

Organisation de l'assistance pour l'application Numéro Unique

Protocole d'assistance



Version du document 2

Date Juin 2013

Editeur SG/SPSSI/CPII/DOE/GAD/SI Logement

Rédacteurs

T.DEFLORAINE (Thierry.Defloraine@developpement-durable.gouv.fr)

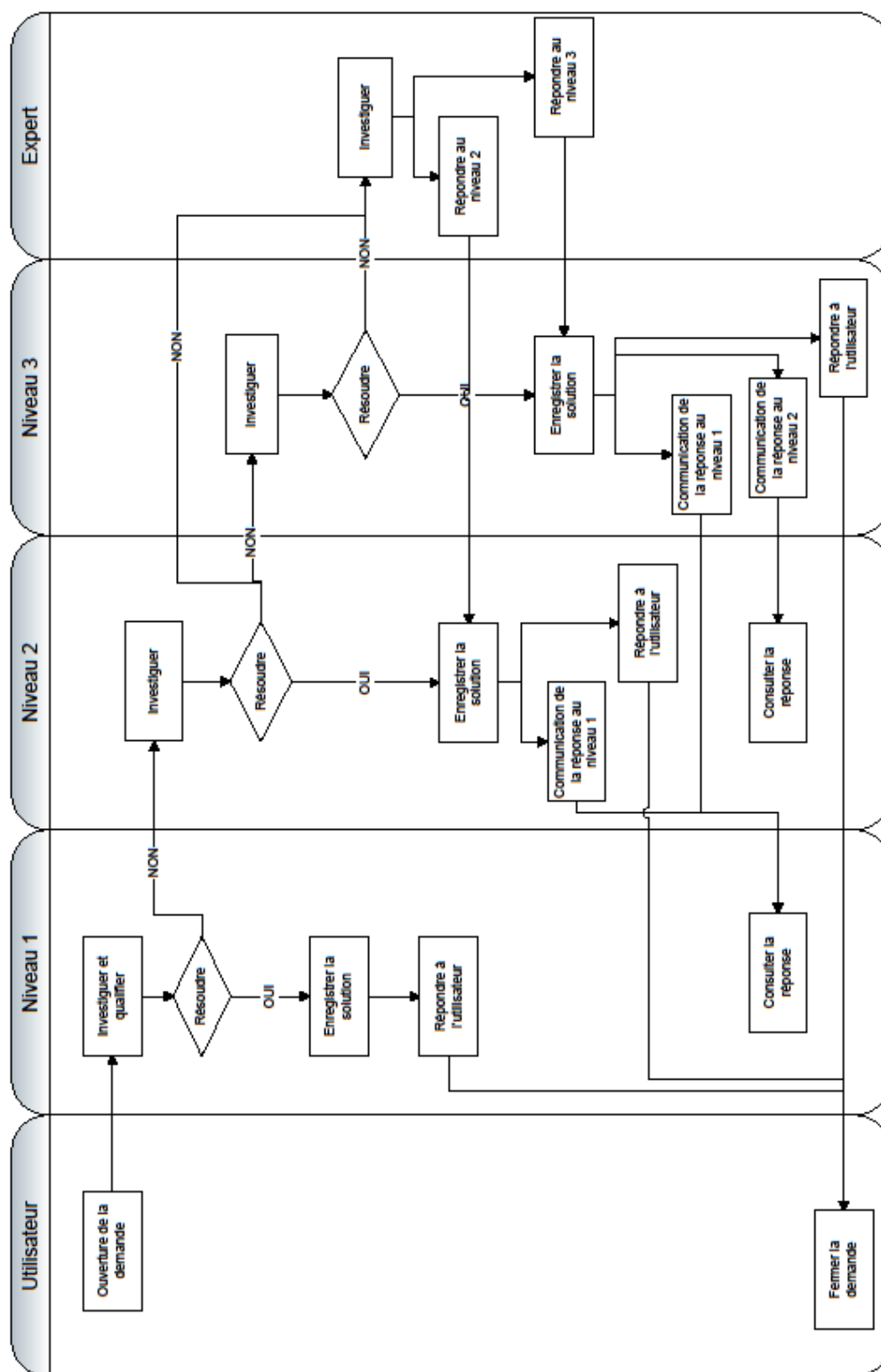
Sommaire

I Descriptif de l'assistance.....4

I Descriptif de l'assistance

L'assistance est organisée en niveaux, chaque niveau sollicite le niveau supérieur en cas de besoin (cf schéma).

Synoptique général de fonctionnement de l'assistance



Les utilisateurs (profil guichet enregistreur et profil consultant) sollicitent le niveau 1 de l'assistance : les gestionnaires territoriaux.

Les gestionnaires territoriaux répondent aux questions dans leur domaine de compétence :

- réglementaire de base,
- paramétrage des guichets,
- ré émission du dispatching,
- traitement des demandes en doublon,
- dé radiation des demandes,
- rapatriement des demandes vers un guichet,
- etc ...

Les questions hors de leur domaine de compétence sont transmises au niveau 2 de l'assistance (le PND) via la messagerie : assistance-nuu@developpement-durable.gouv.fr.



Restriction sur la messagerie

La messagerie fonctionne en "liste blanche" ce qui signifie que seuls les personnes habilitées (les gestionnaires territoriaux en l'occurrence) peuvent écrire au PND.

Le PND qualifie la demande (demande d'information, demande d'évolution de l'application, incident de l'application).

Selon la nature du problème rencontré, le PND peut solliciter le niveau 3 (MOA ou MOE) ou un expert.

Comment faire remonté une anomalie

Les gestionnaires territoriaux font remonter les demandes via la messagerie (assistance-nuu@developpement-durable.gouv.fr).



Un message type de demande devrait ressembler à :

Objet : [DEMANDE UNIQUE] problème / question / information sur

Corps du message :

Le guichet N°, par l'intermédiaire de M XXXX a fait remonter la question suivante

En cas d'incident, il est important de préciser :

- la date et l'heure de l'incident,
- ce que la personne était en train de faire (sur quel bouton elle a cliqué),
- des coordonnées mail ou téléphonique afin de pouvoir joindre la personne pour les investigations.

Les copies d'écran sont des plus pour la qualification et la résolution d'incidents.