

MATRICE DE CONTACT FTTH

Identification de l'Usager

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

Interlocuteur désigné par l'Usager

Nom ou raison sociale : représenté par (nom, fonction) : Adresse : Code Postal : Téléphone : Email :	Localité : Télécopie :
--	---------------------------

Suivi des commandes

		AXIONE pour HSN	USAGER
Suivi de commande	Niveau 1	Jour ouvré : 9h00 - 17h00 Stéphanie ZAPATERO ☎ 05 40 85 31 30 Backup : TBD ✉ adv-ftth@axione.fr	
	Escalade niveau 2	Responsable Service Clients Nathalie LOM ☎ 05 47 15 01 09 / 06 62 11 46 91 ✉ nathalie.lom@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Directeur Général Délégué - Direction Opérateur Dominique ASTIER ☎ 01 72 33 93 07 / 06 14 21 07 67 ✉ dominique.astier@axione.fr	

Support à la mise en production des PM

		AXIONE pour HSN	USAGER
Suivi d'installation	Niveau 1	Responsable d'interventions Christophe Baud ☎ 04 42 97 24 40 / 07 61 62 07 79 ✉ c.baud@axione.fr	
	Escalade niveau 2	Responsable d'interventions Jaoud Khili ☎ 05 33 65 01 93 / 07 61 52 93 29 ✉ j.khili@axione.fr	

Guichet unique pour la gestion des anomalies de flux PM

		AXIONE pour HSN	USAGER
Gestion des anomalies	Niveau 1	infra-pm-ftth+anomalie@axione.com	

Guichet unique pour la gestion des dysfonctionnements de flux PM

		AXIONE pour HSN	USAGER
Gestion des dysfonctionnements	Niveau 1	infra-pm-ftth+dysfonctionnement@axione.com	

Hotline d'aide à la mise en service des PTO

		AXIONE pour HSN	USAGER
Hotline Accès	Hotline	Jour ouvré : 8h30 - 17h30 et Samedi de 9h00 à 12h00 et 13h00 à 17h00. Production (Hotline) ☎ 05 33 74 00 37 ✉ production-ftth@axione.fr	
	Escalade Niveau 1	Christophe PRADERE ☎ 05 33 74 00 31 / 06 69 46 26 17 ✉ christophe.pradere@axione.fr	
	Escalade niveau 2	Responsable Exploitation Thomas Fagart ☎ 05 33 74 00 30 / 06 23 65 78 87 ✉ thomas.fagart@axione.fr	

Service Après-Vente

		AXIONE pour HSN	USAGER
Gestion des incidents ligne	Déclaration d'incidents	Jour ouvré : 8h00 - 18h00 Ouvrir une signalisation d'incident unitaire via le WS https://ws-sav-ftth.axione.fr/services.cgi	
	Escalade niveau 1	Support Technique Client GP GC ☎ 0811 65 05 21 (choix 4) ✉ stc-gp-ftth@axione.fr	
	Escalade niveau 2	Responsable STC GP GC Nicolas NAVAILLES ☎ 05 33 74 00 43 / 06 69 46 27 45 ✉ nicolas.navailles@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Responsable Exploitation Thomas Fagart ☎ 05 33 74 00 30 / 06 23 65 78 87 ✉ thomas.fagart@axione.fr	
Gestion des Incidents Généralisés	Déclaration d'incidents	24h/24 – 7j/7 Ouvrir une signalisation d'incident via RT https://support.axione.fr/file incident-general-gp	
	Escalade niveau 1	Heures Ouvrées : Support Technique Client GP GC ☎ 0 811 65 05 21 (choix 4) ✉ stc-gp-ftth@axione.fr Heures Non Ouvrées : Supervision (24h/24 – 7j/7) ☎ 0 811 65 05 21 (choix 4) ✉ supervision@axione.fr + stc-gp-ftth@axione.fr en copie	

	Escalade niveau 2	Responsable STC GP GC Nicolas NAVAILLES ☎ 05 33 74 00 43 / 06 69 46 27 45 ✉ nicolas.navailles@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Responsable Exploitation Thomas Fagart ☎ 05 33 74 00 30 / 06 23 65 78 87 ✉ thomas.fagart@axione.fr	
Gestion des Opérations Programmées	Opérations programmées ou curatives	Dans le cas d'une OP USAGER prévenir : • op-interne@pau.axione.fr • noc@axione.fr	
	Escalade niveau 1	Supervision (24h/24 – 7j/7) ☎ 0 811 65 05 18 (choix 2) ✉ supervision@axione.fr + stc-gp-ftth@axione.fr en copie	
	Escalade niveau 2	Responsable Exploitation Thomas Fagart ☎ 05 33 74 00 30 / 06 23 65 78 87 ✉ thomas.fagart@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Directeur Réseau Cyril PUISEUX ☎ 01 72 33 93 05 / 06 22 11 90 80 ✉ cyril.puiseux@axione.fr	

SI

		AXIONE	USAGER
SI : Interconnexion, Web Service, SI	Niveau 1	Helpdesk SI Florent CARMENTOS ☎ 08 00 74 07 90 ✉ exploitation@axionesi.net	
	Escalade niveau 2	Responsable Exploitation SI Isabelle BORDENAVE ☎ 05 40 85 30 82 / 06 63 19 85 41 ✉ Escalade-exploitationSI@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Responsable Performance Process et SI Métiers Emeline JARANTOWSKI ☎ 01 72 33 93 03 / 06 20 01 22 09 ✉ Escalade-directionSI@axione.fr	

Facturation

		AXIONE pour HSN	USAGER
Facturation	Niveau 1	Jour ouvré : 9h00 - 17h00 Gwendoline CARETTE - Pascale BECH ☎ 05 40 01 75 00 ✉ adv-facturation@axione.fr	
	Escalade niveau 2	Responsable Service Clients Nathalie LOM ☎ 05 47 15 01 09 / 06 62 11 46 91 ✉ nathalie.lom@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Directeur Général Délégué - Direction Opérateur Dominique ASTIER ☎ 01 72 33 93 07 / 06 14 21 07 67 ✉ dominique.astier@axione.fr	

Projet

		AXIONE pour HSN	USAGER
Pilotage projet	Niveau 1	Chef de projet Alexandre Delarbre ☎ 01 78 16 00 86 ✉ a.delarbre.ext@axione.fr	
	Escalade niveau 2	Responsable Process & SI Métiers Emeline VIPREY ☎ 01 78 16 57 92 / 06 61 57 30 65 ✉ e.viprey@axione.fr	
	Escalade niveau 3	Responsable Performance Process & SI Métiers Emeline JARANTOWSKI ☎ 06 20 01 22 09 ✉ emeline.jarantowski@axione.fr	