

Adrenne Prevoyante

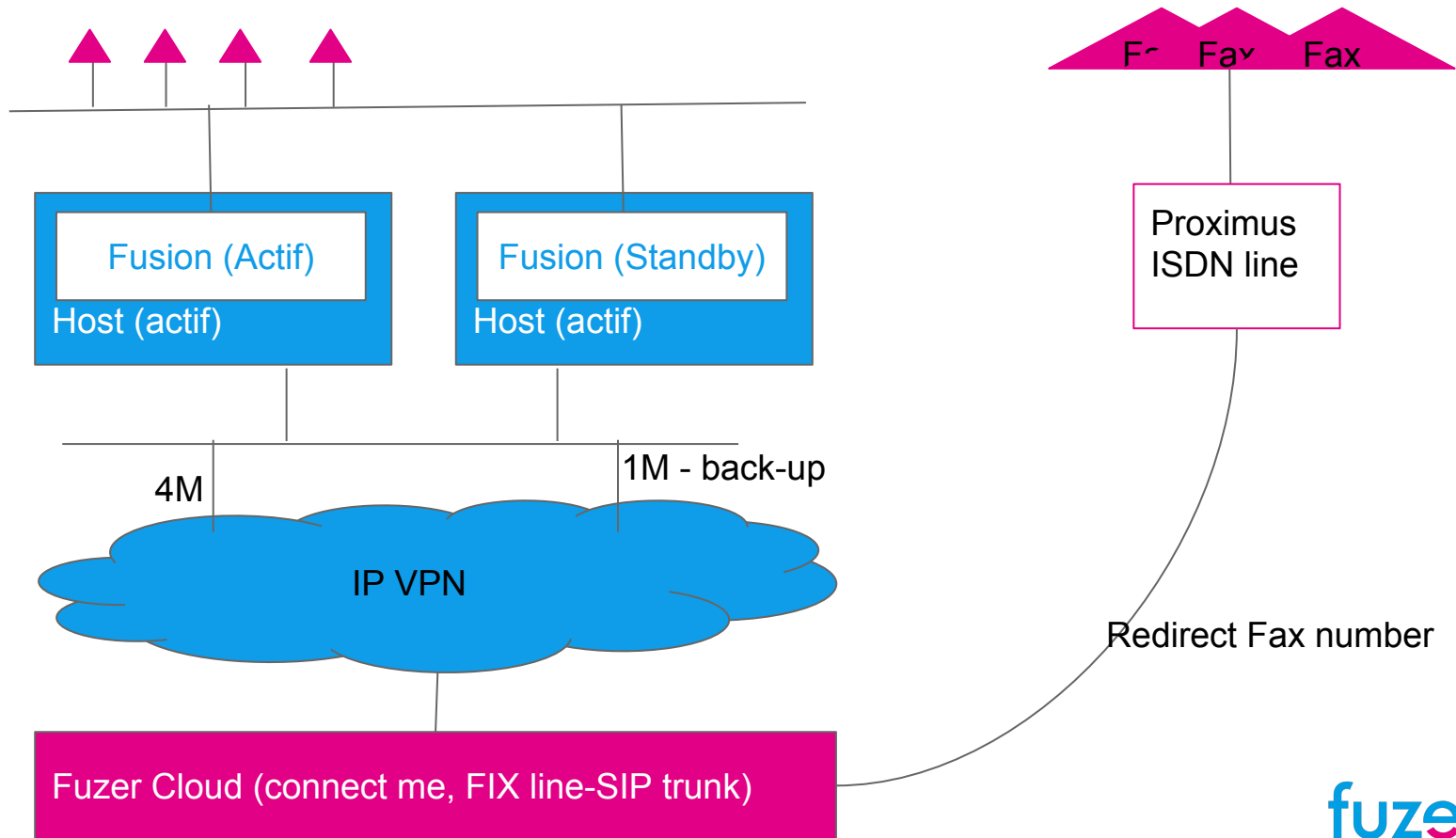
2017-06-28



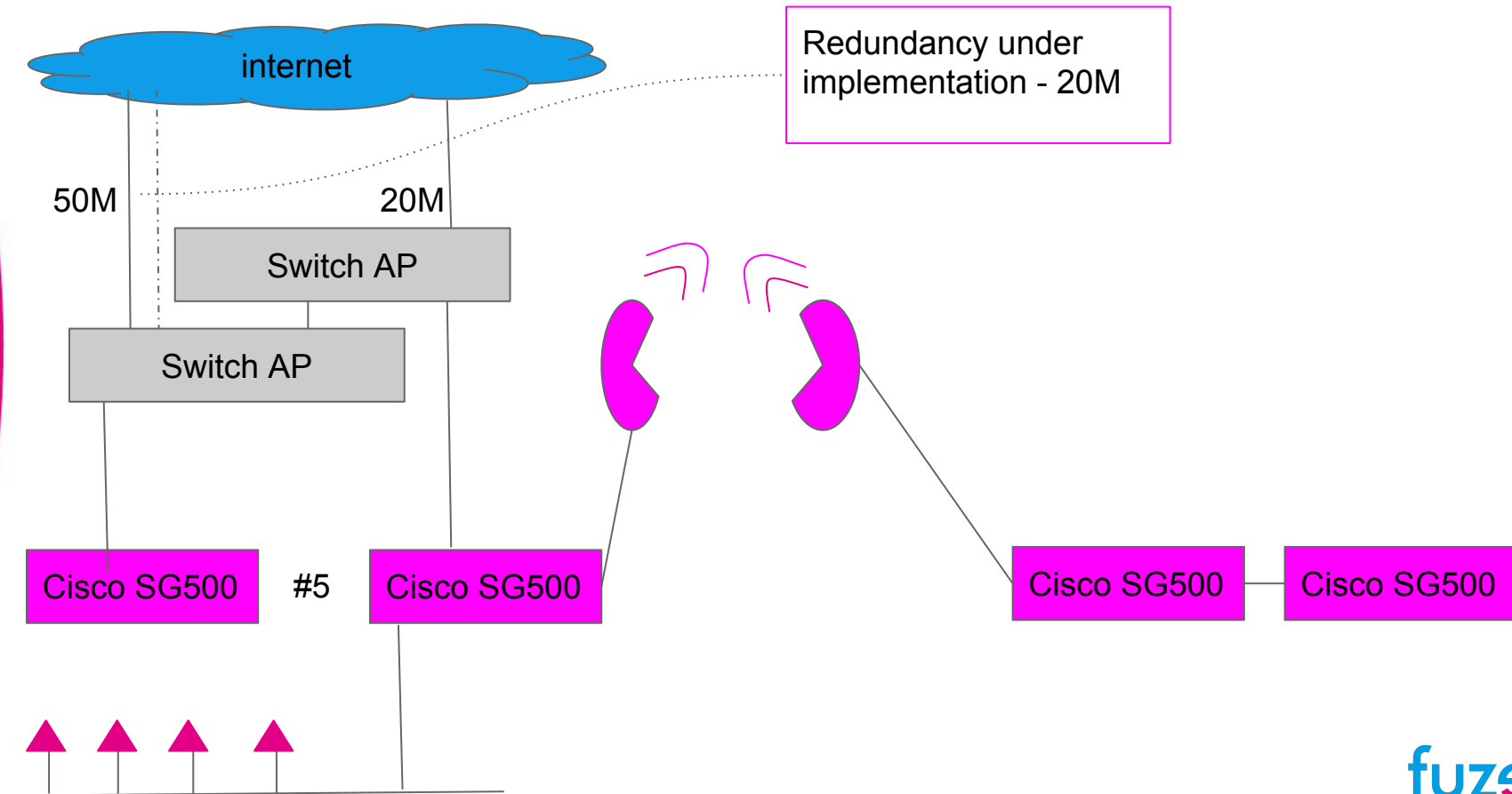
Table of contents

- Architecture & Line
- Ticket list
- Service Manager
- SLA - report
- Evolution
- Support

Architecture Telephony



Architecture ICT



Ticket List

Quality issue

Support::Fuzer

Customer	Ticket	Title
ardennepre	10170792	Ardennes Prevoyante - Coupure voice
ardennepre	10183951	Fwd: questions pour les statistiques
ardennepre	10184403	Ticket reminder: SOUCI URGENT
ardennepre	10189828	PROBLEME D'ACCESSIBILITE URGENT
ardennepre	10190227	Nouvelle collaboratrice
ardennepre	10191354	URGENT: appels hachurés même en interne
ardennepre	10191824	Qualité sonore dégradé pour certains appels et parfois en interne
ardennepre	10191835	redémarrage des postes

Number of tickets: 8

Project::Fuzer

Customer	Ticket	Title
ardennepre	10185068	Basculement Fax : ligne PSTN vers VoIP

Number of tickets: 1

Statistique

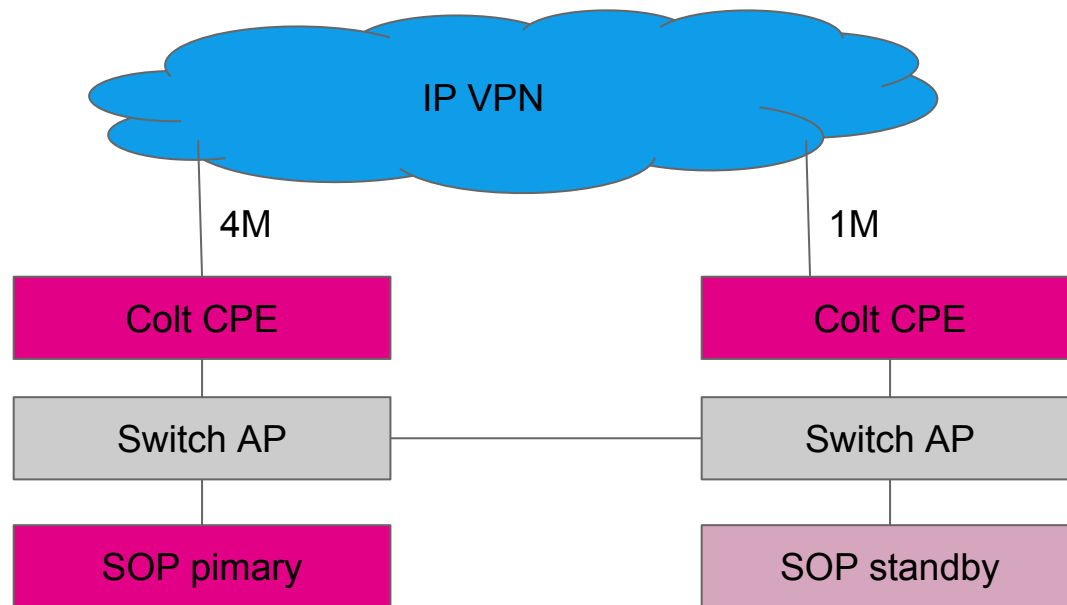
Net.console - On hold

Redondance

Redondance

■ Action Plan

- Fournir le design du service
- Refaire un test avec COLT



Quality Issue

- Hachure
 - Problème du switch - reboot à résolu le problème
 - Pas d'autre occurrence spécifique.
- Blanc
 - Problème chez COLT - sous escalation

=> Conf call avec Tim à planifier

Service Manager

- 2 type of requests :
 - Sales :
 - Commercial requests are done via the account manager and presales team
 - Support (dedicated engineer):
 - Small change request (new user, adaptation of the parameters,...)
 - Incident Management



Tasks are done mainly by a dedicated engineer. If he is not available the task is done by another engineer

SLA report

- Ticket list
- Service Manager
- SLA - report
- Statistique
- Evolution

SLA report - internet access & IP VPN

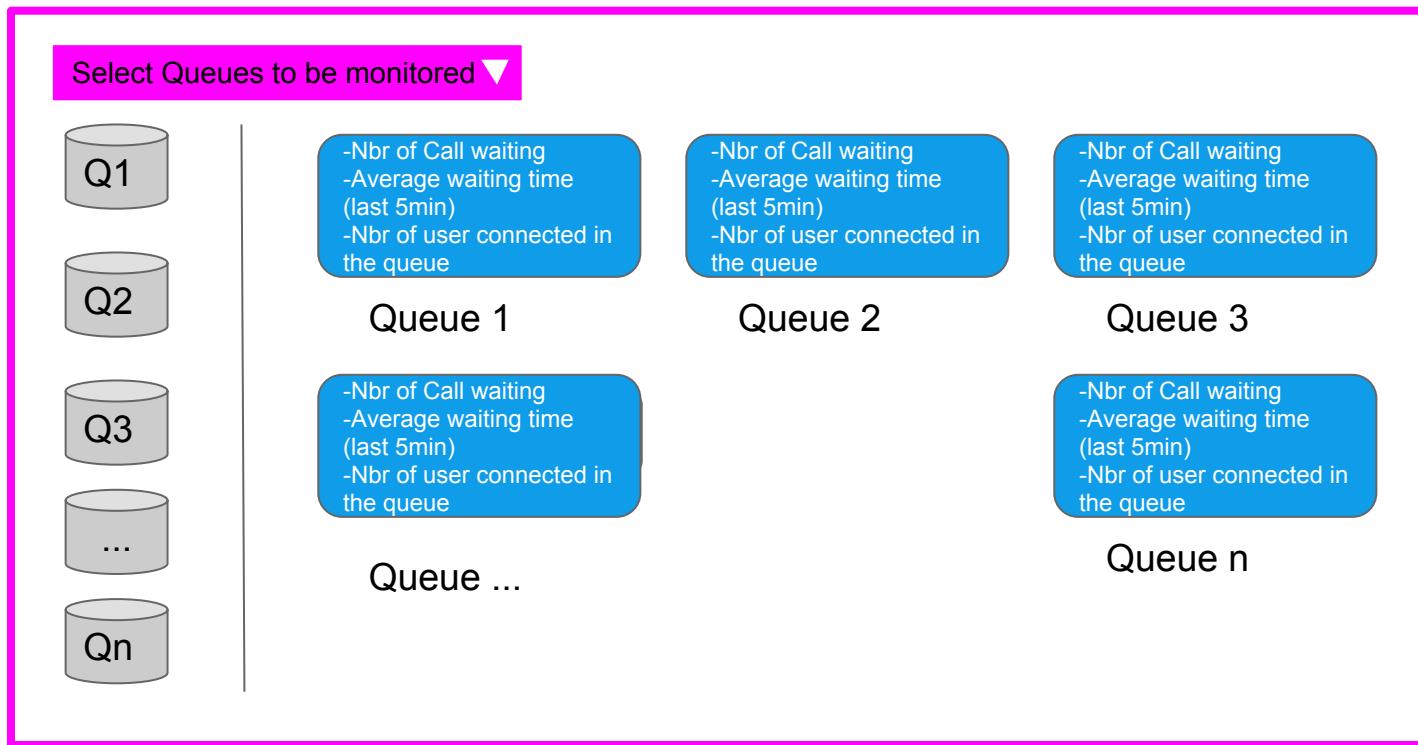
Access via infovista

- Internet access (directly on infovista)
 - Bandwidth usage
 - Availability
 - Performance information
- IP-VPN (no access - upon request)
 - Bandwidth usage
 - Availability
 - Performance information

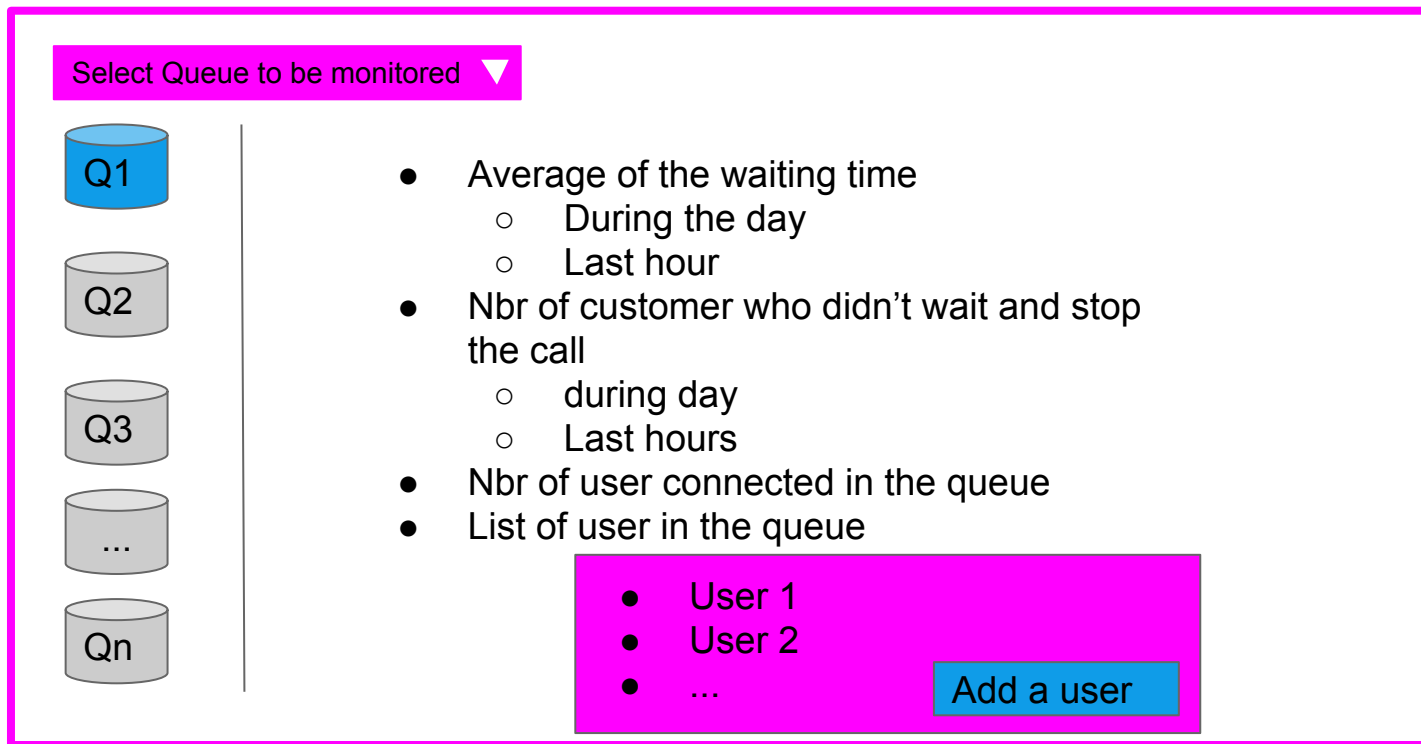
Evolution

- If all are busy go to the next queue
 - I propose to use the penalties meaning only one queue per user
- Ajout “Call Waiting time”
 - Standard - can be planned when you want
- Logout /Login automatique
 - “APIchange” status is existing (“dbSetProfile”)
 - https://www.escaux.com/docs/UcsApi.html#Set_a_user_39s_profile_and_status:_dbSetProfile
- Dashboard Queue (see next slide)
 - Impossible d’enlever le waiting time si tout le monde est occupé
- Demande de redirection pour le Directeur
 - C’est une demande standard - à planifier

Evolution - Dashboard Queue



Evolution - Dashboard Queue



Evolution - Dashboard Queue

Select users having a queue ▼

User 1

User 2

User ...

User n

- List of Queue of the user
- Current Status
- Change status to

Status ▼

Support

- Le support est toujours quelqu'un de différent, du coup, les exigences diffèrent d'une personne à l'autre
- Suivant la personne de support, la réponse se fait en Anglais
- Les termes employés sont trop techniques pour Monsieur et Madame tout le monde
- Leur suivi, quand il y en a n'est jamais dans les 48 heures
- A un moment donné, il envoie un mail (qui passe souvent à la trappe) pour savoir si le problème est toujours là... et si Escaux n'a pas de réponse, il clôture le ticket !!!
- Au niveau des crédits, rien n'est cohérent, pour une création d'un collaborateur, il compte une fois 30 crédits et la fois d'après 80 !
- Idem, si c'est un problème propre à Escaux (qualité ligne, erreur de message etc...) si on n'est pas vigilant, il compte à nouveau des crédits

Support

- <https://www.fuzer.net/docs/SupportProcedureFuzerFR.html>

Pendant les heures de bureau

Tout problème ou changement qui nécessite l'intervention de Fuzer doit être rapporté au Support Client Fuzer via téléphone ou via e-mail.

Avant de contacter Fuzer pour signaler un problème le client est tenu de préalablement vérifier que le problème ou l'erreur est effectivement lié à Fuzer.

	support@fuzer.net	temps de réponse: jour ouvrable suivant
	+32 2 788 74 99	temps de réponse: 15 minutes

- Request Form pour demander le changement d'un utilisateur a été fait