

Guide de la relation client SFR Business accompagnée par GHD Entreprises

01 CRÉER VOTRE ESPACE CLIENT

Pour créer un compte, munissez-vous de :

- Votre numéro de **siren**
- Votre **identifiant société** (7 premiers chiffres de votre compte de facturation indiqués sur votre avenant)
- Ou de votre **numéro titulaire** disponibles sur votre facture : il est composé de 6 caractères numériques ou alphanumériques

Ensuite, rendez-vous sur l'espace client et cliquez sur « **Créer un compte** » et renseignez les différents champs du formulaire

<https://www.sfrbusiness.fr/espace-client/authentification>

01 COMMUNIQUER AVEC SFR

Incidents, contrats, ...

Depuis votre espace client

Rendez-vous dans la rubrique « incident »

Vous pouvez aussi accéder depuis la rubrique de vos offres

Choisir « Déclarer vos incidents » ou « suivre vos incidents »

Par téléphone

Depuis un fixe : 0811 907 907

Depuis votre mobile SFR : 907

Depuis l'étranger : +33 811 907 907

02 DECLARER UN INCIDENT

Créer un ticket d'incident

SFR BUSINESS

Bienvenue dans votre Espace Client
GHD ENTREPRISES

MENU

- Accueil
- Vos factures
- Vos demandes & Incidents**
- Vos déploiements
- Votre flotte mobile
- Votre parc fixe
- Vos services
- Assistance & Nouveautés

Sélectionnez « Vos demandes & Incidents »

Aucune nouvelle notification

Déplier

VOS FACTURES

Espace Client société
GHD ENTREPRISES

MENU

- Accueil
- Vos factures
- Vos demandes & Incidents**
- Vos demandes administratives**
- Vos incidents
- Vos déploiements
- Votre flotte mobile
- Votre parc fixe
- Vos services
- Assistance & Nouveautés

VOS DEMANDES ADMINISTRATIVES

ÉMETTRE UNE NOUVELLE DEMANDE

Cette page vous présente les demandes administratives ouvertes au cours des 12 derniers mois

RECHERCHER

N° de demande, motif, nom, prénom, media, raison sociale

Catégorie En Cours Du Au Société Contrat

Exporter (XLS) Trier par : Par défaut

Aucun résultat trouvé. Veuillez modifier vos critères de recherche

Cliquez sur le choix « Vos incidents »

RETOUR GHD ENTREPRISES

VOS INCIDENTS

SUIVRE LES INCIDENTS DÉCLARER UN INCIDENT

1 Sélection service 2 Sélection contact 3 Qualification 4 Récapitulatif

Pour déclarer un incident, sélectionnez le service ou la ligne concerné.

Critères de recherche GHD ENTREPRISES Recherche avancée

Résultat de la recherche : 9 services et 13 lignes

Vos services

Contrat	Site	Adresse	Code Postal	Ville	Master ID / CLS	NDI	Offre
☐	752483	GHD ENTREPRISES	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	-	Call Contact - Accès Extranet
☐	752483	GHD ENTREPRISES	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	-	Call Contact - Accès Extranet
☐	752483	GHD ENTREPRISES	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	0000000009871299	Call Contact - Accès Extranet
☐	752483	GHD ENTREPRISES	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	0000000009871616	Call Contact - Activation
☐	752483	GHD ENTREPRISES	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	0000000009871630	Call Contact - Activation
☐	787838	GHD ENTREPRISES	1220 ROUTE DU PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	0000000010244277	Services ICT - Service ICT
☐	814157	GHD_ENTREPRISES_GST	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	-	Gestion et Sécurité Terminaux - Accès Extranet
☐	814157	GHD_ENTREPRISES_GST	1220 ROUTE PETIT MOULIN	13290	AUX EN PROVENCE	0000000010475928	Gestion et Sécurité Terminaux - Gestion et Sécurité Terminaux SFR

Sélectionnez l'offre concernée puis déroulez le script

Sélectionner

03 ESCALADER UN TICKET

En cas de retard dans le traitement d'un incident, **GHD Entreprises** vous accompagne grâce à sa capacité d'escalade

Contactez notre backoffice

backoffice@ghd.fr et communiquez votre numéro de ticket

04 SAV TERMINAUX

En plus du SAV standard, SFR Business propose un SAV Echange

SAV Echange Entreprise

- Terminal d'échange **identique** ou équivalent d'aspect neuf (hors tablettes et iPhone)
- Livraison sous **24 heures** à une adresse au choix du client en France Métropolitaine (sauf la Corse)
- Terminal de remplacement **expédié** à l'utilisateur **sans attendre** le retour du terminal

SAV Echange Entreprise Multi

- Terminal d'échange **identique** ou équivalent d'aspect neuf, **inclus tablettes et iPhone**
- Livraison sous **24 heures** à une adresse au choix du client en France Métropolitaine (sauf la Corse)
- Terminal de remplacement **expédié** à l'utilisateur **sans attendre** le retour du terminal

L'option pour les mobiles classiques et Smartphones

2 €

L'option pour les iPhones et tablettes (inclus iPad)

3 €



Ces options, engageantes sur 24 mois, permettent d'étendre les conditions d'application du SAV standard

Pour contacter la cellule SAV Echange, de lundi au samedi de 8h à 20h

Depuis un poste fixe (appel surtaxé) : 06 100 49 49
Depuis un mobile (appel compris dans le forfait) 949