

S.A.V.

DU CHENILLARD LENT A L'EXPERTISE DE LIGNE

« Notre service technique a pris votre dossier en charge, Monsieur. C'est en cours de traitement ». Arggg ! Enervant, n'est-ce pas ? Enervant parce qu'on ne sait pas combien de temps nous allons devoir rester ainsi sans accès à Internet Haut Débit. Agaçant surtout parce que - derrière cette phrase de complaisance - on ne sait pas ce qui se passe, ce qui est fait concrètement.

Nous avons pris ici le cas d'une ligne dégroupée ayant perdu la synchronisation (notez que l'histogramme qui va suivre ne prend pas en considération le cas où les problèmes sur les équipements de France Telecom et ceux Free se cumulent. Ils sont plutôt rares). Que se passe-t-il de votre premier appel à la hotline jusqu'au rétablissement de votre ligne ? Quelles sont les vérifications qui seront faites si la résolution du dysfonctionnement nécessite une expertise de ligne (étape ultime d'une intervention technique) ? Voyons toutes les étapes ensemble.

