

ANNEXE 13

GUICHET UNIQUE

Guichet de support à la mise en production des PM

		XpFibre	Opérateur
Suivi d'installation	Nominal	deploiement-sfrftth@xpfibre.com	
	Niveau 1	Production de la boucle locale Marc Boldrin marc.boldrin@sfr.com	
	Escalade niveau 2	Philippe Przedborski 01 85 06 34 35 06 28 09 43 68 philippe.przedborski@xpfibre.com	

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

		XpFibre	Opérateur
Gestion des anomalies	Nominal	Guichet FTTH Ano-Dys ano-dysf.sfrftth@sfr.com Ouverture du lundi au vendredi de 9h00 à 18h	
	Niveau 1	Direction Régions et Fibre Abdelghani Chabane 01 87 26 43 11 06 20 63 06 52 ano-dysf.sfrftth@sfr.com	

Guichet Production des accès

		XpFibre	Opérateur
	Nominal	Guichet Production guichet_sfrftth_delivery_oi@sfr.com Ouverture du lundi au vendredi de 9h à 18h30	
	Niveau 1	Responsable d'activité FTTH Karima Chekaba 01 85 07 17 47 – 07 76 80 84 96	
	Escalade niveau 2	Responsable Production Azouaou Ammad 01 85 07 17 33 - 06 87 91 55 34 guichet_sfrftth_delivery_oi@sfr.com	

Guichet de SAV (Hotline)

		XpFibre	Opérateur
Hotline Accès	Hotline	Cellule BOT* 02 36 6710 05 *Ouverture du lundi au vendredi de 8h30 à 18h Ouverture le samedi de 9h à 17h	
	Escalade Niveau 1	Responsable BOT Thomas Rivet 02 34 42 91 21 connect.management_support@sfr.com	
	Escalade niveau 2	Responsable Support Karim Afifi 06 20 49 94 58 connect.management_support@sfr.com	