

**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 | [**Support.daidf@spie.com**](mailto:Support.daidf@spie.com) |

**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 | [**sup-hno@spie.com**](mailto:sup-hno@spie.com) |

**Grille d’escalade**

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 4 Directeur d'Activités | **Guillaume Lecerf**  **Direction d'Activités Ile de France**  **Tél : +33 (0)1 41 46 43 04**  [**guillaume.lecerf@spie.com**](mailto:guillaume.lecerf@spie.com) |
| 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**  [**f.dumas@spie.com**](mailto:f.dumas@spie.com) |
| Niveau 2 Ingénieur d'Affaires | **Martin BERRY Ingénieurs d'Affaires**  **Tél : +33 1 41 46 42 33**  **Gsm : +33 7 63 51 19 24**  [**martin.berry@spie.com**](mailto:martin.berry@spie.com) |
| Niveau 1 Contract manager | **Valérie ROUGERON Contract Manager**  **Tél : +33 (0)1 41 46 42 38**  **Gsm : +33 (0)6 07 58 17 40**  [**v.rougeron@spie.com**](mailto:v.rougeron@spie.com) |
| Nominal - Demandes et Incidents | **Centre de Services IdF**  **En HO Tél : 0825 006 430 -** [**support.daidf@spie.com**](mailto:support.daidf@spie.com)  **En HNO Tél : 0825 006 430 -** [**sup-hno@spie.com**](mailto:sup-hno@spie.com) |