



## 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

✓ Valider

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...

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

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

**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 ☐ On ☐ Off

Port Connexion ☐ On ☐ 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 ☐ On ☐ Off

Fibre ☐ On ☐ Off

LAN ☐ On ☐ Off

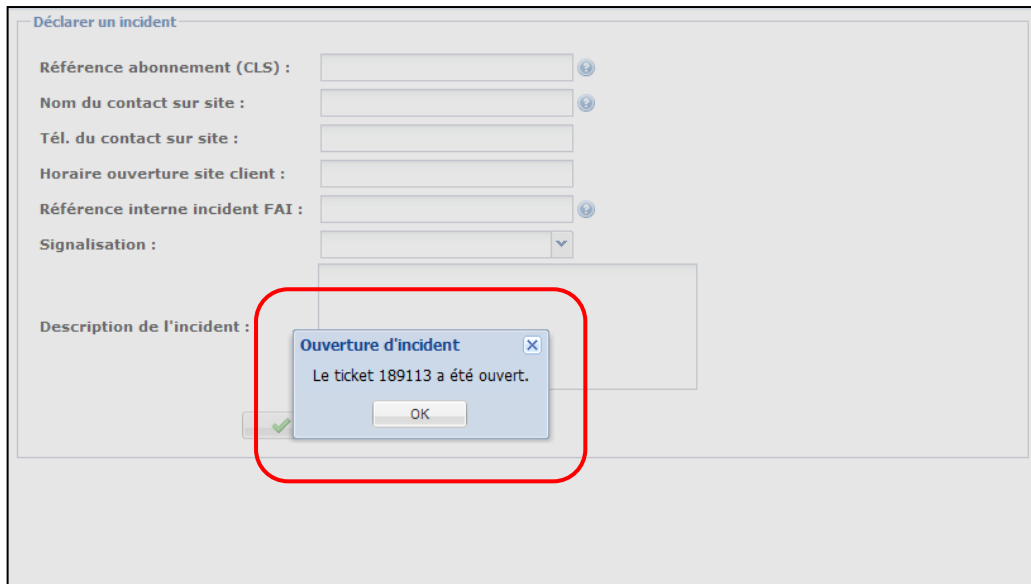
Description de l'incident :

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.



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



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.

The screenshot displays the 'Votre Extranet' interface for Altitude Infrastructure. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Eligibilité, Rdv FTTH, Gestion, Réseau, Incidents clients (with sub-links: Déclarer un incident, Tickets en cours, Tickets résolus, Graphique), Incidents Backbone, Marketing, and Administration. The main area is titled 'Ticket en cours' and features a 'Filtres de recherche' section above a table of tickets. The table columns are: N° incident, Etat, Date d'ouverture, Site client, CLS, POP, Cod..., Technol..., FAI, and Equipe. The table lists 20 tickets, with statuses ranging from 'Non affecté' to 'En cours'. Below the table, there is a 'Page 1 sur 13' indicator and an 'Export CSV' button. A 'Légende' section at the bottom explains the ticket statuses: Non affecté, En cours, Gelé, Clos, and Réouvert.

N° incident	Etat	Date d'ouverture	Site client	CLS	POP	Cod...	Technol...	FAI	Equipe
211839	Non affecté	14/09/2015 10:42	BOULANGERE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001		TH	Fibre	ALCA	Exploitation Nive...
211838	Non affecté	14/09/2015 10:42	OLIVE CHRISTINE - OLIVE CHRISTINE	08465-01004-001		SE	FTTH	WBOX	Exploitation Nive...
211837	Non affecté	14/09/2015 10:42	ELLE PATRICK - ELLE PATRICK	08465-01004-001		SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211835	Non affecté	14/09/2015 10:42	LAMY MICHEL - LAMY MICHEL	08475-02006-001		SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211831	Non affecté	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211827	Non affecté	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211826	Non affecté	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211822	Non affecté	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211816	Gelé	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211815	Gelé	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211814	En cours	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211813	En cours	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211811	Gelé	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211809	En cours	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211807	En cours	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211804	En cours	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211801	Gelé	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211798	Gelé	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211795	En cours	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...
211794	Gelé	14/09/2015 10:42	BOULANGERIE PATRICKERIE LA SAREN	08135-00025-001	31-421-00000	SE	WFI	WBOX	Exploitation Nive...

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 displays the 'Votre Extranet' interface for Altitude Infrastructure. The browser address bar shows 'https://extranet.altitudeinfra.fr/main.php'. The page title is 'Votre Extranet'. The user is logged in as 'M. Altitude Infrastr...' and can click 'Se déconnecter'. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Eligibilité, Rdv FttH, Gestion, Réseau, Incidents clients (with sub-links: Déclarer un incident, Tickets en cours, Tickets résolus, Graphique), Incidents Backbone, Marketing, and Administration. The main content area shows the details of a ticket with ID '211795'. The ticket information includes: Demandeur, Service impacté (LIAISON HFC 100M NATIONAL), Signalisation (Interruption de service), Priorité (NORMAL), POP de rattachement, Site, Réf abonnement AI, Technologie (HFC), and Statut (En cours). There are buttons for 'Escalade vers niveau 2', 'Clôturer le ticket', 'Prise en compte', and 'Gele du ticket'. Below this is a section 'Ajouter une mise à jour' with a text area and an 'Envoyer votre MAJ' button. The bottom section, 'Action sur votre ticket', shows a table of actions with columns 'Date de l'Action', 'Type de l'Action', and 'Commentaire'. The table lists three actions: '14/09/2015 16h08' (Type: Réponse), '14/09/2015 16h05' (Type: Modification du statut), and '14/09/2015 10h52' (Type: Ouverture du ticket). The number of actions is indicated as 'Nombre d'action : 3'.

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

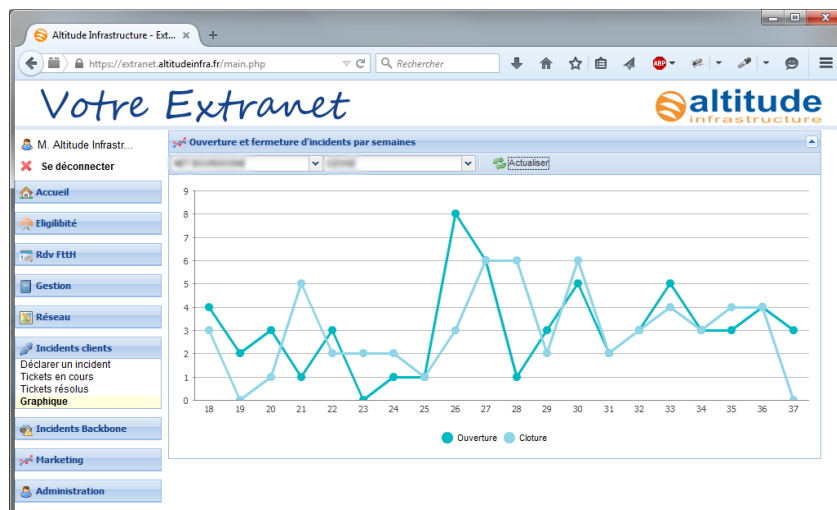
Le module 'Tickets *client* résolus' permet d'afficher tous les tickets d'incident client ayant un statut Clos.

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.