

## Ouverture de ticket d'incident Kosc

Pour l'ouverture d'un ticket d'incident sur l'extranet Kosc, vous aurez besoin :

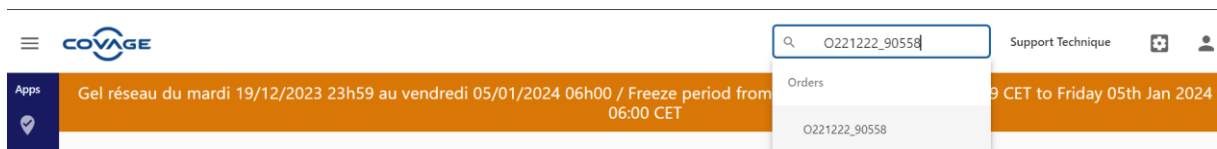
- De l'url d'accès, l'identifiant et du mot de passe qui se trouve dans le keepass du support

RÉFÉRENCE DE LA COMMANDE :

O221222\_90558

- De la référence de la commande

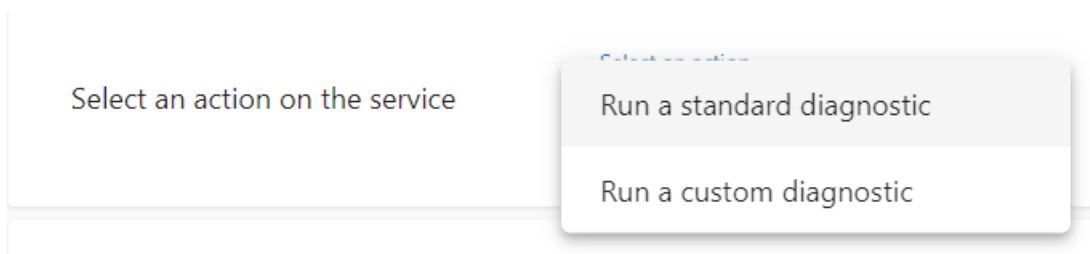
Une fois sur l'extranet, saisir la référence de la commande dans la barre de recherche en haut à droite



Cliquer ensuite sur la référence de service (SXXXXXX\_XXXXX)

REFERENCE	END CUSTOMER	SUBMISSION DATE	ENDPOINT REF	TYPE	SERVICE REF	PRODUCT	STATUS
<a href="#">O221222_90558</a>		22/12/2022		ACTIVATE	<a href="#">s230307_17268</a>		COMPLETED

Lancer un diagnostic standard (pas de diagnostic = pas de ticket)



Vérifier également que le service est bien en event ACTIVATED et non TERMINED (résilier) ou SLAMMED (écraser)

DATE	EVENT	STATUS	INFORMATION
07-03-2023 08:00	SERVICE ACTIVATED	OK	<a href="#">O221222_90558</a>

Items per page: 10 1 - 1 of 1

Le résultat du diagnostic diffère en fonction du type de lien (FTTO/FTTH, A/V/SDSL)

Diag FTTx OK

Unit diagnostic status **COMPLETED**

Endpoint ref: FI-3367-0870

admin-state:	up
diag-avail-status:	no-error
enable-aes:	enable
fec-up:	enable
inactive:	no
loss-of-frame:	no
loss-of-signal:	no
olt-rx-sig-level:	-19.8
olt-tx-signal-lvl:	5.0
ont-disabled:	no
ont-idx:	1/1/8/3/110
ont-olt-distance:	2.5
oper-status:	up
rx-signal-level:	-17.056
sernum:	ALCL:F9F84015
slid-visibility:	enabled-all
startup-failure:	no
subslocid:	koscad8d8x
sw-dnload-version:	disabled
sw-ver-act:	3FE49717AOCK12
sw-ver-psv:	3FE49717AOCK12
tx-signal-level:	2.382
vendor-id:	ALCL

Diag FTTx KO

FIBER STATE

Unit diagnostic status **ERROR** (Inactive is yes expecting no . Loss of Signal is yes expecting no)

## FIBER STATE

---

Unit diagnostic status **COMPLETED**

Endpoint ref: FI-8933-3421

Code produit:	DOA
Date de dernier changement d'état de l'ONT:	21/11/23 08:16:07
Etat de la carte OLT:	OK
Mesure taux d'erreurs Down:	0
Mesure taux d'erreurs UP:	9
Préconisation d'intervention:	non
Préconisation rendez-vous:	non
Type de la carte OLT:	FTTH
admin-state:	up
diag-avail-status:	error
loss-of-signal:	yes
olt-tx-signal-lvl:	3.7
ont-idx:	ONT-1-1-9-7-26
oper-status:	down
sernum:	HWTCB70E41A7 (48575443B70E41A7)
subslodid:	1002552993
sw-ver-act:	HWTC A52010022
sw-ver-psv:	48:57:54:43:41:35:32:30:31:30:30:32:00
vendor-id:	HWTC

## Diag xDSL KO

### TEST DSLAM

---

Unit diagnostic status **COMPLETED**

Endpoint ref: 0232445047

last_up_time_last_down_time:	14/12/2023 15:21:51
status:	NOK
status_multi_lines:	NOK
uncorrectable_errors_blocks_downstream:	0
uncorrectable_errors_blocks_upstream:	207
vpi_vci:	0 / 835

Vous pouvez également voir si un dérangement collectif est en cours

#### DERANGEMENT COLLECTIF

---

Unit diagnostic status **COMPLETED**

Endpoint ref: FI-8933-3421

<b>beginDate:</b>	2023-11-21T07:00:00Z
<b>disruptionImpactLabel:</b>	Coupure franche
<b>disruptionType:</b>	tp
<b>envisagedEndDate:</b>	2023-11-21T16:00:00Z
<b>status:</b>	En cours

Une fois le diagnostique réaliser et seulement si vous constatez un défaut sur le lien, vous pouvez ouvrir un ticket

---

D231121_08036	STANDARD	S211119_89302	21/11/2023	██████████	██████████	██████████	COMPLETED	<a href="#">Open Ticket</a>
---------------	----------	---------------	------------	------------	------------	------------	-----------	-----------------------------

Remplir les champs comme suit :

- Operator ticket ref : Référence du ticket fusion
- Ticket category : Nature du défaut

**You want to create a ticket on the following service :**

Service Ref S211119\_89302

Product Label

[REDACTED]

GTR 4H 24/7

**You ran the following initial diagnostic before opening ticket :**

Initial Diag Ref D231121\_08036

**Please enter your own ticket reference :**

Operator Ticket Ref \* TMEDIA COMMUNICATION IDF-202312-383

**PLEASE SELECT TICKET CATEGORY :**

Ticket category \* TICKET CATEGORY \*  
NO SYNCHRONISATION ▼

Next

Sur l'écran suivant, on vous demande une description de l'incident

**Please describe issue :**

Support Technique

Bonjour,  
Le lien de notre client est down  
Les équipements ont été redémarrer mais même problème  
Le voyant fibre est rouge  
  
Pouvez-vous vérifier le lien svp ?

Back

Next

**IMPORTANT :** Préciser un contact sur site ainsi que les horaires d'ouvertures du site

Dans la mesure du possible, préciser également l'état des voyants de l'ONT ou du RAD quand il s'agit d'un lien fibre


Vous pouvez finaliser la création du ticket auprès de l'OBL

Maintenant, reporter les informations dans fusion

Il y a trois informations importantes :

- Contact adhérent : Personne qui seras notifié par mail des updates du ticket
- Urgence : Classe le ticket et indique qu'il a été traiter
- Numéro OBL : Numéro de ticket ouvert chez l'OBL pour le retrouver et le suivre facilement

REFERENCE	CATEGORY	SERVICE REF	OPENING DATE	END CUSTOMER	PRODUCT	GTR	STATUS	LAST UPDATE	LAST UPDATE AUTHOR
T231219_09002	NO SYNCHRONISATI...	S230307_17268	19/12/2023	[REDACTED]	[REDACTED]	STANDARD	OPEN	3 hours	KOSC

 **INFORMATIONS TICKET CONTACT CONVERGENCE**

**CONTACT**

CONTACT CLIENT :

Leslie  
0650442641

CONTACT ADHÉRENT \* :

HORAIRE D'OUVERTURE DU SITE :

8h 12h 13h30 17h

**CONTENU**

CONTENU :

Coupure fibre

URGENCE CLIENT :

Très haute

URGENCE \* :

Moyenne

NUMÉRO OBL :

T231219\_09002

Pensez à ajouter un commentaire indiquant que le ticket est bien pris en compte et signaler auprès de l'OBL dans le ticket fusion