

Annexe – Espace demande, choix de la source :

Source	Groupe concerné	Contexte
Téléphone	UI Paris + SCO	Pour tracer les appels
Email	UI Paris + UPR	A utiliser lors du traitement des mails des ZZZ
Transfert (mail)	UI Paris + UPR	A utiliser dans les transferts de mails entre groupe <ul style="list-style-type: none"> celui qui envoie un mail vers un autre groupe sélectionne Transfert celui qui traite la fiche transfert sélectionne Transfert
Soutien (Téléphone)	UPR et éventuellement UI Paris	A utiliser dans l'attribution de fiche transfert A sélectionner si échange téléphonique et si fiche transfert sans escalade + qualité SCO
Escalade (Téléphone)	UPR et éventuellement UI Paris	A utiliser dans l'attribution de fiche transfert A sélectionner si l'appel du SCO ou la fiche transfert génère une escale vers la région + qualité SCO
Téléphone (Téléphone)	UPR et éventuellement UI Paris	A utiliser si appel client transféré à l'UPR A sélectionner dans la fiche transférée par le SCO + qualité SCO
Transfert (SCO)	UPR et éventuellement UI Paris	A utiliser dans l'attribution de fiche transfert A sélectionner si la fiche transfert ne concerne pas un échange téléphonique + qualité SCO