

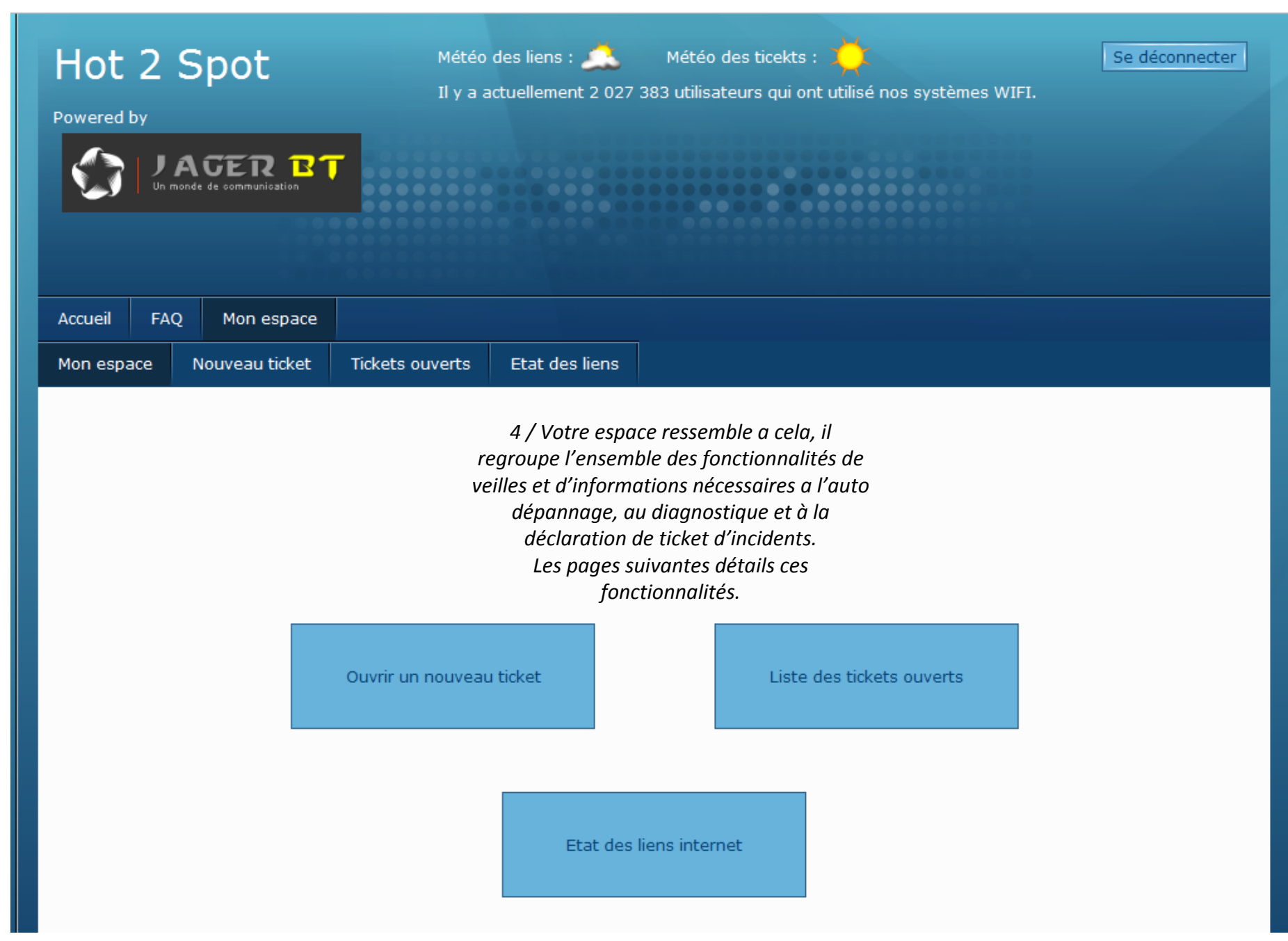
Manuel d'utilisation de la plateforme Web www.Hot2spot.com de contrôle des liens ADSL De déclaration d'incidents et d'informations À destination des Responsables techniques et de leurs adjoints.

1/ entrer dans la barre d'adresse de votre navigateur internet favoris l'adresse : www.hot2spot.com



2/ cliquer sur « Mon espace »

3 / Renseigner les identifiants et mots de pas qui vous ont été communiqués. En cas de perte de vos identifiants contacter votre supérieur hiérarchique.



Chargement en cours... 32 % 24/74				
Aime La Plagne				
Num. tel	Adresse IP	OnPlus	Requêtes	
	94.143.85.122	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.55	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.56	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.57	Non	HTTPS : X	
Alpe d'Huez La Sarenne				
Num. tel	Adresse IP	OnPlus	Requêtes	
	94.143.86.124	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.125	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.128	Non	HTTPS : X	
Avalaz				
Num. tel	Adresse IP	OnPlus	Requêtes	
	94.143.86.54	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.72	Non	HTTPS : X	
	94.143.86.73	Non	HTTPS : X	
Cervinia				
Num. tel	Adresse IP	OnPlus	Requêtes	
	77.43.42.228	Non	HTTPS : X	
	77.43.46.147	Non	HTTPS : X	
	77.43.46.167	Non	HTTPS : X	
	77.43.46.51	Non	HTTPS : X	
Chamonix				
Num. tel	Adresse IP	OnPlus	Requêtes	
	37.26.176.10	Non	HTTPS : X	
	37.26.176.11	Non	HTTPS : X	

5 / en cliquant sur l'onglet « état des liens », vous supervisez l'ensemble des liens adsl Club med. Trouver la ligne qui correspond à votre Club.

6 / si l'on prend le site « aime la Plagne » comme exemple, on constate dans la colonne « Requêtes » à droite deux liens ADSL inactifs signalés par une croix rouge et deux liens actifs signalés par un V vert.

Un trop grand nombre de liens inactifs engendre une baisse de débit de votre wifi, cette perte de liens ADSL est souvent momentanée. Orange France télécom rétablit les liens sans que vous ayez besoin d'intervenir. Le contrôle de l'état de ces liens doit être votre première action en cas de pannes ou de réclamation par vos GM



7 / avant de déclarer un incident, vous devez impérativement vous rendre dans l'onglet « FAQ »

Cet onglet regroupe sur deux colonnes l'ensemble des procédures et des documents nécessaires à la résolutions des principaux incidents.

Si vous n'avez plus internet dans votre club, vous avez imprimé les tutoriels de dépannages et les conserver dans la baie serveur ou sur une clé USB

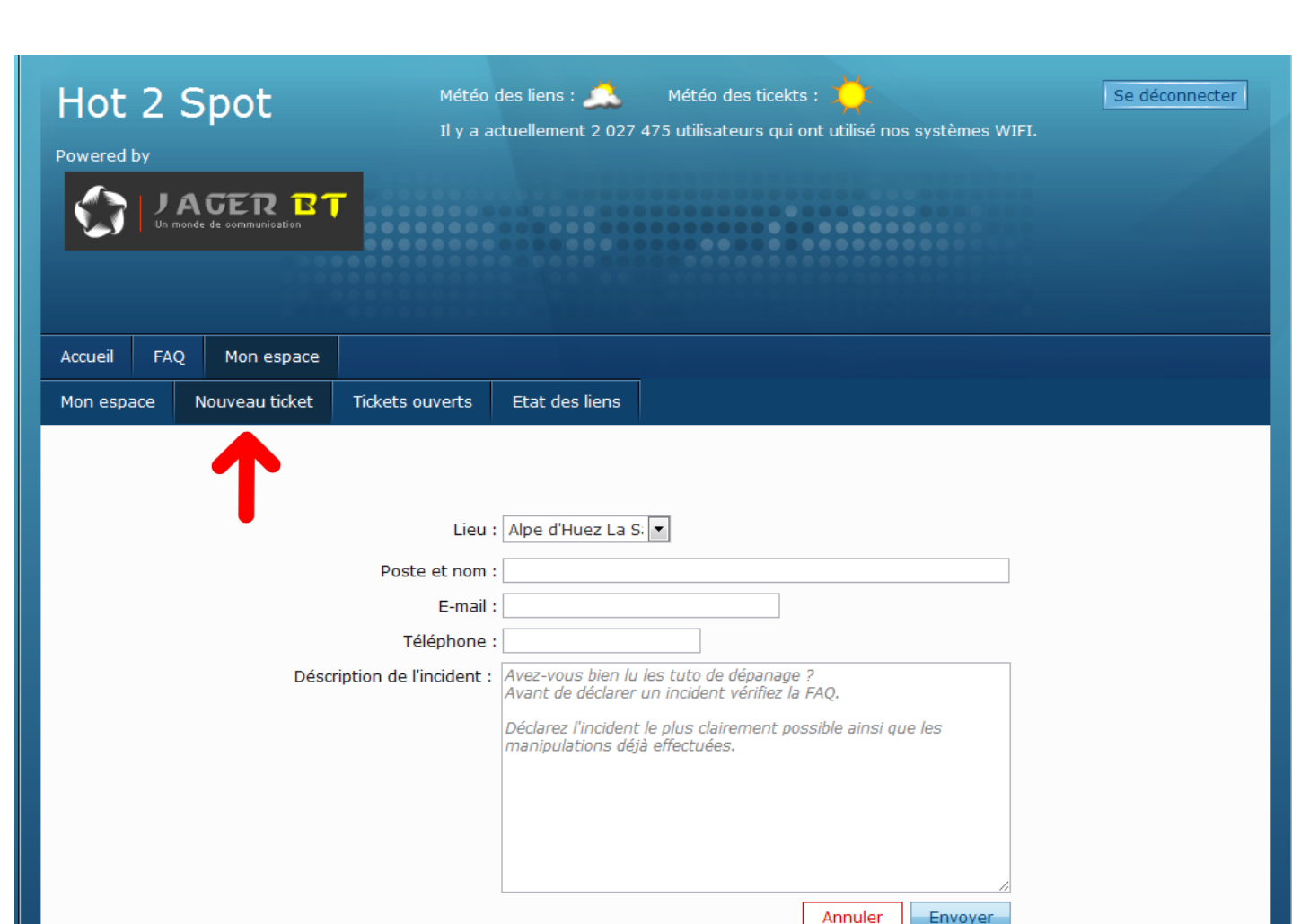
Soit vous vous connectez depuis un autre réseau

Attention Aucun support téléphonique ne sera effectué sans un minimum de diagnostic de votre part.

8 / après avoir consulté la FAQ et procédé aux étapes de diagnostique ou d'essais d'auto dépannage sur votre site, en cas d'échec, vous devez déclarer un ticket d'incident en cliquant sur l'onglet « nouveau ticket » et procéder à la déclaration en suivant les indications ci-dessous.

Si vous n'avez plus internet restez sur site et contactez nous au 04 79 10 03 51

Un technicien remplira pour vous le formulaire

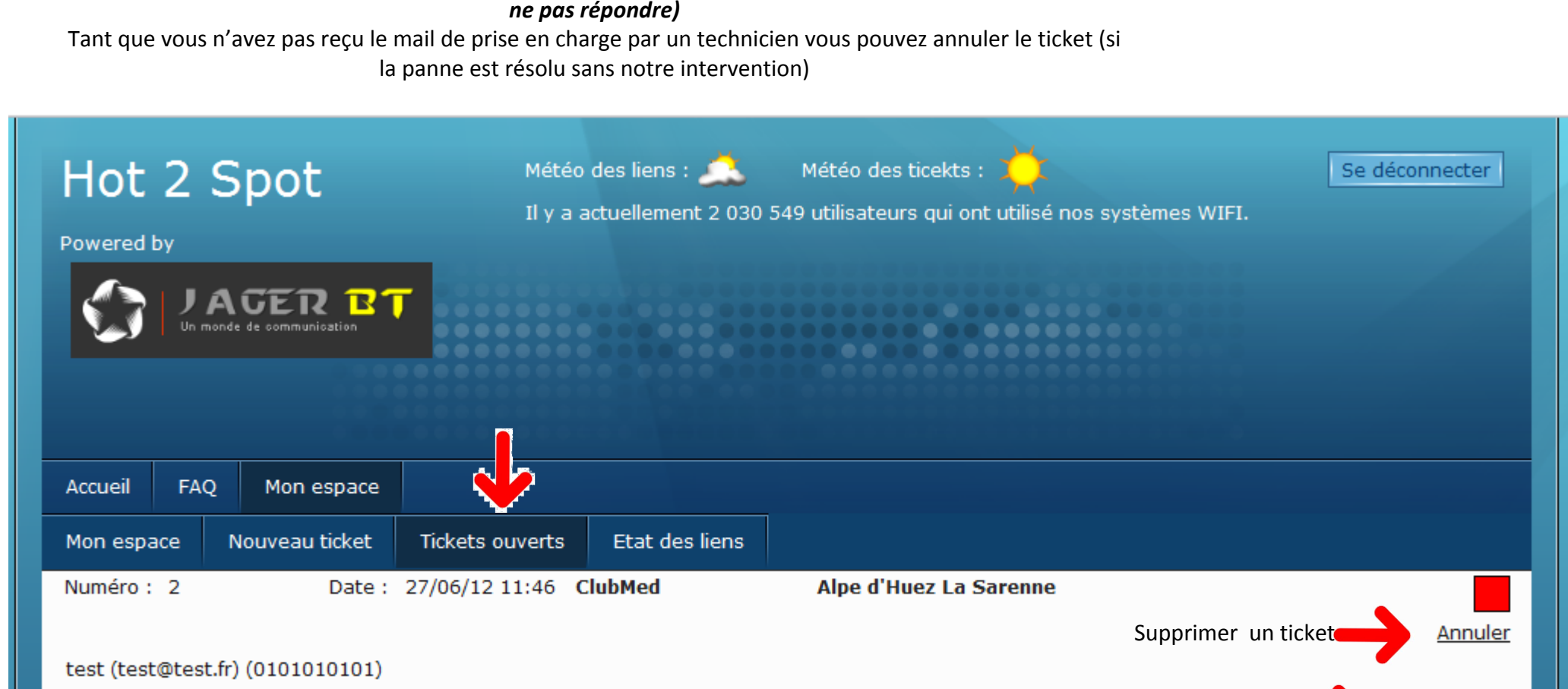


9 / remplir l'ensemble des cases avec soins. L'ensemble des informations est à compléter IMPERATIVEMENT.

NOUS DEVONS POUVOIR VOUS CONTACTER PERSONNELLEMENT AVEC UN NUMERO DE TELEPHONE ET UNE ADRESSE MAIL VALIDE AU MOMENT DE LA DECLARATION DE VOTRE TICKET

10 / Suite à la déclaration d'incident vous recevez à l'adresse mail que vous avez communiqué, un mail de confirmation récapitulant les informations contenues dans ce ticket (ce mail est envoyé par un robot, ne pas répondre)

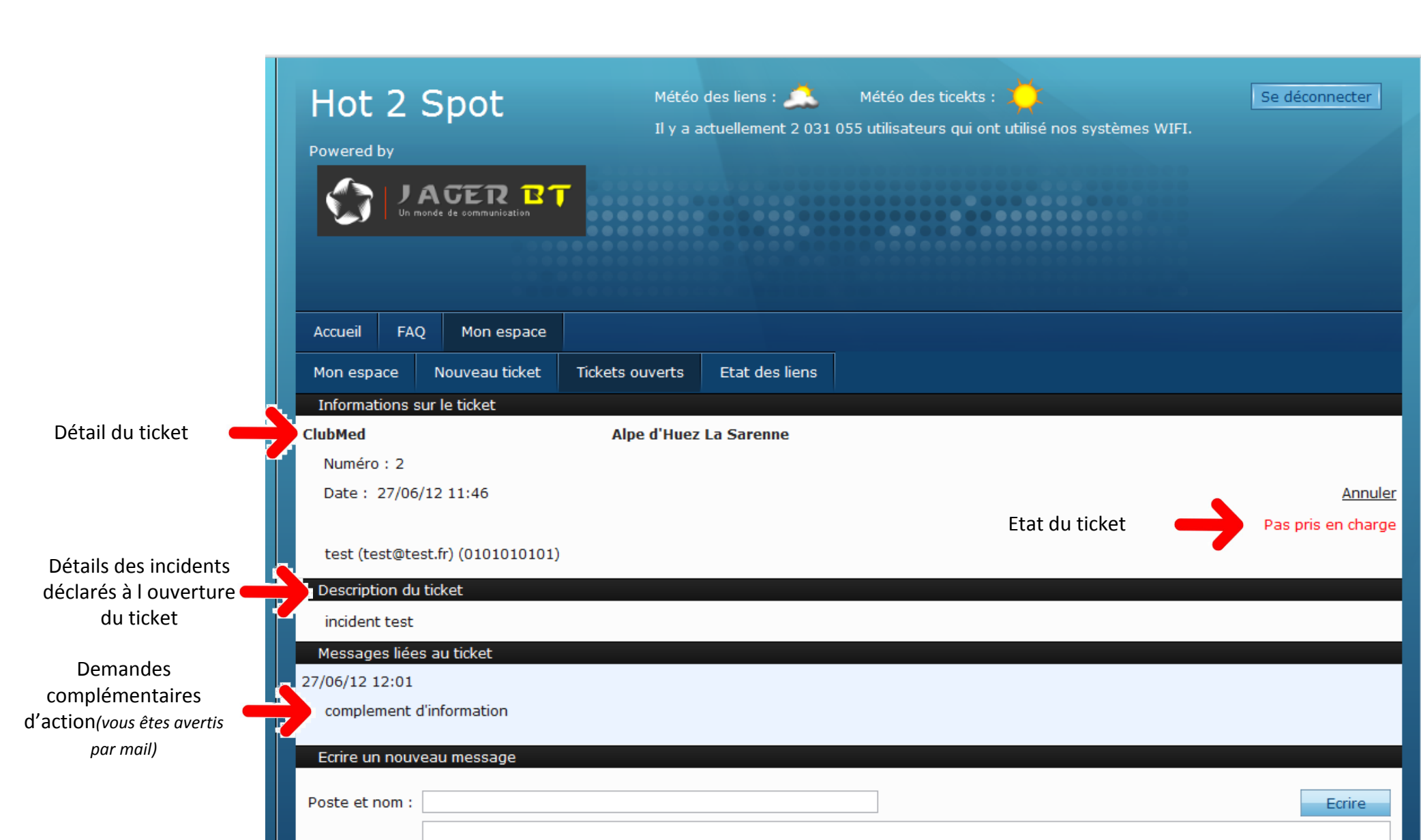
Tant que vous n'avez pas reçu le mail de prise en charge par un technicien vous pouvez annuler le ticket (si la panne est résolu sans notre intervention)



11 / pour consulter les ticket d'incidents en cours ou annuler un ticket rendez vous dans l'onglet « tickets ouverts » la liste de compléments d'information à nous fournir soit pour effectuer des manipulations. Vous êtes alerté par mail sur la boîte renseigné à l'étape 9.

Suite à un mail d'alerte, nous vous demandons de vous rendre dans votre espace , ticket ouvert et d'exécuter le plus rapidement possible la requête formulé par nos techniciens. Vous trouverez ci-dessous un descriptif complet.

N'oubliez pas que vos GM sont en vacances et donc pressés d'obtenir tous les services auquel ils ont souscrits



Compléter ici les informations complémentaires demandées



Nous espérons que ce site vous aidera dans votre travail et votre relation avec les GM et les services hôteliers de votre club. L'ensemble de ce site est fait pour vous simplifier la vie, si vous avez des suggestions sur son fonctionnement, n'hésitez pas à nous les communiquer. Nous avons volontairement donné l'accès aux informations de tous les club, n'hésitez pas à parler de vos expériences entre responsables et adjoints technique. Les connaissances et les expériences de chacun viendront compléter la FAQ

Notre performance dépendant en grande partie de la votre, nous avons souhaité être le plus transparent possible sur notre travail en ouvrant la base de ticket à l'ensemble du personnel technique, mais aussi en fournissant en haut de ce tableau une météo et un compteur de connexion.

La performance est un travail d'équipe

L'équipe Wifi Club Med à votre service

www.hot2spot.com
04 79 10 03 51
+33 479 100 351