



Annexe 6e

SAV NRO-PM ET HEBERGEMENT AU NRO

Sommaire

1	Ouverture de ticket par l'Extranet d'Altitude Infrastructure.....	3
2	Incidents Clients.....	3
2.1	Déclarer un incident.....	3
2.1.1.1	Exemple pour une liaison FON :.....	5
2.1.1.2	Exemple pour une liaison FTTH :	5
2.2	Tickets <i>client</i> en cours.....	6
2.2.1.1	Détail d'un ticket Client.....	8
2.3	Tickets <i>client</i> résolus.....	9
2.4	Graphique	9

1 Ouverture de ticket par l'Extranet d'Altitude Infrastructure

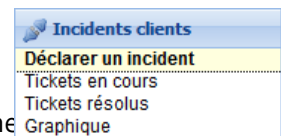
Ce document fournit les spécifications fonctionnelles de l'application, ci-après appelée «Extranet», mise à disposition par Altitude Infrastructure à destination de ses clients.

L'Extranet est une application web permettant aux clients d'accéder au Système d'Information d'Altitude Infrastructure de façon sécurisée. L'Extranet permet notamment d'ouvrir un ticket d'incident et de le suivre.

L'accès au serveur nécessite une authentification par login et mot de passe délivrés par Altitude Infrastructure.

url : <https://extranet.altitudeinfra.fr/>

2 Incidents Clients



L'Extranet fournit une interface web directement connectée à l'outil interne incidents, appelé AltiLine.

Une interface webservice est également disponible pour permettre une intégration directement dans le Système d'Information des FAIs.

Les STAS du webservice sont disponibles sur l'extranet, module Accueil, rubrique Espace documentaire

2.1 Déclarer un incident

Un premier besoin classique pour un client FAI est de pouvoir déclarer un incident, dit autrement d'ouvrir un ticket d'incident client.

Un incident client est obligatoirement lié à une liaison client, plus exactement à un abonnement client facturé. Donc la première clef pour déclarer un incident est la référence de l'abonnement, appelé CLS.

De base, les informations nécessaires et obligatoires sont les suivantes :

Déclarer un incident

Référence abonnement (CLS) : BB257

Nom du contact sur site : BB257-00002-001 PHILIPPE

Tél. du contact sur site : BB257-00004-001 ALAIN

Horaire ouverture site client : BB257-00005-001 MATHIEU

Référence interne incident FAI : BB257-00007-001 PHILIPPE

Signalisation : BB257-00009-001 JEAN PIERRE

Description de l'incident : BB257-00011-001 ROGER

BB257-00013-001 JEAN PHILIPPE

BB257-00015-001 ANTOINE

BB257-00018-001 MIREILLE

Page 1 sur 60

- Référence de l'abonnement, CLS
- Nom du contact sur site (pouvant être appelé pour le diagnostic et la résolution du problème)
- Téléphone du contact sur site
- Horaires d'ouverture du site client (disponibilité du contact)
- Référence interne de l'incident chez le FAI (pour faciliter les échanges avec le FAI)
- Signalisation (Dégradation de service, Interruption de service, Mise en service, Vérification de service)
- Description de l'incident (champ libre pour décrire l'incident)

Altitude Infrastructure - Ext... x

https://extranet.altitudeinfra.fr/main.php

Rechercher

Votre Extranet

altitude infrastructure

M. Altitude Infrastr...
Se déconnecter

Accueil
Eligibilité
Rdv Ftth
Gestion
Réseau
Incidents clients
Déclarer un incident
Tickets en cours
Tickets résolus
Graphique
Incidents Backbone

Déclarer un incident

Référence abonnement (CLS) ou Référence client :

Nom du contact sur site :

Tél. du contact sur site :

Horaire ouverture site client :

Référence interne incident FAI :

Signalisation :

Description de l'incident :

Valider Annuler

Sur le premier champ 'Référence abonnement', un système d'auto-complétion est mis en place pour faciliter la recherche du FAI.

Seuls les abonnements de l'utilisateur connecté sont proposés avec la gestion des droits.

Une fois l'abonnement sélectionné, des champs conditionnels sont ajoutés au formulaire en fonction de la technologie de la liaison.

2.1.1.1 Exemple pour une liaison FON :

Déclarer un incident

Référence abonnement (CLS) ou Référence client :

Nom du contact sur site :

Tél. du contact sur site :

Horaire ouverture site client :

Référence interne incident FAI :

Signalisation :

EAS Client final Redémarré :

Etats des voyant de l'EAS :

Power	Port Connexion
<input type="radio"/> On	<input type="radio"/> On
<input type="radio"/> Off	<input type="radio"/> Off

Etats de livraison porte de collecte :

On

Off

Description de l'incident :

2.1.1.2 Exemple pour une liaison FTTH :

Déclarer un incident

Référence abonnement (CLS) :

Nom du contact sur site :

Tél. du contact sur site :

Horaire ouverture site client :

Référence interne incident FAI :

Signalisation :

Référence PTO (Prise Terminale Optique) :

CPE redémarré :

CPE reset :

Etat des voyants du CPE :

Power	Fibre	LAN
<input type="radio"/> On	<input type="radio"/> On	<input type="radio"/> On
<input type="radio"/> Off	<input type="radio"/> Off	<input type="radio"/> Off

Description de l'incident :

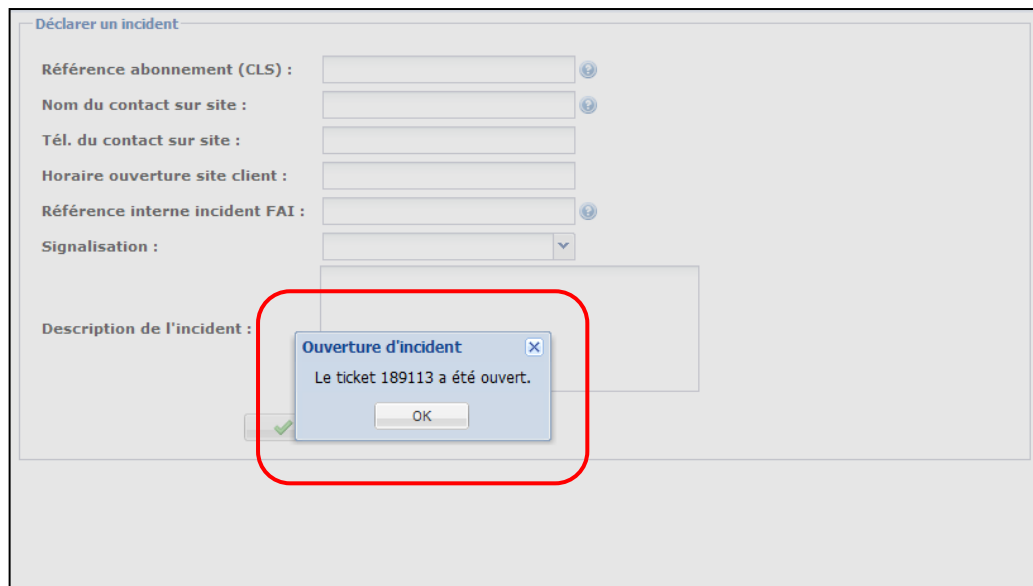
Tous les champs du formulaire doivent être obligatoirement remplis afin de faciliter le diagnostic de l'équipe Exploitation d'Altitude Infrastructure.

Enfin, le ticket peut être validé par le bouton en bas du formulaire.



The screenshot shows a form titled "Description de l'incident :". At the bottom of the form, there are two buttons: "Valider" (with a green checkmark icon) and "Annuler" (with a red X icon). The "Valider" button is highlighted with a red rectangular box.

Une fois le formulaire validé, un message apparaît avec le numéro du ticket créé pour cet incident client.



The screenshot shows a form titled "Déclarer un incident". The form contains several input fields: "Référence abonnement (CLS)", "Nom du contact sur site", "Tél. du contact sur site", "Horaire ouverture site client", "Référence interne incident FAI", and "Signalisation". Below these fields is a "Description de l'incident" field. A red rectangular box highlights a confirmation dialog box that appears over the "Description de l'incident" field. The dialog box is titled "Ouverture d'incident" and contains the text "Le ticket 189113 a été ouvert." with an "OK" button.

Cette référence est à conserver par le FAI pour toutes les communications ultérieures avec Altitude Infrastructure concernant cet incident.

2.2 Tickets *client* en cours

L'Extranet permet d'accéder en temps réel aux informations concernant les incidents clients en cours sur le réseau d'Altitude Infrastructure.

Votre Extranet

M. Altitude Infrastr...
Se déconnecter

Accueil
Eligibilité
Rdv FTTH
Gestion
Réseau
Incidents clients
Déclarer un incident
Tickets en cours
Tickets résolus
Graphique
Incidents Backbone
Marketing
Administration

Ticket en cours

Filtres de recherche

N° incident	Etat	Date d'ouverture	Site client	CLS	POP	Cod...	Technol...	FAI	Equipe
211839	Non affecté	14/09/2015 10:42	BOULANGERE PATRISERE LA SREN	08439-0028-001			Fibre	ALCA	Exploitation Niv...
211838	Non affecté	14/09/2015 10:42	GRAVE CHRISTINE - GRAVE CHRISTINE	08469-0104-001			FTTH	WBCA	Exploitation Niv...
211837	Non affecté	14/09/2015 10:42	WELLE PATRICE - WELLE PATRICE	08469-0104-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211835	Non affecté	14/09/2015 10:42	LENY MICHEL - LENY MICHEL	08475-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211831	Non affecté	14/09/2015 10:42	ALOUAN CHRISTINE - ALOUAN S.	08507-0108-001	31-001-00000...		FTT	ALCA	Exploitation Niv...
211827	Non affecté	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08178-0038-001	27-001-00000...		FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211826	Non affecté	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08487-0108-001	27-001-00000...		FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211822	Non affecté	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08475-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211816	Gelé	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08178-0038-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211815	Gelé	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08469-0068-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211814	En cours	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08475-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211813	En cours	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08475-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211811	Gelé	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08178-0038-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211809	En cours	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08469-0267-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211807	En cours	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08475-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211804	En cours	14/09/2015 10:42	DEYRAN LUTHERIC - LUTHERIC L.	08475-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211801	Gelé	14/09/2015 10:42	BLAUZY ROLAND - BLAUZY ROLAND	08463-0071-001	88-012-00000...		FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211798	Gelé	14/09/2015 10:42	CHARLES DILLAUME - CHARLES D.	08469-0277-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211795	En cours	14/09/2015 10:42	PRADAU S'YLVANE - PRADAU S.	08469-0071-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...
211794	Gelé	14/09/2015 10:42	BETZ CLARE - BETZ CLARE	08469-0288-001			FTT	WBCA	Exploitation Niv...

Page 1 sur 13 Export CSV Nombre d'incidents : 247

Légende

Statut :

- Non affecté : Ticket ouvert mais pas encore pris en compte par les services techniques.
- En cours : Tickets ouverts et pris en compte par les équipes techniques.
- Gelé : En attente d'une action externe (ex : remplacement de l'antenne client) ou en observation.
- Clos : Problème résolu. Ces tickets sont archivés dans le module 'Tickets résolus'.
- Réouvert : Tickets clos qui ont été réouvert.

Les tickets affichés sont tous les tickets d'incident clients en cours, c'est-à-dire dont l'utilisateur a les droits et ayant un statut En cours, En intervention, En observation, En surveillance, Fin d'intervention, Gelé, Non affecté, Non maintenu, Ouvert ou Réouvert.

Des filtres de recherche sont disponibles :

- Numéro d'incident
- Date d'ouverture
- Code marché, c'est-à-dire par réseau de Collectivité
- Technologie (WIMAX, FTTH ...)
- POP, c'est-à-dire par site du réseau impacté
- Site client (généralement portant le nom du client final)
- CLS (référence de l'abonnement)
- FAI (opérateur commercial)
- Equipe (équipe ayant la charge du ticket : Exploitation, Ingénierie ...)

Par défaut, tous les filtres sont vides. A l'ouverture du module, tous les tickets d'incident en cours sont affichés.

Un bouton « Export CSV » permet d'enregistrer le résultat dans un fichier .csv.

Un tri sur les colonnes est également disponible.

Les tickets d'incident sont affichés par page de 20 résultats.

2.2.1.1 Détail d'un ticket Client

En double-cliquant sur une ligne d'un ticket, on affiche ce dernier dans un onglet spécifique.

The screenshot shows a web browser window with the URL `https://extranet.altitudeinfra.fr/main.php`. The page title is "Votre Extranet" and the Altitude Infrastructure logo is in the top right. The user is logged in as "M. Altitude Infrastr...". The left sidebar contains navigation menus for "Accueil", "Eligibilité", "Rdv FttH", "Gestion", "Réseau", "Incidents clients", "Incidents Backbone", "Marketing", and "Administration". The main content area displays the details for ticket "211795".

Titre du ticket : 211795

Réf ticket Client : 000000

Demandeur : M. Jean DUPONT

Site : 000000 - 000000 - 000000

Service impacté : LIAISON HFC 100M NATIONAL

Réf abonnement AI : 000000-000000-0000

Signalisation : Interruption de service

Technologie : HFC

Priorité : NORMAL

Statut : En cours

POP de rattachement :

Buttons: Escalade vers niveau 2, Clôturer le ticket, Prise en compte, Gele du ticket.

Ajouter une mise à jour :

Envoyer votre MAJ

Action sur votre ticket (Nombre d'action : 3)

Date de l'Action	Type de l'Action	Commentaire
14/09/2015 16h08		Reçu
14/09/2015 16h05	Modification du statut	Passage de statut en cours
14/09/2015 10h52	Ouverture du ticket	Création du ticket

Dans le haut de l'onglet, sont rappelés les éléments basiques du ticket, comme le client, l'abonnement souscrit, son POP de rattachement, la date d'ouverture, la technologie ...

Plusieurs onglets peuvent être ouverts simultanément pour faciliter le suivi des tickets en cours.

Des boutons permettent d'exécuter différentes actions, selon les droits de l'utilisateur connecté :

- afficher sur une carte la localisation de l'incident
- réaliser un bilan radio en temps réel de la liaison
- escalader le ticket au niveau 2
- clôturer le ticket
- le prendre en compte, c'est-à-dire, l'affecter à une équipe pour traitement

Dans la partie inférieure de l'onglet, sont détaillées et datées toutes les actions réalisées sur ce ticket par les équipes d'Altitude Infrastructure. Ils permettent aux clients de connaître en toute transparence et en temps réel l'évolution de l'incident (action, intervention, escalade, solution ...).

2.3 Tickets *client* résolus

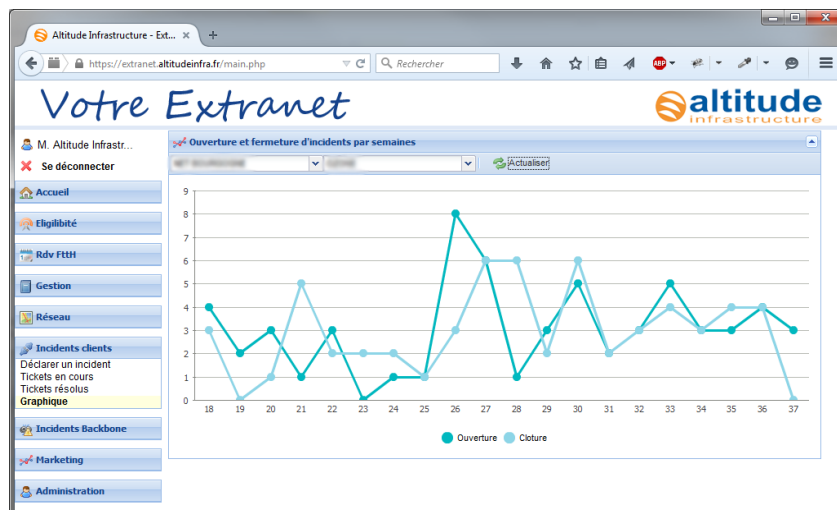
Le module 'Tickets *client* résolus' permet d'afficher tous les tickets d'incident client ayant un statut Clos.

L'ergonomie et les fonctionnalités sont identiques que pour les 'Tickets en cours' :

- Critères de recherche
- Page de 20 résultats
- Détail d'un ticket affiché par onglet
- Export .csv
- ...

2.4 Graphique

Pour représenter rapidement l'évolution des incidents clients, ce module affiche, semaine par semaine, le nombre de tickets clients ouverts et le nombre de tickets clients fermés.



Un filtre sur les FAIs et sur les Marchés est disponible. Les listes déroulantes sont fonction des droits de l'utilisateur connecté.

Seul un historique des dernières 20 semaines est affiché.