



## Procédure d'accès au Support

### SPIE ICS

#### QUE FAIRE EN CAS DE PANNE SUR VOTRE INSTALLATION ?

- Munissez-vous de votre numéro de Code CLIENT et de votre numéro de contrat

**Contrat : CHF1030283**

**Code client : 1012869**

- Identifiez l'équipement : Constructeur, modèle et référence
- Décrire le plus précisément possible la panne constatée
- Nous préciser les coordonnées (nom, prénom, société et numéro de téléphone portable) de la personne à contacter

**Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, contactez notre Centre de Services :**

Par téléphone	0825 006 430 ou 01 41 46 77 77
Par mail HO	<a href="mailto:Support.daidf@spie.com">Support.daidf@spie.com</a>

**En dehors de ces horaires, et uniquement sur dysfonctionnement majeur et bloquant, contactez notre Centre de Services au :**

Par téléphone	0825 006 430
Par mail HO	<a href="mailto:sup-hno@spie.com">sup-hno@spie.com</a>

### Grille d'escalade

Niveau 4 Directeur d'Activités	Guillaume Lecerf Direction d'Activités Ile de France Tél : +33 (0)1 41 46 43 04 <a href="mailto:guillaume.lecerf@spie.com">guillaume.lecerf@spie.com</a>
Niveau 3 Responsable de Département	DUMAS Francois Département Ministères – Service de l'Etat – Enseignement Supérieur Tél : +33 (0)1 41 46 73 80 49 Gsm : +33 (0)6 30 50 04 72 <a href="mailto:f.dumas@spie.com">f.dumas@spie.com</a>
Niveau 2 Ingénieur d'Affaires	Martin BERRY Ingénieurs d'Affaires Tél : +33 1 41 46 42 33 Gsm : +33 7 63 51 19 24 <a href="mailto:martin.berry@spie.com">martin.berry@spie.com</a>
Niveau 1 Contract manager	Valérie ROUGERON Contract Manager Tél : +33 (0)1 41 46 42 38 Gsm : +33 (0)6 07 58 17 40 <a href="mailto:v.rougeron@spie.com">v.rougeron@spie.com</a>
Nominal - Demandes et Incidents	Centre de Services IdF En HO Tél : 0825 006 430 - <a href="mailto:support.daidf@spie.com">support.daidf@spie.com</a> En HNO Tél : 0825 006 430 - <a href="mailto:sup-hno@spie.com">sup-hno@spie.com</a>