



Guide utilisateur **Espace Client Cloud**

pour l'offre

Flexible Computing Advanced

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
1.1. Objet du document	3
1.2. Documents annexes pour votre offre	3
1.3. Glossaire	3
2. PRESENTATION DE L'ESPACE CLIENT CLOUD	4
2.1. Principe.....	4
2.2. Accéder à l'Espace Client Cloud	4
3. S'AUTHENTIFIER SUR VOTRE ESPACE CLIENT CLOUD	5
3.1. Définir votre mot de passe	5
3.2. S'authentifier sur votre Espace Client Cloud.....	7
3.3. Mot de passe oublié	8
3.4. Identifiant oublié	8
4. VOTRE ESPACE CLIENT CLOUD.....	10
4.1. Page d'accueil	10
4.2. Page d'accueil de votre contrat	12
4.3. Section Tableau de bord	14
4.3.1. Présentation	14
4.3.2. Vos droits selon votre profil.....	15
4.4. Section Services.....	15
4.4.1. Présentation	15
4.4.2. Commande d'un service	16
4.4.3. Vos droits selon votre profil.....	18
4.5. Section Factures.....	19
4.5.1. Présentation	19
4.5.2. Vos droits selon votre profil.....	20
4.6. Section Support	20
4.6.1. Présentation	20
4.6.2. Vos droits selon votre profil.....	21
4.7. Section Utilisateurs.....	21
4.7.1. Présentation	21
4.7.2. Ajout d'un utilisateur.....	22
4.7.3. Modification des rôles d'un utilisateur	25
4.7.4. Suppression d'un utilisateur	25
4.7.5. Vos droits selon votre profil.....	26
4.8. Mon compte.....	26
4.8.1. Présentation	26
4.8.2. Section Profil	26
4.8.3. Section Contrats	29
4.8.4. Section Commandes.....	30

1. Introduction

1.1. Objet du document

Ce guide utilisateur décrit votre nouvel Espace Client Cloud mis en place dans le cadre de l'offre Flexible Computing Advanced.

1.2. Documents annexes pour votre offre

N°	Titre	Référence	URL
Documents Orange Business Services			
1	Welcome Pack – version française	fca_welcome_pack.pdf	http://cloud.orange-business.com/wp-content/uploads/Welcome_Pack_FCA.pdf
2	Guide utilisateur de l'offre Flexible Computing Advanced – version française	fca_guide_utilisateur.pdf	http://cloud.orange-business.com/wp-content/uploads/fca_guide_utilisateur_fr_VCD5.5_20170127.pdf
3	Fiches techniques pratiques		http://cloud.orange-business.com/flexible-computing-advanced-espace-support

1.3. Glossaire

Abréviation	Description
FCA	Flexible Computing Advanced

2. Présentation de l'Espace Client Cloud

2.1. Principe

L'Espace Client Cloud a été mis en place pour votre offre Flexible Computing Advanced (FCA) afin de vous aider à gérer votre offre le plus simplement possible.

A partir de votre nouvel espace client, vous pourrez gérer l'ensemble des contrats FCA sur lesquels vous avez été déclaré, notamment grâce aux sections suivantes :

- **Contrat** : cette section vous permet de visualiser les informations générales de votre contrat, les commandes que vous avez réalisées, vos droits ainsi qu'un échantillon de services qui pourraient vous intéresser.
- **Tableau de bord** : cette section vous permettra d'accéder à votre console technique (vCloud Director) ou à votre console de backup (NSS Netbackup), mais aussi de visualiser des rapports d'usage et de performance liés à votre infrastructure (rapports avec différents niveaux de granularité → contrat (vOrg), datacenter virtuel (OrgVDC), conteneur vApp et machine virtuelle (VM)).
- **Services** : cette section vous permettra de commander des services en ligne ou d'accéder à votre outil de Demande de changement.
- **Factures** : cette section vous permettra de consulter vos dernières factures en ligne et de visualiser les informations permettant de contacter votre service Accueil factures.
- **Support** : cette section vous permettra d'accéder à votre outil permettant de déclarer un incident et de visualiser les informations permettant de contacter votre centre de support client.
- **Utilisateurs** : cette section vous permettra de gérer les utilisateurs auxquels vous souhaitez donner un accès à l'Espace Client.

2.2. Accéder à l'Espace Client Cloud

Votre espace client est accessible à l'URL suivante : <https://selfcare.cloud.orange-business.com/>

Pour accéder à l'Espace Client Cloud pour votre contrat, un compte utilisateur doit vous avoir été créé préalablement :

- **vous êtes l'utilisateur référent de votre contrat ?**
 - ➔ votre compte utilisateur a été créé automatiquement et vous avez dû recevoir un email d'accès à l'Espace Client contenant vos identifiants de connexion.
- **vous n'êtes pas l'utilisateur référent de votre contrat ?**
 - ➔ votre compte utilisateur doit être créé par votre utilisateur référent depuis l'Espace Client (voir Ajout d'un utilisateur).

3. S'authentifier sur votre Espace Client Cloud

3.1. Définir votre mot de passe

Lorsque vous recevez pour la 1^{ère} fois vos identifiants d'accès à l'Espace Client Cloud par email, vous devrez définir votre mot de passe avant de pouvoir accéder à ce portail.

Votre mot de passe peut être défini en cliquant sur le bouton **définir mon mot de passe Orange** directement dans l'email que vous avez reçu (voir image ci-dessous) :

Tout d'abord, vous devez définir votre propre mot de passe en cliquant sur le lien suivant :

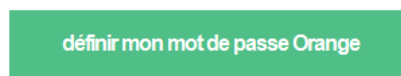


Figure 1 : Bouton permettant de définir son mot de passe Orange avant la 1ère connexion

Ce bouton vous redirige sur la page de personnalisation de mot de passe suivante :

The image shows a web page for password personalization. At the top left is the "orange Business Services" logo. The main heading is "Bienvenue" in large black font, followed by "Personnalisation du mot de passe" in orange. Below this, there is a message: "Pour obtenir votre mot de passe merci de saisir votre identifiant. Vous recevrez un mail que vous devrez valider sous 24h". There are two input fields: "Identifiant" and "Recopier les caractères". The "Identifiant" field contains the text "cbn5m". Below the "Identifiant" field is a small image of the text "cbn5m" with a cursor, and a link "Charger une autre image". At the bottom right is a black button with white text that says "Valider".

Figure 2 : Page de personnalisation de mot de passe

Veillez à saisir votre « *nom d'utilisateur* » reçu par email dans le champ Identifiant, puis recopiez les caractères aléatoires dans le champ dédié à cet effet et cliquez sur le bouton **Valider**.

Un message de confirmation s'affiche alors (voir ci-dessous) et un email est vous est envoyé afin de continuer la procédure de modification de mot de passe.



Figure 3 : Message de confirmation de demande de changement de mot de passe

Cet email contient un lien unique ***Cliquez sur ce lien*** vous redirigeant sur la page de modification de mot de passe :

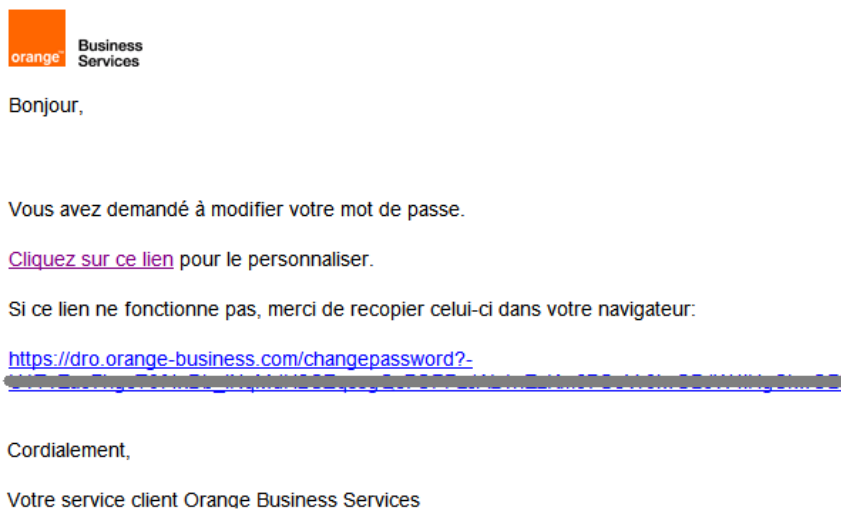


Figure 4 : exemple d'email envoyé suite à une demande de modification de mot de passe

Sur la page de modification de mot de passe (voir *Figure 5*), vous devrez saisir 2 fois le nouveau mot de passe que vous aurez choisi.

Votre mot de passe doit respecter la règle suivante : au **minimum 8 caractères** (niveau de sécurité moyen) ou 10 caractères (niveau fort) et doit contenir au moins 1 lettre minuscule et 1 lettre majuscule et 1 chiffre et 1 caractère spécial parmi # ! . @ _ - /

Si votre mot de passe est conforme, vous pourrez alors cliquer sur le bouton ***Valider*** : vous recevrez ensuite un email vous confirmant votre changement de mot de passe.

Bienvenue

Changement de mot de passe

Votre mot de passe doit être **différent de votre identifiant**.

Pour être valide, le mot de passe doit comporter **au minimum 8 caractères** (niveau de sécurité moyen) ou 10 caractères (niveau fort) et doit contenir au moins :

- 1 lettre minuscule
- 1 lettre majuscule
- 1 chiffre
- 1 caractère spécial parmi # ! . @ _ - /

Nous vous recommandons le **niveau de sécurité le plus élevé**
Saisissez votre mot de passe et cliquez sur le bouton "valider".

Nouveau mot de passe *

Afficher les mots de passe en clair

Confirmer votre mot de passe *

Valider

Figure 5 : Page de changement de mot de passe

3.2. S'authentifier sur votre Espace Client Cloud

Votre espace client est accessible à l'URL suivante : <https://selfcare.cloud.orange-business.com/>

Pour accéder à votre espace client, vous devrez d'abord vous authentifier à l'aide de votre nom d'utilisateur et du mot de passe défini à l'étape précédente (voir 3.1 *Définir votre mot de passe*).

Bienvenue

Merci de vous authentifier

Identifiant

Mot de passe

Se connecter

[Mot de passe oublié ?](#)
[Identifiant oublié ?](#)

Figure 6 : Page d'authentification de l'Espace Client Cloud

Une fois vos identifiants validés, vous accédez alors à la page d'accueil de votre Espace Client Cloud.

3.3. Mot de passe oublié

En cas de mot de passe oublié, vous pouvez à tout moment cliquer sur le lien **Mot de passe oublié ?** présent sur la page d'authentification de votre espace client (voir *Figure 6 : Page d'authentification de l'Espace Client Cloud*).

Ce lien vous redirige sur la page de personnalisation de mot de passe présentée sur la *Figure 2 : Page de personnalisation de mot de passe*.

Veillez à saisir votre « *nom d'utilisateur* » reçu par email dans le champ Identifiant, puis recopiez les caractères aléatoires dans le champ dédié à cet effet et cliquez sur le bouton **Valider**.

Un message de confirmation s'affiche alors (voir *Figure 3 : Message de confirmation de demande de changement de mot de passe*) et un email est vous est envoyé afin de continuer la procédure de modification de mot de passe (voir *Figure 4 : exemple d'email envoyé suite à une demande de modification de mot de passe*).

Cet email contient un lien unique **Cliquez sur ce lien** vous redirigeant sur la page de modification de mot de passe (voir *Figure 5 : Page de changement de mot de passe*).

Sur cette page, vous devrez saisir 2 fois le nouveau mot de passe que vous aurez choisi.

Votre mot de passe doit respecter la règle suivante : au **minimum 8 caractères** (niveau de sécurité moyen) ou 10 caractères (niveau fort) et doit contenir au moins 1 lettre minuscule et 1 lettre majuscule et 1 chiffre et 1 caractère spécial parmi # ! . @ _ - /

Si votre mot de passe est conforme, vous pourrez alors cliquer sur le bouton **Valider** : vous recevrez ensuite un email vous confirmant votre changement de mot de passe.

Vous pourrez, dès lors, accéder à l'Espace Client Cloud à l'url : <https://selfcare.cloud.orange-business.com/>

3.4. Identifiant oublié

En cas d'identifiant oublié, vous pouvez à tout moment cliquer sur le lien **Identifiant oublié ?** présent sur la page d'authentification de votre espace client (voir *Figure 6 : Page d'authentification de l'Espace Client Cloud*).

Ce lien vous redirige sur la page de demande d'envoi d'identifiant présentée ci-après (voir *Figure 7 : Page de demande d'envoi d'identifiant par email*).

Vous devrez alors saisir votre adresse email, puis recopier les caractères aléatoires dans le champ dédié à cet effet et cliquez sur le bouton **Valider**.

The screenshot shows the top navigation bar with the Orange Business Services logo and a 'Nous contacter' link. Below is a blue header with the word 'Bienvenue'. The main heading is 'Vous avez perdu votre identifiant'. The text below reads: 'Pour obtenir votre login merci de saisir votre adresse email. Un mail contenant votre identifiant vous sera envoyé dans quelques instants'. There is an 'Email' input field, a CAPTCHA image showing the number '73366', and a 'Charger une autre image' link. Below the CAPTCHA is a 'Recopier les caractères' input field and a 'Valider' button.

Figure 7 : Page de demande d'envoi d'identifiant par email

Un message de confirmation s'affiche alors (voir ci-dessous) et un email est vous est envoyé contenant votre identifiant de connexion.

The screenshot shows the top navigation bar with the Orange Business Services logo and a 'Nous contacter' link. Below is a blue header with the word 'Bienvenue'. The main heading is 'Confirmation de votre demande d'identifiant'. The text below reads: 'Votre demande a bien été prise en compte. Vous allez recevoir un mail dans quelques instants vous communiquant votre identifiant.' There is a 'Fermer' button.

Figure 8 : Confirmation de demande d'identifiant

Vous pourrez, dès lors, accéder à l'Espace Client Cloud à l'url : <https://selfcare.cloud.orange-business.com/>

4. Votre Espace Client Cloud

Une fois vos identifiants de connexion validés, vous accédez alors à la page d'accueil de votre espace client.

4.1. Page d'accueil

La page d'accueil de votre espace client vous permet de visualiser (voir Figure 9 : Page d'accueil de l'Espace Client Cloud) :

- dans la section **Vos contrats**, le ou les contrats Flexible Computing Advanced sur lesquels vous avez été déclaré (vous verrez 1 contrat Flexible Computing Advanced par vOrg vCloud Director).

A partir de cette section, vous pourrez accéder :

- à la page d'accueil du contrat sélectionné en cliquant sur le logo du contrat ou sur le lien **Votre contrat >**,
 - au catalogue de services disponibles pour votre contrat en cliquant sur le lien **Vos services >**. Ce lien ne s'affiche que si vous avez au moins le profil *visiteur* sur les services de votre contrat (voir définition des profils).
- dans la section **Services**, une liste de services qui pourraient vous intéresser sur l'offre Flexible Computing Advanced.
A partir de cette section, vous pourrez accéder à l'ensemble des services de votre contrat en cliquant sur le bouton **Voir le catalogue**. Les services ainsi que le bouton ne s'affichent que si vous avez au moins le profil *visiteur* sur les services de votre contrat (voir définition des profils).
 - dans la section **Vos dernières commandes**, les 3 dernières commandes que vous avez effectuées à partir de votre espace client,
A partir de cette section, vous pourrez accéder à l'ensemble de vos commandes en cliquant sur le bouton **Voir les commandes**.
 - dans la section **Découvrez nos actualités**, un lien vers les actualités d'Orange cloud for Business,
 - dans la section **Une question ? Un besoin ?**, un lien vers le formulaire de contact.

Business Services Cloud Store

espace client Paul DUPONT

Vos contrats

Flexible Computing Advanced
OCB0000124 (SL_Prod)
Votre contrat >
Vos services >

Services
Enrichissez votre offre

FORMATION

Pack Formation vCloud Director

Vous former à l'administration de votre solution Cloud computing et bénéficier de premiers conseils de mise en œuvre

600€
prix catalogue hors taxes

[en savoir plus >](#)
[commander](#)

MIGRATION

Prestation de migration

Assurer le succès de la migration dans votre solution Cloud Computing grâce aux conseils et savoir-faire de nos experts migration

sur devis

[en savoir plus >](#)
[commander](#)

EXPERTISE

Pack Expert 4H

Bénéficier des conseils et recommandations d'un expert pour vous aider à maîtriser votre solution et optimiser votre projet

450€
prix catalogue hors taxes

[en savoir plus >](#)
[commander](#)

[Voir le catalogue](#)

Vos dernières commandes

Date	Ref.	Nom	Prix	Contrat	Offre	Par	Statut
03/02/2017 10...	FCA0124-170...	Pack Expert 4H	450 €	SL_Prod	Flexible Comp...	paul.dupont	en cours
03/02/2017 09...	FCA0124-170...	Modifications ...	gratuit	SL_Prod	Flexible Comp...	paul.dupont	en cours
02/02/2017 16...	FCA0124-170...	Pack Expert 4H	450 €	SL_Prod	Flexible Comp...	paul.dupont	en cours

[Voir les commandes](#)

Découvrez nos actualités ! [>](#)

Une question ? Un besoin ? [Contactez-nous !](#)

Suivez-nous [f](#) [t](#) [g+](#) [in](#) [e](#)

Mon cloud

- Tableau de bord
- Services
- Factures
- Support

Mon compte

- Mon compte
- Mes utilisateurs
- Mes contrats
- Mes commandes
- Déconnexion

© Orange Business Services 2016 Conditions générales de vente | Mentions légales

Figure 9 : Page d'accueil de l'Espace Client Cloud

A partir de la page d'accueil et à tout moment sur votre espace client, le menu déroulant **Mon Compte** (situé sous votre identité de connexion, voir Figure 10 : Menu *Mon Compte*) vous permet :

- d'accéder à votre compte, vos commandes et vos contrats,
- de changer votre mot de passe,
- de changer la langue d'affichage de votre espace client (français ou anglais),
- de vous déconnecter.

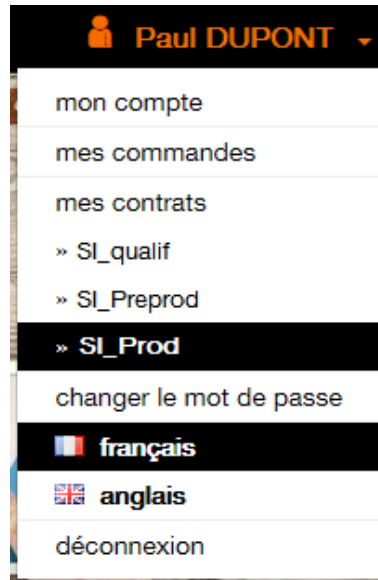


Figure 10 : Menu *Mon Compte*

4.2. Page d'accueil de votre contrat

Il y a plusieurs possibilités d'accéder à la page d'accueil de l'un de vos contrats (voir Figure 11 : Page d'accueil d'un contrat) :

- depuis la page d'accueil de votre espace client, en cliquant sur le logo de votre contrat,
- depuis la page d'accueil de votre espace client, en cliquant sur le lien **Votre contrat >**,
- depuis le menu déroulant Mon compte, en cliquant sur le nom d'un contrat.

La page d'accueil de votre contrat vous permet de visualiser :

- dans la section **Votre contrat**, les informations générales concernant votre contrat,
- dans la section **Vos commandes**, les 3 dernières commandes que vous avez effectuées sur ce contrat,

A partir de cette section, vous pourrez accéder à l'ensemble de vos commandes en cliquant sur le bouton **Voir toutes les commandes**.

- dans la section **Vos droits**, la liste des droits qui vous ont été attribués sur les différentes sections de votre espace client ou applications liées à votre contrat (pour comprendre vos droits, se référer aux chapitres *Vos droits selon votre profil* des différentes sections),

- dans la section **Nos Services**, une liste de services qui pourraient vous intéresser sur votre contrat Flexible Computing Advanced.

A partir de cette section, vous pourrez accéder à l'ensemble des services de votre contrat en cliquant sur le bouton **Voir le catalogue**. Les services ainsi que le bouton ne s'affichent que si vous avez au moins le profil *visiteur* sur les services de votre contrat (voir définition des profils).

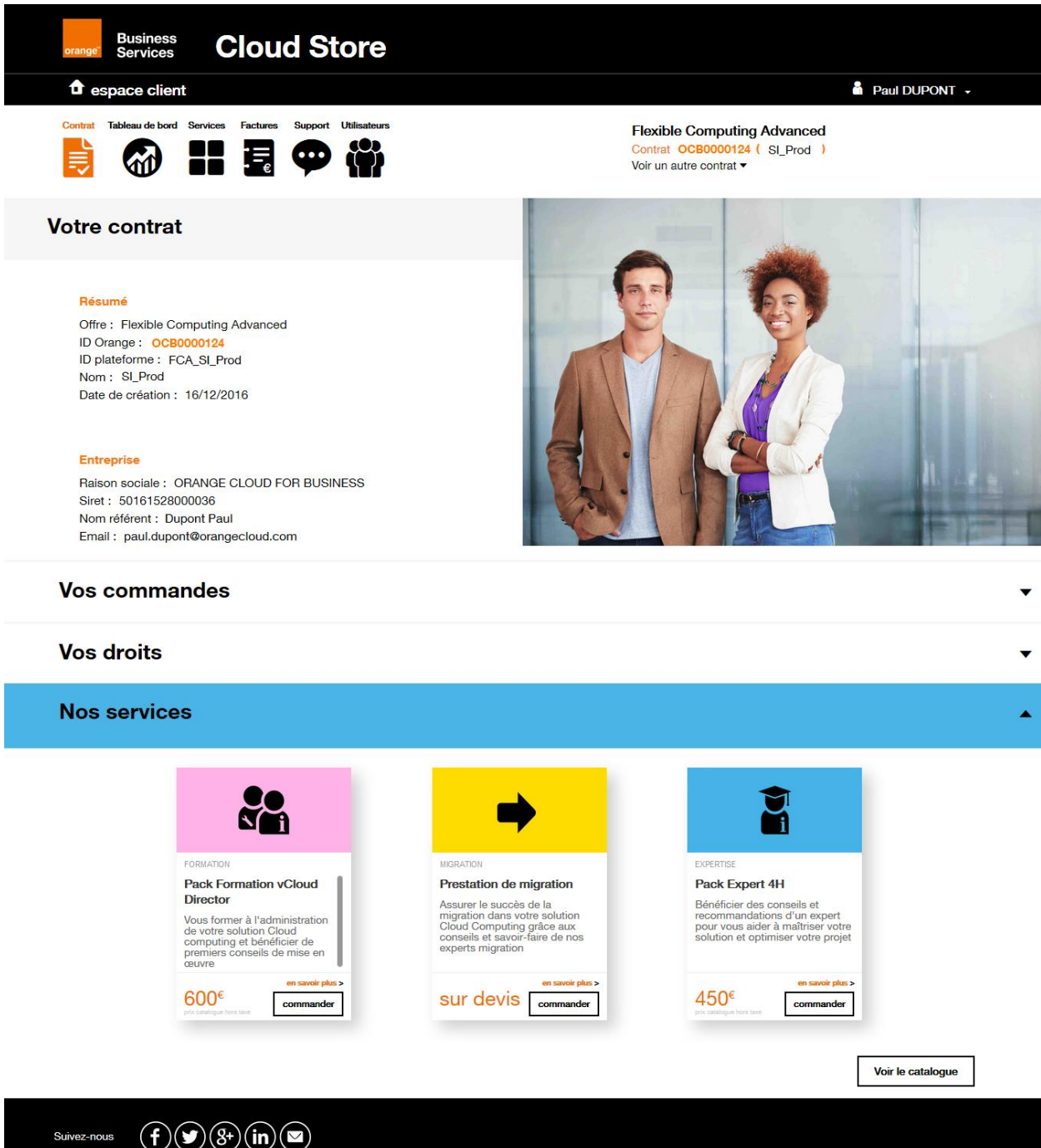


Figure 11 : Page d'accueil d'un contrat

4.3. Section Tableau de bord

4.3.1. Présentation

Pour accéder à la section Tableau de bord de votre contrat, vous devez avoir au moins le profil *Visiteur sur cette section* (pour comprendre vos droits, se référer au chapitre Vos droits selon votre profil).

La section Tableau de bord vous permet (voir Figure 12 : Tableau de bord d'un contrat Flexible Computing Advanced) :

- d'accéder à votre console technique vCloud Director en cliquant sur le bouton **Accéder à la Console Technique** afin de gérer l'infrastructure virtuelle associée à votre contrat,
- d'accéder à votre console de backup NSS Netbackup en cliquant sur le bouton **Accéder à la Console Backup** afin de gérer vos sauvegardes,
- de visualiser des rapports d'usage et de performance de l'infrastructure virtuelle associée à votre contrat selon plusieurs niveau de granularité (niveau contrat, datacenter virtuel, container vApp et machine virtuelle) et selon différentes métriques (performances CPU, mémoire, stockage, etc.).

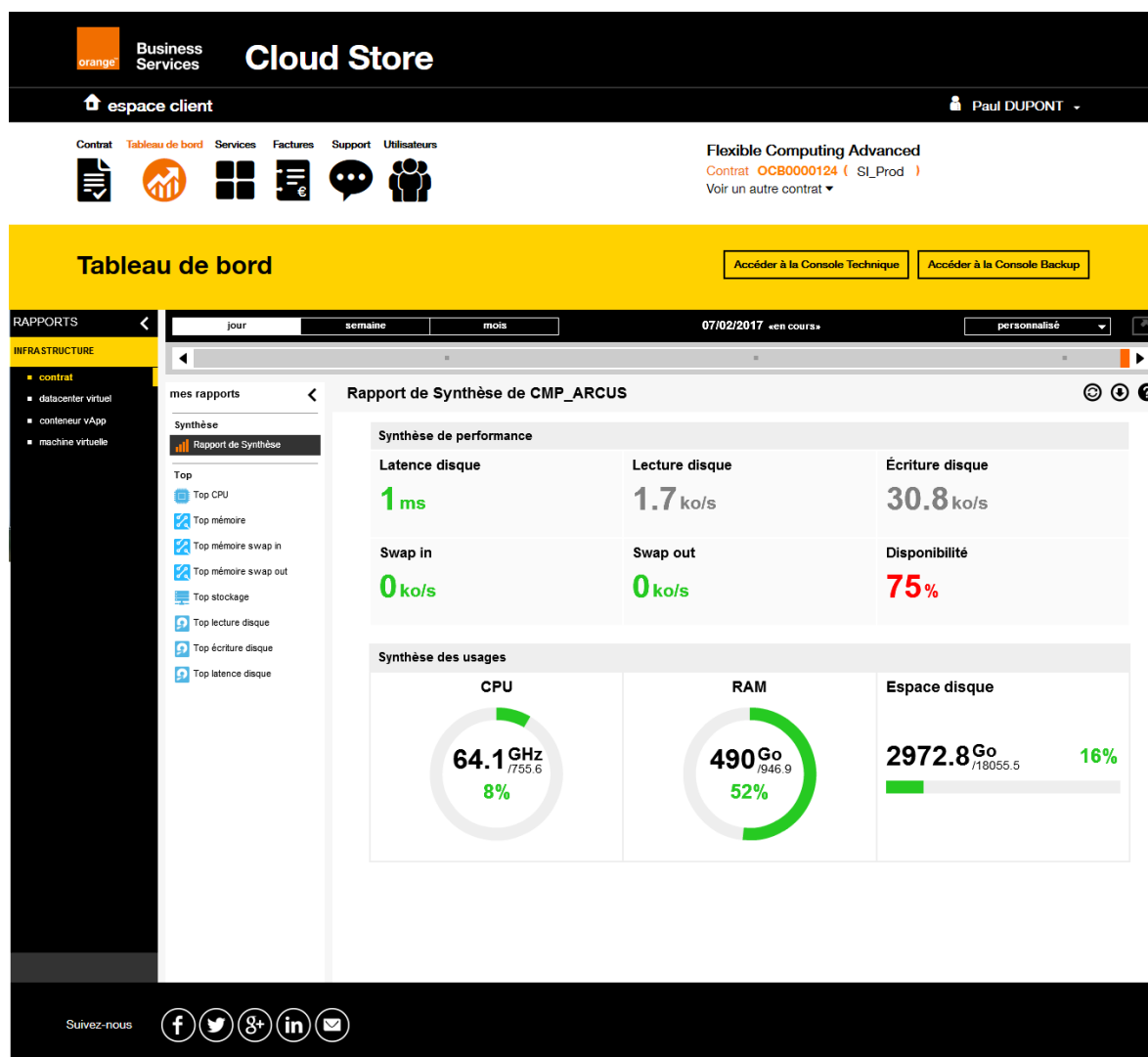


Figure 12 : Tableau de bord d'un contrat Flexible Computing Advanced

4.3.2. Vos droits selon votre profil

Fonctionnalités / Profil	Aucun droit	Visiteur	Remarques
Bouton accéder à la console technique		X	
Bouton accéder à la console backup		X	
Visualiser les rapports de performance de mon infrastructure virtuelle		X	

4.4. Section Services

4.4.1. Présentation

Pour accéder à la section Services de votre contrat, vous devez avoir au moins le profil Visiteur sur cette section (pour comprendre vos droits, se référer au chapitre Vos droits selon votre profil).

La section Services vous permet (voir Figure 13 : Catalogue de services lié à l'offre Flexible Computing Advanced) :

- de visualiser l'ensemble des services proposés en commande directe depuis votre espace client,
- d'accéder à votre espace de Demandes de changement en cliquant sur le bouton **Gérer vos services**. Ce bouton ne s'affiche que si vous avez déjà un compte utilisateur sur cette application.
- de rechercher un service dans le catalogue à partir de la zone de recherche dédiée à cet effet,
- de trier les services selon la catégorie qui vous intéresse,
- d'obtenir plus d'informations sur l'un des services qui vous intéresse en cliquant sur le lien **en savoir plus >** d'un service donné,
- de commander un service en cliquant sur le bouton **Commander** (voir chapitre Commande d'un service). Pour pouvoir commander un service, vous devrez avoir le profil Gestionnaire sur la section Services de votre contrat.

The screenshot shows the 'Cloud Store' interface for 'Flexible Computing Advanced'. At the top, there's a navigation bar with 'espace client' and the user name 'Paul DUPONT'. Below this is a menu with 'Contrat', 'Tableau de bord', 'Services', 'Factures', 'Support', and 'Utilisateurs'. The main content area is titled 'Services' and contains a grid of 16 service cards. Each card includes an icon, a title, a brief description, a price, and a 'commander' button. A sidebar on the left lists categories like 'INFRASTRUCTURE', 'SERVICE', and 'LOGICIEL' with counts. A search bar and a 'Tout le catalogue' link are also present.

Service	Description	Prix
Pack Formation vCloud Director	Vous former à l'administration de votre solution Cloud computing et bénéficier de premiers conseils de mise en œuvre	600€
Prestation de migration	Assurer le succès de la migration dans votre solution Cloud Computing grâce aux conseils et savoir-faire de nos experts migration	sur devis
Pack Expert 4H	Bénéficier des conseils et recommandations d'un expert pour vous aider à maîtriser votre solution et optimiser votre projet	450€
Pack Formation API	Vous former à l'utilisation de l'API de votre solution Cloud computing	400€
Prestation sur mesure	Bénéficier d'une prestation d'expertise ou de conseil sur mesure pour vous accompagner dans votre projet Cloud	sur devis
Pack Expert 8H	Bénéficier des conseils et recommandations d'un expert pour vous aider à maîtriser votre solution et optimiser votre projet	800€
Pack logiciel WAMP	Disposer d'un serveur virtuel WAMP prêt à l'emploi	300€
Pack logiciel Proxy Squid	Disposer d'un serveur virtuel Proxy prêt à l'emploi pour contrôler les connexions sortantes de votre solution Cloud Computing vers Internet	1 000€
Pack logiciel Reverse-Proxy Nginx	Disposer d'un serveur virtuel Reverse-Proxy prêt à l'emploi pour contrôler les connexions entrantes d'Internet vers votre solution Cloud Computing	1 000€
Pack logiciel OpenVPN	Disposer d'un serveur virtuel OpenVPN prêt à l'emploi pour sécuriser les connexions entre l'un de vos sites et votre solution Cloud Computing	1 000€
Pack logiciel OwnCloud	Disposer d'un serveur virtuel OwnCloud prêt à l'emploi pour partager et synchroniser des documents entre vos utilisateurs	550€
Pack logiciel LAMP	Disposer d'un serveur virtuel LAMP prêt à l'emploi	300€

Figure 13 : Catalogue de services lié à l'offre Flexible Computing Advanced

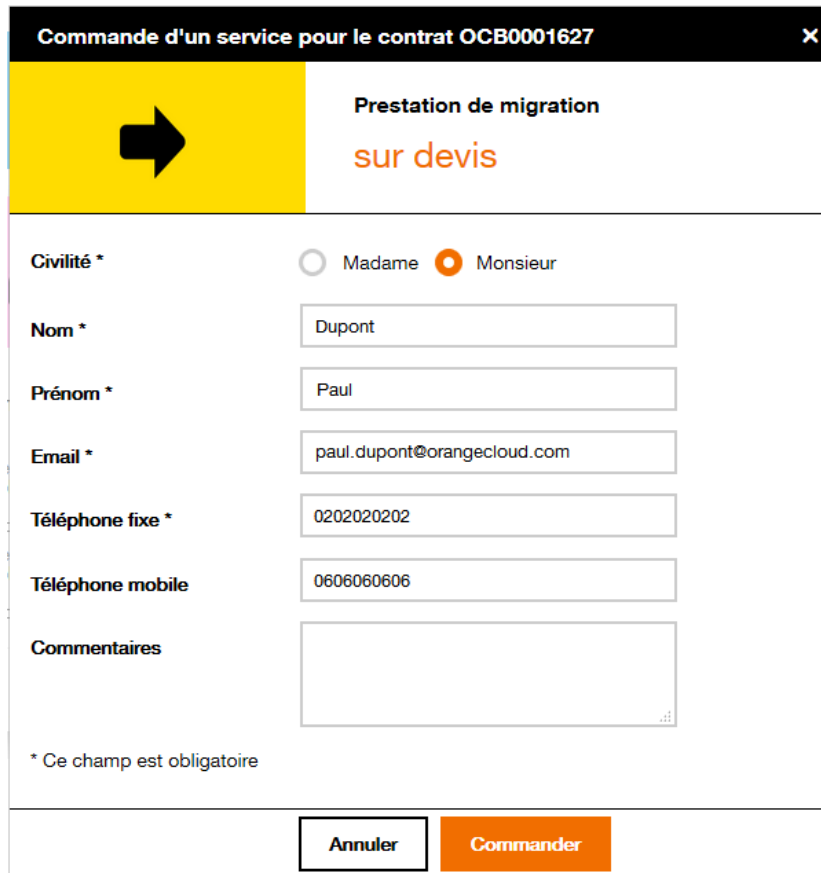
4.4.2. Commande d'un service

Si vous avez un profil Gestionnaire de la section Service de votre contrat, vous pouvez alors commander des services directement depuis votre espace client.

Lorsque vous cliquez sur le bouton **Commander**, un formulaire de commande s'ouvre (voir Figure 14 : Exemple de formulaire de commande d'un service) afin que vous remplissiez les informations nécessaires à la prise de commande (le plus souvent, ce sont les informations concernant la personne à contacter pour la mise en œuvre de la prestation).

Une fois toutes les informations obligatoires (caractérisées par un astérisque *) saisies, vous pourrez alors cliquer sur le bouton **Commander** pour confirmer votre commande.

Attention, il n'y a pas d'étape supplémentaire, le fait de cliquer sur le bouton Commander dans le formulaire de commande, valide cette commande de façon définitive.



The screenshot shows a web form titled "Commande d'un service pour le contrat OCB0001627". The main heading is "Prestation de migration sur devis". The form includes the following fields:

- Civilité ***: Radio buttons for "Madame" (unselected) and "Monsieur" (selected).
- Nom ***: Text input field containing "Dupont".
- Prénom ***: Text input field containing "Paul".
- Email ***: Text input field containing "paul.dupont@orangecloud.com".
- Téléphone fixe ***: Text input field containing "0202020202".
- Téléphone mobile**: Text input field containing "0606060606".
- Commentaires**: A large text area for additional notes.

A note at the bottom left states: "* Ce champ est obligatoire". At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" (white with black border) and "Commander" (orange).

Figure 14 : Exemple de formulaire de commande d'un service

Une fois la commande validée, un email de confirmation vous est envoyé afin de récapituler votre commande (voir Figure 15 : Exemple d'email de confirmation de commande).

Vous pourrez ensuite consulter et suivre l'état de votre commande dans la rubrique Mon compte > Mes commandes.

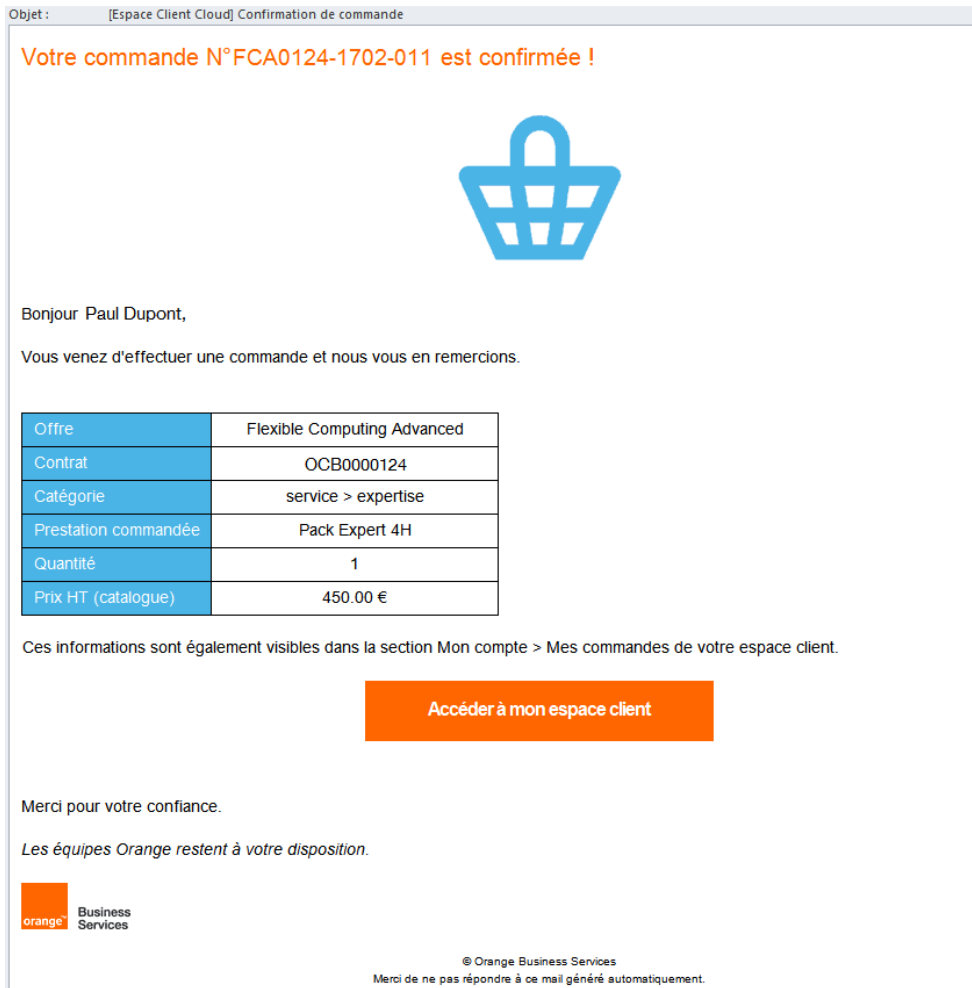


Figure 15 : Exemple d'email de confirmation de commande

4.4.3. Vos droits selon votre profil

Fonctionnalités / Profil	Aucun droit	Visiteur	Gestionnaire	Remarques
Visualiser le catalogue de services		X	X	
Faire une recherche dans le catalogue		X	X	
Visualiser le détail d'un service		X	X	
Commander un service			X	
Bouton gérer vos services		X	X	Ce bouton ne s'affiche que si vous avez un compte utilisateur sur l'application Demande de changements sur l'ECE (Espace Client Entreprise https://espaceclient.orange-business.com/)

4.5. Section Factures

4.5.1. Présentation

Pour accéder à la section Factures de votre contrat, vous devez avoir au moins le profil Visiteur sur cette section (pour comprendre vos droits, se référer au chapitre Vos droits selon votre profil).

La section Factures vous permet (voir Figure 16 : Factures associés à votre contrat Flexible Computing Advanced) :

- de visualiser les informations pour contacter votre service Accueil factures,
- de visualiser votre dernière facture ainsi que l'historique de vos dernières factures. Pour pouvoir visualiser les factures, vous devrez avoir le profil Gestionnaire sur la section Factures de votre contrat.

Cloud Store

espace client Paul DUPONT

Contrat Flexible Computing Advanced
Contrat OCB0000124 (SI_Prod)
Voir un autre contrat

Factures

Votre dernière facture

11 janvier 2017

2 352,21 €

voir le détail >

Une question sur vos factures ?

Contactez le service Accueil Factures

Téléphone : 0810 007 580
Courriel : adv.itsservices@orange.com

Historique de vos factures

date	montant HT	facture
06/12/2016	2 145,67 €	votre facture en détail >
05/11/2016	2 342,89 €	votre facture en détail >
05/10/2016	2 023,21 €	votre facture en détail >
04/09/2016	2 167,98 €	votre facture en détail >

Suivez-nous

Figure 16 : Factures associés à votre contrat Flexible Computing Advanced

4.5.2. Vos droits selon votre profil

Fonctionnalités / Profil	Aucun droit	Visiteur	Gestionnaire	Remarques
Visualiser les informations de contact du service Accueil Factures		X	X	
Visualiser les factures et leurs montants			X	Si vous avez un contrat Orange Business Services et non Orange Cloud for Business, les factures ne peuvent être affichées sur votre espace client

4.6. Section Support

4.6.1. Présentation

Pour accéder à la section Support de votre contrat, vous devez avoir au moins le profil Visiteur sur cette section (pour comprendre vos droits, se référer au chapitre Vos droits selon votre profil).

La section Support vous permet (voir Figure 17 : Page support pour votre contrat Flexible Computing Advanced) :

- de visualiser les informations pour contacter votre service Centre Support Client,
- d'accéder à votre espace Incidents en cliquant sur le bouton **Ouvrir un ticket incident**. Ce bouton ne s'affiche que si vous avez déjà un compte utilisateur sur cette application.

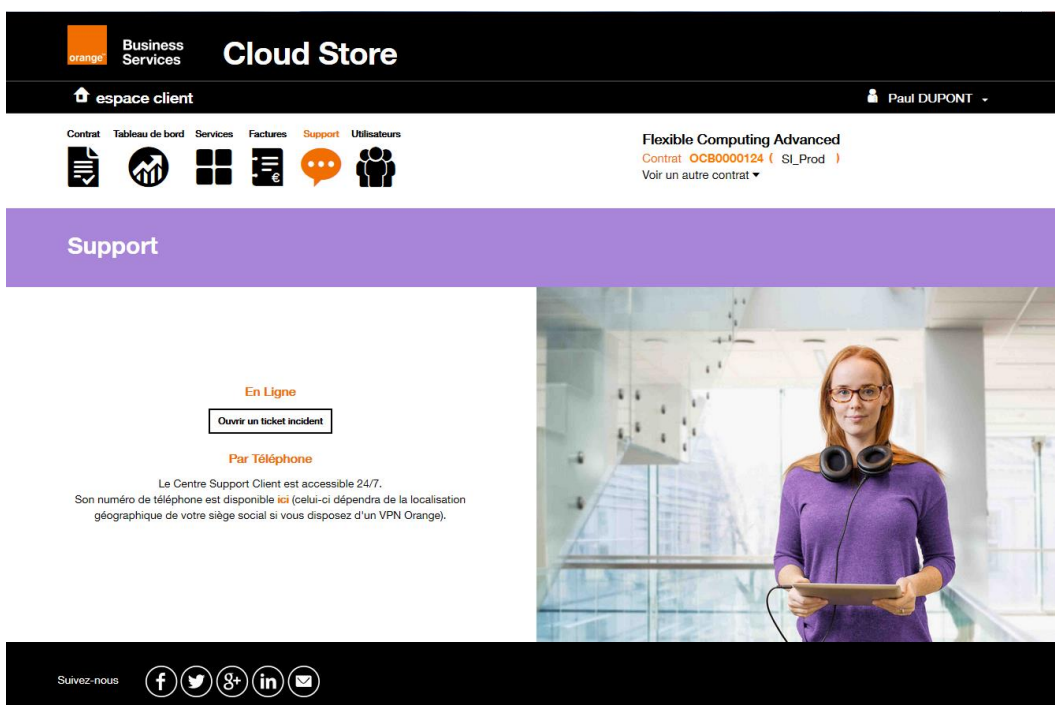


Figure 17 : Page support pour votre contrat Flexible Computing Advanced

4.6.2. Vos droits selon votre profil



Fonctionnalités / Profil	Aucun droit	Visiteur	Gestionnaire	Remarques
Visualiser les informations de contact du Centre Support Client		X	X	
Bouton ouvrir un ticket incident		X	X	Ce bouton ne s'affiche que si vous avez un compte utilisateur sur l'application Incidents sur l'ECE (Espace Client Entreprise accessible à l'url https://espaceclient.orange-business.com/)

4.7. Section Utilisateurs

4.7.1. Présentation

Pour accéder à la section Utilisateurs de votre contrat, vous devez avoir au moins le profil Visiteur sur cette section (pour comprendre vos droits, se référer au chapitre Vos droits selon votre profil).

La section Utilisateurs vous permet (voir Figure 18 : Page de gestion des utilisateurs associés à votre contrat) :

- de visualiser les informations des utilisateurs déclarés sur votre contrat,
- de rechercher un utilisateur déclaré sur votre contrat,
- d'ajouter un nouvel utilisateur sur votre contrat en cliquant sur le bouton **Ajout d'un utilisateur**. Pour pouvoir ajouter un utilisateur, vous devrez avoir le profil Gestionnaire sur la section Utilisateurs de votre contrat,
- de modifier les rôles d'un utilisateur en cliquant sur l'icône . Pour pouvoir modifier les rôles d'un utilisateur, vous devrez avoir le profil Gestionnaire sur la section Utilisateurs de votre contrat,
- de supprimer un utilisateur déclaré sur votre contrat en cliquant sur l'icône . Pour pouvoir supprimer un utilisateur, vous devrez avoir le profil Gestionnaire sur la section Utilisateurs de votre contrat.

Cloud Store

espace client Paul DUPONT

Contrat Tableau de bord Services Factures Support Utilisateurs

Flexible Computing Advanced
 Contrat **OCB0000124** (SI_Prod)
 Voir un autre contrat

Utilisateurs

Recherche Ajout d'un utilisateur

Login	Nom	Prénom	Email	Création				
pierre.dupont	Dupont	Pierre	pierre.dupont@...	27/10/2016	▼	Q	✎	🗑️
jacques.dupont	Dupont	Jacques	jacques.dupont@...	27/10/2016	▼	Q	✎	🗑️
paul.dupont	Dupont	Paul	paul.dupont@oran...	14/12/2016	👤 ▼	Q	✎	
sophie.dupont	Dupont	Sophie	sophie.dupont@...	23/09/2016	▼	Q	✎	🗑️
martin.dupont	Dupont	Martin	martin.dupont@...	18/10/2016	▼	Q	✎	🗑️

< 1 2 3 4 >

Suivez-nous

Figure 18 : Page de gestion des utilisateurs associés à votre contrat

4.7.2. Ajout d'un utilisateur

Si vous avez un profil Gestionnaire de la section Utilisateur de votre contrat, vous pouvez alors ajouter un nouvel utilisateur sur votre contrat depuis votre espace client.

Lorsque vous cliquez sur le bouton **Ajout d'un utilisateur**, un formulaire en 3 étapes s'ouvre (voir Figure 19) afin que vous remplissiez les informations nécessaires à l'ajout de ce nouvel utilisateur :

- Etape n°1 : Informations personnelles de l'utilisateur à ajouter sur le contrat

Saisissez les informations personnelles de l'utilisateur que vous souhaitez ajouter à votre contrat (voir Figure 19 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 1).

Veillez à remplir toutes les informations obligatoires (marquées par un astérisque *) afin de pouvoir accéder à l'étape suivante.

Remarques concernant le champ login :

- Ce champ doit contenir entre 8 et 64 caractères alphanumériques (sans accent) ou caractères spéciaux (parmi . _ -),
- Si un login différent est déjà associé à l'adresse email de l'utilisateur ajouté, c'est le login existant qui sera utilisé (et non celui saisi dans le formulaire) afin d'éviter les doublons d'identité.

Ajout d'un utilisateur pour le contrat OCB0000124 ×

1. Utilisateur 2. Rôles 3. Résumé

Civilité* Madame Monsieur

Nom*

Prénom*

Login*

Email*

Téléphone fixe**

Téléphone mobile**

Langue préférée Français Anglais

*Ce champ est obligatoire

**Vous devez rentrer obligatoirement un numéro de téléphone


suivant 

Figure 19 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 1

- **Etape n°2 : Rôles de l'utilisateur à ajouter sur le contrat**

Choisissez le rôle que vous souhaitez attribuer au nouvel utilisateur pour chaque section de votre espace client (Factures, Services, Support, Tableau de bord et Utilisateurs → voir Figure 20 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 2).

Pour chaque section, vous aurez le choix entre 2 à 3 rôles parmi Aucun accès, Visiteur et Gestionnaire).

Une fois les rôles de l'utilisateur définis, cliquez sur le bouton **Suivant** pour accéder à la dernière étape.

Ajout d'un utilisateur pour le contrat OCB0000124 ✕

1. Utilisateur 2. Rôles 3. Résumé

Veillez définir les rôles de l'utilisateur sur les applications associées au contrat :

Application	Rôles
Factures	Visiteur <small>Un seul rôle peut être sélectionné pour cette application</small>
Services	Gestionnaire <small>Un seul rôle peut être sélectionné pour cette application</small>
Support	Aucun accès ou sélectionner un rôle <small>Un seul rôle peut être sélectionné pour cette application</small>
Tableau de ...	Visiteur <small>Un seul rôle peut être sélectionné pour cette application</small>
Utilisateurs	Visiteur <small>Un seul rôle peut être sélectionné pour cette application</small>

⏪ précédent suivant ⏩

Figure 20 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 2

- **Etape n°3 : Résumé de vos informations**

Vérifiez les informations saisies précédemment : en cas d'erreur, vous pouvez cliquer sur le bouton **Précédent** pour revenir à l'étape n°1 ou n°2, sinon cliquez sur le bouton **Terminer** pour ajouter le nouvel utilisateur sur votre contrat (voir Figure 21 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 3).

Vous verrez alors apparaître en quelques secondes le nouvel utilisateur ajouté dans la liste des utilisateurs de votre contrat et celui-ci recevra dans la foulée un email lui permettant d'accéder à l'Espace Client Cloud.

Ajout d'un utilisateur pour le contrat OCB0000124 [X]

1. Utilisateur | 2. Rôles | 3. Résumé

Utilisateur

Civilité : Madame
 Nom : Dupont
 Prénom : Julie
 Login : julie.dupont
 Email : julie.dupont@orangecloud.com
 Téléphone fixe : 0101010101
 Téléphone mobile :
 Langue préférée : Français

Rôles


Application	Rôles
Factures	Visiteur
Services	Gestionnaire
Tableau de bord	Visiteur
Utilisateurs	Visiteur

[précédent] [terminer]

Figure 21 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 3


4.7.3. Modification des rôles d'un utilisateur

Si vous avez un profil Gestionnaire de la section Utilisateur de votre contrat, vous pouvez alors modifier les informations d'un utilisateur déclaré sur votre contrat depuis votre espace client.

Lorsque vous cliquez sur l'icône , un formulaire en 3 étapes s'ouvre : il s'agit du même formulaire que celui utilisé lors de l'ajout d'un utilisateur mais seules les informations de l'étape n°2 (Définition des rôles de l'utilisateur → voir Figure 20 : Formulaire d'ajout d'un utilisateur - étape 2) peuvent être modifiées.

4.7.4. Suppression d'un utilisateur


Si vous avez un profil Gestionnaire de la section Utilisateur de votre contrat, vous pouvez alors supprimer un utilisateur déclaré sur votre contrat depuis votre espace client.

Lorsque vous cliquez sur l'icône , une demande de confirmation s'affiche.

Une fois la suppression confirmée, l'utilisateur est **définitivement** supprimé de votre contrat et celui-ci n'aura alors plus d'accès à l'Espace Client Cloud pour ce contrat.

Remarque : pour des raisons de sécurité, il n'est pas possible de supprimer l'utilisateur référent de votre contrat.

4.7.5. Vos droits selon votre profil

Fonctionnalités / Profil	Aucun droit	Visiteur	Gestionnaire	Remarques
Visualiser les informations des utilisateurs		X	X	
Rechercher un utilisateur		X	X	
Ajouter un nouvel utilisateur			X	
Modifier les rôles d'un utilisateur			X	
Supprimer un utilisateur			X	Il n'est pas possible de supprimer l'utilisateur référent (utilisateur ayant une icône  dans la liste des utilisateurs).

4.8. Mon compte

4.8.1. Présentation

Lorsque que vous cliquez sur le lien **Mon compte** dans le menu déroulant se trouvant sous votre identité de connexion (voir Figure 10 : Menu *Mon Compte*), vous arrivez sur la page vous permettant de gérer votre compte personnel.

Cette page vous permet de visualiser :

- dans la section **Profil**, vos informations personnelles et votre identifiant de connexion.
A partir de cette section, vous pourrez demander à modifier votre mot de passe ou à modifier vos informations personnelles.
- dans la section **Contrats**, la liste des contrats sur lesquels vous avez été déclaré.
A partir de cette section, vous pourrez accéder à 'un de vos contrats en cliquant sur le lien **voir le contrat** >.
- dans la section **Commandes**, la liste des commandes que vous avez passées sur l'ensemble des contrats sur lesquels vous avez été déclaré.

4.8.2. Section Profil

La section Profil vous permet (voir Figure 22 : Mon compte - section Profil) :

- de visualiser votre identifiant de connexion,
- de visualiser vos informations personnelles,
- de modifier votre mot de passe,
- de modifier vos informations personnelles.

The screenshot shows the 'Mon compte' section of the Orange Business Services Cloud Store. The page is divided into two main columns: 'Identifiant' and 'Informations'. The 'Identifiant' column displays the username 'paul.dupont' and a button labeled 'Modifier mon mot de passe'. The 'Informations' column displays the user's details: 'Civilité : Monsieur', 'Nom : Dupont', 'Prénom : Paul', 'Email : paul.dupont@orangecloud.com', 'Téléphone fixe : 0101010101', and 'Téléphone mobile :'. A 'Modifier' button is located at the bottom of the 'Informations' column. The page header includes the Orange Business Services logo, 'Cloud Store', 'espace client', and the user's name 'Paul DUPONT'. The footer contains social media icons for Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, and Email, along with the text 'Suivez-nous'.

Figure 22 : Mon compte - section Profil

4.8.2.1. Modifier votre mot de passe

Après avoir cliqué sur le bouton **Modifier mot de passe**, un formulaire s'ouvre vous demandant de saisir votre ancien mot de passe et de définir votre nouveau mot de passe (voir Figure 23 : Mon compte - changement de mot de passe).

Vous devrez saisir votre nouveau mot de passe 2 fois afin d'éviter toute erreur de saisie.

Votre mot de passe doit respecter la règle suivante : au **minimum 8 caractères** (niveau de sécurité moyen) ou 10 caractères (niveau fort) et doit contenir au moins 1 lettre minuscule et 1 lettre majuscule et 1 chiffre et 1 caractère spécial parmi # ! . @ _ - /

Changement de mot de passe

Votre mot de passe doit être **différent de votre identifiant**.

Pour être valide, le mot de passe doit comporter **au minimum 8 caractères** (niveau de sécurité moyen) ou 10 caractères (niveau fort) et doit contenir au moins :

- 1 lettre minuscule
- 1 lettre majuscule
- 1 chiffre
- 1 caractère spécial parmi # ! . @ _ - /

Nous vous recommandons le **niveau de sécurité le plus élevé**

Saisissez votre mot de passe et cliquez sur le bouton "mettre à jour".

Mot de passe actuel *

Nouveau mot de passe *

Afficher les mots de passe en clair

Confirmer votre mot de passe *

Mettre à jour

Figure 23 : Mon compte - changement de mot de passe

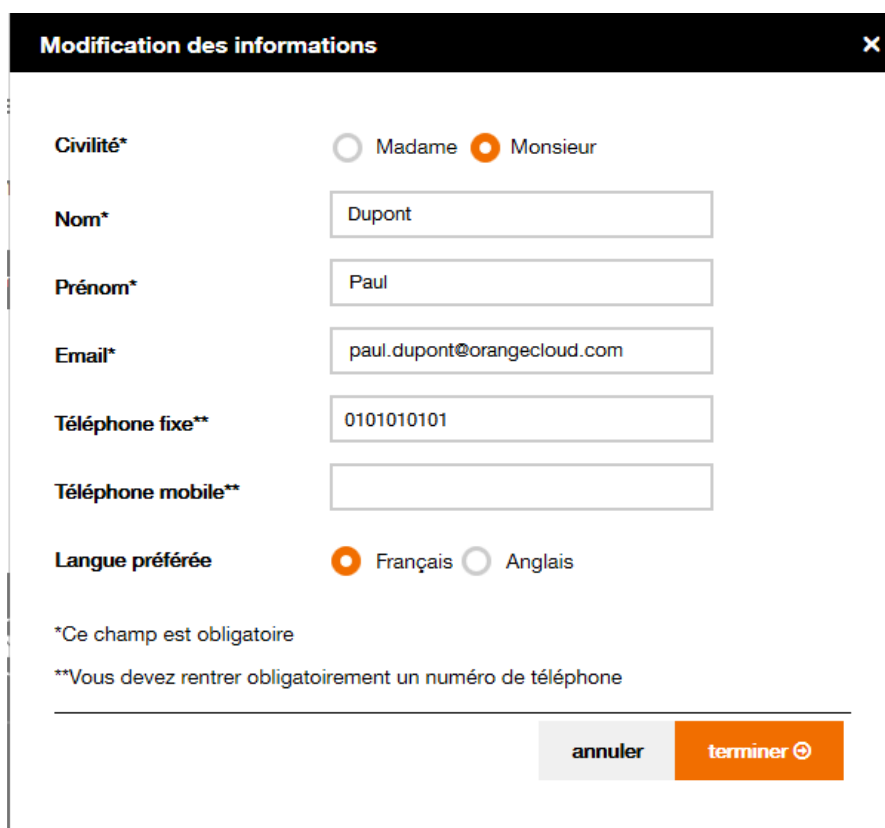
4.8.2.2. Modifier vos informations personnelles

Après avoir cliqué sur le bouton **Modifier**, un formulaire s'ouvre vous rappelant vos informations personnelles et vous permettant de les modifier (voir Figure 24 : Mon compte - modification des informations personnelles).

Vous pouvez alors modifier les informations suivantes :

- votre civilité (Monsieur / Madame),
- votre nom,
- votre prénom,
- votre adresse email,
- votre numéro de téléphone fixe,
- votre numéro de téléphone mobile.

En cliquant ensuite sur le bouton **Terminer**, vous validez alors la modification de vos informations personnelles.



The screenshot shows a modal window titled "Modification des informations" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and options:

- Civilité***: Radio buttons for "Madame" (unselected) and "Monsieur" (selected).
- Nom***: Text input field containing "Dupont".
- Prénom***: Text input field containing "Paul".
- Email***: Text input field containing "paul.dupont@orangecloud.com".
- Téléphone fixe****: Text input field containing "0101010101".
- Téléphone mobile****: Empty text input field.
- Langue préférée**: Radio buttons for "Français" (selected) and "Anglais" (unselected).

Below the form, there are two buttons: "annuler" (grey) and "terminer" (orange) with a checkmark icon. Two asterisks are used to denote required fields.

*Ce champ est obligatoire
**Vous devez rentrer obligatoirement un numéro de téléphone

Figure 24 : Mon compte - modification des informations personnelles

4.8.3. Section Contrats

La section Contrats vous permet (voir Figure 25 : Mon compte - section Contrats) :

- de visualiser la liste des contrats sur lesquels vous avez été déclaré,
- d'accéder à la page d'accueil de ses contrats en cliquant sur le lien **voir le contrat >**.

Business Services **Cloud Store**

espace client Paul DUPONT

Profil **Contrats** Commandes

Votre compte
paul.dupont@orangecloud.com

Contrats

Nom	ID	Offre	Raison sociale	ID plateforme	
SI_qualif	OCB0000412	Flexible Computing A...	ORANGE CLOUD FOR BUSI...	FCA_SI_qualif	voir le contrat >
SI_PreProd	OCB000023	Flexible Computing A...	ORANGE CLOUD FOR BUSI...	FCA_SI_PreProd	voir le contrat >
SI_Prod	OCB0000124	Flexible Computing A...	ORANGE CLOUD FOR BUSI...	FCA_SI_Prod	voir le contrat >

< 1 >






Suivez-nous     

Figure 25 : Mon compte - section Contrats

4.8.4. Section Commandes

La section Commandes vous permet (voir Figure 26 : Mon compte - section Commandes) :

- de visualiser la liste des commandes que vous avez passées sur l'ensemble des contrats sur lesquels vous êtes déclaré.

Remarque : Si vous êtes l'utilisateur référent d'un ou plusieurs contrats, vous verrez en plus l'ensemble des commandes passées sur ces contrats (quel que soit l'utilisateur ayant passé la commande).

- de visualiser les informations saisies lors d'une commande en cliquant sur l'icône ▼.

Business Services
Cloud Store

🏠 espace client
👤 Paul DUPONT ▾

Profil
Contrats
Commandes

Votre compte
paul.dupont@orangecloud.com

Commandes

Date ▾ ▾	Ref. ▾ ▾	Nom	Prix ▾ ▾	Contrat ▾ ▾	Offre ▾ ▾	Par ▾ ▾	Statut ▾ ▾
03/02/2017 10:28	FCA1627-1702-...	Pack Expert 4H	450 €	SL_Prod	Flexible Comput...	paul.dupont	en cours ▾
14/12/2016 15:45	FCA1627-1612-...	Pack logiciel W...	300 €	SL_Prod	Flexible Comput...	paul.dupont	terminée ▾
09/12/2016 14:49	FCA1627-1612-...	Pack Expert 4H	450 €	SL_Preprod	Flexible Comput...	paul.dupont	terminée ▾
09/12/2016 14:27	FCA1627-1612-...	Pack logiciel Op...	1000 €	SL_Prod	Flexible Comput...	paul.dupont	terminée ▾

<
1
2
3
>

Suivez-nous

Figure 26 : Mon compte - section Commandes