

# FAQ

## Foire Aux Questions

1 Customer Care Support Modell

2 New Hardware Service Modell



**swisscom**

**Swisscom IT Services**  
Outsourcing | Workplace | SAP | Finance

## 1 Customer Care Support Modell

- |  |   |
|--|---|
| 1. Quelle est la prestation standard proposée?   | L'analyse des dérangements est toujours réalisée par l'IT Service Desk. L'IT Service Desk corrige les problèmes informatiques (en reconfigurant l'appareil, si besoin est) par accès à distance (remote). Les temps d'interruption sont ainsi réduits au minimum pour l'utilisateur. S'il s'agit d'une panne de matériel informatique ou s'il n'est pas possible de remédier à la panne à distance, on procède à l'échange de l'appareil dans les plus brefs délais.  |
| 2. Qu'est-ce qui se passe suite à une reconfiguration?   | Les prestations suivantes sont réalisées (par accès à distance) lors de toute reconfiguration: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Première connexion avec l'utilisateur</li> <li>• Restauration du profil de roaming</li> </ul>   |
| 3. 9. Le collaborateur du Service Desk propose de changer l'appareil. Comment dois-je me préparer à l'échange pour que celui-ci se passe le plus efficacement possible?  | L'utilisateur doit veiller à ne plus enregistrer de données locales. L'utilisateur doit donc sauvegarder en premier lieu toutes les données locales éventuellement présentes. <b>(Instruction ici)</b>  |
| 4. Que se passe-t-il normalement lors d'un remplacement de l'appareil ? (Incident / eOrder)  | L'appareil de remplacement est livré par voie postale (Enhanced Service). Il est également accompagné de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructions de mise en service de l'appareil de remplacement</li> <li>• Instructions pour un effacement sûr (wiping) de l'appareil ancien / défectueux</li> <li>• Sceaux de boîte et étiquette d'adresse pour le retour de l'appareil ancien / défectueux</li> </ul> Après un incident, il est possible que l'appareil défectueux ne puisse pas être effacé (wiped) comme décrit dans les instructions. Dans ce cas, l'appareil peut être retourné avec la boîte et les sceaux joints. |
| 5. Puis-je aussi demander l'intervention du FieldService pour installer l'appareil chez moi ?  | Oui, cela est possible en principe (Premium Service). L'utilisateur final doit toutefois obtenir l'accord de son supérieur hiérarchique pour les coûts supplémentaires considérables.<br>Les prestations suivantes sont fournies lors d'un remplacement sur place (Premium) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépose du poste de travail défectueux</li> <li>• Installation physique du nouveau poste de travail</li> <li>• Première ouverture de session avec l'utilisateur</li> <li>• Rétablissement du Roaming Profile</li> <li>• Retour du poste de travail défectueux</li> </ul>  |
| 6. Qu'est-ce qui n'est pas inclus dans les prestations standard?   | Dans l'éventualité où le collaborateur souhaite des analyses plus approfondies, que d'autres tentatives de résolution de panne soient réalisées ou qu'il souhaite bénéficier d'une assistance plus poussée, il a la possibilité de commander ces prestations en régie via eOrder. Dans ce cas, le ticket sera fermé et l'utilisateur en sera informé.   |
| 7. Le technicien est sur site (par ex. quand il s'agit d'un remplacement de matériel informatique). J'ai besoin d'un service supplémentaire (par ex. d'un backup et d'une restauration de données sur un disque dur local, d'une synchronisation de mon PDA, etc.). Puis-je passer directement commande ou dois-je toujours passer par eOrder? | Lorsqu'un technicien est présent sur site, l'utilisateur a la possibilité de lui passer commande d'une prestation en régie. Cette commande est facturée à la tâche et, dans la mesure où le planning le permet, peut être directement exécutée par le technicien présent sur le site. De tels ordres d'assistance ad hoc (commandes en régie) ne sont pas soumis à autorisation. Si l'emploi du temps du technicien ne lui permet pas d'intervenir dans l'immédiat, l'utilisateur doit alors déclencher via eOrder une «commande en régie» soumise à autorisation. Cette commande est également facturée à la tâche.                        |

- |   |  |
|---|--|
| 8. 6. Comment les prestations en régie sont-elles facturées?  | Les prestations en régie sont facturées à la tâche.  |
| 9. 7. Le collaborateur du Service Desk ne peut pas résoudre mon problème dans un délai raisonnable et propose une reconfiguration du GWP. Cependant, je ne suis pas d'accord avec cette solution. Quelles vont être les étapes suivantes? | Dans l'éventualité où un utilisateur n'est pas d'accord pour que son GWP soit reconfiguré ou échangé, le ticket de dérangement sera alors fermé avec une mention correspondante et un ordre en régie déclenché. Soit la prestation en régie est commandée par l'utilisateur via eOrder, soit c'est le Service Desk qui la commande pour l'utilisateur. Les prestations en régie sont réalisées selon le principe du «best effort». |
| 10. Que se passe-t-il si le technicien de service se présente à l'horaire convenu pour l'intervention sur site et que je ne suis pas joignable?   | L'utilisateur doit s'assurer de sa présence ou de celle d'un suppléant à la date convenue pour l'intervention sur site. Si tel n'est pas le cas, l'intervention n'aura pas lieu mais sera facturée. L'échange prévu devra être réalisé à l'issue d'une nouvelle commande.  |
| 11. Avec quelle rapidité mes problèmes seront ils résolus?  | L'objectif de ce nouveau service est de résoudre le plus de cas possible directement sur l'appareil de l'utilisateur par accès à distance. Si le problème ne peut être résolu dans un délai raisonnable (de 15 à 20 mn), le collaborateur du Service Desk proposera de reconfigurer l'appareil.  |
| 12. Sur quels critères le collaborateur du Service Desk prend-il la décision de reconfigurer à distance mon appareil?   | Les collaborateurs du Service Desk agissent selon des consignes de travail précises. Celles-ci sont actualisées en permanence et adaptées en fonction de l'expérience faite au sein de l'entreprise.   |

## 2 New Hardware Service Modell

13. Qu'est ce qui, d'une manière générale, change pour les collaborateurs?
- Dans le cadre du service nouvellement défini, les collaborateurs bénéficient automatiquement, après une durée d'utilisation de trois ans et demi de leur matériel, du modèle de Notebook/d'ordinateur de bureau de la plus récente génération disponible au moment du remplacement.
14. Quand exactement le remplacement du matériel a-t-il lieu?
- Le changement d'ordinateur a lieu dans les trois mois suivant l'expiration de la durée d'utilisation de trois ans et demi. Au moment du lancement du newHSM, il existe un grand nombre d'appareils qui sont utilisés depuis plus de trois ans et demi. Le remplacement de ce matériel n'est pas considéré comme prioritaire, mais il aura lieu de manière progressive dans le cadre du programme normal d'échange, et ce dès que possible.
15. Comment puis-je changer de catégorie de performance?
- Généralement, les anciens appareils sont remplacés par un modèle identique de la même catégorie de performance. Si, dans le cadre d'un remplacement, la catégorie de performance doit également être revue (par ex. suite à une évolution des exigences), l'accord du service supérieur ou du responsable du centre de coûts correspondant est nécessaire.
16. Puis-je demander à tout moment le remplacement de mon matériel, comme c'était jusqu'à présent le cas?
- La demande de remplacement d'un poste de travail informatique via eOrder n'est désormais acceptée qu'à titre exceptionnel (par ex. si le matériel est défectueux ou si les exigences en terme de matériel ont évolué au cours de la période de trois ans et demi). Une indemnité de reprise est toutefois facturée en fonction de la valeur résiduelle de l'appareil.
17. Comment la procédure de remplacement se déroule-t-elle exactement?
- Trois mois avant l'expiration de la durée d'utilisation, les collaborateurs concernés sont informés par e-mail de la période prévue pour le remplacement de leur matériel. Un mois avant l'échange, on communique au collaborateur concerné:
- l'appareil qui lui sera concrètement fourni ;
  - les instructions relatives à la préparation de l'échange ;
  - la date définitive de l'échange.
- Une semaine avant le remplacement, les collaborateurs concernés reçoivent un rappel de la date d'échange.
18. Que se passe-t-il si je suis absent(e) ce jour-là?
- L'organisation et la logistique de cet échange sont des procédures très exigeantes. C'est pourquoi il est impératif de respecter cette date. Si nécessaire, le collaborateur devra organiser une suppléance qui se trouvera sur place à la date convenue.
19. Que se passe-t-il si je suis tout de même absent(e)?
- Si ITS ne peut pas remplacer l'appareil à la date donnée, le collaborateur doit commander le remplacement de son matériel via **eOrder**, avec les conséquences en termes de coûts que cela entraîne.
20. Pour que l'on me trouve. Comment puis-je vérifier si mon numéro de bureau est correctement enregistré dans le système?
- Le collaborateur peut contrôler et modifier à tout moment les données dans son **profil personnel**.
21. Comment puis-je contrôler l'exactitude de mon inventaire informatique dans le système?
- L'inventaire actuellement attribué à un collaborateur précis peut être consulté dans **Configuration Monitor**.
22. D'autres questions?
- Une boîte mail d'équipe** a été créée pour adresser toutes les questions se rapportant au modèle New Hardware Service (aucune commande, corrections d'inventaire, etc.).