

Le 3 mai 2023

NOTE D'INFORMATION N° 16/2023

Objet : Support informatique – Nouvelle procédure d'ouverture de ticket

Le support informatique « hotline collaborateurs » était géré par ALTIMANCE, une des sociétés du groupe de notre prestataire informatique. Ce support sera désormais attribué aux équipes internes Flowline.

Vous trouverez ci-après la nouvelle procédure à suivre lors de la déclaration d'un incident ou problème informatique en vue de sa résolution par les équipes Flowline.

→ En cas de présence des référents informatiques GSA+ :

Les collaborateurs contactent directement l'un des référents informatiques GSA+ qui procèdera à l'ouverture et au suivi du ticket.

Rappel des correspondants informatiques :

- Assuratome : Michel SUIN
- Amsré : Céline MAISON
- Assurpol : Delphine GUAY
- Service support : Michel SUIN
-

A partir du 9 mai 2023, en attendant l'arrivée du/de la remplaçant.e de Sophie, l'administrateur informatique du GSA+ sera Michel SUIN.

→ En cas d'absence des référents informatiques :

En cas d'absence ou de déplacement des référents informatiques GSA+, les collaborateurs pourront ouvrir directement un ticket par email ou téléphone.

Contacts support Flowline en cas d'absence des référents GSA+:

- N° de téléphone : **08 25 00 14 28**

Les collaborateurs devront ensuite envoyer un mail au référent informatique avec la référence du n° de ticket ouvert

- Email : dcs-noc@fr.scc.com

Les référents informatiques GSA+ devront être mis en copie du mail envoyé à la hotline.

La plage de joignabilité est de 8h30 à 19h00

Dans les deux cas, le collaborateur recevra un mail du service support Flowline lui indiquant l'état du ticket, son évolution et la personne à contacter au service support si besoin.

Gaëlle BONTET
Directeur

