

ANNEXE 6

CONTACTS

MATRICE DE CONTACTS SFR

Identification de l'Opérateur Commercial

Nom ou raison sociale :

Forme juridique :

Représenté par (nom, fonction) :

Adresse :

Code Postal :

Téléphone :

Code SIRET :

N° TVA intracommunautaire :

Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial

Nom ou raison sociale :**représenté par (nom, fonction) :**

Adresse :

Code Postal :

Téléphone :

Email :

Localité :

Télécopie :

Interlocuteurs contrat

		SFR	Opérateur
Contrat	Nominal	Ingénieur d'affaires numéro adresse email	
	Escalade niveau 2	Jean Gil Courdavault 01 87 26 61 37 jean-gil.courdavault@sfr.com	

Facturation

		SFR	Opérateur
Facturation Lignes et STOC	Adresse d'envoi	Facturation fournisseur TSA 32662 91 166 LONGJUMEAU	
	Niveau 1	Responsable de Projets Francois LERNOUT 01 85 06 35 47 francois.lernout@sfr.com	
	Escalade niveau 2	Ingénieur d'affaires numéro adresse email	
	Escalade niveau 3	Jean Gil Courdavault 01 87 26 61 37 jean-gil.courdavault@sfr.com	

**Guichet unique pour la gestion des anomalies et
dysfonctionnement des flux PM**

		SFR	Opérateur
Gestion des anomalies	Nominal	IHM FSC	
	Niveau 1	Guichet FTTH Ano-Dys ano-dysf.sfrftth@sfr-ftth.com Ouverture du lundi au vendredi de 9h00 à 18h	
	Niveau 2	Mohamed Ali KRIDENE Support à la Production 01 71 58 31 60 mohamedali.kridene.prestataire@sfr.com cc : l.beaulieu.prestataire@sfr.com	
	Niveau 3	Leila BEAULIEU Contrôles, Etudes, Support et Expertise 01 71 58 32 01 - 06 07 72 57 90 l.beaulieu.prestataire@sfr.com	
	Niveau 4	Abdelghani CHABANE Contrôles, Etudes, Support et Expertise 01 87 26 43 11 - 06 20 63 06 52 abdelghani.chabane@sfr.com	

**Demande d'accès
aux PMI pour
adduction OC**

		SFR	
Accès PMI	Nominal	IHM FSC	
	Niveau 1	Ano-Dysf-FTTH-AccesPM@sfr.com	
	Niveau 2	Karima Chekaba Responsable d'activité FTTH 01 85 07 17 47 Karima.chekaba@sfr.com Cc : azouaou.ammad@sfr.com	

Guichet production des accès (Reprovisionnement à chaud)

		SFR	Opérateur
Hotline Accès	Nominal	e-mutation	
	Escalade Niveau 1	Cellule BOT* 0800713007 + Code Postal + RéfCommande *Ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 18h Ouverture le samedi de 9h à 17h	
	Escalade Niveau 2	Responsable BOT Thomas Rivet 02 37 88 78 58 thomas.rivet@sfr.com	
	Escalade niveau 3	Gwennola MOINET-TAVOLIERI 01 71 58 31 96 gwennola.moinet-tavolieri@sfr.com	

Guichet production des accès (Gestion des AR & CR de cmd et Revisionnement à Froid)

		SFR	Opérateur
	Nominal	TICKETING : IHM FSC	
	Escalade Niveau 1	Gestion AR & CR de Commande REPROV à FROID guichet_ftth_sfr_delivery_oi@sfr.com	
	Escalade Niveau 2	EscaladesN2-Guichet-Delivery-FTTH-OI@sfr.com	
	Escalade niveau 3	Karima Chekaba Responsable d'activité FTTH 01 85 07 17 47 Karima.chekaba@sfr.com Cc : azouaou.ammad@sfr.com	
	Escalade Niveau 4	Azouaou Ammad Responsable production 01 85 07 17 33 Azouaou.ammad@sfr.com Cc : denis.souffir@sfr.com	

Gestion des opérations programmées et remise en conformité

		SFR	Opérateur
Gestion des TP	Nominal	Flux interop TP/DERCO	
	Escalade Niveau 1	planification_CPR_SFR@sfr.com	
	Escalade niveau 2	Prévenance Client et Exploitation Premium Mélanie Parquet 06 46 06 64 69 melanie.parquet@sfr.com (En HO)	
	Escalade Niveau 3	Prévenance Client et Exploitation Premium Philippe BERTRAND 04 28 89 21 22 philippe.bertrand@sfr.com (En HO)	

Gestion des DERCO

		SFR	Opérateur
Gestion des DERCO	Nominal	Flux interop TP/DERCO	
	Escalade Niveau 1	Matrice gestion des SAV	

Gestion des SAV

		SFR	Opérateur
Gestion des SAV	Nominal	Ticket protocole SAV interop	
	Escalade Niveau 1	Protocole interop 3.0 Ou Equipe FTTH STC opérateurs SFR stc-ope-escalade-niveau1-ftth@sfr.com	
	Escalade niveau 2	Support FTTH - STC opérateurs SFR 04.43.57.99.07 Choix 3 stc-ope-escalade-niveau2-ftth@sfr.com	
	Escalade Niveau 3	Pilotage FTTH - STC opérateurs SFR 04 43 57 99 08 Choix 3 stc-ope-escalade-niveau3-ftth@sfr.com	
	Escalade Niveau 4	Eric Hladky Responsable STC Opérateurs 06 28 09 77 79	

SUIVI DES MALFAÇONS DETECTÉES PAR SFR OI

		SFR	Opérateur OC
Malfaçons	Nominal	Envoi par EXPLOITATION-FTTH@sfr.com	
	Escalade Niveau 1	Support-FTTH-ZTD-audits@sfr.com	

SUIVI DES MALFAÇONS DETECTEES PAR LES OC (DETECTION DE DEGRADATIONS)

		SFR	Opérateur OC
Malfaçons	Nominal	A envoyer à EXPLOITATION-FTTH@sfr.com	
	Escalade Niveau 1	Ingénieur d'affaires numéro adresse email	