PROCESS TICKET OCEANE GC

PCA UCI PRM

Comment gérer un ticket Océane en première intention



Les termes importants à connaître pour bien comprendre la doc

CMBL: Coordinateur Maintenance Boucle Locale

Océane: applicatif de ticketing

OCAPI: applicatif d'analyse et de planification de dossier

Les différentes natures: Rehausse de chambre ; Conduite cassée ; Tampons soudées ; Accompagnement

Ticket en arrivé

L'arrivé du ticket Océane se fait sur l'applicatif Océane dans l'onglet Tickets en arrivée (intuitif non?)



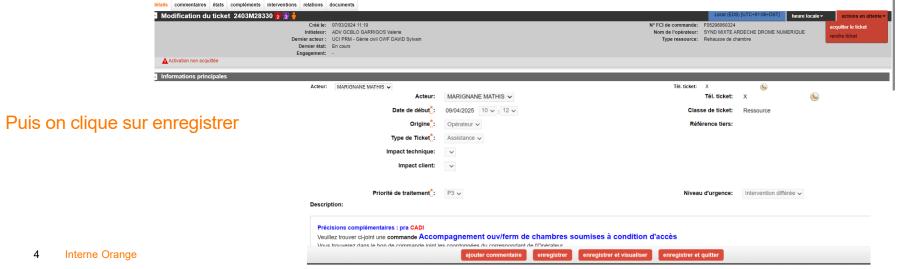
La fenêtre est soit clignotante soit un doux son de mouette se joue au travers du casque

Etape 1 : Acquitter le ticket

Pour cela on clique sur le crayon :



On clique sur action en attente en haut à droite et sur acquitter le ticket :



Etape 2 Charter l'action en cours

Dans le ticket sur Actin en Cours EDS : on va suivre pour faciliter le pilotage inter CAGC un chartage: Sous cette forme:

Département – Nature de la demande – Réf du ticket sur Ocapi – Ilot – Centre – Action en cours (E pour expertise C pour chantier, etc.)

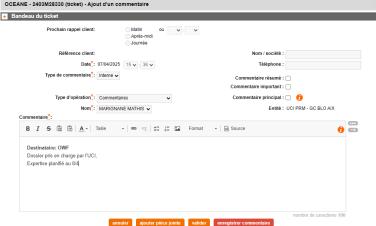


Ajout d'un commentaire Océane

Pour cela on va cliquer sur ajouter commentaire en bas de la page



Et on va rentrer ce commentaire charté:



Récupération des documents et envoi d'un mail

Pour que nos CMBL / TEC aient accès aux documents il faut leur envoyer par mail (ils n'ont pas les permissions sur l'application).

On va les retrouver dans les pièces jointes du ticket.



Pour de la Rehausse de chambre ou Conduite, seulement la DOSTEC et nécessaire pour un accompagnement il faut aussi le bon de commande.

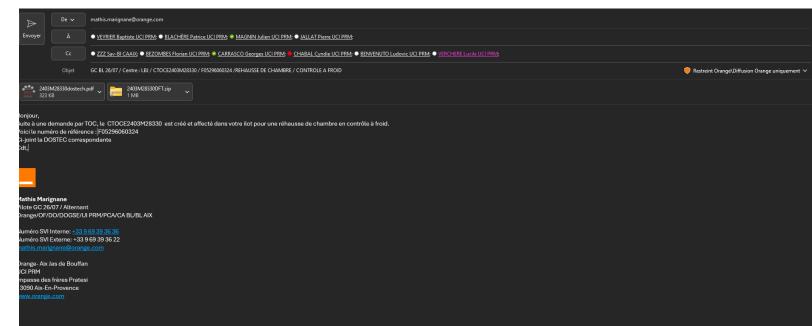
Le mail

Rédaction d'un mail selon le chartage suivant:

En destinataires: les tecs GC de la zone (CMBL aussi pour 26/07).

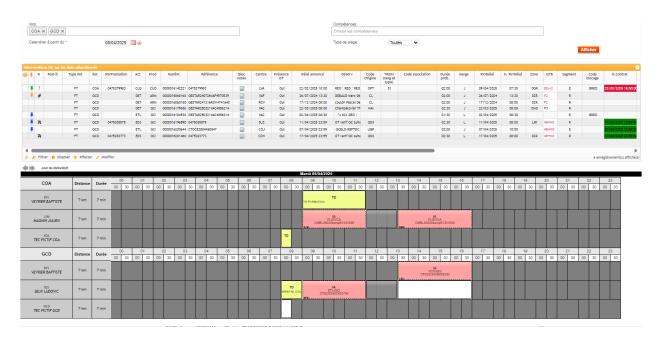
En copie, la boite mail zz générique, les pilotes GC (et BL de la zone pour le 26/07), et le POO de la zone.

En objet on met: GC BL Département (si 26 ou 07 on met 26/07 pareil pour 04 ou 05). Le centre, la référence OCAPI du ticket, le numéro FCI de commande, le type de dossier (réhausse ou conduite ou tampon)



Et puis l'affectation

On va ensuite dans OCAPI dans Planning Simplifié affecté l'intervention à un technicien/ CMBL de la zone



La fin

Ne pas oublier sur le ticket Océane d'aller mettre la main rouge pour informer les pilotes d'OWF.



Ne pas oublier

Annoter au fil de l'eau dans les commentaires du ticket Océane pour assurer le suivi de tout les services du cycle de vie du ticket:

Petits moments clés :

Fin d'expertise

Date de demande d'arrêté de circulation

Date de travaux

Rendre le ticket quand les travaux sont réalisés.

Merci

