

Gestion des changements

Procédure CloudStore / ChangeWeb

30-10-2018

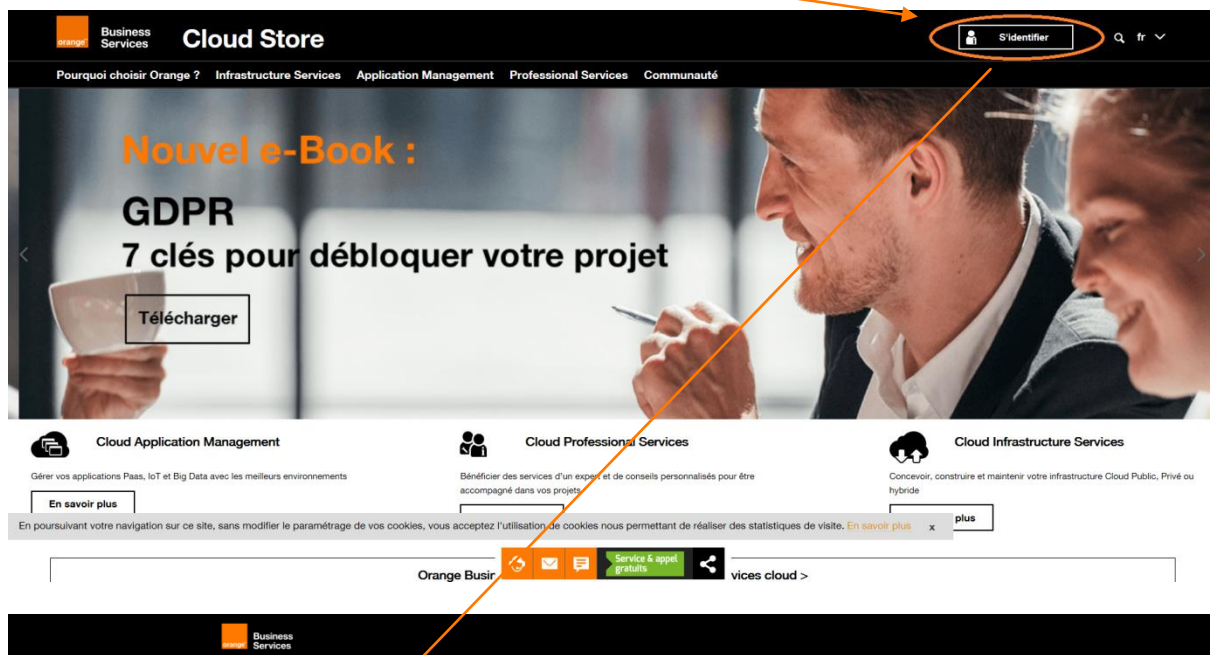
Introduction

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

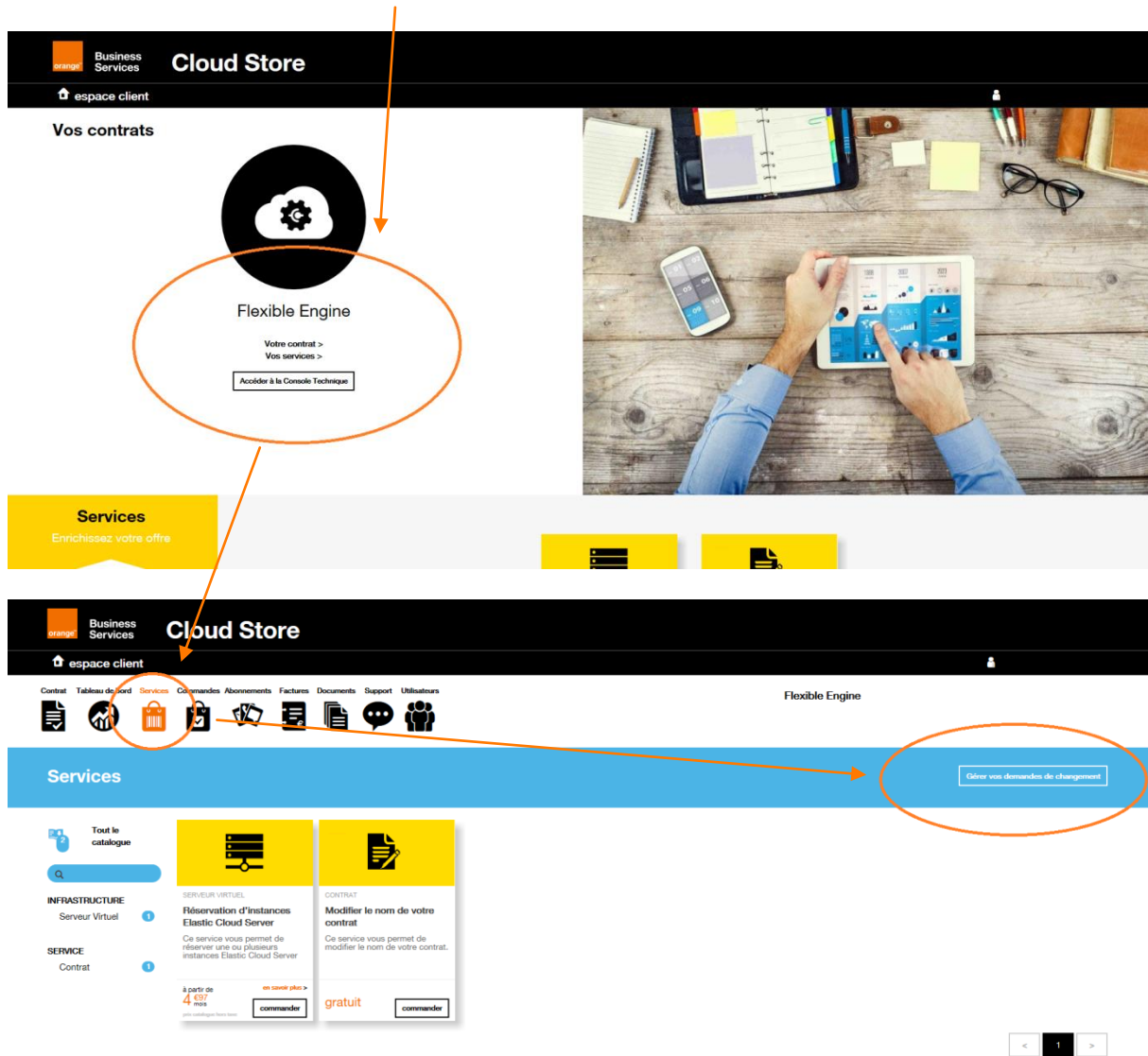
Ce document vous permettra d'évoluer au sein des outils Orange de façon aisée afin que votre solution Flexible Engine soit à même de coller au mieux à vos besoins.

Demander un changement

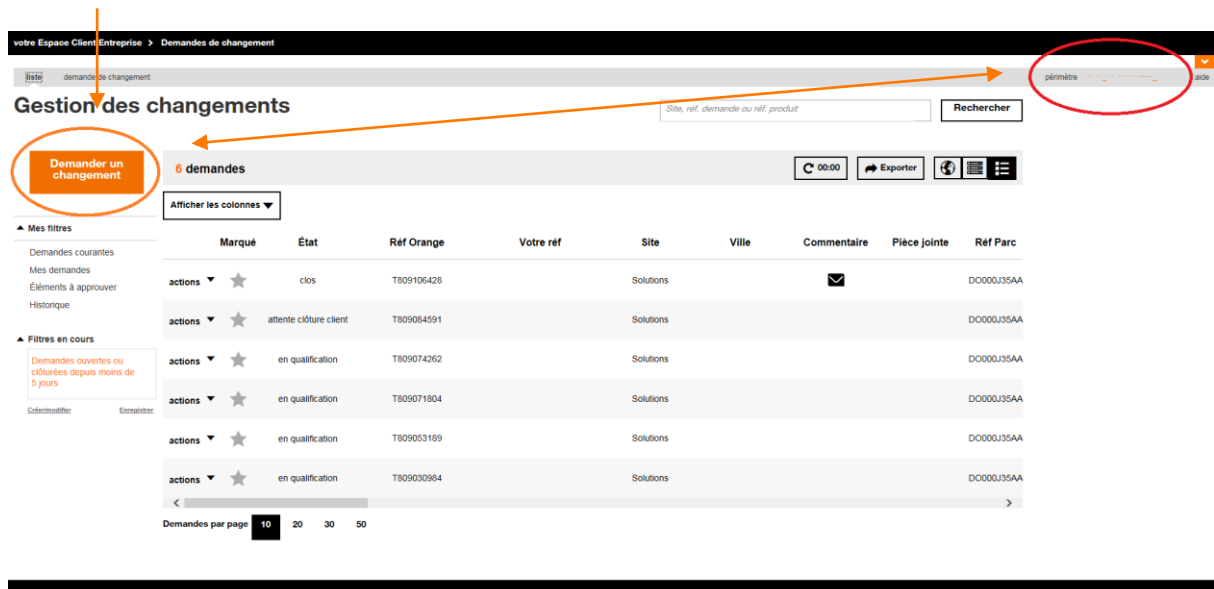
1. Ouvrez votre Cloudstore et identifiez vous.



- Sélectionnez votre contrat Flexible Engine, allez dans vos « services » puis cliquez sur « gérer vos demande de changement »



- Ouvrez votre ticket en sélectionnant « Demander un Changement »
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

voire Espace Client Entreprise > Demandes de changement

liste demande de changement périmètre aide

Création d'un changement

Pour simplifier la saisie de votre demande, il est préconisé de suivre l'ordre des sections.

1 - Sélectionner un élément de votre parc

Référence de l'élément de parc concerné par ce changement * :

2 - Description de la demande de changement

Catalogue de changements *
Votre référence
Délai de réalisation *
Compléments d'information du changement

Informations associées
Pièces jointes
5 pièces jointes maximum
Commentaire
400 Caractères(ux) restant(s)

voire Espace Client Entreprise > Demandes de changement

sélectionner l'élément concerné par la demande de changement

voir votre parc

saisir vos critères de recherche ici (si aucun critère saisi, tous les éléments sélectionnables sont affichés)

résultat de recherche pour : tous les éléments sélectionnables

Filtrer par : office site réseau service matériel

Service Flexible Engine service
parc > Flexible Engine > Service Flexible Engine
élé : - Nom du tenant : - Référence commerciale : plus de détails

5. L'ensemble des catalogues disponibles pour cet élément s'affiche désormais dans la liste déroulant sous « catalogue de changement »

6. Sélectionnez le catalogue de changement, puis l'article qui correspond à votre demande

NB : vos choix et la partie de « description de la demande de changement » peut évoluer en fonction du catalogue et de l'article choisi. Des éléments de précisions vous seront demandés dans certains cas.

Création d'un changement

Pour simplifier la saisie de votre demande, il est préconisé de suivre l'ordre des sections.

1 - Sélectionner un élément de votre parc

Référence de l'élément de parc concerné par ce changement * : - Service Flexible Engine

ATTENTION : Changement(s) déjà en cours sur le même élément de parc.

[Voir les autres demandes](#)

Si un catalogue est sélectionné en section 2, la recherche sera limitée aux éléments associés à ce catalogue.

2 - Description de la demande de changement

Catalogue de changements *

- Catalogue de Changement Standard
- Gérer mes licences RDS
- Gérer mon accès GIN
- OCB - FE: Autres Demandes

Informations associées

Site Solutions

7. Une fois le catalogue de votre choix sélectionné, vous pourrez choisir la catégorie/articles qui concernent votre demande.

2 - Description de la demande de changement

Catalogue de changements *
Gérer mes licences RDS

Article de changement *
Ajouter des licences RDS
Supprimer des licences RDS

Votre référence

8. En tant que client Flexible Engine, vous pourrez accéder immédiatement au « catalogue de changement standard »
Ce catalogue vous permet de modifier vos quotas ainsi que de faire remonter des demandes de changement « autres ».

2 - Description de la demande de changement

Catalogue de changements *
Catalogue de Changement Standard

Informations associées

Catégorie * :
Autres Demandes

Article de changement *
Faire une autre demande

Votre référence

Pour plus de détails sur le changement de quotas, merci de vous reporter à la documentation sur les changements de quotas.

Pour les changements « autres », merci de sélectionner les catégories/articles nécessaires puis de valider votre demande en indiquant en commentaire aussi précisément que possible les détails de votre demande.

*Champs obligatoires

Merci de vous référer aux conditions de votre contrat, car dans certains cas, les demandes de changement sont facturables (ex.: si vous avez épuisé le nombre de changements gratuits prévu à votre contrat). Pour une demande nécessitant une étude préalable, vous serez contacté pour valider le devis.

Annuler Enregistrer en brouillon **Confirmer la demande**

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