

# opentext™

The Information Company™

# Services de notifications | Guide de support technique

Support Handbook

## Introduction

### **Bienvenue au Support client pour les Services de notifications**

Ce guide a pour objet de vous fournir des lignes directrices et les informations de référence dont vous avez besoin lorsque vous demandez une assistance technique à OpenText. Plus particulièrement, nous avons pour but de vous fournir une vue d'ensemble du support technique disponible et de vous aider à l'utiliser de manière efficace.

**Veillez lire attentivement ce guide. Il contient des informations importantes concernant le support technique d'OpenText.**

## Sommaire

<b>Introduction .....</b>	<b>3</b>
Bienvenue au Support client pour les Services de notifications.....	3
<b>Maximiser l'interaction en matière de support.....</b>	<b>4</b>
Comment joindre un représentant de Business Network Support .....	4
Comment signaler un problème .....	5
Comment la demande de support technique est validée et attribuée .....	5
Comment le support technique définit la priorité du problème en fonction du niveau de priorité/gravité .....	6
Comment le support technique répond aux questions techniques .....	7
Comment faire remonter un problème.....	7
<b>Optimiser votre efficacité interne .....</b>	<b>7</b>
Demande de formation .....	7
Logiciels de tiers .....	8
Infrastructure IT .....	8
Gestion des incidents .....	8
Vue d'ensemble de la gestion des incidents.....	8
Procédure de gestion des incidents .....	8
Rapport RCA .....	10

## Notre engagement en matière de support

OpenText s'engage à utiliser ses années d'expérience du secteur pour vous fournir des services à votre avantage. Les équipes de notre Centre de support client sont composées de professionnels dédiés, expérimentés et compétents qui s'efforcent de vous satisfaire à chacun de vos appels ou messages nous demandant un support technique. Ils sont désireux de vous aider dans tous les domaines de l'assistance technique, qu'il s'agisse de résoudre vos problèmes ou de répondre à vos questions. Leur objectif est de s'assurer que vous soyez opérationnel et rentable afin de maximiser votre investissement dans nos services de messagerie.

## Présentation du support technique

Notre support technique est destiné à compléter vos compétences en matière d'utilisation et de mise en œuvre de nos services. En tant que client, vous avez accès à des professionnels du support technique chargés de vous aider en cas de problèmes opérationnels spécifiques liés à nos services. Vous bénéficiez des services suivants de la part de notre Centre de support client :

- Support technique par téléphone et par e-mail
- Soumission de tickets en ligne
- Accès au Portail Client en ligne (auto-assistance)
- Administration de compte
- Traçage des messages
- Notification des pannes du système
- Formation en matière de service et d'outils d'auto-assistance.
- Analyse et résolution des problèmes

Notre Centre de support client est composé d'une équipe de personnes qui travaillent ensemble pour répondre de manière fiable et en temps voulu à toutes vos requêtes. Pour les problèmes complexes, notre équipe a accès à des experts dans le domaine du Développement, des Opérations IT et du Management. Vous avez ainsi toujours accès au niveau approprié d'expertise lorsque vous en avez besoin.

## Maximiser l'interaction en matière de support

Vos interlocuteurs techniques doivent connaître votre environnement opérationnel afin de pouvoir résoudre vos problèmes. Ils disposent d'une connaissance approfondie du service par e-mail et sont à l'aise avec l'utilisation de l'application, ce qui leur permet de soutenir vos processus professionnels.

### *Comment joindre un représentant de Business Network Support*

#### Par e-mail

OpenText Business Network Support peut être sollicité par e-mail pour des demandes standard, dans ce cas veuillez vous référer aux adresses de contact e-mail figurant dans l'Annexe A. Il est essentiel que votre correspondance soit adressée à cette adresse e-mail et non pas à une adresse individuelle attribuée à une personne. Envoyer votre correspondance à l'alias e-mail correct vous assure que votre demande de support technique sera traitée rapidement et dans le respect de nos politiques et de nos pratiques.

Vous recevrez un avis d'intervention de la part d'OpenText Business Network Support confirmant la réception de votre demande de service. Si votre problème est de nature urgente, il vous est fortement recommandé de contacter le support par téléphone pour permettre d'attribuer la priorité adéquate à votre demande.

L'assistance par e-mail est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

#### Par téléphone

Les agents d'OpenText Business Network Support peuvent être contactés par le biais de notre hotline de support technique. (Veuillez vous référer aux numéros de contact fournis en Annexe A). Il est essentiel que votre appel soit dirigé vers ce numéro et pas vers un numéro individuel ou une ligne directe. Le fait que votre appel soit dirigé vers le numéro adéquat vous assure que votre demande de support technique sera traitée rapidement et dans le respect de nos politiques et de nos pratiques.

Pour chaque demande de support technique, on vous attribuera un numéro de référence qui pourra être utilisé pour tout le suivi du dossier. Utiliser votre numéro de référence aidera le service de support technique à retrouver rapidement votre dossier.

Notre assistance téléphonique est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

## ***Comment signaler un problème***

Lorsque vous nous contactez, veuillez à nous fournir les informations suivantes :

- Société et nom de l'interlocuteur
- Numéro de téléphone de l'interlocuteur
- Adresse e-mail de l'interlocuteur
- Identifiant utilisateur
- Méthode de soumission
- Numéro de job ou identifiants de transaction
- Date et heure de survenue de l'évènement ou de l'envoi des données, aussi précisément que possible
- Description détaillée du problème

Avant de contacter le support technique, veuillez effectuer les démarches nécessaires décrites ci-après. Ces mesures sont indispensables pour résoudre les problèmes, répondre aux questions et traiter rapidement les dossiers. En vous préparant avant de prendre contact avec le support technique, vous vous assurez que le spécialiste dispose des informations requises pour résoudre le problème.

- Décrivez le problème : Soyez aussi précis que possible en fournissant des détails et en décrivant clairement le problème.
- Recueillez des informations : Les messages d'erreur, les notifications, les alertes, etc. sont des informations cruciales pour le processus de résolution des problèmes.

## ***Comment la demande de support technique est validée et attribuée***

Que vous soumettiez votre demande par e-mail ou par téléphone, vous serez assisté par un spécialiste du support technique qui fera son possible pour répondre à votre demande conformément aux lignes directrices ci-après. Notre première réponse à votre demande peut déjà suffire à résoudre votre problème ou constituer la base d'un examen plus approfondi. Lorsqu'une expertise plus approfondie est nécessaire, votre spécialiste du support technique transmet la demande au département ou au membre de l'équipe qui dispose de l'expérience requise.

## **Comment le support technique définit la priorité du problème en fonction du niveau de priorité/gravité**

OpenText Business Network Support est une organisation de support technique basée sur ITIL. La gravité de la demande de support est déterminée sur la base de l'impact et de l'urgence du problème. L'agent de Business Network Support analyse le problème signalé, il ou elle attribue un niveau de gravité au problème sur la base des informations fournies. Le niveau de gravité permet d'effectuer une priorisation des problèmes au sein de l'organisation de notre support technique. Le niveau de gravité est attribué avec beaucoup de soin, ce qui fait que nos spécialistes traitent les problèmes les plus graves de manière adéquate.

**Veillez noter que toutes les demandes par e-mail sont classées comme demandes de support technique d'ordre général et qu'une priorité plus faible leur est attribuée par défaut.**

Tableau 1. Niveaux de gravité

Niveau de gravité	Définition	Réponse initiale/remontée	Résolution ciblée
1	Dégradation du service impactant toutes les plateformes et applications de services	<30 minutes	<2 heures
2	Dégradation du service impactant de multiples clients ou interruption d'un service à un client susceptible d'affecter les processus du client. (Le client ne peut pas se connecter pour envoyer ou recevoir des documents essentiels à une mission.)	< 1 heure	< 3 heures
3	Dégradation du service impactant une seule plateforme ou application	<2 heures	< 12 heures
4	Demande concernant un service de compte ou le traitement d'une transaction	<24 heures	< 3 jours ouvrables

## ***Comment le support technique répond aux questions techniques***

Des spécialistes du support technique sont disponibles pour examiner vos problèmes et répondre à vos questions. Ils peuvent fournir une aide en discutant avec vous du problème, en se référant à la documentation adéquate, ou en vous aidant à accéder à la section d'auto-assistance du Portail Client.

## ***Comment faire remonter un problème***

Notre souci de fournir un support de haute qualité ne peut être surestimé. Vous pouvez faire remonter un problème à tout moment. Si vous estimez que nous ne respectons pas nos politiques et nos pratiques ou nos engagements, vous avez le droit de demander à parler au manager. Vous pouvez signaler votre problème aux contacts figurant dans l'Annexe A.

Si le manager décide que le personnel de support technique ne respecte pas les politiques et les pratiques ou ne fournit pas l'assistance qui convient, il s'assurera que le problème bénéficie d'une attention rapide et d'un ciblage adéquat.

## **Optimiser votre efficacité interne**

Pour augmenter la productivité et l'efficacité de votre personnel lors de l'utilisation de nos services et de notre Portail Client, vous avez besoin de vous assurer qu'il dispose des compétences et de la formation lui permettant de faire fonctionner ces services dans votre environnement. La section suivante décrit les compétences qui vous aideront à planifier et à affecter les tâches et les projets de votre personnel au quotidien.

### ***Demande de formation***

Notre session de formation standard, qui est incluse dans votre installation, est une session unique réalisée par téléphone. Pendant cette session, un spécialiste du support technique présentera les écrans et les fonctions de base du Portail Client. Nous vous invitons fortement à faire suivre à votre personnel des formations croisées pour prévenir les problèmes provoqués par l'indisponibilité subite de membres du personnel. Lors d'une nouvelle embauche, vous êtes responsable de la formation sur l'utilisation du Portail Client et la manière de demander de l'aide au support technique.

Nous vous invitons fortement à utiliser le Portail Client à chaque fois que cela est possible. Notre personnel peut vous assister en faisant appel à cette ressource qui peut vous faire économiser énormément de temps et améliorer considérablement votre efficacité opérationnelle dans de nombreux cas.

## ***Logiciels de tiers***

Les logiciels de tiers qui interagissent avec nos services ne sont pas considérés comme faisant partie de notre offre. En effet, nous n'avons pas les compétences techniques suffisantes pour diagnostiquer les problèmes affectant les logiciels de tiers. Nous vous invitons à demander de l'aide aux distributeurs des logiciels de tiers concernés lorsque nous faisons le constat que le problème ne provient pas de nos services.

## ***Infrastructure IT***

Il vous incombe de configurer, surveiller et entretenir l'infrastructure IT (ordinateur, système d'exploitation, réseau de communication et logiciels, imprimantes, intégration dans les systèmes backend, systèmes etc.) permettant la connectivité. Une infrastructure IT n'est pas considérée comme faisant partie de notre offre de services. C'est pourquoi nous ne disposons pas des compétences techniques suffisantes pour diagnostiquer les problèmes d'infrastructure IT. Si nous diagnostiquons un problème comme étant inhérent à l'infrastructure IT, nous vous invitons à demander une assistance technique aux distributeurs ou à votre personnel informatique. Nous pouvons vous aider à résoudre des problèmes de configuration en vous fournissant des fichiers journaux (logs) et des traces de réseau.

## **Gestion des incidents**

### ***Vue d'ensemble de la gestion des incidents***

Pour assurer la sécurité et les processus essentiels à la mission de support technique pour ses clients, OpenText s'efforce de minimiser les risques. C'est pourquoi nous utilisons une Procédure de gestion des incidents bien définie et éprouvée, immédiatement mise en œuvre lorsqu'un incident cause une brèche de sécurité ou une perturbation du service impactant plusieurs clients.

### ***Procédure de gestion des incidents***

La Procédure de gestion des incidents implique deux équipes :

- Équipe de notification des clients
- Équipe d'investigation et de résolution des incidents

L'équipe de notification des clients évalue les clients impactés suite à la survenue d'un problème. Une notification écrite est envoyée aux clients impactés dans les vingt à trente minutes après que l'impact a été défini.



L'équipe d'investigation et de résolution est en charge des fonctions suivantes :

- Évaluer la portée du problème
- Réunir des experts du sujet
- Établir un plan pour résoudre le problème
- Exécuter le plan de résolution du problème

L'équipe de notification des clients et l'équipe d'investigation et de résolution travaillent simultanément et en harmonie afin d'assurer que les clients reçoivent des rapports de situation périodiques et que le problème est résolu le plus rapidement possible. L'équipe post mortem intervient après la résolution.

Pendant l'incident, les équipes se concentrent sur la résolution du problème. Résoudre un problème n'est pas la même chose qu'en analyser les causes. Par conséquent, une fois l'incident clos, nous organisons une analyse de problème majeur. Cette analyse implique tous les participants à l'incident afin d'évaluer les réussites et les échecs dans la manière dont l'incident a été traité, d'identifier les causes des échecs et d'établir un plan d'action pour réduire les risques de réapparition à l'avenir.

L'incapacité à effectuer une analyse minutieuse débouche sur un plan d'action qui n'a que peu ou pas de valeur. Par conséquent, nous nous efforçons de réaliser dès la première fois une analyse correcte. Ainsi, le temps adéquat est affecté à la recherche de la/des source(s) spécifique(s) du problème. Ce n'est qu'en identifiant la/les source(s) qu'une/des mesure(s) efficace(s) peut/peuvent être prise(s) pour prévenir la réapparition d'une situation du même type.

## Rapport RCA

Après l'analyse de problème majeur, une analyse des causes profondes (Root Cause Analysis / RCA) est générée dans le but de fournir une vue d'ensemble de l'incident et un résumé des mesures nécessaires pour réduire les risques de réoccurrence. Une copie du rapport RCA est disponible sur demande. Pour demander une copie, veuillez appeler ou envoyer un e-mail au spécialiste du support technique.

## Annexe A - Contacts pour remontée

Contacts Support technique

Les contacts doivent être appelés dans l'ordre de la liste, en commençant par le Support client.

Titre	Numéro :	Adresse e-mail :
Support client	UK & APAC : +44 (0) 870 099 0968 DE : +49 (0) 1805 666 565 FR : +33 (0) 821 61 54 00 ITA : +39 (0) 23 041 31 51 ESP : +34 (0) 90 209 03 66	<a href="mailto:Helpdesk_p@opentext.com">Helpdesk_p@opentext.com</a> <a href="mailto:Support_p@opentext.com">Support_p@opentext.com</a> <a href="mailto:hotline_g@opentext.com">hotline_g@opentext.com</a> <a href="mailto:hotline_g@opentext.com">hotline_g@opentext.com</a> <a href="mailto:hotline_g@opentext.com">hotline_g@opentext.com</a>
Brice Pierlot, Supervisor  Support client EMEA/ APAC	(O) +353 23 8869800	<a href="mailto:bpierlot@opentext.com">bpierlot@opentext.com</a>
Michel Colaci, Senior Manager  Support client EMEA/ APAC	(O) +353 23 88 69886 (C) +353 86 04 72078	<a href="mailto:mcolaci@opentext.com">mcolaci@opentext.com</a>
Brad Lovell, Director Support client	(O) 1-678-823-4482 (C) 1-678-237-3911	<a href="mailto:blovell@opentext.com">blovell@opentext.com</a>
Steve Worthy, Sr. Director  Support client	(O) 1-678-823-4449 (C) 1-678-371-1312	<a href="mailto:sworthy@opentext.com">sworthy@opentext.com</a>

## À propos d'OpenText

OpenText ouvre la voie du numérique en permettant aux entreprises de mieux traiter les informations, sur site ou dans le cloud. Pour plus d'informations à propos d'OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTC) rendez-vous sur [opentext.com](http://opentext.com).

Communiquez avec nous :

[Blog du CEO d'OpenText, Mark Barrenechea](#)

[Twitter](#) | [LinkedIn](#)

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**

Copyright © 2018 Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).

All rights reserved. Trademarks owned by Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).