



support@nvl.fr   
http://portail.nvl.fr 

## Centre de Support Technique NVL

 05 86 07 77 77

Bonjour et bienvenue au support du Groupe NVL.

Vous souhaitez déclarer un incident ou vous avez besoin d'une assistance sur :

	Vos services internet, téléphonie, hébergement ou SMS,  IDLINE Opérateur Hébergeur	Votre site web ou MVUE  OZANGES Communication digitale	Votre infrastructure  NOVENC Infrastructure Infogérance	Vos applications de gestion Sage, Cegid, Isialis, Ivepaie ou Ededoc  IVELEM Solutions applicatives
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>HORAIRES</b>	8h30 à 18h00 du lundi au vendredi	8h30 à 12h15 - 14h à 17h30 du lundi au vendredi	8h30 à 12h15 - 14h à 17h30 du lundi au vendredi	8h30 à 12h15 - 14h à 17h30 du lundi au vendredi

• ANGOULEME • BORDEAUX • LA ROCHELLE • LIMOGES • PAU • POITIERS • TOULOUSE



Le **Groupe NVL** fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des incidents et des demandes d'informations.

Ce service est accessible pendant les heures ouvrées, ou 24h/24 et 7j/7, si le client a souscrit à une option 24/24 7/7.

## 1. Déclaration de l'incident pendant les heures ouvrées (HO)

- Par le Portail client : <http://portail.nvl.fr> ou vous pourrez enregistrer puis suivre l'évolution de votre demande
- Par mail : [support@nvl.fr](mailto:support@nvl.fr) en précisant le produit et la nature de la demande
- Par téléphone au **05 86 07 77 77** de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.

En cas de réception de la demande hors heures ouvrées, celui-ci sera traité dès la réouverture du centre de support.

## 2. Déclaration de l'incident pendant les heures non ouvrées (HNO)

Ce mode d'accès est adapté aux services clients ayant fait l'objet d'une souscription de l'option 24h/24 7j/7. Cette astreinte concerne exclusivement les questions relatives à la perte d'un service. Elle ne peut être utilisée pour toute question relative à la modification d'une infrastructure, la perte d'un service client sans option 24/24 7/7 ou une demande d'information.

Hors heures ouvrées, l'accès se fait via un appel vers un numéro qui sera communiqué lors de la souscription de cette option. Le client devra laisser à son interlocuteur ou sur un message vocal, les informations permettant de l'identifier, ses coordonnées ainsi que la description du problème rencontré.

### ▪ Dès réception du message, le Groupe NVL qualifiera celui-ci comme suit :

- Identification de l'appelant.
- Identification du service et du niveau de service souscrit.
- Identification du ou des sites impactés.

Une fois l'appel qualifié, Le Groupe NVL ouvrira un ticket enregistré dans le SI et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption. Le client fournira au Groupe NVL toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption.

### ▪ Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- Nom et coordonnées de l'interlocuteur client déclarant l'interruption.
- Nom de l'interlocuteur sur site.
- Type de service impacté.
- Description, localisation et conséquences de l'interruption
- Si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

## 3. Clôture de l'incident

La clôture d'un incident sera faite par le Groupe NVL avec bilan, information par email au client puis archivage de l'incident.

## 4. Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une interruption n'est pas réparée selon les engagements de niveau de service. Dans ce cas, le client peut activer la hiérarchie du Groupe NVL pour escalader l'incident aux contacts ci-après :

- **Escalade par Email :** [support-escalade@idline.fr](mailto:support-escalade@idline.fr)
- **Escalade par téléphone :** 05 45 37 18 02 ou 06 52 97 53 09 – **Fabrice PEYNAUD** – Responsable Support  
06 71 70 37 17 – **Frédéric BOURCIER** – Responsable plateforme d'hébergement

## 5. Modification de la configuration d'origine ou ajout de nouvelles fonctionnalités :

Les demandes de modification ou un ajout de fonctionnalités sous couverture contractuelle, se font via l'ouverture d'un ticket au support (pré requis identique à une déclaration d'incident).

Les modifications mineures pourront être réalisées par la hotline niveaux 1 ou 2, pour les modifications majeures, elles seront soumises à une étude par un chef de projet, un planning de mise en service pourra alors être transmis au client.