



BUREAU DES  
**TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR** BUSINESS



# Bureau des Télécoms SFR Business

**Votre interlocuteur :**

**Jean-Michel CAËT**

Mail : [JeanMichel.Caet@bureau-telecoms.fr](mailto:JeanMichel.Caet@bureau-telecoms.fr)

Mob : 06 35 35 28 72

Fixe : 04 68 85 16 69



## **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

## **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



# SOMMAIRE

## Table des matières

SOMMAIRE .....	2
LE BUREAU DES TELECOMS .....	3
VOTRE EQUIPE : .....	4
L'OFFRE MOBILE SFR BUSINESS .....	5
1. Le réseau très haut débit de SFR .....	5
1.1.1 Le réseau 5G .....	5
1.1.2 Le réseau 4G .....	5
2. La qualité de service et le fonctionnement du réseau mobile .....	7
2.1.1 La sécurité des communications .....	7
2.1.2 L'exploitation maintenance .....	7
2.1.3 Les outils de supervision .....	8
2.1.4 Le traitement des incidents .....	8
3. Les forfaits mobiles .....	9
3.1 La gamme Téléphonie Mobile 5G .....	9
4. La Solution de Téléphonie IP webex SFR : .....	17
5. Les solutions Internet .....	18
6. Les solutions VPN PMLS / SDwan .....	18
7. Les solutions d'hébergement (housing) .....	19
8. Les solutions d'hébergement (iaas) .....	20
9. Suivi du déploiement par Bureau des Telecoms .....	21
10. Supervision des services de nos clients .....	22
11. Outils et support .....	24
Gestionnaires de comptes .....	25



### **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



BUREAU DES  
**TELECOMS**

Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**



BUREAU DES  
**TELECOMS**

Votre partenaire solution

**SFR BUSINESS**



## LE BUREAU DES TELECOMS

L'équipe accompagne depuis plus de 18 ans ses clients entreprises pour leurs besoins Télécom fixe et mobile ainsi que d'infrastructure de leur système d'information.

Une alchimie issue de l'assemblage de différentes personnalités toutes plus différentes les unes que les autres avec un but commun, délivrer un véritable service professionnel aux entreprises.

La Satisfaction est au cœur de notre métier et de notre succès.

Nous avons développé une expertise relationnelle et technique pour vous proposer des solutions de télécommunications complète et adaptée à vos besoins.

Nous vous accompagnons dans tous vos projets fixes, mobiles, informatiques ou réseaux.

Grâce à nos partenaires et à notre pôle développement technique, nous vous apportons une réelle expertise à 360°.

### Notre réussite passe par la proximité que nous cultivons avec nos clients.

Avec LE BUREAU DES TELECOMS, vous bénéficiez d'un interlocuteur unique, expert des solutions télécoms, qui vous accompagne depuis la mise en service jusqu'à la maintenance de votre solution.

#### NOS AGENCES



**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan



**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

#### CONTACT



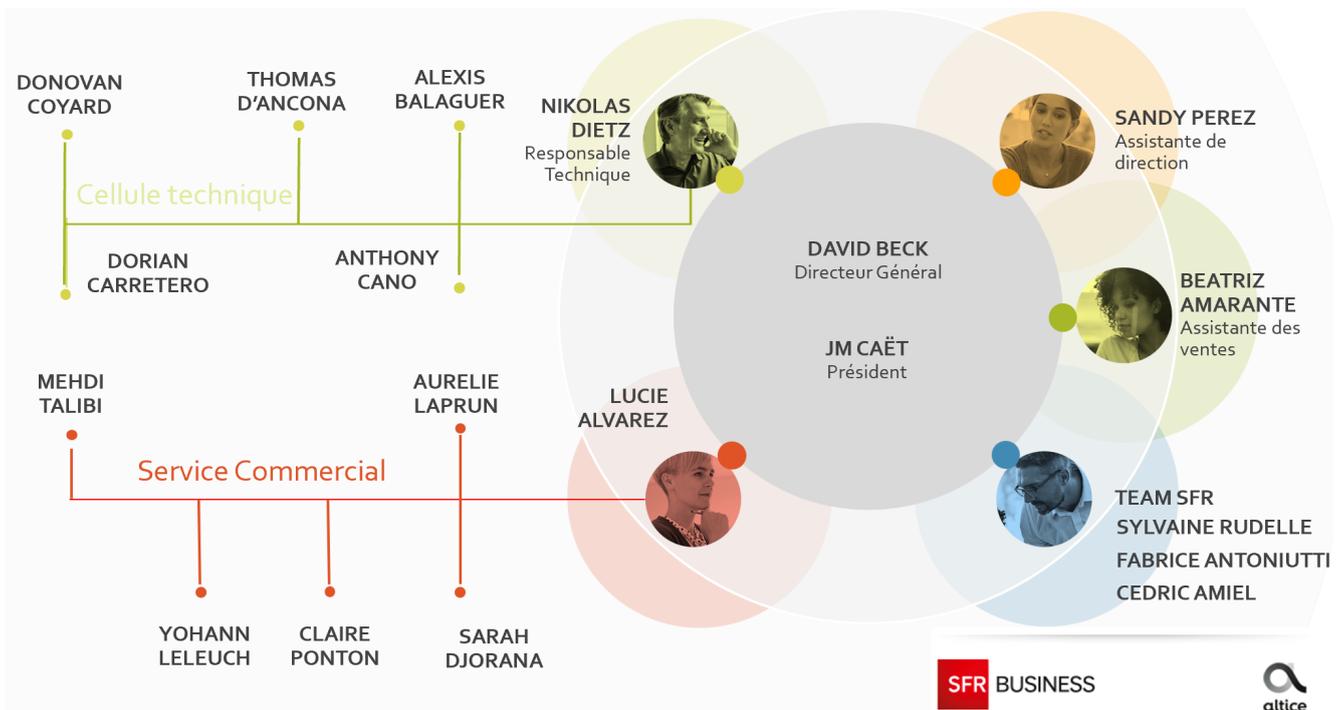
0 805 950 001



contact@bureau-telecoms.fr



## VOTRE EQUIPE :



### NOS AGENCES

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

0 805 950 001

[contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



BUREAU DES  
**TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**

# L'OFFRE MOBILE SFR BUSINESS

## 1. Le réseau très haut débit de SFR

### 1.1.1 Le réseau 5G

SFR, 2ème opérateur français, est un acteur incontournable des télécoms au service de 23 millions de clients. SFR a lancé la 5G en France et couvre également 99,8 % de la population en 4G.

Après avoir été le premier opérateur à lancer la 3G puis la 4G en France, **SFR est le premier opérateur à ouvrir une ville française en 5G et à lancer la 5G en France pour le grand public et les entreprises.**

Avec l'utilisation des 80Mhz de fréquences obtenues dernièrement, qui confortent ses positions sur le marché, SFR propose ainsi une expérience optimale en 5G sur les nouvelles fréquences obtenues. Après Nice, SFR continue les nouvelles ouvertures de villes, notamment avec Montpellier, Bordeaux, Nantes, Marseille et Paris Ile-de-France.

La 5ème génération de téléphonie mobile est une technologie de rupture qui promet une transformation profonde à la fois des secteurs d'activité comme le transport, l'industrie ou la ville et des usages des collaborateurs au sein des entreprises.

Grâce à la puissance du débit 5G, qui est jusqu'à 10 fois plus rapide que la 4G avec des performances proches de celles de la fibre, les collaborateurs peuvent accéder en mobilité à toutes les ressources de leur entreprise de manière extrêmement rapide et fluide.

SFR investit chaque année près de 3 milliards d'euros pour rendre le très haut débit Fixe et Mobile accessible à tous.

### 1.1.2 Le réseau 4G

Fort d'une couverture de 99,8% de la population en 4G, SFR Business se dirige vers une généralisation du très haut débit mobile au service de la performance des entreprises privées et collectivités publiques.



 **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

 **CONTACT**

 0 805 950 001

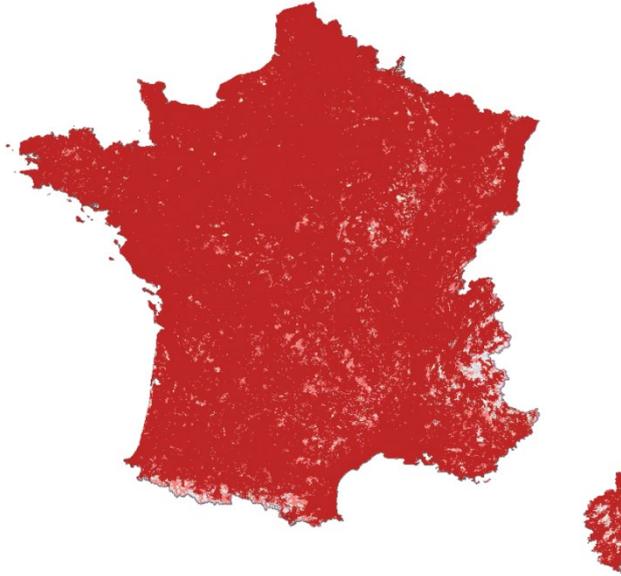
 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



BUREAU DES  
**TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**



**Au 1<sup>er</sup> juin 2022 :**

- 99,8 % de la population couverte en 4G
- 60 756 antennes 4G déployées
- 5 060 communes ouvertes en 4G+ à 300Mbit/s
- 4 126 communes ouvertes en 4G+ à 500Mbit/s

Les déploiements de la 4G et de la 4G+, ont permis à SFR Business de renforcer le niveau de qualité de tous ses réseaux mobiles avec notamment :

- L'utilisation des « Fréquences en Or » (bandes de fréquences basses à 800 MHz), pour optimiser la couverture à l'intérieur de vos sites, grâce à une meilleure pénétration des ondes à l'intérieur des bâtiments,
- L'agrégation de plusieurs bandes de fréquence permettant des débits de téléchargement jusqu'à 500Mbit/s.
- Le fibrage massif de ses antennes pour une performance réseau renforcée. Grâce à la fibre, la capacité et la fiabilité du raccordement des antennes au cœur du réseau SFR Business sont significativement améliorées,
- La rénovation complète de ses équipements radio pour une meilleure disponibilité.

Le réseau capillaire en fibre optique du groupe permet le raccordement d'un plus grand nombre de sites radio du réseau mobile de SFR Business, ce qui améliorera encore les performances en termes de débit 4G et 4G+ pour les clients SFR Business.

Enfin, depuis janvier 2017, les appels 4G (technologie VoLTE) permettent de bénéficier d'une qualité de communication optimisée avec un son plus naturel, en haute définition et des temps d'établissement d'appel de moins de 3 secondes. Ils permettent également de téléphoner tout en surfant. Ce service est disponible depuis certains terminaux compatibles vendus par SFR Business.

 **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

 **CONTACT**

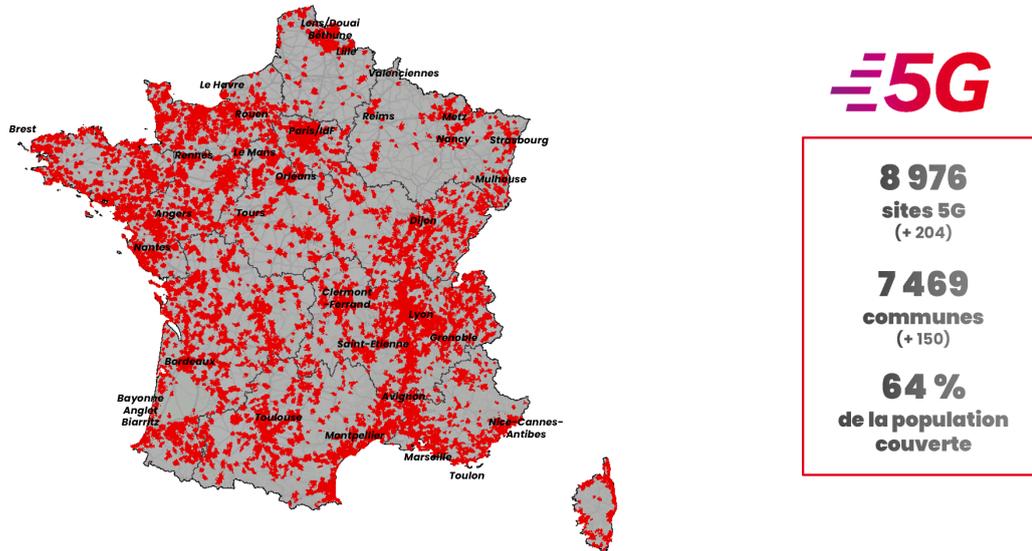
 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



### 1.1.3 Le réseau 5G

SFR continue son déploiement 5G avec près de 9 000 sites et couvre désormais 64% de la population française en 5G



## 2. La qualité de service et le fonctionnement du réseau mobile

La mission des équipes d'exploitation et de maintenance de SFR est de garantir la permanence, la disponibilité et la qualité des services du réseau.

Pour l'exploitation des réseaux et des services, SFR s'appuie sur :

- **des moyens humains** : une organisation et des processus pour réagir en temps réel, réduire les temps d'indisponibilité, anticiper les pannes du réseau et planifier sa croissance,
- **des moyens techniques** : des outils d'exploitation adaptés couvrant les aspects maintenance, suivi des performances et de la Qualité de Service.

### 2.1.1 La sécurité des communications

Afin de garantir la confidentialité et l'intégrité des communications de ses clients, SFR utilise un algorithme de chiffrement éprouvé et sur lequel SFR travaille de façon continue dans la perspective de son évolution et son renforcement.

### 2.1.2 L'exploitation maintenance

Afin de maintenir et d'améliorer les performances du réseau mobile, SFR a formalisé son mode de fonctionnement, ses objectifs de délais de résolution et ses moyens (outils de supervision) pour détecter les dysfonctionnements réseau.

Ainsi, pour assurer cette qualité, il y a sur le réseau mobile :

- Le centre de supervision qui accueille jusqu'à 60 superviseurs et permet de détecter toute anomalie intervenant sur le réseau.



 **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

 **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



- Une sectorisation de la maintenance : un technicien pour environ 30 stations.
- Une supervision de l'ensemble des éléments constitutifs du réseau 24h/24.
- Un bilan hebdomadaire de la charge et du fonctionnement du réseau.
- Un centre de maintenance régionale et nationale.
- Un stock mobile de première intervention avec chaque technicien et un stock lourd au centre de maintenance.
- 2 opérations de maintenance préventive par site et par an pour prévenir les pannes ou dysfonctionnements.

De plus, dans le cadre du plan d'assurance qualité mis en œuvre par SFR, des équipes de maintenance sont déployées sur l'ensemble du territoire national. L'indice de qualité retenu est la mesure du temps de rétablissement du service par rapport à notre engagement de 4 heures lors des incidents engendrant l'indisponibilité totale du Réseau mobile SFR au niveau de l'agglomération. Une organisation est mise en place pour les situations de gestion de crise majeure.

Par ailleurs, chaque extension de l'infrastructure du réseau fait l'objet de contrôles dans le cadre d'une recette sur les aspects transmission, radio (pour le réseau d'accès), bâtiment et infrastructure.

#### 2.1.3 Les outils de supervision

Les outils O.M.C (Operating Maintenance Center) d'aide à la remise en état des équipements défectueux permettent la supervision de tous les équipements à distance.

Ces OMC sont installés sur tous les centres de supervision (nationaux et régionaux) et sont pourvus de mécanismes de pré-diagnostic. Les statistiques ainsi obtenues sur le fonctionnement du réseau sont exploitées par nos équipes qualité réseau pour définir les orientations sur la densification de notre couverture et de nos ressources radio.

#### 2.1.4 Le traitement des incidents

Dans le traitement d'un dysfonctionnement, on distingue 3 phases :

- La détection
- L'analyse / le diagnostic
- L'action corrective / validation

Les priorités sont définies par seuil de performance, en fonction :

- de l'impact sur la performance du réseau
- du type d'élément réseau impacté
- du nombre d'abonnés potentiellement impactés

A chaque priorité est affecté un objectif de délai de traitement par phase :

- Classement, analyse, corrélation des incidents par domaine technique pour la totalité du réseau.
- Elaboration et mise en œuvre de solutions correctrices.
- En cas de « bug » logiciel, les actions peuvent aller jusqu'à la livraison de corrections de logiciel sur les éléments du réseau.
- Par ailleurs, le plan d'assurance qualité prévoit dans le cadre des services GPRS/UMTS des processus de gestion des incidents spécifiques.



## Gamme de Forfait SFR Business :

### 3. Les forfaits mobiles

#### 3.1 La gamme Téléphonie Mobile 5G

La gamme Téléphonie Mobile de SFR Business est une solution conçue autour de formules pré-packagées adaptées aux différents profils d'utilisateurs en entreprise et à leurs contraintes de flexibilité.

Les différentes formules permettent également un accompagnement efficace de vos utilisateurs lors de leurs déplacements à l'étranger, spécialement en Europe, DOM Amérique du nord et Reste du Monde.

	FORFAIT MOBILE 5GO	FORFAIT MOBILE 25GO	FORFAIT MOBILE 5G 80GO	FORFAIT MOBILE 5G ILLIMITE	FORFAIT MOBILE 5G TRAVELLER
Appels, SMS, MMS (vers et depuis)	Illimités Vers et Depuis France + Europe <sup>(1)</sup>				
	Illimités Amérique du Nord				Zone Business <sup>(2)</sup> + 6h Reste du Monde <sup>(3)</sup>
Data mobile incluse	5Go France & Europe	25Go France & Europe	80Go France, Europe & Amérique du nord	Illimité France + 80Go Europe & Amérique du nord	Illimité France + 200Go Europe <sup>(1)</sup> & Amérique du nord + 100Go Zone Business <sup>(2)</sup> + 1Go reste du monde <sup>(3)</sup>
		2ème SIM à 5€	2ème SIM à 5€	2ème SIM à 5€	2ème SIM (50Go max FR)
	Disponible en option engagement 12 mois		Incluse		
Equipements	Téléphones mobiles (Android et Iphone) avec ou sans subvention, Location et Reprise				
Services inclus	Option Monde, Forfaits Ajustables Traveller Voix & Data et Voix vers l'étranger, SAV Echange Entreprises uniquement pour les équipements avec subvention, Services d'Alerte et Blocage Data Roaming, Option convergence, Appels VoLTE				

<sup>(1)</sup> Europe = Union Européenne, DOM, Suisse, Andorre, Royaume-Uni

<sup>(2)</sup> Zone Business : appels/SMS/MMS reçus ou émis vers/depuis Afrique du Sud, Algérie, Arabie-Saoudite, Brésil, Chine, Emirats-Arabs-Unis, Hong-Kong, Inde, Israël, Japon, Maroc, Russie, Singapour, Taïwan, Tunisie, Turquie.

<sup>(3)</sup> 3H depuis France vers Reste du monde + 3H en Reste du Monde





BUREAU DES  
**TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**

### Détail des offres :

Le forfait Mobile 5Go propose :

- les appels, SMS et MMS illimités vers et depuis la France et l'Europe<sup>(1)</sup>
- 5Go de data mobile, utilisable en France et en Europe, sans facturation au-delà.

Le forfait Mobile 25Go propose :

- les appels, SMS et MMS illimités vers et depuis la France et l'Europe<sup>(1)</sup>
- 25Go de data mobile, utilisables en France et en Europe, sans facturation au-delà ;

Le forfait Mobile 5G 80Go propose :

- les appels, SMS et MMS illimités vers et depuis la France, l'Europe<sup>(1)</sup> et l'Amérique du Nord
- 80Go de data mobile 4G/5G, utilisables en France, Europe(1) et Amérique du Nord, sans facturation au-delà ;

Le forfait Mobile 5G Illimité propose :

- les appels, SMS et MMS illimités vers et depuis la France, l'Europe<sup>(1)</sup> et l'Amérique du Nord
- la data illimitée 4G/5G en France
- 80Go en Europe<sup>(1)</sup> et Amérique du Nord, avec facturation au-delà, selon l'offre souscrite sans réduction de débit.

Enfin, le forfait Mobile 5G Traveller propose :

- les appels, SMS et MMS illimités vers et depuis la France, l'Europe<sup>(1)</sup>, l'Amérique du Nord et la Zone Business<sup>(2)</sup>
- 3 heures d'appels depuis la France métropolitaine vers les fixes et mobiles en Reste du Monde
- 3 heures d'appels reçus en Reste du Monde ou émis en Reste du monde (depuis le Reste du Monde vers toutes les zones ou depuis les autres zones vers le Reste du Monde)
- la data illimitée 4G/5G en France
- 170Go en Europe et Amérique du Nord, avec facturation au-delà, selon l'offre souscrite sans réduction de débit.
- 10Go en Zone Business, avec facturation au-delà, selon l'offre souscrite sans réduction de débit.
- 1Go en Reste du Monde, avec facturation au-delà, selon l'offre souscrite sans réduction de débit.

### **En complément :**

**L'option 5G** permet aux forfaits Mobile 5Go et 25Go d'accéder également au réseau Très Haut Débit de 5<sup>e</sup> génération en France (disponible par défaut sur les forfaits Mobile 5G 80Go, 5G Illimité et 5G Traveller)

<sup>(1)</sup> Europe : Europe réglementaire, DOM, Suisse Andorre, Royaume-Uni

<sup>(2)</sup> Zone Business : Afrique du Sud, Algérie, Arabie-Saoudite, Brésil, Chine, Emirats-Arabes-Unis, Hong-Kong, Inde, Israël, Japon, Maroc, Russie, Singapour, Taiwan, Tunisie, Turquie.



 **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

 **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



BUREAU DES  
**TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**

### Les services inclus

Afin de vous proposer une offre adaptée à vos besoins professionnels, SFR Business intègre les services suivants dans sa gamme Téléphonie Mobile :

- **Les appels 4G** : ils permettent une réduction du temps d'établissement des appels, une meilleure qualité audio, tout en gardant la possibilité de surfer en 4G sans perte de début pendant la conversation.
- **Les appels WiFi** : il est possible d'utiliser un réseau WiFi pour faire passer des communications depuis un smartphone compatible via l'option gratuite « Appels WiFi ».
- **Le SAV échange en 24h.**
- **Facturation à la seconde dès la première seconde** pour tous les appels émis depuis la France ou depuis l'Europe réglementaire/DOM vers l'Europe réglementaire/DOM.
- **L'Espace Client** (voir paragraphe dédié)
- **Le Répondeur vocal** : Les lignes sont fournies avec un répondeur vocal consultable en composant « 1 2 3 » sur son mobile.
- **Rappel du correspondant**
- **Renvoi d'appels** : Le collaborateur peut décider d'effectuer un renvoi d'appels de façon systématique vers sa messagerie ou vers un poste mobile ou fixe en France métropolitaine exclusivement lorsque sa ligne est occupée ou lorsqu'il ne répond pas. Les renvois d'appels vers un poste fixe à l'étranger ne sont pas possibles.
- **Double appel / Présentation du numéro**
- **Service de convergence** : Il permet:
  - La convergence fixe - mobile : en cas de souscription à une offre fixe SFR, vous bénéficiez d'un tarif privilégié au départ de vos sites fixes directs et en revente de l'abonnement (VGA) vers l'ensemble de vos lignes mobiles bénéficiant de l'offre Convergence sans aucune intervention sur vos PABX
  - Un plan de numérotation privé au départ des mobiles vers les autres mobiles ou vers les fixes. Les lignes mobiles bénéficiant d'une option de Convergence se voient attribuer un numéro interne unique abrégé (entre 4 et 7 chiffres) et mnémotechnique car généralement adossé au plan de numérotation de l'entreprise ou créé à votre initiative.
  - La restriction des certains appels : avec la gestion des « profils d'appels », vous pouvez définir un périmètre d'appels autorisés pour chaque collaborateur.



### **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



Les « **profils d'appels** » vous permettent d'interdire sur tout ou partie de votre flotte certains appels. Ils peuvent être modifiés gratuitement sur votre Espace Client. En cas de tentative d'appel non autorisé, votre collaborateur est alerté par un message vocal et son appel sera rejeté. La réception d'appels n'est pas limitée (hormis à l'étranger si l'option Monde a été désactivée).

Deux modèles de profils d'appels sont disponibles :

- 10 profils standards
- les listes blanches / noires complémentaires

#### Les 10 profils standards :

- Limitation aux appels internes\* ;
- Limitation aux appels et nationaux (mobiles ou fixes - yc appels 09 vers les box) aux heures ouvrées du lundi au vendredi de 8h à 20h, hors jours fériés ;
- Limitation aux appels nationaux (fixes ou mobiles) sans contrainte d'heures ouvrées ;
- Limitation aux appels internes\* (24h/24) et fixes nationaux aux heures ouvrées, du lundi au vendredi de 8 à 20h, hors jours fériés ;
- Limitation aux appels internes\* (24h/24) et nationaux (fixes ou mobiles), du lundi au samedi de 6h à 21h, hors jours Limitation aux appels internes\* (24h/24) et fixes nationaux sans contrainte d'heures ouvrées ;
- Aucune limitation d'appels hors numéros surtaxés ;
- Limitation de tous les appels. A associer à une liste blanche ;
- Aucune limitation du lundi au samedi de 6h à 20h. Appels bloqués le dimanche ;
- Aucune limitation d'appels.

\*inclus aussi les appels vers le Répondeur Vocal SFR (123), les numéros d'urgence et Service Client SFR

#### Les listes blanches / noires complémentaires

Si les 10 profils prédéfinis ci-dessus ne correspondent pas entièrement à vos besoins, vous avez la possibilité d'affiner les profils standards par des numéros ou des tranches de numéros autorisés (liste blanche), ou interdits (liste noire) associés à un profil standard.

La configuration des profils est gratuite et accessible via votre outil de gestion en ligne, l'Espace Client. Vous avez la possibilité d'associer jusqu'à 200 listes blanches ou noires aux profils standards.



#### **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

#### **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



## Pour le reste du monde

### Le Forfait Ajustable Traveller Voix

Depuis Amérique du Nord/Zone Business vers Europe/Amérique du Nord/Zone Business	Volume de consommations	Volume de consommations (minutes émises / reçues par mois)							
		0	Jusqu'à 30 min	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 2h	Jusqu'à 4h	Jusqu'à 8h	Jusqu'à 12h	Au-delà de 12h
	Tarif mensuel	0 €	20 €	40 €	70 €	120 €	180 €	255 €	0,90 €/min
Depuis Amérique du Nord/Zone Business/Reste du Monde vers Reste du Monde	Volume de consommations	0	Jusqu'à 30 min	Jusqu'à 1h	Jusqu'à 2h	Jusqu'à 4h	Jusqu'à 8h	Jusqu'à 12h	Au-delà de 12h
		Tarif mensuel	0 €	40 €	65 €	130 €	200 €	320 €	480 €

Le Forfait Ajustable Traveller Voix est inclus dans la gamme Téléphonie Mobile, sauf demande expresse contraire de la part du Client. Les appels émis et reçus sont facturés à la seconde après 1 minute indivisible (appels hors Visio, n° satellitaires, n° spéciaux, services surtaxés). La facturation s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée (si le Client ne communique pas dans le mois en cours, il ne paie rien). La souscription / résiliation du Forfait Ajustable Traveller Voix prend effet en immédiat.

### Le Forfait Ajustable Traveller Data

En Amérique du Nord/Zone Business	Volume de consommations	Volume de consommation (Mo par mois)								
		0Mo	Jusqu'à 50Mo	Jusqu'à 250Mo	Jusqu'à 500Mo	Jusqu'à 1Go	Jusqu'à 2Go	Jusqu'à 4Go	Jusqu'à 5Go	Au-delà de 5Go
	Tarif mensuel	0 €	15 €	25 €	45 €	95 €	180 €	300 €	400 €	2 €/Mo
En Reste du Monde	Volume de consommations	0Mo	Jusqu'à 50Mo	Jusqu'à 250Mo	Jusqu'à 500Mo	Jusqu'à 1Go	Jusqu'à 2Go	Jusqu'à 4Go	Jusqu'à 5Go	Au-delà de 5Go
		Tarif mensuel	0 €	30	110	350 €	900 €	1 800 €	3 000 €	4 000 €

Le Forfait Ajustable Traveller Data est inclus dans la gamme Téléphonie Mobile et Connectivité Mobile, sauf demande expresse contraire de la part du Client. La facturation est réalisée par paliers de 10 Ko après 30 Ko indivisibles. Elle s'adapte automatiquement en fonction de la zone géographique visitée (si le Client ne communique pas dans le mois, il ne paie rien).

## Couverture réseau

REGION	4G		3G à juillet 19		2G à juillet 19	
	POP	SURF	% pop 3G	% surf 3G	% pop 2G	% surf 2G
Auvergne Rhone Alpes	99,40%	90,59%	99,72%	96,42%	99,77%	96,17%
Bourgogne Franche Comte	99,18%	93,08%	99,89%	97,84%	99,74%	96,47%
Bretagne	99,67%	97,40%	99,85%	93,71%	99,72%	91,75%
Centre Val de Loire	99,78%	97,75%	99,75%	96,52%	99,60%	95,45%
Corse	98,71%	82,76%	99,97%	99,43%	99,60%	98,26%
Grand Est	99,64%	94,52%	99,97%	99,24%	99,82%	97,62%
Hauts de France	99,89%	99,25%	99,45%	83,91%	98,77%	78,70%
Ile de France	99,99%	99,76%	99,46%	99,92%	99,99%	99,69%
Normandie	99,73%	98,58%	99,69%	93,69%	99,39%	91,15%
Nouvelle Aquitaine	99,55%	95,01%	99,92%	99,15%	99,89%	99,42%
Occitanie	99,13%	89,65%	99,95%	99,45%	99,74%	98,48%
Pays de la Loire	99,92%	99,15%	100,00%	99,73%	99,88%	99,23%
Provence Alpes Cote d Azur	99,41%	81,93%	99,87%	85,58%	99,66%	81,79%

**NOS AGENCES**

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

**CONTACT**

0 805 950 001

contact@bureau-telecoms.fr



**BUREAU DES  
TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**

## SOLUTION SFR DATI : PTi

### Qu'est ce qu'un DATI / PTi ?

Le DATI est un dispositif d'alarme pour le travailleur isolé. Par définition, il permet d'alerter les secours en cas de situation anormale d'un travailleur isolé.

### Qu'est ce qu'un travailleur isolé ?

Un travailleur isolé est défini comme un salarié effectuant un travail hors de vue ou de voix et ne pouvant être secouru dans de courts délais en cas de danger.

La réglementation juridique met en garde contre les risques d'accidents pour le travailleur isolé. Lois, décrets, code du travail exigent aux entreprises de rendre des mesures nécessaires pour l'organisation de la protection et des secours pour le travailleur isolé:

Article R 4121-1 (L 230-2) du Code du Travail  
Article R 233.1 du Code du Travail

Article R 4512-13 (R 237-10) du Code du travail  
Article R 252 du Code du Travail

**~3 millions de travailleurs isolés en France selon l'INRS**  
(Organisme généraliste en santé et sécurité au travail)

**~5% seulement sont équipés en DATI**

### SFR DATI

L'option mobile pour une application de PTi

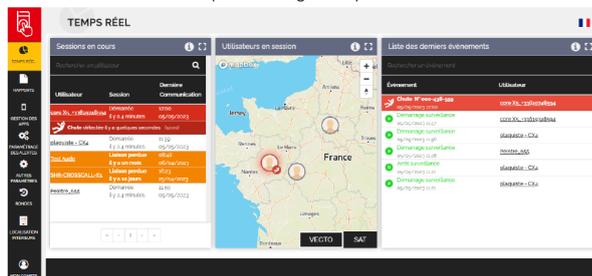


Une interface web pour :

- le paramétrage de la solution
- la surveillance des Travailleurs Isolés
- Un paramétrage complet

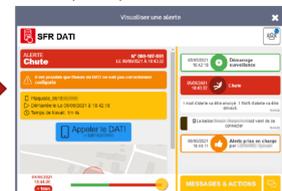


Une application installée sur le smartphone du travailleur isolé (Mode Kiosque possible)



- Perte de verticalité
- Immobilité prolongée
- Chute
- SOS (manuel)
- Agression (manuel silencieuse)
- Localisation (intérieur / extérieur)
- Les seuils de détection sont paramétrables
- Activable manuellement ou automatiquement
- Mode Route
- Compatible wifi

Des alertes envoyées aux veilleurs en cas de détection d'un danger  
Mail / SMS / Vocal



En option, les alertes peuvent être envoyées à la télésurveillance en 24/7.

### NOS AGENCES

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

0 805 950 001

contact@bureau-telecoms.fr



### NOTRE OFFRE, C'EST:

➤ **5 modes de détection:**  
3 détections automatiques:

2 alertes manuelles:

➤ **Sécurité Positive:**

L'application échange constamment avec le serveur SFR DATI indique à l'utilisateur (et au superviseur) si la surveillance est opérationnelle de bout en bout.

- **Perte de verticalité**
- **Immobilité prolongée**
- **Chute**
- **SOS**
- **Agression (silencieuse)**

### ...MAIS AUSSI:

➤ **Localisation extérieure:**

Grâce aux GPS des mobiles, SFR DATI est capable de localiser les individus avec une précision moyenne de 5m.

➤ **Localisation intérieure:**

La solution permet de localiser précisément les individus dans les bâtiments, en s'appuyant sur plusieurs solutions.

➤ **Portail de gestion:**

Le responsable peut définir le paramétrage des détections par individu. Il peut aussi donner accès à l'interface à des tiers pour faire la supervision des DATI.



➤ **Le télé-assistance:**

En option, il est possible de s'appuyer sur une équipe de télésurveillance pour faire la levée de doute en 24/7 et potentiellement déclencher les secours.

### Bénéficiaire de la solution SFR DATI, c'est:

- Être en permanence en liaison avec les secours et les responsables de l'entreprise
- Être assuré qu'au moindre danger, les secours pourront intervenir en un temps record.

L'option SFR DATI	PORTAIL d'administration et de supervision*	L'option Télésurveillance <b>Nouveau</b>
<p>Option à souscrire à la ligne</p> <p>Dispositif qui permet le déclenchement d'un appel d'urgence automatique vers un tiers afin de l'alerter en cas de chute, de perte de verticalité ou d'absence de mouvement via un applicatif installé sur le smartphone.</p> <p>Géolocalisation (en extérieur, en intérieur)</p> <p>Ecoute d'ambiance</p> <p>(nécessite l'installation de l'application SFR DATI disponible sur le playstore)</p>	<p>Portail d'administration qui permet de paramétrer et de gérer les configurations du service SFR DATI</p> <p>over the air. La mise en place est immédiate et sans actions des utilisateurs finaux.</p> <p>* inclut dès la première souscription à l'option SFR DATI</p>	<p>Option à souscrire à la ligne</p> <p>Lors d'un appel d'urgence, c'est SFR qui se charge de gérer l'alerte en faisant la levée de doute et en déclenchant les actions décidées par l'entreprise du salarié.</p> <p>(nécessite la souscription à une des options SFR DATI)</p>

### Option SFR Dati

Engagement 24 mois : 10€/mois/ligne

Engagement 36 mois : 9€/mois/ligne

Engagement 48 mois : 8€/mois/ligne

### Option SFR Dati avec option télésurveillance

Engagement 24 mois : 20€/mois/ligne

Engagement 36 mois : 19€/mois/ligne

Engagement 48 mois : 18€/mois/ligne



### **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



## Services Mobiles :

Un extranet client est mis à disposition. Celui-ci permet :

- L'accès à la facturation globale du contrat ou d'une ligne en particulier et l'export au format Xls/Csv
- Visualisation de la facturation des 12 derniers mois
- La commande de nouveaux services
- De gérer les informations de la ligne telle que Nom/Prénom/Adresse email de l'utilisateur
- De récupérer les codes Pin, Puk et Pin2 des lignes
- De changer une carte Sim en cas de perte/vol
- De procéder à des actes de gestion simples tel que Migration d'une ligne vers un autre compte de facturation ou la création d'un nouveau compte de facturation

## Restriction d'utilisation :

Les « profils d'appels » vous permettent d'interdire sur tout ou partie de votre flotte certains appels. Ils peuvent être modifiés gratuitement sur votre Espace Client

Les 10 profils standards :

- Limitation aux appels internes\* ;
- Limitation aux appels et nationaux (mobiles ou fixes - yc appels 09 vers les box) aux heures ouvrées du lundi au vendredi de 8h à 20h, hors jours fériés ;
- Limitation aux appels nationaux (fixes ou mobiles) sans contrainte d'heures ouvrées ;
- Limitation aux appels internes\* (24h/24) et fixes nationaux aux heures ouvrées, du lundi au vendredi de 8 à 20h, hors jours fériés ;
- Limitation aux appels internes\* (24h/24) et nationaux (fixes ou mobiles), du lundi au samedi de 6h à 21h, hors jours Limitation aux appels internes\* (24h/24) et fixes nationaux sans contrainte d'heures ouvrées ;
- Aucune limitation d'appels hors numéros surtaxés ;
- Limitation de tous les appels. A associer à une liste blanche ;
- Aucune limitation du lundi au samedi de 6h à 20h. Appels bloqués le Dimanche ;
- Aucune limitation d'appels.

## Délais d'Exécution

- - Création de ligne : fourniture de la ligne sous 2h (Carte sim vierge mis à disposition en début de marché pour plus de réactivité)
- - Portabilité d'un numéro : portabilité sous 3 jours ouvrés ;
- - Activation d'une carte SIM : Délai technique de 2h. pris en compte par téléphone au 04.68.85.16.69 ;
- - Envoi d'une carte SIM : dépôt dans la journée par nos équipes de Montpellier ou Perpignan ou sous 24h si envoi sur site distant ;
- - Ajout, modification ou suppression d'options, Prise en compte par téléphone au 04.68.85.16.69, délai de traitement max 2h ;
- - Blocage d'une carte SIM : Immédiat soit par téléphone en appelant le 04.68.85.16.69 soit depuis Extranet
- - Blocage data : Immédiat par téléphone en appelant le 04.68.85.16.69
- - Blocage voix international : Immédiat par téléphone en appelant le 04.68.85.16.69
- - Blocage data international : Immédiat par téléphone en appelant le 04.68.85.16.69
- - Déblocage de code PIN : Immédiat par téléphone en appelant le 04.68.85.16.69 ou depuis l'extranet client.

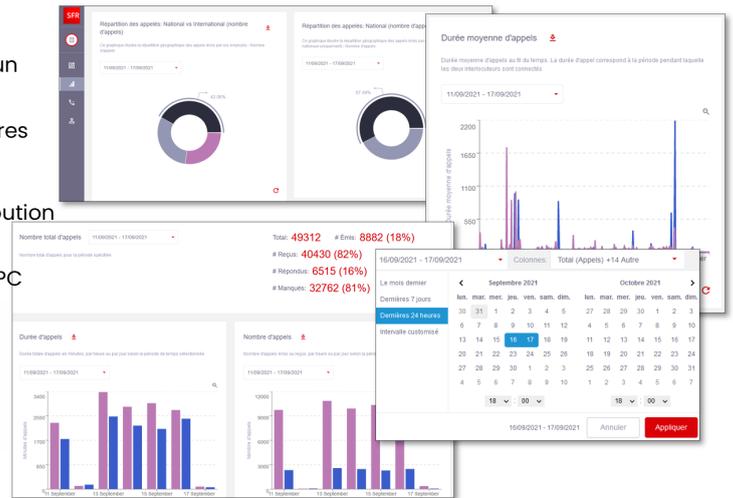


## 4. La Solution de Téléphonie IP webex SFR :

Le Pack Business Unifié à partir de **12€HT**

### La téléphonie

- **Forfait illimité** : vers les fixes et mobiles
- **Softphone** : appels audio et vidéo depuis un ordinateur ou un smartphone
- **Équipements** : casques, téléphones, pieuvres
- **Convergence** : Fixe Mobile
- **Accueil** : numéro unique, annonces, distribution d'appels
- **Annuaire d'entreprise** : sur téléphones et PC



#### Un accueil téléphonique simplifié

Numéro unique de standard avec le groupement d'appels ou l'accueil vocal interactif.

Annonces personnalisées pour chaque ligne.

Pilotage Intuitif et centralisé



#### Le bon équipement pour chaque collaborateur

Une gamme de téléphones et de casques pour tous les usages

Portail de statistiques d'appels inclus



#### Convergence fixe mobile

Messagerie unique, une application pour choisir quel numéro d'appel afficher, fixe ou mobile, gérer vos appels sortants fixe ou mobile, numéro unique ! Remplacez vos fixes par des mobiles

Collaboration WebEx nativement intégrée



## 5. Les solutions Internet

Une gamme d'accès allant de l'offre mobile à la FTTO en passant par le FTTH.

Connect MOBILE <small>INTERNET SUR RESEAU MOBILE (gamme Connect Intégral)</small>	Connect ACCESS <small>L'ACCÈS INTERNET FIBRE PROFESSIONNEL</small>	Connect PLUS <small>LA NOUVELLE EXPÉRIENCE INTERNET</small>	Connect INTEGRAL <small>LES SERVICES POUR L'INTERNET DE L'ENTREPRISE</small>
RESEAU SFR 4G et 5G	FIBRE MUTUALISÉE FTTH, ADSL et VDSL	FIBRE MUTUALISÉE FTTH : Débit garanti symétrique <b>100Mbps</b>	FIBRE DÉDIÉE Débit garanti symétrique jusqu'à 1Gbps en standard et plus en OSM
Débit non garanti Antenne 4G Outdoor **	Burst jusqu'à 2Gbps* Débit non garanti	Burst jusqu'à 8Gbps*	GTR 4H (5J/7, 6j/7 ou 7j/7)** @ IP publique jusqu'à /27** Secours Actif/Passif ou Actif/Actif** Possible à l'international Visibilité applicative
4G : 50Go/250Go/illimité 5G : 100Go/400Go/illimité	GTI 8H GTR 10H – en option @ IP publique jusqu'à /27** Sécurité internet** / Pare-feu WIFI Ligne téléphonique	GTI 10H (6j/7 8h-18h) @ IP publique jusqu'à /27** Sécurité internet** / Pare-feu WIFI / Secours 4G Ligne téléphonique	
GTI 10 H @ IP publique jusqu'à /27**			
 OA 541      OA 5G	 NBE 300      NB8	 NB8 +	 OA 531 (jusqu'à 200M) OA 2501 (jusqu'à 800M) OA 2520 (jusqu'à 1G)

## 6. Les solutions VPN PMLS / SDwan

Interconnectez vos sites et gérez vos classes de services voix et métier en un seul clic

4Gmax/5Gmax <small>MPLS SUR RESEAU MOBILE</small>	Eco Business <small>MPLS FIBRE Mutualisée</small>	Eco Business PLUS <small>MPLS FIBRE Mutualisée garantie</small>	THD <small>MPLS FIBRE Dédinée</small>
RESEAU SFR 4G et <b>bientôt 5G</b>	FIBRE MUTUALISÉE FTTH, FTTB, ADSL et VDSL	FIBRE MUTUALISÉE FTTH, FTTB	FIBRE DÉDIÉE Débit garanti symétrique jusqu'à 1Gbps en standard et plus en OSM
Débit non garanti 50Go/250Go/illimité	Burst jusqu'à 1Gbps* asymétrique Débit non garanti	Débit garanti symétrique <b>10Mbps</b> Burst jusqu'à 1Gbps*	GTR 4H (5J/7, 6j/7 ou 7j/7)** Secours Actif/Passif ou Actif/Actif** Possible à l'international Visibilité applicative
Jusqu'à 300M asymétrique	GTR 10H 5/7 – FTTH/FTTB Option GTR 10H 6/7 GTR J+1 en option sur A/VDSL WIFI	GTR 10H (6j/7 8h-18h) WIFI	
 OA 541	 NBE 300	 NBE 300	 OA 531 (jusqu'à 200M) OA 2501 (jusqu'à 800M) OA 2520 (jusqu'à 1G)



### NOS AGENCES

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

0 805 950 001

[contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



## 7. Les solutions d'hébergement (housing)

Hébergez vos serveurs au sein des installations sécurisées de SFR Business

### NETCENTER:

26 Datacenters certifiés, connectés et de proximité

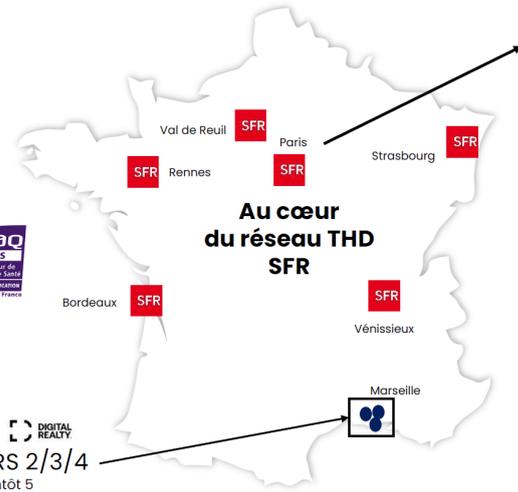
18 datacenters  
en île de France

8 datacenters  
en régions

93 000m<sup>2</sup>  
de surfaces opérées



MRS 2/3/4  
Bientôt 5



**Au cœur  
du réseau THD  
SFR**



### Des partenaires leaders :

- Couverture nationale et internationale
- Espaces haute densité, évolutifs, performants énergétiquement
- Des interconnexions inter et intra campus
- Une connectivité vers les CSP optimisée
- Entre 1,2 et 1,4 de PuE (rapport entre énergie utile consommée et énergie totale)

### Netcenter



Déménagement avec



Gestes de proximité  
Portail de services



Datacenter souverain



Efficacité énergétique



Abonnement prédictible



Toutes les offres Télécoms SFR

MPLS, Internet, L2L, interco CSP...



Cross Connect avec d'autres  
baies, salles



Baie 47U  
½ baie 17U  
¼ baie 7U

Baies Standard (jusqu'à 6kw) ou sur mesure  
Cages (à partir de 9m<sup>2</sup> - 3 baies)

### NOS AGENCES

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

0 805 950 001

contact@bureau-telecoms.fr



## 8. Les solutions d'hébergement (iaas)

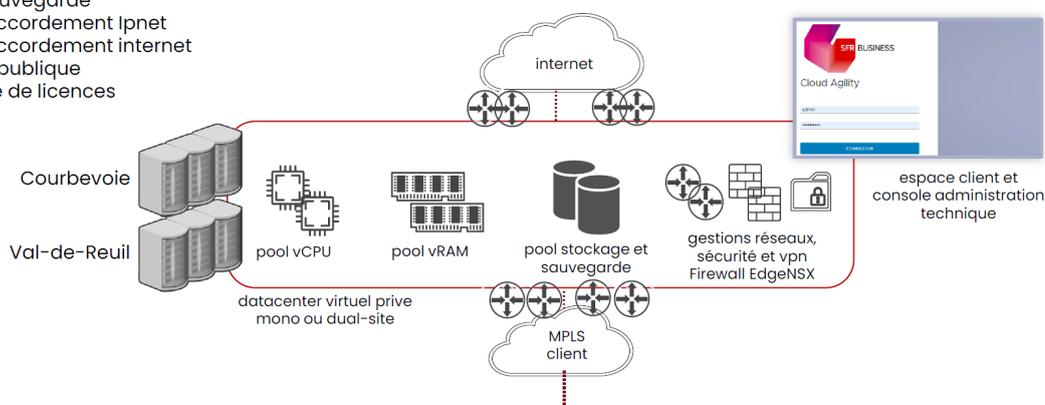
Besoin temporaire de ressources ou de création de service, adaptez votre infrastructure grâce à notre offre iaas. Un simulateur est mis à votre disposition pour définir votre projet.

### Hébergement et Cloud

#### Cloud Agility

Environnement virtuel de ressources IaaS :

- vCPU
- vRAM
- Stockage (capacitif/standard/performant)
- Option sauvegarde
- Option raccordement Ipnnet
- Option raccordement internet
- Option IP publique
- Fourniture de licences



Désignation	Prix Unitaire Public H.T	Unité	volumétrie
<b>1 - INFRASTRUCTURE</b>			
Abonnement Environnement	112,97	Abonnement	1
Mise en service de l'environnement	1 309,86 €	Acte	1
Pool vCPU (2,6GHz)	3,09 €/mois	vCPU	6
Pool vRAM	6,84 €/mois	vRAM	128
<b>2 - STOCKAGE</b>			
Pool Stockage Bloc Performant	0,10 €/mois	Giga-Octet	4000
Pool Stockage Bloc Standard	0,07 €/mois	Giga-Octet	0
<b>3 - SAUVEGARDE</b>			
Sauvegarde	0,19 €/mois	Giga-Octet	600
<b>4 - RACCORDEMENT INTERNET</b>			
Adresse IP Supplémentaire	4,74 €/mois	Par @IP	0
Raccordement Internet 100 Mbps	59,73 €/mois	Mbps	1
Raccordement Internet 200 Mbps	119,45 €/mois	Mbps	0
Raccordement Internet 500 Mbps	298,47 €/mois	Mbps	0
Raccordement Internet 1000 Mbps	596,93 €/mois	Mbps	0
<b>5 - RACCORDEMENT MPLS (TARIF PAR SITE)</b>			
Mise en Service Raccordement SFR IPNET	1 309,86 €	Acte	0
Raccordement SFR IPNET 100 Mbps	59,73 €/mois	Mbps	0
Raccordement SFR IPNET 200 Mbps	119,45 €/mois	Mbps	0
Raccordement SFR IPNET 500 Mbps	298,47 €/mois	Mbps	0
Raccordement SFR IPNET 1000 Mbps	596,93 €/mois	Mbps	0
<b>ACCOMPAGNEMENT</b>			
Assistance à la Prise en Main	953,28 €	Acte	0
<b>LICENCE LINUX</b>			

**NOS AGENCES**

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

**CONTACT**

0 805 950 001

contact@bureau-telecoms.fr



## 9. Suivi du déploiement par Bureau des Telecoms

Chaque semaine les responsables de suivi de déploiement au sein du bureau des Télécoms contactent les chefs de projet pour lesquels nous avons un suivi particulier et les informations collectées sont transmises à J+1 au client final.

A titre d'exemple voici les matrices utilisées :

Client/site	Adresse d'install	SIREN	Offre	Préstat	MasterID	@MAIL	TEL	IC	Lier	RDV inst	Supervision	Fl	É	CASE	Commentaires / Int
725	SEMEL	984930883	ACCESS FTTH	NON	ME0010001713528					08h00 - 12H00	80.124.109.95			15533034	19/04 DC2 : toujo 24/04 DC2 : annul annulation pour re
726	FHB	BOULOGNE SUR MER	491975041	ACCESS FTTH	NON	ME0010001711284			Jean-Michel C	16/05/2024 13h - 18h	80.124.110.234			15505449	28/03 AB : rdv le 0 appel relco confir 11/04 EPB : nouv rc 19/04 DC2 : toujou
729	OENO-PREST	COURSAN	415 074 657	PLUS FTTH	NON	ME0010001717156			Aurelie L	26/04/2024 8h -12h	85.69.239.240			15534954	29/03 AL : contrat que le matn (car c 04/04 DC2 : rdv dé 09/04 EPB : préver 19/04 DC2 : décale 22/04 DC2 : client 25/04 DC2 : rdv de
730	BERNARD CONSTRUCTIONS	LABASTIDE D'ANJOUR	435387592	ACCESS FTTH	NON	ME0010001717076			Aurelie L	09/04/2024 13h - 18h	85.69.232.242			15501406	29/03 AL : contrat prevenir client 08/04 EPB : préver 09/04 EPB : Le tec 15/04 DC2 : ping c
731	PRESTAT'AIR	AGDE	852904143	INTEGRAL FTTO	NON	ME0010001716398			Aurelie L						28/03 AL : contrat 05/04 DC2 : welco 18/04 DC2 : pas ne 19/04 AL : VT effe prévisonelle livrai 26/04 DC2 : retour
732	AIR ELEC	RIVESALTES	798 656 161	PLUS FTTH	NON	ME0010001713626			Lucie A	18/04/2024 08h00	46.218.43.68			15522708	26/03 LA : contrat 05/04 DC2 : confir 09/04 EPB : elec li 19/04 DC2 : diag c
733	MARINE CENTER	st cyprien	433 409 893	ACCESS FTTH	NON	ME0010001717162			Lucie A	11/04/2024 de 13:00 à 18:00	85.69.234.94				29/03 LA contrat a 05/04 DC2 : client 12/04 EPB : ping c



### NOS AGENCES

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

0 805 950 001

contact@bureau-telecoms.fr



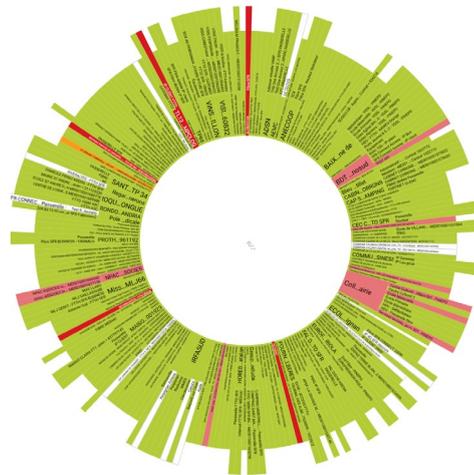
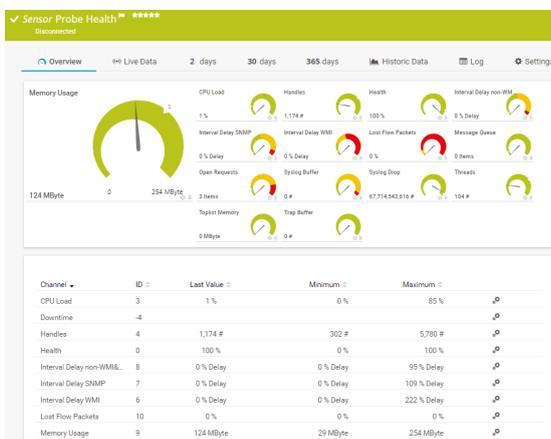
## 10. Supervision des services de nos clients

Depuis l'espace client l'utilisation de vos liens est visible en temps réel. Cela nous permet de valider au cours de votre contrat du bon dimensionnement des liens par établissement et d'être en mesure de vous faire nos préconisations.

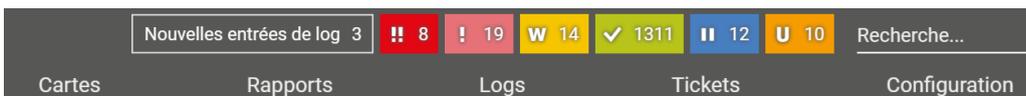


Au delà de l'espace client, au sein de notre cellule technique, l'outil PRTG est utilisé afin de monitorer services et ressources des équipements de nos clients.

A titre d'exemple ci-dessous une vision d'une cartographie nous permettant de recevoir en temps réel les alertes de dysfonctionnement chez nos clients premium.



Un bandeau en temps réel nous informe des nouvelles occurrence et des emails d'alerte sont reçus par nos techniciens.



Dans le process une fois cette alerte prise en compte, le technicien de niveau 1 prend contact avec l'interlocuteur identifié chez le client pour valider s'il s'agit d'une panne ou d'une intervention de maintenance du client.



**NOS AGENCES**

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

**CONTACT**

0 805 950 001

contact@bureau-telecoms.fr

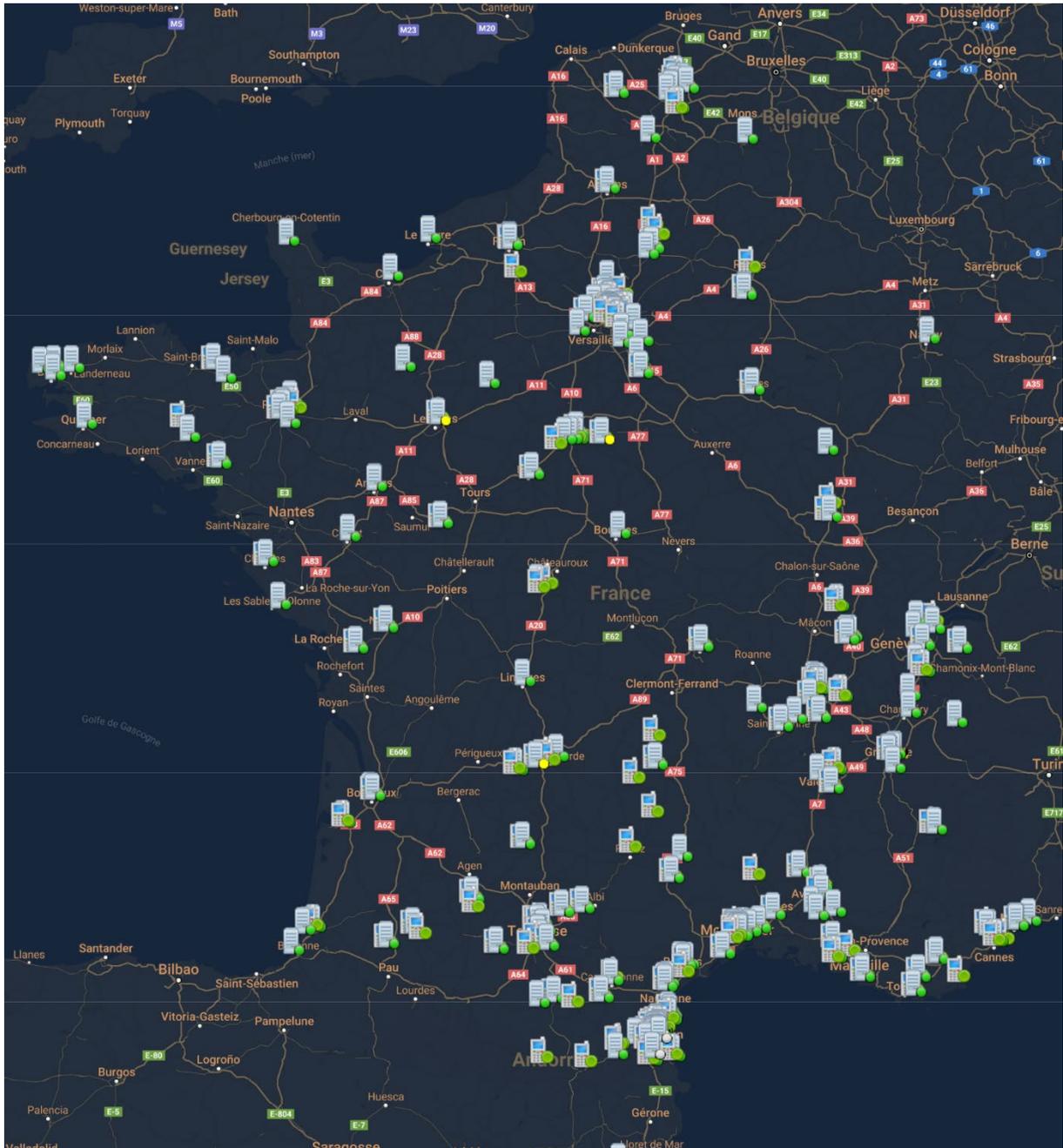


**BUREAU DES  
TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR BUSINESS**

D'autres outils nous permettent d'avoir une vision nationale de l'état des services de nos clients. (Clients SFR Business gérés par Le Bureau des Telecoms)



 **NOS AGENCES**

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

 **CONTACT**

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



## 11. Outils et support

Un interrogation, une demande administrative ou technique ?

Un simple envoi de mail à l'adresse [ticket@easytelecoms.org](mailto:ticket@easytelecoms.org) génère l'ouverture d'un ticket et une prise en charge par nos techniciens

#	TITRE	ÉTAT
6614253	TR: Demande récupération ligne Mobile manager Amorin...	nouveau
668646	ST MARIE LA MER - PBE - Fibre noire	rappel en attente
667028	BERREVILLE - annonces studiocall	ouvert
6614435	Espace Diderot - SBC INFN	rappel en attente
6614140		ouvert

Une interface de suivi vous sera proposée afin d'avoir vous-même un suivi de ces tickets et de leur prise en charge. Vous avez en temps réel, le nom du technicien affecté, le nom de l'intervenant sur votre dossier et toutes les informations nécessaires au bon traitement du dossier :

Ticket# 6614142

06.11.2023

"Mise à jour du Ticket : [redacted] - Dpl MERAKI" -> "nikolas@bureau-telecoms.fr"

sonde PRTG installée, Tuto AnyConnect envoyé.

15.11.2023

"Mise à jour du Ticket : [redacted] - Dpl MERAKI" -> "donovan@bureau-telecoms.fr"

"Mise à jour du Ticket : [redacted] - Dpl MERAKI" -> "nikolas@bureau-telecoms.fr"

FTTO CABESTANY ECHANGE DE MAIL sfr

1 FICHIERS ATTACHÉS

RE\_SFR\_Welcome Mail - client [redacted]\_5\_MID ME0010001594436-Offre FIBRE 100 SFR (1).msg

29.11.2023

"Mise à jour du Ticket : [redacted] - Dpl MERAKI" -> "nikolas@bureau-telecoms.fr"

FTTO le 30/11 à 14H15 Médipole prévenu, vu avec circet

29.11.2023

Reste



### NOS AGENCES

**PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

**MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

0 805 950 001

[contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)



BUREAU DES  
**TELECOMS**  
Votre partenaire solutions

ESPACE GOLD

**SFR** BUSINESS

## Gestionnaires de comptes

Il vous est proposé d'être accompagné tout au long de votre contrat par une assistante et un binôme commercial.

### Assistante de direction

Sandy PEREZ – 04.68.85.16.69  
[Sandy.Perez@bureau-telecoms.fr](mailto:Sandy.Perez@bureau-telecoms.fr)

### Gestionnaire de compte

Jean-Michel CAËT 06.35.35.28.72  
[Jeanmichel.Caet@bureau-telecoms.fr](mailto:Jeanmichel.Caet@bureau-telecoms.fr)

### Un Support technique interne :

09.70.19.21.87  
[Support@bureau-telecoms.fr](mailto:Support@bureau-telecoms.fr)

### Un contact Opérateur

Sylvaine RUDELLE  
06.03.50.28.89  
[Sylvaine.rudelle@sfr.com](mailto:Sylvaine.rudelle@sfr.com)

### NOS AGENCES

 **PERPIGNAN** 319 avenue eole Tecnosud 2 66100 Perpignan

 **MONTPELLIER** 80 clos des entreprises 34970 Lattes

### CONTACT

 0 805 950 001

 [contact@bureau-telecoms.fr](mailto:contact@bureau-telecoms.fr)