

Tableau De Bord Proposé / Extranet

Sommaire

1 Présentation de l'extranet Completel.....	2
2 Votre Extranet Client.....	3
2.1 Présentation.....	3
2.2 Suivi de vos Commandes, abonnements, état de parc.....	4
2.2.1 Commandes.....	4
2.2.2 Abonnements.....	4
2.3 Factures.....	4
2.4 Supervision de votre Service.....	4
2.4.1 Etats de vos Services.....	4
2.4.2 Visualisation Géographique de votre Parc (Status Map).....	4
2.5 Support/Incidents.....	4
2.5.1 Web Ticketing – Suivi et Ouverture de vos Tickets d'Incidents.....	4
2.6 Consommations, métrologie.....	4
2.6.1 Consommations Data, Rapport de Trafic et de QoS, temps réel.....	4
2.6.2 Consommations Data, Rapport de Trafic et de QoS, reporting :.....	4
2.7 Administration.....	4

1 Présentation de l'extranet Completel

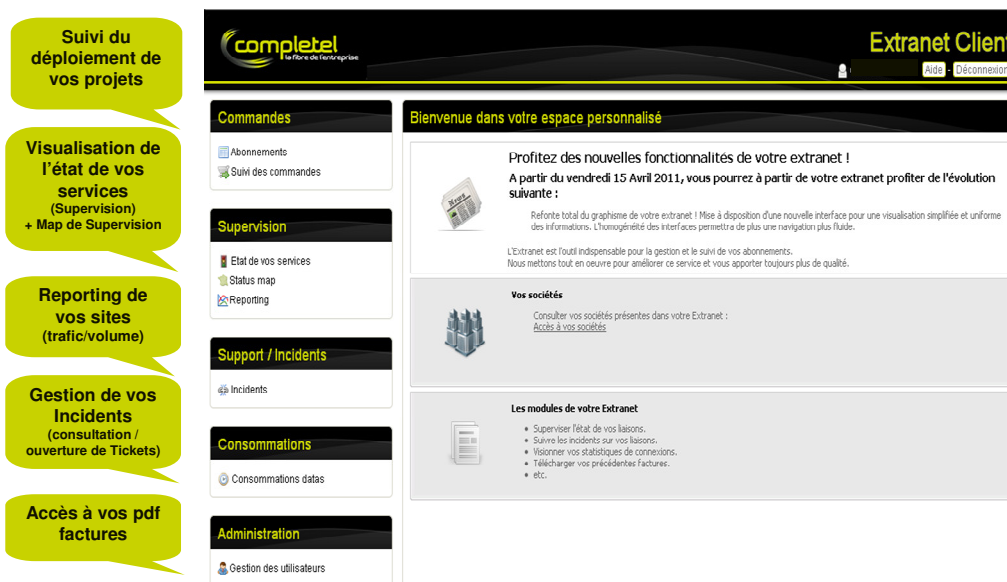
La notion de service chez Completel comprend avant tout une forte volonté de satisfaire nos clients, de la phase de déploiement à la phase d'exploitation.

Ainsi, via un extranet, vous avez un véritable outil de pilotage de vos services :

- aspects administratifs : les abonnements, les commandes en cours, les factures, les échanges avec l'administration des ventes,
- aspects métrologie : statistiques de bande passante, par classe de services, par site, par flux...,
- **aspects supervision : supervision en temps réel par site, gestion d'ouverture de tickets, avancement, résolution.**

Une vision unifiée de vos services

→ Un Accès simple, disponible, personnalisé et sécurisé



The screenshot shows the 'Extranet Client' interface. On the left, a sidebar lists various modules: Commandes, Supervision, Support / Incidents, Consommations, and Administration. On the right, the main content area displays a welcome message and a list of services. Callouts on the left highlight specific features:

- Suivi du déploiement de vos projets** (linked to Commandes)
- Visualisation de l'état de vos services (Supervision) + Map de Supervision** (linked to Supervision)
- Reporting de vos sites (trafic/volume)** (linked to Reporting)
- Gestion de vos Incidents (consultation / ouverture de Tickets)** (linked to Incidents)
- Accès à vos pdf factures** (linked to Factures)

The main content area includes a welcome message, a list of services (Abonnements, Suivi des commandes, Etat de vos services, Status map, Reporting, Incidents, Consommations, Administration), and a section for 'Les modules de votre Extranet' which lists various tools and reports available to the user.



2 Votre Extranet Client

2.1 Présentation

Dès les premières phases de déploiement de votre service, Completel vous mettra à disposition un Extranet vous permettant de suivre toute l'évolution de votre service chez votre Opérateur.

L'accès à cet Extranet est nominatif au travers d'un compte administrateur, vous pourrez ensuite, par vous même, définir des utilisateurs, leur donnant accès à certaines parties de cet Extranet.

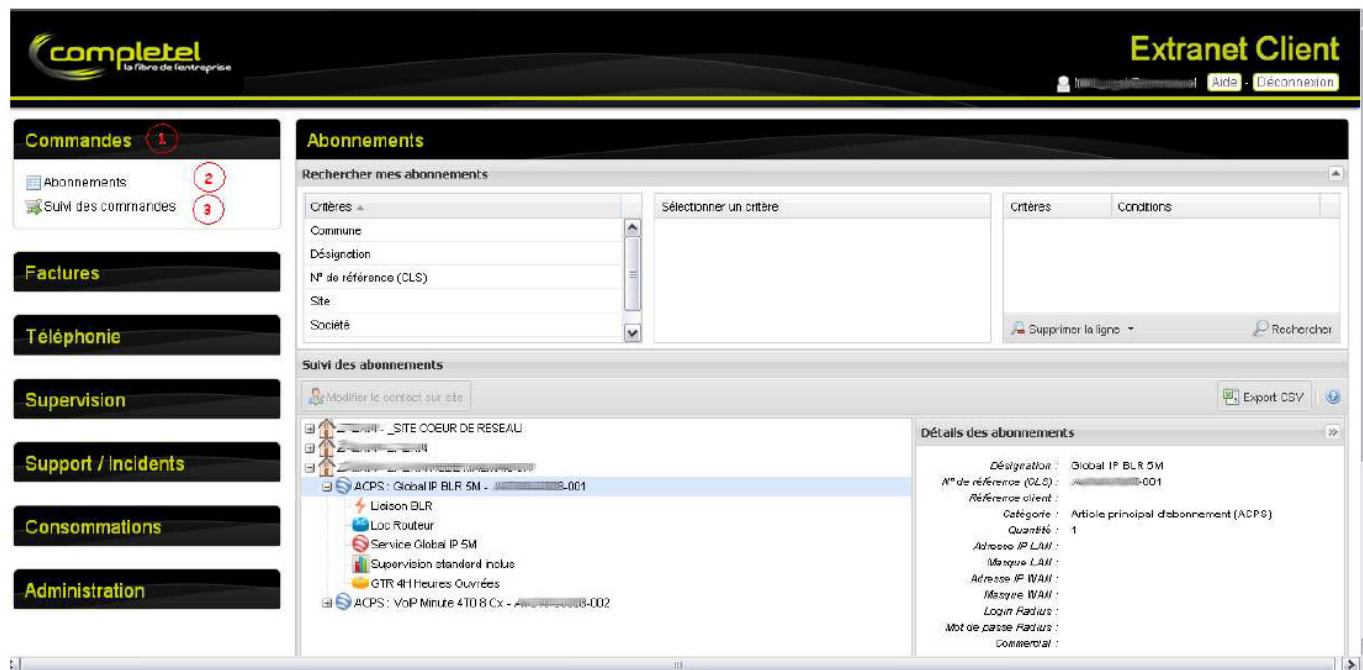
A screenshot of the Completel Extranet Client login interface. The header features the Completel logo on the left and the text "Extranet Client" on the right. Below the header, there is a central login box titled "Espace Sécurisé". Inside this box, there are two input fields: "Identifiant :" and "Mot de passe :". Below these fields is a checkbox labeled "Se souvenir de moi :". To the right of the checkbox is a "Connexion" button. At the bottom right of the login box, there is a link that says "mot de passe oublié".

2.2 Suivi de vos Commandes, abonnements, état de parc

Le module « commandes » de l'extranet vous permet de visualiser simplement et de façon optimisée la liste de vos abonnements effectifs et également de suivre vos commandes en cours de production à partir d'une interface web intuitive et fluide.

Ce premier module vous liste l'ensemble des commandes que vous nous avez passées avec pour chacune leur Etat (En cours d'installation / Installé) avec des indications sur les dates planifiées pour chaque étape.


- ➡ Supervision des abonnements groupés par sites ou groupés par type de technologie
- ➡ Description des sites déclarés, des contacts et des liaisons
- ➡ Information sur le commercial rattaché à l'affaire, sur la date de début d'abonnement
- ➡ Notifications des demandes de résiliations avec affichage de la date de résiliation demandée
- ➡ Export Excel de la recherche



Le module « Commandes » vous permet d'accéder aux pages suivantes :

- ➡ « Abonnements » (2) : vous permet d'afficher l'ensemble de vos abonnements effectifs chez Completel et d'effectuer une recherche selon différents critères.
- ➡ « Suivi de commandes » (3) : vous permet de suivre en temps réel l'avancée de vos commandes

2.2.1 Commandes



Extranet Client
 GRUFFEILLE JEAN LUC | Aide | Administration | Déconnexion

Commandes
 Abonnements
 Suivi des commandes

Supervision
 Etat de vos services
 Status map
 Reporting

Support / Incidents
 Incidents

Consommations
 Consommations datas

Administration

Suivi des commandes

Export détaillé (CSV)

Type BC	Client / Site	Libellé article	Date				Etat commande	Production Code / Libellé
			contract.	souhaitée	RDV routeur	RDV lien		
Création	CAPEL LA QUERCYNOISE : C7278-00003-001 Capel Cajaro Gamme Vert	IP VPN SDSL 500k	10/06/11	N/A	14/06/11	31/05/11	INSTALL PROGRAMMEE	ERAT_260 Travaux opérateur à réaliser
Création	CAPEL LA QUERCYNOISE : C7278-00005-001 Capel La Vie En Vert Saint Germain Les Vergnes	IP VPN SDSL 500k	10/06/11	N/A	N/A	08/06/11	PRODUCTION EN COURS	ERAT_010 POI nécessaire
Création	CAPEL LA QUERCYNOISE : C7278-00004-001 Capel La Vie En Vert Saint Germain Les Vergnes	IP VPN SDSL 500k	10/06/11	N/A	N/A	08/06/11	PRODUCTION EN COURS	ERAT_010 POI nécessaire
Création	CAPEL LA QUERCYNOISE : C7278-00001-001 Capel Livernon Gamme Vert	IP VPN SDSL 500k	10/06/11	N/A	08/06/11	31/05/11	INSTALLEE	ERAT_000 Production en cours
Création	CAPEL LA QUERCYNOISE : C7278-00002-001 _coeur De Réseau	Coeur de réseau	26/05/11	N/A	N/A	N/A	PRODUCTION EN COURS	

Ce module a pour objectif de vous donner un maximum de visibilité sur l'état d'avancement de vos commandes. Vous disposez des informations suivantes :

- ➡ **Le Numéro de référence(CLS)** : référence Completel du lien ou service
- ➡ **Le type de bon de commande(BC)** : désigne le type de commande passée
- ➡ **Le Client** : libellé de la société
- ➡ **Le site** : site associée à la liaison
- ➡ **Le libellé de l'article** : libellé de l'offre souscrite chez Completel
- ➡ **La Date contractuelle** : date contractuelle de livraison du service
- ➡ **La Date souhaitée** : date souhaitée de livraison du service
- ➡ **La date de RDV routeur** : date prévue pour le rendez vous d'installation du routeur mis à disposition par Completel
- ➡ **La date de RDV lien** : date prévue pour le rendez vous d'installation de la liaison ou service mis à disposition par Completel
- ➡ **L'état commande** : statut de la commande chez Completel
- ➡ **Code production** : Code production chez Completel
- ➡ **Libellé code production** : libellé correspondant au code production

2.2.2 Abonnements

Le suivi de vos abonnements se fait par l'intermédiaire d'une arborescence. L'ensemble de vos services souscrits auprès de Completel sont regroupés sur vos sites distants.

Vous accédez aux informations et descriptifs des services par la fonctionnalité « Développer/Réduire »(1). Vous pouvez ainsi consulter le détail des services souscrits selon l'offre sélectionnée. Vous disposez d'informations détaillées sur l'écran « Détail des abonnements »(2).

Suivi des abonnements

Modifier le contact sur site: Export CSV

- ACPS : Global IP BLR 5M - 3-001
- Liaison BLR**
- Loc Routeur
- Service Global IP 5M
- Supervision standard inclus
- GTR 4H Heures Ouvrées
- ACPS : VoIP Minute 4T0 8 Cx - 3-002

Détails des abonnements

Désignation : Liaison BLR
N° de référence (CLS) : 3-001
Référence client :
Catégorie : Article d'abonnement de liaison de données (AELI)
Quantité : 1
Adresse IP LAN : 255.255.255.0
Masque LAN : 255.255.255.0
Adresse IP WAN :
Masque WAN : 255.255.255.252
Login Radius :
Mot de passe Radius :
Commercial :
E-mail commercial :
Chef de projet :
E-mail chef de projet :
Date de mise en service : 01/03/2006

Page 1 sur 1 3 Affichage des abonnements 1 - 3 sur 3

2.3 Factures

Vous avez accès à vos factures en lignes. Nous mettons à votre disposition systématiquement les 3 derniers mois.

Factures Juin 2010

Télécharger la consolidation mensuelle de Juin 2010

N° facture	Société facturée	Afficher	Détail Conso
AVAT10002150	NET 55		IIA
FAAT10022263	ALTITUDE INFRASTRUCTURE		IIA
FAAT10022472	ALTITUDE SAS		IIA
FAAT10022538	ALTITUDE INFRASTRUCTURE		IIA
FAAT10022702	ALTITUDE DEVELOPEMENT		IIA
FAAT10022703	ALTITUDE DEVELOPEMENT		IIA
FAAT10022704	ALTITUDE DEVELOPEMENT		IIA
FAAT10023150	ALTITUDE SAS		IIA
FAAT10023151	ALTITUDE SAS		IIA
FAAT10023602	NET 27 - DSP HAUT DEBIT DE L'EURO		IIA
FAAT10023603	NET 27 - DSP HAUT DEBIT DE L'EURO		IIA
FAAT10024025	NET AVEYRON		IIA
FAAT10024050	AIHMAX		IIA
FAAT10024023	ALTITUDE INFRASTRUCTURE		IIA

Cette fonctionnalité de l'Extranet Client permet à vous et votre service comptabilité d'accéder à vos dernières factures en format PDF.

Vous pouvez donc visualiser en ligne votre facture du mois, avant même qu'elle vous soit parvenue par courrier.




2.4 Supervision de votre Service

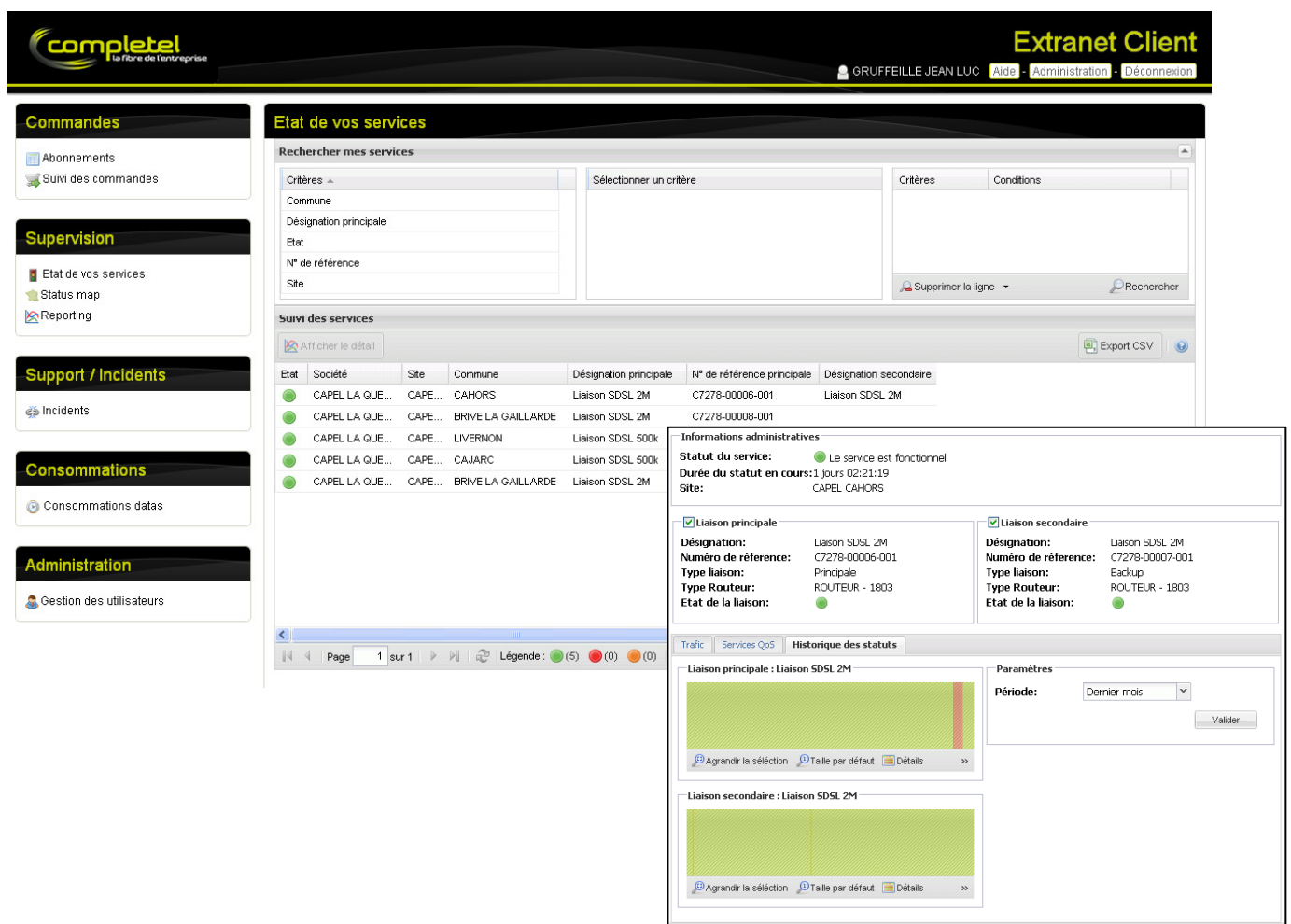
Une fois les premiers services déployés, vous avez au travers de ce module la visibilité sur votre parc en production.

2.4.1 Etats de vos Services

Une diode en face de chacune de vos liaisons vous indique son statut :

Légende :  (5)  (0)  (0)

-  Vert : Fonctionnel
-  Rouge : Interrompu
-  Orange : Dégradé / Non secours



Etat de vos services

Rechercher mes services

Critères : Commune, Désignation principale, Etat, N° de référence, Site






Sélectionner un critère

Critères Conditions


Supprimer la ligne Rechercher

Suivi des services

Attacher le détail Export CSV

Etat	Société	Site	Commune	Désignation principale	N° de référence principale	Désignation secondaire
	CAPEL LA QUE...	CAPE...	CAHORS	Liaison SDSL 2M	C7278-00006-001	Liaison SDSL 2M
	CAPEL LA QUE...	CAPE...	BRIVE LA GAILLARDE	Liaison SDSL 2M	C7278-00008-001	
	CAPEL LA QUE...	CAPE...	LIVERNON	Liaison SDSL 500k		
	CAPEL LA QUE...	CAPE...	CAJARC	Liaison SDSL 500k		
	CAPEL LA QUE...	CAPE...	BRIVE LA GAILLARDE	Liaison SDSL 2M		

Informations administratives

Statut du service:  Le service est fonctionnel

Durée du statut en cours: 1 jours 02:21:19

Site: CAPEL CAHORS


☒ Liaison principale

Désignation: Liaison SDSL 2M

Numéro de référence: C7278-00006-001

Type liaison: Principale

Type Routeur: ROUTEUR - 1803

Etat de la liaison: 


☒ Liaison secondaire

Désignation: Liaison SDSL 2M

Numéro de référence: C7278-00007-001

Type liaison: Backup

Type Routeur: ROUTEUR - 1803

Etat de la liaison: 

Trafic Services QoS Historique des statuts

Liaison principale : Liaison SDSL 2M

Liaison secondaire : Liaison SDSL 2M

Paramètres

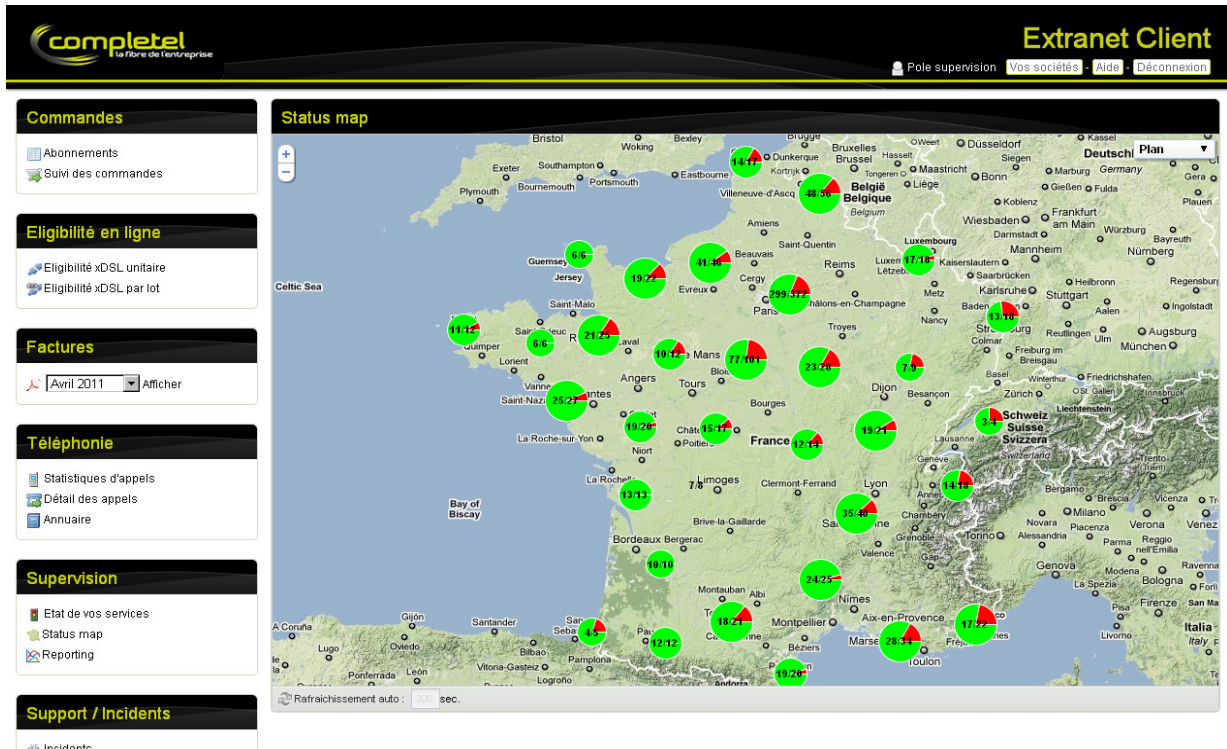
Période: Dernier mois

Valider

Nota : Les indications de statut des liens (fonctionnel/non fonctionnel) ne sont données qu'à titre indicatif dans l'extranet client et sont non contractuel. Seule l'ouverture de Ticket d'incident rentre en compte dans le calcul des SLA.

2.4.2 Visualisation Géographique de votre Parc (Status Map)

Vous pouvez visualiser de manière plus géographique la position de vos sites ainsi que leur statut au travers d'une carte interactive.



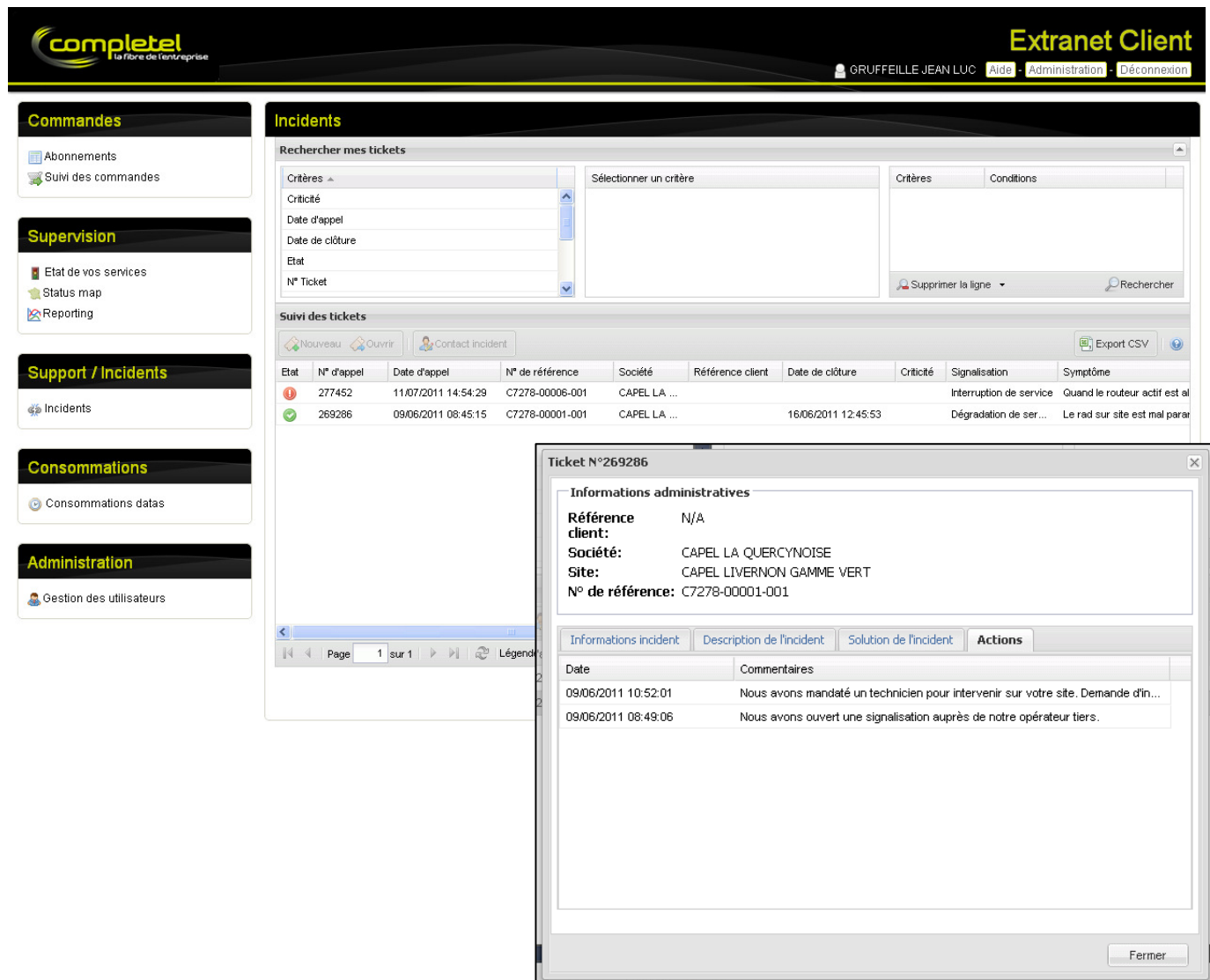
Nota : Cette vue peut être configurée pour être « rafraîchie » régulièrement.

Elle peut vous servir de « Map de Supervision » de votre Service.

2.5 Support/Incidents

2.5.1 Web Ticketing – Suivi et Ouverture de vos Tickets d'Incidents

Autre module important, la possibilité vous est donnée de pouvoir suivre mais aussi pouvoir ouvrir en ligne vos Tickets d'Incidents.



Extranet Client

GRUFFEILLE JEAN LUC | Aide | Administration | Déconnexion

Incidents

Rechercher mes tickets

Critères : Criticité, Date d'appel, Date de clôture, Etat, N° Ticket

Sélectionner un critère

Critères Conditions

Supprimer la ligne Rechercher

Suivi des tickets

Nouveau Ouvrir Contact incident Export CSV

Etat	N° d'appel	Date d'appel	N° de référence	Société	Référence client	Date de clôture	Criticité	Signalisation	Symptôme
!	277452	11/07/2011 14:54:29	C7278-00006-001	CAPEL LA ...				Interruption de service	Quand le routeur actif est al
✓	269286	09/06/2011 08:45:15	C7278-00001-001	CAPEL LA ...		16/06/2011 12:45:53		Dégradation de ser...	Le rad sur site est mal par

Ticket N°269286

Informations administratives

Référence client: N/A

Société: CAPEL LA QUERCYNOISE

Site: CAPEL LIVERNON GAMME VERT

N° de référence: C7278-00001-001

Informations incident Description de l'incident Solution de l'incident Actions

Date	Commentaires
09/06/2011 10:52:01	Nous avons mandaté un technicien pour intervenir sur votre site. Demande d'in...
09/06/2011 08:49:06	Nous avons ouvert une signalisation auprès de notre opérateur tiers.

Fermer

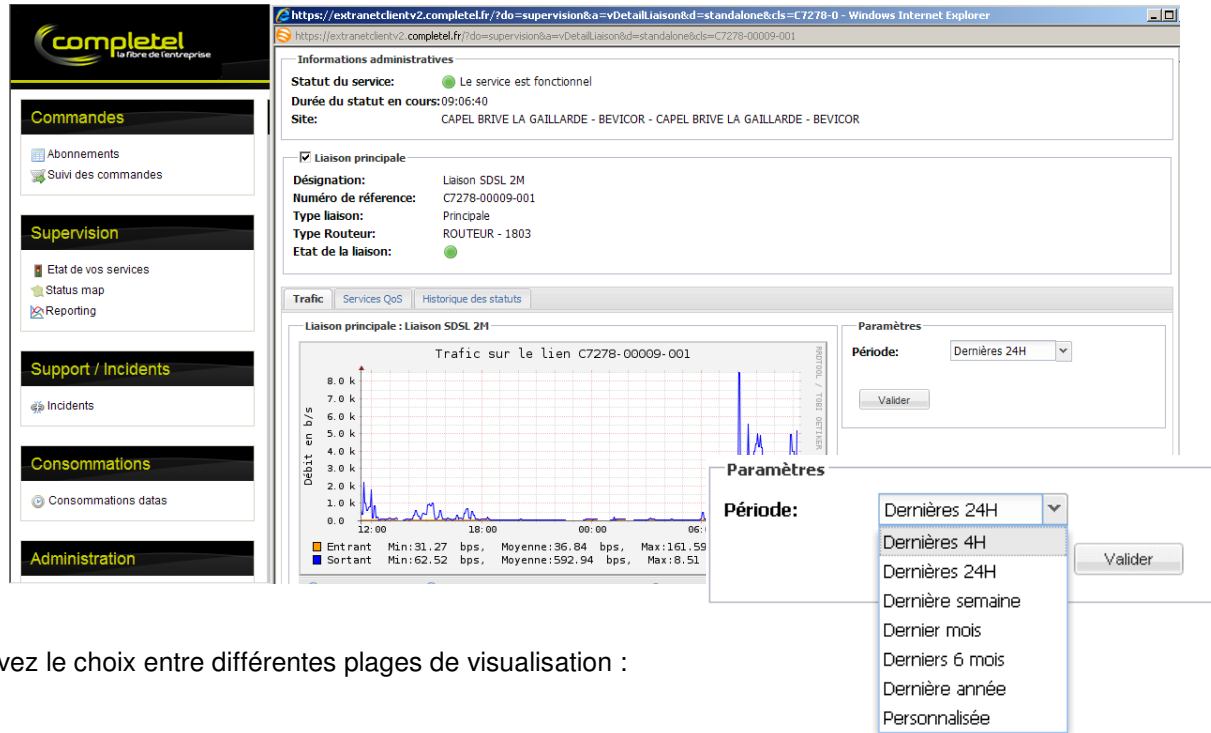
En cliquant sur chaque ticket vous avez un certain nombre d'informations qui vous sont indiqué :

- ➡ Information sur l'incident
- ➡ Description de l'incident
- ➡ Solution de l'incident
- ➡ Liste des Actions

2.6 Consommations, métrologie

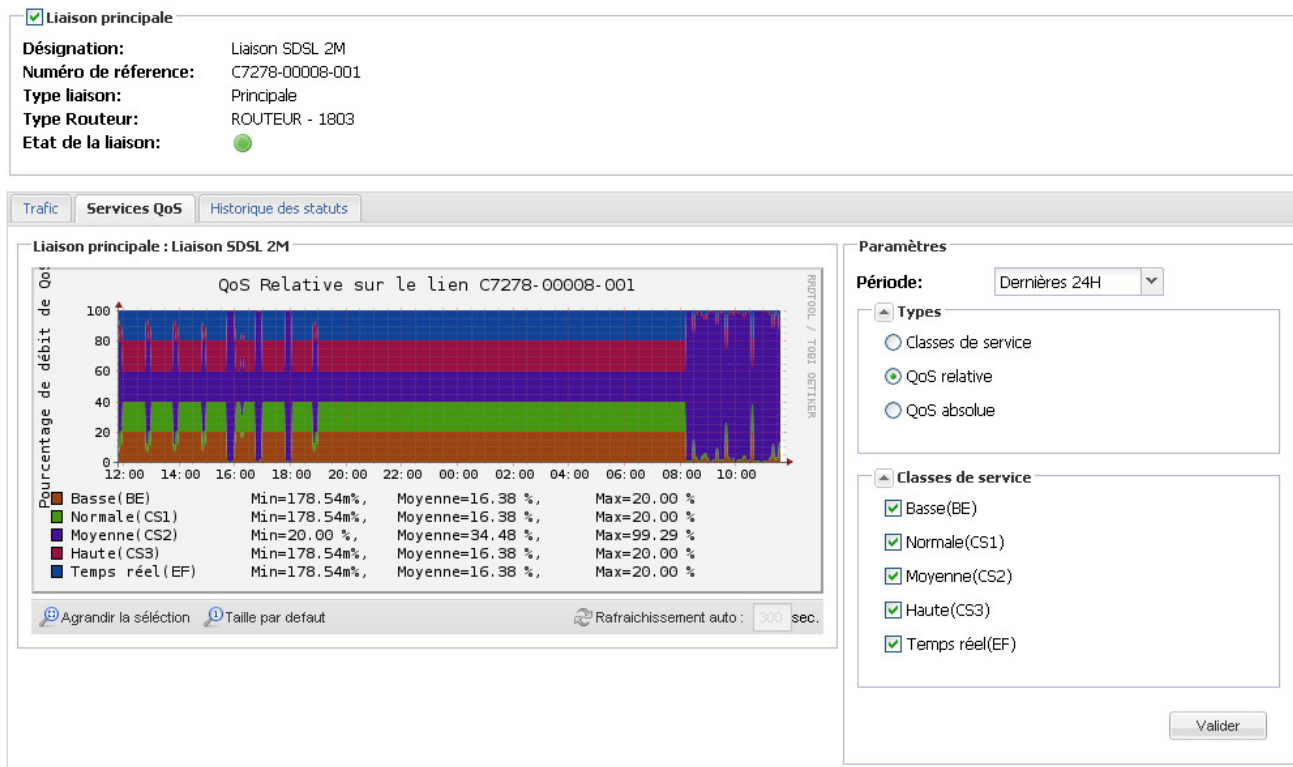
2.6.1 Consommations Data, Rapport de Trafic et de QoS, temps réel

Pour chacun de vos accès Data, vous avez la possibilité de visualiser un graphique du trafic total sur cette liaison (entrant / sortant).



Vous avez le choix entre différentes pages de visualisation :

Si vous avez souscrit à une option de **Classe de Service** sur votre service, une vue par CoS vous est aussi proposée :



2.6.2 Consommations Data, Rapport de Trafic et de QoS, reporting :

Il vous est possible de télécharger par période mensuelle, des rapports de trafic au format csv ou graphique :

Reporting

Reporting tabulaire (CSV)
 Télécharger le reporting tabulaire(sous format csv) des trois derniers mois. Ce reporting vous permet de disposer d'informations sur le volume de données échangées(entrants et sortants), et de débit moyen.

- [11/2011](#)
- [10/2011](#)
- [09/2011](#)

Reporting graphique (ZIP)
 Télécharger le reporting graphique(sous format web) des trois derniers mois. Ce reporting vous permet de disposer des courbes de trafic de l'ensemble de vos liaisons

- [11/2011](#)
- [10/2011](#)
- [09/2011](#)



2.7 Administration

Le lien "ajouter un utilisateur" vous permet, comme son nom l'indique, d'ajouter un utilisateur.

Le formulaire est divisé en trois parties :

- Informations utilisateur : nom, prénom, identifiant (adresse Email valide), mot de passe.
- Liste des rubriques utilisateur : Pour ajouter des rubriques, il suffit de sélectionner une ou plusieurs rubriques dans la liste de gauche et de cliquer sur le bouton avec une flèche vers la droite. Pour enlever une ou plusieurs rubriques, effectuer l'opération inverse.
- Liste des Sites : Sélectionner dans la grille une ou plusieurs sociétés (pour sélectionner plusieurs sociétés, il faut maintenir le bouton "Ctrl") pour lesquelles l'utilisateur aura un accès. Vous avez également la possibilité de cocher la case "tout sélectionner" pour sélectionner tous les sites en une seule fois.

Pour modifier un utilisateur, il suffit de cliquer sur l'icône prévue à cet effet dans la dernière colonne du tableau. Ceci a pour effet d'afficher le formulaire avec les informations de l'utilisateur. L'utilisation du formulaire est la même que pour l'ajout d'un utilisateur. Seul l'identifiant n'est pas modifiable.

Il n'est possible de supprimer que les comptes utilisateurs. Pour supprimer un compte utilisateur, il suffit de cliquer sur l'icône prévue à cet effet dans la dernière colonne du tableau.