

Gestion des incidents

Procédure CloudStore / ChangeWeb

16-10-2018

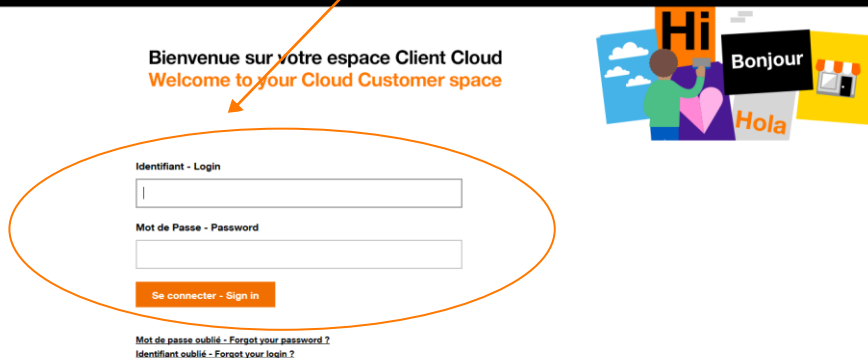
Introduction

Cette procédure a pour but de vous guider dans l'ouverture de vos tickets d'incidents depuis votre portail client.

Ce document vous permettra d'évoluer au sein des outils Orange de façon aisée afin d'attirer l'attention et de régler un problème que vous avez rencontré.

Demander un changement

1. Ouvrez votre Cloudstore et identifiez vous.

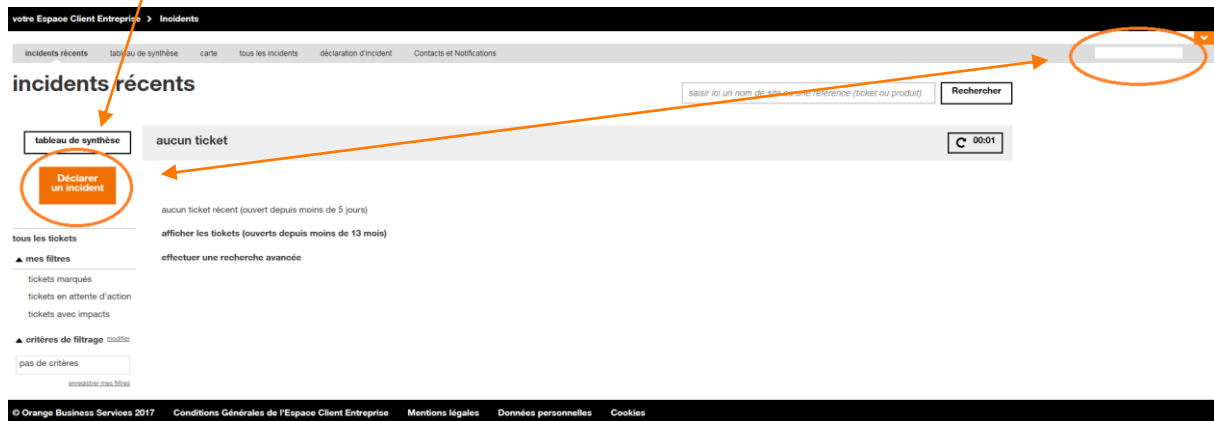


2. Sélectionnez votre contrat Flexible Engine, allez dans « support » puis cliquez sur « Ouvrir un ticket d'incident »

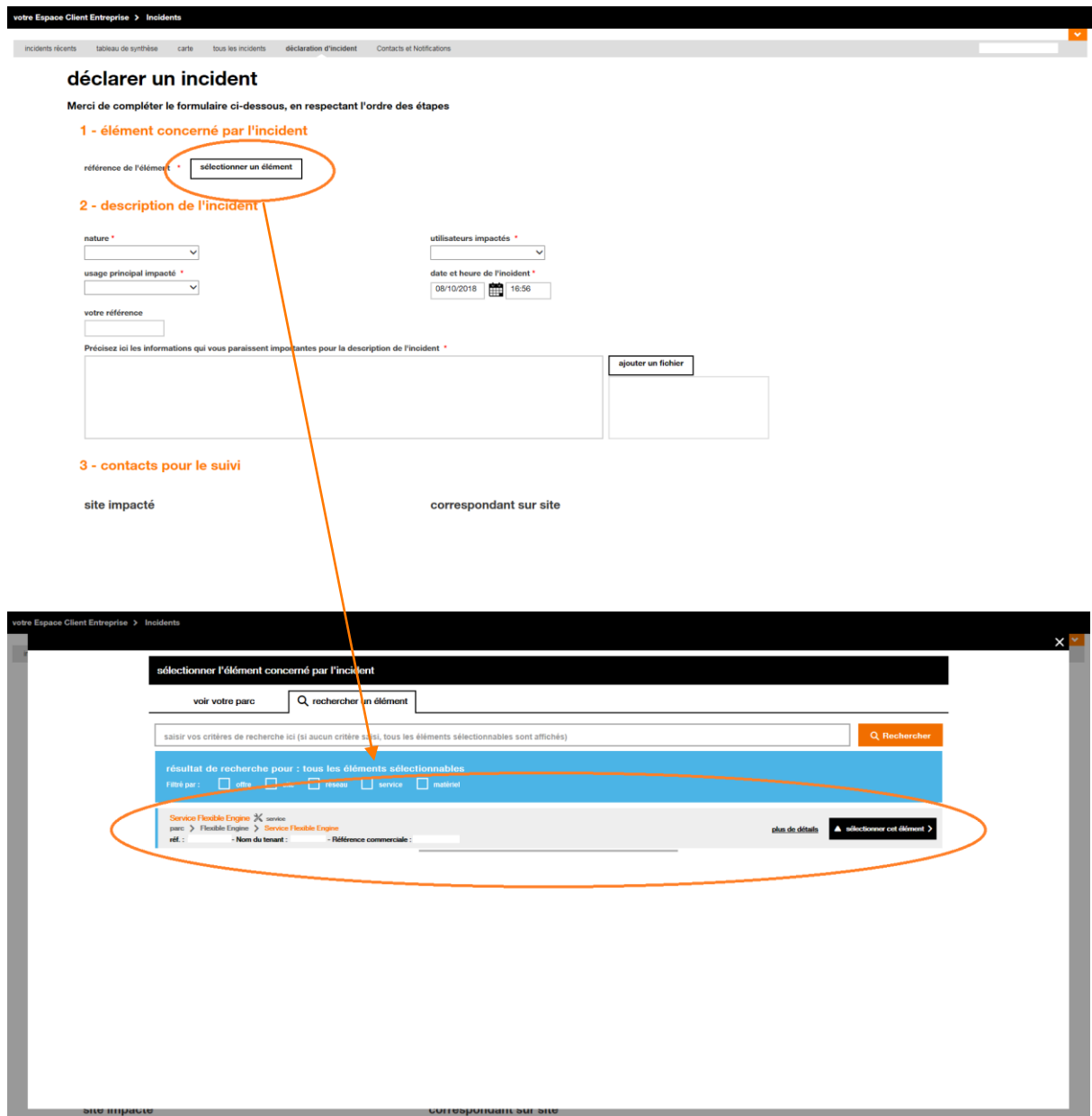
The image shows a sequence of screenshots from the Orange Business Services Cloud Store interface, illustrating the steps to open an incident ticket. An orange oval highlights the 'Flexible Engine' contract in the 'Vos contrats' section. An arrow points from this oval to the 'Support' icon in the top navigation bar. Another arrow points from the 'Support' icon to the 'Ouvrir un ticket incident' button in the 'Support' section. The interface includes a header with the Orange logo, 'Business Services', and 'Cloud Store'. The 'Vos contrats' section shows 'Flexible Engine' with links for 'Votre contrat >' and 'Vos services >', and a button for 'Accéder à la Console Technique'. The 'Support' section offers options for 'En Ligne' (with a link to 'Consulter l'aide en ligne ici') and 'Par Téléphone', along with a button for 'Accéder à la communauté d'assistance'. A footer note states: 'Le Centre Support Client est accessible 24/7. Son numéro de téléphone est disponible ici (cela-ci dépendra de la localisation géographique de votre siège social si vous disposez d'un VPN Orange)'. Two inset images show a person using a tablet and two people working at a computer workstation.

3. Ouvrez votre ticket en sélectionnant « Déclarer un incident »

IMPORTANT : S'assurez ici que vous êtes bien sur le périmètre concerné par votre demande (en haut à droite de l'écran)



4. Sélectionnez l'élément de parc concerné par votre demande



5. Renseignez les champs dans la description de l'incident afin de pouvoir aiguiller au mieux nos équipes dans le support de votre solution
- NB : Vous disposez d'un espace déclaratif qui vous permet de nous indiquer autant d'informations que vous jugerez nécessaires à la résolution de votre incident.

vous Espace Client Entreprise > Incidents

Incidents récents tableau de synthèse carte tous les incidents déclaration d'incident Contacts et Notifications

déclarer un incident

Merci de compléter le formulaire ci-dessous, en respectant l'ordre des étapes

1 - élément concerné par l'incident

référence de l'élément * - Service Flexible Engine

2 - description de l'incident

Région

nature *

utilisateurs impactés *

usage principal impacté *

date et heure de l'incident * 08/10/2018 16:58

Précisez ici les informations qui vous paraissent importantes pour la description de l'incident *

3 - contacts pour le suivi

6. Assurez-vous que les informations de contact sont justes puis confirmez votre demande

Précisez ici les informations qui vous paraissent importantes pour la description de l'incident *

3 - contacts pour le suivi

interlocuteur pour l'incident ⓘ

contact(s) à notifier ⓘ

avertir par mail en français

Note : Après quelques instants, votre ticket apparaîtra sur votre liste de déclaration d'incident en cours et vous pourrez depuis votre espace voir l'évolution de votre ticket.