

# Process en cas d'indisponibilité des outils

En cas d'indisponibilité des outils (CFN et RP) suivre cette procédure

Cette procédure s'adresse à n'importe quelle personne chez Reconnect (*pas uniquement la tech*)

## 1. Prévenir l'équipe sur Slack

Sur le **canal #général** en taguant tout le canal via le "*@canal*"

## 2. Envoyer une campagne de mail pour prévenir les utilisateurs

Retrouvez comment envoyer une campagne sur cette fiche

<https://ambroise.reconnect.fr/books/outils-internes/page/creer-une-campagne-sur-brevo>

Créer la campagne mail avec :

- **Nom de la campagne** : "Indisponibilité Reconnect Pro" ou "Indisponibilité Coffre-fort numérique Reconnect"
- **Expéditeur** : Laisser tel quel
- **Destinataire** : Choisir "Utilisateurs RP" ou "Utilisateur CFN" la plus récente. (Une liste est mis à jours tous les mois - 2 mois max) et "Enregistrer"

**Destinataires** ×

Les personnes qui reçoivent votre campagne

Envoyer à

Sélectionnez un(e) ou des liste(s), segment(s) ou contact(s) individuels

Q utilisateurs RP ×

- Liste - Utilisateurs RP
- Utilisateurs RP Dec 24 #35  
Liste - Utilisateurs RP
- Tous utilisateurs RP Janv 25 #36  
Liste - Utilisateurs RP
- Utilisateurs RP Février 25 #39  
Liste - Utilisateurs RP
- Tous les utilisateurs RP Mars 25 #40  
Liste - Utilisateurs RP
- Utilisateurs RP Nov 25 #47

- **Objet de la campagne** : Indisponibilité temporaire de Reconnect Pro/Coffre-fort numérique Reconnect
- **Design** : Commencer la création -> Choisir le template "Indisponibilité ReconnectPro" ou "Indisponibilité Coffre-fort numérique" et "utiliser ce template"

## Créer un email ×

Créer de zéro ▼

### Vos emails

📁 **Templates enregistrés**

📧 Campagnes email

### Templates prédéfinis

📁 Templates de base

📁 Prêt à l'emploi

### Tous les templates enregistrés

Commencez à créer votre email à l'aide d'un template précédemment enregistré.

Q Nom ou ID du template ⌵ Trier par ⌵

<p>#128 <b>Nouveautés outils (externe)</b></p> <p>Utiliser ce template</p>	<p>#99 <b>indisponibilité ReconnectPro - 130825</b></p> <p>Utiliser ce template</p>	<p>#93 <b>Newsletter acc-num</b></p> <p>Utiliser ce template</p>	<p>#88 <b>Flash Info Tech - Mai 2025</b></p> <p>Utiliser ce template</p>
--	---	--	--

**Modifier selon les évènements** puis "enregistrer et quitter"

Bien modifier l'heure & le type d'incident (deux premiers paragraphes) --> voir avec l'équipe technique. Si personne de l'équipe technique n'est disponible indiquer uniquement l'heure & supprimer les justificatifs d'indisponibilité ☐☐

Enfin Programmer la campagne et "envoyer maintenant" :

↳ Préparation de l'IP dédiée (chauffe) 🗑️

○ Programmer l'envoi

○ Envoyer au meilleur moment

🔗 Powered by Aura

○ Envoyer en lots 🗑️

Envoyer maintenant

### 3. Une fois la panne terminée, renvoyer une campagne de mail

#### Dupliquer la campagne mail envoyé précédemment :

- **Nom de la campagne** : "Fin de l'indisponibilité Reconnect Pro" ou "Fin de l'indisponibilité Coffre-fort numérique Reconnect"
- **Destinataire** : Utiliser la même liste
- **Objet de la campagne** : Fin de l'indisponibilité temporaire de Reconnect Pro/Coffre-fort numérique Reconnect
- **Design** : Commencer la création -> Choisir le template "Fin de l'indisponibilité Reconnect Pro" ou "Fin de l'indisponibilité Coffre-fort numérique Reconnect" et "utiliser ce template"
- **Modifier selon les évènements**

Bien modifier les raisons / le type d'incident (1er et 3ème paragraphes) --> voir avec l'équipe technique. Si personne de l'équipe technique n'est disponible modifier le 1er paragraphe en "Nous vous informons que l'incident survenu ce matin sur le Coffre-Fort numérique est désormais résolu" et supprimer le 3ème paragraphe concernant l'hébergeur

☐☐

Révision #6

Créé 29 janvier 2026 10:37:16 par Galinier Jade

Mis à jour 17 mars 2026 09:44:56 par Céline Gacon