



**SFR BUSINESS**

# **PRÉSENTATION DU PORTAIL ESUPPORT**

---

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>PRÉSENTATION DU PORTAIL</b>	<b>03</b>
<b>2</b>	<b>CRÉATION D'UNE REQUÊTE DE SERVICE</b>	<b>07</b>
<b>3</b>	<b>LA CONSOLE DE VISUALISATION DES TICKETS</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>REINITIALISATION/MODIFICATION DU MOT DE PASSE</b>	<b>16</b>

# 01

## PRÉSENTATION DU PORTAIL

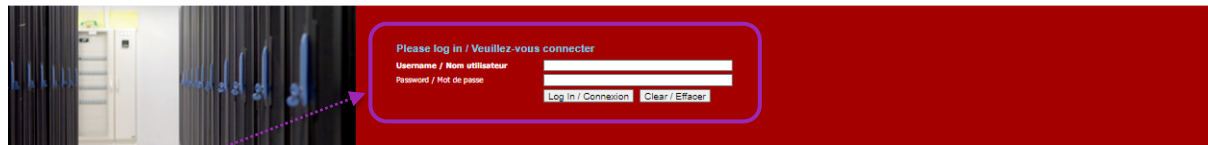
The logo for SFR BUSINESS is located in the bottom-left corner. It consists of a red hexagonal shape with a white border, containing the text 'SFR BUSINESS' in white. Below the hexagon is a pink and purple geometric shape that resembles a stylized 'S' or a series of overlapping rectangles.

SFR BUSINESS

# 01 PREMIERE CONNEXION

SFR eSupport - IT Service Management

SFR BUSINESS



A) Se connecter depuis l'URL  
**HTTPS://ESUPPORT.SFRBUSINESS.COM**

B) Taper dans les champs:

- **Votre nom utilisateur (ID)**
- **Votre mot de passe**

C) Informations concernant les services  
managés

Warning / Avertissement

Flash blockers must be disabled to use this application.

To use ITSM english version, configure the language in your browser's preferences / Pour utiliser ITSM en français, configurer la langue dans les préférences de votre navigateur

**SUPPORT CUSTOMERS**

**ACCESS TO OUR SUPPORT TEAM**  
- Access to the Technical Support Center : [Download](#)

**OPEN AN INCIDENT**  
- For Severity 1 incident, contact our Service Desk at +33 821 20 3000.  
- When opening a ticket on the web portal outside business hours (Paris timezone), please call also the Service Desk by phone to confirm that the incident has been taken into account.

**ACCESS AND PORTAL USE**  
- \*\*IMPORTANT\*\* First-time portal account creation : [Download](#)  
- Portal user guide : [Download](#)  
- If you forgot your password, please send an email to our [Support](#)

**MANAGED SERVICES CUSTOMERS**

**ACCES**  
If you forgot or lost your password, please :  
- Call your dedicated line AND  
- Send an email to your dedicated mailing list [supervision.\[customername\]@sfr.com](mailto:supervision.[customername]@sfr.com)

**CLIENTS SUPPORT**

**FICHE D'ACCES AU SUPPORT**  
- Accès au Technical Support Center : [Téléchargez](#)

**OUVERTURE D'UN INCIDENT**  
- Pour un incident de priorité 1, contactez le Service Desk au 8821 20 3000.  
- Lors de l'ouverture d'un ticket en HND par le portail Web, pensez à contacter impérativement le Service Desk par téléphone pour demander une prise en compte immédiate du ticket.

**ACCES ET COMPTES PORTAIL**  
- Formulaire de demande de création de compte portail : [Téléchargez](#)  
- Guide d'utilisation du portail : [Téléchargez](#)  
- En cas d'oubli de votre mot de passe, veuillez envoyer un mail au [Support](#)

**CLIENTS SERVICES MANAGES**

**ACCES**  
En cas d'oubli ou de perte de votre mot de passe, veuillez :  
- Appeler votre ligne dédiée ET  
- Envoyer un email à la liste de diffusion dédiée [supervision.\[nonclient\]@sfr.com](mailto:supervision.[nonclient]@sfr.com)

# 01 PAGE D'ACCUEIL

La page d'accueil est constituée de plusieurs zones :

- **La zone de navigation :**  
Cette zone permet d'accéder aux paramètres, au suivi des tickets, à l'aide et de se déconnecter.
- **La zone d'affichage :**  
Affiche les actualités et les conseils.
- **La zone de visualisation des requêtes de l'utilisateur :**  
Affiche les demandes actuelles de l'utilisateur, il est possible de modifier ces demandes ou de les annuler.

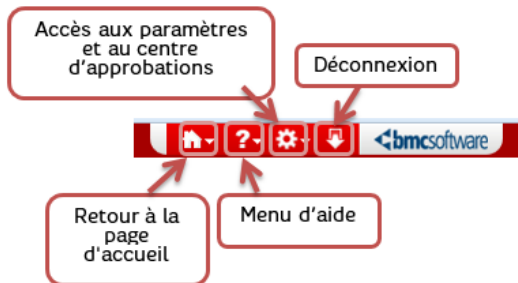
The screenshot shows the BMC Service Request Management (SRM) home page. The interface is divided into several sections, with callouts highlighting specific areas:

- Zone d'affichage:** Points to the top navigation bar containing the BMC logo, user profile, and various utility icons.
- Accès aux requêtes de service:** Points to the 'Demandes populaires' (Popular Requests) section, which lists items like 'Ouvrir un incident TSC', 'Demande de changement CES', and 'Ouverture d'incident CES'.
- Zone de navigation:** Points to the top right navigation area, including the 'Consolide des demandes' (Consolidate Requests) button.
- Lien vers la console de visualisation des tickets (Accessible suivant les droits possédés):** Points to the 'Consolide des demandes' button.
- Requête de service courante:** Points to the 'Demandes populaires' section.
- Zone de visualisation des requêtes de l'utilisateur:** Points to the 'Mes demandes' (My Requests) section, which displays a list of tickets with details such as ID, Ticket, Created, For, and Status.

The 'Mes demandes' section shows a list of tickets:

ID	Ticket	Créé	Pour	État
REQ000000177814	INC000000171910	03/06/2020 15:15:47		En cours
REQ000000177813	INC000000171910	03/06/2020 15:46:07		Démarrée
REQ000000177609	INC000000171613	20/05/2020 11:03:02		Démarrée
REQ000000177608		19/05/2020 14:49:30		Brouillon

# 01 BARRE DE NAVIGATION ET PAGE DE CRÉATION DE DEMANDE



Pour se rendre sur la page de création des demandes, il faut cliquer sur le bouton parcourir en page d'accueil.



# 02

## CRÉATION D'UNE REQUÊTE DE SERVICE

The logo consists of a red and pink geometric shape on the left, resembling a stylized 'S' or a series of overlapping rectangles. The text 'SFR BUSINESS' is positioned to the right of this shape.

SFR BUSINESS

## 02 CRÉATION D'UN TICKET D'INCIDENT 1/2

*Pour créer un ticket incident, il faut réaliser une nouvelle demande dans la page de création d'une demande.*

The screenshot displays the SFR eSupport portal interface for creating a ticket. The main header is 'Offre CES - Solutions Managées'. Below it, a blue bar indicates 'Demandes disponibles'. A list on the left shows two options: 'Demande de changement CES' and 'Ouverture d'incident CES', with the latter selected and highlighted by a red circle with the number '1'. The right-hand panel shows the details for the selected option: 'Ouverture d'incident CES' with a lightbulb icon and a star icon. The 'Description:' field contains 'Ouverture d'incident CES'. At the bottom right of this panel, there is a 'Demander' button highlighted by a red circle with the number '2'. A 'Ajouter aux favoris' button is also visible.

## 02 CRÉATION D'UN TICKET D'INCIDENT 2/2

3

Ajout d'une pièce jointe

Ouverture d'incident CES

Demandé par [ ]

Demandé pour [ ] Courriel [ ]

Pièces jointes : [ + ] [ + ] [ + ]

Société du demandé pour [ ]

Référence Client [ ]

Équipement [ ]

Résumé de l'incident\*

Description de l'incident\*

Impact\*

La société émettrice de l'incident

L'équipement concerné par l'incident

Titre explicite des causes de l'incident

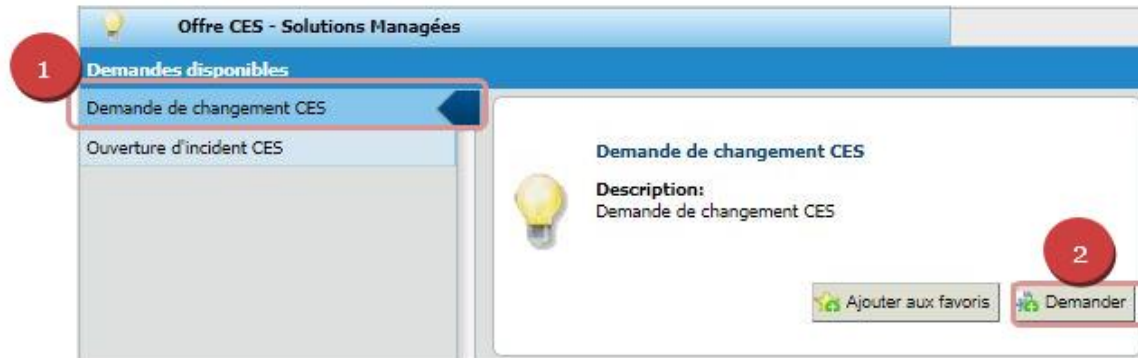
Informations nécessaires au diagnostic de l'incident

Impact sur le service

\* Les champs en **Gras** sont obligatoires.

## 02 CRÉATION D'UN TICKET DE CHANGEMENT 1/2

*Pour créer un ticket changement, il faut réaliser une nouvelle demande dans la page de création d'une demande.*



# 02 CRÉATION D'UN TICKET DE CHANGEMENT 2/2

**3** Demande de changement CES

Ajout d'une pièce jointe

La société émettrice du changement

Demanded par [ ]  
Demanded pour [ ] Courriel [ ]

Pièces jointes : [ + ] [ + ] [ + ]

Société du demandé pour [ ]  
Référence Client [ ]  
Equipement\* [ ]  
Résumé du changement\* [ ]  
Description du changement\* [ ]

Date cible\* [ ]  
Impact\* [ ]

L'équipement concerné par le changement

Titre explicite du besoin de changement

Informations nécessaires à la mise en œuvre du changement

Date souhaitée du changement

Impact sur le service

\* Les champs en **Gras** sont obligatoires.

**4**

Résumé [ ] Enregistrer temporairement [ ] Soumettre [ ]

# 03

## LA CONSOLE DE VISUALISATION DES TICKETS

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized 'S' shape composed of overlapping geometric shapes in shades of red, pink, and purple.

SFR BUSINESS

# 03 ACCÈS CONSOLE DE VISUALISATION DES TICKETS

Depuis la page d'accueil, un lien en bas de page permet d'accéder à la console de visualisation des tickets.

The screenshot displays the BMC Service Request Management interface. On the left, a sidebar lists categories like 'Incident TSC' and 'Offre CES - Solutions Managées'. The main content area shows a 'Demande de changement CES' with a description and a 'Demander' button. On the right, a panel titled 'Mes demandes' lists several requests with their IDs, tickets, creation dates, and statuses. A red arrow points from a text box at the bottom center to a link labeled 'Console du responsable' in the top right corner of the interface.

Lien vers la console de visualisation des tickets

# 03 ANALYSE DES TICKETS

Cette page permet l'analyse des demandes passées et actives. Le bouton détails de la demande permet après sélection d'un ticket de suivre son évolution.

The screenshot displays the BMC Service Request Management console. At the top, it says 'BMC SERVICE REQUEST MANAGEMENT' and 'Bienvenue, [nom]'. Below this is a navigation bar with 'Fermer', 'Aide', and 'Déconnexion'. The main area is titled 'Ma console' and contains search criteria (Critères de recherche) and search results (Résultats de la recherche).

**Critères de recherche:**

- Région: [dropdown]
- Etat: [dropdown]
- Groupe de site: [dropdown]
- Nom opérateur: [dropdown]
- Site: [dropdown]
- N° de la demande: [input]
- Organisation 1: [dropdown]
- N° Ticket opérateur: [input]
- Organisation 2: [dropdown]
- Equipement: [dropdown]

**Résultats de la recherche:**

N° de la demande	Réf. Ticket	Etat	Date de création	Résumé
REQ000000400400	CRQ000000200500	Clos	09/02/2023 11:05:51	Test changement esupport
REQ000000400304	CRQ000000200302	Démarré	08/02/2023 18:46:47	Test Log
REQ000000400302	CRQ000000200301	Démarré	08/02/2023 15:49:35	Test changement Anglais via esupport
REQ000000400301	CRQ000000200300	Démarré	08/02/2023 15:46:55	Test de création d'un changement via esupport
REQ000000400300	INC000000401100	Démarré	08/02/2023 12:02:39	Test
REQ000000400202	CRQ000000200400	Clos	08/02/2023 19:31:57	TEST SUITE CORRECTION - 1440038
REQ000000400201	INC000000401001	Démarré	08/02/2023 12:10:03	tes adrien
REQ000000400000	CRQ000000200200	Démarré	02/02/2023 15:02:20	résumée
REQ000000366810	INC000000400406	Clos	31/01/2023 14:09:45	Test création INC N1
REQ000000366809	INC000000400405	Démarré	31/01/2023 12:09:59	Test changement en anglais
REQ000000366808	INC000000400405	Démarré	31/01/2023 12:09:04	Test incident in English
REQ000000366807	INC000000400405	Démarré	31/01/2023 11:49:34	Test changement Exploit
REQ000000366806	INC000000400404	Annulé	31/01/2023 11:41:12	Test changement
REQ000000366805	INC000000400404	Démarré	31/01/2023 11:38:02	Test incident Exploit
REQ000000366804	INC000000400403	Démarré	31/01/2023 11:24:18	Test English forms
REQ000000366803	INC000000400402	Démarré	31/01/2023 11:13:41	Test formulaire de secours
REQ000000366802	INC000000400401	Annulé	31/01/2023 10:52:50	test enregistrement temporaire

**Détails de la demande:**

ID de la demande : REQ000000400400      Réf. Ticket : CRQ000000200500  
Date de création : 09/02/2023 11:05:51  
Résumé : Test changement esupport      Notes :  
Coordinateur du service :

Filter par état d'avancement

Liste des tickets



## 03 SUIVI D'IN TICKET

L'ensemble des informations relatives à la demande seront affichées sur cette page.

**Détails sur la demande**

**Détails** | Autres détails

Brouillon | Attente de l'approbation | **Démarrée** | En cours | Terminée | Close

Informations générales

Etat de la demande: Démarrée  
ID: REQ000000400304  
Titre: Test Log  
Coordinateur de la demande:  
Date de création: 08/02/2023 18:46:47  
Demandé par:  
Demandé pour:  
Société:  
Courriel:

**Journal d'activité**  
08/02/2023 18:46:49 ; (Remedy Application Service)  
Test Log Company

<saisissez le texte de votre journal d'activité ici>

<Nom du fichier>

Annuler la demande | Fermer

MARDI 16 MAI 2023 | Imprimer

**Avancement actuel de la demande**

**Suivi du traitement de la demande de service**

**Ajout d'une pièce jointe (Max 2Mo)**

**Ajout d'une information de travail**

# 04

## REINITIALISATION/MODIFICATION DU MOT DE PASSE

The logo for SFR BUSINESS is located in the bottom-left corner. It consists of a red hexagonal shape with a white border, containing the text 'SFR BUSINESS' in white. Below the hexagon is a pink and purple geometric shape.

SFR BUSINESS

# 04 REINITIALISATION MOT DE PASSE 1/2

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `https://extranetcs.sfrbusiness.com/les-applications`. The page header features the SFR BUSINESS logo and a navigation bar with links for `Accueil`, `AAA`, and `Contact`. The main content area contains a login form titled "Se connecter" with fields for "username" and a password field. A red circle highlights the link "Mot de passe oublié ?" located below the password field. At the bottom of the page, there is a footer with the SFR BUSINESS logo, legal information, and the text "SFR BUSINESS".

# 04 REINITIALISATION MOT DE PASSE 2/2

Il vous suffit simplement de remplir ce formulaire en spécifiant « Mot de passe oublié » en tant que « Service » et demander de réinitialiser votre mot de passe.

Vous allez recevoir une nouvelle mot de passe par mail sous environ 24 heures.



The screenshot shows a web interface for password reset. On the left, a navigation menu contains 'Accueil' and 'Contact', with 'Contact' highlighted in red. To the right, a search bar is visible. The main form includes the following fields:

- Prénom** (required): Input field with placeholder 'Prénom'.
- Nom** (required): Input field with placeholder 'Nom'.
- Courriel** (required): Input field with placeholder 'email'.
- Téléphone**: Input field.
- Service**: Dropdown menu with 'Mot de passe oublié' selected.
- Message** (required): Text area containing the text: 'J'ai oublié mon mot de passe. Pouvez-vous me réinitialiser mon mot de passe, merci.'

At the bottom of the form is an 'Envoyer' button. Below the form, a note states: 'Les champs signalés d'une \* sont obligatoires'.

# 04 MODIFICATION MOT DE PASSE 1/3

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://extranetcsc.sfrbusiness.com/home-roc>. The page header includes the SFR BUSINESS logo and navigation links: SAMS, TSC, ROC, Mes services TSC, Mes services ROC, and Contact. The user name field is circled in red, and a callout box with the text "CLICK SUR VOTRE NOM" points to it. The main content area displays a welcome message: "Bienvenue dans votre Espace Client du ROC" and provides information about the application ITSM and file sharing functionality.

**SFR BUSINESS**

SAMS TSC ROC Mes services TSC Mes services ROC

Accueil / Bonjour : [Nom] (Déconnexion)

**CLICK SUR VOTRE NOM**

Mes Applications →  
Matrice de communication →  
FAQ →  
Aide →

**Application ITSM**

Pour information, pour tous les utilisateurs clients disposant de l'application ARS, nous venons d'ajouter l'application **ITSM** qui remplace ARS. Vous pouvez donc maintenant consulter vos tickets directement dans **ITSM**.

Vous avez une idée ou une suggestion concernant ce portail ? N'hésitez pas à nous contacter via la page Contact, ou [en cliquant ici](#).

**SFR BUSINESS** This site was created and is managed in accordance with French law.  
12 avenue de l'Océanie, Z.A. de Courtaboeuf, 91940 Les Ulis, France

**SFR BUSINESS**

# 04 MODIFICATION MOT DE PASSE 2/3

The screenshot shows a web browser window with the URL `https://extranetcs.sfrbusiness.com/mon-profil`. The page header includes the SFR BUSINESS logo and a navigation bar with links for SAMS, TSC, ROC, Mes services TSC, and Mes services ROC. A user is logged in, with the text "Accueil / Bonjour : [redacted] (Déconnexion)".

The main content area is titled "Votre Profil" and contains a form with the following fields:

- Courriel\*
- Nom\*
- Prénom\*
- Téléphone
- Mobile
- Fonction
- Notifiable

Below the form is an "Envoyer" button and a note: "Les champs signalés d'une \* sont obligatoires".

A red circle highlights the link "Changer mon mot de passe" located to the right of the form fields.

At the bottom of the page, there is a footer with the SFR BUSINESS logo, a legal notice: "This site was created and is managed in accordance with French law. 12 avenue de l'Océanie, Z.A. de Courtaboeuf, 91940 Les Ulis, France", and the text "SFR BUSINESS".



# 04 MODIFICATION MOT DE PASSE 3/3

changement\_mdp | SFR

https://extranetcs.sfrbusiness.com/changement-mdp

**SFR BUSINESS**

SAMS TSC ROC Mes services TSC Mes services ROC

Accueil / Bonjour : (Déconnexion)

Mes Applications →  
Matrice de communication →  
FAQ →  
Aide →

## Changement mot de passe

Attention votre nouveau mot de passe doit respecter certaines règles : 10 caractères avec au minimum 3 des éléments suivants : 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre, 1 spécial (!?\$\_=) :

Mot de passe actuel\*

Nouveau mot de passe\*

Confirmation nouveau mot de passe\*

**Envoyer**

Les champs signalés d'une \* sont obligatoires

**SFR BUSINESS** This site was created and is managed in accordance with French law.  
12 avenue de l'Océanie, Z.A. de Courtaboeuf, 91940 Les Ulis, France

[SFR BUSINESS](#)

# MERCI !