



# CERTIFICAT N° 5098

## Multi-sites



# SFR Business Team

12-14 rue de la Verrerie  
92190 MEUDON

a obtenu la Certification de Services QUALICERT  
conformément au référentiel  
**« Relation client d'un Opérateur de téléphonie Mobile et Fixe  
pour les clients Entreprises - RE/RCE »**

pour ses sites bénéficiaires dont la liste est disponible sur demande auprès de SFR  
Business Team  
ou de l'organisme certificateur SGS ICS

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans  
à compter du 22/09/2009, jusqu'au 22/09/2012

Édité le 22/09/2009

## Le Directeur Certification

### Le Président du Comité de Certification

The logo for Cofrac (French Accreditation Committee) is displayed. It features the word 'cofrac' in a blue, lowercase, sans-serif font above a red, stylized hexagonal seal. Below the seal, the text 'CERTIFICATION DE SERVICES' is written in a bold, black, sans-serif font. Underneath that, 'Accréditation N°5-0018' is in a smaller black font, followed by 'Portée d'accréditation disponible sur' and the 'www.cofrac.fr' website address.

**QUALICERT** est la Marque de Certification de Services de SGS ICS SAS  
191, avenue Aristide Briand - 94237 CACHAN Cedex  
Téléphone : 01.41.24.84.59 Télécopieur : 01.41.24.89.96 [www.fr.sgs.com](http://www.fr.sgs.com)  
SAS au capital de 50 000 € R.C. S. Crétie 403 293 103 - APE 743 B



# CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

## Les engagements communiqués :

- 2.1 Vous bénéficiez d'un interlocuteur commercial dédié et formé
- 3.1 Vous disposez d'un service client facilement accessible : modalités d'accès et tarifs d'appel communiqués
- 3.2 L'Opérateur vous assure une proximité commerciale dédiée aux entreprises
- 3.3 L'Opérateur met à disposition des clients Entreprises un extranet dédié aux entreprises
- 3.4 L'Opérateur vous accompagne dans votre développement à l'international
- 4.2 Dès le démarrage du déploiement, vous êtes régulièrement informé de l'avancement du déploiement de votre solution Fixe
- 4.4 L'Opérateur vérifie systématiquement le bon fonctionnement de la solution Fixe déployée à la mise en service



### **5.1. /Les caractéristiques du Service Clients Opérateur**

- 5.1.1. Pour les Grands Comptes Entreprises, vous bénéficiez d'une gestion dédiée
- 5.1.2 Pour les gestionnaires de flotte PME/IT manager (Mobile) et/ou les clients Entreprises (Fixe), vous bénéficiez d'équipes spécialisées

### **5.2/ Le Service Administratif Clients**

- 5.2.1 Pour les gestionnaires de flotte/IT manager (Mobile) et/ou les clients Entreprises (Fixe), le Service Administratif Clients est joignable, courtois, personnalisé assure une prise en charge et un traitement efficace et procède à un suivi de l'avancement de vos demandes

### **5.3/ Le Service Technique Clients**

- 5.3.1 Pour les gestionnaires de flotte et/ ou clients Entreprises et responsable de contrat, le Service Technique Clients est joignable, courtois, personnalisé assure une prise en charge et un traitement efficace et procède à un suivi de l'avancement de vos demandes / incidents sur vos solutions Voix & Data

### **5.4 - Les Utilisateurs Finaux Entreprises Mobile**

- 5.4.1 Pour les Utilisateurs Finaux Entreprises Mobile, vous disposez d'un Service Client dédié pour répondre à leurs demandes

6.1 Nous mettons à votre disposition un outil extranet sécurisé, gratuit, personnalisé qui vous est spécifique; disponible 24H/24 7J/7

6.4 L'outil extranet vous permet de réaliser, sur votre contrat, un ensemble d'actes de gestion en ligne qui sont tracés et pris en compte au maximum à J+1

8.1 Vous bénéficiez d'une facture explicite, conforme au contrat et à vos consommations, que l'Opérateur dépose en poste dans un délai de 4 jours ouvrés à compter de la date de facturation

8.2 Vous disposez de votre détail de facture et des duplicitas de facture sur votre espace client en ligne, l'extranet

9.3 En cas de perte ou de vol de votre terminal mobile, vous pouvez suspendre et/ou remettre votre ligne en service immédiatement



# LISTE DES SITES BENEFICIAIRES DE LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

POUR LE REFERENTIEL « RELATION CLIENT D'UN OPERATEUR DE TELEPHONIE MOBILE ET FIXE POUR LES CLIENTS ENTREPRISES - RE/RCE »



RAISON SOCIALE	ADRESSE	CODE POSTAL	VILLE
SFR	1 rue du docteur Gabriel Péri Bordeaux Lac	33070	BORDEAUX Cedex
SFR	Parc Technologique de Lyon 452 Cours du 3 <sup>ème</sup> Millénaire	69802	SAINT PRIEST Cedex
SFR	12-14 rue de la Verrerie	92190	MEUDON
SFR	14 avenue Jacques Cartier	44819	SAINT HERBLAIN
TELEPERFORMANCE LE MANS PONTLIEUE	11 rue de Pied Sec	72058	LE MANS cedex
SFR	13-14-16 avenue Jacques Cartier BP 237	44815	SAINT-HERBLAIN
SFR	Rue Gabriel Péri	33300	BORDEAUX LAC
OSIATIS	1 rue du petit Clamart	78140	VELIZY-VILLACOUBLAY
WEBHELP	1 rue Jean Perrin Campus Effiscience	14460	COLOMBELLES

