



Pré requis pour toutes requêtes

Pré requis pour toutes requêtes

Toute demande doit être faite au guichet unique du CSM. Un numéro de ticket est communiqué en retour.

Type de requêtes	Mode de signalement	Pièces jointes	Informations à fournir
Déclaration d'incident	Téléphone Extranet Mail	N/A	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nom de la personne signalant l'incident ✓ Périmètre : « R3LR6 » ✓ Nom du site respectant la nomenclature. ✓ Description de l'anomalie / message d'erreur ✓ Nature du dysfonctionnement (Service interrompu, Secours actif, Service dégradé, Autre) ✓ Date / heure d'apparition de l'anomalie. (A défaut, la date et heure d'ouverture du ticket par Orange Business Services sont considérées). ✓ Anomalie déjà observée auparavant (O/N).

Contacts NSOC pour le R3LR6

Interlocuteur	Nom	Coordonnées
Centre Service Managés	Téléphone	0 820 209 117
	Fax	05 59 40 01 99
	E-Mail	csm-nis@orange.com
	Extranet	https://service-management-nis.com/extranet/
	Adresse	40 rue Ronsard - Bât Schamroc 64000 PAU
Interlocuteur	Nom	Coordonnées
Ingénieur Exploitation Client	Cyril DUPONT	05 59 40 01 93 / 06 27 39 11 24 cyril.dupont@orange.com
Service Delivery Manager	GAYADINE-HARRICHAM Gaël	05 59 40 01 89 / 06 61 39 01 42 gael.gayadine@orange.com

Escalades NSOC

Contacts Escalade CSM			
	Nom	Coordonnées	Fonction
1er niveau	Gaël GAYADINE-HARRICHAM	+33 5 59 40 01 89 / +33 6 61 39 01 42 gael.gayadine@orange.com	Service Delivery Manager
2nd niveau	Lionel HOORNAERT	+33 1 64 53 68 61 / +33 6 20 77 36 99 lionel.hoornaert@orange.com	Directeur des Opérations Services Managés
3 ^{ème} niveau	Denis AGBALE	+33 1 64 53 68 60 / +33 6 11 64 64 27 denis.agbale@orange.com	Directeur des Services

