

Référence:

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT
LE TRAITEMENT DES PROBLÈMES
OPÉRATIONNELS DANS LE CADRE
DES OFFRES DE RÉFÉRENCE BRUO,
BROBA ET WBA VDSL2**

VERSION PUBLIQUE

MODALITÉS DE RÉPONSE AU PRÉSENT DOCUMENT

Ce document est mis en consultation conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005 selon les modalités suivantes :

Délai de réponse : jusqu'au **13 septembre 2013**
Modalité de réponse par e-mail À : **consult05@ibpt.be**
Objet : il contiendra au minimum la référence
« **Consult-2013-B5 / 2012-000966** »

Personne de contact : Reinhard LAROY, Ingénieur-conseiller (02 226 88 22)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse indiquée. Il est demandé d'utiliser le « *Formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT* » disponible à l'adresse <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3243>

L'IBPT souhaite également que les commentaires fassent référence aux paragraphes et/ou sections qu'ils concernent.

TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE.....	3
1 RÉTROACTES	4
2 PRÉSENTATION ET OBJECTIFS DE LA CONSULTATION.....	6
3 CADRE JURIDIQUE.....	7
4 PRÉSENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL OPÉRATIONNEL.....	8
4.1 PRÉSENTATION ET OBJECTIF PREMIER.....	8
4.2 PROCESSUS OWG – DÉROULEMENT DES SESSIONS.....	10
4.3 PROCHAINES SESSIONS.....	11
4.4 LA PLATEFORME ÉLECTRONIQUE DE SUPPORT	12
4.5 EVOLUTIONS	14
4.5.1 <i>Extension des objectifs du groupe de travail.....</i>	<i>14</i>
4.5.2 <i>Sessions virtuelles du groupe de travail.....</i>	<i>14</i>
4.5.3 <i>Enregistrement structuré des problèmes opérationnels.....</i>	<i>15</i>
5 LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS.....	17
5.1 PRÉSENTATION	17
5.2 DU TRAITEMENT À LA RÉOLUTION, EN QUATRE ÉTAPES	17
5.2.1 <i>Présentation.....</i>	<i>17</i>
5.2.2 <i>L'enregistrement des problèmes (intake)</i>	<i>18</i>
5.2.3 <i>Le traitement des problèmes (handling)</i>	<i>19</i>
5.2.4 <i>Les actions réalisées (actions)</i>	<i>19</i>
5.2.5 <i>Le contrôle (control).....</i>	<i>19</i>
5.2.6 <i>Résumé</i>	<i>20</i>
5.3 SUIVI ET SYNTHÈSE DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS	20
6 LES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS ACTUELLEMENT RECENSÉS	22
ANNEXE A. QUESTIONS RELATIVES À LA CONSULTATION.....	24
A.1. LE CHEMINEMENT SUIVI PAR L'IBPT	24
A.2. LE GROUPE DE TRAVAIL OPÉRATIONNEL.....	24
A.3. LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS.....	25
ANNEXE B. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS.....	26
ANNEXE C. SUJETS DES SESSIONS DU GROUPE DE TRAVAIL OPÉRATIONNEL.....	27
ANNEXE D. FORMULAIRE D'ESCALADE DE PROBLÈME OPÉRATIONNEL AUPRÈS DE L'IBPT	29

SYNTHÈSE

1. Depuis la réalisation de l'audit opérationnel en 2009, l'IBPT a adopté différentes mesures relatives aux problèmes opérationnels constatés et il a mis en place un processus collaboratif de résolution de ceux-ci notamment à travers un groupe de travail opérationnel.
2. A travers cette consultation, l'IBPT présente le cheminement suivi par l'IBPT depuis 2009, la mise en place du groupe de travail opérationnel ainsi que le processus suivi par son équipe en charge des aspects opérationnels pour la résolution des problèmes rencontrés. Il invite l'ensemble des opérateurs à y réagir en répondant notamment aux questions reprises à l'Annexe A du présent document.
3. Enfin, l'IBPT a dressé un tableau synthétisant l'ensemble des problèmes opérationnels notifiés à l'IBPT depuis l'audit opérationnel de 2009. L'IBPT invite les opérateurs à réagir sur ce document selon les modalités définies à la section 6 du présent document.

1 RÉTROACTES

4. Suite à des multiples plaintes reçues par l'IBPT concernant un manque de la part de Belgacom quant à la qualité des services fournis par elle à d'autres opérateurs alternatifs dans le cadre des offres de référence BRUO et BROBA, l'IBPT a décidé en 2009 de réaliser un audit des processus opérationnels des services de gros régulés BRxx¹. L'IBPT a chargé le consultant Analysys Mason et Solucom de la réalisation de celui-ci afin de mettre en lumière de manière objective les problèmes rencontrés par les opérateurs alternatifs et d'en identifier l'impact sur leurs activités commerciales. Cet audit s'est déroulé du 29 avril 2009 au 3 septembre 2009. A l'issue des analyses menées par le consultant, ce dernier a délivré un rapport de constatations et des pistes de solutions.
5. Afin d'améliorer les processus opérationnels, l'IBPT a tout d'abord envisagé d'imposer à Belgacom des mesures spécifiques dans le cadre de son projet de décision concernant l'analyse des marchés large bande du 20 décembre 2010 ainsi que dans le cadre de son projet de décision concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL du 9 novembre 2010. L'IBPT a par ailleurs communiqué au secteur le 8 février 2011 les constatations de l'audit réalisé en 2009 ainsi qu'un état de la situation opérationnelle. Le 1^{er} juillet 2011 et le 11 août 2011, l'IBPT a ensuite adopté ses décisions définitives respectivement concernant l'analyse des marchés large bande (ci-après dénommée « décision CRC »)² et concernant la révision des offres de références BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL suite à l'introduction des projets *Open Calendar* et *Certified Technicians*, ci-après dénommée « décision BRxx 2010 ».
6. Les mesures envisagées par l'IBPT dans le cadre de son projet de décision, et ensuite dans la décision définitive de la CRC concernant l'analyse des marchés large bande, ont été traduites par l'élaboration des obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence dans un but d'excellence opérationnelle visant à élaborer des processus opérationnels fonctionnels, effectifs et efficaces dans le cadre de l'offre de produits de gros aux opérateurs alternatifs. Ces mesures ont notamment été justifiées comme suit par l'IBPT³ :

¹ BRUO, BROBA et WBA VDSL2

² Pour le bon ordre, la décision concernant l'analyse des marchés large bande a été approuvée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électronique (CRC)

³ Paragraphes 1260 et 1261 de la décision CRC du 1^{er} juillet 2011

Le service d'accès à un débit binaire [...] doit être efficace et fonctionnel afin de pouvoir servir au développement d'une concurrence saine sur le marché de la large bande. [...]

En tant qu'opérateur verticalement intégré et dominant, Belgacom pourrait réduire son offre d'accès dans le but de ralentir le développement d'une offre basée sur l'accès à un débit binaire par des concurrents sur le marché aval. Un opérateur alternatif [...] risque de subir un préjudice important au sein de son activité commerciale. [...]

7. La décision CRC précise également que « certains opérateurs ont déclaré qu'ils souhaitaient une obligation de séparation fonctionnelle afin de garantir que Belgacom applique efficacement ses obligations de fourniture d'accès, de non-discrimination et de transparence »⁴. L'IBPT a souligné l'importance du respect par Belgacom des obligations qui lui sont imposées, et notamment à l'égard des « aspects opérationnels [qui pourraient être] particulièrement pénalisants »⁵ à l'égard des opérateurs alternatifs. Il a néanmoins souhaité mettre en œuvre dans un premier temps, notamment suite aux résultats de l'audit, une option moins radicale visant « la poursuite de mesures dans le cadre des obligations en matière d'efficacité et de la fourniture d'accès, de non-discrimination et de transparence, en vue d'atteindre l'excellence opérationnelle »⁶ en justifiant cette mesure notamment de la façon suivante : « l'élaboration de mesures portant sur les obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence doit permettre d'empêcher qu'un désavantage au niveau opérationnel [...] à l'égard des opérateurs alternatifs produise des effets anticoncurrentiels »⁷. En d'autres mots, dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, l'IBPT visait ainsi à définir les contours d'un cadre permettant d'assurer aux opérateurs alternatifs des règles de concurrence équitable tant au niveau économique qu'opérationnel.
8. Le 11 août 2011, l'IBPT a adopté définitivement sa décision BRxx 2010. En plus de l'approbation des adaptations de l'offre aux nouveaux projets *Open Calendar* et *Certified Technicians*, l'IBPT a imposé à Belgacom une série de mesures spécifiques en accord avec le cadre d'excellence opérationnelle défini dans l'analyse de marché et qui se sont traduites par une adaptation des offres de référence, par

⁴ Paragraphe 1266 de la décision CRC du 1^{er} juillet 2011

⁵ Paragraphe 1269 de la décision CRC du 1^{er} juillet 2011

⁶ Paragraphe 1268 de la décision CRC du 1^{er} juillet 2011

⁷ Paragraphe 1269 de la décision CRC du 1^{er} juillet 2011

l'adaptation des processus opérationnels ou par la mises en œuvre d'adaptations IT qui soutiennent les différents produits régulés BRxx.

9. Outre la mise en place de mesures réglementaires à l'égard de Belgacom telles qu'imposées dans ses décisions du 1^{er} juillet 2011 et du 11 août 2011, l'IBPT est convaincue que le succès d'un cadre opérationnel efficace est également dépendant de l'action commune de l'ensemble des opérateurs. C'est ainsi que dans le cadre du dossier BRxx 2010, le Conseil de l'IBPT a décidé de mettre en place une plateforme de dialogue et d'échange d'informations entre les opérateurs alternatifs et concentrée sur les aspects opérationnels des offres régulées de Belgacom à travers la création d'un groupe de travail opérationnel coordonné par l'IBPT.

2 PRÉSENTATION ET OBJECTIFS DE LA CONSULTATION

10. L'IBPT a dressé un tableau synthétisant l'ensemble des problèmes opérationnels notifiés à l'IBPT depuis l'audit opérationnel de 2009. L'IBPT invite les opérateurs à réagir sur ce document selon les modalités définies à la section 6 du présent document.
11. L'IBPT saisit également l'opportunité de cette consultation afin de récolter l'avis de l'ensemble des opérateurs sur
 - 11.1. le parcours suivi par l'IBPT depuis 2009 à l'égard des problèmes opérationnels tel que résumé dans le rétroacte de la section 1,
 - 11.2. la mise en place, la tenue, le support et les évolutions envisagées du groupe de travail opérationnel tels que présentés à la section 4,
 - 11.3. et le processus mis en œuvre par l'IBPT dans le but de résoudre les problèmes opérationnels et présenté à la section 4.5.

L'IBPT invite les opérateurs à formuler leurs commentaires sur ces points en répondant notamment aux questions reprises à l'Annexe A du présent document.

3 CADRE JURIDIQUE

12. L'IBPT dispose d'une compétence générale en matière de vérification du respect de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques⁸. A cet effet, l'IBPT peut, dans le cadre de ses compétences:

1° [...] organiser de manière non discriminatoire toute forme d'enquête et de consultations publiques »[...] ;

2° [...] exiger, par demande motivée, de toute personne concernée toute information utile. L'Institut fixe le délai de communication des informations demandées; »

13. Conformément aux articles cités, l'IBPT tient la consultation suivante concernant l'aperçu des problèmes opérationnels qu'il a donné (tant les problèmes résolus que les problèmes restant à résoudre) et demande au secteur de donner son avis sur la manière dont l'IBPT aborde ces questions.

⁸ Conformément à l'article 14, §1er, 3°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

4 PRÉSENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL OPÉRATIONNEL

4.1 PRÉSENTATION ET OBJECTIF PREMIER

14. Comme mentionné ci-avant, le groupe de travail opérationnel est une plateforme de dialogue et d'échange d'informations entre les opérateurs alternatifs et Belgacom concentrée sur les aspects opérationnels et la mise en œuvre des offres de référence.
15. Les sessions du groupe de travail opérationnel, plus communément appelées OWGs⁹, se distinguent des réunions multi-latérales classiques. En effet, ces sessions sont un mélange de collaboration virtuelle sur une plateforme dédiée¹⁰ et d'une réunion planifiée et préparée dans le but de favoriser l'échange d'information entre les parties.
16. Les sessions du groupe de travail opérationnel ont pour objectif premier de réunir l'ensemble des opérateurs alternatifs et Belgacom autour d'une même table pour :
 - Identifier, clarifier et analyser en toute transparence les problèmes constatés,
 - et évaluer au besoin les solutions à mettre en œuvre.

⁹ Operational Working Groups

¹⁰ Plateforme eBPT – <https://ebpt.e-room.bipt.be>

17. Dans ce groupe de travail, l'IBPT joue un rôle de coordinateur et de facilitateur¹¹. Il amène les différentes parties à dialoguer de manière ouverte ainsi qu'à formaliser et à témoigner des consensus entre opérateurs. Lorsque les parties ne peuvent trouver un accord raisonnable, l'IBPT peut envisager de prendre position à travers une décision, un avis ou une communication. Bien que cette prise de position puisse être en partie basée sur les données fournies lors des groupes de travail opérationnels, celle-ci reste néanmoins une procédure précisée dans la loi et indépendante des groupes de travail opérationnels.
18. Le premier groupe de travail a eu lieu le 26 mai 2011, réunissant 10 opérateurs alternatifs se fournissant en produits régulés BRxx chez Belgacom.

¹¹ Dans son rapport de réunion définitif concernant le groupe de travail OWG/1103, l'IBPT avait clarifié sa position par rapport à son action dans le groupe de travail opérationnel :

« L'IBPT profite de la réaction de Belgacom pour rappeler qu'il ambitionne avant tout un dialogue entre les différentes parties en présence sans viser a priori à adopter une position propre sur le sujet. L'IBPT donne l'opportunité aux parties de débattre du problème et il met tout en œuvre pour dégager un accord. L'OWG n'a dès lors pas l'ambition a priori de permettre aux parties prenantes de présenter à l'IBPT leur position sur le problème mais bien de présenter leur position aux autres parties concernées afin de dégager des points de convergence. Il est toutefois intéressant de souligner ici qu'il est important non seulement de pointer le problème mais également d'y apporter des pistes de solution lorsque cela est possible. L'IBPT joue donc à ce niveau un rôle d'animateur de l'OWG (ou de facilitateur, et non un rôle de régulateur). Il tente de dégager un accord lors de l'OWG ou lors de son suivi ultérieur. Dans ce rôle de facilitateur, et en sa qualité de partie neutre, l'IBPT ambitionne également dans certains cas de proposer elle-même des pistes de solutions lorsque le débat est complexe ou lorsqu'une divergence d'opinion est observée entre les parties. Dans ces pistes, l'IBPT essaye de tenir compte autant que possible des opinions de chacun. Par ailleurs, et comme cela a été le cas lors du présent OWG, l'IBPT accepte naturellement que ces pistes de solutions puissent être débattues par voie orale ou écrite. Enfin, l'IBPT transcrit dans un rapport de réunion les discussions selon sa propre perception et sur base des traces écrites qu'il a conservées. L'IBPT concède que les perceptions des parties prenantes au sujet de la discussion soient différentes et que les traces écrites qu'il conserve puissent être incomplètes sur certains points, c'est pourquoi il demande que les opérateurs complètent ou corrigent le projet de rapport. La réaction de Belgacom montre bien la complexité de la perception des opinions de chacune des parties. L'IBPT demande toutefois que les corrections et les améliorations au rapport de réunion soient apportées dans un esprit constructif.

Par la voie des groupes de travail, l'IBPT vise à permettre aux parties en présence d'exprimer leurs plaintes ou problèmes rencontrés et tenter de les amener à définir une solution acceptable pour tout le monde. Dès lors qu'un problème est soulevé par un opérateur (p.ex. le processus dit NTP), en dépit des positions prises par le passé, l'IBPT tente de remédier à ce problème par une voie constructive, et ce même si la discussion devait mener à un autre résultat par rapport à une décision antérieure de l'IBPT. L'IBPT rappelle que tout opérateur peut demander une modification de l'offre de référence dans des conditions déterminées. L'IBPT accepte de revoir ses positions antérieures et en adopter de nouvelles à condition que cela puisse être suffisamment justifié par les parties qui le demandent.

Si les parties en présence ne s'entendent pas sur un accord, l'IBPT, cette fois en sa qualité de régulateur, et en conservant toujours sa qualité de partie neutre, prendra ensuite position sur base des informations transmises par les opérateurs lors des groupes de travail et lors du suivi de ceux-ci. L'IBPT transmettra ensuite sa position aux parties concernées par voie décisionnelle ou informelle. Dans certains cas, il est possible qu'une solution hybride (consensus entre opérateurs sur la partie d'accord et position IBPT sur la partie de non accord) soit envisagée. »

19. Les premières discussions durant le second semestre de 2011 ont eu comme objectif principal d'amener les différents opérateurs à clarifier les problèmes identifiés dans la décision BRxx 2010 et à trouver ensemble une solution concertée. Une liste des sujets traités lors des différentes sessions du groupe de travail est disponible à l'Annexe C.
20. La participation à ce groupe de travail est ouverte à tous les opérateurs se fournissant en produits régulés BRxx chez Belgacom¹². A ce jour, 8 opérateurs alternatifs ont activement participé aux 12 sessions du groupe de travail organisées depuis le 26 mai 2011. Plus de 75 participants différents se sont rencontrés à travers ces sessions dont une bonne vingtaine y participe régulièrement.

4.2 PROCESSUS OWG – DÉROULEMENT DES SESSIONS

21. Chaque session du groupe de travail est publiée et communiquée généralement environ 1 mois à l'avance. La page dédiée à cette session de la plateforme eBPT présente les éléments suivants :
 - Description des sujets de la session
 - Objectifs et points d'actions
 - Dates butoirs des différentes phase de la session
22. Chaque session du groupe de travail est décomposée en 5 phases, chacune ayant un but déterminé :
 - 22.1. **Phase 1 (New)** : une nouvelle sessions a été publiée. Les opérateurs sont invités à consulter les sujets de la session ainsi que leur description et à s'enregistrer. S'ils l'estiment nécessaire, ils peuvent proposer des changements à cette session (p.ex. modification ou ajout/suppression d'un sujet).
 - 22.2. **Phase 2 (Open)** : les opérateurs sont invités à étudier et à préparer les sujets de la sessions. A l'issue de cette phase, ils sont invités à fournir toute information utile qu'ils estiment nécessaire, qui répond aux objectifs de la session ou qui leur a été demandée à travers les points d'actions.

¹² Tout opérateur se fournissant en produits régulés BRUO, BROBA et/ou WBA VDSL2 chez Belgacom peut, par simple demande à l'adresse owg@bipt.be, participer à ce groupe de travail. Un accès à la plateforme eBPT lui sera fourni.

- 22.3. **Phase 3 (Reply)** : les opérateurs sont invités à prendre connaissance des informations fournies lors de la phase précédente et à y réagir de façon électronique s'ils le souhaitent. Cette phase est optionnelle. Elle n'est pas non plus systématiquement prévue.
- 22.4. **Phase 4 (Meeting)** : une réunion physique a lieu au jour et à la date indiquée.
- 22.5. **Phase 5 (Ongoing)** : les opérateurs sont invités à finaliser la session en répondant aux points d'actions publiés à l'issue de la réunion physique. Ils sont notamment invités à corriger le rapport de réunion rédigé par l'IBPT.
23. La publication préalable des informations et les différentes phases reprises ci-dessus ont pour objectif de permettre à l'ensemble des opérateurs de structurer et de se préparer à la réunion du groupe de travail.
24. Le rapport de réunion, réalisé par l'IBPT après chaque réunion et soumis à correction par les opérateurs, permet de matérialiser la discussion du jour.
25. A l'issue de l'exécution par les opérateurs des points d'actions, et après publication par l'IBPT du rapport de réunion définitif et corrigé, la session est clôturée.
26. Le suivi des sessions du groupe de travail est ensuite effectué comme présenté à la section 5.3.

4.3 PROCHAINES SESSIONS

27. L'IBPT est en principe favorable à l'organisation de nouvelles sessions du groupe de travail en 2013 et 2014. Sous réserve des résultats à la présente consultation, l'IBPT envisage de traiter les thèmes suivants :
- SLAs et compensations en pratique
 - Taux Wrongful Repair
 - Taux de Client Absent
 - Processus d'escalation
 - Amélioration du processus DIY / NTP
 - Suivi des projets IT importants (Remapping, SOAP interface for UTS, ...)
28. L'IBPT réévaluera les thèmes traités et définira le calendrier des différentes sessions concernées à l'issue des réactions fournies dans le cadre de la présente

consultation à l'égard des problèmes opérationnels actuellement recensés (voir section 6 du présent document).

4.4 LA PLATEFORME ÉLECTRONIQUE DE SUPPORT

29. L'IBPT a développé une plateforme électronique dénommée *eBPT* afin d'apporter un support électronique aux sessions du groupe de travail opérationnel. Cette plateforme vise plusieurs objectifs.

29.1. Notamment elle vise à centraliser l'information du groupe de travail pour permettre un accès facile et unique à l'information échangée.

29.2. Elle permet également de tenir informés les opérateurs participants des futures sessions du groupe de travail.

29.3. Elle apporte un support à la publication de la description du sujet identifié, des objectifs, des différentes dates butoirs, des points d'actions, des documents et des rapports de réunion.

29.4. Enfin, la plateforme assure le support électronique du processus de suivi du groupe de travail opérationnel (voir section 5.3).



30. L'IBPT envisage en outre la mise en service de nouvelles fonctionnalités au sein de la plateforme *eBPT* afin de faciliter l'interaction opérationnelle entre les opérateurs ainsi que pour permettre à l'IBPT de formaliser davantage le suivi et le traitement des problèmes. Ces nouvelles fonctionnalités sont présentées dans la section 4.5 de ce document. Elles font également l'objet de la présente consultation.

4.5 EVOLUTIONS

4.5.1 Extension des objectifs du groupe de travail

31. L'expérience acquise durant les sessions suivantes du groupe de travail a permis à l'IBPT d'observer que ce groupe de travail semblait répondre favorablement à un besoin des opérateurs concernant la transparence des processus opérationnels et des grands projets IT développés dans le cadre des offres de référence. C'est ainsi que certaines sessions du groupe de travail opérationnel en 2011 et 2012 ont été également une opportunité pour Belgacom de présenter ses intentions de développement (notamment pour le projet Remapping) et de solliciter l'avis de l'ensemble des opérateurs alternatifs. Les opérateurs alternatifs ont eu pour leur part l'occasion d'être davantage informés sur l'évolution des processus opérationnels et des projets IT mais également d'exprimer leur avis sur les intentions de Belgacom. Dès lors, outre l'objectif visant la résolution efficace des problèmes opérationnels, l'IBPT a également perçu l'opportunité du modèle mis en place :
 - 31.1. pour réaliser le suivi du développement des grands projets IT (p.ex. le projet Remapping ou le projet SOAP Interface for UTS),
 - 31.2. ou pour clarifier certains processus opérationnels (p.ex. le processus d'escalation ou le processus Do-It-Yourself / NTP).
32. L'IBPT est favorable à poursuivre la tenue du groupe de travail en ce sens en parallèle avec les objectifs primaires présentés à la section 4.1.
33. Afin de mener à bien ces objectifs, l'IBPT suggère en outre, lorsque cela s'avère pertinent, la mise en place de pages thématiques dédiées de la plateforme eBPT à l'agencement similaire à celles utilisées pour les sessions classiques du groupe de travail afin de centraliser l'information essentielle sur un thème donné.

4.5.2 Sessions virtuelles du groupe de travail

34. Dans certaines situations, l'IBPT estime que l'organisation d'une session du groupe de travail opérationnel n'est pas nécessaire. Par exemple :

- 34.1. il n'est pas opportun de faire déplacer plus d'une vingtaine de personnes car la présence de tous les opérateurs n'est pas nécessaire pour discuter du problème et que le problème reste relativement simple¹³.
- 34.2. un dégrossissage du problème avec les acteurs directement concernés s'avère pertinent¹⁴.
- 35. L'IBPT propose la mise en place de pages dédiées de la plateforme eBPT à l'agencement similaire à celles d'une session classique du groupe de travail. Les 5 phases telles qu'utilisées dans le cadre d'une session classique du groupe de travail ne seront toutefois pas mises en œuvre lors d'une session virtuelle dans un souci de simplification.
- 36. Vu l'absence de réunion physique, un module de correspondance de type e-mail avec attachement regroupant les informations par conversation permettrait à tous les participants de poser une question, de demander une précision complémentaire, ... à tout autre opérateur participant.
- 37. Note : soulignons que ce module de correspondance peut être éventuellement activé pour tout type de page de la plateforme eBPT.

4.5.3 Enregistrement structuré des problèmes opérationnels

- 38. L'IBPT envisage la mise en place d'un formulaire Web permettant à tout opérateur d'escalader un problème opérationnel ou une requête auprès de l'IBPT dans le cadre du groupe de travail opérationnel.
- 39. Comme cela est présenté ci-après à la section 5.2.2, l'IBPT souhaite que l'opérateur ayant l'intention d'escalader un problème auprès de l'IBPT ait préalablement tenté de remédier au problème en collaboration avec l'opérateur concerné. Ce formulaire électronique rappelle donc cette condition préalable à l'escalade.
- 40. Ce formulaire permet aussi de centraliser et de structurer¹⁵ l'information au sein d'une base de donnée unique.

¹³ L'organisation d'une session du groupe de travail est un processus qui requiert davantage de ressources administratives de la part de l'IBPT mais aussi, surtout, des opérateurs, ce qui semble ici inutile.

¹⁴ Afin d'assurer l'efficacité des sessions du groupe de travail ou de discussions bi- ou multilatérales potentiellement organisées ultérieurement sur le sujet concerné.

41. L'enregistrement d'un problème opérationnel sur cette plateforme donnera naissance à une page dédiée de la plateforme eBPT à laquelle seuls l'IBPT et les opérateurs concernés auront accès. Cette page constituera le lieu d'échange centralisé entre l'IBPT et les opérateurs concernés sur le problème en question (p.ex. documents de réunion, échanges d'information, ...). Selon le cas et la nécessité, cette page dédiée pourrait ensuite donner naissance à une session classique ou virtuelle du groupe de travail (voir ci-avant).
42. Le formulaire Web envisagé par l'IBPT est présenté à l'Annexe D.

¹⁵ Permettant ainsi à l'IBPT une meilleure gestion des problèmes opérationnels soulevés.

5 LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS

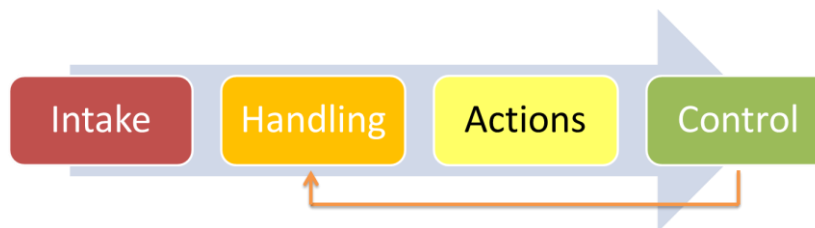
5.1 PRÉSENTATION

43. Le groupe de travail tel que présenté ci-avant ne représente qu'un élément du processus de bout-en-bout de résolution des problèmes opérationnels. L'IBPT souhaite par conséquent exposer le processus de résolution des problèmes opérationnels suivi par son équipe en charge des aspects opérationnels des offres de référence de Belgacom.

5.2 DU TRAITEMENT À LA RÉOLUTION, EN QUATRE ÉTAPES

5.2.1 Présentation

44. Le cycle de vie d'un problème opérationnel peut être décomposé en 4 étapes successives et uniques. C'est ainsi que pour qu'il existe, il est nécessaire qu'il soit enregistré et classifié. Ensuite, le traitement de ce dernier à travers des discussions bilatérales ou multilatérales permet d'identifier ses causes et son impact mais aussi les actions qui peuvent être envisagées. Une fois que des actions correctrices sont entreprises, il est nécessaire de pouvoir évaluer si ces actions sont effectives, c'est-à-dire qu'elles résolvent de façon acceptable le problème constaté.
45. L'IBPT a développé son processus de résolution des problèmes opérationnels sur la base de 4 étapes clés de la vie d'un problème opérationnel :



46. Les 4 étapes, indépendantes les unes des autres, visent chacune un objectif déterminé :
- 46.1. L'étape d'*intake* vise à enregistrer le problème et le classifier.
- 46.2. L'étape de *handling* a pour objectif d'analyser et de traiter le problème (par la voie du dialogue [OWGs, discussions bi-latérales, ...], par voie contraignante [décisions] ou par une combinaison des deux)

- 46.3. L'étape des *actions* synthétise l'ensemble des actions entreprises par Belgacom, qu'elles soient volontaires ou imposées, concourrant à la résolution du problème.
- 46.4. Enfin, l'étape *control* vise à s'assurer auprès de l'ensemble des opérateurs concernés le caractère effectif des actions réalisées.
- 47. Le processus est répétitif, de sorte qu'un avis négatif, objectif et concret à l'étape de *control* peut donner lieu à un nouveau traitement plus approfondi du problème.
- 48. Chacune des étapes présentées ci-avant est décrite en détail dans les sections suivantes.

5.2.2 L'enregistrement des problèmes (*intake*)

- 49. L'objectif de cette étape est d'effectuer l'enregistrement et la classification du problème.
- 50. Actuellement, l'IBPT enregistre les problèmes sur la base uniquement des informations qui lui sont fournies lors des consultations, lors des sessions du groupe de travail ou par courrier.
- 51. Dans le cadre de la mise en service de nouvelles fonctionnalités à la plateforme eBPT, l'IBPT envisage la mise en place d'un formulaire électronique permettant aux opérateurs d'escalader un problème constaté auprès de l'IBPT dès lors qu'il apparaît une absence d'accord entre les parties. L'IBPT vise ainsi à formaliser la procédure de notifications des problèmes opérationnels ou des requêtes à l'égard de l'IBPT dans le cadre du groupe de travail opérationnel selon le modèle présenté à l'Annexe D (voir également section 4.5.3 ci-avant).
- 52. Quelle que soit la voie d'*intake* choisie, l'IBPT souhaite que l'opérateur qui déclenche l'escalade ait préalablement tenté de remédier au problème avec l'opérateur concerné. Lors de cette étape d'*intake*, l'IBPT vérifiera donc les actions qui ont été entreprises par l'opérateur souhaitant l'escalade. Selon le cas, pourrait



tout de même prendre des mesures même lorsqu'il n'y a eu aucune interaction entre les opérateurs concernés¹⁶.

5.2.3 Le traitement des problèmes (*handling*)

53. Le traitement des problèmes s'effectue actuellement à travers deux processus distincts. Il y a tout d'abord une voie privilégiant le dialogue entre les opérateurs (voie *soft*) dans laquelle se retrouvent les sessions du groupe de travail opérationnel, les échanges bilatéraux et les échanges multi-latéraux¹⁷. Cette voie *soft* privilégie la discussion et un accord entre parties. Il y a également une voie contraignante à travers laquelle l'IBPT impose des mesures dans le cadre des compétences qui lui sont attribuées.
54. Le traitement final d'un problème opérationnel peut faire l'objet d'un processus mixte, à savoir une combinaison de la voie *soft* et de la voie contraignante.

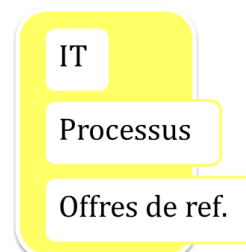
Handling



5.2.4 Les actions réalisées (*actions*)

55. L'ensemble des actions réalisées par Belgacom sont reprises et reliées aux problèmes opérationnels pour lesquels elles concourent à une solution opérationnelle. Ces actions peuvent prendre la forme d'adaptations au niveau IT, au niveau des processus opérationnels ou au niveau des offres de références.

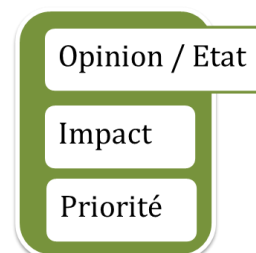
Actions



5.2.5 Le contrôle (*control*)

56. Le contrôle, en tant que dernière étape dans le processus, a pour objectif de soumettre l'ensemble des problèmes opérationnels aux commentaires du secteur afin d'évaluer, de la manière la plus objective possible, le caractère effectif des actions réalisées et de la résolution des problèmes opérationnels.
57. Sur la base des avis des acteurs du secteur, notamment sur l'état du problème, l'impact de ce dernier sur l'activité commerciale des opérateurs et la priorité qu'ils

Control



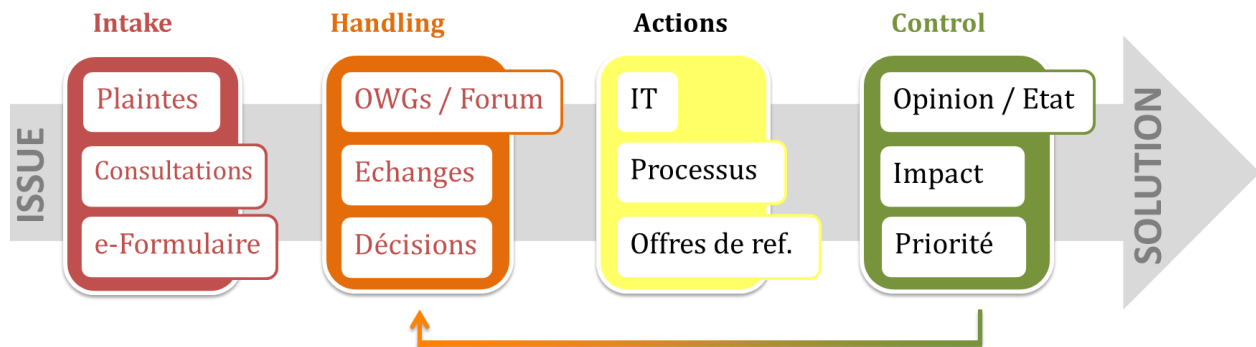
¹⁶ Le fait que les opérateurs n'aient pas encore tenté de trouver entre eux une solution à un problème n'ôte cependant rien à la compétence générale de l'IBPT de surveiller le secteur et d'y intervenir, si besoin est.

¹⁷ Dans le cadre de la présente consultation, l'IBPT propose en outre la mise en place de sessions virtuelles bi-latérales ou multi-latérales du groupe de travail (voir *supra*)

lui attribuent, l'IBPT évaluera si un nouveau traitement (*handling*) plus approfondi du problème sera nécessaire et selon quelle priorité.

5.2.6 Résumé

58. Le processus en 4 étapes décrit ci-avant peut donc être schématisé de la manière suivante :



5.3 SUIVI ET SYNTHÈSE DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS

59. L'IBPT a développé un processus spécifique permettant le suivi des problèmes opérationnels en les publiant sous la forme d'une synthèse conforme au processus en 4 étapes décrit ci-avant (*OWG Follow-Up*).
60. Actuellement deux processus de suivi ont eu lieu. Ceux-ci se sont jusqu'alors concentrés sur les problèmes qui ont été traités dans le cadre des sessions du groupe de travail.
61. Le rapport de suivi est publié sur une page dédiée de la plateforme eBPT. Les opérateurs ont l'opportunité de le corriger dans un délai fixé s'ils l'estiment nécessaire. Le but de ce rapport de suivi est de présenter un aperçu objectif de chaque problème opérationnel conformément au processus en 4 étapes suivi par l'IBPT. Ainsi, la section *handling* résume les discussions qui ont lieu lors du groupe de travail (accords, positions divergentes, observations, conclusions) et la section *actions* donne un aperçu des actions planifiées ou réalisées par Belgacom.
62. Afin d'en faciliter la lecture et le suivi, les problèmes opérationnels sont regroupés en grands thèmes. Chaque problème opérationnel reste néanmoins détaillé au sein de ces grands thèmes.

INFO	INTAKE	HANDLING	ACTIONS	CONTROL
Grand thème 1 <ul style="list-style-type: none"> Problème 1

<ul style="list-style-type: none"> • Problème 2 • ... 				
Grand thème 2

63. A titre d'information, le tableau fournit, pour chaque étape du processus, les informations suivantes :

INFO	Un identifiant unique, le grand thème et une description plus détaillée
INTAKE	La partie ayant soulevé le problème, le dossier dans lequel le problème a été soulevé et les processus opérationnels qui y sont associés
HANDLING	Les dossiers dans lesquels le problème est traité, le statut du traitement, les observations et les conclusions relatives au traitement (à la date de publication) et les points d'attention ultérieurs
ACTIONS	Une description de l'action permettant de répondre au problème soulevé, la date attendue de mise en oeuvre, son état et sa date de mise en oeuvre effective
CONTROL	Du point de vue de chaque opérateur : l'état du problème, l'intérêt qu'il y porte, sa priorité, l'impact de ce problème sur son activité commerciale et un commentaire libre

6 LES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS ACTUELLEMENT RECENSÉS

64. L'IBPT a recensé les problèmes opérationnels majeurs qui lui ont été notifiés depuis l'audit de 2009 jusqu'à ce jour dans un tableau de synthèse conforme à la présentation faite à la section 5.3 ci-avant. Pour le bon ordre, l'IBPT a complété le dernier rapport de suivi publié sur la plateforme eBPT¹⁸ avec l'ensemble des problèmes opérationnels soulevés dans le cadre de dossiers autres que le groupe de travail.
65. Ce tableau présente pour chaque problème opérationnel, une description de celui-ci, les observations et/ou les conclusions du traitement qui a été effectué jusqu'alors (*handling*) et les actions éventuellement réalisées par Belgacom (*actions*).
66. Depuis 2009, l'IBPT a recensé **75 problèmes opérationnels**. Comme présenté ci-dessous, l'IBPT estime à ce stade que le traitement (*handling*) pour 45% d'entre-eux est clôturé (*closed*) et que le traitement pour 19% d'entre-eux sera très probablement clôturé prochainement (*being closed*)¹⁹. 3% des problèmes ont été mis en attente. Il reste donc 33% de problèmes encore ouverts à ce jour.

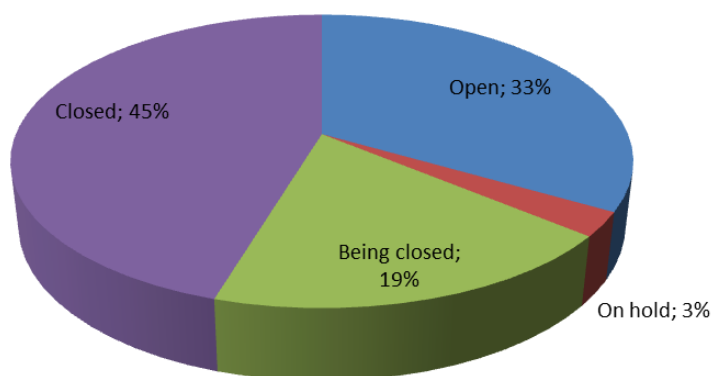


Figure 1. Statut du traitement (*handling*) des problèmes opérationnels

67. L'IBPT profite de l'opportunité de cette consultation pour inviter les opérateurs à formuler leur avis relatif aux problèmes opérationnels répertoriés dans le document fourni à l'Annexe B conformément à la 4^{ème} étape du processus (*control*) suivi par l'IBPT.

¹⁸ Voir OWG Follow-Up FUP0002 accessible

¹⁹ Sont repris notamment dans cette catégorie *being closed* les problèmes dont le traitement sera finalisé dans le cadre d'une décision dont un projet de décision a déjà été publié (p.ex. BRxx 2012)

68. **Il est demandé aux opérateurs de prendre connaissance du tableau fournis à l'Annexe B et de répondre à la partie *control* (colonnes vertes) de la manière suivante**, et ce de préférence pour chaque grand thème de manière individuelle²⁰ :

68.1. Ce problème fait-il l'objet d'un quelconque **intérêt de votre entreprise** ?
[oui, non]

68.2. **Le problème est-il selon vous résolu** ? [oui, très probablement vu les actions toujours en cours, non]

68.2.1 **Si « oui » ou « très probablement »**, veuillez indiquer votre **niveau de satisfaction de la solution** apportée [non satisfait, satisfait, très satisfait]

68.2.2 **Si non,**

- ✓ Ce problème est-il pour vous **prioritaire** ? Veuillez préciser son degré de priorité [1 = priorité maximale, 2, ...]
- ✓ Quel est l'**impact** de ce problème sur votre activité commerciale ?
[max 100 mots]
- ✓ Quel serait selon vous la **solution raisonnable la plus efficace** ?
[max 100 mots]

68.3. Nous vous invitons à formuler un **commentaire** si vous l'estimez nécessaire [max 100 mots]

69. Nous vous invitons à nous faire part également **de tout problème opérationnel que vous estimez important non répertorié dans cette liste**.

²⁰ Lorsque cela s'avère nécessaire, l'IBPT invite les opérateurs à préciser leur réponse à travers chacun des problèmes opérationnels repris sous un grand thème.

ANNEXE A. QUESTIONS RELATIVES À LA CONSULTATION

A.1. LE CHEMINEMENT SUIVI PAR L'IBPT

1. Que pensez-vous du parcours suivi depuis 2009 par l'IBPT en vue de résoudre les problèmes opérationnels ?
2. Que pensez-vous de la mise en place par l'IBPT du groupe de travail opérationnel comparé à d'autres processus/remèdes envisageables au regard du cadre réglementaire ?
3. Pensez-vous que l'IBPT doit poursuivre ses efforts à l'égard de l'amélioration des processus opérationnels ? Si oui dans quelle direction et pourquoi ?

A.2. LE GROUPE DE TRAVAIL OPÉRATIONNEL

4. Que pensez-vous de la manière avec laquelle les collaborateurs de l'IBPT font vivre ces groupes de travail ?
5. Quel est votre avis sur le processus OWG tel que décrit à la section 4.2 (notamment, la publication préalable, la définition d'objectifs, la réalisation d'un rapport de réunion, ...) ?
6. Quel est votre opinion sur votre participation aux groupes de travail opérationnel ? Notamment,
 - 6.1. Préparez-vous les réunions OWGs en tenant compte des objectifs qui ont été formulés sur la plateforme eBPT ?
 - 6.2. Quelle est votre opinion par rapport à votre participation dans ces groupes de travail, par rapport à la mise à disposition de ressources ? (Estimez-vous être suffisamment actif dans le cadre de ces OWGs ? Estimez-vous mettre les ressources adéquates et suffisantes pour le bon déroulement de ces OWGs ? Estimez-vous apporter suffisamment d'éléments concrets pour affirmer les problèmes rencontrés ? Estimez-vous répondre en suffisance aux points d'actions demandés ?)
 - 6.3. Que changeriez-vous pour rendre plus efficace votre participation ?
7. Quel est votre avis sur la plateforme eBPT ? Quelle valeur ajoutée et/ou inconvénients lui attribuez-vous ?

8. Que pensez-vous des évolutions envisagée par l'IBPT à l'égard du groupe de travail opérationnel telles que décrites à la section 4.5 ? Avez-vous d'autres suggestions à formuler ?

A.3. LE PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS

9. Que pensez-vous du processus en 4 étapes suivi par l'IBPT pour la résolution des problèmes opérationnels ainsi que du rapport de synthèse qui en résulte ?
10. Quel est votre avis sur l'étape de contrôle (*control*) auprès des opérateurs de la résolution effective des problèmes opérationnels ?
11. Quel est votre avis sur le processus de suivi des sessions du groupe de travail opérationnel ?

ANNEXE B. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PROBLÈMES OPÉRATIONNELS

Ce tableau est disponible sous format excel à l'adresse <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3982>

ANNEXE C. SUJETS DES SESSIONS DU GROUPE DE TRAVAIL OPÉRATIONNEL

ID	Date de réunion	Titre	Sujets
1100	2011-05-26	Launch session, ISLA, escalation and techn. visit notification	Presentation of the operational workgroups (process, eBPT web platform, rules, ...) Unreliability to ISLA timers and escalation issues Notification to the customer of technician visit
1101	2011-06-09	e-Tools availability, eligibility tools and CID availability	Availability of e-tools Information regarding direct pairs and NTP in the eligibility tools Availability of CID in the Repair DB
1102	2011-06-30	Cancel by EU, Pending orders & OLO test results	Contact between Belgacom and final customer, and related cancellation Issue of pending orders Provisioning of OLO's tests results
1103	2011-07-14	Tests during Provisioning / Repair (BRUO) and BIQ-test on the right DSLAM port	Functional tests after installation / repair in BRUO BIQ-test on the right DSLAM port
1104	2011-08-25	Billing/Credit Notes and Escalation Process	Erroneous invoices and related credits notes Escalation Process
1105	2011-09-22	Remapping Project & ISLA Repair - Information session	Status of Remapping Project ISLA Repair Information Session
1106	2012-01-20	Remapping, Multiple Orders, Publication of processes, Common Profiles & eTS improvement	Status of Remapping Project (session #3) Multiple orders in Open Calendars Publication of Operational Processes Common profiles in BROBA Ethernet Dedicated VLAN e-Troubleshooting Improvement (SOAP interface for UTS)
1201	2012-03-08	Mass migration, CPE OLO, MTS 2.6 and XML/IT Issues	Cancel of some line migrations during mass migration VDSL2 CPE OLO - IT protocol MTS 2.6 as fallback solution - IT protocol Operational issues observed by Belgacom: XML and IT
1202	2012-03-29	Remapping, Sync NP/BRxx and CT	Remapping project (information session #4) Synchronization Number Portability vs BRxx Certified Technician Project
1203	2012-05-03	NTP/DIY Process, Operational Issues, Move Process & Port Change XML	NTP/DIY process Operational issues observed by Belgacom (EU absence, non respect of processus/contact point, lack of communication, repair, ...)

		(WBA)	Move process Communication via XML of a port change for WBA shared and dedicated VLAN products
1204	2012-06-28	Remapping, SOAP interface for UTS, MTS 2.6 & OLO VDSL2 CPE	Remapping project - Information session #5 SOAP interface for UTS - Information session #2 MTS 2.6 - Information session #2 OLO VDSL2 CPE - Information session #2
1205	2012-10-25	BRxx 2012 / Remapping / Process improvements	BRxx 2012 - Discussion regarding some comments made during pre-consultation step 2 BRxx Remapping - Discussion ... New multi-service interface for ordering Improvement of cable related operational processes
1301	2013-02-28	Info on IT projects, DIY, Debriefing & FUP Remapping / SOAP UTS, MSO and Blackspots	Information on IT projects (BRxx 2012) DIY Process - Recycling on process (BRxx 2012) Debriefing + Next Steps Remapping Project Follow-up SOAP interface for UTS project Multi-Service Ordering Interface - Session #2 Blackspots

ANNEXE D. FORMULAIRE D'ESCALADE DE PROBLÈME OPÉRATIONNEL AUPRÈS DE L'IBPT

L'objectif de ce formulaire est de formaliser l'escalade auprès de l'IBPT des problèmes opérationnels rencontrés dans le cadre des offres régulées BRxx de Belgacom.

Le formulaire électronique, accessible dans la plateforme eBPT à travers le menu *My Issues » Escalate an issue / a request*, est repris ci-après.

Escalate an issue / a request towards BIPT
Welcome on the eBPT platform. This form is intended to escalate an issue or a request towards BIPT.

Prerequisite

Dear operators,

Welcome on the eBPT platform. This form is intended to escalate an issue or a request towards BIPT.

Some rules have to be respected in order to be eligible to escalate an issue:

- Rule 1:** you should have contacted (or at least tried to contact) the third party operator(s) before escalating towards BIPT
- Rule 2:** you must be able to show to BIPT that third party operator(s) does not answer your request in good faith bargaining
- Rule 3:** such an escalation must at least be recorded through the hereunder form filled accordingly. Please note that this record does not replace formal complaints by letter.
- Rule 4:** the complaint or the request must be supported by an assessment and must contain at least the following information:
 - The impact of the issue: frequency of occurrence? number of customers impacted? turnover affected?
 - The added value of the request: why do you need this? what will you do with it? how will you improve your business?

In case you are not able to comply with one the hereabove rules, BIPT could decide to reject your request.

Fields with (*) are mandatory. Others are strongly recommended.

Public description

The information in this section will be first available to BIPT. This information could however be made accessible to third parties in a later stage depending on the parameters selected here under.

Please indicate title for the issue - max 70 chars (*):

Please indicate subject - max 70 chars (*):

Describe briefly the issue observed as well as your request (*):

[public version]

B **I** **U** **ABC**

When have you faced this issue for the first time:

Which third-party operator(s), product(s) and process(es) are concerned (*):

Use CTRL+click to select multiple values

Who could have access to the "public" information? (*):

Use CTRL+click to select multiple values

Alpha Netw.
Belcenter
Belgacom
BT
Colt
Destiny
Dommel.com
EDFnet
Esprit Tel.
KPN GB

BRUO
BROBA II ADSL
BROBA II SDSL
WBA VDSL2
BROTSoLL

Customer relations / communication
Initial deployment
Interconnection
Colocation
IT
Network management
Pre-provisioning
Eligibility
Ordering
Provisioning

☐

Is the issue/request strictly confidential?
By checking this box, companies who will have access to your issue page will be warned about the confidential character of your issue/request.

ANNEXE D – FORMULAIRE D'ESCALADE DE PROBLÈME OPÉRATIONNEL AUPRÈS DE L'IBPT

Please indicate references to the RO:	Ref.	Product	Version / Date	Document / Annex	Section / Paragraph	Add ref.
	RO1	Select product ▼		Select document ▼		
Please indicate references to the regulatory framework:	Ref.	Type	Date	Document title	Section / Paragraph	Add ref.
	REG1	Select type ▼				

Third party operator

The information in this section will be first available to BIPT. This information could however be made accessible to the third party operator(s) selected here above in a later stage.

Precise contacts you have had with third party operator:	Ref.	Date	Name	Comment	Add ref.
	CP1				
Add references to orders / tickets:	Ref.	Type	ID	Comment	Add ref.
	OT1	Select type ▼			

Briefly describe position of third party operator? (*):

B *I* U ABC | [List Icon] [List Icon] [List Icon] [List Icon] | [Copy Icon] [Paste Icon] [Print Icon] | [List Icon] [List Icon] [List Icon] [List Icon] | [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] | [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] | [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] | [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon]

Assessment : issue impact / added value of request

This information will only be made available to BIPT.

What is the impact of issue? (*):	B <i>I</i> <u>U</u> ABC [List Icon] [List Icon] [List Icon] [List Icon] [Copy Icon] [Paste Icon] [Print Icon] [List Icon] [List Icon] [List Icon] [List Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon] [Link Icon]
	Impact of the issue (frequency of occurrence? number of customers impacted? turnover affected? ...)
What is the added value of your request? (*):	Added value of the request (why do you need this? what will you do with it? how will you improve your business? ...)

Validation

Validate the record by re-entering your password (*)

14:05 >> Welcome on popup window **Escalate issue/request!**
 14:05 >> ✔ ID builder: the following page ID is proposed and reserved for 24hrs: it13016