

How to OPS

Quels alias, quels tickets, quels téléphones pour quelles équipes !

Version 1.1

SOLUTIONS	Quel type de requête	E-mail, Téléphone	A usage de
Chef de Projet	Communiquer avec cette équipe	cdp@fr.clara.net	Staff Clara
	Commander des liens DSL et Baie Colo	cdp_nw@fr.clara.net (rt3)	Magali, IC et ROC
Avant-Vente MAH	Communiquer avec cette équipe	presales@fr.clara.net	Staff Clara
Avant-Vente	Communiquer avec cette équipe	presales-nw@fr.clara.net (rt3)	Staff Clara
Provisioning	Communiquer avec cette équipe	prov@fr.clara.net	Staff Clara
	Approvisionner la solution CLT	provisioning@fr.clara.net (rt3)	SOLUTIONS et IC
	Demander une intervention dans le DC	prov-inter@fr.clara.net (rt3)	OPÉRATIONS
Architectes	Communiquer avec cette équipe	architectes@fr.clara.net	Staff Clara

OPÉRATIONS	Quel type de requête	E-mail, Téléphone	A usage de
Solution Support (MSP)	Communiquer avec cette équipe	solution_support@fr.clara.net	Staff Clara
	Gérer les demandes clients managés	exploitation@ccare.artful.net (rt3) Tél. : 0810 278 385	Staff Clara / Clients
Corp Support (ISP)	Communiquer avec cette équipe	corp_support@fr.clara.net	Staff Clara
	Gérer les demandes clients colo, pack, etc.	support@rt3.fr.clara.net (rt3) Tél. : 0826 007 655	Staff Clara / Clients
Pôle Ingénierie	Communiquer avec cette équipe	ing@fr.clara.net	Staff Clara
Pôle ROC	Communiquer avec cette équipe	roc@fr.clara.net	Staff Clara
Service Management	Gérer la communication sur incidents et changements	services-management@fr.clara.net	Staff Clara

INFRA & SI	Quel type de requête	E-mail, Téléphone	A usage de
Infrastructures	Communiquer avec cette équipe	infra@fr.clara.net	Staff Clara
	Demander des ressources (Bloc Ips, Port Actif ...)	infra-request@fr.clara.net (rt3)	SOLUTIONS
	Demander des disponibilités globales (rangées de baies, APC, ...)	infra-datacenter@fr.clara.net (rt3)	SOLUTIONS
	Signaler une panne sur Infrastructure	infra-outage@fr.clara.net (rt3)	Staff Clara
SI	Communiquer avec cette équipe	si@fr.clara.net	Staff Clara
	Signaler un bug Appli, Envir. Interne	si-bugs@fr.clara.net (rt3)	Staff Clara
	Demander de l'assistance sur Appli interne ou station de travail	si-help@fr.clara.net (rt3)	Staff Clara
	Soumettre une demande de changement ou un nouveau projet interne	si-request@fr.clara.net (rt3)	Staff Clara
	Gérer les projets retenus par OSI	si-projects@fr.clara.net (rt3)	Équipe OSI



Le format d'adresse à communiquer aux clients en phase d'intégration est le suivant :
nomduclient@mfp.fr.clara.net