

## COMMANDO FREEBOX

L'équipe «**Cellule Freebox**» est composée de l'élite des téléconseillers **Free**. Conditionnés à vivre en milieu austère voire hostile, ces «gaillards» (dont Luis, sur la photo) sont des têtes brûlées qui ne reculent devant rien pour tenter de rétablir le service ADSL chez un Freenaute.



Le colonel **Salima**, commandeur de la troupe, nous en dit un peu plus :

« Notre travail consiste dans un premier temps à traiter en début de journée les remontées GAMOT en IP/ADSL des hotliners, et dans un second temps à rappeler les clients dégroupés (Freebox et Sagem) sur demande de nos techniciens Niveau III.

Nous traitons différents types de demandes :

- **Des rappels prioritaires**

**Avant expertise** : Nous vérifions si le modem du client est bien branché avant, pendant et après l'expertise pour se rendre compte au plus vite si le problème a été résolu ou non.

**Après expertise** : Nous informons le client du résultat de l'intervention et l'aidons à configurer sa connexion si besoin.

- **Des rappels pour des problèmes de :**

**Pas ou perte de synchronisation** : nous effectuons tous les tests physiques sans exception c'est-à-dire vérification du modem et sa connectique en le branchant sur le maximum de prises téléphoniques, avec et sans filtres, avec un autre filtre, avec un autre câble RJ11, sans téléphone. Nous nous assurons aussi que condensateurs, alarmes ou télémétries EDF ne se trouvent pas sur la ligne. Nous demandons à l'abonné d'éloigner une lampe halogène qui se trouverait trop près du modem. En dernier recours, nous invitons le Freenaute à tester le modem chez un ami.

La vérification de l'installation domestique de la ligne est ce qui nous prend le plus de temps, nous devons faire preuve d'une grande patience pour guider le client dans son propre univers.

**Erreur de câblage** : si l'abonné a la synchronisation, nous essayons de confirmer l'INX (sa position sur la tête miroir) (grâce à l'adresse MAC du client on peut faire une recherche, ainsi trouver le l'INX et le confirmer en faisant un test call).

Notez qu'il faut faire un distinguo entre les erreurs de câblage chez Free et les erreurs de câblage chez un autre opérateur. S'il s'agit d'une erreur de câblage Free, nous ferons des tests «call» avec les clients concernés. Dans le cas d'une erreur de câblage chez un autre opérateur, nous testerons les mires si l'abonné a un modem qui le permet. Ainsi nous déterminerons chez qui il synchronise et verrons si le problème n'est pas lié à une résiliation non faite chez un précédent FAI.

**Navigation** : nous faisons toutes les vérifications avec le client (validation de la configuration de la connexion, recherche de softs bloquants installés sur le système, type firewall et antivirus, recherche de spywares qui utiliseraient la bande passante, tests ping...).

Notez que toutes ces vérifications se font après un test de navigation positif en salle de dégroupage.

**Inversion MAC** : nous confirmons dans un premier temps le numéro de série de la freebox, puis nous effectuons un test call en direct sur sa position sur notre DSLAM.

**Confirmation des coordonnées client** : pour les problèmes de commande de ligne suite à un déménagement, un changement de numéro de téléphone... mais aussi pour des problèmes de titulaire de la ligne.

Beaucoup de cas sont solutionnés grâce au travail de cette équipe ! »