



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T

E.440

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

(02/96)

RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS

**QUALITÉ DE SERVICE, GESTION DU RÉSEAU
ET INGÉNIERIE DU TRAFIC**

**POINT DE CONTACT POUR LA
SATISFACTION DE L'ABONNÉ**

Recommandation UIT-T E.440

(Antérieurement «Recommandation du CCITT»)

AVANT-PROPOS

L'UIT-T (Secteur de la normalisation des télécommunications) est un organe permanent de l'Union internationale des télécommunications (UIT). Il est chargé de l'étude des questions techniques, d'exploitation et de tarification, et émet à ce sujet des Recommandations en vue de la normalisation des télécommunications à l'échelle mondiale.

La Conférence mondiale de normalisation des télécommunications (CMNT), qui se réunit tous les quatre ans, détermine les thèmes d'études à traiter par les Commissions d'études de l'UIT-T lesquelles élaborent en retour des Recommandations sur ces thèmes.

L'approbation des Recommandations par les Membres de l'UIT-T s'effectue selon la procédure définie dans la Résolution n° 1 de la CMNT (Helsinki, 1^{er}-12 mars 1993).

La Recommandation UIT-T E.440, que l'on doit à la Commission d'études 2 (1993-1996) de l'UIT-T, a été approuvée le 19 février 1996 selon la procédure définie dans la Résolution n° 1 de la CMNT.

NOTE

Dans la présente Recommandation, l'expression «Administration» est utilisée pour désigner de façon abrégée aussi bien une administration de télécommunications qu'une exploitation reconnue de télécommunications.

© UIT 1996

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'UIT.

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Page</i>
1 Introduction	1
2 Objectif.....	1
3 Définition	1
4 Point de contact pour la satisfaction de l'abonné.....	1
5 Observations.....	2
Annexe A – Echange d'informations intéressant les points de contact pour la satisfaction de l'abonné	2

RÉSUMÉ

La présente Recommandation vise à définir un point de contact dans chaque ER/Administration en vue de résoudre les problèmes spécifiques de l'abonné signalés par une autre ER/Administration. Ce point de contact, appelé *point de contact pour la satisfaction de l'abonné*, diffère des points de contact pour la maintenance définis dans la Recommandation M.1510.

Dans l'environnement actuel des télécommunications, il est absolument nécessaire de veiller à la satisfaction de l'abonné moyennant l'identification et la solution rapides des problèmes. Souvent, ceux-ci ne sont pas dus au réseau de l'ER/Administration qui reçoit le relevé de dérangement de l'abonné mais à une autre ER/Administration. Dans ces circonstances, la solution d'un problème peut prendre beaucoup de temps s'il n'y a pas de point de contact désigné. Ce point de contact est défini par la présente Recommandation en tant que *point de contact pour la satisfaction de l'abonné*. La présente Recommandation vise à arrêter les spécifications minimales applicables au point de contact pour la satisfaction de l'abonné qui sera défini, ainsi que les attributions y relatives.

POINT DE CONTACT POUR LA SATISFACTION DE L'ABONNÉ

(Genève, 1996)

1 Introduction

Dans l'environnement actuel des télécommunications, il est absolument nécessaire de veiller à la satisfaction de l'abonné moyennant l'identification et la solution rapides des problèmes. Il arrive souvent qu'au moment où elle cherche à résoudre le problème posé, l'ER/Administration (ER I) qui a reçu le relevé de dérangement de l'abonné, s'aperçoit que ce problème est dû au réseau d'une autre ER/Administration (ER II). Toutefois, pour régler le cas, il faudra peut-être que l'ER II prenne d'autres mesures. L'ER II ne disposant pas d'un point de contact chargé de recevoir le ticket de dérangement et d'en assurer le suivi, la relève du dérangement peut être très longue ou, dans certains cas, ne jamais intervenir, au très grand mécontentement de l'abonné. En général, celui-ci ne cherche pas à savoir qui est responsable du problème ni en quoi il consiste exactement; ce qu'il veut, c'est que le problème soit réglé le plus rapidement possible.

Pour améliorer le service fourni à l'abonné, et par là accroître sa satisfaction, moyennant un règlement rapide des problèmes, il est recommandé de définir un point de contact dans chaque ER/Administration et donc un point de contact pour la satisfaction de l'abonné. On trouvera ci-dessous les attributions correspondantes du point de contact ainsi défini.

2 Objectif

Sans points de contact bien définis et sans procédures claires permettant de régler les dérangements signalés par l'abonné qui font intervenir une autre ER, les ER ne peuvent que signaler ces dérangements cas par cas aux points/centres (transmission ou commutation) internationaux pour la maintenance ou au centre d'exploitation du réseau de l'autre ER.

Les points internationaux pour la maintenance servent essentiellement à assurer la maintenance et à régler les problèmes liés à certains circuits, options et équipements de réseau. Il se peut que le personnel de ces centres ne soit pas chargé de localiser les dérangements qui ne relèvent pas de ses activités ou encore qu'il ne soit pas habilité à le faire. Il peut également être nécessaire de faire appel à des compétences particulières pour relever les dérangements signalés par l'abonné qui pourraient être dus à des interactions complexes entre le réseau et l'équipement des locaux de l'abonné (PE) (*customer premises equipment*).

En conséquence, d'un point de vue pratique, il est nécessaire d'avoir un point de contact distinct pour les dérangements spécifiques de l'abonné signalés par une autre entité. Ce point de contact ainsi que les procédures de signalement des dérangements connexes indiqueront avec exactitude l'entité à laquelle les dérangements doivent être signalés et de quelle manière. Il convient de noter que ce point de contact est différent des points de contact pour la maintenance définis dans la Recommandation M.1510.

3 Définition

3.1 point de contact pour la satisfaction de l'abonné: seul point de contact au sein d'une ER/Administration chargé de recevoir les relevés de dérangements transmis par une autre ER/Administration et de prendre les mesures requises pour la relève des dérangements spécifiques de l'abonné.

4 Point de contact pour la satisfaction de l'abonné

4.1 Il est recommandé que chaque ER/Administration définisse un seul point de contact chargé de recevoir les relevés de dérangements transmis par une autre ER/Administration et de prendre les mesures requises pour la relève des dérangements spécifiques de l'abonné.

4.2 Le nom, les numéros de téléphone, de télécopie, de télex ainsi que l'adresse du courrier électronique du point de contact pour la satisfaction de l'abonné devraient être échangés entre toutes les ER/Administrations. L'information échangée doit être distincte de celle que renferme la liste de la Recommandation M.1510 qui est une liste de points de contact pour la maintenance des circuits/installations/équipements.

4.3 Toute ER/Administration membre de l'UIT (ER I) doit être en mesure d'utiliser le point de contact pour la satisfaction de l'abonné de n'importe quelle autre ER/Administration (ER II) pour signaler des problèmes spécifiques d'abonné identifiés par l'ER I comme relevant du réseau de l'ER II. L'ER I est chargée d'établir la fiche de dérangement et d'indiquer les procédures de localisation du problème qu'elle a lancées pour régler le problème de son côté. L'ER II est alors chargée de faire des recherches et de signaler les mesures prises pour relever les dérangements dès que possible à l'ER I qui a formulé la demande.

5 Observations

- a) La présente Recommandation ne vise pas à dicter de quelque manière que ce soit les procédures internes que chaque ER/Administration adoptera pour créer le point de contact pour la satisfaction de l'abonné ni à exiger que le point de contact ait des attributions particulières hormis celles de recevoir les relevés de dérangement et de résoudre les problèmes rapidement.
- b) Les procédures adoptées pour régler les problèmes après qu'ils ont été signalés relèvent de la compétence de l'ER/Administration qui a reçu le relevé.
- c) On trouvera à titre d'exemple dans l'Annexe A des informations pouvant être échangées entre les points de contact pour la satisfaction de l'abonné de différentes ER/Administrations.

Annexe A

Echange d'informations intéressant les points de contact pour la satisfaction de l'abonné

(Cette annexe fait partie intégrante de la présente Recommandation)

- 1 ER DE DÉPART
POINT DE CONTACT:
NOM:
NUMÉROS DE TÉLÉPHONE/TÉLÉCOPIE/COURRIER ÉLECTRONIQUE/TÉLEX:
DATE:
- 2 ER DE DESTINATION
POINT DE CONTACT:
NOM:
NUMÉROS DE TÉLÉPHONE/TÉLÉCOPIE/COURRIER ÉLECTRONIQUE/TÉLEX:
- 3 INFORMATIONS CONCERNANT LE PROBLÈME DE L'ABONNÉ
 - 3.1 SERVICE AFFECTÉ: TÉLÉPHONE, TÉLÉCOPIE, MODEM, DONNÉES NUMÉRIQUES
 - 3.2 NATURE DU PROBLÈME
INTERMITTENT/PERMANENT
 - 3.3 INCIDENCE SUR L'ABONNÉ
ÉLEVÉE/MOYENNE/FAIBLE
 - 3.4 PERSISTANCE DU PROBLÈME
 - 3.5 ÉVALUATION DU TEMPS REQUIS POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME
 - 3.6 DESCRIPTION DES PROCÉDURES DÉJÀ PRISES PAR L'ER DE DÉPART EN VUE DE RÉGLER LE PROBLÈME