Le CHRO contacte le service hotline de DSA de 6h00 à 22h00 7J/7:

1er contact: **Hotline**

Hotline : +33 (0)4.88.60.05.04

2ème contact:

**Mr Abdelmajid MAGHRAOUI**

E-mail: m.maghraoui@ds automotion.com

Tél : +33 (0)4 22 54 26 37

Port : +33 (0)6.15.34.47.48

**Mr William THIRIARD**

E-mail: w.thiriard@ds automotion.com

Tél : +33 (0)9 71 04 31 48

Port : 33 (0)6.07.81.93.58

Le technicien se rend sur site immédiatement et fait un rapport sur les raisons de son absence qui sera transmis au client

Non

Oui

Non

Oui

En cas de retard sur les compagnes perturbant le fonctionnement TAL, DSA fait intervenir des intérimaires pour la manutention manuelle des chariots

Le CHRO contacte le technicien DSA présent sur site au 44124/ 29182/ 29183

Cas d’arrêt de l’installation TAL

Le client constate l’incident, sans intervention de l’équipe DS AUTOMOTION au-delà de 10 min

Fin du processus

Le service Hotline DSA, contact immédiatement le technicien en poste ce jour sur son numéro privé pour demande de se rendre sur site immédiat

Faire intervenir un technicien de remplacement dans l’heure

Le technicien répond-il à l’appel ? et peut-il se rendre sur site ?

DSA transmet un rapport sur les causes de l’incidente et le retard d’intervention

L’incident est résolu par le technicien DSA avec intervention immédiate

Le technicien répond-il à l’appel ?