

OC	AI THD	AIE
----	--------	-----

Interlocuteurs Contrat	Niveau 1		XXX XXX Key Account Manager Tel Mail	XXX XXX Chef de Projet Relation Clients tel Mail
	Escalade niveau 2		Lionel Anselmo Vice-Président 02 76 46 30 40 / 06 76 93 47 98 lionel.anselmo@altitudeinfra.fr	Julie PEPPERSTRAETE Responsable Service Relation Clients AIE 02.76.46.30.15 / 06.65.84.54.29 julie.peperstraete@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 3		Ilham Djehaich Directrice Générale 02 76 46 30 59 Ilham.Djehaich@altitudeinfra.fr	Tony Cavellier Directeur Général 02 76 46 31 01 tony.cavellier@altitudeinfra.fr

Facturation Lignes	Nominal		Ouverture incident https://extranet.altitudeinfra.fr/ (Module Tickets Administratifs)	
	Escalade Niveau 1		Alysson LEGUILLON 02 76 46 31 20 commande.fai@altitudeinfra.fr	NA
	Escalade niveau 2		Emile GAMELIN Responsable Service Relations Opérateurs 02 76 46 30 06 emilie.gamelin@altitudeinfra.fr Geoffroy Quevaine	NA
	Escalade niveau 3		Responsable du Revenu Management 06.50.17.75.68 geoffroy.quevaine@altitudeinfra.fr	

Facturation STOC	Niveau 1		Pôle Production Administratif production.administratif@altitudeinfra.fr	
	Escalade niveau 2		Jérôme ASQUIN Responsable du service production 02 76 46 30 50 Jerome.asquin@altitudeinfra.fr	
	Escalade niveau 3		Samuel ANDRIEU Directeur production 02 76 46 03 81 samuel.andrieu@altitudeinfra.fr	

Projet	Niveau 1		XXX XXX Key Account Manager Tel Mail	XXX XXX Chef de Projet Relation Clients tel Mail
	Escalade niveau 2		Lionel Anselmo Vice-Président 02 76 46 30 40 / 06 76 93 47 98 lionel.anselmo@altitudeinfra.fr	Julie PEPPERSTRAETE Responsable Service Relation Clients AIE 02.76.46.30.15 / 06.65.84.54.29 julie.peperstraete@altitudeinfra.fr

		OC	AIE
Support à la mise en production des PM et liens NRO-PM Déploiement	Niveau 1	Interlocuteur Projet	XXX XXX Chef de projet Déploiement Opérateur Tel Mail
	Escalade niveau 2		Jérôme ASQUIN Responsable production 07 62 45 52 48 Jerome.asquin@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 3		Samuel ANDRIEU Directeur production 02 76 46 03 81 samuel.andrieu@altitudeinfra.fr
Gestion des anomalies et dysfonctionnement sur les Flux PM (IPE, CR MAD PM, CR MAD NRO-PM)	Nominal		Heures Ouvrées (lun > jeudi : 8h45-12h15 / 13h45-18h00) (vendredi : 8h45-12h15 / 13h45-16h51) Hotline SI (02 76 46 30 09 – infointerne@altitudeinfra.fr) Ouverture incident https://extranet.altitudeinfra.fr/ (Module Accueil/Aide)
	Niveau 1		Laure BOURCIER Projets SI Relations Opérateurs 07 62 45 52 53 laure.bourcier@altitudeinfra.fr
	Niveau 2		Dimitri GUILLOT Responsable SI Réseaux 0276463125 dimitri.guillot@altitudeinfra.fr
	Niveau 3		Laurent CHOISIE DSI 0276463124 laurent.choisie@altitudeinfra.fr
Envoi des commandes cofinancement, hébergements, raccordements	Nominal	Interlocuteur Projet	Ouverture incident https://extranet.altitudeinfra.fr/ (Module Tickets Administratifs)
	Escalade Niveau 1	NA	Alysson LEGUILLON 02 76 46 31 20 commande.faj@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 2	NA	Emilie GAMELIN Responsable Service Relations Opérateurs 02 76 46 30 06 emilie.gamelin@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 3		XXX XXX Key Account Manager Tel Mail

		OC	AI THD
Suivi de commande d'Accès SI	Nominal		Guichet SI ai.siocen@altitudeinfra.fr
	Niveau 1		Chefs de projet SI Gestion equipe.icc@altitudeinfra.fr
	Escalade Niveau 2		Nicolas DELMAS Responsable SI Gestion 02 76 46 30 41 nicolas.delmas@altitudeinfra.fr
Hotline d'aide à la mise en service des PTO	Hotline		Lundi au jeudi : 8h-19h, Vendredi : 8h-18h Production 02 76 46 31 13 production@altitudeinfra.fr Christophe Lambour
	Escalade Niveau 1		Chef d'équipe Hotline 02 76 46 31 29 christophe.lambour@altitudeinfra.fr
	Escalade Niveau 2		XXX XXX Chef de projet Déploiement Opérateur Tel Mail
	Escalade Niveau 3		Jérôme ASQUIN Responsable du service production 02 76 46 30 50 07 62 45 52 48 Jerome.asquin@altitudeinfra.fr
Suivi raccordement et malfaçons	Nominal		XXX XXX Chef de projet Déploiement Opérateur Tel Mail
	Escalade niveau 1		Jérôme ASQUIN Responsable du service production 02 76 46 30 50 07 62 45 52 48 Jerome.asquin@altitudeinfra.fr
	Escalade Niveau 2		Samuel ANDRIEU Directeur production 02 76 46 03 81 samuel.andrieu@altitudeinfra.fr

		OC	AIE
Gestion des incidents ligne FTTH + NRO-PM	Déclaration d'incidents		Ligne FTTH : Protocole Interop NRO-PM : https://extranet.altitudeinfra.fr/index.php 09 70 84 51 00 Mail : stcn1-operateurs@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 1		STC Tel : 09 70 84 51 00 Mail : stcn1-operateurs@altitudeinfra.fr lien extranet : https://extranet.altitudeinfra.fr/index.php Horaires : Lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
	Escalade niveau 2		Responsable NOC Anthony SAIDI Tel. : 02 76 46 30 77 Tel. : 07 62 18 97 55 E-mail : anthony.saidi@altitudeinfra.fr N° de téléphone de Backup : 02 76 46 31 08
	Escalade niveau 3		Directeur des Opérations Jean-Baptiste Mouterde Tél. : 02 76 46 10 60 Tél. : 06 99 47 14 31 E-Mail: jeanbaptiste.mouterde@altitudeinfra.fr N° de téléphone de Backup : 02 76 46 03 80
Gestion des Incidents Généralisés NRO	Déclaration d'incidents		https://extranet.altitudeinfra.fr/index.php 09 70 84 51 00 noc-support@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 1		STC Tel : 09 70 84 51 00 Mail : stcn1-operateurs@altitudeinfra.fr lien extranet : https://extranet.altitudeinfra.fr/index.php Horaires : Lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
	Escalade niveau 2		Responsable NOC Anthony SAIDI Tel. : 02 76 46 30 77 Tel. : 07 62 18 97 55 E-mail : anthony.saidi@altitudeinfra.fr N° de téléphone de Backup : 02 76 46 31 08
	Escalade niveau 3		Directeur des Opérations Jean-Baptiste Mouterde Tél. : 02 76 46 10 60 Tél. : 06 99 47 14 31 E-Mail: jeanbaptiste.mouterde@altitudeinfra.fr N° de téléphone de Backup : 02 76 46 03 80
Gestion des incidents (HNO et Week end)	Niveau 1		AIE HNO et Week-end Tel: 09 70 84 51 00 Mail: noc-support@altitudeinfra.fr Lien extranet : https://extranet.altitudeinfra.fr/index.php
	Escalade niveau 2		Manager d'astreinte niveau 1 02 76 46 31 08
	Escalade niveau 3		Manager d'astreinte niveau 2 02 76 46 03 80

		OC	AIE
Gestion des Opérations Programmées	Opérations programmées ou curatives		Tel : 09 70 84 51 00 noc-support@altitudeinfra.fr
	Escalade niveau 1		STC Tel : 09 70 84 51 00 Mail : stcn1-operateurs@altitudeinfra.fr lien extranet : https://extranet.altitudeinfra.fr/index.php Horaires : Lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 Responsable NOC
	Escalade niveau 2		Anthony SAIDI Tel. : 02 76 46 30 77 Tel. : 07 62 18 97 55 E-mail : anthony.saidi@altitudeinfra.fr N° de téléphone de Backup : 02 76 46 31 08 Directeur des Opérations
	Escalade niveau 3		Jean-Baptiste Mouterde Tél. : 02 76 46 10 60 Tél. : 06 99 47 14 31 E-Mail: jeanbaptiste.mouterde@altitudeinfra.fr N° de téléphone de Backup : 02 76 46 03 80

SI : interconnexion, Web Service, SI	Nominal		Heures Ouvrees (lun > jeudi : 8h45-12h15 / 13h45-18h00) (vendredi : 8h45-12h15 / 13h45-16h51) Hotline SI (02 76 46 30 09 – infointerne@altitudeinfra.fr) Ouverture incident https://extranet.altitudeinfra.fr/ (Module Accueil/Aide)
	Niveau 1		William MARAUX Chefs de projet 02 76 46 30 48 william.maraux@altitudeinfra.fr
	Niveau 2		Dimitri GUILLOT Responsable SI Réseaux 0276463125 dimitri.guillot@altitudeinfra.fr
	Niveau 3		Laurent CHOISIE DSI 0276463124 laurent.choisie@altitudeinfra.fr