveau 2 – Equipe technique

- Traite les demandes de correction d'anomalies
- Demande des précisions au client via l'outil de suivi (ou par téléphone avec ressaisie dans l'outil) dans le cas où la demande n'est pas claire ou incomplète
- En cas de difficulté, les demandes pourront être transmises à un niveau 3 (intervenant, spécialiste, interne ou externe)
- Assure le changement de statut des demandes (Assignée, résolue, ...)
- Assure le suivi des demandes si celle-ci est traitée au niveau 2

### Suivi qualité

- S'assure de la validation du client avant de clore définitivement la demande
- Attention : en cas de non réponse au-delà d'un certain temps après relance (1 mois environ), le ticket sera clôturé automatiquement.
- Suit hebdomadairement la bonne résolution ou traitement des tickets.

# PLATEFORME SUPPORT CLIENTS RESOTIC

## Procédure de prise en charge des incidents

### Schéma de traitement des demandes

