

Contact SFR	0805 700 570
SAV Technique	(Choix 2)
Relation Client	(Choix 1) (15107#)

Se munir de votre numéro de contrat ou de votre ticket pour toute sollicitation auprès SFR (Choix 1 - Gestionnaire dédié, 2 - Technique, 3 - Commande et 5 - Déploiement Fixe).

Vous reconnaître rapidement

Votre Raison Sociale :	Client UGAP @SFR
Références SFR : contrat	Contrat 644899
Application ou Cpte facture	Tête de ligne 0171398731

Et munissez-vous :

- de votre N° de Master ID : **0000000008108734**
- du nom de votre site pour prévenir d'un incident : **UNIVERSCIENCE CITE des sciences / Palais de la découverte**
- de votre N° de ticket pour suivre l'avancement d'un incident

Suivre le déploiement de votre site

Accès primaire T2	Cécile TOUILLET 01 85 06 59 77 (Escalade)
Ligne VGAST LA+T0	0805 700 570 (Choix 5) Accueil-deploiement@sfr.com

Nous prévenir de vos travaux programmés (ex. coupure électrique)

Par mail à

Objet : TRAVAUX PROGRAMMES CLIENT : UGAP 5

Date début :

Heure début :

Date fin :

Heure fin :

Nom du site impacté :

Master ID du site impacté :

Description : nature des travaux :

Demander une escalade Exploitation

Suivre l'avancement d'un ticket d'incident

Connectez-vous sur votre Portail Service Client :

<https://extranet.sfrbusinesssteam.fr>

Vos accès :

et suivez

en temps réel l'avancement de votre ticket d'incident

Pour toute Commande accès primaire : (T2)

- Remplir le fichier de collecte (disponible sur l'extranet) et l'adresser à RELATION-CLIENT-UGAPFIXE5@sfr.com

Pour toute Commande lignes VGAST : (LA + T0)

Prioriser l'extranet pour la création ou la reprise de lignes :

- De 1 à 5 lignes, remplir le document check list (Extranet)
- Pour 6 lignes et plus, compléter le fichier de collecte (Extranet) et l'envoyer à RELATION-CLIENT-UGAPFIXE5@sfr.com

Pour toute modification ou « Change »

Demande disponible sur l'extranet SFR :

<https://extranet.sfrbusinesssteam.fr>

Pour toute résiliation

Envoi par mail du NDI (tête de ligne), du nom du site bénéficiaire, adresse et Compte Utilisateur (CU) du site concerné à RELATION-CLIENT-UGAPFIXE5@sfr.com

Vos contacts Téléphonie Fixe

SFR :

- **Commercial** : E. TREGUER - 06 28 09 83 43
eric.treguer@sfr.com
S. BOUTHORS - 06 23 68 79 99
stephanie.bouthors@sfr.com
- **Déploiement** : Accueil-deploiement@sfr.com
- **Exploitation** : C. DAGHER - 01 85 06 73 22
christophe.dagher@sfr.com
- **Recouvrement** : G. RIBIERE - 05 64 12 30 78
gaelle.ribiere@sfr.com

UGAP : telfixe@ugap.fr

- **Gestion dédiée** : C. PALTOO
- **Responsable** : M. DELECROIX

	Comment ?	Qui ?
NIVEAU 1 : Superviseur STC GC (Sev 1 et 2)	0805 700 570 (choix 2.2) Responsable STC Grands Comptes Voix	Responsable du site Les correspondants nationaux des bénéficiaires ou le service coordonnateur
NIVEAU 2 : Responsable STC	05 40 13 10 33 (HO - LMMJV 8h-18h) Managers STC Grands Comptes Voix Paul LUSSAULT ou Cendrine DUSSOUILLEZ (HNO et indisponibilité du numéro HO)	Contacts nominatifs obligatoires : Responsable du site Les correspondants nationaux des bénéficiaires ou le service coordonnateur
NIVEAU 3 : Directeur STC	02 72 96 99 72 (HO - LMMJV 8h-18h) Eric PICOU, Guillaume DUMONT, Anthony MEHAULE - Responsable du STC GC Voix Sinon ou en cas d'indisponibilité, 01 85 06 73 22 Christophe DAGHER – Responsable de Comptes	Contacts nominatifs obligatoires : Responsable du site Les correspondants nationaux des bénéficiaires ou le service coordonnateur
NIVEAU 4 : Directeur SC	04 43 57 99 02 (HO - LMMJV 8h-18h) Jean-Marc MOUSSU – Responsable du STC GC Voix Sinon ou en cas d'indisponibilité, 01 85 06 96 27 Joël HENRY - Responsable des opérations	Le service coordonnateur

Attention : une demande d'escalade ne peut être réalisée que par l'équivalent hiérarchique de même niveau chez le bénéficiaire.

En cas de problème sur le **0805 700 570**, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter au : **01 71 25 93 94**