

S.A.V.

UN TICKET GAMOT ALLER/RETOUR

Vous le savez, lorsqu'un problème de synchronisation survient sur une ligne ADSL, Free fait appel au service GAMOT (Guichet d'Accueil Maintenance Opérateur). Ce service de France Telecom physiquement localisé à Toulon est chargé de recueillir toutes les demandes de vérification de ligne émises par les opérateurs tiers.



Vous êtes dégroupé ou pas. Votre Freebox ne synchronise plus ou pas. Deux solutions pour signaler le dysfonctionnement : vous appelez la hotline ou vous vous rendez dans la rubrique *Assistance en direct* de l'assistance virtuelle de Free sur la page <http://www.assistancefree.fr>. Dans les deux cas, si la non synchronisation est avérée, le problème sera « remonté » au service BackOffice de Free. Par la suite, voici comment votre dossier sera traité...

[Notez que GAMOT est un des outils SAV à disposition de Free pour rétablir votre ligne mais ce n'est pas le seul. Si vous êtes dégroupé, Free fera également appel - en parallèle - à ses propres techniciens. Ainsi, un test de position (TDP) sera effectué en salle de dégroupage et, le plus souvent, notre FAI dépêchera un technicien à votre domicile afin de s'assurer que votre installation téléphonique est conforme aux exigences de l'ADSL.]

Un agent du BackOffice de Free transmettra au service GAMOT une demande d'ouverture de ticket, ceci via une interface standardisée sur laquelle il saisira - entre autres - le numéro de téléphone du Freenaute, la date d'interruption de service, le type de défaut constaté (pas de synchronisation, débit anormal, etc...), le NRA concerné, la technologie utilisé sur la ligne (ADSL2, ADSL 2+, ReADSL, etc...)

Le service GAMOT, concrètement une base de données intelligente (jusqu'à aucune intervention humaine), réceptionne la demande émise par le BackOffice de Free et lui retourne instantanément un avis d'ouverture de ticket (AOT) sur lequel figure un numéro GAMOT unique du type « W709222380 ».

A réception de cet AOT, Free adresse automatiquement un email au Freenaute concerné : « *Suite à l'ouverture d'un ticket d'incident dans le cadre de votre abonnement Free Haut Débit, nous vous informons qu'une demande d'intervention a été effectuée le JJ/MM/AAAA à HH:MM auprès de l'opérateur historique concernant votre ligne ADSL. Nous avons ainsi ouvert un ticket GAMOT (Guichet d'Accueil et de Maintenance des Opérateurs Tiers) sous le n° W709222380 afin que l'opérateur historique vérifie la continuité du signal ADSL sur ses équipements.*

Nous sommes maintenant en attente d'un retour de l'opérateur historique concernant ce ticket GAMOT. A tout moment, vous pouvez consulter ce retour sur notre site <http://www.assistancefree.fr/v1/assistancevirtuelle>. »

[Notez que l'assistance virtuelle est mise à jour en temps réel, c'est-à-dire, dès réception du retour GAMOT. Par conséquent, il est inutile d'appeler la hotline pour avoir la « primeur » de ce retour. Le SAV de Free par téléphone en prend connaissance en même temps que nous. Jamais avant.]

Le robot intelligent de France Telecom vérifie alors la conformité/cohérence de la demande émise par Free. Trois cas de figures possibles :

- demande non conforme/incomplète
 - > Le BackOffice reçoit une notification d' « *incomplétude ou d'incohérence de données* » assortie d'un motif de refus. Free devra réitérer sa demande d'ouverture de ticket et recevra un nouveau n° de ticket. Et si vous avez suivi ;-), vous aurez compris que le Freenaute recevra - lui aussi - un nouvel email et un nouveau n° GAMOT bien que celui-ci concerne le même dysfonctionnement.
- demande conforme mais en doublon : par inadvertance, le BackOffice a pu émettre plusieurs demandes relatives au même incident.
 - > Le robot de France Telecom acceptera tout de même la demande et lui attribuera un nouveau n° GAMOT. Ceci étant, en aval du process, deux tickets ouverts relatifs à un même incident ne feront l'objet, bien entendu, que d'un seul traitement technique, et d'un seul « retour GAMOT ». (Quoique des fois, France Telecom ferait bien de vérifier deux fois plutôt qu'une... ;-)
- demande conforme
 - > Le process suit son cours...

La demande « validée » par le robot, le service GAMOT, cette fois-ci, un humain ;-), jouera ensuite, et en premier lieu, un rôle de « filtrage ». Objectif : éviter les interventions inutiles...

En effet, il est possible que la cause du dysfonctionnement signalé par l'opérateur tiers soit déjà connue de France Telecom. Des travaux de maintenance dans un central téléphonique, un sous-répartiteur, dans l'immeuble du Freenaute, etc... ont pu occasionner une interruption de service. Par exemple, si l'on sait qu'une pelleuse municipale a malencontreusement sectionné les lignes téléphoniques de tout un quartier, inutile d'envoyer un technicien sur le terrain afin d'identifier pourquoi la ligne ADSL du Freenaute riverain ne fonctionne pas ou plus.

Déplacement également inutile dans le cas où l'on sait les caractéristiques intrinsèques de la ligne de l'abonné incompatibles avec le transport d'un signal DSL. Un test à distance dit « test Mirabel » effectué par le service GAMOT mettra parfois en évidence la nécessité de remplacer pour cause de vétusté (Hé oui, le cuivre n'est pas éternel ;-) tout ou partie d'une ligne téléphonique.

Le second rôle joué par le service GAMOT est celui de « facteur »...

... qui distribue aux différentes « *Conduites d'Activité* » les demandes de vérification de ligne émises par les opérateurs tiers qui ont passées l'épreuve du « filtrage ». Concrètement, ces « *Conduites d'Activité* » sont des cellules techniques de France Telecom généralement implantées à un niveau départemental.

Chacune de ces « *Conduites d'Activité* » (CA) chapote une ou plusieurs « *Unités d'Intervention* » (UI) locales. Par exemple, la « *Conduite* » de Lyon pilotera les « *Unités* » de Villeurbanne, St Priest et Monan.

Résumons-nous : le service GAMOT transmet le « bébé » à la CA concerné qui transmettra à son UI, laquelle UI donnera à son tour un « *Ordre de Travail* » (OT) à un technicien terrain. Viii, on est organisé en poupées russes chez France Telecom. ;-)

Un beau matin, donc, vers 9 h, un technicien France Telecom reçoit un OT sur son smartphone/PDA. « *Arggg ! Mince !* ». Il finit alors son Ricard, pose une pièce de 2 sur le comptoir et quitte le « *Bar des Sports* » avec un tonitruant « *à ce soir, Gérard !* ». ;-)

Le voici sur le terrain. Sa mission : localiser le dysfonctionnement et si possible rétablir la ligne. Pour cela, il effectuera une série de test entre le répartiteur de France Telecom et le domicile du Freenaute (cf. voir schéma page 2 de notre newsletter n° 698, <http://www.aduf.org/archives/pdf/0698.pdf>). Notez que dans le cas d'une ligne dégroupée, il n'interviendra ni en salle de dégroupage, ni à l'intérieur du domicile de l'abonné, ces parties de la ligne étant sous la responsabilité technique de Free.

Ses tests/opérations de maintenance terminés, le technicien France Telecom adressera un rapport d'activité à sa CA qui - elle - la transmettra au service GAMOT. Le boomerang revient donc à la case départ. ;-)

Le service GAMOT « qualifiera » alors le ticket GAMOT à partir des conclusions du technicien avant de retourner... euuuh... un « retour » au service BackOffice de Free :

- « STT » (Signalisation Transmise à Tort) : France Telecom n'a détecté aucun défaut sur leurs équipements,
- ou • « RET » (Rétablissement) : un défaut a été identifié et corrigé par France Telecom sur la ligne de l'abonné(e)
- ou • « ERR 1013 » : un défaut a été détecté sur la ligne de l'abonné(e). Ce dernier doit contacter le service client de France Télécom au 1013 pour des vérifications complémentaires.

A réception du retour GAMOT, Free adresse automatiquement et instantanément un email au Freenaute concerné dans lequel notre FAI l'informe du diagnostic de France Telecom. Entre le signalement du dysfonctionnement par le Freenaute et le retour GAMOT, il se sera passé - le plus souvent - entre 48 et 72 h.