

GUIDE UTILISATEUR ESPACE CLIENT

**GESTION DES INCIDENTS
TECHNIQUES**

22/11/2016

LES AVANTAGES DE LA GESTION DES INCIDENTS TECHNIQUES DANS L'ESPACE CLIENT

AUTONOMIE

- ▶ Outil disponible 24h / 24 et accessible partout depuis Internet
- ▶ Traitement de bout en bout (de la déclaration au suivi de la résolution)
- ▶ Suivi à tout moment des étapes de résolution des incidents
- ▶ Consultation de l'historique des tickets d'incidents

RAPIDITÉ DE TRAITEMENT

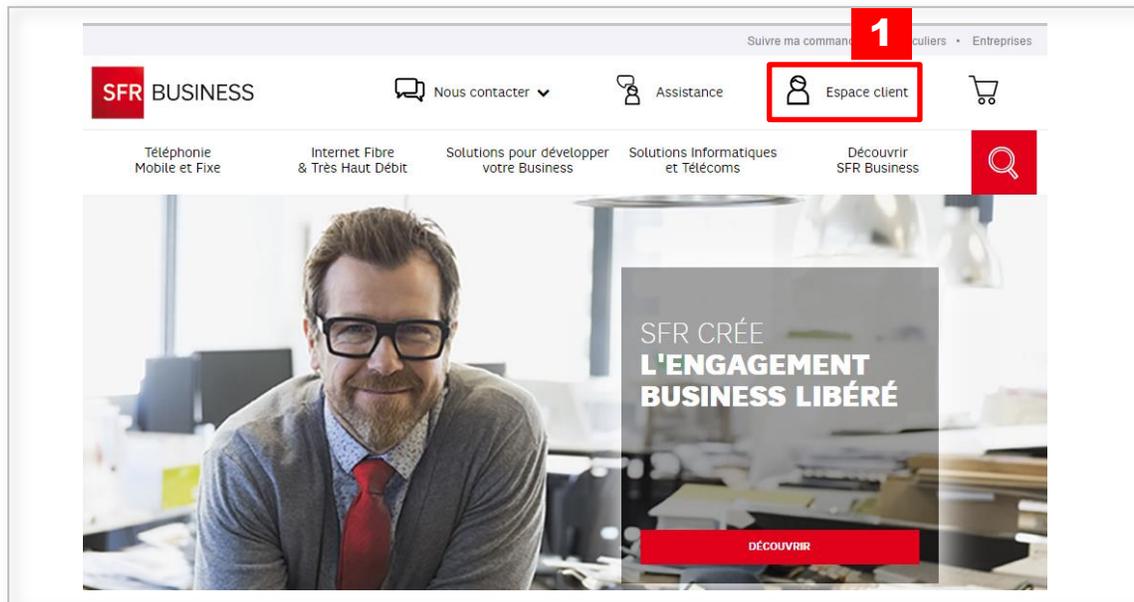
- ▶ Les tickets d'incident sont affectés directement au bon interlocuteur de SFR Business

INTERACTIVITÉ

- ▶ Interaction avec les équipes techniques de SFR grâce à une zone d'échange pour toute question ou demande de précisions

1. ACCEDER A LA GESTION D'INCIDENT

1.1. Accéder à l'Espace Client



1 Cliquez sur Espace Client sur le site www.sfrbusiness.fr.



2 Saisissez votre identifiant Espace Client et votre mot de passe pour accéder à l'Espace Client

3 Si votre société ne dispose d'aucun compte Espace Client, vous pouvez créer votre premier compte Espace Client en cliquant sur « Créer un compte »

1. ACCEDER A LA GESTION D'INCIDENT

1.1. Accéder à l'Espace Client : attribuer les habilitations « gestion d'incident » à un compte utilisateur Espace Client

La gestion des comptes Espace Client est sous la responsabilité de l'Administrateur Espace Client (dont les coordonnées sont disponibles sur la page d'accueil du site sfrbusiness.fr en cliquant sur « Création de compte » : après saisie des informations nécessaires, un message s'affiche avec les coordonnées de l'Administrateur).



1 L'Administrateur Espace Client peut donner les droits de gestion d'incident ou créer un compte utilisateur en se rendant dans la rubrique « Administrer mon Espace Client »



2 [optionnel] Si nécessaire, pour créer un nouveau compte Espace Client, cliquer sur « Créer un compte »



3 Habilitations à donner pour la déclaration d'incident
L'habilitation « Autorisation déclaration d'incident » doit être donnée systématiquement pour permettre la déclaration d'incident fixe ou mobile (en complément des habilitations « Déclaration d'incidents fixes » / « Déclaration d'incidents mobiles »)

4 Habilitations à donner pour la consultation d'incident

1. ACCEDER A LA GESTION D'INCIDENT

1.2. Accéder à la gestion d'incident

Se déconnecter | Mon compte utilisateur | Espace Client IC LAMBDA TELECOM Rechercher

SFR BUSINESS
Libérons l'énergie d'entreprendre

Toutes nos solutions

1 Acheter · Business Room · Espace Client

ACCUEIL VOS CONTRATS ET DONNÉES DE L'ENTREPRISE VOS FACTURES VOTRE FLOTTE VOS SITES ET VOS RÉSEAUX VOS SERVICES ENTREPRISES COMMANDER EN LIGNE **INCIDENTS** ASSISTANCE ADMINISTRER MON ESPACE CLIENT

GERER LES LIGNES DE MES UTILISATEURS

- > Gérer mes lignes
- > Ajouter une ligne
- > Changer un terminal
- > Obtenir un code de désimlockage
- > Configurer, bloquer, effacer un terminal
- > Mode d'emploi des terminaux
- > Commander une carte SIM
- > Activer une carte SIM
- > Configurer mon répondeur convergent
- > Commander une 2eme SIM pour tablette

MON ACCÈS INTERNET SFR CONNECT

- > Suivre vos déploiements

MON RÉSEAU SFR IPNET

- > Commander ou modifier un accès IPNET
- > Suivre vos déploiements
- > Tester l'éligibilité d'un site
- > Voir les tarifs de mon contrat SFR IPNET
- > Consulter les statistiques de trafic IPNET

MES ACCÈS VOIX FIXE

- > Commander un accès téléphonique
- > Suivre mes commandes d'accès téléphoniques
- > Suivre vos déploiements

SÉCURITÉ DES ACCÈS ET DES DONNÉES

ESPACE CLIENT

Votre Parc Contrats Contacts Distributeurs Gérer Assistance

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS sur l'Espace Client ! RÉPONDRE À L'ENQUÊTE

FACTURES FIXES [+infos]

Analyser | Extrait de compte

Dernières factures

04/09/2015	QUIMPER - SADATE	20,80 € HT	> télécharger
04/09/2015	QUIMPER - SADATE	16,64 € HT	> télécharger
04/09/2015	SAINT DENIS TMPRO	35,42 € HT	> télécharger
04/09/2015	SAINT DENIS TMPRO	49,75 € HT	> télécharger

FACTURES MOBILES [+infos]

Analyser | Extrait de compte

Dernières factures

15/09/2015	LNB9244 (OHA388 - 03)	> télécharger
15/09/2015	LNB9243 (OHA388 - 02)	> télécharger
15/09/2015	LNB9242 (OHA388 - 01)	> télécharger

INCIDENTS [+infos]

Consulter | Déclarer

Derniers incidents

19/11/2014	MEUDON	Ouvert	> Détail
19/11/2014	MEUDON	Ouvert	> Détail

FAVORIS [+infos]

- > Gérer mes lignes
- > Obtenir un code de désimlockage
- > Votre baromètre réseau personnalisé
- > Consulter les statistiques de trafic IPNET
- > Suivre vos déploiements
- > Commander ou modifier un accès IPNET

PACK BUSINESS

LES SOLUTIONS PACK BUSINESS

> EN SAVOIR PLUS

TERMINAUX

Ecran 5" HD
Réseau 4G SFR
Appareil photo 13 Mpx
Processeur octa-core 64 bit
DAS 0,980 W/Kg

EN SAVOIR PLUS

BUSINESS ROOM

RÉFORME DES NUMÉROS SPÉCIAUX
Découvrez toutes les nouveautés de la réforme des numéros

1 Accès à la gestion des incidents en cliquant sur Incidents

2 Les incidents les plus récents sont affichés sur la page d'accueil

1. ACCEDER A LA GESTION D'INCIDENT

1.2. Accéder à la gestion d'incident

1

2

1

2

1 Accès à la consultation d'incident

2 Accès à la déclaration d'incident

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.1. Sur un service Fixe

La première étape consiste à sélectionner le site (et l'offre) sur lequel l'incident s'est produit.

Incidents - Consultation | **Incidents - Déclaration** | Gestion Contacts Techniques - Consultation | Gestion Contacts Techniques - Modification

Accueil > Incidents > Incidents - Déclaration

1 Sélection service 2 Sélection contact 3 Qualification 4 Récapitulatif

Pour déclarer un incident, sélectionner le service ou la ligne concerné.

Critères de recherche
LAMBDA TELECOM

3 > Recherche avancée

▼ Résultat de la recherche : 91 services et 12 lignes

Vos services Vos lignes

Affichage de 1 à 2 sur 2

Contrat	Site	Adresse	Code Postal	Ville	Master ID	NDI	Offre
514554	LAMBDA TELECOM	40 QUAI DU POINT DU JOUR	92100	BOULOGNE BILLAN COURT	0000000004429514		9office - Accès direct IMS : T2
389390	LAMBDA TELECOM	CEGETEL 50 PLACE DE L'ELIPSE	92985	PARIS LA DEFENSE	0000000004429513		9office - Accès direct IMS : T2

4 Sélectionner

1 Sélectionnez le site (et l'offre) sur lequel l'incident s'est produit.

Si le nombre de lignes est trop important (> 1.000 lignes), la page n'affiche pas d'information et il est nécessaire de saisir au moins un critère de recherche.

2 Vous pouvez saisir un critère dans l'une des colonnes pour effectuer une recherche rapide (zone sensible à la casse)

3 « Recherche avancée » vous permet d'effectuer une recherche par critère (nom du site, code postal...)

En Recherche avancée, vous pouvez utiliser le caractère % pour faire une recherche générique. Ex. « %1437 », « %PARIS »

4 Cliquez sur Sélectionner pour passer à l'étape suivante

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.1. Sur un service Fixe

La deuxième étape consiste à sélectionner l'interlocuteur.

1 Sélection service 2 Sélection contact 3 Qualification 4 Récapitulatif

▼ CLIENT
Site LAMBDA TELECOM
Adresse 40 QUAI DU POINT DU JOUR
Ville BOULOGNE BILLANCOURT
CP 92100

▼ OFFRE
Identifiant (MDI) 000000004429514
Offre 9office - Accès direct IMS : T2
NDI -

▼ CONTACT
Nom
Prénom
Numéro de ligne associé : -
Type de ligne associé : -

Sélectionner (ou créer) l'interlocuteur concerné par l'incident.

Critères de recherche
te% Prénom contact
Rechercher Ajouter Contact

Résultat de la recherche : 2 contacts
Affichage de 1 à 2 sur 2

	Nom	Prénom	Fonction	E-mail	Téléphone Fixe	Téléphone Mobile
1	Test	demo	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests...	01 23 45 67 89	
	test nom	test préno	Technicien	dsi-cfy-bal-envtests...	01 23 45 67 89	

Sélectionner Modifier

1 Sélectionnez le Contact incident puis cliquez sur Sélectionner

2 Si nécessaire, vous pouvez créer un nouveau contact en cliquant sur « Ajouter Contact »

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.1. Sur un service Fixe



Si vous avez choisi d'ajouter un Contact lors de la déclaration d'incident sur l'Espace Client :

▼ Création d'un contact

Civilité (*) :

Nom (*) :

Prénom (*) :

Fonction (*) :

Site du contact incident (*) :

Numéros étrangers (*) :

Téléphone fixe (*) :

Téléphone portable :

Adress e-mail (*) :

1 Notification étape :

Notification intermédiaire :

- 1** Lors de la création d'un contact sur un incident, vous pouvez dorénavant préciser les notifications que ce Contact va recevoir pour le site :
- **Notification étape** : vous recevrez uniquement les notifications sur les grandes étapes de l'incident (ouverture, résolution, clôture)
 - **Notification intermédiaire** : vous recevrez par mail les notes complémentaires lors du traitement de l'incident

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.1. Sur un service Fixe

Les questions posées lors de la troisième étape vous permettent de préciser la qualification de l'incident.

The screenshot displays a web interface for reporting an incident. At the top right, a progress bar shows four steps: 1. Sélection service, 2. Sélection contact, 3. Qualification (highlighted in red), and 4. Récapitulatif. On the left, there are three sections: CLIENT (Site: LAMBDA TELECOM, Adresse: 40 QUAI DU POINT DU JOUR, Ville: BOULOGNE BILLANCOURT, CP: 92100), OFFRE (Identifiant (MDI): 000000004429514, Offre: 9office - Accès direct IMS : T2, NDI: -), and CONTACT (Nom: Test, Prénom: demo, Numéro de ligne associée: -, Type de ligne associée: -). A red button labeled 'Abandonner' is located above the main form area. The main form is titled 'Qualification de l'incident' and contains the question 'Quelle est la nature de votre incident ?'. A red box highlights this question and the list of options below it. A red square with the number '1' is placed to the left of the question. The list of options includes: Rupture totale de service, Perte de capacité (1 ou plusieurs T0/T2 H5 parmi le groupement), Problème d'aboutissement appels sortants, Problème d'aboutissement appels entrants, Problème de qualité audio (communications blanches, échos, hachures, coupures/bagots...), Problème de fax/modem/visio/machine à affranchir/TPE/DECT, Problème sur un service (taxation, présentation, ...), Demande de mise en place d'un renvoi d'appel, and Demande d'information.

1 Précisez le dysfonctionnement rencontré en cliquant sur la ligne concernée

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.1. Sur un service Fixe

Quand vous arrivez dans la quatrième et dernière étape, il ne vous reste plus qu'à valider pour déclarer l'incident. L'Espace Client vous communique alors un numéro d'incident.

The screenshot shows a web form for declaring an incident. At the top, a progress bar indicates four steps: 1. Sélection service, 2. Sélection contact, 3. Qualification, and 4. Récapitulatif (highlighted in red). The form is divided into several sections:

- 1** (red box): CONTACT information (Nom, Prénom, Numéro de ligne, Type de ligne).
- 2** (red box): **Récapitulatif** section containing:
 - Résumé de votre incident**: A text area with a red border containing a sample incident description.
 - Vos références**: Fields for 'Votre référence incident interne' and 'Référence incident SFR'.
 - Informations de résolution**: A text area for 'Commentaire'.
 - 3** (red box): **Ajout de pièce jointe** section with a file upload button and a note 'Pièces jointes (maximum 8)'. A red box highlights the upload area.
 - 4** (red box): **Notification de suivi d'incident** section with a dropdown menu for 'Notification intermédiaire activée' set to 'Non'.
 - 5** (red box): **Commentaire libre** section with a large text area.
- 6** (red box): **Finaliser** button.
- 7** (red box): **Modifier** button.

- 1** Vous pouvez préciser une référence interne.
- 2** Vous retrouvez le récapitulatif des caractéristiques de l'incident que vous allez déclarer.
- 3** Vous pouvez ajouter une pièce jointe.
- 4** **Vous pouvez demander à recevoir les notifications intermédiaires pour cet incident.** Vous recevrez alors les notes complémentaires lors du traitement de l'incident **Nouveau**
- 5** Vous pouvez ajouter un commentaire.
- 6** Cliquez sur « Finaliser » pour déclarer l'incident.
- 7** Cliquez sur « Modifier » pour modifier les caractéristiques de l'incident que vous souhaitez déclarer.

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.2. Sur un service Mobile

La première étape consiste à sélectionner la ligne concernée par le dysfonctionnement.

0 Cliquez sur « Vos lignes » pour accéder à la liste des lignes mobiles.

1 Sélectionnez le numéro de ligne concernée
Si le nombre de lignes est trop important (> 1.000 lignes), la page n'affiche pas d'information et il est nécessaire de saisir au moins un critère de recherche.

2 Vous pouvez saisir un critère dans l'une des colonnes pour effectuer une recherche rapide (zone sensible à la casse)

3 « Recherche avancée » vous permet d'effectuer une recherche par critère (nom du site, n° ligne...) En Recherche avancée, vous pouvez utiliser le caractère % pour faire une recherche générique. Ex. « %1437 », « %PARIS »

4 Cliquez sur Sélectionner pour passer à l'étape suivante

Accueil > Incidents > Incidents - Déclaration

1 Sélection service 2 Sélection contact 3 Qualification 4 Récapitulatif

Pour déclarer un incident, sélectionner le service ou la ligne concerné.

Critères de recherche
LAMBDA TELECOM

3 > Recherche avancée

Résultat de la recherche : 91 services et 12 lignes

Vos services Vos lignes 0

Contract	No Titulaire	Site	Numéro Ligne	Numéro Carte Sim	Offre	Statut
434309	OHA388	DISAG TMT FACTURATION	0635212456		Compteur Voix Grand Compte - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACTURATION	0635212558		Compteur Voix Grand Compte - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 02	0610862618		SFR Business One Centrex - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 02	0610862634		SFR Business One Centrex - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 02	0635212681		SFR Business One Centrex - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 02	0610873250		SFR Business One Centrex - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 03	0623654599		Forfaits SFR Entreprise - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 03	0623654694		Forfaits SFR Entreprise - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 03	0611190880		Forfaits SFR Entreprise - Carte SIM - ORIAN	Actif
434309	OHA388	DISAG TMT FACT LAMBDA 03	0611190906		Forfaits SFR Entreprise - Carte SIM - ORIAN	Actif

4 Sélectionner

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.2. Sur un service Mobile

La deuxième étape consiste à sélectionner l'interlocuteur.

Sélectionner (ou créer) l'interlocuteur concerné par l'incident.

Critères de recherche

Nom contact Prénom contact

Rechercher Ajouter Contact

Résultat de la recherche : 2 contacts

Affichage de 1 à 2 sur 2

	Nom	Prénom	Fonction	E-mail	Téléphone Fixe	Téléphone Mobile
<input type="radio"/>	DUPONT	Olivier	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests...	01 23 45 67 89	06 12 34 56 78
<input type="radio"/>	COUDERT	Xavier	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests...	01 23 45 67 89	

Sélectionner Modifier

1 Sélectionnez le Contact incident puis cliquez sur Sélectionner

2 Si nécessaire, vous pouvez créer un nouveau contact en cliquant sur « Ajouter Contact »

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.2. Sur un service Mobile

Si vous avez choisi d'ajouter un Contact lors de la déclaration d'incident sur l'Espace Client :

▼ Création d'un contact

Civilité (*) :

Nom (*) :

Prénom (*) :

Fonction (*) :

Site du contact incident (*) :

Numéros étrangers (*) :

Téléphone fixe (*) :

Téléphone portable :

Adress e-mail (*) :

1 Notification étape :

Notification intermédiaire :

1 Lors de la création d'un contact sur un incident, vous pouvez dorénavant préciser les notifications que ce Contact va recevoir pour le site :

- **Notification étape** : vous recevrez uniquement les notifications sur les grandes étapes de l'incident (ouverture, résolution, clôture)
- **Notification intermédiaire** : vous recevrez par mail les notes complémentaires lors du traitement de l'incident

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.2. Sur un service Mobile

Les questions posées lors de la troisième étape vous permettent de préciser la qualification de l'incident.

The screenshot displays a four-step process for reporting an incident: 1. Sélection service, 2. Sélection contact, 3. Qualification (highlighted in red), and 4. Récapitulatif. On the left, there are three sections: CLIENT (Taille Flotte 12, Site DISAG TMT FACTURATION, Titulaire OHA388, Contrat 434309), OFFRE (Ligne (MSISDN) 0635212456, Statut Actif, Offre support), and CONTACT (Nom COUDERT, Prénom Xavier, Numéro de ligne associé : -). A red box highlights the 'Qualification de l'incident' section, which contains the question 'Quelle est la nature de votre incident ?' and a list of options: Problème de Voix, Problème de Répondeur, Problème de Data, Problème de Roaming (Service prochainement disponible), Problème de SMS, Problème de MMS (Service prochainement disponible), Problème de Femto, Problèmes sur les services (présentation du numéro, double appel, ...), Problème sur SFR Perf, and Autres demandes. A red '1' is placed next to the question.

1 Précisez le dysfonctionnement rencontré en cliquant sur les lignes concernées

2. DÉCLARER UN INCIDENT

2.2. Sur un service Mobile

Quand vous arrivez dans la quatrième et dernière étape, il ne vous reste plus qu'à valider pour déclarer l'incident. L'Espace Client vous communique alors un numéro d'incident.

1 Sélection service 2 Sélection contact 3 Qualification 4 Récapitulatif

1 Vos références

Votre référence incident interne :

Référence incident SFR :

2 Récapitulatif

Résumé de votre incident

Détail de votre déclaration d'incident

3 Ajout de pièce jointe

Pièce jointe

Choisissez un fichier

Aucun fichier choisi

Pièces jointes (maximum 8) :

4 Notification de suivi d'incident

Notification intermédiaire activée :

Non

5 Commentaire libre

6 Finaliser

7 Modifier

Annuler

- 1** Vous pouvez préciser une référence interne.
- 2** Vous retrouvez le récapitulatif des caractéristiques de l'incident que vous allez déclarer.
- 3** Vous pouvez ajouter une pièce jointe.
- 4** **Vous pouvez demander à recevoir les notifications intermédiaires pour cet incident.** Vous recevrez alors les notes complémentaires lors du traitement de l'incident
- 5** Vous pouvez ajouter un commentaire.
- 6** Cliquez sur « Finaliser » pour déclarer l'incident.
- 7** Cliquez sur « Modifier » pour modifier les caractéristiques de l'incident que vous souhaitez déclarer.

Nouveau

3. CONSULTER UN INCIDENT

3.1. Liste des incidents

La page « Consultation d'incident » présente par défaut les tickets d'incident ouverts. Cette page restitue la totalité des tickets d'incidents, qu'ils concernent un service Fixe ou Mobile.

The screenshot shows the 'Incidents' consultation interface. At the top, there is a navigation menu with 'INCIDENTS' highlighted. Below it, a breadcrumb trail reads 'Accueil > Incidents > Incidents - consultation'. A search form is present with fields for 'N° ticket', 'Référence ticket client', 'N° contrat', 'Nom du site', 'Créé entre' (with a date picker), 'et le' (with a date picker), 'N° ligne / Identifiant service', 'Ville', and 'Etat' (set to 'Ouvert'). A 'Rechercher' button is at the bottom of the form. To the right of the form is a link 'Afficher / cacher la recherche'. Below the search form, there is a 'Gérer vos colonnes' button with a printer icon and an Excel export icon. The main area displays a table with 13 tickets found. The table has columns: Famille d'incident, N° ticket, Ref. ticket client, Sévérité, N° compte / N° titulaire, N° contrat, Attente retour client, Ville, Nom du site, and Numéro de ligne / Identifiant du service. The third row of the table has the ticket number 'C13985312' highlighted with a red box and a callout '4'. The search form itself is enclosed in a red box with a callout '1'. The 'Gérer vos colonnes' button is marked with a callout '2', and the Excel export icon is marked with a callout '3'.

Famille d'incident	N° ticket	Ref. ticket client	Sévérité	N° compte / N° titulaire	N° contrat	Attente retour client	Ville	Nom du site	Numéro de ligne / Identifiant du service
Data - Autre	C13985312		4- pas d'impact opérationnel	2003054		Oui	BOULOGNE BILLANCOURT	LAMBDA TELECOM	
Data - Autre	C13985312		4- pas d'impact opérationnel	2003054	107202	Non	BOULOGNE BILLANCOURT	LAMBDA TELECOM	274549192
Data - Service partiellement coupé	C13985312		3- service dégradé	2003054	128353	Non	BOULOGNE BILLANCOURT	BOULOGNE_ToIP	000000000798611
Data - Service coupé (HS)	C13056263		1- coupure totale	2003054	128353	Oui	PUTEAUX	COLLINES_ToIP	000000000738336
Data - Service coupé (HS)	C7443483		1- coupure totale	2003054	138172	Oui	Boulogne Billancourt	9Collecte ADSL	00000000094356
Data - Service coupé (HS)	C7443183		1- coupure totale	2003054	138172	Oui	Boulogne Billancourt	9Collecte ADSL	00000000094356
Voix-Coupure Service - Echec	C10141730		4- pas d'impact	2003054		Non	BOULOGNE	LAMBDA TELECOM	

1 L'historique des tickets d'incident est consultable selon différents critères (date de création, état ouvert / fermé, nom du site...)

2 « Gérer vos colonnes » permet de sélectionner les colonnes que vous souhaitez afficher sur la page

3 La liste des tickets d'incidents est exportable dans Excel

4 Vous pouvez accéder au détail des informations du ticket en cliquant sur le n° de ticket concerné

3. CONSULTER UN INCIDENT

3.2. Détail d'un ticket d'incident

Détail de votre ticket n° C13985312

1 Service impacté

1 Référence et statut

1 Description

2 Suivi

Notes

28 octobre 2014 07:26 INFO CLIENT ENTRANTE : Client : barbere olivier - 0170183105 - olivier.barbere@sfr.com test

Mails envoyés

16 octobre 2014 12:21 Ouverture

1 Informations de résolution

3 Ajouter une note Imprimer le détail

Ces informations sont données à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

1 En cliquant sur le nom de la rubrique, vous accédez au détail des informations de la rubrique

2 Par défaut, l'Espace Client présente le contenu de la rubrique « Suivi » vous donnant les dernières informations concernant le ticket d'incident

3 Vous pouvez ajouter une note et des fichiers pour échanger avec le Service Technique de SFR Business

3. CONSULTER UN INCIDENT

3.3. Ajout de note sur un ticket d'incident

Détail de votre ticket n° C13985312

Service impacté

Référence et statut

Description

Suivi

Notes

28 octobre 2014 07:26 INFO CLIENT test

Mails envoyés

16 octobre 2014 12:21 Ouverture

Informations de résolution

Ajout d'une note

Message informatif

1 Nom / Prénom / Tel / @Mail (*): Dupont Yves 0123456789 y.dupont@client.com

2 Message (*): xxxxxx

3 Pièce jointe : Pièces jointes (maximum 10): Parcourir...

4 Valider Annuler

(*): Champs obligatoires

Nouveau
limite
augmentée

1 Saisissez vos coordonnées

2 Saisissez le contenu de votre message

Attention : le message saisi ne doit pas dépasser 900 caractères

3 Cliquez sur « Parcourir » pour ajouter une pièce jointe (maximum 10 pièces jointes par note)

4 Une fois le message saisi, il ne vous reste plus qu'à valider

4. GESTION DES CONTACTS & NOTIFICATIONS PAR MAIL

4.1. Souscription de la notification par mail



ACCUEIL INCIDENTS

Incidents - Consultation | Incidents - Déclaration | Gestion Contacts Techniques - Consultation **Gestion Contacts Techniques - Modification**

Accueil > Incidents > Gestion Contacts Techniques - Modification [Plein écran](#)

Gestion des contacts incidents

Cette page permet d'effectuer une recherche de contacts incidents.

[> Ajouter un contact incident](#) [> Recherche avancée](#)

Nom Prénom

Rechercher

8 résultats

Nom	Prénom	Fonction	e-mail	Téléphone Fixe	Téléphone Portable	Actions
TEST	TEST	Technicien	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 23 45 67 89		Modifier Supprimer
TEST	TEST	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	02 15 18 18 18		Modifier Supprimer
ESTNOM	TESTPRÉNOM	Responsable Technique	philippe.ramally@sfr.com	01 23 45 67 89		Modifier Supprimer
testadf	alex	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 70 18 11 54	06 28 09 79 96	Modifier Supprimer
test stc	formation	Technicien	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	05 40 08 85 87		Modifier Supprimer
Test	demo	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 23 45 67 89	06 28 09 79 96	Modifier Supprimer
Test	demo	Technicien	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 23 45 67 89		Modifier Supprimer

1 Choisir le sous-menu « Gestion Contacts Techniques : Modification »

2 Sélectionner le Contact concerné et cliquer sur « Modifier »

4. GESTION DES CONTACTS & NOTIFICATIONS PAR MAIL

4.1. Souscription de la notification par mail

Modification du contact incident Test demo Fermer

Cet écran permet de modifier un contact existant ou de lui rattacher/enlever un ou plusieurs sites

1

Coordonnées **Notifications**

Civilité (*):

Nom (*):

Prénom (*):

Fonction (*):

Numéros étrangers:

Téléphone fixe (*):

Téléphone portable:

Adresse e-mail (*):

(*): Champs obligatoires

1 En arrivant dans la fenêtre « Modification du contact incident », cliquer sur l'onglet « Notifications »

Coordonnées **Notifications**

[> Ajouter des sites](#)

2

Nom	Contrat	Ville	Code postal	Notification étape	Notification intermédiaire	Actions
LAMBDA TELECOM	514554	BOULOGNE BILLANCOURT	92100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Supprimer
COLT2	107202	MEUDON	92190	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Supprimer
BOULOGNE_TOIP	133288	BOULOGNE BILLANCOURT	92100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Supprimer
BOULOGNE_2G TEMPORAIRE	107202	BOULOGNE BILLANCOURT CEDEX	92659	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Supprimer

2 Dans l'onglet « Notifications », vous pouvez souscrire deux types de notifications pour le site :

- **Notification étape** : vous recevrez uniquement les notifications sur les grandes étapes de l'incident (ouverture, résolution, clôture)
- **Notification intermédiaire** : vous recevrez par mail les notes complémentaires lors du traitement de l'incident

4. GESTION DES CONTACTS & NOTIFICATIONS PAR MAIL

4.1. Souscription de la notification par mail





Le Service Technique Clients

Notification de suivi d'incident concernant

Numéro d'incident : [C15923840](#) Cliquez sur le n° ticket pour accéder à son détail dans notre espace client

Vos références :

Nom du compte de regroupement : **LAMBDA TELECOM**

Nom du site : **LAMBDA TELECOM**

Adresse du site : **40 QUAI DU POINT DU JOUR - 92100 BOULOGNE BILLANCOURT**

Master ID : **0000000004430195**

Numéro de compte : **2003054001**

Madame, Monsieur, Nous vous informons du suivi du ticket d'incident:

Statut : Démarrez !

**Commentaires : TEST ADD NOTE 27/10 --> 16H36
Ajout de note STC**

Soyez sûr que nous mettons tout en œuvre pour résoudre votre incident dans les plus brefs délais.
N'oubliez pas que vous pouvez également consulter à tout moment vos tickets sur l'espace client SFR à l'adresse

Pour le suivi de l'incident, vous avez la possibilité d'activer ou de désactiver la notification par Mail et/ou SMS depuis votre Espace client <https://www.sfrbusiness.fr/assistance/espace-client/>.

Le Service Technique Clients.

Les contacts ayant choisi la notification intermédiaire reçoivent alors les notifications par mail (exemple ci-contre) pour les sites sur lesquels ils ont souscrit cette notification.

Ce choix peut être modifié à tout moment via la gestion des contacts techniques.

4. GESTION DES CONTACTS & NOTIFICATIONS PAR MAIL



4.2. Recherche des contacts par site

ACCUEIL INCIDENTS

Incidents - Consultation | Incidents - Déclaration | Gestion Contacts Techniques - Consultation | Gestion Contacts Techniques - Modification

Accueil > Incidents > Gestion Contacts Techniques - Modification [plein écran]

Gestion des contacts incidents

Cette page permet d'effectuer une recherche de contacts incidents.

> Ajouter un contact incident

Nom Prénom

Rechercher

> Recherche avancée

8 résultats

Nom	Prénom	Fonction	e-mail	Téléphone Fixe	Téléphone Portable	Actions
TEST	Contact	Technicien	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 23 45 67 89		Modifier Supprimer
TEST	TEST	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	02 15 18 18 18		Modifier Supprimer
TESTNOM	TESTPRÉNOM	Responsable Technique	philippe.ramally@sfr.com	01 23 45 67 89		Modifier Supprimer
testadf	alex	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 70 18 11 54	06 28 09 79 96	Modifier Supprimer

1 Dans la « gestion des contacts incidents », cliquer sur « Recherche avancée »

Gestion des contacts incidents

Cette page permet d'effectuer une recherche de contacts incidents.

> Ajouter un contact incident

Nom Prénom

Téléphone fixe Téléphone portable

Adresse e-mail Site

Rechercher

> Recherche simple

Choisir un site

2 Cliquer sur « Choisir un site »

Choisir un site

Nom du site

Contrat

Rechercher

Sélectionner Annuler

3 Sélectionner un numéro de contrat, puis cliquer sur « Rechercher »

4. GESTION DES CONTACTS & NOTIFICATIONS PAR MAIL



4.2. Recherche des contacts par site

Choisir un site

Nom du site Contrat [> Recherche avancée](#)

1 résultat

Sélection	Nom du site	Contrat	Ville	Code postal
<input checked="" type="radio"/>	LAMBDA TELECOM	514554	BOULOGNE BILLANCOURT	92100

4 Sélectionner le site dont vous souhaitez visualiser les Contacts

Gestion des contacts incidents

Cette page permet d'effectuer une recherche de contacts incidents.

[> Ajouter un contact incident](#) [> Recherche simple](#)

9 résultats

Nom	Prénom	Fonction	e-mail	Téléphone Fixe	Téléphone Portable	Actions
TEST	Contact	Technicien	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	01 23 45 67 89		Modifier Supprimer
TEST	TEST	Responsable Technique	dsi-cfy-bal-envtests@sfr.com	02 15 18 18 18		Modifier Supprimer

5 Cliquer sur Rechercher pour visualiser les Contacts du site