

Espace client

Déclaration d'incident

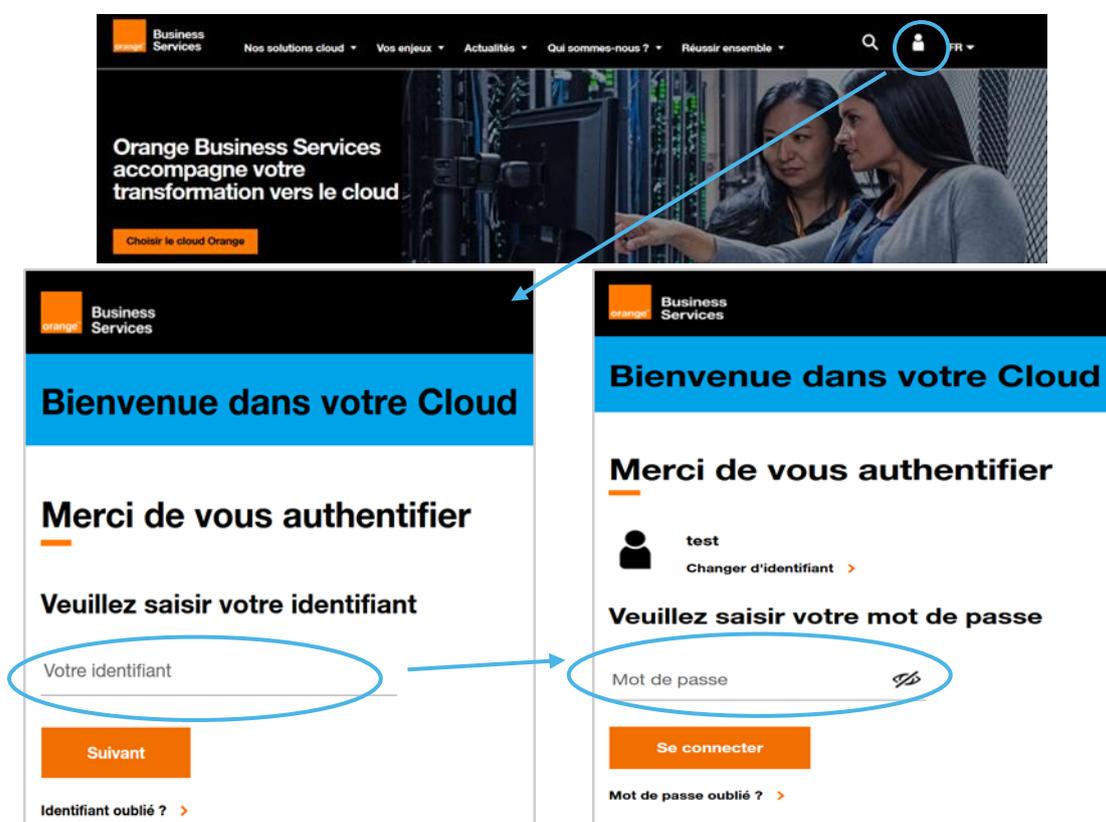
2021

Introduction

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

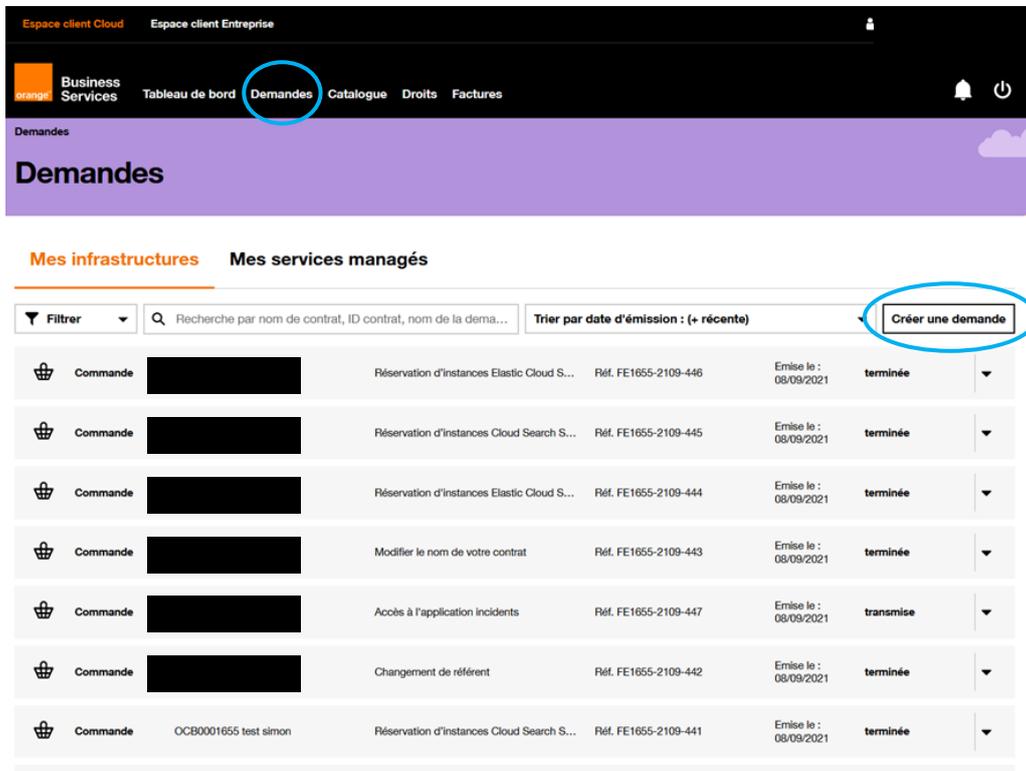
Déclarer un incident

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

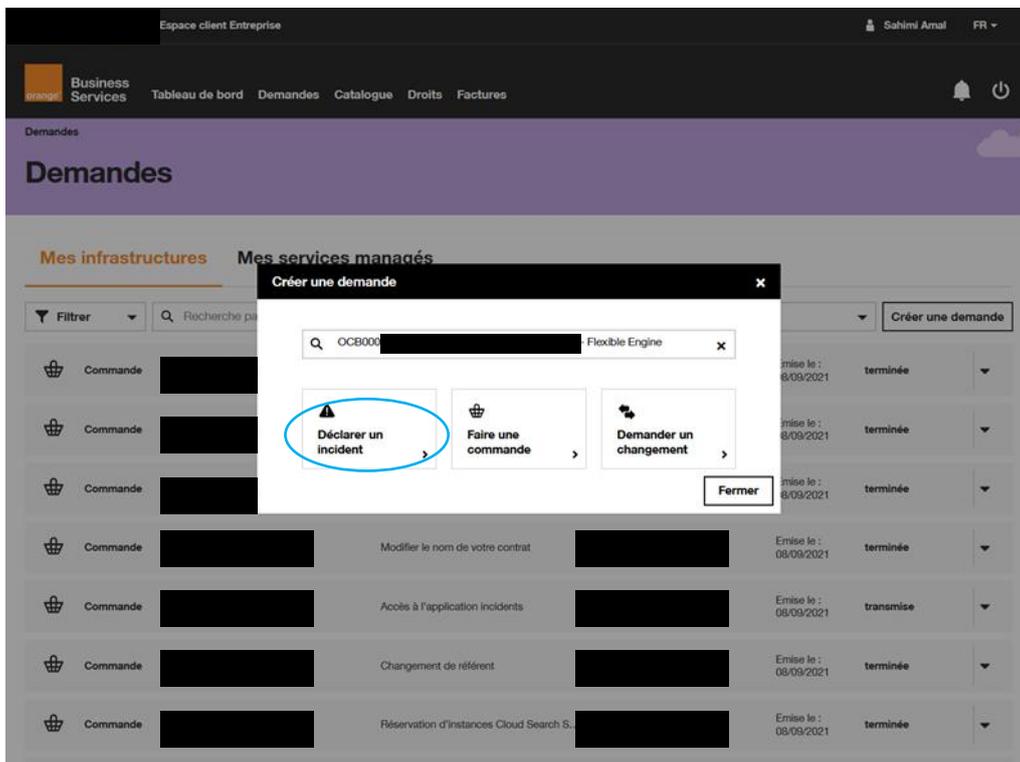


2. Accéder à la page demande et cliquer sur le bouton « Créer une demande »

Pour accéder à la section Demandes de votre contrat, vous devez avoir au moins le profil Visiteur sur cette section (pour comprendre vos droits, se référer au chapitre Vos droits depuis le [guide utilisateurs](#) de votre Espace Client Cloud).



Vous devez ensuite renseigner le contrat concerné et sélectionner le type de demande (Déclarer un incident) :



En fonction de votre profil, soit vous avez accès à l'outil d'incident décrit en section A, soit l'outil d'incident décrit en section B :

A – Depuis page d'accueil « Incidents »

3A. Cliquez sur « 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)

Accueil > Incidents

incidents récents tableau de synthèse carte tous les incidents déclaration d'incident périmètre OCB aide

incidents récents

saisir ici un nom de site ou une référence (ticket ou produit) Rechercher

tableau de synthèse aucun ticket 00:00

Déclarer un incident

aucun ticket récent (ouvert depuis moins de 5 jours)

afficher les tickets (ouverts depuis moins de 13 mois)

effectuer une recherche avancée

mes filtres

- tickets marqués
- tickets en attente d'action
- tickets avec impacts

critères de filtrage modifier

châtez

4A. Cliquez sur « sélectionner un élément » :

Accueil > Incidents

incidents récents tableau de synthèse carte tous les incidents déclaration d'incident périmètre OCB aide

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 * **sélectionner un élément**

2 - description de l'incident

nature *

utilisateurs impactés *

usage principal impacté *

date et heure de l'incident * 07/01/2021 11:43

vosre référence

châtez

5A. Sélectionnez ensuite l'élément de parc concerné par votre demande :

sélectionner l'élément concerné par l'incident

voir votre parc Q rechercher un élément

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

résultat de recherche pour : tous les éléments sélectionnables

Filtré par : offre site réseau service matériel

Service Flexible Engine service

parc > Flexible Engine > Service Flexible Engine

réf. : DO000J1ADE - Nom du tenant : test - Référence commerciale : OCB000

plus de détails **sélectionner cet élément**

6A. Vous pourrez ensuite renseigner 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.

1 - élément concerné par l'incident

référence de l'élément *

2 - description de l'incident

nature *

- Sans perturbation du service
- Service avec secours activé
- Service dégradé
- Service dégradé majeur
- Service interrompu

utilisateurs impactés *

date et heure de l'incident *

7A. Assurez-vous que les informations de contact sont justes puis confirmez votre demande :

vos références

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

ajouter un fichier

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.

B – Depuis « Déclarer un incident » »

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

The screenshot shows the top navigation bar with 'Déclarer un incident' highlighted in orange. Below the header, the title 'Déclarer un incident en quelques minutes' is followed by a progress indicator with three steps: '1 Service', '2 Description', and '3 Notifications'. The main content area is titled 'Retrouver le service impacté avec le mode le plus adapté :'. It contains two cards: 'Mode guidé' with a 'Me laisser guider' button and 'Mode recherche' with a 'Rechercher' button. The 'Rechercher' button is circled in blue.

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

The first screenshot shows the search interface with 'Quoi' and 'Où' fields. The 'Quoi' field contains 'N° de tél, référence, ...' and the 'Où' field contains 'Code postal, ville, ...'. A blue circle highlights the 'Rechercher' button. Below the search fields are 'Annuler ma déclaration' and 'Précédent' buttons.

The second screenshot shows the search results. The 'Quoi' field contains 'OCB000' and the 'Où' field contains 'Code postal, ville, ...'. A 'Rechercher' button is visible. Below the search fields is a 'Filtrer' dropdown menu set to 'Toutes'. The results section shows '1 résultats : Flexible Engine'. A blue circle highlights the 'Sélectionner' button. Below the results are 'Services 1 - 1 sur 1' and navigation arrows.

5B. 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 image shows two screenshots of a web form for reporting an incident. The left screenshot is titled "Description du problème rencontré" and shows a progress bar with three steps: 1. Service, 2. Description (highlighted), and 3. Notifications. Below the progress bar, there is a text area for "Décrivez votre incident", a link to "Ajouter un fichier/une photo", a field for "Nommez votre incident", and a section for "Précisez l'impact sur votre service" with four radio button options: "Non perturbé", "Dégradé", "Très dégradé", and "Interrompu". At the bottom, there are buttons for "Annuler ma déclaration", "Précédent", and "Suivant" (circled in blue).

The right screenshot is titled "Déclarer un incident en quelques minutes" and shows a progress bar with three steps: 1. Service, 2. Description, and 3. Notifications (highlighted). Below the progress bar, there is a section for "Vos préférences de notification" with several toggle switches for "Ouverture et clôture de l'incident", "Autres étapes de traitement", and "Messages des techniciens". There is also a section for "Vous recevez vos notifications par ..." with radio buttons for "Email" and "Email et SMS". Below that, there are fields for "Numéros de téléphone" and an email address field. At the bottom, there are buttons for "Annuler ma déclaration", "Précédent", and "Suivant" (circled in blue).

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

The image shows two screenshots of a web form for providing contact information. The top screenshot is titled "Contacts informés" and shows a text input field for "Aucun contact informé." and a button for "Ajouter des contacts". Below that, there is a text input field for "Saisissez une adresse email" and an "Ok" button.

The bottom screenshot is titled "Correspondant sur site" and shows a form with several fields: "Nom", "Prénom", "Numéros de téléphone" (with a dropdown for country code and a field for number), "Email", and "Disponibilités". There is a link for "Réinitialiser les champs" and buttons for "Annuler ma déclaration", "Précédent", and "Envoyer" (circled in blue).

7B. 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.

Espace Client Entreprise

Business Services Accueil

Votre incident a bien été enregistré

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.

OK

Nom *

Numéros de téléphone : *

+33 Ex : 6 12 34 56 78 +33

Email

Disponibilités *

Annuler ma déclaration Précédent Envoyer

Espace Client Entreprise Bertrand Delaruelle - Déconnexion

Business Services Accueil Incidents Tous vos incidents Déclarer un incident Préférences

Tous les incidents

Déclarer un incident

Quoi ? Où ?

ref test Localisation du service Rechercher

Filtrer : ▼

Résultats : 6425/6425 Trier par : Date de déclaration ▼

| | | | |
|------------|---|--|---|
| ● En cours | Ticket : 2103N09201 | Déclaré le 24/03/2021 à 19h42 par | |
| | ref test | Flexible Engine DO000 | Non perturbé Priorité de traitement: P4 |
| ● En cours | Ticket : 2103N08621 | Déclaré le 24/03/2021 à 19h12 par Supervision Orange | |
| | True Sight Alert on vfcanubkpm01 PROCES CRITICAL: 28 processes with args 'lusr... Normandie DEI-DPSS - | Cloud Infra Platform DF00 | |
| ● Réparé | Ticket : 2103N06483 | Déclaré le 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.