

GROUPE



SERVICE DESK

Guide utilisateur client

Ce document et les informations qu'il contient sont propriété du groupe Numericable-SFR. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable, exprès et écrit du groupe Numericable-SFR.

L'ACCÈS À SERVICE DESK

SFR Business Team
Faire équipe avec vous

Extranet

Services Hébergés

Bienvenue,
veuillez saisir votre code et mot de passe

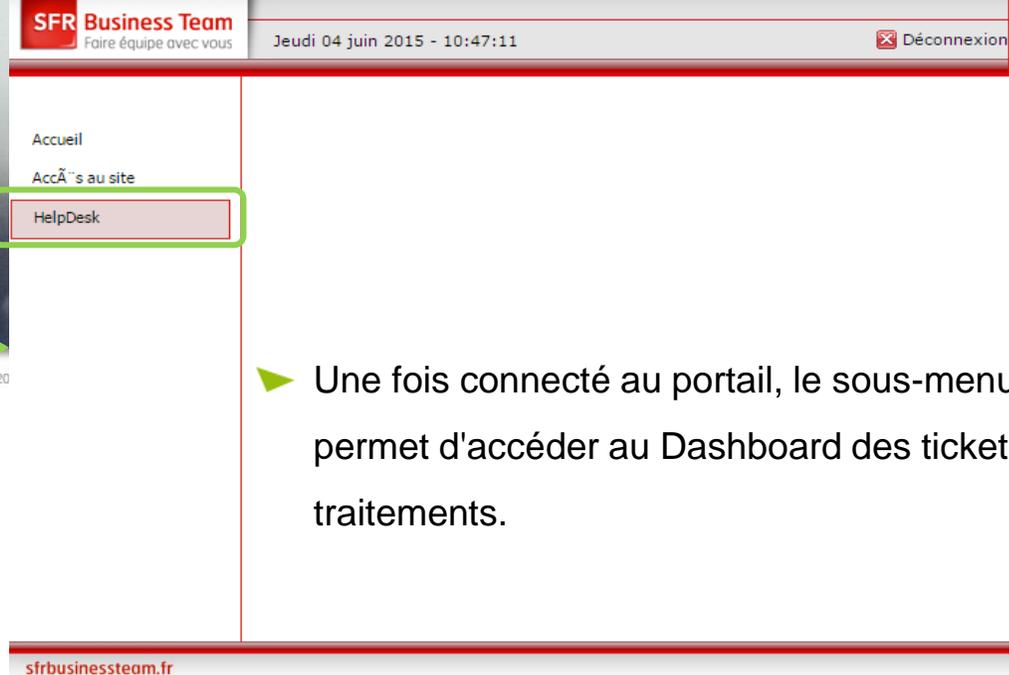
Code utilisateur :
Mot de passe :

sfrbusinesssteam.fr

Equipe H24 : 0820

- ▶ Service DESK vous permet d'effectuer toutes vos demandes d'informations et d'assistance fonctionnelle
- ▶ C'est le canal de communication privilégié avec SFR

L'url du portail de Service DESK <https://extranet-hosting.sfr-sh.fr/> est votre point d'entrée vers l'outil de saisie de vos demandes.



- ▶ Une fois connecté au portail, le sous-menu "HelpDesk" permet d'accéder au Dashboard des tickets et à leurs traitements.



Les déclarations d'incidents doivent se faire auprès du Service Technique Client ou via votre extranet

GROUPE

numericable THD

SFR

LE DASHBOARD DE SERVICE DESK

The screenshot shows the SFR Service Desk dashboard. At the top left is the SFR Business Team logo with the tagline 'Faire équipe avec vous'. The main header is 'Service Desk' with 'Gestion et assistance' below it. On the right of the header are links for 'Documentation' and 'Déconnexion'. Below the header is a navigation bar with 'Accueil', 'Recherche', 'Tickets ouverts', and 'Tickets fermés'. A search bar with a 'Rechercher' button and a 'Créer un ticket' button are highlighted with callout 1 and 2 respectively. Below the navigation bar are four sections, each with a table of tickets:

- Les 10 derniers tickets d'incidents ouverts** (Callout 3): A table with columns 'n°', 'Sujet', 'Statut', 'Demandeurs', and 'Créé'.
- Les 10 dernières demandes ouvertes** (Callout 4): A table with columns 'n°', 'Sujet', 'Demande', 'Statut', 'Demandeurs', and 'Créé'. It lists two tickets: 137226 (Déclaration d'anomalie) and 136452 (Prestation de paramétrage).
- Les 10 derniers tickets en attente** (Callout 5): A table with columns 'n°', 'Sujet', 'Demande', 'Statut', 'Demandeurs', and 'Créé'.
- Les 10 derniers tickets à clôturer** (Callout 6): A table with columns 'n°', 'Sujet', 'Demande', 'Statut', 'Demandeurs', and 'Créé'.

At the bottom of the dashboard is a footer with contact information: 'SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com'.

Sur le Dashboard vous retrouvez :

- 1 Le champ de recherche par n° de ticket
- 2 Le bouton "Créer un ticket" permet d'effectuer une nouvelle demande
- 3 La rubrique "Les 10 derniers incidents ouverts" n'est pas implémentée
- 4 Les dernières demandes ouvertes
- 5 Les derniers tickets pour lesquels nos services attendent une réponse
- 6 Les derniers tickets résolus par nos services

LA CRÉATION D'UN TICKET SERVICE DESK

1/3

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Documentation | Déconnexion

Gestion et assistance

Rechercher Créer un ticket

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés **Création d'un ticket**

Création d'un nouveau ticket

Solution: [dropdown] 1

Demande: [dropdown] 2

Demandeur: [input] adresse email 3

Profil: [dropdown]

Statut: [dropdown]

Modifier un ticket: [dropdown] [button]

Services à laquelle le ticket est associé:

[large text area]

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

Choisissez la solution concernée parmi celles associées à votre contrat 1

- Aucune
- Cloud CRM - Solution Diffusion Multi Canal (DMC)
- Cloud CRM - Solution Pack Diffusion

Choisissez le type d'aide souhaité 2

-
-
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Action sur compte Service Desk
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Activation de compte de service
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Communication client
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Déclaration d'anomalie
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Désactivation de compte de service
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Demande autre service
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Demande d'assistance API
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Demande d'assistance Extranet
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Demande du service Commercial
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Demande du service Marketing
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Formation
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Formation externalisée
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Modification de compte de service
- Cloud CRM - Support Fonctionnel > Prestation de paramétrage

Indiquez l'adresse mail de réponse du demandeur 3

Demandeur: [input] adresse email

LA CRÉATION D'UN TICKET SERVICE DESK

2/3

The screenshot shows the 'Création d'un nouveau ticket' form in the SFR Service Desk. The form includes a header with the SFR Business Team logo and navigation links. The main form area has several fields: a priority dropdown menu (4), a subject text input (5), a file upload section with buttons for 'Choisissez un fichier', 'Aucun fichier choisi', and 'Ajouter d'autres fichiers' (6), and a large text area for describing the situation (7). At the bottom, there are 'Signature' and 'Création du ticket' buttons. A footer contains contact information: 'SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com'.

Indiquez le niveau de priorité

A close-up of the priority dropdown menu. The options are: 4 (plus faible), 4 (plus faible) (highlighted), 3, 2, and 1 (plus haute).

4

Indiquez le sujet général de la demande

5

A close-up of the subject text input field, showing a single line of text.

Il est possible de joindre des fichiers (5 MO max)

6

A close-up of the file upload section. It includes the text 'Ajouter un fichier:' followed by three buttons: 'Choisissez un fichier', 'Aucun fichier choisi', and 'Ajouter d'autres fichiers'.

Expliquez la nature de la demande

7

A close-up of the large text area for describing the situation. It includes the text 'Décrivez la situation ci-dessous:' and a large, empty text input area. At the bottom, there are 'Signature' and 'Création du ticket' buttons.

LA CRÉATION D'UN TICKET SERVICE DESK

3/3

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Documentation | Déconnexion

Gestion et assistance

Accueil | Recherche | Tickets ouverts | Tickets fermés | **Création d'un ticket**

Création d'un nouveau ticket

Solution: Cloud CRM - Solution Diffusion Multi Canal (DMC) ▼

Demande: Cloud CRM - Support Fonctionnel > Demande d'assistance Extranet ▼

Demandeur: phdeangelis@globalwatch.com *adresse email*

Priorité: 2 ▼

Sujet: Compte rendu d'appel

Ajouter un fichier: Aucun fichier choisi

Décrivez la situation ci-dessous:

Bonjour,

Nous aurions besoin d'explications sur les comptes rendus d'appels (durée de conservations, significations de certains résultats, ergonomie...)

Merci de votre retour

Philippe De ANGELIS
phdeangelis@globalwatch.com
07 56 90 08 73

Signature

Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton "Création du ticket"

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

LA CRÉATION D'UN TICKET SERVICE DESK

The screenshot displays the SFR Business Team Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with the SFR logo, the text 'Service Desk', and links for 'Documentation' and 'Déconnexion'. Below this, a search bar and a 'Créer un ticket' button are visible. The main navigation menu includes 'Accueil', 'Recherche', 'Tickets ouverts', 'Tickets fermés', and 'Ticket n°138669'. The ticket details are shown under the heading 'n°138669 : Compte rendu d'appel'. The interface is divided into three sections: 'Résultats', 'Éléments de base', and 'Historique'. The 'Éléments de base' section contains a table with ticket details, and the 'Historique' section shows the ticket's content, including a message from a client.

Service Desk Documentation | Déconnexion

Gestion et assistance

Rechercher Créer un ticket

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés **Ticket n°138669**

n°138669 : Compte rendu d'appel Répondre Cloner

Résultats

- Ticket 138669 créé

Éléments de base

Type:	Cloud CRM - Support Fonctionnel >	Créé:	Jeu. 04 Jul. 2015 à 11:58:16
Nom de la demande:	Demande d'assistance Extranet	Résolution:	Non renseigné
Statut:	Nouveau	Mis à jour:	Jeu. 04 Jul. 2015 à 11:58:16
Priorité:	2		

Dates

Historique

Jeu. Jun. 04 11:58:16 2015 **Client**

Sujet: Compte rendu d'appel

Télécharger (sans titre) [text/plain 245o]

Bonjour,

Nous aurions besoin d'explications sur les comptes rendus d'appels (durée de conservations, significations de certains résultats, ergonomie...)

Merci de votre retour

Philippe De ANGELIS
phdeangelis@globalwatch.com
07 56 90 08 73

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

✔ Le ticket apparaît alors plein champ à l'écran

LA CRÉATION D'UN TICKET SERVICE DESK

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Documentations | Déconnexion

Gestion et assistance

Rechercher Créer un ticket

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés

Les 10 derniers tickets d'incidents ouverts

n°	Sujet	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	--------	------------	------

Les 10 dernières demandes ouvertes

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
138669	Compte rendu d'appel	Dem. d'assistance Extranet	Nouveau	SFR	Jeu. 4 Jui. 2015
137226	[DMC] - GlobalWatch - Déploiement Service	Déclaration d'anomalie	Nouveau	SFR	Jeu. 30 Avr. 2015
136452	[DMC] - GlobalWatch - Formulaire Web	Dem. autre service	Nouveau	SFR	Mer. 15 Avr. 2015

Les 10 derniers tickets en attente

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	---------	--------	------------	------

Les 10 derniers tickets à clôturer

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	---------	--------	------------	------

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

✔ Dans le Dashboard, le ticket apparaît dans les dernière demandes ouvertes



Vous recevrez par mail une notification de création de ticket, ainsi qu'à chaque modification de celui-ci.

INTERACTIVITÉ ET ÉCHANGES AVEC SFR

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Documentations | Déconnexion

Gestion et assistance

Rechercher | Créer un ticket

Accueil | Recherche | Tickets ouverts | Tickets fermés

Les 10 derniers tickets d'incidents ouverts

n°	Sujet	Statut	Demandeurs
----	-------	--------	------------

Les 10 dernières demandes ouvertes

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs
137226	[DMC] - GlobalWatch - Déploiement Service	Dem. autre service	Nouveau	SFR
136452	[DMC] - GlobalWatch - Formulaire Web	Déclaration d'anomalie	Nouveau	SFR

Les 10 derniers tickets en attente

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
138669	[DMC] - GlobalWatch - Compte rendu d'appel	Dem. d'assistance Extranet	En attente client	SFR	Jeu. 4 Jui. 2015

Les 10 derniers tickets à clôturer

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	---------	--------	------------	------

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

✓ Si nos services avaient besoin de renseignements complémentaires, dans le Dashboard, le ticket apparaîtra dans la rubrique : "Les 10 derniers tickets en attente"



Un clic sur le ticket permet d'accéder au bouton de réponse

INTERACTIVITÉ ET ÉCHANGES AVEC SFR

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Documentation | Déconnexion

Gestion et assistance

Rechercher Créer un ticket

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés **Ticket n°138669**

n° 138669 : [DMC] - GlobalWatch - Compte rendu d'appel

Répondre Cloner

Éléments de base

Type:
Nom de la demande: Demande d'assistance Extranet
Statut: En attente client
Priorité: 2

Dates

Créé: Jeu. 04 Jui. 2015 à 11:58:16
Résolution: Jeu. 04 Jui. 2015 à 16:11:22
Mis à jour: Jeu. 04 Jui. 2015 à 17:42:28

Historique

Jeu. Jun. 04 17:42:28 2015 **SFR BT**

Télécharger (sans titre) [text/plain 216o]

Bonjour M. DE ANGELIS pourriez vous me transmettre les éléments dont vous avez besoin par pièces jointes en utilisant le bouton "Choisissez un fichier", S'il vous plaît.

Cordialement,

Louis
Support Fonctionnel

Notre demande de renseignements complémentaires

Jeu. Jun. 04 11:58:16 2015 **Client**

Télécharger (sans titre) [text/plain 245o]

Sujet: Compte rendu d'appel

Bonjour,

Nous aurions besoin d'explications sur les comptes rendus d'appels (durée de conservations, significations de certains résultats, ergonomie...)

Merci de votre retour

Philippe De ANGELIS
phdeangelis@globalwatch.com
07 56 90 08 73

Votre demande

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

Le bouton de réponse



INTERACTIVITÉ ET ÉCHANGES AVEC SFR

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Documentation | Déconnexion

Gestion et assistance

Rechercher Créer un ticket

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés **Ticket n°138669**

Mettre à jour le ticket n°138669 ([DMC] - GLocalWatch - Compte rendu d'appel) Répondre Cloner

Attaché: Choisissez un fichier Aucun fichier choisi Ajouter d'autres fichiers

Message:

Vous pouvez joindre des fichiers éventuels (5 MO max)

Expliquez la nature de la demande

Mise à jour de la réponse

Critique Escalader

Signature Mettre à jour le ticket

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

NÉCESSITÉ DE RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

**Service Desk**
Gestion et assistance

[Documentation](#) | [Déconnexion](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Tickets ouverts](#) | [Tickets fermés](#)

Les 10 derniers tickets d'incidents ouverts

n°	Sujet	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	--------	------------	------

Les 10 dernières demandes ouvertes

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
138669	Compte rendu d'appel	Dem. d'assistance Extranet	Nouveau	SFR	Jeu. 4 Juin. 2015
137226	[DMC] - GlobalWatch - Déploiement Service	Déclaration d'anomalie	Nouveau	SFR	Jeu. 30 Avr. 2015
136452	[DMC] - GlobalWatch - Formulaire Web	Dem. autre service	Nouveau	SFR	Mer. 15 Avr. 2015

Les 10 derniers tickets en attente

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	---------	--------	------------	------

Les 10 derniers tickets à clôturer

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	---------	--------	------------	------

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: **0820 900 999** ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

✔ Suite à votre réponse, dans le Dashboard, le ticket repasse dans la rubrique : "Les 10 dernières demandes ouvertes"

RÉSOLUTION DU TICKET

**Service Desk**
Gestion et assistance [Documentation](#) | [Déconnexion](#)

Accueil | Recherche | Tickets ouverts | Tickets fermés

 A la résolution du Ticket, celui-ci s'affichera dans la rubrique : "Les 10 derniers tickets à clôturer"

^ Les 10 derniers tickets d'incidents ouverts

n°	Sujet	Statut	Demandeurs			Créé
----	-------	--------	------------	--	--	------

^ Les 10 dernières demandes ouvertes

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
137226	[DMC] - GlobalWatch - Déploiement Service	Dem. autre service	Nouveau	SFR	Jeu. 30 Avr. 2015
136452	[DMC] - GlobalWatch - Formulaire Web	Déclaration d'anomalie	Nouveau	SFR	Mer. 15 Avr. 2015

^ Les 10 derniers tickets en attente

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
----	-------	---------	--------	------------	------

^ Les 10 derniers tickets à clôturer

n°	Sujet	Demande	Statut	Demandeurs	Créé
138669	[DMC] - GlobalWatch - Compte rendu d'appel	Dem. d'assistance Extranet	Résolu	SFR	Jeu. 4 Juin. 2015

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: **0820 900 999** ou service-incidentprod-jmf@sfr.com



Un clic sur le ticket permet d'accéder à la réponse de nos services, à l'évaluation du traitement et au bouton de clôture

RÉSOLUTION DU TICKET

The screenshot displays the SFR Business Team Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with 'SFR Business Team', 'Service Desk', and 'Gestion et assistance'. Below this, there are tabs for 'Accueil', 'Recherche', 'Tickets ouverts', 'Tickets fermés', and 'Ticket n°138669'. The main content area is divided into sections: 'Éléments de base' (Type, Nom de la demande, Statut, Priorité), 'Dates' (Créé, Résolution, Mis à jour), 'Pièces jointes' (TEST.xlsx), and 'Historique' (a list of messages with dates and sender/receiver). A green box highlights the 'Reprendre le traitement' button, and another green box highlights the 'Evaluer la prestation et clôturer' button. A third green box highlights the 'Télécharger TEST.xlsx' link in the history section. Arrows point from these boxes to the explanatory text on the right.

✓ Le cas échéant, il est possible de faire reprendre le traitement de votre ticket

✓ Si la question est résolue, vous pourrez évaluer le traitement de votre ticket et le clôturer

✓ Votre réponse, avec l'éventuel fichier joint

RÉOUVERTURE DU TICKET

SFR Business Team Faire équipe avec vous

Service Desk

Gestion et assistance

[Documentation](#) | [Déconnexion](#)

Rechercher Créer un ticket

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés **Ticket n°138669**

Mettre à jour le ticket n°138669 ([DMC] - GLocalWatch - Compte rendu d'appel)

[Reprendre le traitement](#) [Evaluer la prestation et clôturer](#) [Cloner](#)

Je souhaite que vous repreniez ce ticket (*):

- Le traitement n'est pas terminé
- Après avoir testé ça ne fonctionne pas **1**
- Le ticket manque d'information

Attaché:

Choisissez un fichier Aucun fichier choisi Ajouter d'autres fichiers **2**

Message: **3**

Pour avancer sur le traitement je suis joignable au n° suivant (*): **4**

La reprise d'un ticket est la continuité de l'action initialement demandée
Pour faire une nouvelle demande : faire un nouveau ticket

(* champs obligatoires)

Signature Mettre à jour le ticket

SFR Business Team © | déclarer un incident 24h/24 7j/7: 0820 900 999 ou service-incidentprod-jmf@sfr.com

► Pour faire reprendre le traitement de votre ticket, vous devez :

► Indiquer pourquoi

1

► Joindre d'éventuels fichiers

2

► Donner des détails sur votre demande

3

► Indiquer un n° de téléphone auquel vous joindre

4

RÉSOLUTION DU TICKET

SFR Business Team **Service Desk** Documentation | Déconnexion
Gestion et assistance Rechercher

Accueil Recherche Tickets ouverts Tickets fermés **Ticket n°140007**

Mettre à jour le ticket n°140007 (TEST)

Contact : Nom / Prénom **1**

S'agissait-il : (*)

D'un nouveau ticket **2**
 De la reprise du ticket n°

Evaluation de la prestation :

La solution proposée ou le traitement a-t-il résolu votre problématique ? oui non

Que diriez-vous du temps de prise en compte ? **3**
 Bon Acceptable Trop Long

Que diriez-vous du temps de traitement ?
 Bon Acceptable Trop Long

Evaluation du collaborateur:

Merci d'évaluer la prestation de SFR Business Team à travers ses collaborateurs impliqués sur votre demande

Politesse et amabilité : **4**
très insatisfait 1 2 3 4 5 très satisfait

Discours / langage :
très insatisfait 1 2 3 4 5 très satisfait

Compétence technique :
très insatisfait 1 2 3 4 5 très satisfait

Compréhension de l'incident / de la demande :
très insatisfait 1 2 3 4 5 très satisfait

Connaissance de votre plateforme :
très insatisfait 1 2 3 4 5 très satisfait

Evaluation globale de l'intervention : (*) **5**
très insatisfait 1 2 3 4 5 très satisfait

Suggestions et commentaires **6**

(*) champs obligatoires

► Si le traitement de votre ticket est terminé, vous pouvez indiquer :

► Votre nom et prénom

1

► La nature du ticket

2

► Votre évaluation de notre prestation

3

► Votre évaluation de l'intervenant

4

► Votre niveau de satisfaction global

5

► Ajouter des commentaires ou des suggestions

6

SFR VOUS REMERCIE DE VOTRE ATTENTION



Toutes déclarations d'incident doit se faire via le Service Technique Client au :

0811 907 907
NUMERO AZUR
0,06 € TTC/min en moyenne
depuis un poste fixe

Pensez à vous munir de votre Master ID

Vous pouvez aussi déclarer un incident via l'extranet SFR :

<https://extranet.sfrbusinesssteam.fr>