



# PAS A PAS Contact Hotline

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



# Contacter la Hotline

Accès : Menu Liens utiles → Hotline

Informations concernant la hotline (horaires et téléphone)

The screenshot shows a web browser window with a blue header. A red-bordered callout box points to a pop-up window titled 'Info Hotline' which contains the following text: 'Horaires d'ouverture de la Hotline : Du Lundi au Samedi de 9h à 19h. Tél. : 01.46.11.49.64. Aujourd'hui 4 Hotliner(s) sont présents pour vous répondre'. Below this, there are two tabs: 'Liste Incidents' and 'Saisir Incident'. The 'Liste Incidents' tab is active, displaying a table with columns: 'Date de Création', 'Résumé', 'Statut', 'Urgence', 'N° Ticket', 'Date Prévue', 'Date Clôture', and 'Descr'. Below the table is a section titled 'Incident (Détail)' which is currently empty.

Si vous cliquez sur l'onglet Saisir un incident, cette interface s'affiche pour vous permettre de signaler votre problème

This screenshot shows the 'Saisir Incident' form. It has two tabs: 'Liste Incidents' and 'Saisir Incident', with the latter being active. The form contains the following fields: 'Résumé' (a text input field), 'Description' (a large text area), 'Bloqué' (a checkbox), 'Personne à rappeler' (a text input field), and 'Disponibilité particulière' (a text input field).

Ici, on vous informe de la liste des incidents déclarés en cours ou clôturés

# Contacteur la Hotline

Accès : Menu Liens utiles → Hotline

The screenshot shows a web application window titled "Hotline". At the top, there are navigation icons for save, refresh, and a folder. Below this, there is a section for "Info Hotline" with the following details:

- Horaires d'ouverture de la Hotline : Du Lundi au Samedi de 9h à 19h.
- Tél. : 01.46.11.49.64
- Aujourd'hui 7 Hotliner(s) sont présents pour vous répondre

Below the info section, there is a tab labeled "Saisir Incident". Underneath, a table titled "Liste des incidents" displays the following data:

Date de Création	Résumé	Statut	Urgence	N° Ticket	Date Prévue	Date Clôture	Desc
07/01/2009	AS² planté au déma...	Cloturé				07/01/2009	Appel du

At the bottom of the window, there is a section titled "Incident (Détail)" containing the following text:

Liste des incidents « ouverts » donc en cours, ou clôturés. Ex, si vous téléphonez à la HL, en cas de débordement, l'appel est pris par les télévendeurs à Beaune qui ouvrent un incident. Cet incident apparaîtra dans la liste comme étant ouvert. Il sera clôturé lorsque le problème aura été solutionné par un Hotliner. Vous pourrez également suivre dans cette fenêtre un incident que vous aurez saisi.

1) Cliquez sur l'onglet « Saisir Incident » pour saisir une demande ou signaler un incident.

Nombre de Hotliner(s) présents au siège pour vous répondre

Aujourd'hui 7 Hotliner(s) sont présents pour vous répondre

Liste des incidents « ouverts » donc en cours, ou clôturés. Ex, si vous téléphonez à la HL, en cas de débordement, l'appel est pris par les télévendeurs à Beaune qui ouvrent un incident. Cet incident apparaîtra dans la liste comme étant ouvert. Il sera clôturé lorsque le problème aura été solutionné par un Hotliner. Vous pourrez également suivre dans cette fenêtre un incident que vous aurez saisi.

# Contacteur la Hotline

Accès : Menu Liens utiles → Hotline

The screenshot shows a web browser window titled "Hotline". The interface includes a top navigation bar with icons for file operations and a sidebar with "Info Hotline" details. The main content area has a "Saisir Incident" tab and a form with fields for "Résumé", "Description", "Bloqué", "Personne à rappeler", and "Disponibilité particulière".

**Info Hotline**  
Horaires d'ouverture de la Hotline :  
Du Lundi au Samedi de 9h à 19h.  
Tél. : 01.46.11.49.64  
Aujourd'hui 7 Hotliner(s) sont présents pour vous répondre

**7) Enregistrer pour envoyer votre demande**

**2) Résumez en quelques mots l'objet de votre demande**

**3) Détaillez dans cette zone votre demande**

**4) Cochez cette case si l'incident vous bloque, la HL vous rappellera dans les plus brefs délais**

**5) Indiquez le nom de la personne à contacter dans le magasin**

**6) Indiquez ici vos disponibilités pour un contact par la HL**