

# PROCESS TICKET OCEANE GC

PCA UCI PRM

Comment gérer un ticket  
Océane en première  
intention



# Les termes importants à connaître pour bien comprendre la doc

CMBL: Coordinateur Maintenance Boucle Locale





Océane: applicatif de ticketing

OCAPI: applicatif d'analyse et de planification de dossier

Les différentes natures: Rehausse de chambre ; Conduite cassée ; Tampons soudées ; Accompagnement

# Ticket en arrivé

L'arrivé du ticket Océane se fait sur l'applicatif Océane dans l'onglet Tickets en arrivée (intuitif non?)

EDS actif		EDS pilote		Technicien		Tickets en arrivée		Tickets en retour		Tickets à échéance					
+ Mes messages															
+ Filtres															
Affichage de 1 à 1 sur 1 entrée(s)										Date de dernière actualisation 09/04/2025 10:22, 09/04/2025 08:22 (UT)					
Alarme															
	Número ticket	Action en cours	Action en cours EDS	Technicien resp. EDS pilote	Identifiant N° 2	Identifiant N° 1	Type de ressource/produit	Date début	Type ticket	Etat	Classe de ticket	GTR	Raison sociale client	EDS Pilote	Description
															contient
  	2504Y36839	CREATION .CADI		MATHA Stéphanie	SIPARTECH	F98043080425	Accompagnement	09/04/2025 10:12	Assistance	En cours	Ressource			ADV GCBLO	

La fenêtre est soit clignotante soit un doux son de mouette se joue au travers du casque

# Etape 1 : Acquitter le ticket

Pour cela on clique sur le crayon :

Filtres

Affichage de 1 à 1 sur 1 entrée(s)

Date de dernière actualisation 09/04/2025 10:22, 09/04/2025 08:22 (U)

Alarme	Número ticket	Action en cours	Action en cours EDS	Technicien resp. EDS pilote	Identifiant N° 2	Identifiant N° 1	Type de ressource/produit	Date début	Type ticket	Etat	Classe de ticket	GTR	Raison sociale client	EDS Pilote	Description
	2504Y36839	CREATION .CADI		MATHA Stéphanie	SIPARTECH	F98043080425	Accompagnement	09/04/2025 10:12	Assistance	En cours	Ressource			ADV GCBLO	contient

On clique sur action en attente en haut à droite et sur acquitter le ticket :

détailscommentairesétatscomplémentsinterventionsrelationsdocuments

Modification du ticket 2403M28330

Créé le: 07/03/2024 11:19

Initiateur: ADV GCBLO GARRIGOS Valerie

Dernier acteur: UCI FRM - Génie civil OWF DAVID Sylvain

Dernier état: En cours

Engagement: -

N° FCI de commande: F05296060324

Nom de l'opérateur: SYND MIXTE ARDECHE DROME NUMERIQUE

Type ressource: Rehausse de chambre

Local (EDS) [UTC+01:00+DST]

heure locale

actions en attente

acquitter le ticket

rendre ticket

Activation non acquittée

Informations principales

Acteur: MARGNANE MATHIS

Acteur: MARGNANE MATHIS

Date de début: 09/04/2025 10:12

Origine: Opérateur

Type de Ticket: Assistance

Impact technique:

Impact client:

Tét ticket: X

Tél. ticket: X

Classe de ticket: Ressource

Référence tiers:

Priorité de traitement: P3

Niveau d'urgence: Intervention différée

Description:

Précisions complémentaires : pra CADI

Veillez trouver ci-joint une commande Accompagnement ouv/ferm de chambres soumises à condition d'accès

Vous trouverez dans la bon de commande joint les coordonnées du correspondant de l'Opérateur

ajouter commentaire

enregistrer

enregistrer et visualiser

enregistrer et quitter

4 Interne Orange

Orange Restricted

# Etape 2 Charter l'action en cours

Dans le ticket sur Actin en Cours EDS : on va suivre pour faciliter le pilotage inter CAGC un chartage:  
Sous cette forme:

Département – Nature de la demande – Réf du ticket sur Ocap – Ilot – Centre – Action en cours (E pour expertise C pour chantier, etc. )

REHAUSSE DE CHAMBRE sur chaussée :  
Intervention à réaliser par l'opérateur avec signature de l'expérimentation

LABASTIDE SUR BESORGUES

L'opérateur nous a transmis une notification de rehausse sur chaussée, sur la commune de  
Vous voudrez bien nous confirmer, avant le 13/03/2024 inclus que l'opérateur est autorisé à faire les travaux.  
Nous vous laissons prendre contact avec les correspondants indiqués dans le contrat joint.

caractères disponibles 1679 / 2500

Donnée complémentaire:

Action en cours: ENVOI UCI

Action en cours EDS: 26 REH CTOCE2403M28330 GCD E LBJ 08/04

Outil de supervision:

Date d'action en cours EDS:

# Ajout d'un commentaire Océane

Pour cela on va cliquer sur ajouter commentaire en bas de la page

ajouter commentaire

enregistrer

enregistrer et visualiser

enregistrer et quitter

Et on va rentrer ce commentaire charté:

OCEANE - 2403M28330 (ticket) - Ajout d'un commentaire

**Bandeau du ticket**

Prochain rappel client: ☐ Matin ou ☐ Après-midi ☐ Journée

Référence client:

Date: 07/04/2025 15:36

Type de commentaire: Interne

Type d'opération: Commentaires

Nom: MARGIGNANE MATHIS

Nom / société:

Téléphone:

Commentaire résumé: ☐

Commentaire important: ☐

Commentaire principal: ☐ ?

Entité: UCI PRM - GC BLO AIX

Commentaire:

**B I S** Taille Format Source

Destinataire: OWF  
Dossier pris en charge par l'UCI.  
Expertise planifié au 8/4






nombre de caractères 100

annuler ajouter pièce jointe valider enregistrer commentaire

# Récupération des documents et envoi d'un mail

Pour que nos CMBL / TEC aient accès aux documents il faut leur envoyer par mail (ils n'ont pas les permissions sur l'application).

On va les retrouver dans les pièces jointes du ticket.

Pièces jointes										
Télécharger	Exporter	Visible au père	Propriétaire	Nom de la pièce	Libellé de la pièce	Type de la pièce	Auteur de la pièce	Numéro de commentaire	Date de création	Taille (Ko)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oceane	C10.docx	07032024 102133	Interne	GARRIGOS Valerie - Administration Des Ventes GC BLO		07/03/2024 11:21	97
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oceane	contrat.pdf	07032024 102157	Interne	GARRIGOS Valerie - Administration Des Ventes GC BLO		07/03/2024 11:22	507
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oceane	dostech.pdf	07032024 102210	Interne	GARRIGOS Valerie - Administration Des Ventes GC BLO		07/03/2024 11:23	323.1
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oceane	bon de commande.html	07032024 102311	Interne	GARRIGOS Valerie - Administration Des Ventes GC BLO		07/03/2024 11:23	14.8
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Oceane	DFT.zip	02012025 133235	Interne	ENEA Catherine - Administration Des Ventes GC BLO		02/01/2025 14:32	1462.7
ajouter pièce jointe										

Pour de la Rehausse de chambre ou Conduite, seulement la DOSTEC et nécessaire pour un accompagnement il faut aussi le bon de commande.

# Le mail

Rédaction d'un mail selon le chartage suivant:

En destinataires: les tecs GC de la zone (CMBL aussi pour 26/07).

En copie, la boîte mail zz générique, les pilotes GC (et BL de la zone pour le 26/07), et le POO de la zone.

En objet on met: GC BL Département (si 26 ou 07 on met 26/07 pareil pour 04 ou 05). Le centre, la référence OCAP1 du ticket, le numéro FCI de commande, le type de dossier (réhausse ou conduite ou tampon)

**Envoyer** De: mathis.marignane@orange.com

À: ● VEYRIER Baptiste UCI PRM; ● BLACHÈRE Patrice UCI PRM; ● MAGNIN Julien UCI PRM; ● JALLAT Pierre UCI PRM;

Cc: ● ZZZ Sav-BI CAALX; ● BEZOMBES Florian UCI PRM; ● CARRASCO Georges UCI PRM; ● CHABAL Cyndie UCI PRM; ● BENVENUTO Ludovic UCI PRM; ● VERCHERE Lucile UCI PRM;

Objet: GC BL 26/07 / Centre : LBJ / CTOCE2403M28330 / F05296060324 / REHAUSSE DE CHAMBRE / CONTROLE A FROID

Restreint Orange\Diffusion Orange uniquement

2403M28330dostech.pdf 323 KB

2403M28330DFT.zip 1 MB

Bonjour,

Suite à une demande par TOC, le CTOCE2403M28330 est créé et affecté dans votre ilot pour une réhausse de chambre en contrôle à froid.

Voici le numéro de référence : F05296060324

En-joint la DOSTEC correspondante

Cdt,

**Mathis Marignane**  
Pilote GC 26/07 / Alternant  
Orange/OF/DO/DOGSE/UI PRM/PCA/CA BL/BL AIX

Número SVI Interne: +33 9 69 39 36 36  
Número SVI Externe: +33 9 69 39 36 22  
[mathis\\_marignane@orange.com](mailto:mathis_marignane@orange.com)

Orange- Aix Jas de Bouffan  
UCI PRM  
Impasse des frères Pratesi  
3090 Aix-En-Provence  
[www.orange.com](http://www.orange.com)



# Et puis l'affectation

On va ensuite dans OCAPI dans Planning Simplifié affecté l'intervention à un technicien/ CMBL de la zone

lots:

COA X GCD X

Calendrier à partir du :

08/04/2025

Compétences:

Choisir les compétences

Type de plage:

Toutes

Afficher

Interventions OC sur les lots sélectionnés

	R	Post-R	Type lot	lot	HD/prestation	ACL	Prod	Humint	référence	Bloc notes	Centre	Prévalence OT	Délai annoncé	Observ	Code Origine	TSEH (rang et type)	Code association	Durée prob.	Marge	Rv/Délai	H. Rv/Délai	Zone	GTR	Segment	Code blocage	D. Contrat
?			FT	COA	047537983	CLG	CUD	000001614221	047537983		UJA	Oul	11/02/2025 16:00	REO : REO : OPT	S1			02:00	J	09/04/2025	07:30	00A	00+2	E	BREO	03/05/2025 18:00:00
			FT	CD		DET	ARA	000001566168	0ESTAR040726HAF057039		VAF	Oul	26/07/2024 13:30	DESALD Marc 06	CL			02:00	J	26/07/2024	13:30	02R	P2	R		
			FT	CD		DET	ARA	0000016060160	0ESTAR04121680V4741640		RDV	Oul	17/12/2024 08:00	coulon Pascal 06	CL			02:00	J	17/12/2024	08:00	02R	P2	R		
			FT	CD		DET	OC	0000016179686	0ESTAR020321HAC4856214		VAC	Oul	22/03/2025 08:00	Champelotier TP	HAL			02:30	J	22/03/2025	08:00	0H0	P3	R		
			FT	CD		ETL	OC	0000016194938	0ESTAR020321HAC4856214		VAC	Oul	02/04/2025 08:30	Y. GUY REO :				02:30	L	02/04/2025	08:30				BREO	
			FT	CD	047502575	ED3	OC	0000016196896	047502575		SUT	Oul	11/04/2025 23:59	OT verif OC suite	003			02:30	L	11/04/2025	09:00	LAY	45H0	R		
			FT	CD		ETL	OC	000001400644	CTOC23040602847		COJ	Oul	07/04/2025 23:59	OCALO REPTOC	UOP			02:00	J	07/04/2025	10:00					
			FT	CD	047528373	ED3	OC	0000016201460	047528373		COH	Oul	17/04/2025 23:59	OT verif OC suite	003			02:30	L	17/04/2025	08:00	02R	45H0	R		

Finir Supprimer Affecter modifier

8 enregistrement(s) affichés

Jour du 08/04/2025

Mardi 08/04/2025

	Distance	Durée	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
COA			00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30
BNV VEYRIER BAPTISTE	7 km	7 min																								
JA MAGNEN JULIEN	7 km	7 min																								
MSA TEC FACTIF COA	7 km	7 min																								
GCD			00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30	00	30
BNV VEYRIER BAPTISTE	7 km	7 min																								
SDJ SEUX LUDOVIC	7 km	7 min																								
MSA TEC FACTIF GCD	7 km	7 min																								

# La fin

Ne pas oublier sur le ticket Océane d’’aller mettre la main rouge pour informer les pilotes d’OWF.

Interventions

activer un poste

soliciter intervenant

transférer resp.

activer

Impact:

Type d'intervenant:

Avec historique:

Affichage de 1 à 3 sur 3 entrée(s)

	Type intervention	Intervenant	Poste Intervenant	Technicien intervenant
<input type="checkbox"/>	EDS actif niveau 2	UCI PRM - GC BLO AIX (TGUGCO)	Aucun	
<input type="checkbox"/>	EDS actif niveau 1	UCI PRM - Génie civil OWF (GYLGCO)	Aucun	
<input type="checkbox"/>	EDS initiateur / pilote	ADV GCBLO (RLCBLO)	Lyo rehausse CH	

exporter

relancer intervenant

informer intervenant

Alerter

Alerter son EDS : UCI PRM - GC BLO AIX ☐

ajouter un commentaire d'alarme

Transferts fournisseurs

Affichage de 0 à 0 sur 0 entrée(s)

	Nom	Date de début	Date de fin	Etat ticket fournisseur	Géré via
Aucun résultat					

soliciter fournisseur

# Ne pas oublier

Annoter au fil de l'eau dans les commentaires du ticket Océane pour assurer le suivi de tout les services du cycle de vie du ticket:

Petits moments clés :

- Fin d'expertise

- Date de demande d'arrêté de circulation

- Date de travaux

- Rendre le ticket quand les travaux sont réalisés.

# Merci

