



SFR BUSINESS

GUIDE D'UTILISATION DU PORTAIL ESUPPORT

SFR BUSINESS

SOMMAIRE

GUIDE D'UTILISATION DU PORTAIL ESUPPORT

AVANT DE DEMARRER

LES PRÉREQUIS TECHNIQUES

- | | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | CRÉATION D'UN COMPTE ITSM | 04 |
| | 1) CRÉATION D'UN COMPTE ITSM | |
| | 2) PREMIÈRE CONNEXION | |
| 2 | LECTURE DES DONNEES ITSM | 07 |
| | 1) PRÉSENTATION DE LA PAGE D'ACCUEIL | |
| | 2) SUIVI D'UNE DEMANDE EN COURS | |
| | 3) ACCÈS A LA CONSOLE BUSINESS MANAGER | |
| 3 | CRÉATION D'UNE DEMANDE | 11 |
| | 1) CRÉATION D'UNE DEMANDE | |
| | 2) COMMUNICATION AVEC L'INGENIEUR EN CHARGE DE LA DEMANDE | |
| | 3) ACTIONS À MENER | |

AVANT DE DEMARRER

LES PRÉREQUIS TECHNIQUES

- La langue utilisée dans eSupport dépendra de la configuration de la langue de votre navigateur Internet.
- eSupport requiert l'utilisation de Java.
- eSupport nécessite l'autorisation des popups.

01

CREATION D'UN COMPTE ESUPPORT

- 1) CREATION D'UN COMPTE ESUPPORT
- 2) PREMIERE CONNEXION

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized geometric shape composed of overlapping red and pink polygons.

SFR BUSINESS

01 CREATION D'UN COMPTE ESUPPORT

A) Se connecter depuis l'URL [HTTPS://ESUPPORT.SFRBUSINESS.COM](https://esupport.sfrbusiness.com)

SFR eSupport - IT Service Management

Please log in / Veuillez-vous connecter

Username / Nom d'utilisateur

Password / Mot de passe

Log In / Connexion Clear / Effacer

You use ITSPH english version, configure the language in your browser's preferences / Vous utilisez ITSPH en français, configurez 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 incidents > incident, contact our Service Desk at +33 021 20 3000.
- When opening a ticket on the web portal outside business hours (from 18h00 to 06h00), please call also the Service Desk by phone to confirm that the incident has been taken into account.

ACCESS AND PORTAL IDN

- Registration to the portal account creation [Download](#)
- Portal user guide [Download](#)
- If you forgot your password, please send an email to our [Support](#)

CLIENTS SUPPORT

FECHES D'ACCES AU SUPPORT

- Accès au Technical Support Center [Télécharger](#)

OUVERTURE D'UN INCIDENT

- Pour un incident de priorité 1, contactez le Service Desk au 0211 20 3000.
- Lors de l'ouverture d'un ticket en 18h00 ou 19h00, contactez le Service Desk par téléphone pour demander une prise en compte immédiate du ticket.

ACCES ET COMPTES PORTAL

- Formulaire de demande de création de compte portal [Télécharger](#)
- Guide d'utilisation du portail [Télécharger](#)
- En cas d'oubli de votre mot de passe, veuillez envoyer un mail au [Support](#)

MANAGED SERVICES CUSTOMERS

ACCES

- If you forgot or lost your password, please :
- Call your dedicated line A&D
- Send an email to your dedicated mailing list supervisor (customerservice@sfh.com)

CLIENTS SERVICES MANAGES

ACCES

- En cas d'oubli ou de perte de votre mot de passe, veuillez :
- Appeler votre ligne dédiée A&D
- Envoyer un email à la liste de diffusion dédiée supervision (customerservice@sfh.com)

B) Télécharger et compléter **le formulaire** mis à disposition sur le portail.

C) Le formulaire doit être complété et validé par le responsable de production puis adressé à CSI@sfr.com.

D) Vous recevrez un accusé de réception, vous demandant de contacter le service desk qui vous transmettra vos informations de connexion.

INFORMATIONS

- VOTRE DEMANDE SERA PRISE EN COMPTE DANS LES 24H POUR REALISATION SOUS 5 JOURS OUVRES
- POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ (ISO 27001); LES COMPTES INACTIFS DEPUIS PLUS DE 12 MOIS SERONT DESACTIVES

02 PREMIERE CONNEXION

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

B) Taper dans les champs:

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

C) Le mot doit être changé selon les règles suivantes:

Longueur minimum de 8 caractères avec au moins 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial.

SFR eSupport - IT Service Management

SFR



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

INFORMATION

- POUR LES PRIORITES MAXIMUM (P1), CONTACTER LE **0 821 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

02

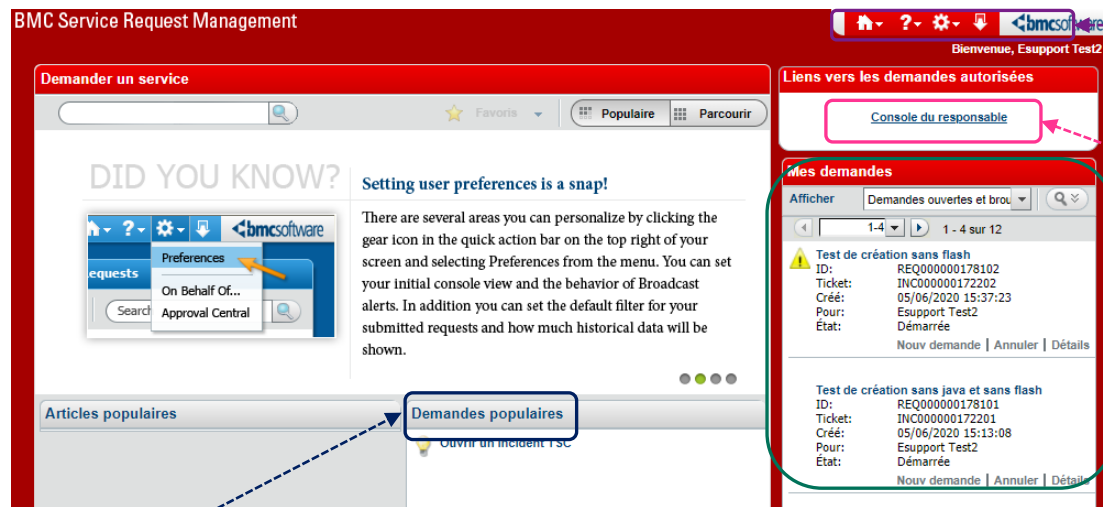
LECTURE DES DONNEES ESUPPORT

- 1) PRESENTATION DE LA PAGE D'ACCUEIL
- 2) SUIVI D'UNE DEMANDE EN COURS
- 3) ACCES A LA CONSOLE BUSINESS MANAGER

The logo for SFR BUSINESS, featuring a stylized geometric shape composed of overlapping red and pink polygons.

SFR BUSINESS

01 PRÉSENTATION DE LA PAGE D'ACCUEIL



Barre de fonctionnalités:

- Accès rapide à la page d'accueil
- Accès aux paramètres
- Accès à l'aide
- Déconnexion

Business Manager Console:

Permet d'accéder à l'ensemble des demandes associées à mes Accords de Services (AS) – Voir page 10

Mes demandes:

Permet de visualiser les demandes:

- Demandes ouvertes et brouillons
- Demandes nécessitant une attention
- Demandes récemment fermées
- Demandes fermées depuis la dernière connexion
- Demandes fermées

Demandes populaires:

Permet de générer une demande (incidents et/ou changements) – Voir page 12

02 SUIVI D'UNE DEMANDE EN COURS

Demande un service

Recurring requests can be easily resubmitted!

And without having to recreate them. Filling out the same request over and over can be a tedious waste of time. Any request that you've submitted in the past can be used as templates for new requests. Since you don't have to replicate any input that remains unaltered, the process to submit is streamlined. Use the Request Again action from your submitted requests list to take advantage of this time saver!

My Submitted Requests

Testing for Lengthy Title: Cust

Request ID: REQ000000000261

Submitted: 03/14/2011 10:23:233 AM

Status: Cancelled

Cancel | Request Again | Reopen

Articles populaires

Demandes populaires

Ouvrir un incident TSC

Liens vers les demandes autorisées

[Console du responsable](#)

Mes demandes

Afficher: Demandes ouvertes et brouillon

1-4 1 - 4 sur 14

Test INC TSC

ID: REQ0000000178301

Ticket: INC0000000172404

Créé: 09/06/2020 11:36:19

Pour: Esupport Test2

État: Démarrée

Nouv demande | Annuler | Détails

Test INC TSC

ID: REQ0000000178201

Ticket: INC0000000172404

Créé: 09/06/2020 11:03:25

Pour: Esupport Test2

Filtrer sur les tickets visibles:
-> le résultat du filtre s'affiche sur le champ de droite

Cliquer sur le titre du ticket pour avoir les détails.

03 ACCES A LA BUSINESS MANAGER CONSOLE

-> Cliquer sur le lien d'accès à la Business Console Manager de la page d'accueil:

Liens vers les demandes autorisées

[Console du responsable](#)

Ma console

Critères de recherche

Accord de Service: État:
N° de Série: Résumé:
Modèle: N° de la demande:
Fabricant:

Rechercher Effacer Par défaut

Résultats de la recherche

Afficher:

N° de la demande	Réf. Ticket	Etat	Date de création	Résumé
REQ000000178301	INC000000172404	Démarré	09/06/2020 11:36:20	Test INC TSC
REQ000000178201		Démarré	09/06/2020 11:03:26	Test INC TSC
REQ000000178103	INC000000172203	Démarré	05/06/2020 17:41:25	test resu
REQ000000178102	INC000000172202	Démarré	05/06/2020 15:37:24	Test de création sans flash
REQ000000178101	INC000000172201	Démarré	05/06/2020 15:13:09	Test de création sans javi et sans flash
REQ000000177812	INC000000171909	Démarré	03/06/2020 14:19:38	test sans mise à jour et non
REQ000000177811	INC000000171908	Démarré	03/06/2020 14:19:06	test sans mise à jour et oui
REQ000000177810	INC000000171907	Démarré	03/06/2020 14:18:36	test avec mise à jour
REQ000000177809	INC000000171906	Démarré	03/06/2020 11:58:35	test log
REQ000000177808	INC000000171905	Démarré	03/06/2020 10:13:38	test premier

Détails de la demande Ajouter des infos à la demande Annuler la demande

N° de la demande : REQ000000178301 Réf. Ticket INC000000172404
Date de création : 09/06/2020 11:36:20
Résumé : Test INC TSC
Notes :
Coordinateur du service :

Critères de Recherche

- Permet de rechercher mes demandes (REQXXXXXXXXXX) selon les critères suivants:
- N° d'Accord de Service (ASXXXXXX)
- N° de Série
- Etat
- Fabricant
- N° de ticket Client
- N° de la demande

Résumé des demandes

Détail de la demande sélectionnée

03

CREATION D'UNE DEMANDE

- 1) CREATION D'UNE DEMANDE
- 2) COMMUNICATION AVEC L'INGENIEUR EN CHARGE DE LA DEMANDE
- 3) ACTIONS À MENER

The logo consists of a red hexagon and a pink parallelogram. The text "SFR BUSINESS" is written in white on the red hexagon.

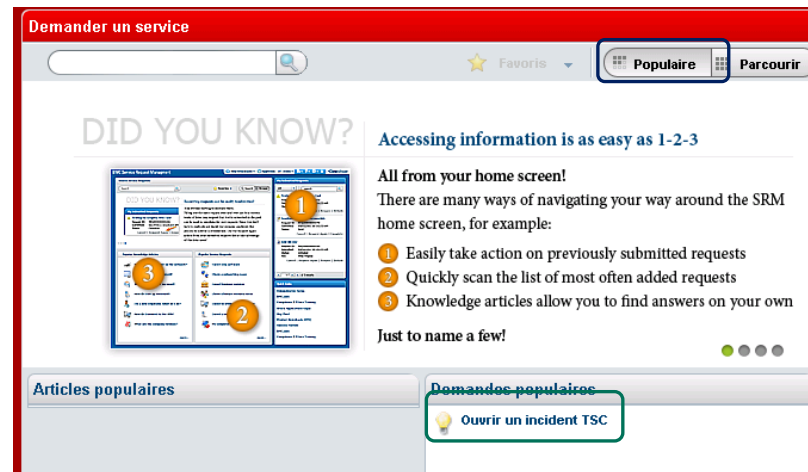
SFR BUSINESS

01 CREATION D'UNE DEMANDE

Cliquer sur l'onglet « Parcourir » puis, « Ouvrir un incident TSC » et enfin « Demander ».



Pour un accès *rapide*, cliquer sur « Populaire » puis, « Ouvrir un Incident TSC »



01 CREATION D'UNE DEMANDE

Ouvrir un incident TSC

Demandé par Téléphone

Demandé pour Courriel

Pièces jointes :   

Instructions

Pour un incident de priorité 1, contactez le Service Desk au 0821 20 3000.
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.
Dans votre description, veuillez détailler votre problème rencontré en précisant, les symptômes, depuis quand le problème existe, les occurrences, la version hard et software, etc.
Chacune des 3 pièces jointes ne peut excéder 2Mo.

Société

Entité

Customer Login ID

Fabricant*

Référence constructeur*

Numéro de série*

ATTENTION : En cas d'absence du numéro de série, merci de contacter directement le support au 0821 20 3000.

Accord de Service*

Impact*

Urgence*

Instructions:
A lire impérativement.

Renseigner les informations sur l'équipement concerné en respectant la chronologie suivante (indispensable):

- 1) Fabricant
- 2) Référence Constructeur
- 3) Numéro de série

En respectant la chronologie ci-dessus, le numéro d'Accord de Service s'affiche.

Définir l'impact de l'incident ainsi que l'urgence

01 CREATION D'UNE DEMANDE

The diagram illustrates the '01 CREATION D'UNE DEMANDE' (01 CREATION OF A REQUEST) process. It features a form with four main sections, each with a corresponding callout box explaining its purpose:

- Champ «résumé»:** Résumer brièvement l'incident. (Summarize the incident briefly.)
- Champ description:** Décrire en détail l'incident et les tests qui ont été effectués. (Describe the incident and the tests that have been performed in detail.)
- Contact et adresse de livraison:** Renseigner un contact et une adresse de livraison. (Provide a contact and a delivery address.)
- Soumettre:** Cliquer sur soumettre, votre incident va être transmis vers nos équipes de niveau 1. Les pièces jointes ne peuvent être ajoutées qu'une fois le ticket créé. (Click on submit, your incident will be transmitted to our level 1 teams. Attachments can only be added once the ticket is created.)

The form itself contains the following fields and buttons:

- Résumé*** (Summary): A text input field.
- Description*** (Description): A large text area.
- Contact et adresse de livraison** (Contact and delivery address): A text input field.
- Résumé** (Summary): A button to toggle between summary and description views.
- Enregistrer temporairement** (Save temporarily): A button to save the incident temporarily.
- Soumettre** (Submit): A button to submit the incident.

02 COMMUNICATION AVEC L'INGÉNIEUR EN CHARGE DE LA DEMANDE

Etat d'avancement du ticket

Ensemble des activités et échanges au sujet de l'incident

Ajouter des informations de travail

Possibilité d'ajouter des pièces jointe jusqu'à 2 Mo
(Une information de travail est obligatoire pour ajouter une pièce jointe)

Détails de la demande

DétailsAutres détailsVue du processus

BrouillonAttente de l'approbationDémarréeEn coursTerminéeClose

Informations générales

Etat de la demande: Démarrée

ID: REQ000000178301

Titre: Ouvrir un incident TSC

Coordinateur de la demande:

Date de création: 09/06/2020 11:36:19

Demandé par: Esupport Test2

Demandé pour: Esupport Test2

Société: TSC

Téléphone: ###

Courriel:

Journal d'activité

09/06/2020 11:36:22 : (Remedy Application Service)

Test

Contact et adresse de livraison :

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

+

<Nom du fichier>

Demander à nouveauAnnuler la demandeFermer

Imprime

02 COMMUNICATION AVEC L'INGÉNIEUR EN CHARGE DE LA DEMANDE

Onglet Autres détails: permet d'obtenir les éléments sur lesquels l'incident a été ouvert.

Détails de la demande

Détails | Autres détails | Vue du processus

Questions Réponses

Société:	TSC
Entité:	APRR
Customer Login ID:	test2@esupport.com
Fabricant* :	POLYCOM
Référence constructeur* :	RP Web Suite - Base Software License, Requires S230-7331X-XXX (Maintenance Contract Required) 3 year partner premier service is included for China // S230-73300-000
Numéro de série* :	[REDACTED]
Accord de Service* :	AS [REDACTED]
Impact* :	Localisé
Urgence* :	Moyenne
Résumé* :	Test INC TSC
Description* :	Test
Contact et adresse de livraison:	
TSC_ID_CI:	M01499655

Historique d'approbation

Demander à nouveau | Annuler la demande | Fermer

Imprime

03 ACTIONS À MENER

Fermer: Retour à la page d'accueil.

Annuler la demande: Annulation de la demande

Détails de la demande

Détails | Autres détails | Vue du processus

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

Informations générales

Etat de la demande: Démarrée
ID: REQ000000178301
Titre: Ouvrir un incident TSC
Coordinateur de la demande:
Date de création: 09/06/2020 11:36:19
Demandé par: Esupport Test2
Demandé pour: Esupport Test2
Société: TSC
Téléphone: ###
Courriel:

Journal d'activité

09/06/2020 11:36:22 : (Remedy Application Service)
Test
Contact et adresse de livraison :

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

<Nom du fichier>

Demander à nouveau | **Annuler la demande** | **Fermer** | Imprime



SFR BUSINESS

FIN

SFR BUSINESS