

Espace client

Déclaration d'incident

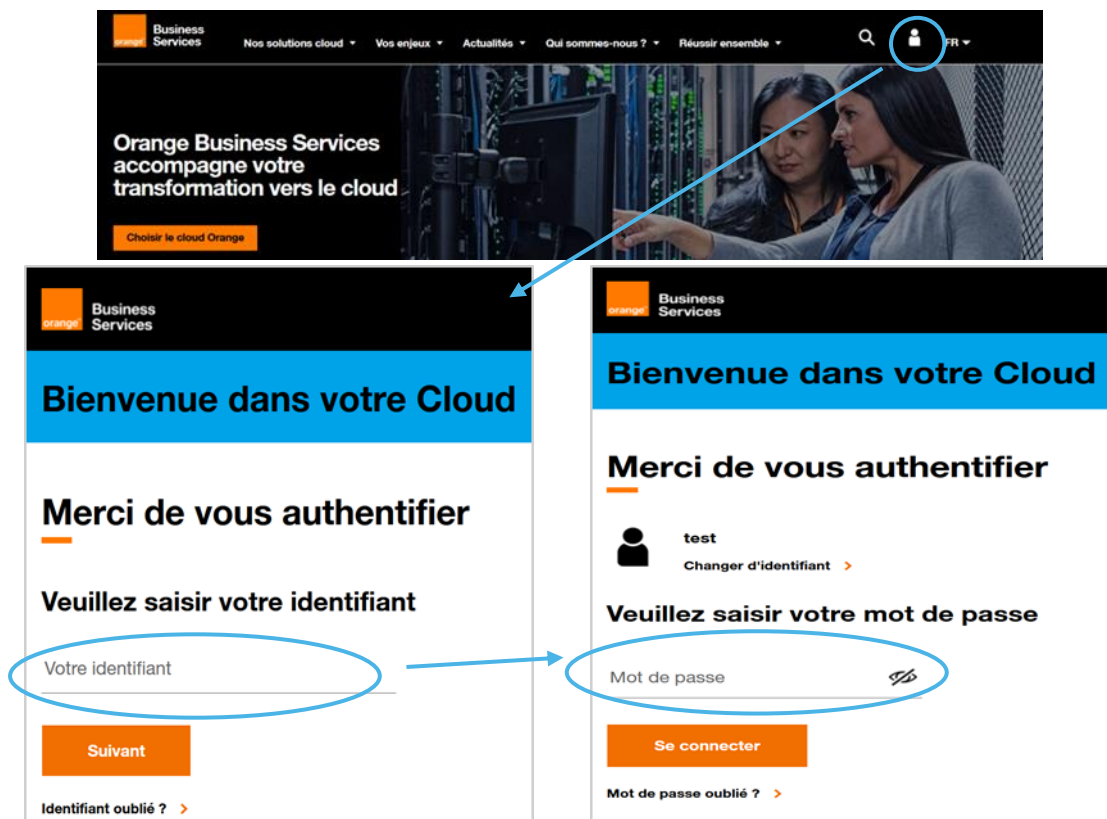
2021

Introduction

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

Déclarer un incident

1. Ouvrez votre Espace Client Cloud et identifiez-vous.



2. Sélectionnez votre contrat (par exemple Flexible Engine), allez dans « support » puis cliquez sur « Ouvrir un ticket incident »



3. Allez dans «Déclarer un incident» puis sélectionnez le « Mode recherche » :



4. Faites une recherche par numéro du contrat ou service concerné, puis sélectionnez l'élément de parc concerné par votre demande

The interface is titled "Déclarer un incident en quelques minutes" and includes a progress bar with steps: 1 Service, 2 Description, 3 Notifications. The search section is titled "Retrouver le service impacté avec le mode recherche :". It features two input fields: "Quoi" (containing "N° de tél, référence, ...") and "Où" (containing "Code postal, ville, ..."). A "Rechercher" button is circled in blue. Below the search fields is a "Filtrer" section with a dropdown menu set to "Toutes". The search results section shows "1 résultats : Flexible Engine" with a "Service Flexible Engine" link. The result details include "H-FE-DIRECTION CLOUD FOR BUSINESS-OCB00", "Flexible Engine area - , 75000 Paris, FR", "Réf Interne : OCB for G&P (SIE Process) 2", and "Réf Orange : D001". A "Sélectionner" button is circled in blue. At the bottom, there are "Annuler ma déclaration" and "Précédent" buttons.

5. Renseignez les champs dans la description de l'incident ainsi que vos préférences de notifications

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.

The interface is titled "Déclarer un incident en quelques minutes" and includes a progress bar with steps: 1 Service, 2 Description, 3 Notifications. The "Description du problème rencontré" section is titled "Décrivez votre incident *". It contains a text area with the placeholder "Donnez des détails au technicien qui prendra en charge votre dossier". Below the text area is a link "Ajouter un fichier/une photo". The section is titled "Nommez votre incident pour le retrouver facilement *". It contains a text area with the placeholder "Ex : Plus de tonalité sur ma ligne fixe". Below the text area is a section titled "Précisez l'impact sur votre service *". It contains four radio buttons: "Non perturbé Utilisation normale", "Dégradé Utilisation non optimale", "Très dégradé Utilisation limitée", and "Interrompu Utilisation impossible". At the bottom, there are "Annuler ma déclaration", "Précédent", and "Suivant" buttons. The "Suivant" button is circled in blue.

The "Vos préférences de notification" section is titled "Pour tous vos incidents, vous recevez les notifications suivantes :". It contains three rows of settings: "Ouverture et clôture de l'incident" (Par défaut), "Autres étapes de traitement" (On), and "Messages des techniciens" (On). Below these is a section titled "Vous recevez vos notifications par ...". It contains two radio buttons: "Email" (selected) and "Email et SMS". Below this is a section titled "Numéros de téléphone : *". It contains two input fields for phone numbers: "+33 - Ex : 6 12 34 56 7" and "+33". At the bottom, there is an email field: "Email bertrand.delaruelle@orange.com".

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

Contacts informés ⓘ

Aucun contact informé.

Ajouter des contacts

Saisissez une adresse email Ok

Correspondant sur site ⓘ

Réinitialiser les champs

Nom *

Prénom *

Numéros de téléphone : *

Email

Disponibilités *

Annuler ma déclaration Précédent Envoyer

7. 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.

The screenshot shows the 'Espace Client Entreprise' interface. A modal window is displayed with the title 'Votre incident a bien été enregistré'. The modal text reads: 'Votre demande a bien été transmise à nos équipes, vous serez informé du traitement dans les meilleurs délais. La référence de votre dossier apparaîtra dans quelques secondes dans la page de suivi de votre incident.' There is an 'OK' button in the bottom right corner of the modal. In the background, a form is visible with fields for 'Nom', 'Numéros de téléphone', 'Email', and 'Disponibilités', along with buttons for 'Annuler ma déclaration', 'Précédent', and 'Envoyer'.

The screenshot shows the 'Espace Client Entreprise' interface with the 'Tous les incidents' page. The page includes a navigation bar with 'Accueil Incidents', 'Tous vos incidents', 'Déclarer un incident', and 'Préférences'. A search bar is present with the text 'ref test' and a 'Rechercher' button. Below the search bar, there is a 'Filtrer' dropdown and a 'Résultats : 6425/5425' indicator. The table below shows a list of incidents with columns for status, ticket number, declaration date, and details.

Statut	Ticket	Déclaré le	Déclaré par	Détails
En cours	2103N09201	24/03/2021 à 19h42	par	ref test Flexible Engine DO000 Non perturbé Priorité de traitement: P4
En cours	2103N08621	24/03/2021 à 19h12	par Supervision Orange	True Sight Alert on vfcsubkpm01 PROCS CRITICAL: 28 processes with args 'usr... Normandie DEI-DPSS - Cloud Infra Platform DF00
Réparé	2103N06483	24/03/2021 à 17h45	par Orange	

Le nom que vous avez donné au ticket vous permettra de le retrouver plus facilement par la suite.