

# TOM v2 – Mode opératoire Demandeur SGT (RSM, CPM)

# SOMMAIRE

1.	Objectif du document .....	3
2.	Description du cycle de vie des demandes et des commandes .....	3
2.1.	Cycle de vie d'une demande .....	3
2.2.	Cycle de vie d'une commande .....	6
3.	Suivi des demandes par les RSM et CPM .....	7
3.1.	Suivi des demandes .....	7
3.1.1.	Demande d'éligibilité et cotations .....	7
3.1.2.	Demande de commande et résiliation .....	13
3.1.3.	Demande d'annulation .....	13
3.2.	Visualiser le traitement des demandes à passer en commande par SGT Services .....	13
4.	Suivi des commandes par les RSM et CPM .....	13
5.	Modification d'un service télécom sur une demande ou une commande : saisie libre .....	14
6.	Faire une demande .....	16
6.1.	Faire une demande de cotation/éligibilité .....	16
6.2.	Faire d'une demande de commande avec ou sans demande de SGT Site code .....	17
6.3.	Faire d'une demande suite à un déménagement ('Move site') .....	18
6.4.	Faire d'une demande de résiliation ('Termination') .....	19
6.5.	Faire d'une demande d'annulation ('Cancellation') .....	19
6.6.	Suivi des demandes d'annulation ('Cancellation') .....	20
7.	Consultation des Historiques d'une commande .....	21
8.	Consultation des commandes supprimées .....	21
9.	Exporter des données .....	21
9.1.	Exporter des demandes .....	21
9.2.	Exporter des commandes .....	22

## 1. Objectif du document

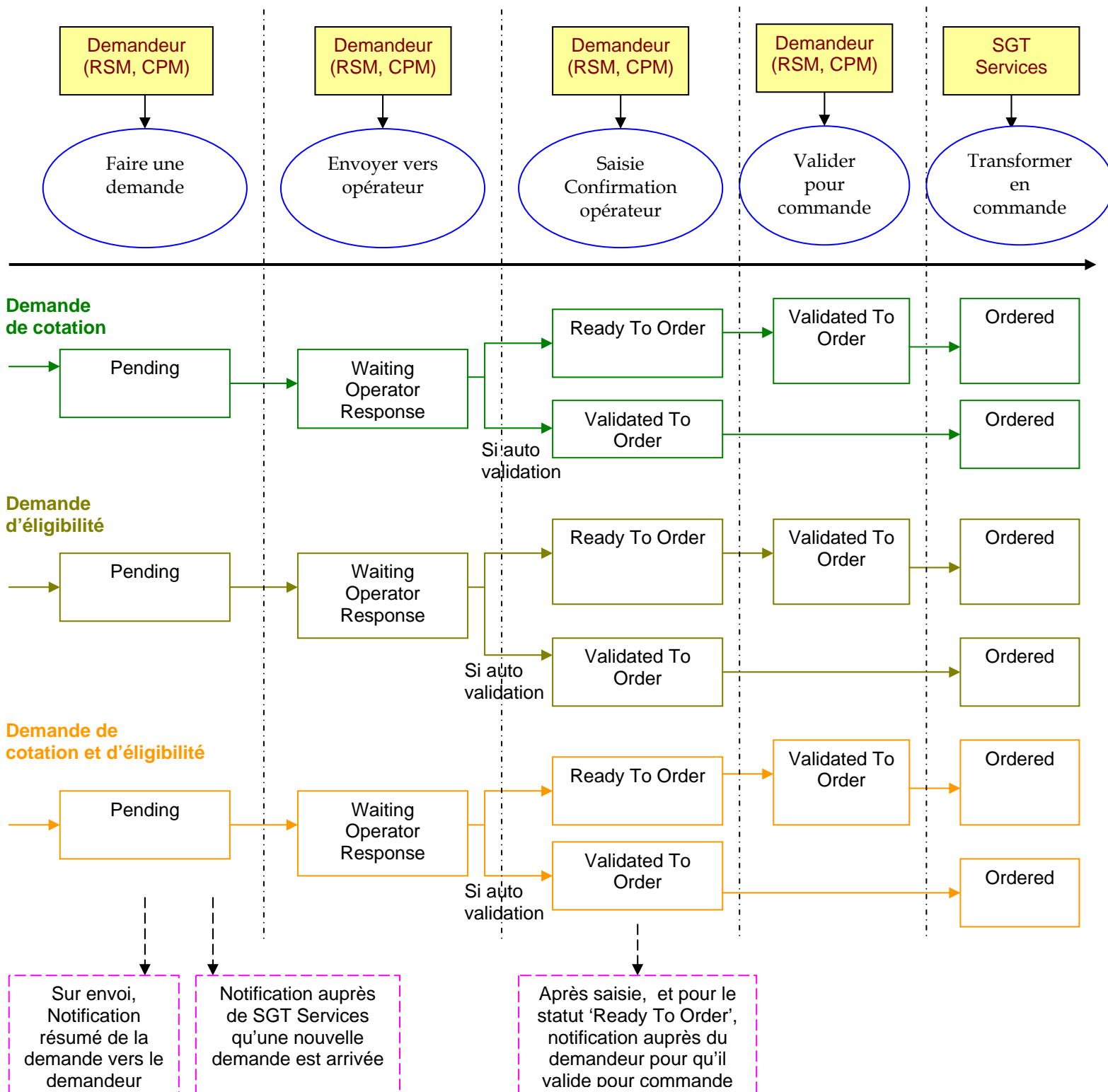
Ce document a pour objectif de décrire les opérations pouvant être réalisées sur TOM v2 par les utilisateurs RSM, ou CPM (Profil TOM SGTR).

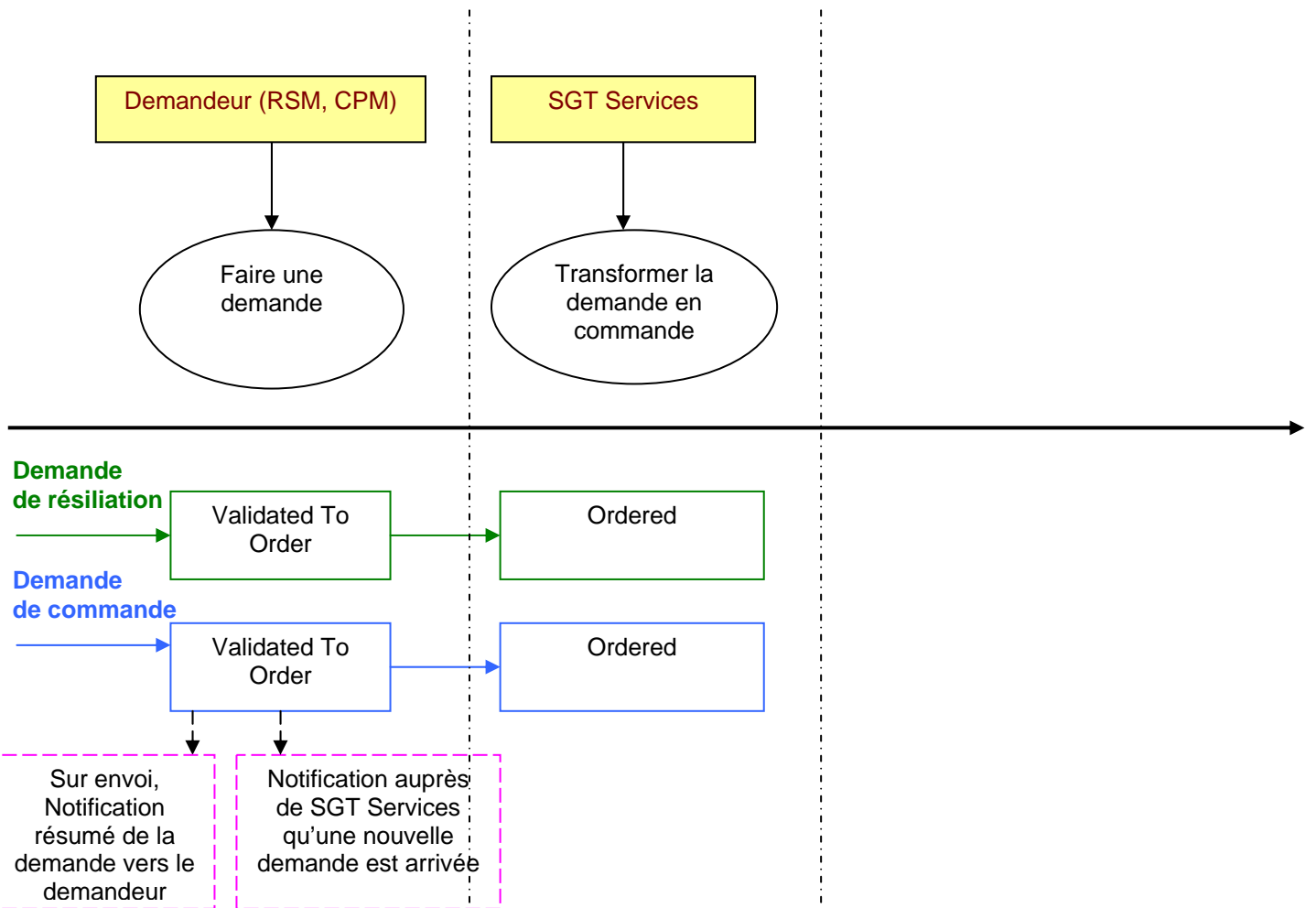
## 2. Description du cycle de vie des demandes et des commandes

### 2.1. Cycle de vie d'une demande

La figure ci-dessous décrit le cycle de vie d'une demande selon son type (Cotation, cotation & éligibilité, éligibilité, commande ou résiliation) et les acteurs de ce cycle.

A noter, à chaque état d'une demande, il est toujours possible d'annuler la demande. La demande passe alors au statut 'Cancelled' et aboutie en fin de cycle.





### Légende

AAA

Utilisateur

XXX

Opération réalisée par un utilisateur

Pending

Etat de la demande à l'étape considérée

Demande de commande

Type de demande

Si auto validation

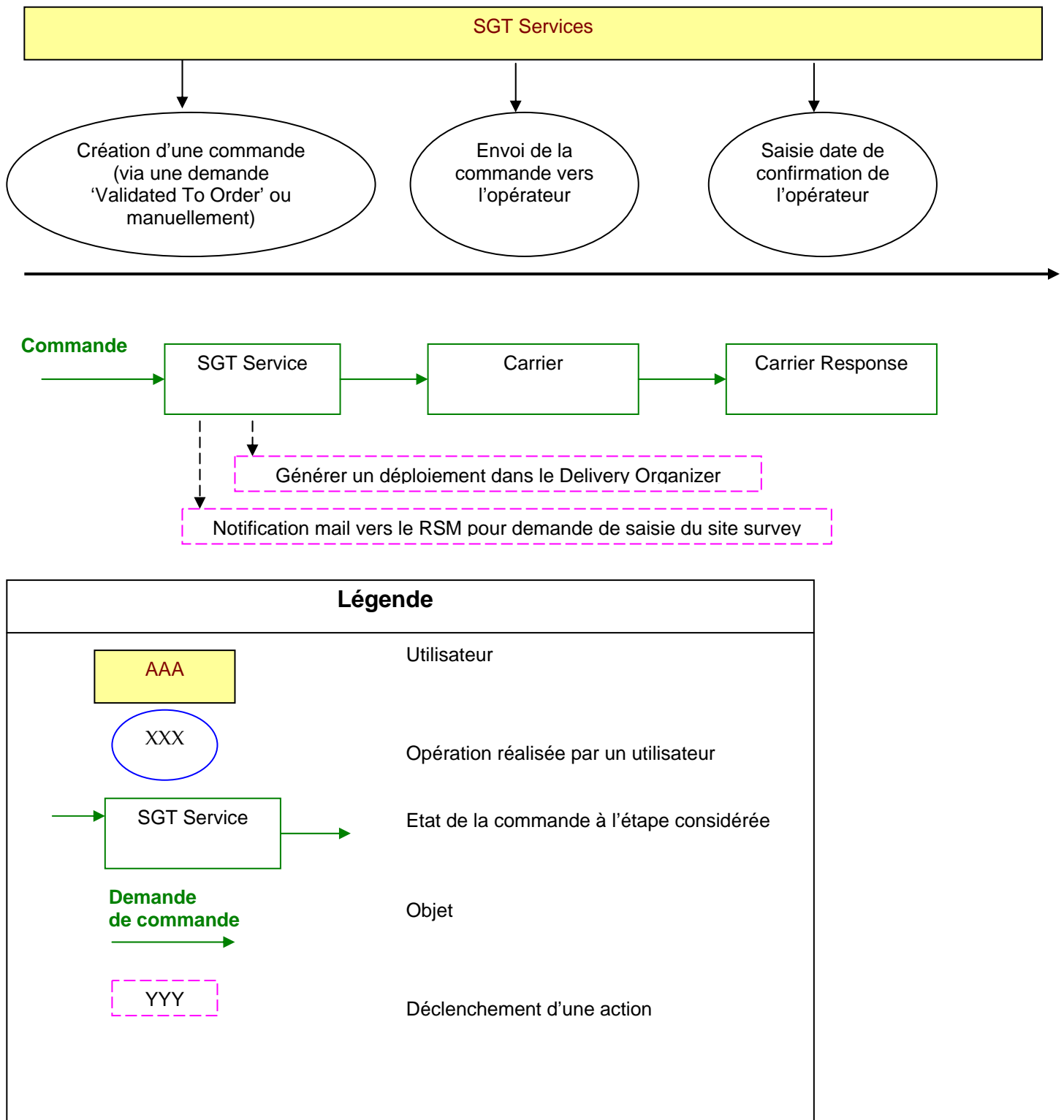
Scénario où le demandeur a spécifié Une auto validation pour commande Après un retour positif de l'opérateur

YYY

Déclenchement d'une Notification Email

## 2.2. Cycle de vie d'une commande

La figure ci-dessous décrit le cycle de vie d'une commande et les acteurs de ce cycle.



### 3. Suivi des demandes par les RSM et CPM

#### 3.1. Suivi des demandes

Une demande peut porter sur une éligibilité et/ou une cotation, une commande avec ou sans création de code site, ou une résiliation. Les types de demande sont suivis différemment, plus précisément, on distingue deux suivis : un suivi des demandes d'éligibilité et cotation et un suivi des demandes de commande et résiliation.

##### 3.1.1. Demande d'éligibilité et cotations

Les demandes d'éligibilité et de cotation sont consultables via le menu Request puis Request Follow-up. Les demandes d'éligibilité et cotation postées par les RSM ou CPM se trouvent initialement au statut 'Pending' (Cf. Cycle de vie 2.1). Le demandeur se charge ensuite d'envoyer la demande de Cotation ou éligibilité vers les opérateurs via l'outil TOM2. Les destinataires des demandes de cotation/éligibilité sont paramétrés dans l'outil. Pour une modification de cette liste de diffusion et/ou du corps de texte, il convient de prendre contact avec l'administrateur de l'application. Lorsque la demande est envoyée, le statut de celle-ci bascule vers 'Waiting Operator Response'. Lorsque l'opérateur a répondu à la demande et que les informations ont été mises à jour, celle-ci passe au statut 'Ready To Order'.

#### ■ Envoi des cotations/éligibilité vers les opérateurs

Le demandeur peut envoyer les demandes via deux méthodes, soit à partir du formulaire d'une demande (figure 2.), soit à partir du Request Follow-up (figure 1).

The screenshot displays the 'Requests Follow-up' interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Orders, Requests, Exports, Service Catalogue Management, Setting, SGT Applications, Help, and Log out. Below this, the 'Requests Follow-up' section contains a search form with fields for Request ID, Request Type, Status, SGT Site Code, Requester, Sector, Zone, and Company. A 'Search' button is located below the form. Below the search form, there is a section titled '3 Results' with buttons for 'Unselect / Select All' and 'Create CVS file to send'. Below this, there is a table with the following columns: Request ID, Request Type, Status, Operator, Requester, SGT Site Name, Service Title, Main Service Code, and Backu. The table contains three rows of data.

Request ID	Request Type	Status	Operator	Requester	SGT Site Name	Service Title	Main Service Code	Backu
721	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0014 - Cogoletto - Sg Condotte	Gold - MPLS - Lease Line 64k -	GM_M0064_0064_LLOOP	
741	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0012 - Cervignano Del Friuli - Sg Lmc Gold	MPLS - Lease Line 64k -	GM_M0064_0064_LLOOP	
742	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0015 - Colledara - Sg Abrasives Italy	Gold - MPLS - Lease Line 128k -	GM_D0128_0128_LLOOP	

Figure 1: Request Follow-up

Bouton d'envoi de la demande vers l'opérateur (génération d'un fichier csv)

Request Form

+Request Information

Reference	Follow-up
Request ID <input type="text" value="741"/> Request Type <input type="text" value="Eligibility"/> Status <input type="text" value="Pending"/> Priority <input type="text" value="Normal"/> Requested by <input type="text" value="Franck BITAN"/> Creation Date <input type="text" value="2008-06-23"/> Last Update <input type="text" value="2008-06-23"/> Last Update By <input type="text" value="Franck BITAN"/>	Auto Validation On Operator Response <input type="text" value="No"/> Eligibility Response (if any) <input type="text"/> Sending Operator Date <input type="text"/> <input type="button" value="Erase"/> Date Of Operator Response <input type="text"/> <input type="button" value="Erase"/> Comments <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>

Site

 SGT Site   
 Code   
 Site name   
 Site Phone   
 Address   
 Zip code   
 City   
 Country

Mandatory Information To Place Order

 Management mode   
 Customer Requested Date (CRD)    
 Action   
 Network   
 Service

+Installation Contacts

Contact 1

Contact 2

Figure 2: Formulaire de demande de cotation/éligibilité

#### — Envoi à partir du Request Follow-up

Pour un envoi multi-demandes, il est nécessaire d'utiliser cette méthode. Sur l'écran Request Follow-up, placer le critère 'Status' à '**Pending**' et le critère 'Requester' sur votre nom pour visualiser toutes vos demandes cotation/éligibilité déposées et dont l'envoi vers l'opérateur est à traiter. Cliquez ensuite sur le bouton '**Unselect / Select All**' afin de sélectionner les demandes affichées à l'écran ou bien sélectionner qu'une partie des demandes en cochant les cases associées. Une fois les cases sélectionnées, il suffit de cliquer sur le bouton '**Create CSV file to send**' pour générer des fichiers csv contenant les demandes destinées aux opérateurs. Une boîte de message s'affiche et vous demande si vous souhaitez mettre à jour la date d'envoi de chaque demande ainsi que leur statut. Si 'oui' est sélectionné, ceci permettra une saisie automatique de la date d'envoi vers l'opérateur (Sending Operator Date). La ou les demandes passeront alors au statut 'Waiting Operator Response'.

Les demandes pour un opérateur sont regroupées dans un même fichier, ainsi il y a un fichier généré par opérateur.

Pour envoyer le fichier vers l'opérateur, il suffit qu'outlook soit déjà ouvert et que votre navigateur autorise l'Active X. Ceci aura pour conséquence d'ouvrir un email Outlook avec le corps de texte défini dans l'application et la liste des destinataires associés, il suffit ensuite d'attacher le fichier csv à ce mail.

A noter : Si le statut des demandes se trouve au-delà de 'Waiting Operator response' avant l'envoi vers l'opérateur, la date et le statut de celles-ci ne seront pas mis à jour.



A noter : Pour les besoins spécifiques de l'opérateur Telia, un fichier est généré sans les coûts (terminaison en \_WoC) afin d'être envoyé à Telia et à Orange. Le second fichier généré avec les coûts est à destination d'Orange.

**Requests Follow-up**

Request ID :

Request Type :

Status :

SGT Site Code :

Requester :

Sector :

Zone :

Company :

**3 Results**

	Request ID	Request Type	Status	Operator	Requester	SGT Site Name
<input type="button" value="Details"/>	721	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0014 - Cogoletto - Sg Co
<input type="button" value="Details"/>	741	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0012 - Cervignano Del F
<input type="button" value="Details"/>	742	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0015 - Colledara - Sg Al

**VBScript: CVS**

Do you want to update 'status' and 'sending operator date' ?

**Figure 3:** Request Follow-up – Envoi en masse de demandes d'éligibilité/cotations

#### — Envoi à partir du formulaire de la demande

Pour l'envoi unitaire d'une demande vers l'opérateur, cliquez sur le bouton 'Details' de la demande que vous souhaitez envoyer afin d'accéder au détail de la demande (figure 2.) A partir de ce formulaire, cliquez sur le bouton de génération du fichier csv. Un boîte de message s'affiche et vous demande si vous souhaitez mettre à jour la date d'envoi de la demande ainsi que son statut. Il est recommandé de choisir 'oui', ceci permettant une saisie automatique de la date d'envoi vers l'opérateur (Sending Operator Date). La demande passe alors au statut 'Waiting Operator Response'.

A noter : Si le statut de la demande se trouve au-delà de 'Waiting Operator response' avant l'envoi vers l'opérateur, la date et le statut ne sont pas mis à jour.

## ■ Mise à jour des demandes cotations/éligibilité suite au retour de l'opérateur

Lorsqu'une demande de cotation/éligibilité est envoyée vers un opérateur, ce dernier doit faire un retour au demandeur pour indiquer les informations financières (coûts de boucle locale) dans le cas d'une cotation ou bien un retour OK ou KO sur l'éligibilité du service demandé pour le site concerné. A l'aide des informations renvoyées, le demandeur doit alors compléter les demandes concernées. La mise à jour de ces données peut s'opérer via deux méthodes dans TOM2, soit manuellement sur le formulaire de demande, soit via le module 'Bulk update' permettant une mise à jour en masse des informations.

### — Mise à jour manuelle

Cette méthode consiste en une mise à jour des informations renvoyées par l'opérateur télécom (coût de boucle local, date de retour opérateur, statut d'éligibilité) via le formulaire de demande (figure 2) de chacune des demandes concernées.

### — Mise à jour via le module de mise à jour en masse des demandes

Cette méthode permet de traiter en masse la mise à jour des demandes suite au retour des opérateurs. L'opération se fait via le menu 'requests' puis 'Bulk Operator Response (Quotation and/or Eligibility)' (figure 4). La mise à jour des demandes se fait par injection du fichier csv précédemment envoyée par le demandeur. Il est nécessaire que le fichier CSV de réponse ai la même structure que le fichier initialement envoyé et doit respecter l'identifiant qui a été créé dans TOM2 (1<sup>ère</sup> colonne du fichier 'Request ID').

Pour réaliser la mise à jour, il suffit de glisser le fichier CSV dans la partie de dépôt de l'écran – Gestion des fichiers (cf. figure 4) ou bien d'ouvrir le répertoire de dépôt à l'aide du lien 'Click Here to submit a file'. Une fois le ou les fichiers copiés dans le répertoire de traitement, il est possible d'effectuer la mise à jour des données via le bouton 'Update' (Si ce bouton n'est pas disponible, il faut utiliser le bouton 'Reload' en haut à gauche de l'écran pour recharger celle-ci).

A noter que la date de réponse de l'opérateur est positionnée au jour où vous consultez l'écran de mise à jour mais il est toujours possible de modifier celle-ci.

La mise à jour va renseigner les informations contenues dans le fichier CSV et modifier le statut de la demande en 'Ready to order' ou 'Validated to order' selon le cas. Cette évolution de statut diffère selon la valeur de l'information 'Auto Validation On Operator Response' dans la demande. Les opérations apportées à la demande seront loguées dans un fichier et une fois le fichier CSV intégré celui-ci sera déplacé vers le répertoire d'archivage.

Dans le cas où le fichier présenterait des erreurs et ne pourrait être intégré, l'application affichera la liste des erreurs rencontrées dans son intégration.

A noter : Si un fichier contient plusieurs demandes et que l'une d'elle est en erreur, aucune des demandes contenus dans ce fichier ne sera mise à jour.

**TOM v2 - (Telecom Order Management)**  
(Release V2.0 Optimized for Internet Explorer 6)

Orders Requests Exports SGT Applications Help Log out

**\* Operator Response** Reload

Operator Folder : Files will be integrated : ( [Click here to submit a file](#) )

Archive Folder : ( [Click here to see integration logs](#) )

Root : ( [Click here to browse it](#) )

**Gestion des fichiers**

Créer un nouveau dossier  
Publier ce dossier sur le Web

20120827\_ORANGE\_A9022520.csv

Operator Response Date: 2012/08/27

The Update button will update validated requests and move files to the Archive folder.  
You will also find a log file in the Archive folder. (E:/wamp/Shared\_folders/Bulk\_Integration/Archives/A9022520/20120827/Batch\_result.txt)

**Figure 4 :** Mise à jour en masse des demandes de cotation/éligibilité

#### ■ Validation de demande de cotations/éligibilité pour commande

Une fois ces demandes mises à jour, les RSM/CPM peuvent ou non valider ces demandes pour les transformer en commande. Ainsi ces demandes seront identifiables depuis l'écran 'Request Follow-up' (Figure 1.) avec le critère Status positionné à 'Ready To Order'. Ainsi pour retrouver ces demandes, il convient de sélectionner son nom parmi les demandeurs ou RSM et de filtrer sur le statut 'Ready to order'.

L'opération consiste maintenant à valider les demandes pour commande ou bien les annuler si la demande ne doit pas faire l'objet d'une commande.

Pour cela, allez sur une demande en cliquant sur le bouton 'Details'. Dans le cas où vous souhaitez valider la demande pour commande, sur le formulaire de la demande, prenez soin de renseigner la date demandée par le Business (CRD), le Network ainsi que l'action demandée si cela n'était fait. Cliquez enfin sur le bouton 'Validate To Order' afin de solliciter SGT Service pour convertir la demande en commande. Après cliquer sur le bouton 'Validate To Order', la demande passe au statut 'Validated To Order' et SGT Services est averti de cette nouvelle demande.

Request ID	Request Type	Status	Operator	Requester	SGT Site Name	Service Title	Main Service Code	Backup
821	Quotation	Ready To Order	ORANGE	POIRIER Alexandre	IT0023 - Agrate Brianza - Sg Ppl Kontich Gold - MPLS - Lease Line 64k - GM_V0064_0064_LLOOP			

**Figure 1:** Request Follow-up

Dans le cas où vous souhaitez annuler la demande, sur le formulaire de demande, cliquez sur le bouton 'cancel'. La demande passera à l'état 'Cancelled' et ne pourra plus être exploitée pour commande.

Possibilité d'auto-valider la demande pour le passage en commande

**Request Form**

**+ Request Information**

Reference

Request ID: 821

Request Type: Quotation

Status: Ready To Order

Priority: Normal

Requested by: Alexandre POIRIER

Creation Date: 2008-06-24

Last Update: 2008-06-30

Last Update By: Jean-François HERMAN

**Follow-up**

Auto Validation On Operator Response: No

Sending Operator Date: 2008-06-30

Date Of Operator Response: 2008-06-26

Comments

**Site**

SGT Site Code: IT0023

Reload Site Address

Site name: IT0023 - Agrate Brianza - Sg Ppl Kontich

Site Phone: +39 039 65 00 70

Address: CENTRO DIREZIONALE COLLEONI PALAZZO TAURUS VIA COLLEONI 3

Zip code: IT - 20041

City: AGRATE BRIANZA

**Mandatory Information To Place Order**

Management mode: Run mode

Customer Requested Date (CRD): [Calendar icon] Erase

Action: [Dropdown]

Network: [Dropdown]

Service: S1

Buttons: Save, Select Telecom Service, Cancel, Validate to order, Close

Figure 2: Formulaire de demande de cotation/éligibilité

#### ■ Annulation d'une demande de cotations/éligibilité

Une demande peut être annulée par SGT Service ou le demandeur à partir du formulaire de la demande (Cf. figure 2) grâce au bouton 'Cancel'.

Note : SGT Services reçoit un mail de notification lorsqu'une nouvelle demande est faite.

### 3.1.2. Demande de commande et résiliation

Les demandes de commande et de résiliation sont faites par les RSM, CPM ou business Saint-Gobain. Les demandes de commandes s'appuient sur un catalogue de service initié par SGT Solutions. Une demande de commande ou de résiliation doit aboutir à une commande qui sera envoyée à l'opérateur. La conversion de cette demande en commande est opérée par SGT Services et la commande est ensuite envoyée vers l'opérateur concerné. Le suivi de ces types de demande se fait par l'identification de leur statut dans le request Follow-up comme pour les demandes de cotations et éligibilités.

Note : SGT Services reçoit un mail de notification lorsqu'une nouvelle demande est faite.

### 3.1.3. Demande d'annulation

Les demandes d'annulation d'une commande sont faites par les RSM, CPM ou business Saint-Gobain. Les demandes d'annulation ne peuvent être réalisées que sur les commandes qui ne sont pas encore en facturation (Les commandes qui n'ont pas l'état fully accepted dans le Delivery Organizer) et qui ont pour action 'Creation', 'Change' et 'Admin'. Une demande d'annulation se fait directement sur la commande en cours, on conservera le même Order ID, seul les informations de coût seront modifiées. Tous les coûts mensuels sont mis à zéro tandis qu'un coût est proposé à la création de la demande qui s'appliquera sur du one off. Cette demande d'annulation doit aboutir à une commande qui sera envoyée à l'opérateur. La conversion de cette demande est opérée par SGT Services et la commande est ensuite envoyée vers l'opérateur concerné. Le suivi de ces types de demande se fait par le cancellation Follow-up. Il est alors possible de filtrer sur le statut de la demande ( « Pending » pour une nouvelle entrée, « Done » la cancellation a été validée par SGT Services) et le demandeur.

## 3.2. Visualiser le traitement des demandes à passer en commande par SGT Services

Des demandes RSM, CPM ou business doivent aboutir dans la plupart des cas à une transformation en commande. Cette opération n'est possible si et seulement si la demande se trouve au statut '**Validated To order**'. Ainsi, le RSM ou CPM peut visualiser toutes les demandes qui sont en attente de transformation en commande en consultant les demandes au statut '**Validated To Order**' dans le Request Follow-up.

Note : Dans le cas d'une transformation d'une demande de commande en commande, le SGT Site code de la commande doit être créé pour pouvoir créer la commande. Dans l'écran order follow-up, il est possible de savoir si un code site est en cours de création par l'indication en rouge dans la colonne SGT Site Name '**SGT Site Code Creation Pending**'. Ainsi, le demandeur sait si le blocage de sa commande est dû à l'équipe chargée d'envoyer les commandes ou l'équipe chargée de créer les SGT Site Code.

#### Exemple de demande en attente de demande de création de SGT Site code (Requests Follow-up)

781	Termination	Order	ORANGE	François	Distrik	PM0080ADSL2
<input type="checkbox"/> 861			POIRIER Alexandre	SGT Site Code Creation Pending	Gold - MPLS - Lease Line 64k / Backup NAS ISDN Backup 64k - 1 CPE, No Diversity	GM_D0064_0064_LLOOP_10_N0064_0064_ISDN0

## 4. Suivi des commandes par les RSM et CPM

Les RSM et CPM n'ont qu'un accès en lecture seule sur les commandes. Pour consulter des commandes, utilisez 'Orders Follow-up' accessible via le menu 'Orders' (Figure 3). Une fois les critères de choix sélectionnés, cliquez sur le bouton '**Search**'. Les commandes résultantes sont alors consultables en cliquant sur leur bouton '**Details**'. Les informations sur la commande y sont disposées en rubrique allant des références de la commande, en passant par la description du service jusqu'aux informations financières.

Le RSM ou CPM a la connaissance du statut de la commande selon le cycle de vie décrit dans le paragraphe 2.2.

	Order ID	Operator	Status	Priority	Requester	SGT Site Name	Service Title	Main Service Code	Backup Service Code	Options
<a href="#">Details</a>	FR1213-00-S1-01	ORANGE	Carrier Response	Normal	KURZWEG Olivier	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM002MLLOOP	STDD-0384ISDNA	COSGOLD, MAINTS1, CABLING
<a href="#">Details</a>	FR1213-00-S1-02	ORANGE	Carrier Response	Normal	KURZWEG Olivier	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM002MLLOOP	STDD-0384ISDNA	COSGOLD, MAINTS1, CABLING
<a href="#">Details</a>	FR1213-00-S1-03	ORANGE	Carrier Response	Normal	ROZYCKI Jean	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM002MLLOOP	STDD+0160SDSL2	COSGOLD, MAINTS2, CABLING
<a href="#">Details</a>	FR1213-00-S1-04	ORANGE	Carrier Response	Normal	KURZWEG Olivier	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM002MLLOOP	STDD+002MLLOOP	MAINTS2, COSGOLD, CABLING
<a href="#">Details</a>	FR1213-00-S1-05	ORANGE	Carrier	Normal	ROZYCKI Jean	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM004MLLOOP	STDD+002MLLOOP	COSGOLD, MAINTS2

Figure 3. Ecran de suivi et consultation des commandes

## 5. Modification d'un service télécom sur une demande ou une commande : saisie libre

Sur les formulaires de demande et de commande, par défaut, lors de la création d'une commande ou d'une demande, le service télécom choisit est issu d'un catalogue de service. Les informations de service ne sont alors pas saisissables librement (code service, coûts...) dans ces formulaires. Il est possible cependant, que le service désiré ne figure pas au catalogue de l'outil ou bien que le service désiré est très spécifique. Pour ces raisons, nous souhaitons forcer les éléments du service tel que ces coûts, les codes de services, l'ajout d'une option non référencé. Par un clique sur le bouton '**Free Fill Out**' (figure 4.), les champs liés au service se déverrouillent et il est ainsi possible de saisir librement les informations du service. Les options ajoutées au service sont aussi libres grâce à une saisie simple du code option, son nom et ses coûts via le bouton '**Add Option**'.

Figure 4 : Déverrouillage du service sur le formulaire de demande (même utilisation pour le formulaire de commande)

Figure 5 : Choix du type de demande

## 6. Faire une demande

La création d'une demande auprès de SGT Services se fait via le menu **'Requests'** en cliquant sur **'Make a Request'**. Plusieurs types de demande sont alors proposés :

Quotation : Demande de cotation d'un service télécom

Eligibility : Demande d'éligibilité sur un service télécom

Eligibility&Cotation : Demande d'éligibilité et de cotation d'un service télécom

Order : Demande de commande d'un service télécom (avec demande de SGT site code si besoin)

Termination : Demande de résiliation d'un service télécom

### 6.1. Faire une demande de cotation/éligibilité

Après avoir choisit une demande de type cotation ('Quotation'), éligibilité (Eligibility) ou quotation&éligibilité), cliquez sur **'Validate'** afin de choisir ensuite le service télécom que vous souhaitez coter. Le code pays est un critère obligatoire pour sélectionner un service. Choisissez en un en cliquant sur le bouton 'Select' du service souhaité (figure 6).

Saisissez les informations repérées d'une étoile rouge, celles-ci étant obligatoires. En particulier, le SGT site code est un pré-requis pour une demande de cotation. Ensuite, complétez le service télécom avec des options en cliquant sur le bouton 'Option List' présent dans la rubrique 'Telecom Service'.

Il est possible de sélectionner librement un autre service en suivant les instructions du paragraphe 5 ou bien de sélectionner un autre service que celui choisit initialement en cliquant sur le bouton **'Select Telecom Service'**.

Une fois votre demande complétée, cliquez sur le bouton 'Save' afin que la demande parviennent chez SGT Service pour traitement. Après création, le demandeur reçoit un email synthétisant les éléments de la demande. SGT Services est notifié par email lorsqu'une nouvelle demande a été faite.

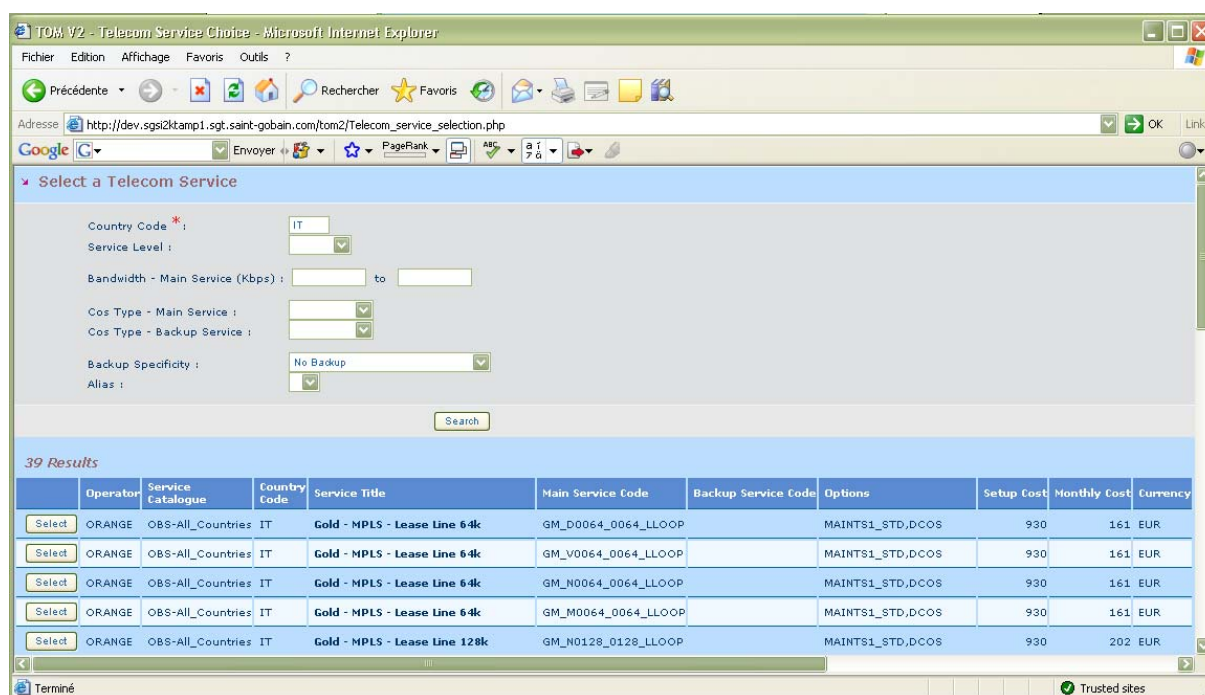


Figure 6 : Choix d'un service (critère code pays obligatoire)



## 6.2. Faire d'une demande de commande avec ou sans demande de SGT Site code

Dans le cas où vous avez choisit de faire une demande de commande avant validation à l'écran de la figure 5, vous obtenez l'écran représenté en figure 7 qui vous donne la possibilité de faire une demande de SGT Site Code si le site n'est pas encore enregistré dans le référentiel site de SGT (SIRENE). Si vous choisissez de demander une création de code site en même temps que votre demande de commande, vous serez dirigé vers le formulaire de demande de site de la figure 8 puis vous serez invité ensuite à saisir votre demande de commande.

Si votre code site existe déjà, vous serez dirigé directement vers le choix du service télécom puis sur le formulaire de demande de commande.

TOM V2 - Make A Request To SGT - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris

Adresse [http://dev.sgsi2ktamp1.sgt.saint-gobain.com/tom2/Request\\_Creation.php](http://dev.sgsi2ktamp1.sgt.saint-gobain.com/tom2/Request_Creation.php) OK Links

Google G Envoyer PageRank

▼ Select your Type Of Request

Select Request Type : Order ▼

Is it an order request for a new site ? No ▼

Validate

Terminé Trusted sites

Figure 7 : Choix demande de commande

Figure 8 : Formulaire de demande de création de SGT Site code

Une fois sur le formulaire de demande de commande, remplissez les champs dont ceux obligatoires repérés avec une étoile rouge. Ensuite, complétez le service télécom avec des options en cliquant sur le bouton 'Option List' présent dans la rubrique 'Telecom Service'.

Il est possible de sélectionner librement un autre service en suivant les instructions du paragraphe 5 ou bien de sélectionner un autre service que celui choisit initialement en cliquant sur le bouton '**Select Telecom Service**'.

Une fois votre demande complétée, cliquez sur le bouton 'Save' afin que la demande parvienne chez SGT Service pour traitement. Après création, le demandeur reçoit un email synthétisant les éléments de la demande. SGT Services est notifié par email lorsqu'une nouvelle demande a été faite.

### 6.3. Faire d'une demande suite à un déménagement ('Move site')

Dans le cadre d'un déménagement, il convient de suivre la procédure décrite dans ce paragraphe. Celle-ci permet de créer le lien entre le nouveau site et l'ancien et d'anticiper la résiliation de l'ancien site.

La première étape consiste à effectuer une demande de création de site dans SIRENE en renseignant obligatoirement l'ancien site code. Cette demande peut être faite séparément depuis SIRENE ou bien par l'application TOM2 comme décrit dans le paragraphe ci-dessus.

Dans un deuxième temps lors de la demande de commande pour ce nouveau site, il est obligatoire de positionner l'action à « Creation » et la sous action à « Move site » sur cette demande. Ainsi lorsque la nouvelle demande sera au statut « Ordered », une demande de résiliation sera

automatiquement générée dans l'outil. Ce mécanisme a pour but de ne pas omettre la résiliation d'un service sur un site qui ne serait plus existant.

## 6.4. Faire d'une demande de résiliation ('Termination')

Dans le cas où vous choisissez de faire une demande de résiliation (Termination), vous serez dirigé vers l'écran de la figure 9 sur lequel vous devez indiquer l'Order ID ou le code site sur lequel vous souhaitez résilier une commande. Après la saisie d'un site code, la liste des commandes sur ce site apparaît sur la droite, permettant ainsi de sélectionner la commande en cours de facturation que l'on souhaite résilier. A noter que seules les commandes, aux statuts « Fully Accepted » dans le Delivery Organizer, peuvent être résiliées. Ensuite, cliquez sur **'Validate'**, le formulaire de demande de commande s'affiche avec les codes de service et diverses informations de la commande initiale à résilier.

Une fois votre demande complétée, cliquez sur le bouton 'Save' afin que la demande parvienne chez SGT Service pour traitement. Après création, le demandeur reçoit un email synthétisant les éléments de la demande. SGT Services est notifié par email lorsqu'une nouvelle demande a été faite.

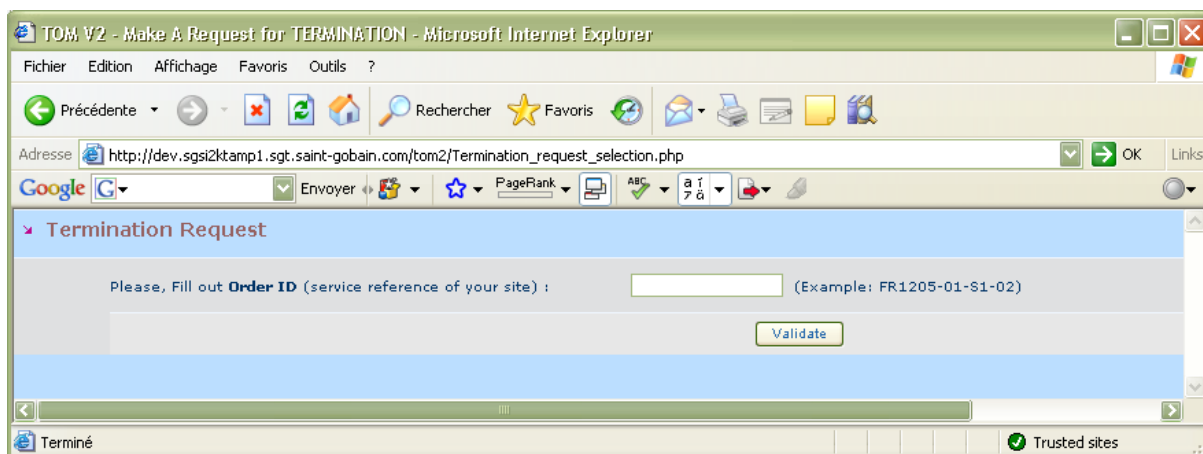


Figure 9 : Saisie de l'Order id du service à résilier

## 6.5. Faire d'une demande d'annulation ('Cancellation')

Dans le cas où vous choisissez de faire une demande d'annulation (Cancellation), vous serez dirigé vers l'écran de la figure 10 sur lequel vous devez indiquer l'Order ID ou le code site sur lequel vous souhaitez annuler une commande. Après la saisie d'un site code, la liste des commandes sur ce site apparaît sur la droite, permettant ainsi de sélectionner la commande que l'on souhaite annuler. A noter que seules les dernières commandes peuvent être annulées, à condition qu'elles ne soient pas au statut « Fully Accepted » dans le Delivery Organizer. Ensuite, cliquez sur **'Validate'**, un pop up vous demande le coût de cette annulation (par défaut le coût est positionné à zéro).

Une fois votre demande complétée, cliquez sur le bouton 'Save' afin que la demande parvienne chez SGT Service pour traitement.

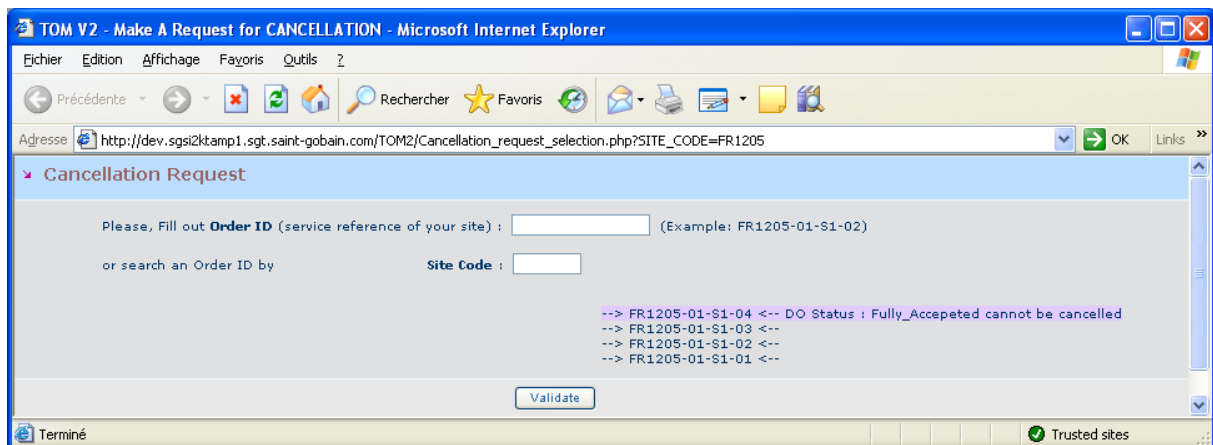


Figure 10 : Saisie de l'Order ID de la commande à résilier

## 6.6. Suivi des demandes d'annulation ('Cancellation')

A la suite d'une demande d'annulation (cf. 6.5), la demande est enregistrée au statut 'Pending', celle-ci est visible depuis l'écran de suivi des annulations. Lorsqu'une demande est validée par SGT Service, celle-ci passe au statut 'Done'. Cette annulation se traduit par les mécanismes suivants dans l'outil :

- Modification de l'action de la commande en 'Cancellation' (qui conserve le même Order ID)
- Mise à zéro de tous les coûts MRC
- Coût OTC qui sera celui qui était défini dans la demande
- Historisation de l'ancienne commande
- Le champ commentaire 'SGT Follow-up' rempli par le détail de l'annulation

Cet écran permet de suivre l'évolution des demandes d'annulations, en filtrant sur le demandeur. Il est également possible de filtrer sur le statut de la demande et l'Order ID correspondant à l'annulation.

Après une recherche, les demandes sont présentées sous forme de liste avec l'Order ID, le statut de la demande, le prix OTC demandé, la date de la demande et le demandeur.

SAINT-GOBAIN

TELECOM

TOM v2 - (Telecom Order Management)

(Release V2.0 Optimized for Internet Explorer 6)

Orders

Requests

Exports

Service Catalogue Management

Setting

SGT Applications

Help

Log out

✖ Requests Cancellation Follow-up

Status :

Done

Requester :

Didier LAIDEVANT

Order ID :

(Example: FR1205-01-S1-02)

Search

1 Results

Order ID	Status	Price	Request Date	Requester	Order Cancellation	Delete Request
NO0189-04-S1-01	Done	0	2009-07-16	Didier LAIDEVANT		

Figure 11 : Ecran de suivi des demandes d'annulation

## 7. Consultation des Historiques d'une commande

Il est possible d'historiser une commande dans TOM. L'identifiant order ID d'un historique a le format suivant **[order id de la commande initiale]\_HIST\_[date d'historisation]**. Cette commande historique est visualisable dans l'order follow-up en sélectionnant l'order id et en cochant le critère de sélection **'Display Also History And Cancelled Orders'**.

Figure 12 : Affichage des commandes historisées et supprimées via l'Order Follow-up

The screenshot shows the 'Orders Follow-up' interface. At the top, there's a search bar with 'FR1213-00-S1-02' entered. Below it are dropdown menus for Operator, Status, RSM, Requester, Sector, Zone, and Company. A checkbox 'Display Also History And Cancelled Orders' is checked. A 'Search' button is at the bottom of the filter section. Below the search bar, it says '2 Results'. The results are shown in a table with columns: Order ID, Operator, Status, Priority, Requester, SGT Site Name, Service Title, Main Service Code, Backup Service Code, Options, Set Up Cost, Monthly Cost, and Currency.

Order ID	Operator	Status	Priority	Requester	SGT Site Name	Service Title	Main Service Code	Backup Service Code	Options	Set Up Cost	Monthly Cost	Currency
<a href="#">Details</a> FR1213-00-S1-02	ORANGE	Carrier Response	Normal	KURZWEG Olivier	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM002MLLOOP	STDD-03841SDNA	COSGOLD, MAINTS1, CABLING		1595.38	EUR
<a href="#">Details</a> FR1213-00-S1-02_HIST_20080630153211		Carrier Response	normal	KURZWEG Olivier	FR1213 - Brie Comte Robert - Sg Weber France - Servon		PM002MLLOOP	STDD-03841SDNA	COSGOLD, MAINTS1, CABLING		1595.38	EUR

## 8. Consultation des commandes supprimées

Une commande peut être supprimée de la liste des commandes par SGT Services. L'order id d'une commande supprimée a le format suivant : **[order id de la commande initiale]\_OLD\_[date d'historisation]**. Les commandes supprimées sont visualisables dans l'Order Follow-up en sélectionnant l'order id et en cochant le critère de sélection **'Display Also History And Cancelled Orders'** (Cf. figure 12).

## 9. Exporter des données

Il est possible d'exporter des données de TOM. Deux fonctionnalités d'export de données existent, l'une pour exporter les demandes et une autre pour réaliser des exports de commandes.

### 9.1. Exporter des demandes

L'export des demandes est accessible via le menu 'Exports' puis 'Requests - Csv exports'. L'utilisateur a alors à sa disposition plusieurs critères d'exports (Cf. figure 13). Une fois les critères choisis, cliquez sur le bouton 'Export', bouton déclenchant la génération d'un ou plusieurs fichier csv. Ainsi, un fichier par opérateur est généré et le ou les fichiers sont proposés à l'utilisateur dans une fenêtre pop-up.

SAINT-GOBAIN  
TELECOM

**TOM v2 - (Telecom Order Management)**  
(Release V2.0 Optimized for Internet Explorer 6)

Orders Requests Exports Setting SGT Applications

▼ Requests export

Country Code :

Requester :

RSM :

Operator :

Sector :

Zone :

Company :

Export

Figure 13 : Export des demandes

## 9.2. Exporter des commandes

L'export des commandes est accessible via le menu 'Exports' puis 'Orders – Csv exports'. L'utilisateur a alors à sa disposition plusieurs critères d'exports (Cf. figure 14). Une fois les critères choisis, cliquez sur le bouton 'Export', bouton déclenchant la génération d'un ou plusieurs fichier csv. Ainsi, un fichier par opérateur est généré et le ou les fichiers sont proposés à l'utilisateur dans une fenêtre pop-up.

▼ Orders export

Country Code :

Requester :

RSM :

Operator :

Sector :

Zone :

Company :

Export

Figure 14 : Export des commandes