



Yxtensys

Réunion lancement de projet



28 Avril 2021

Présenté par
Valentin Cabaret
Nicolas Bosc



www.transatel.com



Transatel® - Confidential



Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Les différents interlocuteurs chez Transatel

- Account Manager : **Nicolas Bosc**
 - nicolas.bosc@transatel.com

- Project Manager : **Valentin Cabaret**
 - Organisation du lancement du nouveau MVNO
 - valentin.cabaret@transatel.com

- Service Manager : **Rodrigue Hoton**
 - Suivi opérationnel du compte
 - Communications des évolutions de services
 - Préparation des Service Review
 - servicemanagement.fr@transatel.com

- Support technique
 - Réponse aux questions relatives aux incidents techniques
 - Communication des incidents réseau
 - Portail [Service Desk](#)






- Sarra Kasraoui
 - Commande des SIM et facturation
 - simorder@transatel.com

- Billing opérationnel
 - Réponses aux questions relatives aux CDRs
 - Portail [Service Desk](#)









Project Team Transatel

-  Sarra Kasraoui, Sales admin
-  Gabriele Ferraro, QA Manager
-  Nicolas Bosc, Account Manager
-  Rodrigue Hoton, Service Manager
-  Valentin Cabaret, Project Manager

Run Team

-  Sarra Kasraoui, Sales admin
-  Nicolas Bosc, Account Manager
-  Rodrigue Hoton, Service Manager
-  Support SN2 & SN3

Project Interface

-  Stéphane Touzot, Président Directeur Général

RUN Interfaces





Governance : Gestion du projet

■ Etapes clefs

- *Kick-off : Aujourd'hui*
- *Formations (Auriga & Service Desk)*
- *Tests*

■ Escalation

- *Project escalation: Lyes Tadjer Lyes.Tadjer@Transatel.com → Manager of the Project Team*
- *Commercial escalation: Philippe Vigneau Philippe.Vigneau@Transatel.com → VP Business development*

■ Change Request Management Process:

- *Demande de modification via un devis auprès de l'account manager*



Document





Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- **Périmètre du projet**
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Phasage du déploiement

Feature	Phase	Informations
MVNO	Lancement du projet	Echange administratifs entre Transatel et YXSTENSYS Création du MVNO et des configurations Tests à prévoir
Acceptance	Acceptance des Services	Signature du document d'acceptance des services





Périmètre du projet

- Création d'un compte Light MVNO :
 - Livraison des CDR toutes les 30 min
 - Accès au portail de gestion des SIM
- Tests et validation du service
- Livraison de SIM (commande & paiement à part)





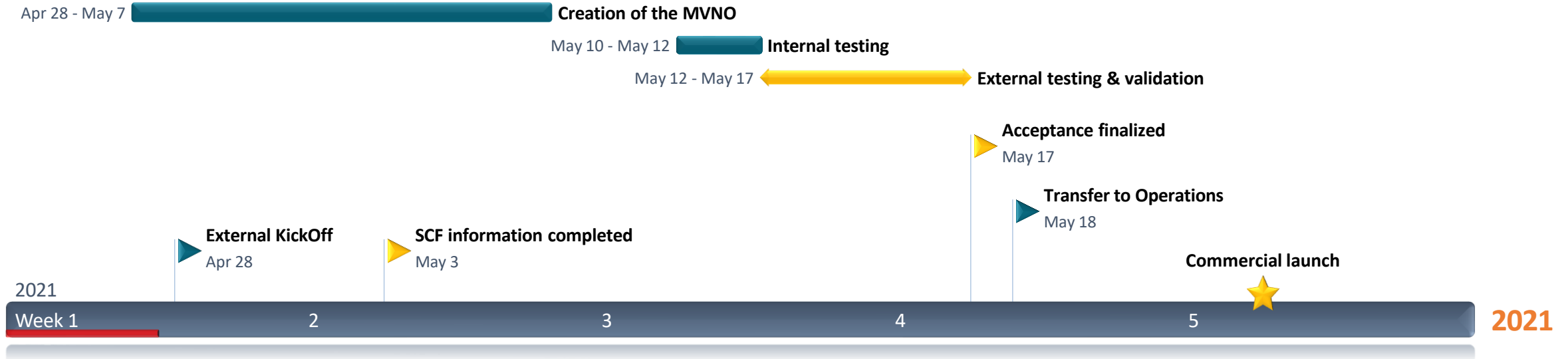
Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- **Planning type de lancement**
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Macro-Planning





Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Configuration de la SIM et process de commande – Personnalisation de la SIM

Personnalisation de la SIM

- Transatel fournit au MVNO un profil électrique SIM prédéfini
- À la commande SIM, le MVNO peut exiger la personnalisation de ce profil en personnalisant les paramètres suivants :
 - Nom de l'opérateur affiché sur l'écran du terminal : Nom (max 11 caractères)



Par défaut, le nom de l'opérateur sera "TRANSATEL"

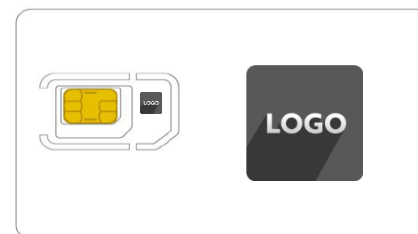
- Statut du PIN status: activé ou désactivé
- Valeur du PIN : Défini (indiquer la valeur) ou aléatoire

Profil Graphique

- Les cartes SIM de Transatel sont livrées par défaut sans aucune illustration ni personnalisation graphique
- Le MVNO peut choisir de personnaliser ses SIM en fournissant la conception graphique à TSL. (selon les exigences graphiques de TSL)

Example:

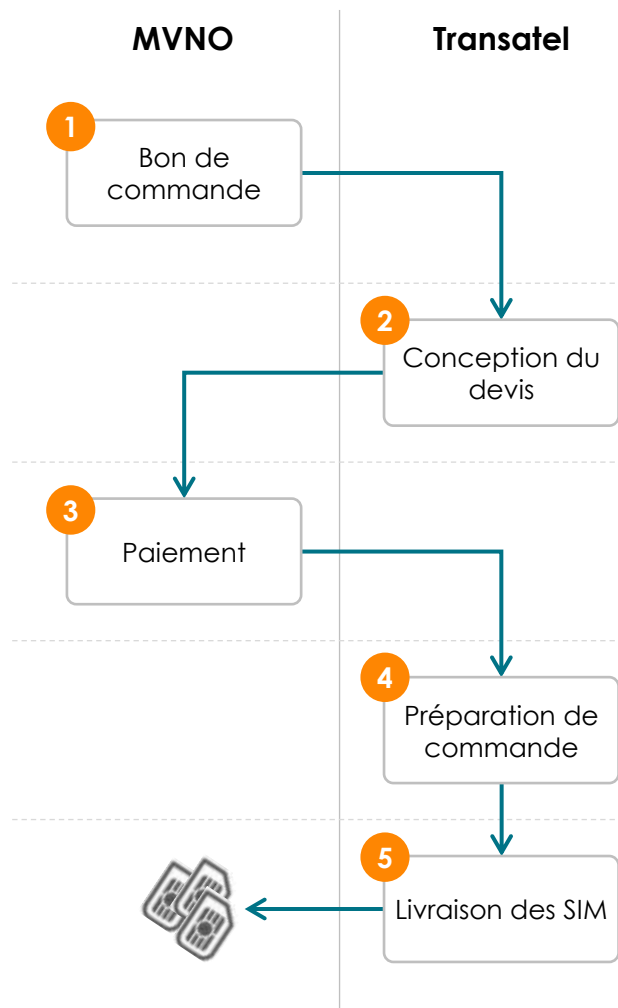
Front side



Back side



Configuration de la SIM et processus de commande – Commande de SIM



Etape 1 | Bon de commande

- Le MVNO commande des cartes SIM à TSL en envoyant un formulaire de commande, en spécifiant le nombre de cartes SIM, la référence du profil électrique et la référence d'illustration, le cas échéant

Etape 2 | Conception du devis

- TSL accuse réception du bon de commande par email et si la commande est validée, le MVNO recevra un devis

Etape 3 | Paiement

- Le MVNO procède au paiement selon les conditions de paiement convenues dans le contrat

Etape 4 | Préparation de commande

- Une fois le paiement reçu, TSL prépare les cartes SIM selon le profil personnalisé défini avec le MVNO

Etape 5 | Livraison des SIM

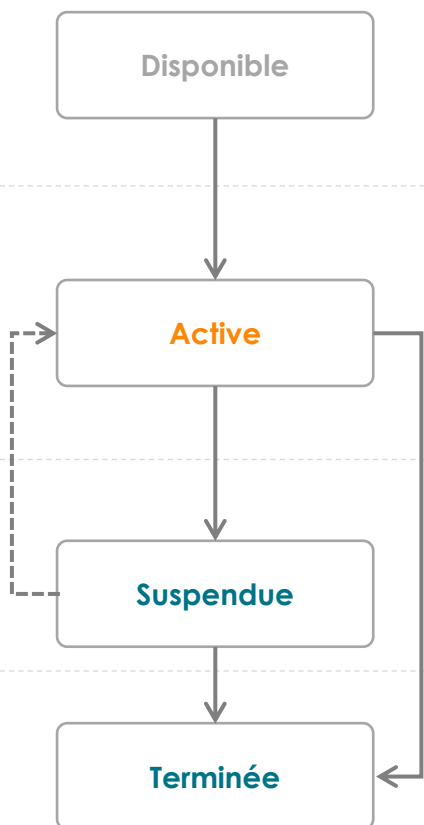
- TSL envoie les cartes SIM au MVNO avec le bon de livraison
- Délais de livraison : jusqu'à 2 semaines si le nombre de SIM est disponible sur le stock de TSL. Jusqu'à 8 semaines si dépassant le stock de cartes SIM.



Configuration de la SIM et processus de commande – Cycle de vie de la SIM



Cycle de vie



Statut 'Disponible'

- La carte SIM est fabriquée physiquement, personnalisée et livrée au MVNO. Le détail de la carte SIM est enregistré dans la base de données IT de TSL
- La SIM ne peut pas s'attacher au réseau

Statut 'Active'

- La SIM est active sur le réseau suite à une demande d'activation du MVNO
- La SIM peut se rattacher aux réseaux partenaires de la SIM MVNA FULL FR

Statut 'Suspendue'

- La SIM est temporairement suspendue suite à une action du MVNO ou TSL
- La SIM ne peut pas s'attacher au réseau

Statut 'Terminée'

- La SIM est résiliée et inactive dans les systèmes Transatel
- La SIM ne peut plus s'attacher au réseau et ne peut pas être réactivée





Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Gestion des abonnés - interfaces pour gérer et consulter les services fournis aux abonnés



L'interface Web (Auriga) de Transatel

Cas d'utilisation :

- si le support client du Service Provider a besoin d'un outil pour effectuer des actions de provisioning et gérer les comptes d'abonnés
- Si le Service Provider n'a pas sa propre interface de gestion des abonnements



API de Provisioning (B-API) de Transatel

Cas d'utilisation :

- Si le Service Provider veut gérer les SIM / abonnés et effectuer des actions de provisioning à partir de son propre système de gestion des abonnements



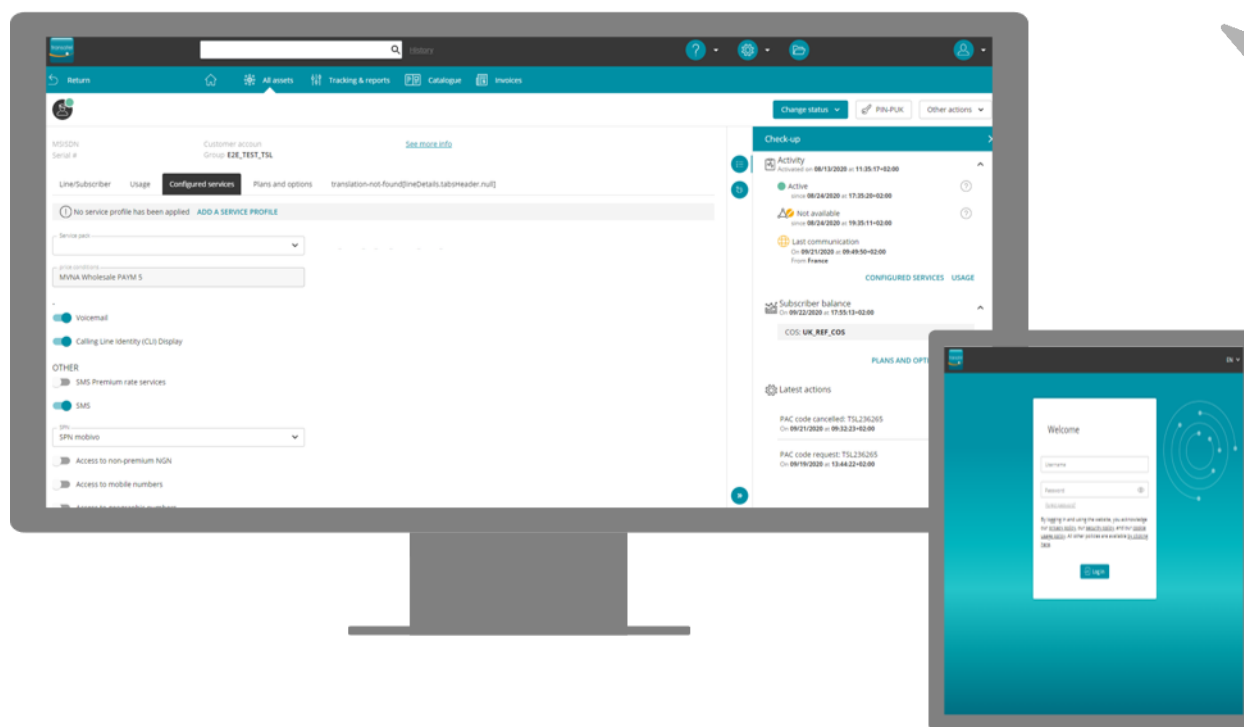
Interface optionnelle soumise à tarification



Gestion des abonnés - Interface : aperçu de l'interface web de Transatel

Aperçu de l'interface web (Auriga) de

Transatel



✓ Activation, Suspension et Résiliation des SIM

✓ Réalisation d'un SIM swap

✓ Gestion des données personnelles des abonnés

✓ Recherche de l'historique des actions menées sur le compte de l'abonné (historique provisioning)



Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Billing et High Usages - Fourniture des CDRs

- Dépôt de CDRs effectué sur ftp toutes les 30 minutes, 24h / 24
- 2 types de CDRs
 - CDRs quotidiens, dits « CDR rated »
 - CDRs mensuels, dits « CDR billed » : correspondent à la facture envoyée par Transatel
- Rating des CDRs et forfaits
 - Les CDRs sont valorisés suivant la fiche tarif, sans prendre en compte une potentielle remise effectuée (remise sur facture)
 - Pour les offres à l'AUPU et les forfaits, les CDR sont valorisés à 0





Billing et High Usages – Fraude et High Usage

Transatel fournit une fonctionnalité « High Usage » au Service Provider afin de lui permettre de surveiller la fraude et / ou l'utilisation abusive en se basant sur les CDRs tarifés.

Les paramètres de la fonctionnalité de High Usage sont personnalisables par le Service Provider.

En cas de suspicion de fraude et / ou d'utilisation abusive, Transatel peut :

- aviser le Service provider via l'envoi d'un fichier d'alerte par email ou sur serveur FTP
- procéder à la suspension automatique des cartes SIM concernées

En outre, Transatel a défini par défaut des seuils de suspension pour tous ses clients MVNO afin de fournir une protection contre les abus d'utilisation. Cette configuration par défaut agit comme un bouclier et assure une protection minimale.

Des suspensions automatiques peuvent donc se produire sans préavis si ces seuils sont atteints par l'un de vos abonnés. Exemple:

Service High Usage 

= Les alertes d'usage personnalisé par le SP

Ex: Suspension de SIM quand un groupe de SIM défini excède 500 minutes en roaming





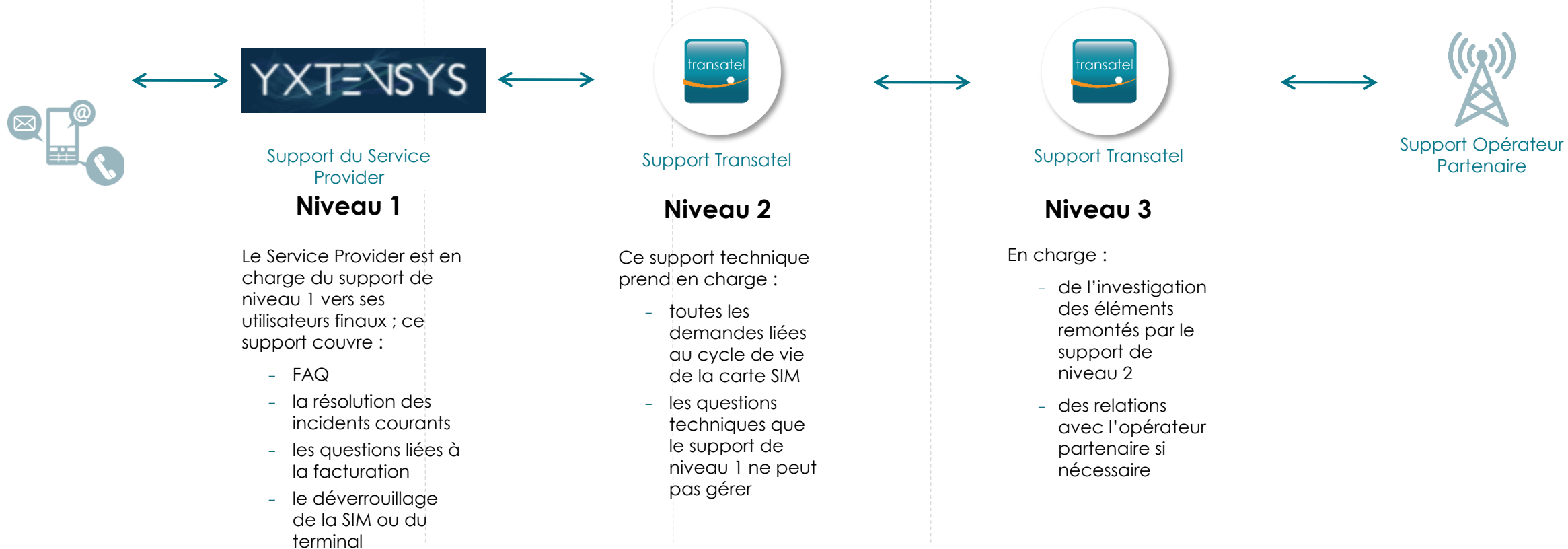
Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- **Opérations et Support**
- La documentation





Opérations et Support - Support : rôles et responsabilités



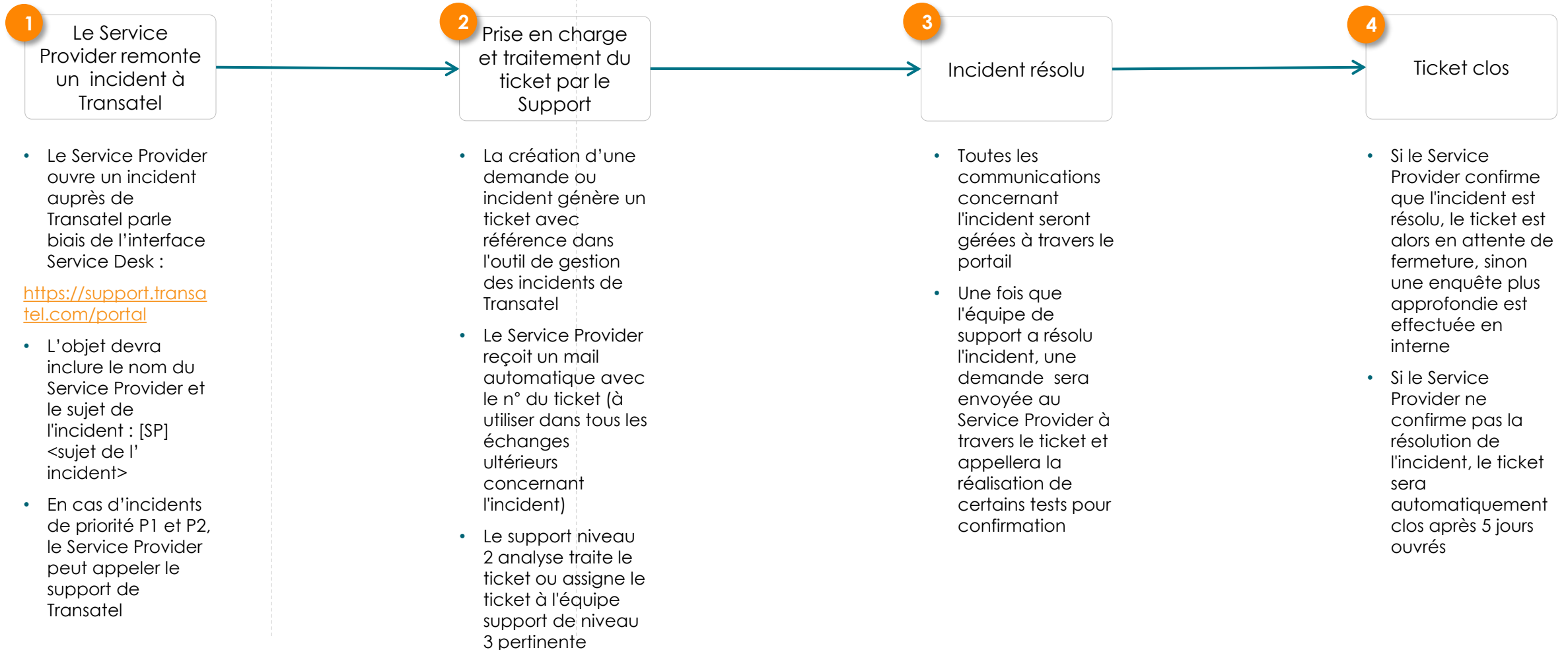
Le support de Transatel est joignable les jours ouvrables (du lundi au vendredi - hors jours fériés) aux horaires suivants :

- ✓ De 9h à 18:30, du lundi au jeudi
- ✓ De 9h à 17:30, le vendredi
- ✓ Prise en charge des tickets Service Desk du lundi au vendredi de 7h à 22h, Numéro d'appel 01 70 67 99 48





Opérations et Support - Gestion des incidents : processus de résolution





Opérations et Support - Service Desk



Service Desk

Service Desk

Page d'accueil



1. Connectivité & Réseau

2. Gestion du subscriber

3. Service Wholesale

4. Gestion de l'offre

5. Demande



Incident Appel voix



Incident SMS



Incident MMS



Incident Data

Connectivité 2G/3G/4G, IP, APNs, ...



Incident Messagerie vocale



Incident sur la couverture réseau



Incident sur les VAS

Concernant les services à valeur ajoutés télécom (ex : connectivité SIP, APN privé, ...)



Service Desk / Service Desk

Demande liée au provisioning

Exemple type de demande

Créer cette requête au nom de

Titre

Identifiant

MSISDN, IMSI, Transatel Id ou ICCID ... Merci de donner le MSISDN sous format international (ex : 336152489445)

Description

Pour une demande de portabilité, fournir tous les éléments (MSISDN, date de portabilité, RIO, ...)

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran, ou

[Parcourir](#)

En cas de demande en masse de portabilité, merci de fournir le fichier correspondant.





Opérations et Support - Maintenance programmée

Transatel opère des modifications / effectue de la maintenance régulièrement sur ses plateformes informatiques et télécom. Lorsque ces changements ont un impact sur les services fournis aux clients, Transatel informe les clients selon le processus détaillé ci-dessous :

5 jours avant la maintenance

Le Service Manager informe les clients de la maintenance planifiée par mail, en détaillant :

- la date, l'heure et la durée de la maintenance
- la description de la maintenance
- les services perturbés

Le jour de la maintenance

Le jour de la maintenance, le Service Manager informe les clients :

- au début de la maintenance
- à la fin de la maintenance
- en cas de retard
- en cas de maintenance annulée :
 - au début du rétablissement
 - lorsque le rétablissement est terminé





Agenda

- Interlocuteurs Transatel
- Périmètre du projet
- Planning type de lancement
- Configuration de la SIM et processus de commande
- Gestion des abonnés
- Billing et High Usages
- Opérations et Support
- La documentation





Documentation

- Guide de Lancement nouvel MVNO
- Le Manuel de Description des services
 - Document de référence, décrivant l'ensemble du périmètre du service
- Configuration des Services
 - Fiche de Configuration des services (SFC)
 - Formulaire de validation des Services
- Intégration des CDR
 - Format de CDR's
- Carte SIM
 - *En complément du document Description des services*
 - Formulaire de commande des cartes SIM





Output

- Transatel envoie la documentation à remplir SCF pour lancer le compte MVNO
- Mise à jour de la SCF post-meeting si applicable
- Accès et mise à disposition des outils à venir
 - Auriga
 - Service Desk





From Mobile to IoT

www.transatel.com

Transatel

49-51, quai de Dion Bouton
92806 Puteaux CEDEX
FRANCE
N° 432786432 RCS Nanterre

Transatel UK

Finsgate, 5/7 Cranwood Street
London, EC1V 9EE
UNITED KINGDOM
N° 04086268

Transatel BE

Rue Marie Depage 3
Boîte 4 1180 Uccle
BELGIQUE
N° 476.709.468

Transatel CH

Route de Chêne 5, c/o CCIFS
1207 Genève
SUISSE



Transatel® - Confidential

Transatel NL

Hogehilweg 16
1101CD Amsterdam
NEDERLAND
N° 34200147

Transatel LUX

28, rue de Beffembourg
L - 5810 Hesperange
LUXEMBOURG
N° B114951

Transatel USA

499 N. Canon Drive, Suite 308
Beverly Hills, CA 90210
USA
N° 5736521