

ORGANISATION DU SERVICE ADV

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

adv@openip.fr
Tél : 01 84 78 78 60

Anne-Lise MOREL
Responsable ADV



Elodie BOURDEY
Référente ADV



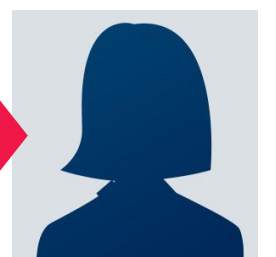
Charlotte MARSAIS
Référente Fibres



Cécilia MARCIREAU
Référente GUP



Aurélien DELAUNAY



ORGANISATION DU SERVICE ADV

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)