

Historique de votre conversation sur La team RED vous répond

- Team RED	18:34
Bonjour ! Ravi d'être connecté avec vous. En quoi puis-je vous aider ?	
ALEXANDRE ARNAUD	18:34
bonjour	
ALEXANDRE ARNAUD	18:34
Internet ne fonctionne plus	
ALEXANDRE ARNAUD	18:34
j'ai redémarré les deux modems et cela n'a pas résolu le pb	
ABDELMAJID - Team RED	18:35
Bonjour Alexandre, je suis Abdel de l'équipe RED by SFR.	
ABDELMAJID - Team RED	18:35
Nous allons voir cela ensemble.	
ABDELMAJID - Team RED	18:35
Pouvez-vous me communiquer votre numéro de téléphone fixe et votre adresse postale svp?	
ALEXANDRE ARNAUD	18:35
69100 villeurbanne	
ALEXANDRE ARNAUD	18:35
pour le numéro fixe je recherche	
ALEXANDRE ARNAUD	18:35
81 rue magenta	
ALEXANDRE ARNAUD	18:36
09 81 18 18 97	
ABDELMAJID - Team RED	18:36
Merci pour ces informations, je vais accéder de suite a votre dossier.	
ABDELMAJID - Team RED	18:39
Pouvez vous me dire quel est l'état des voyants sur le boitier fibre svp ?	
ALEXANDRE ARNAUD	18:39
ok	
ALEXANDRE ARNAUD	18:39
rouge et vert	
ALEXANDRE ARNAUD	18:40
le boitier fibre est le noir?	

ALEXANDRE ARNAUD

18:40

j'essaie de ovus envoyer une photo

ABDELMAJID - Team RED

18:40

Merci beaucoup.

ALEXANDRE ARNAUD

18:41



ALEXANDRE ARNAUD

18:41

voici l'état des voyants des deux modems

ABDELMAJID - Team RED

18:44

Le voyant LAN qui correspond à la liaison entre le boitier noir (fibre) et la box n'est pas allumé, cela veut dire que soit c'est le câble Ethernet qui est mal branché ou qu'il est abimé.

ABDELMAJID - Team RED

18:45

Pouvez-vous le débrancher et le rebrancher svp ?

ALEXANDRE ARNAUD

18:45

ok

ALEXANDRE ARNAUD

18:45

duquel s'agit t il ?

ALEXANDRE ARNAUD

18:46

ah ok ethernet

ALEXANDRE ARNAUD

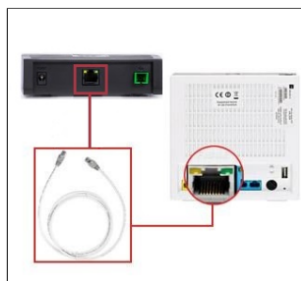
18:46

desolé j'ai mal lu

ABDELMAJID - Team RED

18:47

C'est ce câble sur cette photo.



ALEXANDRE ARNAUD

18:47

c'est fait

ALEXANDRE ARNAUD

18:47

débranché rebranché

ABDELMAJID - Team RED

18:48

Maintenant, pouvez-vous regarder derrière la box et le boîtier fibre si les deux diodes du port LAN sont allumés fixe ou bien ils clignotent svp ?

ABDELMAJID - Team RED

18:49

Vous devez avoir une diode verte et l'autre en orange sur le port ethernet.

ALEXANDRE ARNAUD

18:49

oui c'est bien ca

ABDELMAJID - Team RED

18:51

Pouvez-vous aussi faire pareil pour le câble fibre avec embout vert svp ?



ALEXANDRE ARNAUD

18:52

fait

ABDELMAJID - Team RED

18:53

Est ce que le voyant PON est allumé en vert maintenant svp ?

ALEXANDRE ARNAUD

18:53

il clignote

ABDELMAJID - Team RED

18:54

Est ce que le câble fibre est abimé ou détérioré ? car c'est un câble qui est très sensible.

ALEXANDRE ARNAUD

18:55

nn

ALEXANDRE ARNAUD

18:55

cela s'est arrêté de fonctionner comme cel

ALEXANDRE ARNAUD

18:55

a

ALEXANDRE ARNAUD 18:55
sans raison apparente

ALEXANDRE ARNAUD 18:55
cela fonctionnait bien et s'est arrêté subitement

ABDELMAJID - Team RED 18:56
Pouvez-vous m'envoyer à nouveau en photo l'état des voyants actuellement svp ?

ALEXANDRE ARNAUD 18:57
ce n'est pas la peine

ALEXANDRE ARNAUD 18:57
c'est exactement pareil

ALEXANDRE ARNAUD 18:57
que sur la photo envoyée avant

ABDELMAJID - Team RED 18:58
Le câble Ethernet est bien branché sur le port gris de la box blanche, n'est ce pas ?

ALEXANDRE ARNAUD 18:58
oui

ABDELMAJID - Team RED 18:59
Pouvez-vous redémarrer le boîtier fibre et ensuite la box svp ?

ALEXANDRE ARNAUD 18:59
ok

ABDELMAJID - Team RED 19:00
Merci beaucoup.

ALEXANDRE ARNAUD 19:02
cela ne change pas grand chose

ALEXANDRE ARNAUD 19:02
si ce n'est que maintenant le modem blanc n'a plus de signal vert

ALEXANDRE ARNAUD 19:02
si

ALEXANDRE ARNAUD 19:02
cela est revenu à la situation initiale

ALEXANDRE ARNAUD 19:03
donc tjs pas d'Internet

ABDELMAJID - Team RED 19:04
Pouvez-vous m'envoyer une autre photo des voyants du boîtier fibre (Noir) svp ? Car ce n'est pas très visible sur la photo précédente.

ABDELMAJID - Team RED

19:05

C'est pour déterminer si cela vient de l'extérieur ou pas.

ALEXANDRE ARNAUD

19:05

ok

ABDELMAJID - Team RED

19:06

Merci beaucoup.

ALEXANDRE ARNAUD

19:07



ALEXANDRE ARNAUD

19:07



ALEXANDRE ARNAUD

19:07



ALEXANDRE ARNAUD

19:07

maintenant les photos sont très claires

ABDELMAJID - Team RED

19:08

Oui, je vous remercie de votre collaboration. Accordez-moi quelques minutes svp le temps de voir d'où cela peut venir.

ALEXANDRE ARNAUD

19:08

ok

ABDELMAJID - Team RED

19:09

Merci beaucoup.

ABDELMAJID - Team RED

19:11

Merci de votre patience.

ABDELMAJID - Team RED

19:12

Est ce que vous voyez le petit trou RST derrière le boitier noir svp ?

ALEXANDRE ARNAUD

19:12

rst?

ABDELMAJID - Team RED

19:13

Oui, c'est ça.

ALEXANDRE ARNAUD

19:13

c'est a dir?

ALEXANDRE ARNAUD

19:13

dire

ALEXANDRE ARNAUD

19:13

reset?

ALEXANDRE ARNAUD

19:13

je le vois en effet

ALEXANDRE ARNAUD	19:13
en dessous	
ALEXANDRE ARNAUD	19:13
que dois je faire?	
ABDELMAJID - Team RED	19:14
Pouvez-vous chercher un objet pointu pour le mettre sur le petit trou reset derrière le boitier fibre en gardant l'appuie pendant 10secondes svp ?	
ABDELMAJID - Team RED	19:14
Nous allons mettre à jour le boitier fibre.	
ALEXANDRE ARNAUD	19:15
il s'est éteitn	
ALEXANDRE ARNAUD	19:15
apres que j'ai appuyé pendant 10 secondes sur le reset	
ALEXANDRE ARNAUD	19:16
maintenant il se rallume	
ABDELMAJID - Team RED	19:17
Parfait, nous allons attendre le temps qu'il s'allume.	
ALEXANDRE ARNAUD	19:18
c'est rallumé	
ABDELMAJID - Team RED	19:18
Après vérification, je constate que ce dysfonctionnement nécessite une prise en charge par une cellule spécialisée. Je transfère tout de suite votre dossier. Mon collègue de la cellule expertise vous appellera sur votre mobile pour des éventuelles vérifications ou pour les interventions qu'il jugera nécessaire.	
ALEXANDRE ARNAUD	19:18
voyant FON tjs cclignotant	
ABDELMAJID - Team RED	19:18
Je vous recommande donc de vous assurer que votre téléphone accepte les numéros masqués ou inconnus. En cas de résolution de votre incident avant ce rendez vous, nous vous enverrons un "sms" pour vous confirmer la résolution de votre anomalie.	
ALEXANDRE ARNAUD	19:18
quand?	
ALEXANDRE ARNAUD	19:19
et cb de temps cela prendra t il a résoudre ?	
ABDELMAJID - Team RED	19:19
Vous pouvez me donner vos disponibilités pour transmettre l'information à la cellule qui gère votre dossier.	
ALEXANDRE ARNAUD	19:19
un geste client pour les jours sans Internet sera t il appliqué?	

ALEXANDRE ARNAUD maintenant	19:19
ALEXANDRE ARNAUD je suis disponible maintenant	19:20
ABDELMAJID - Team RED Nous sommes désolés pour l'attente, je vais les relancer tout de suite.	19:20
ALEXANDRE ARNAUD d'accord	19:20
ALEXANDRE ARNAUD et concernat les autres quesitosn?	19:20
ALEXANDRE ARNAUD temps de réparation et geste client?	19:20
ALEXANDRE ARNAUD alors?	19:21
ABDELMAJID - Team RED Mon collègue de la cellule expertise va faire le point avec vous à ce niveau là.	19:22
ALEXANDRE ARNAUD d'accord	19:22
ABDELMAJID - Team RED Soyez rassuré, il y a un suivi derrière chaque dossier.	19:22
ALEXANDRE ARNAUD va t il me rappeler aujourd'hui?	19:22
ALEXANDRE ARNAUD ou a un autre moment?	19:22
ABDELMAJID - Team RED Je ne peux pas savoir quand est ce que mon collègue vous appellera mais je peux relancer votre dossier pour qu'il passe en priorité.	19:23
ALEXANDRE ARNAUD ok	19:23
ALEXANDRE ARNAUD si ce n'est pas aujourd'hui je suis disponible demain a partir de 17h30	19:23
ALEXANDRE ARNAUD vendredi a partir de 18h	19:24
ABDELMAJID - Team RED C'est noté, vous pouvez compter sur moi.	19:25

ALEXANDRE ARNAUD
très bien je vous remercie

19:25

ALEXANDRE ARNAUD

19:25

et j'espère recevoir un coup de téléphone aujourd'hui si possible



ABDELMAJID - Team RED

19:25

Je m'excuse pour l'attente Alexandre.

ALEXANDRE ARNAUD

19:26

bonne soirée

ABDELMAJID - Team RED

19:26

A vous également.

1/31/2018

La team RED vous répond

La conversation est terminée.