

ANNEXE III

MATRICE DES RESPONSABILITES SAV

Motif / Cause	RESPONSABILITE		Commentaires	Critères checklist
	TT	FSI / Client		
Pas de synchronisation				
Ligne Cuivre	X		Depuis le point démarcation TT client vers RG	
Port MSAN / DSLAM	X			
Modem non connecté		X		
Port Modem ou filtre		X		
Installation interne		X		
Modem synchro et pas d'accès internet				
VLAN non créé	X			
Port inversé	X			
Problème de routage	X			
Authentification AAA		X		
Perte configuration Modem		X		
Débit lent				
Problème Qualité ligne	X			
Problème qualité installation interne		X		
Uplink TT	X			
Uplink FSI		X		
Plateforme Service (DNS, AAA, DHCP)		X		
Déconnexion courante				
Port MSAN / DSLAM	X			
Port Modem ou filtre		X		
Problème Qualité ligne	X			
Problème qualité installation interne		X		
Débit client non atteignable (Qté ligne)	X			
Débit inversé			A changer par débit non conforme	
Problème config port	X			