

ORGANISATION DU SERVICE SUPPORT

Périmètre

- Gestion des demandes techniques
 - Hotline
 - Tickets d'incidents OpenIP
 - Tickets fournisseurs
 - Modifications de services livrés
 - Ouvertures internationales
 - Accompagnement paramétrage
 - Demandes d'informations
- Gestion des remontées sécurité de l'infrastructure
- Gestion des mails maintenance fournisseur
- Gestion de l'amélioration des services
- Echanges interservices quotidiens

<https://tck.myopenip.fr/Tickets>
Tél : 01 84 78 78 78

Tristana VIANA
Responsable des Opérations



Bertrand GARGAUD
Responsable Support



L'Equipe « Niveau 2 »

- Traitement des tickets d'incidents de niveau 2
- Gestion des tickets sécurité
- Création de labos et formations techniques
- Appui technique auprès de l'équipe niveau 1
- Gestion de projets avec les équipes Experts produits et NOC

Arnaud GODILLON
Coordinateur Technique



Jean MASCLE
Technicien Support



Ulric GODEFROY
Technicien Support



Benoit JAUDON
Technicien Support



L'Equipe « Niveau 1 »

- Traitement des tickets d'incidents
- Gestion des appels de la hotline
- Ouverture de ticket et gestion d'escalades fournisseurs
- Modification des services livrés
- Accompagnement des partenaires/clients pour le paramétrage de leurs services
- Gestion des maintenances fournisseurs
- Gestion des réquisitions judiciaires

Thomas HOUX
Référént Technique



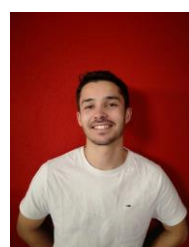
Kyllian LOBO
Référént Technique



Florent LEFEVRE
Technicien Support



Nedim REJICHI
Technicien Support



Anthony MANSOURI TAFT
Technicien Support



Adrien GRANDPERRIN
Technicien Support



Grégory CAMBRAC
Référént Coordination Fournisseurs

