

Procédures Back up

Mises en situation et solutions :

- 1- **Info-Excavation vous appelle parce que le technicien en devoir ne répond pas :** Tentez de le rejoindre sur son cellulaire Softex en premier lieu et ensuite essayez le téléphone personnel. Ce numéro se trouve dans le tableau que l'administration vous envoie la dernière journée de la semaine. Le technicien ne répond toujours pas, appelez le technicien en devoir le plus près selon les adresses inscrites dans le tableau envoyé par l'administration. Il se peut que vous ayez à contacter l'entrepreneur pour l'aviser du possible délai. Si le technicien répond et dit qu'il n'a pas d'appel manqué d'Info-Excavation, s.v.p. envoyer un courriel à administration@softex.ca pour que nous puissions vérifier si notre système est bien programmé.
 - a. **Si cela concerne la région de Gatineau :** Appeler le superviseur directement pour qu'il puisse vous aider à trouver une solution :
Alain Laflamme – 873-455-2698
- 2- **Abitibi.** Si Info-Ex vous appelle pour un call-out en Abitibi, simplement les aviser que pour le moment on ne traite pas les call-out en Abitibi, car il n'y a personne sur place.
- 3- **Le technicien vous appelle car, l'urgence n'a pas été déposée dans son load :** Simplement lui demander le numéro de la demande, faire une recherche et lui transféré dans son load "En cours".
- 4- **Le technicien vous appelle car, il ne trouve pas de point de branchement ou a besoin d'aide pour l'analyse :** L'assister dans son analyse. Nous pouvons utiliser d'anciennes demandes via Locate Access et Google Street View. *NE JAMAIS LAISSER UN TECHNICIEN DANS L'INTERROGATION* S'il n'y a pas de photos dans une ancienne locate et que vous croyez qu'elles pourraient vous aider, vous pouvez aller les consulter sur le portail d'Info-Ex. À noter que malheureusement, nous n'avons pas accès aux demandes d'Hydro-Québec sur le portail.

5- Le technicien vous appelle car il a reçu une demande RNI

- **Pour Bell**, on ne la traite pas. Doit être annulée par l'admin.
- **Pour HQ**, le technicien doit contacter Info-Ex pour demander d'être en contact avec l'agent HQ en devoir, afin que celui-ci nous autorise ou pas à la traiter.
- **Pour Cooptel**, vous devez copier/coller les coordonnées dans le fichier Google Earth **RNI** de Cooptel et si la zone se retrouve dans le secteur Cooptel, la demande doit être traitée, sinon, elle doit être annulée par l'admin. Pour rejoindre Cooptel en dehors des heures :
450-532-5656 extension 777.

6- Le technicien vous appelle, car il a un problème mécanique : Dans le cas d'une batterie trop faible, il peut appeler un remorqueur et faire remorquer celle-ci et payer avec sa carte VISA de compagnie. Même chose pour des clés oubliées dans le véhicule. En cas de bris majeur, faire remorquer le véhicule et le technicien peut également le payer avec sa carte VISA. Appeler le technicien en devoir le plus près selon les adresses inscrites dans le tableau envoyé par l'administration et aviser Jonathan C.

- a. Si cela concerne la région de Gatineau : Appeler le superviseur directement pour qu'il puisse vous aider à trouver une solution :
Alain Laflamme – 873-455-2698

7- Le technicien en devoir à un empêchement soudain : Appeler le technicien en devoir le plus près selon les adresses inscrites dans le tableau envoyé par l'administration et aviser Jonathan C.

- a. Si cela concerne la région de Gatineau : Appeler le superviseur directement pour qu'il puisse vous aider à trouver une solution :
Alain Laflamme – 873-455-2698

8- La carte VISA du technicien ne fonctionne pas : Il peut payer et envoyer la facture à Gaz@softex.ca en mentionnant qu'il a payé de sa poche. Un remboursement lui sera émis sur sa prochaine paie.

À noter, que si vous rencontrer un problème qui vous demande du soutien, n'hésitez pas à contacter Jonathan Carrier. Son cellulaire est toujours ouvert. Comme le point no.3 le mentionne, on ne laisse personne dans l'interrogation 😊.