|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BU** | **Activités (Selon les intitulés des grilles à mettre en place)** |  |
| **BU Energie** | BU Energie\_ Appel Entrant\_GAZ | **Nouvelle grille « Grille-AE-Gaz »** |
| BU Energie\_ Appel Sortant\_GAZ | **Gaz** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BU** | **Activités (Selon les intitulés des grilles à mettre en place)** |  |
| **BU Telco** | BU TELCO\_Orange FTTH Préalable\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Orange\_Back Office CPCP\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Orange FTTH\_Agence\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Orange FTTH\_Réclamation\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Orange Cuivre\_Préalable\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Caraîbes\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Just Fibre\_Appel Sortant | **Orange** |
| BU TELCO\_Orange FTTH Préalable\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Orange\_Back Office CPCP\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Orange FTTH\_Agence\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Orange FTTH\_Réclamation\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Orange Cuivre\_Préalable\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Caraîbes\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Just Fibre\_Appel Entrant | **Nouvelle grille « BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant »** |
| BU TELCO\_Free\_FO FTTH\_Appel Entrant | **Free** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BU** | **Activités (Selon les intitulés des grilles à mettre en place)** |  |
| **BU IT** | BU IT\_BACK OFFICE entrant | **AE** |
| BU IT\_BANKING entrant | **AE** |
| BU IT\_COMPUTA entrant | **AE** |
| BU IT\_DELL entrant | **AE** |
| BU IT\_Bimedia entrant | **AE** |
| BU IT\_FUJITSU entrant | **AE** |
| BU IT\_HP SUIVI entrant | **AE** |
| BU IT\_HP SUPPORT entrant | **AE** |
| BU IT\_M30 entrant | **AE** |
| BU IT\_OPTIMISATION entrant | **AE** |
| BU IT\_ORANGE entrant | **AE** |
| BU IT\_TIS entrant | **AE** |
| BU IT\_VIGIE NOK entrant | **AE** |
| BU IT\_BACK OFFICE sortant | **AS** |
| BU IT\_BANKINK sortant | **AS** |
| BU IT\_Bimedia sortant | **AS** |
| BU IT\_COMPUTA sortant | **AS** |
| BU IT\_DELL sortant | **AS** |
| BU IT\_FUJITSU sortant | **AS** |
| BU IT\_HP SUIVI sortant | **AS** |
| BU IT\_HP SUPPORT sortant | **AS** |
| BU IT\_M30 sortant | **AS** |
| BU IT\_OPTIMISATION sortant | **AS** |
| BU IT\_ORANGE sortant | **AS** |
| BU IT\_TIS sortant | **AS** |
| BU IT\_VIGIE NOK sortant | **AS** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BU** | **Activités (Selon les intitulés des grilles à mettre en place)** |  |
| **BU ByTel** | BT\_ Appel Entrant\_Support | **AE\_Support** |
| BT\_Appel Entrant\_SmartFix | **AE\_Smartfix** |
| BT\_Appel Sortant\_SmartFix | **AS\_Smartfix** |
| BT\_ Appel Sortant\_Réclamation | **AS\_Reclamation** |
| BT\_ Appel Entrant\_Réclamation | **AE\_Reclamation** |
| BT\_Appel Sortant\_Sécurisation | **AS\_Securisation** |
| BT\_Appel Entrant\_CCPP | **AE\_RAF\_CCPP** |
| BT\_Appel Entrant\_RAF | **AE\_RAF\_CCPP** |
| BT\_Appel Entrant\_Cellule Réseau-IMC | **AE\_Reseau** |
| BT\_Appel Sortant\_Cellule Réseau -IMC | **AS\_Reseau** |
| BT\_Appel Entrant\_Cellule Réseau-Demande OI | **AE\_Reseau** |
| BT\_Appel Sortant\_Cellule Réseau -Demande OI | **AS\_Reseau** |
| BT\_Appel Entrant\_Cellule Réseau-SAV Sans Client | **AE\_Reseau** |
| BT\_Appel Sortant\_Cellule Réseau -SAV Sans Client | **AS\_Reseau** |
| BT\_Appel Entrant\_Cellule Réseau-Free Quadri | **AE\_Reseau** |
| BT\_Appel Sortant\_Cellule Réseau -Free Quadri | **AS\_Reseau** |
| BT\_Appel Entrant\_Cellule Réseau-PR | **AE\_Reseau** |
| BT\_Appel Sortant\_Cellule Réseau -PR | **AS\_Reseau** |
| BT\_Appel Entrant\_Cellules Traitement | **AE\_Traitement** |
| BT\_Appel Sortant\_Cellules Traitement | **AS\_Traitement** |

NB : Les grilles jointes dans le mail doivent être updatées puisque des changements ont eu lieu dessus.

Liste des grilles à updater :

* **BU TELCO\_Orange\_Appel Entrant**
* **BU TELCO\_Free\_FO FTTH\_Appel Entrant**
* **Grille-AS-GAZ**
* **G-UNIFORME APPEL ENTRANT**
* **G-UNIFORME APPEL sortant**

**La correspondance pour la BU par activité :**

**BG = BU Bytel**

**BU\_EN = BU Energie**

**BU\_TELCO = BU Telco**

**BU\_IT = BU IT**

 