

**FACTURES & PAIEMENTS
CA CHAUFFE
AU SERVICE CLIENTS**



**RAPPELS CLIENTS
MULTI-APPELLANTS
INSATISFACTION**



FO demande à la Direction de tenir compte de l'impact des incidents * :

POUR NOS CLIENTS

POUR LES COLLABORATEURS (stress, rémunération...)

POUR LE RESPECT DES OBJECTIFS D'ARIANE 2020

1. 10/05/2019 DIG15696 AR3G KO
2. 10/05/2019 DIG15697 Gallium indisponible
3. 06/05/2019 DIG15627 Non levée de RAS après 3h
4. 06/05/2019 DIG15616 Suspicion désynchro PA facture prélevée sans FDP
5. 03/05/2019 DIG15569 RAS non levée 3h après paiement CB
6. 29/04/2019 DIG15248 RAS non levée 3h après paiement CB
7. 27/04/2019 DIG15470 RAS non levée 3h après mis en place d'échéancier
8. 26/04/2019 DIG15337 Notifications impayés B360 absentes
9. 26/04/2019 DIG15434 Suite paiement CB mais Recovery n'est pas à jour le montant reste « à recouvrer »
10. 26/04/2019 DIG15427 La date de la première échéancier d'un échéancier ne correspond pas à la date du jour
11. 25/04/2019 DIG15248 RAS non levée 3h après paiement CB
12. 20/04/2019 DIG15308 RAS non levée 3h après mis en place d'échéancier
13. 18/04/2019 DIG15247 RAS non levée 3h après paiement CB ou mis en place d'échéancier
14. 15/04/2019 DIG15117 Absence partielle ou totale de notification impayé
15. 15/04/2019 DIG15131 Affichage Preventel dégradé (génère des onglet impossible à fermer)
16. 12/04/2019 DIG15070 RAS non levée 3h après paiement CB
17. 10/04/2019 DIG15003 Retard d'intégration paiement CB via espace client supérieur à 24h
18. 05/04/2019 DIG14875 L'échéancier reste en place alors que le premier paiement CB n'est pas fait
19. 04/04/2019 DIG14828 MVP relances à tort
20. 04/04/2019 DIG14836 Paiement CB du 04/04 non visible
21. 04/04/2019 DIG14834 RAS non levée le 04/04 sur ligne fixe
22. 03/04/2019 DIG14780 AR3G est ralenti puis message d'erreur
23. 03/04/2019 DIG14792 Client restreint après régularisation impayé et SMS de confirmation
24. 02/04/2019 DIG14771 Notifications impayés B360 incomplètes ou absentes

*** Liste non exhaustive : concerne uniquement les IG Factures & Paiements**

(ce tract est déjà recto verso, il aurait fallu ajouter une feuille A3 pour inclure les autres IG).