

Edito... d'Alexandre Nicaise, Co-fondateur d'Alphalink SAS

Vous le savez, l'activité des télécommunications et celle du groupe Alphalink en particulier sont en croissance. Il est donc important que nos équipes s'étoffent afin de mieux vous servir. Nous sommes vigilents à mettre des hommes, des femmes et des compétences, face à vos besoins. Il est temps pour vous de faire connaissance avec les derniers venus chez Alphalink.

Le Centre Support Client a accueilli de nouveaux collaborateurs, chargés d'être à votre écoute dans le cadre de la gestion et de la résolution des incidents, mais également du suivi des mises en production de vos projets.

Christian Frabot a intégré l'équipe en tant que Responsable du service Qualité, où il sera le garant de la qualité des produits et des services livrés, mais aussi de l'organisation et de la relation aux clients.

Parallèlement, pour faire face à l'afflux d'appels entrants sur le standard, nous avons mis en place un serveur vocal interactif, afin que chacun soit orienté au plus vite vers le bon interlocuteur.

Très cordialement.
Bonne lecture à vous.



Alexandre Nicaise
Groupe Alphalink SAS
www.alphalink.fr

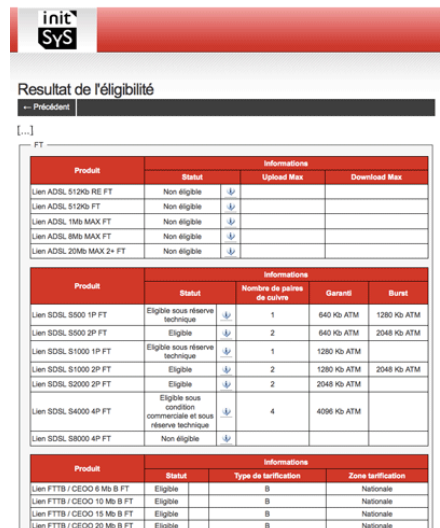
Outils... Un site d'éligibilité multi-opérateurs

Nous mettons à votre disposition un site internet de gestion des demandes d'éligibilité, affichant les résultats d'éligibilité ADSL, SDSL et Fibre Optique chez France Telecom, SFR, Axione, Compléto et COVAGE.

Nous vous fournissons
un outil d'éligibilité multi-opérateurs et multi-supports.

Patrick Le Rezollier, le Responsable Opérationnel de Compte, est l'interlocuteur privilégié de vos demandes d'accès à l'extranet. Il vous fera ouvrir les droits nécessaires à l'activation de votre compte et vous guidera dans les premières démarches.

N'hésitez pas à contacter Patrick pour toute demande de renseignement.



Resultat de l'éligibilité

Précédent

FT

Produit	Statut	Informations	
		Upload Max	Download Max
Lien ADSL S1200 RE FT	Non éligible		
Lien ADSL S1200 FT	Non éligible		
Lien ADSL 1Mb MAX FT	Non éligible		
Lien ADSL 8Mb MAX FT	Non éligible		
Lien ADSL 20Mb MAX 2+ FT	Non éligible		

Produit	Statut	Nombre de pairs de cuivre	Informations	
			Garant	Burst
Lien SDSL S500 1P FT	Eligible sous réserve technique	1	640 Kb ATM	1280 Kb ATM
Lien SDSL S500 2P FT	Eligible	2	640 Kb ATM	2048 Kb ATM
Lien SDSL S1000 1P FT	Eligible sous réserve technique	1	1280 Kb ATM	
Lien SDSL S1000 2P FT	Eligible	2	1280 Kb ATM	2048 Kb ATM
Lien SDSL S2000 2P FT	Eligible	2	2048 Kb ATM	
Lien SDSL S4000 4P FT	Eligible sous condition commerciale et sous réserve technique	4	4096 Kb ATM	
Lien SDSL S8000 4P FT	Non éligible			

Produit	Statut	Informations	
		Type de tarification	Zone tarification
Lien FT19 / CEOO 6 Mb B FT	Eligible	B	Nationale
Lien FT19 / CEOO 10 Mb B FT	Eligible	B	Nationale
Lien FT19 / CEOO 15 Mb B FT	Eligible	B	Nationale
Lien FT19 / CEOO 20 Mb B FT	Eligible	B	Nationale

Zoom sur... la suite collaborative Zimbra

Partagez et communiquez en toute simplicité !

La suite collaborative Zimbra permettant aux utilisateurs d'organiser, de stocker et de partager leurs emails, contacts ou calendriers, est mise en oeuvre en coeur de réseau Dimension Telecom.

Libre d'accès en Webmail 2.0 ou sur un logiciel comme Microsoft Outlook/Entourage, Apple Mail, ..., Zimbra permet également une synchronisation sans fil avec les PDA, Smartphone (iPhone, Blackberry, ...).

Investissez sur la version mutualisée ou dédiée et bénéficiez d'une facturation au besoin !

Email 
accès en Webmail 2.0
ou sur votre logiciel habituel pop/imap

Calendrier / Contact 
gestion de groupes,
partage et travail d'équipe

Mobile 
synchronisation sans fil
vers PDA et Smartphone

Cliquez sur une icône pour consulter la fiche Zimbra.

Focus... sur la fibre optique CEOO FT

... Site poppé :

Un site Client est réputé poppé, s'il existe un point de pénétration optique (ie, un point d'entrée de la boucle optique) sur ce site.

S'il ne subsiste pour le Partenaire aucun doute sur l'existence de ce point de pénétration optique chez son client, il peut alors passer une commande ferme du lien Ethernet.

Dans le cas contraire, il est important de passer commande d'une Etude de faisabilité qui précisera l'existence ou non d'un point d'entrée et l'éligibilité du site, faute de quoi le Partenaire devra assumer le coût de création de la pénétration optique sans pouvoir annuler sa commande.

... Modification de débit :

Les feuilles sont réparties en 3 tranches de débit : tranche de débit 1 : 6, 10, 15, 20 Mbit/s - tranche de débit 2 : 30, 40 Mbit/s - tranche de débit 3 : 60, 80, 100 Mbit/s. Chaque demande de modification de débit ne peut intervenir qu'après un mois minimum à compter de la mise à disposition du débit précédent.

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille au sein d'une même tranche, le Client doit remplir un bon de commande de Modification de la feuille et s'acquitter de frais forfaitaires pour Modification de Feuille. Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille d'une tranche à une autre tranche, le Client doit résilier sa commande initiale, solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la nouvelle Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

Informations...

+ Plaquette sans logo

Nous vous proposons une présentation de l'offre **Fibre Optique** sans aucune référence à Dimension Telecom, afin que vous puissiez librement l'exploiter auprès de vos clients.



Cliquer sur l'image pour télécharger le document.

Toujours sur le même principe, nous vous proposons un modèle de **Mémoire technique** pour faciliter vos réponses aux appels d'offres.



Cliquer sur l'image pour télécharger le document.

Interview... avec le Responsable Support et Production

+ C.M. : Pourriez-vous nous parler des procédures d'escalade dans le cadre de la gestion d'un incident ? Pourquoi a-t-on mis cette procédure en place ?

Mathieu : Cette procédure a été mise en place afin de fournir à nos clients une solution dans le traitement des incidents pour lesquels les aspects contractuels de délais de résolution ne seraient pas respectés.

Il est crucial pour Dimension Telecom de respecter ses engagements de qualité de service. Il nous a donc semblé important que nos clients aient la possibilité de contacter des interlocuteurs privilégiés et adaptés pour les rares cas de débordement de ces délais.

+ C.M. : Pourquoi utiliser cette procédure lorsque c'est nécessaire ?

Mathieu : Pour assurer le maintien de la cohérence du traitement du ticket et l'efficacité de la prise en compte de l'escalade. Elle va permettre à nos clients de sortir de la relation contractuelle habituelle et d'alerter le management technique de Dimension Telecom.

+ C.M. : Quels apports pour nos partenaires ?

Mathieu : Cette procédure d'escalade dans la gestion des incidents apporte l'assurance de la prise en compte de manière prioritaire de ces incidents par l'intervention d'une personne mandatée et ayant autorité pour agir. Par conséquent, elle garantit une diminution du temps de traitement sur ce type d'incident et un niveau de services auxquels nos clients ont droit.

Mathieu DENIS
Dimension Telecom
www.dimtelecom.com



Cliquer sur l'image pour télécharger la procédure d'escalade.

Pour ne plus recevoir cette lettre d'information, [cliquez ici](#).