

## MATRICE DE CONTACT FTTH

### Identification de l'Usager

<b>Nom ou raison sociale :</b>	
<b>représenté par (nom, fonction) :</b>	
Adresse :	
Code Postal :	Localité :
Téléphone :	Télécopie :
Code SIRET :	Code APE :

### Interlocuteur désigné par l'Usager

<b>Nom ou raison sociale :</b>	
<b>représenté par (nom, fonction) :</b>	
Adresse :	
Code Postal :	Localité :
Téléphone :	Télécopie :
Email :	

### Service Après-Vente

		Fournisseur	Usager
<b>Gestion des incidents ligne</b>	<b>Niveau 1</b>	Jour ouvré : 9h00 - 18h00 <b>Ouvrir une signalisation d'incident unitaire FTTH Passif</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	<b>Escalade niveau 2</b>	Responsable Service Technique Clients <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	<b>Escalade niveau 3</b>	Responsable Exploitation <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
<b>Gestion des Incidents Généralisés</b>	<b>Niveau 1</b>	Jour ouvré : 9h00 - 18h00 <b>Ouvrir une prévenance d'incident dans la file Incidents</b> ☎ ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	<b>Escalade niveau 2</b>	Responsable Exploitation <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	<b>Escalade niveau 3</b>	Directeur Réseau <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### Interfaces commerciales pour la Mise à Disposition des PM

	Fournisseur	Usager
<b>Interface Commercial PM</b>		Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### Interface commerciale pour la Mise à Disposition des Lignes FTTH Passives

	Fournisseur	Usager
<b>Interface commerciale Accès</b>		Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### Hotline d'aide à la mise en service des PTO

	Fournisseur	Usager
Hotline Accès	HOTLINE (à définir nationalement ou localement) ☎ à définir ✉ à définir	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### Support à la mise en production des PM

	Fournisseur	Usager
Suivi d'installation	Niveau 1 Jour ouvré : 9h00 - 17h00 <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ spthd.technique@spthd.com	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	Escalade niveau 2	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	Escalade niveau 3	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### Suivi des commandes

	Fournisseur	Usager
Suivi de commande	Niveau 1 Jour ouvré : 9h00 - 17h00 <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ adv-ftth@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	Escalade niveau 2 Responsable Service Clients <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### Facturation

	Fournisseur	Usager
Facturation	Niveau 1 Jour ouvré : 9h00 - 17h00 <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ adv-facturation@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	Escalade niveau 2 Responsable Service Clients <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com

### SI

	Fournisseur	Usager
SI : interconnexion, Web Service, SI	Niveau 1 Helpdesk SI <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ exploitation@axionesi.net	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	Escalade niveau 2 Responsable Exploitation <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxx@axione.fr	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com
	Escalade niveau 3	Poste ou Entité <b>Prénom NOM</b> ☎ aa bb cc dd ee ✉ xxxx@fai.com