



ORIGYNE
SAV VGA
PROCEDURE DE DEPANNAGE

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	1 of 8

SOMMAIRE

Quel problème rencontrez-vous ?

1- Protocole	Page 3
2- Ouverture ticket OPEN IP	Page 4
3- Ouverture ticket ORANGE	Pages 5, 6, 7, 8

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	2 of 8

1- PROTOCOLE

Demandé au client ou VNO les éléments suivants :

- Numéro de la ligne, nom du client final
- Entrer le numéro de ligne dans le SI pour avoir les informations :
 - o Dans le bloc du milieu : services PRINCIPAL indique le type de ligne
 - o Dans le bloc de gauche : société facturée et lieu d'installation
- Si IMAGIN, vérifier propriétaire de la ligne (questions sur société, tel...)
- Demander quel est le problème constaté avec le plus de précision possible
 - o Constat en appel entrant
 - o Constat en appel sortant
 - o Avez-vous appelé sur cette ligne ? Que Se passe-t-il ?
 - o Comment sont les tonalités (rien, continue, double, discontinue, etc...)
 - o Un test croisé de poste téléphonique a-t-il été fait
 - o **Avoir le maximum d'informations**
 - o Est-ce que des tests ont été réalisés pour vérification (câblage, desserte, PABX)
- **IMPORTANT ET OBLIGATOIRE**
 - o Demander le nom du contact sur site
 - o Demander le n° de mobile de cette personne
 - o Demander les horaires d'ouvertures

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	3 of 8

2- Ouverture d'un ticket

a- OPEN IP

- o Faire un mail à Open IP (support@openip.fr) pour l'ouverture du ticket.

Envoyer

De : technique@origyne.fr

À : support@openip.fr;

Cc :

Objet : ORIGYNE - OUVERTURE TICKET T0 - SCP BOULET GELLE GIRARDEAU Cavignac

Bonjour,
Ce ticket pour vous signaler une ligne T0 en panne : 05 57 68 11 29 SCP BOULET GELLE GIRARDEAU Cavignac

Plus d'appel entrant ni sortant de possible.

Tout a été vérifié du côté client :

**PABX,
Câblage,
Déserte...**

**CONTACT SUR SITE : M FAGET
MOBILE : 06 61 97 57 88
HORAIRE D'OUVERTURE : 9H 12H – 14H 19H**

Merci d'agir rapidement en ouvrant un ticket opérateur dans les meilleurs délais.

Bien cordialement,
Le service technique



- o Suivre le ticket toutes le ½ heures
- o Si pas de retour = relance
- o Faire un retour par email au VNO lorsque le ticket est clôturé

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	4 of 8

b- ORANGE

- Se rendre sur le portail ORANGE : <http://www.operateurs.orange.fr>
- Onglet SAV
- Commencer par un test de la ligne (dans le menu e-SAV test)
 - Onglet dépôt de diagnostics
 - Entrez le NDI dans le champ Prestation ID2 (sous la forme 0240...)

Critères de recherche

Siren : 529197709 Code type prestation : Tous

Prestation ID1 : Prestation ID2 :

- Dans la liste des VIA cliquez sur celui correspondant à la ligne (pas à son option)

Critères de recherche

Siren : 529197709 Code type prestation : Tous

Prestation ID1 : Prestation ID2 : 0299228484

Prestation ID1	Prestation ID2	Siren	Code type prestation
VIA01000000131813138	0299228484	529197709	VGTAANG
VIA01000000131813138	0299228484	529197709	VGANUMSDA

- Choisissez « diagnostic global »
- Cliquez sur envoyer

Détails Historique Configuration Demandes de diagnostics Résultats des diagnostics

Choisissez le/les test(s) à effectuer

Diagnostic global

Tests unitaires

- Test de ligne
- Test SVA
 - PCV International
 - Signalisation d'utilisateur à usager
 - Indication de coût en mode appel par appel
 - Secret Appel/Appel
 - Présentation du numéro
 - Signal d'appel

- 5mn après ce test, consulter le résultat (onglet liste des diagnostics puis choisir le test concerné.
- Interprétez les résultats des tests
- Si le test est OK, rappeler le client pour lui indiquer que le problème est interne
- Si le test est KO ouverture d'un ticket chez ORANGE
- Ouverture du ticket chez ORANGE :
 - Onglet SAV
 - Menu e-SAV signalisation
 - Onglet dépôt de signalisation

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	5 of 8

- Entrez le NDI dans le champ Prestation ID2 (sous la forme 0240...)

Critères de recherche

Type Sig. : Prestation ID1 : Prestation ID2 :

- Dans la liste des VIA cliquez sur celui correspondant à la ligne (pas à son option)

Critères de recherche

Type Sig. : Prestation ID1 : Prestation ID2 :

Prestation ID1	Prestation ID2	Siren	Type prestation	Garantie	Action
VIA01000000131913139	0299228484	529197709	VGTANG	HO GTR 240 Lundi au Samedi 8h à 18h	Cliquez ici
VIA01000000131913139	0299228484	529197709	VGNUMGSA	--	Cliquez ici

- Onglet informations générales
 - Entrez dans la partie coordonnées du déposant le nom et numéro de téléphone (nous ORIGYNE)

Informations générales | Informations complémentaires | Défauts constatés

Informations liées à la prestation en défaut

ID1 de la prestation en défaut : VIA01000000131913139

ID2 de la prestation en défaut : 0299228484

Nature de la prestation : VGTANG

Formulaire : FRM-VGNUMGTR

Type de signalisation : 1 - Incident

Extrémité A

4 RUE DE BRAY 35510 CESSON SEVIGNE

Contact Extrémité A :

Nom :

Téléphone :

Fax :

Horaires :

Extrémité B

--

Contact Extrémité B :

Nom :

Téléphone :

Fax :

Horaires :

Coordonnées du déposant

Numéro de signalisation du déposant :

Déposant

Nom * : LE NAN Eric

Téléphone * :

Fax :

Contexte au moment du dépôt

Existence d'au moins une signalisation en cours : Non

Existence de travaux programmés en cours : Non

Engagement contractuel de rétablissement sur la prestation

HO GTR 240 Lundi au Samedi 8h à 18h

- Onglet informations complémentaires
 - Entrez le nom du contact client final
 - Entrez le contact téléphonique (idem pour mobile)
 - Indiquez les jours de fermeture

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	6 of 8

- Indiquez les horaires
- Site sécurisé : NON
- Site réglementé : NON
- L'installation a-t-elle été vérifiée par un installateur privé : OUI puis indiquez la date et l'heure
- Existe-t-il des séquences SDA (NUMERIS)
- Intervention chez le client final : NON

Informations générales	Informations complémentaires	Défauts constatés
Informations complémentaires		
Nom du contact du client final : <input type="text"/> (max : 100 caractères)		
* Contact téléphonique du client final : <input type="text"/> (max : 20 caractères) (obligatoire)		
* Contact téléphone mobile du client final : <input type="text"/> (max : 20 caractères) (champ numérique) (obligatoire)		
* Jours de fermeture : <input type="text"/> (max : 50 caractères) (obligatoire)		
* Horaires d'accessibilité matin : Heure de début : <input type="text"/> (max : 5 caractères) (obligatoire)		
* Horaires d'accessibilité matin : Heure de fin : <input type="text"/> (max : 5 caractères) (obligatoire)		
* Horaires d'accessibilité après midi : Heure de début : <input type="text"/> (max : 5 caractères) (obligatoire)		
* Horaires d'accessibilité après midi : Heure de fin : <input type="text"/> (max : 5 caractères) (obligatoire)		
* L'accès au site est-il sécurisé ? (obligatoire)		
<input type="radio"/> Oui (obligatoire)		
<input type="radio"/> Non (obligatoire)		
S'agit il d'un site réglementé ? (obligatoire)		
<input type="radio"/> Oui (obligatoire)		
<input type="radio"/> Non (obligatoire)		
Code d'entrée (digicode) : <input type="text"/> (max : 20 caractères)		
* L'installation a-t-elle été vérifiée par un installateur privé (obligatoire)		
<input type="radio"/> Oui (obligatoire)		
<input type="radio"/> Non (obligatoire)		
Si oui, date et heure de la vérification sur site : <input type="text"/> (max : 50 caractères)		
* Existe-t-il des séquences SDA ? (obligatoire)		
<input type="radio"/> Oui (obligatoire)		
<input type="radio"/> Non (obligatoire)		
Si oui, N° des séquences ? <input type="text"/> (max : 50 caractères)		
Intervention chez le client final		
<input type="radio"/> Oui		
<input type="radio"/> Non		
Ajout d'une pièce jointe à la signalisation 		
Pièce jointe : <input type="button" value="Choisissez un fichier"/> Aucun fichier choisi		

- Onglet défauts constatés
 - Nature du défaut : choisir dans la liste de choix
 - La prestation a-t-elle déjà fonctionné ? (OUI si ancienne ligne, NON si création et pas encore fonctionnée)
 - Choisir dans les défauts constatés, le plus rapprochant
 - Renseignez le champ informations complémentaires pour décrire en détail le problème.
 - Forçage du dépôt : NON

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	7 of 8

Informations générales	Informations complémentaires	Défauts constatés
Description du défaut		
Nature du défaut : <input type="text" value="Service interrompu"/>		
La prestation a-t-elle déjà fonctionné ? <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non		
Défauts constatés :		
<input type="checkbox"/> Pas de tonalité après la prise de ligne (U1) <input type="checkbox"/> Pertes intermittentes de tonalité après la prise de ligne (U1) <input type="checkbox"/> Mauvaise audition (U1) <input type="checkbox"/> Inversion de ligne (U1) <input type="checkbox"/> Pas de réception d'appels (U1) <input type="checkbox"/> Pas d'appels en émission (U1) <input type="checkbox"/> Défaut sur les services (U1)		
Autre défaut / description complémentaire <input type="text"/>		
<hr/>		
Utilisation du droit de Forçage (si diagnostic OK) 		
Forçage du dépôt : <input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non		
		<input type="button" value="Effacer"/> <input type="button" value="Déposer"/>

➤ **Cliquez sur déposer**

- Suivre le ticket et vérifier les propositions de rendez-vous d'intervention
- Prévenir le VNO ou client final(IMAGIN) du rendez-vous (date et heure)
- Faire un retour par email au VNO lorsque le ticket est clôturé

Revision	1.1	Date:	06/07/2016
	SAV VGA	Authors:	Eric Le Nan
Reference		Page:	8 of 8