

TOM v2 – Mode opératoire SGT Services

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.	Actions réalisées par SGT Services sur les demandes	7
3.1.	Suivi des demandes.....	7
3.1.1.	Demande d'éligibilité et cotations	7
3.1.2.	Demande de commande et résiliation.....	11
3.2.	Transformer une demande en commande	11
4.	Actions réalisées par SGT Services sur les commandes	12
4.1.	Envoyer une ou des commandes vers un opérateur	12
4.2.	Mettre à jour des commandes après confirmation de prise en compte par l'opérateur.....	13
5.	Modification d'un service télécom sur une demande ou une commande : saisie libre	14
6.	Création d'une demande	16
6.1.	Faire une demande de cotation/éligibilité	16
6.2.	Création d'une demande de commande avec ou sans demande de SGT Site code	17
6.3.	Création d'une demande de résiliation ('Termination')	19
7.	Créer une commande.....	19
8.	Créer un remplacement clause sur une commande	19
9.	Notification d'un Business	21
10.	Historiser une commande (« History Add »)	21
11.	Suppression d'une commande.....	22
12.	Exporter des données	22
12.1.	Exporter des demandes	22
12.2.	Exporter des commandes	22
13.	Paramétrer les modèles d'email opérateur	23

1. Objectif du document

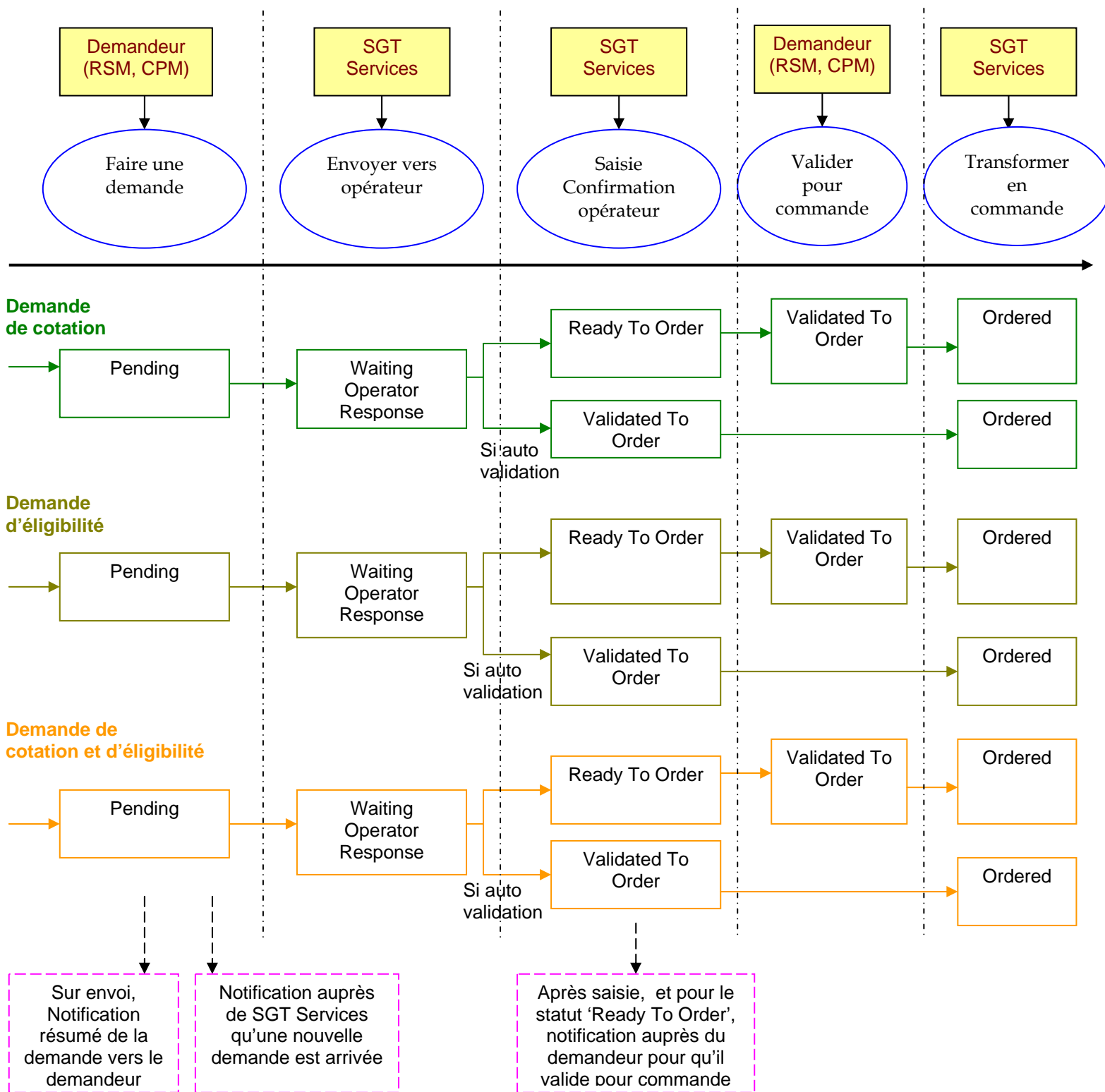
Ce document a pour objectif de décrire les opérations réalisées sur TOM v2 par les utilisateurs SGT Service (Profil TOM ORDE).

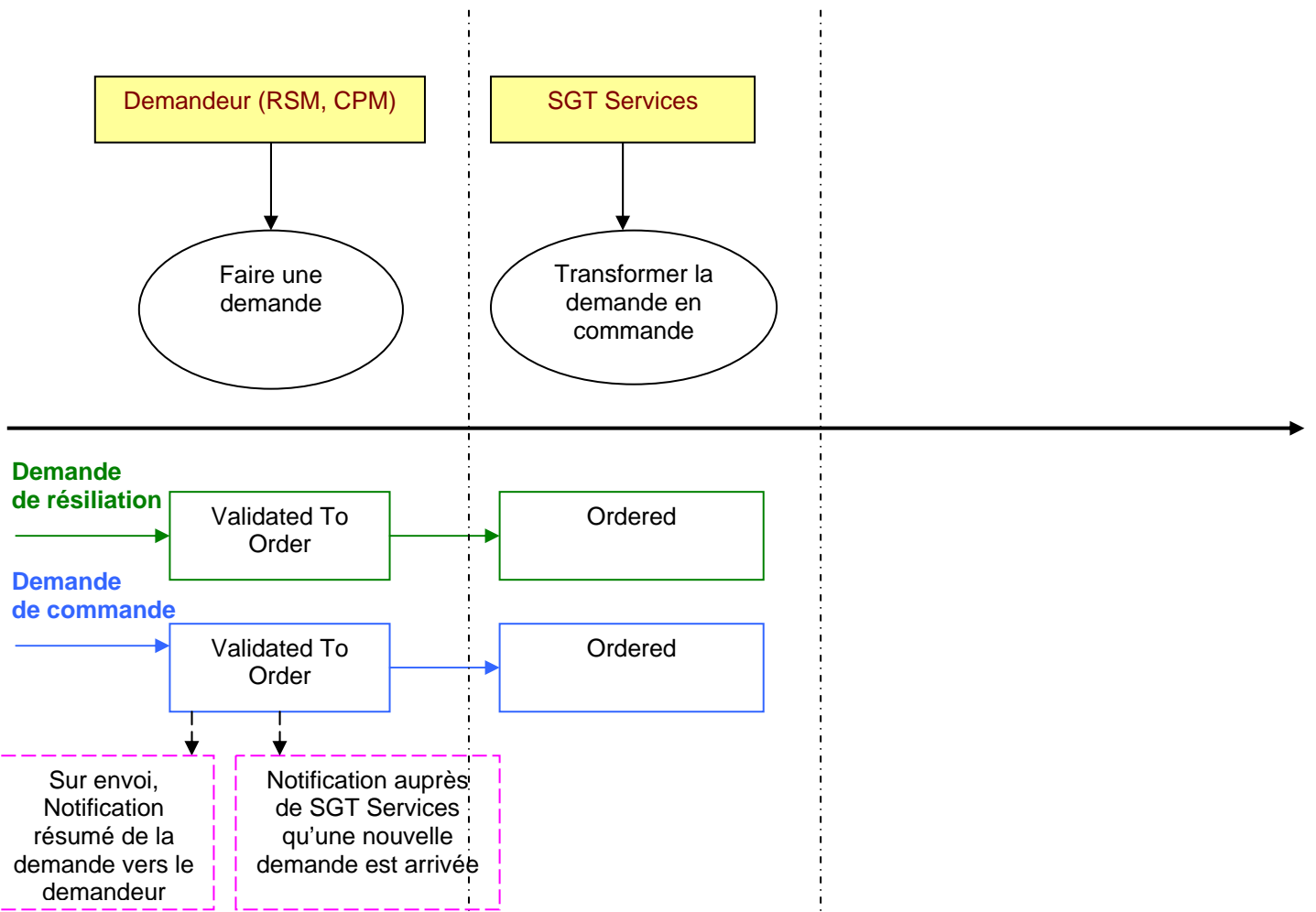
2. Description du cycle de vie des demandes et des commandes

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

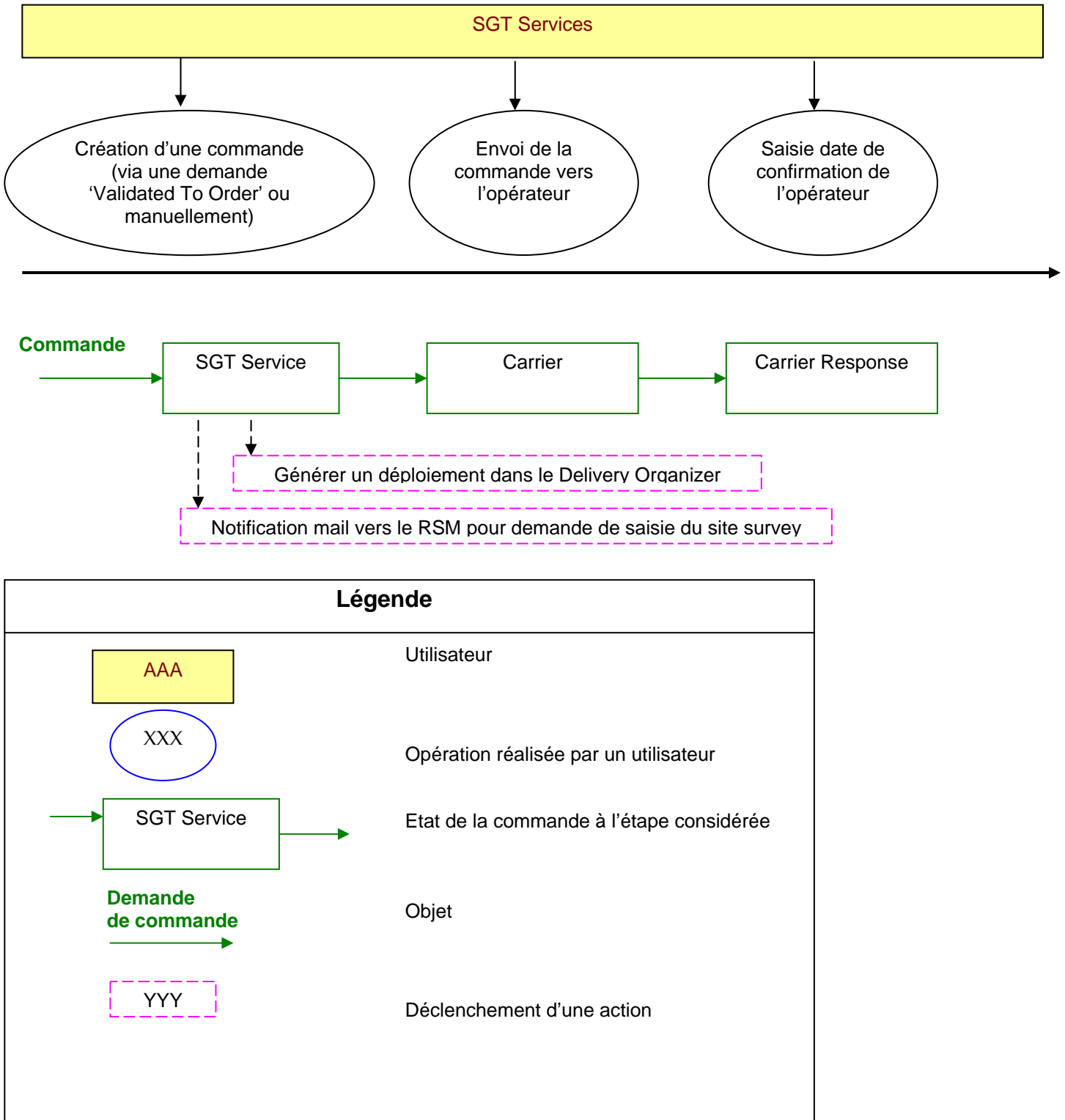
Scénario où le demandeur a spécifié
Une auto validation pour commande
Après un retour positif de l'opérateur

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. Actions réalisées par SGT Services sur les demandes

3.1. Suivi des demandes

Une demande peut porter sur une éligibilité et/ou une cotation, une commande et un 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). SGT Service doit donc placer le critère de sélection 'Status' à la valeur 'Pending' afin de traiter les demandes à envoyer vers l'opérateur.

■ Envoi des cotations/éligibilité vers les opérateurs

SGT Services 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 the following fields: Request ID (text input), Request Type (dropdown), Status (dropdown, currently set to 'Pending'), SGT Site Code (text input), Requester (dropdown), Sector (dropdown), Zone (dropdown), and Company (dropdown). A 'Search' button is located below these fields. Below the search form, it indicates '3 Results'. There are two buttons: 'Unselect / Select All' and 'Create CVS file to send'. Below these buttons 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, each with a 'Details' button next to the Request ID.

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

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**' pour visualiser toutes les 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 que vous souhaitez envoyer vers l'opérateur. Les cases à cocher peuvent être sélectionnées manuellement. 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. Un 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. 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 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 d'ouvrir un email Outlook et d'y 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.

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"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 721	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0014 - Cogoletto - Sg Co
<input type="button" value="Details"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 741	Eligibility	Pending	ORANGE	BITAN Franck	IT0012 - Cervignano Del F
<input type="button" value="Details"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 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.

■ 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'.

■ 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 à SGT 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, SGT Service doit alors compléter les demandes concernées. La mise à jour de ces données peut s'opérer via deux méthodes dans TOM, 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 update' (figure 4). La mise à jour des demandes se fait par injection d'un fichier csv dont le modèle est disponible sur l'écran d'import représenté figure 4.

Pour réaliser la mise à jour, chercher le fichier à importer grâce au bouton 'Parcourir' puis cliquer sur le bouton 'Import'. L'application vous indique si des erreurs de forme ont été rencontrées sinon un message vous indique que l'import s'est réalisé avec succès. Les demandes ainsi mises à jour voient leur 'Date Of Operator Response' placée à la date du jour et le statut évolue vers l'état 'Validated To order' ou bien 'Ready to order' dans le cas où le demandeur souhaite donner son accord avant transformation de la demande en commande. Cette évolution de statut diffère selon la valeur de l'information 'Auto Validation On Operator Response' dans la demande.

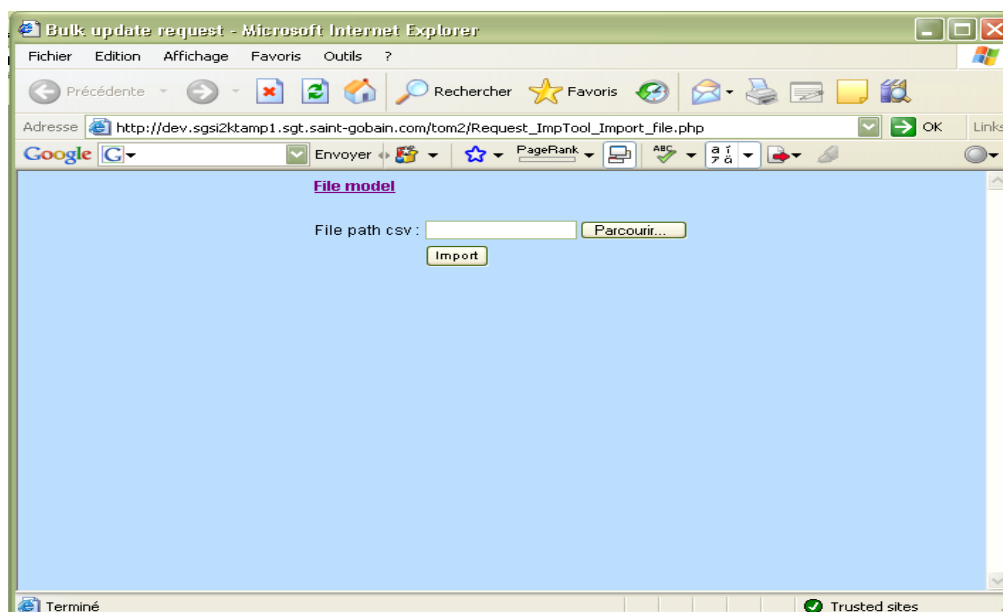


Figure 4 : Mise à jour en masse des demandes de cotation/éligibilité

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.

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

3.2. Transformer une demande en commande

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**'. Pour visualiser la liste des demandes à passer en commande, SGT services doit aller dans le menu requests puis Request Follow-up en plaçant le filtre 'Status' à la valeur '**Validated to order**'.

Pour chaque demande, il est nécessaire d'ouvrir la demande en cliquant sur son bouton 'Details' puis à partir du formulaire cliquez sur le bouton '**Order this Request**' afin d'envoyer les informations de la demande vers un formulaire de création de commande (Cf. Figure 5).

Request Form

+Request Information

Reference

Request ID: 881

Request Type: Order

Status: Validated To Order

Priority: Normal

Requested by: Alexandre POIRIER

Creation Date: 2008-06-25

Last Update: 2008-06-25

Last Update By: Alexandre POIRIER

Follow-up

Comments

Buttons: Save, Order this Request, Select Telecom Service, Service Free Fill Out, Cancel, Close

Site

SGT Site Code: 020007

Site name: 020007 - Blida - Adp asia - Ceo est un test

Site Phone:

Address: Testons

Zip code: 02

City: BLIDA

Country: Algeria

+Installation Contacts

Contact 1: First Name

Contact 2: First Name

Order Form

+Order Information

Reference

Order ID:

Action: Creation

Network: SGNET00

Service: S1

Status: SGT - Service

Requested ID: 881

Priority: Normal

Requested by: POIRIER Alexandre

Ordered by:

Order Date: 2008-06-25

Last Update: 2008-06-25

Last Update By: Alexandre POIRIER

Follow-up

Customer Requested Date (CRD): 2008-06-25

Contractual Date (CCD): 2008-08-30

Business Request Date:

Processing Date:

Sending Date to operator:

Acknowledgment operator:

Buttons: Save, CVS file to send opera, Select Telecom Service, Service Free Fill Out, Notify, Close, Erase

Order Comments

Site

SGT Site Code: 020007

Site name: 020007 - Blida - Adp asia - Ceo est un test

Site Phone:

Address: Testons

Miscellaneous

Management mode: Run mode

Financial Entity: SGT

Connection code Main Access: 020007-000

Connection code Backup:

Connection code Concentration Point:

Annotations:

- Bouton déclenchant la conversion en commande (points to 'Order this Request' button)
- La demande passe au statut 'Ordered' sur sauvegarde de la commande
- Commande complétée par SGT Service

Figure 5. Transformation d'une demande en commande

Pour compléter la commande, il n'y a plus qu'à préciser l'information '**Financial entity**' ainsi qu'un éventuel commentaire. Pour créer la commande, cliquez sur le bouton '**Save**'. Le numéro de commande est alors généré et la demande initiale passe au statut '**Ordered**'.

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**'.

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

761	Termination	Order	ORANGE	François	Distrik	PM0064DSL2
<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. Actions réalisées par SGT Services sur les commandes

4.1. Envoyer une ou des commandes vers un opérateur

Lorsqu'une commande vient d'être générée, elle doit être envoyée vers un opérateur. L'envoi vers l'opérateur peut être réalisé via deux méthodes, soit par un envoi unitaire à partir du formulaire d'une commande ou bien à partir de l'écran de suivi des commandes (order follow-up) pour un envoi de plusieurs commandes.

— Envoi unitaire d'une commande vers l'opérateur

Pour envoyer une commande, sélectionnez la commande que vous souhaitez envoyer via l'écran order follow-up accessible via le menu 'Orders' puis 'Orders follow-up' (Cf. figure 6). Sélectionnez alors votre commande en cliquant sur le bouton '**Details**'. Une fois sur le formulaire de commande, il suffit de cliquer sur le bouton '**CSV File To Send To Operator**' afin de générer le fichier csv qui est destiné à l'opérateur. Un message vous donne le choix de mettre à jour la date d'envoi à la date du jour ainsi que le statut de la commande de manière automatique (Cf. figure 7). Quelque soit votre choix, un mail pré-rempli lié au nuage/network de la commande est aussi généré. Il suffit alors d'attacher au mail le fichier généré puis envoyer le mail vers l'opérateur.

Orders Follow-up

Order ID :

Operator :

Status :

Requester :

Sector :

Zone :

Company :

Display Also History And Cancelled Orders : ☐

3 Results

	Order ID	Operator	Status	Priority	Requester	SGT Site Name	Service title
<input type="button" value="Details"/>	<input type="checkbox"/> FR1203-00-S1-01	ORANGE	Carrier Response	Normal	KURZWEG Olivier	FR1203 - Saint Quentin Fallavier - Sg Ppl Gessil - Gessil	
<input type="button" value="Details"/>	<input type="checkbox"/> FR1203-00-S1-02	ORANGE	Carrier Response	Normal	KURZWEG Olivier	FR1203 - Saint Quentin Fallavier - Sg Ppl Gessil - Gessil	
<input type="button" value="Details"/>	<input type="checkbox"/> FR1203-00-S1-03	ORANGE	Carrier Response	Normal	ROZYCKI Jean	FR1203 - Saint Quentin Fallavier - Sg Ppl Gessil - Gessil	

Figure 6. Ecran de suivi et consultation des commandes

Figure 7. Formulaire de commande, confirmation de mise à jour sur envoi de la commande vers l'opérateur

— Envoi de commande en masse vers l'opérateur

Il est possible d'envoyer plusieurs commandes simultanément vers un ou des opérateurs. Pour cela, allez sur l'écran Orders Follow-up via le menu 'Orders' (figure 6). Filtrez grâce aux critères de sélection les commandes que vous souhaitez envoyer puis utiliser le bouton '**Unselect / Select All**' permettant de sélectionner les commandes filtrer. Une sélection manuelle en cochant les cases est aussi possible. Ensuite, vous devez cliquer sur le bouton '**CSV File To Send To Operator**' lequel va vous permettre de générer les fichiers csv comportant les commandes à envoyer. Un fichier par opérateur est généré ainsi qu'un mail par nuage/network. Avant cette génération de fichier, l'application vous propose de mettre à jour automatiquement le statut et la date d'envoi ('Sending Operator date') des commandes sélectionnées. En indiquant 'Oui' à ce choix, cela vous permettra de ne pas avoir à revenir sur chacune des commandes pour y indiquer la date d'envoi.

4.2. Mettre à jour des commandes après confirmation de prise en compte par l'opérateur

Après envoi d'une commande ou de plusieurs commandes, l'opérateur doit accuser réception de ces commandes en retournant un message indiquant que les commandes ont été prises en compte. Ce retour doit faire l'objet d'une mise à jour des commandes dans TOM, en particulier, l'enregistrement de la date de retour de l'opérateur ('Acknowledgment Operator'). La mise à jour de cette date entraîne une évolution du statut de la commande vers 'Carrier Response', indiquant que l'opérateur a donné son accord pour traiter le déploiement du service télécom.

Cette opération de mise à jour peut se faire manuellement en mettant à jour la date (Acknowledgment Operator) d'acceptation de l'opérateur ou bien grâce au module 'Bulk update' du menu 'Orders' permettant une mise à jour en masse de la date de retour. Dans ce dernier cas, la mise à jour consiste en l'injection d'un fichier csv contenant pour chaque comme l'order id ainsi que la date de retour opérateur. Le format du fichier à importer se trouve sur le même écran (figure 8) grâce au lien 'File model'.

Pour importer le fichier csv, allez chercher votre fichier grâce au bouton 'Parcourir' puis cliquez sur le bouton '**Import**'. Le fichier est alors contrôlé sur sa forme et si aucune erreur n'est détectée, la mise à jour des commandes est effectuée.

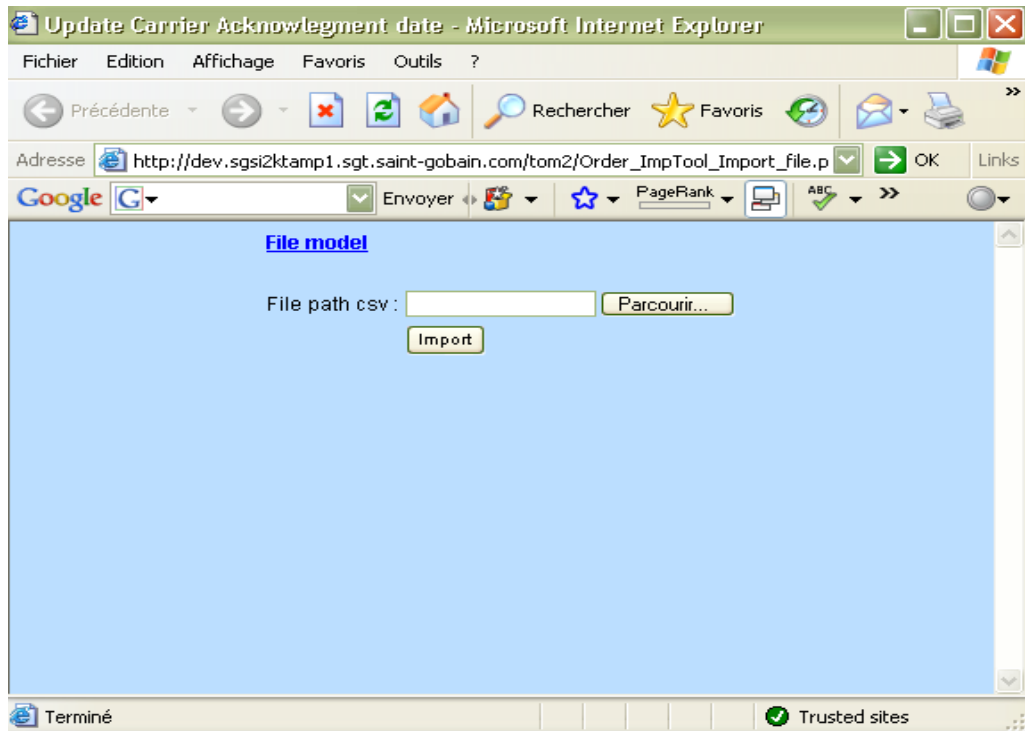


Figure 8 : Module de mise à jour en masse des dates de retour opérateur pour les commandes

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 choisi 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 9.), 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**'.

Request Form

Information

Reference

Request ID: 741

Request Type: Eligibility

Status: Pending

Priority: Normal

Requested by: Franck BITAN

Creation Date: 2008-06-23

Last Update: 2008-06-23

Last Update By: Franck BITAN

Follow-up

Auto Validation On Operator Response: No

Eligibility Response (if any):

Sending Operator Date:

Date Of Operator Response:

Comments:

Buttons: Save, CSV file to send operator, Select Telecom Service, Service Free Fill Out, Erase, Cancel, Close

Figure 9 : Déverrouillage du service sur le formulaire de demande (même utilisation pour le formulaire de commande)

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

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Adresse: http://dev.sgsl2ktamp1.sgt.saint-gobain.com/tom2/Request_Creation.php

Google G Envoyer PageRank

Select your Type Of Request

Select Request Type :

Quotation
Eligibility
Eligibility & Quotation
Order
Termination

Validate

Terminé Trusted sites

Figure 10 : Choix du type de demande

6. Création d'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 11).

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.

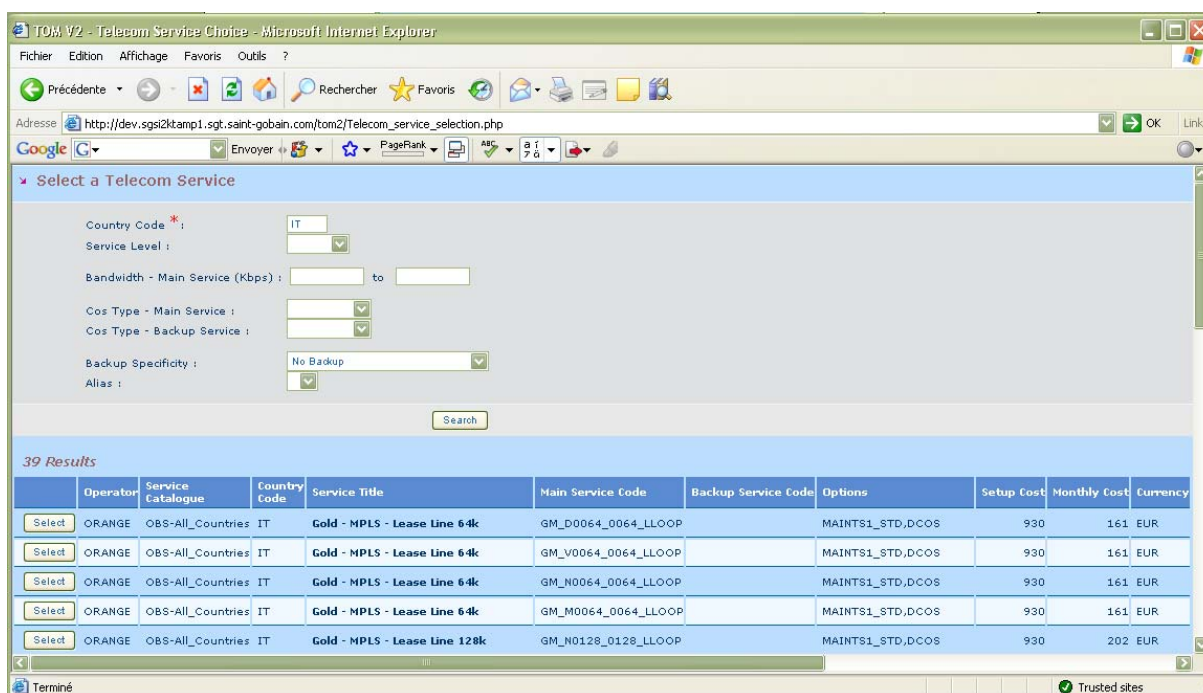
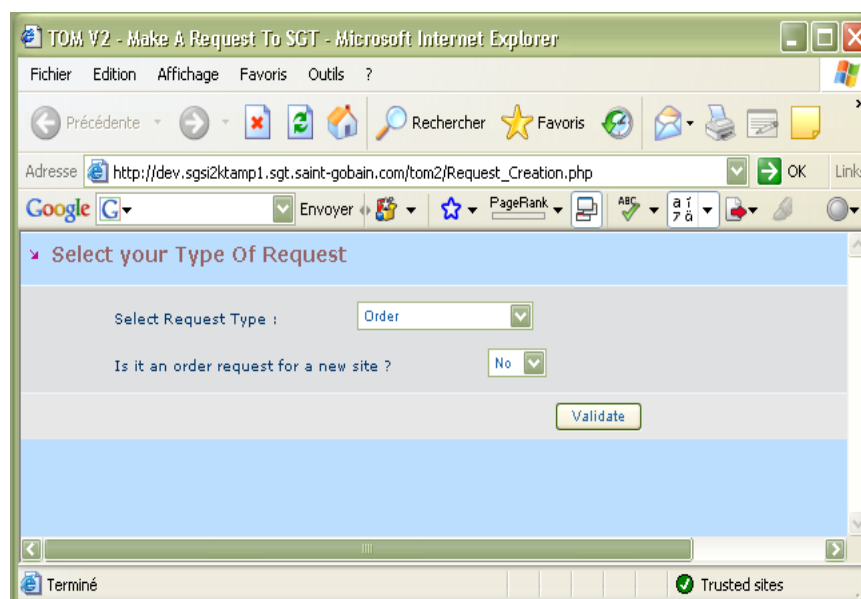


Figure 11 : Choix d'un service (critère code pays obligatoire)

6.2. Création 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 10, vous obtenez l'écran représenté en figure 12 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 13 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.



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled "TOM V2 - Make A Request To SGT - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays "http://dev.sgsi2ktamp1.sgt.saint-gobain.com/tom2/Request_Creation.php". The page content includes a section titled "Select your Type Of Request" with a dropdown menu for "Select Request Type" set to "Order". Below this is a checkbox labeled "Is it an order request for a new site ?" with a "No" button. A "Validate" button is located at the bottom right of the form area. The browser's status bar at the bottom shows "Terminé" and "Trusted sites".

Figure 12 : Choix demande de commande

Previous Step Next Step

* : Mandatory fields

+ Request a SGT Site Code

Old Site Code :

Site Type :

Site Fix Phone :

Usual Name :

SIF Code :

Sector :

Zone :

* Company :

* Address 1 :

Address 2 :

Address 3 :

* Country :

* Post Code :

* City :

or enter a new city name :

* IT Manager :

Security Contact :

Telephony Contact :

* Number of users :

Terminé Trusted sites

Figure 13 : 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 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.

6.3. Création 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 14 sur lequel vous devez indiquer l'Order id ou numéro de commande identifiant du service que vous souhaitez résilier. Cliquez sur 'Validate', le formulaire de demande de commande s'affiche, 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 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.

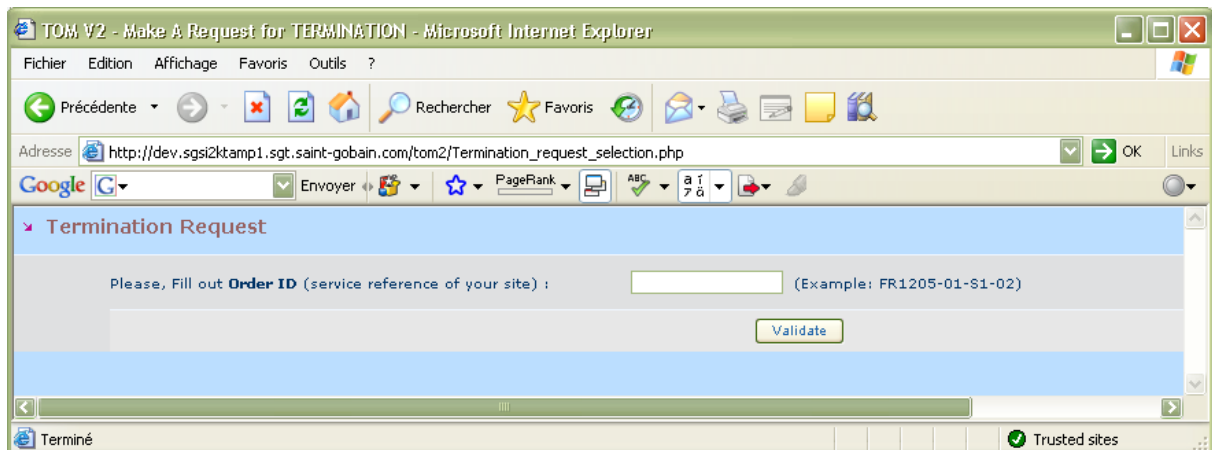


Figure 14 : Saisie de l'Order id du service à résilier

7. Créer une commande

La création de commande sans passer par une demande est réalisable uniquement par SGT Services. Pour créer une commande, allez dans le menu 'Orders', puis cliquez sur 'Make An Order'. Vous devez ensuite choisir le service à l'aide des critères de sélection. Cliquez sur le bouton '**Select**' du service que vous avez choisi. Le formulaire de commande apparaît vous permettant de compléter la commande. Cliquez sur 'Save' pour générer la commande.

8. Créer un remplacement clause sur une commande

Dans le cas d'un « Remplacement Clause », la commande a déjà été envoyée au fournisseur qui ne peut livrer la solution demandée et propose donc d'installer un service de gamme supérieur au prix de la commande initiale.

Pour réaliser un remplacement clause sur un service déjà existant, il faut se rendre dans la sous rubrique « Make a Replacement Clause » du menu « Orders ». Un écran permet alors de sélectionner la commande que l'on désire tagguer en Remplacement Clause en saisissant son Order ID.

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

▼ **Make Replacement Clause**

Order ID :

	Order ID	Action	Operator	Service Title	Main Service Code	Backup Service Code	Options	Set Up Cost	Monthly Cost	Currency
Details	IN0036-80-S1-02	Change	SINGTEL	Gold - MPLS - Ethernet 30M / Backup Ethernet 16M / Total Diversity	GM_D100M_030M_ETHER	2T_D020M_016M_ETHER	SERVICE_MANAGEMENT, PROJECT_MANAGEMENT		265436	INR

Figure 15 : Saisie de l'Order id du service en remplacement clause

Il convient ensuite de cliquer sur le bouton « Details » ce qui ouvrira la fenêtre de sélection des services telecom disponibles au catalogue pour cette commande. Il suffit ensuite de sélectionner le service qui sera réellement installé par l'opérateur.

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

▼ **Make Replacement Clause**

Order ID :

	Order ID	Action	Operator	Service Title	Main Service Code	Backup Service Code	Options	Set Up Cost	Monthly Cost	Currency
Details	IN0036-80-S1-02	Change	SINGTEL	Gold - MPLS - Ethernet 30M / Backup Ethernet 16M / Total Diversity	GM_D100M_030M_ETHER	2T_D020M_016M_ETHER	SERVICE_MANAGEMENT, PROJECT_MANAGEMENT		265436	INR
Update	IN0036-80-S1-02	Change	SINGTEL	Gold - MPLS - Fiber 512k	GM_D0512_0512_FIBER				265436	INR

Figure 16 : Rappel des informations avant validation du remplacement clause

Une fois ce service sélectionné, l'écran rappelle ce qui a été commandé et le service que vous vous apprêtez à mettre à jour pour la commande. Pour finir la mise à jour du remplacement clause, il suffit de cliquer sur le bouton « Update ».

Cette opération va donc positionner l'information « Remplacement Clause » à Yes, préciser dans les commentaires internes de la commande (SGT Follow-up Comments) qu'il s'agit d'une Remplacement Clause en rappelant les Main Access Code et Backup Access Code de la commande initiale. Les montants de l'ancienne commande seront conservés mais les commitments seront mis à jour avec ceux du nouveau service qui a été sélectionné.

9. Notification d'un Business

A partir d'une commande, il est possible de notifier un business afin de l'informer que sa commande de service télécom est en cours de traitement. Pour cela l'information 'Business mail notification' doit être renseignée. Ensuite, la génération du mail de notification se fait par un clique sur le bouton '**Notify**'.

+Installation Contacts

Contact 1	Contact 2
First Name Guillaume	First Name Help-desk
Last Name Bléhaut	Last Name Réseau
Phone +33 2 35 13 36 60	Phone +33 1 48 11 74 94
Mobile -	Mobile -
Email netadmin@tapeyre.fr	Email netadmin@tapeyre.fr
Business Contact	
Business mail notification Patrcik.goubin@tapeyre.fr	

10. Historiser une commande (« History Add »)

Il est possible d'historiser une commande dans TOM. Pour cela, vous devez accéder à la commande via l'Orders Follow-up (menu Orders) en la sélectionnant à l'aide des critères de choix (figure 6). Ensuite, allez sur la commande en cliquant sur son bouton 'Details' puis cliquez sur le bouton '**History Add**'. La commande a à présent une commande historique portant le nom 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**'.

Orders Follow-up

Order ID : FR0015

Operator : [dropdown]
Status : [dropdown]
Requester : [dropdown]
Sector : [dropdown]
Zone : [dropdown]
Company : [dropdown]

Display Also History And Cancelled Orders : ☒

Search

2 Results

Unselect / Select All CSV file to send to operator

	Order ID	Operator	Status	Priority	Requester	SGT Site Name	Service Title	Main Service Code	Base Service Code
Details	<input type="checkbox"/> FR0015-03-S1-01	ORANGE	Carrier Response	Normal	ROYON Sébastien	FR0015 - Andelnans - pp Est		PM0080ADSL2	
Details	<input type="checkbox"/> FR0015-03-S1-01_HIST_20080626151916		Carrier Response	normal	ROYON Sébastien	FR0015 - Andelnans - pp Est		PM0080ADSL2	

Figure 17 : Affichage des commandes historisées et supprimées via l'Order Follow-up

11. Suppression d'une commande

Une commande peut être supprimée de la liste des commandes. La suppression se fait à partir du formulaire de commande accessible via l'order follow-up en cliquant sur le bouton 'Details' de la commande. Sur ce formulaire, cliquez sur le bouton **'Delete'** et après confirmation, l'order id de la commande devient **[order id de la commande initiale]_OLD_[date d'historisation]**. Cette commande supprimée 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'** (Cf. figure 15).

12. 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.

12.1. 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 16). 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.

Figure 18 : Export des demandes

The screenshot displays the 'TOM v2 - (Telecom Order Management)' web application interface. The header includes the Saint-Gobain Telecom logo and the text '(Release V2.0 Optimized for Internet Explorer 6)'. A navigation bar contains tabs for 'Orders', 'Requests', 'Exports', 'Setting', and 'SGT Applications'. The 'Requests export' section is active, showing a form with the following fields and controls:

- Country Code :
- Requester :
- RSM :
- Operator :
- Sector :
- Zone :
- Company :

An 'Export' button is located at the bottom right of the form area.

12.2. 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 17). 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.

Figure 19 : Export des commandes

13. Paramétrer les modèles d'email opérateur

Le contenu des Email envoyés aux opérateurs pour l'envoi des commandes sont paramétrables grâce à un module accessible via le menu 'Setting' puis 'Email Templates'. Un mail par Network est paramétré, modèle dans lequel le destinataire, adresses copie carbone, et corps du message sont paramétrables. Une fois le paramétrage renseigné, cliquez sur le bouton 'update' pour prendre en compte la mise à jour des modèles.

IMPORTANT : Afin d'afficher l'Order id couplé au nom du site dans le mail, vous devez indiquer la chaîne de caractère `<ORDER_ID/>` dans le corps du mail modèle (champ body).

Network	Recipient	Copy Carbon	Body
SGNET00			
SGNET00&01&03			
SGNET01			
SGNET02			
SGNET03			
SGNET0M			

Figure 20 : Paramétrage des modèles de mail envoyés vers les opérateurs