

Objet **Signalement d'un dysfonctionnement réseau**

De [REDACTED]@centrapel.com>

À <acqui-colombes@ml.mobipel.fr>

Cc <RE@ml.mobipel.fr>, [REDACTED]@mcra.iliadgroupe.fr>, [REDACTED]
[REDACTED]@qualipel.fr>, <sme_sav2@ml.mobipel.fr>, <sme_sav1@ml.mobipel.fr>,
<sme_acqui@ml.mobipel.fr>

Date 09.03.2012 18:04



Bonjour,

Nous recevons actuellement des appels d'abonnés signalant des difficultés **ponctuelles** à émettre des appels alors que la réception du réseau est bonne.

Afin de pouvoir analyser et localiser ces éventuels incidents réseaux, il est indispensable de pouvoir récupérer le lieu du dysfonctionnement.

Le parcours qui nous permet de pouvoir récupérer les informations nécessaires se trouve dans le déroulé ci-dessous, les arbres vont être modifiés afin de coller à ce signalement.

En attendant la refonte du parcours dysfonctionnement "voix", la qualité de la remontée dépend essentiellement de la saisie de l'adresse, **Merci de respecter ce process**

Exemple :

Typologie de demande abonné	Utilisation / accès au service
Vérification de l'activation de la carte SIM	La SIM est active
Provenance du terminal	Le terminal a été acheté ailleurs
Quel est le constructeur du terminal ?	Blackberry
Depuis quel téléphone nous contacte l'abonné ?	Depuis un autre téléphone
Quel type de dysfonctionnement rencontre l'abonné ?	Le dysfonctionnement apparaît après la saisie du code PIN
Message d'erreur	Non, il n'y a pas de message d'erreur
Qualité de réception du réseau	Le terminal ne capte aucun réseau
Recherche automatique du réseau	Le dysfonctionnement est toujours présent
Etat suite redémarrage du terminal / Test d'un autre emplacement géographique	Le dysfonctionnement est toujours d'actualité
Localisation/fréquence du dysfonctionnement	Le dysfonctionnement est présent ailleurs
Saisie de la voie du dysfonctionnement Indiquez la rue / la voie du lieu où l'abonné rencontre le dysfonctionnement. Si l'abonné ne sait pas, laissez NSP.	<input type="text" value="NSP"/>
Saisie du code postal Indiquez le code postal du lieu où l'abonné rencontre le dysfonctionnement. Si l'abonné ne sait pas, laissez NSP.	<input type="text" value="NSP"/>
Saisie de la ville Indiquez la ville où l'abonné rencontre le dysfonctionnement. Si l'abonné ne sait pas, laissez NSP.	<input type="text" value="NSP"/>

[Continuer](#)

--

[REDACTED]
Equipe SIME PARIS

[REDACTED]@centrapel.com

