

INFOGÉRANCE





OPÉRATEURS

SÛRETÊ

INFORMATIQUE







WELCOME TO OUR CUSTOMER PORTAL

1. MAKE AN INTERVENTION REQUEST ONLINE

You get your identification code and would like to make an intervention request online.

NB: An intervention request by Customer Portal is for non-urgent failures only. In case of serious breakdown, thank you to call our customer service to **01 49 88 20 30**.

- Log in to our website <u>www.itc-ariane.com</u>
- Click the symbol « Portail Client » at the right side of the page.





Click on « Accéder à votre portail client ».

Then, you go into the online management page requests for interventions. Log in with your identification code.



• Select the site

For multi-sites customers, select the site concerned by the incident before making the request intervention by clicking on the address which is located on the left side.



	ARCE CELSANIX (TILLCONS CEPTANTUNS CENTRE COMMINSUE Guides utilisateurs rgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30
Sélection en cours 4 ZI PLAINE 88130 - CHARMES	Informations vous concernant: Client M Mme Mle Nom :* Adresse Email:* Prénom: * Téléphone: Mémoriser les informations saisies * champs obligatoire
Regroupement PHACE DE LA MADELEINE J31 RUE D'ALSACE J3 BIS RUE DES ENTREPRINEURS 10 PHACE DU GÉNÉRAL DE GAULLE 4ZI PHAINE 392 AVENUE LIMOGES 11 RUE PETITI CHATELLER 38 COURS BECOUART CASTELBON	Informations concernant l'intervention Plèces jointes Liste des installations Toutes Motif de l'intervention * • Verdana(Verdana, Arial, Helvet • 1 • 6 I \$ A60 \$ • • • • • • • • • • • • • • • • • •

Click on « Demande d'intervention ».

BFOGERANCE RESEAUX (TELECONS as d'urgences, contactez notre Centr erche Statistiques Contrats Fi	OPERATEURS GURETE INFORMATIQUE		Guides utilisateurs
as d'urgences, contactez notre Centr erche Statistiques Contrats Fr	e de Services au 01 49 88 20 30 ctures Demande d'intervention D		
erche Statistiques Contrats F	ctures Demande d'intervention D		
		Déconnexion	
	tàme (ba	antier Date MES	Contrat
		01/01/0001	conduc
	OPTI	01/01/0001	
V 👘 PARC INFORMATIQUE	1	01/01/0001	Contrat : 1871
V 🔰 🍘 OMNIPCX OFFICE	1	01/01/0001	Contrat : 1870
	100 - √ ` ♥ INFORMATIQUE √ ` ♥ OPTI ACCESS √ ` ♥ PARC INFORMATIQUE √ ` ♥ OMNIPCX OFFICE	Système Cha 100 - √	Système Chantier Date MES 100 -

Fill contact details fields, so that we can send you an acknowledgement of receipt.



Describe precisely the problem: character of the failure, number of the line concerned, dysfunction or demand.

• Click on « Soumettre votre demande ».

← → C 🗋 web.itc-ariane.com/WD	160AWP/WD160Awp.exe/CTX_8704-0-pBopGfPGAt-D04AEC75/Accueil/SYNC_200232470?WD_ACTION_=MENU&ID=M39
CHARLES CHARLE	WCE (ESEAUX (TELECOMS (FERATEURS (FURTHE (FORMATIONE))) Guides utilisateurs rgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30
Installations Recherche	Statistiques Contrats Factures <u>Demande d'intervention</u> Déconnexion
Sélection en cours DEMO WEB 11 RUE DE STALINGRAD 93100 - MONTREUIL	Informations vous concernant: Client DEMO WEB M Mme Mle Adresse Email:* bernard.dupont@votresociete.com Prénom: * Bernard Téléphone: Mémoriser les informations saisies * champs obligatoire
DEMO WEB	Informations concernant l'intervention Pièces jointes Liste des installations OMNUPCX OFFICE • Motif de l'intervention * • • Verdana(Verdana,Arial,Helvet • 1 • 6 I § ABE @ • E = 1] III III IIII (E IIII) • Panne sur un poste, plus de tonalité. •
	Soumettre votre demande

• A screen show you that your request has taken into account.

Demande d'intervention e ×		
← → C 🗋 web.itc-ariane.com/WD1	160AWP/WD160Awp.exe/CTX_8704-0-pBopGfPGAt-D04AEC75/Demande_intervention/SYNC_200778142	
Installations	Votre demande vient d'être envoyée. Si vous avez spécifié votre adresse mail, vous recevrez un message de confirmation d'ici quelques instants. <u>Notre société reste à votre écoute au 01 49 88 20 30, merci.</u>	tilis
Sélection en cours DEMO WEB 11 RUE DE STALINGRAD 93100 - MONTREUIL	Informations vous concernant: Client DEMO WEB M Mme Mle Adresse Email:* bernard.dupont@votresociete.com Prénom:* Bernard Téléphone: Mémoriser les informations saisies * champs obligatoire * * champs obligatoire	
DEMO WEB	Informations concernant l'intervention Ptèces jointes Liste des installations OMNIPCX OFFICE Motif de l'intervention *	



Automatic request recording.

An acknowledgement of receipt is sent to you. It sums up all the items filled in your request.

De : sav@ariane-reseaux.com [mailto:sav@ariane-reseaux.com] Envoyé : vendredi 13 novembre 2015 12:03 Å : GPD_SAV Objet : 55-4973-13/11/2015 - Demande d'intervention (portail client)

Date 13/11/2015 Heure 12:03

Demande d'intervention

Société : 55 Client : 4973 - DEMO WEB Demandeur :M DUPONT Email :bernard.dupont@votresociete.com

Motif de l'intervention saisi : Panne sur un poste, plus de tonalité. 0

• Validation of your request.

Once your request has been taken into account, a new acknowledgement of receipt with details is sent to you.

Adresse site : DEMO WEB 11 RUE DE STALINGRAD 93100 MONTREUIL Client N° : 004973 Système : OMNIPCX OFFICE

Demande de : DUPONT Téléphone : 0149882112 / Date d'appel : 08/01/2016 à 16:39 Sav N° : 218687

Type de demande : Incident

Criticité : Normale

Description : BONJOUR, J'AI UN PROBLÈME SUR LE POSTE IP TOUCH 4028, CELUI-CI N'A PLUS DE TONALITÉ. VOIR DOCUMENT JOINT POUR AVOIR LE TEXTE INTÉGRAL DU MOTIF

Votre demande est prise en compte. Cordialement

Le centre de service clients ITC ARIANE Services 01 49 88 20 30



2. FOLLOW AN INTERVENTION REQUEST

To follow the treatment of the intervention request you made online on our Customer Portal:

• From the home page, click on «Recherche, Interventions ».

← →	G	🗅 web.itc-ariane.com/WD	160AWP/WD160Av	/p.exe/CTX_97	00-0-bxtdeb	oCrlU-D04A	EC75/Login/SYNC_	_208431626			
		C RIANE SERVICES En cas	rogenance reseaux	CTELECOMS	GPERATEURS	GORETÉ	ENFORMATIQUE 88 20 30		Guides utilisateurs		
	Installatione Recherche Statestiques Contrats Factures Demande d'intervention Déconnexion										
		Sélection e Devis DEMO WEB 11 RUE DE STALINGRAD 93100 MONTREUIL		S ORMATIQUE TI ACCESS	ystème		Chantier INFO OPTI	Date MES 01/01/0001 01/01/0001	Contrat		
			✓ 🗋 📦 PA ✓ 🗋 📦 OM	RC INFORMATIQU NIPCX OFFICE	E		1 1	01/01/0001 01/01/0001	Contrat : 1871 Contrat : 1870		
		DEMO WEB									

A page of search appears. So, you can make your search by:

- Installation concerned.
- Date.
- SAV sent by mail beforehand.

	Groot	IRANCE RÉSEAUX	TILLCOMS	OPERATEURS	SURETE					Guid	es utilisate
	En cas d'	urgences, contac	tez notre Cer	ntre de Serv	vices au 01 4	9 88 20 30					
Installations	Recherche	Statistiques	Contrats	Factures	Demande d'i	ntervention	Déconnexion				
DEMO WEB (497 11 RUE DE STALL 93100 - MONTRE	3) INGRAD EUIL	Liste des insta	Illations Toute Numé	ro de bon 🛛			• D	u 01/01/2	015 <u>31</u>	au 13/11/2015 Filtre	31

NB: The intervention request you just made will not instantly appear in monitoring. It is into account requires administrative processing in our system.



Your request appears in monitoring with an indicator:

- **Red** with mention « Non traité » when the request just made.
- Orange with mention « Affecté » when the request has been assigned to a technician.
- Green with mention « Terminé » when the request has been realised and the problem has been resolved.

⇒ C [🗋 web.itc-	ariane.c	om/WD160A	WP/WD160	Awp.exe/CTX_8	952-2-Svf	eOXrTrw-D	04AEC75/Liste_Inter	ventions_SAV/SYNC_2	214181736		
			CHFOGERANCE	RÉSEAUX	(TELECOMS C	PÉRATEURS	SÜRETÉ	(REFORMATIQUE		Guides utilisateurs		
	En cas d'urgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30											
	Installations <u>Recherche</u> Statistiques Contrats Factures Demande d'intervention Déconnexion											
Di 11 93	DEMO WEB (4973) 11 RUE DE STALINGRAD 93100 - MONTREUIL Numéro de bon 0 Filtre											
	Liste des dépannages N° Motif de l'intervention Créé le Etat Demandé par Suivi par											
	DEMO W	15905		INGRAD 93								
	20 2	13803	TONALITÉ.	N POSTE, PLOS	13/11,	2015	erminé	DUPONT	FLATTE SEBASTIEN	HOT LINE		
	2	201075	TEST PIECE J	OINTE IMAGE	20/01/	2015 🔒 0	löturé	BAUER	BAUER MICHAEL	HOT LINE		
4	2	01074		NP.	20/01/2	015 🔒 Cl	ituré P	EOUGH%FQDSO	BAUER MICHAEL			
			TEST MAJ MU	nr -				IDHEQ DODQHEDWHG				

You can consult the intervention requests report by clicking on the magnifying glass on the left of the page.

This report sums up the progress of the intervention since the filing of the request until the problem is resolved and precise timetables and nature of the intervention and the name of the technician who supported.



Détail du bon S ← ⇒ C	web.itc-aria	ne.com/WD160A	WP/WD160Awp.exe/CTX_ nance feseaux felecom	14584-0-fmxbbsz5 s Gperateurs (STW-D04AE	C75/Liste_Interv	ventions_SAV/SY	'NC_998548768	3?[11=1&] Guide
	Insta DEMO WI 11 RUE D 93100 - I Lis DEN	<u>Technicien</u> <u>Appel de</u> <u>Installation</u> <u>Motif de l'appel</u>	Relance intervention FLATTÉ SÉBASTIEN DUPONT OMNIPCX OFFICE Bonjour, J'ai un problème sur le pos tonalité. Merci par avance pour votr Action Hotline: Appel du client qui me sign numéro interne 122. Connexion au PABX en télé Réinitialisation du poste, le 2ème appel client: Celui ci me confirme le bon	Détail de l' <u>Date d'appel</u> <u>Date de début d'i</u> <u>Date de clôture d</u> te IP TOUCH 4028, e retour ale que le poste con gestion, le poste es poste est de nouve a retour a la normal	'intervention d'intervention d'intervention , celui-ci n'a ncerné est l st vu hors s eau connect le	tion DEMO WEB 08/01/2016 08/01/2016 08/01/2016 a plus de le ervice. té.	<u>Heure d'appel</u> <u>Heure de début</u> <u>Heure de fin</u>	16:39 16:40 16:55	×
		FLA	echnicien TTÉ SÉBASTIEN		<u>Date i</u>	ntervention He	<u>eure début H</u> 16:40	<u>eure fin</u> 16:55	



THANK YOU FOR YOUR ATTENTION

Join us on :







in

www.twitter.com/itc ariane

www.google.com/+Itcarianeservices

www.facebook.com/itc.ariane.services