

## ORGANISATION DU SERVICE ADV

[adv@openip.fr](mailto:adv@openip.fr)  
Tél : 01 84 78 78 60

*Le rôle de l'ADV est majeur au sein d'OpenIP car ce service, qui se situe à cheval entre le pôle Commercial et la Production, a pour principale mission de maîtriser le processus de gestion des commandes.*

*L'ADV supervise les commandes de leur enregistrement jusqu'à la livraison aux clients.*

*Son enjeu est la maximisation de la satisfaction clients en respectant les délais et en informant le client chaque fois que c'est nécessaire.*

### Principales tâches

- Enregistrement de commandes
  - Vérification
  - Soumission
  - Suivi
  - Livraison
- Activité téléphonique
- Gestion de mails
- Gestion relation client

### L'ADV est garante :

- Du bon fonctionnement de la commande
- D'assurer l'interface entre fournisseur et client
- De transmettre les informations nécessaires aux bonnes personnes au bon moment
- Formation à MyOpenIP
- De la satisfaction client

### Les +

- Relations interservices (support, commerce, production...)
- Remontées terrain (outils, process)
- Gestion des réclamations
- Adaptation du planning en fonction des aléas
- Adaptation de communication
- Méthodologie

**Anne-Lise MOREL**  
Responsable ADV



**Charlotte MARSAIS**  
Référente ADV



**Elodie BOURDEY**  
Référente Fournisseurs



**Cécilia MARCIREAU**  
Référente GUP



**Aurélien DELAUNAY**



**Emilie DI FRANCO**



**Lucie DESOUSA**  
Alternante



## ORGANISATION DU SERVICE ADV

[adv@openip.fr](mailto:adv@openip.fr)  
Tél : 01 84 78 78 60

### Les étapes d'une commande de portabilité

- Réception de la commande sur MyOpenIP
- Vérification du/des numéro(s) sur l'APNF (quel est l'opérateur attributaire et le cédant ?)
- Soumission de commande auprès de ou des opérateur(s)
  - Réception de l'AR
  - Réception du CRI Etude OK
- Statut Date REAPTG sur MyOpenIP
- Le jour de la portabilité
- Le service Production route les N° et livre la commande MyOpenIP entre 9h et 10h
- L'ADV fait les annonces de réalisation de portage entre 10h et 10h30
- Réception du CR final

### Les étapes d'une commande de fibre

- Réception de la commande sur MyOpenIP
- Test d'éligibilité
- Soumission de commande sur le portail du Fournisseur
  - Le Fournisseur effectue une pré-étude (1 semaine)
  - Lancement chef de projet + sous-traitant + visite technique (3 semaines)
  - Repérage de chemin (2 semaines)
  - Piquetage, tirage et pose d'équipement (4 à 10 semaines)
  - Configuration et livraison (2 semaines)
- L'ADV signe le PV de recette et le renvoie au Fournisseur
- L'ADV demande au service Production de livrer techniquement le lien
- Livraison sur MyOpenIP (24h)