Fiche de demande SAV – Téléphone professionnel

Transmission de la demande

Cette fiche est à compléter et à transmettre au **contact référent** en fonction du périmètre concerné, en mettant systématiquement **en copie le manager du collaborateur ainsi que le représentant membre du Comité de Direction**.

- **Anne-Virginie Barroso** est la responsable et le contact référent pour toutes les demandes liées aux téléphones professionnels concernant les périmètres suivants :
  - Site de Rueil (Hors terrain et Filiale France)
  - Site de Dreux
  - Site de Dammarie-les-Lys
  - Site de L'Isle-sur-la-Sorgue

- **Mélanie Courtas** est la responsable et le contact référent pour les collaborateurs terrain, notamment les délégués et la population filiale France. Toute demande concernant un téléphone professionnel doit lui être adressée.

Informations liées au collaborateur

- **Nom : _____**
- **Prénom :_____**
- **Poste :_____**
- **Adresse e-mail professionnelle :_____**
- **Numéro de téléphone professionnel :_____**

MAYOLY
Votre santé nous tient à cœur



Nature de la demande SAV

Problème rencontré

☐ Téléphone cassé (écran, coque, etc.)

☐ Téléphone perdu

☐ Téléphone volé (établir un procès-verbal de déclaration de vol aux autorités)

☐ Batterie défectueuse / autonomie insuffisante

☐ Téléphone ne s'allume plus

☐ Problème de carte SIM

☐ Problème de réseau (appels, SMS, Internet)

☐ Autre (à préciser) :

……..

Description du problème

Merci de décrire le dysfonctionnement rencontré, en précisant si possible les manipulations déjà effectuées.

……..

……..

Précision importante

Les demandes concernant les **applications professionnelles**, ainsi que tout autre dysfonctionnement des logiciels informatiques ne sont **pas traitées dans le cadre du SAV Téléphonie**.

Ces demandes doivent être adressées directement au **Service Desk IT ou via le ticketing**, qui est le service compétent pour leur prise en charge.

Condition de remplacement :

La livraison se fait le lendemain (hors jour férié) Sous réserve d'appel et de validation du gestionnaire avant 16h00 du lundi au vendredi (hors jour férié), à l'adresse choisie en France métropolitaine.

Pour les appels du vendredi après 16h00 La livraison se fait le mardi matin.