



Accès au Technical Support Center

Le Technical Support Center prend en charge les demandes relatives à l'assistance technique de ses clients dans le cadre de leur(s) contrat(s) de maintenance.

Mode d'ouverture d'un incident

- | | |
|--|---|
| ➔ Pour un incident de priorité 1 | ⇒ Contactez le Service Desk par téléphone |
| ➔ Pour un incident de priorité 2, 3 ou 4 | ⇒ Connectez-vous au Portail Web* |

* Vous avez également la possibilité d'ouvrir un incident de priorité 2, 3 ou 4 en contactant directement le Service Desk.



PORTAIL WEB



<https://esupport.sfrbusiness.com>

Le formulaire de demande d'accès au portail Web est disponible sur <https://esupport.sfrbusiness.com> ou en contactant votre commercial SFR Business.

Informations à fournir impérativement

- Marque et référence du matériel concerné
- Numéro de série de l'équipement concerné
- Type de panne
- Priorité de l'incident (P2 à P4) - à préciser dans la description du problème

*Lors de l'ouverture d'un ticket en HNO par le portail web, pensez à **contacter impérativement le Service Desk** par téléphone pour demander une prise en compte immédiate du ticket.*



SERVICE DESK



0821 20 3000**

** 0,112 € TTC la première minute puis 0,09 € TTC/min. Tarif Indigo pour un appel depuis un poste fixe à la date de création de cette note.

Pour l'ouverture d'un incident de priorité 1, l'appel au Service Desk est obligatoire.

Informations à fournir impérativement

- Nom et coordonnées (téléphone et adresse e-mail) du contact client pour le ticket
- Numéro du contrat de maintenance
- Numéro de série de l'équipement concerné
- Marque et référence du matériel concerné
- Type de panne



COMMUNICATION AVEC LE TECHNICAL SUPPORT CENTER

Le Portail Web est le relais de communication privilégié avec notre Technical Support Center, que ce soit pour envoyer des messages ou des documents.



DÉFINITION DES PRIORITÉS

P1	Critical	: coupure totale de service
P2	Major	: dégradation critique de service
P3	Minor	: dégradation de service
P4	Low	: demande de conseil ou d'information technique



CONTACTS D'ESCALADE

ESCALADE EN HO (Heures ouvrées : lundi au vendredi de 9H à 18h00 sauf jours fériés)
Les contacts référencés ci-après sont également joignables via le 0821 20 3000.

Escalade Niveau 4	Laurent AMOUROUX Directeur de la Direction Maintenance et Services Managés Tél. : +33 1 87 26 82 22 Mail : laurent.amouroux@sfr.com	Samuel VAYER Directeur de la Direction Relation Clients Technique B2B2 Tél. : +33 1 87 26 73 80 Mail : Samuel.vayer@sfr.com	
Escalade Niveau 3	Emmanuel DROUILLAT Responsable Service Maintenance Réseau, sécurité & Cloud Tél. : +33 1 75 31 53 89 Mail : emmanuel.drouillat@sfr.com	Jean-Marc MOUSSU Responsable Service Communications Unifiées Tél. : +33 04 43 57 99 02 Mail : jean-marc.moussu@sfr.com	
Escalade Niveau 2	Damien FERNANDO Responsable Support N3 Réseau, Sécurité & Cloud Tél. : +33 1 75 31 54 21 Mail : damien.fernando@sfr.com	Mohammed CHERRAD Responsable Support N2 Réseau, Sécurité & Cloud Tél. : +33 1 87 26 63 95 Mail : mohammed.cherrad@sfr.com	Wilfried ROTH Responsable Support Collaboration Tél. : +33 1 75 31 54 02 Mail : wilfried.roth@sfr.com
Escalade Niveau 1	 Réseau  Sécurité  Cloud  Collaboration Service Desk : 0821 20 3000 Service Desk		

SFR BUSINESS

INTERNE GROUPE - DOCUMENT PROPRIÉTÉ DU GROUPE 01/07/2025

6

ESCALADE EN HNO (Heures Non ouvrées)

Les ingénieurs et le manager d'astreinte sont joignables via le **0821 20 3000**



RAPPEL DE VOS INFORMATIONS

N° de contrat	Type de contrat (ex : HLS) et plages de couverture heure / jour

SFR BUSINESS

