



INFOGÉRANCE

RÉSEAUX

TÉLÉCOMS

OPÉRATEURS

SÛRETÉ

INFORMATIQUE

# Guide d'utilisation PORTAIL CLIENT



# BIENVENUE SUR NOTRE PORTAIL CLIENT

## 1. FAIRE UNE DEMANDE D'INTERVENTION EN LIGNE

Vous venez de recevoir votre code d'identification et souhaitez faire une demande d'intervention en ligne.

**NB** : Une demande d'intervention par le Portail Client est réservée pour les pannes **non urgentes**.

En cas de panne grave, merci d'appeler notre centre de services au **01 49 88 20 30**.

- Connectez-vous à notre site [www.itc-ariane.com](http://www.itc-ariane.com)
- Cliquez sur le symbole « Portail Client » situé sur le côté droit de la page.





- Cliquez sur « Accéder à votre portail client ».

Vous entrez alors sur la page de gestion en ligne des demandes d'interventions. Entrez votre identifiant

XXXXXXXXXX

et connectez-vous.

Identification

web.itc-ariane.com/WD160AWP/WD160Awp.exe/CONNECT/CMICLI16?Soc=55

ITC  
ARIANE  
SERVICES

INFOPÉRANCE RÉSEAUX TÉLÉCOMS OPÉRATEURS SÛRETÉ INFORMATIQUE

**En cas d'urgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30**

**Code d'identification**

..... **OK**

[Vous avez oublié votre code de connexion ?](#)

- Sélectionner le site

Pour les clients multi-sites, sélectionner le site concerné par l'incident avant de faire la demande d'intervention en cliquant sur l'adresse du site qui se situe sur le côté gauche.



En cas d'urgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30

Sélection client Installations Recherche **Demande d'intervention** Déconnexion

Sélection en cours  
4 ZI PLAINE 88130 - CHARMES

**Informations vous concernant:**

Client  
 M  Mme  Mlle  
Nom : \*  Adresse Email : \*   
Prénom : \*  Téléphone :   
 Mémoriser les informations saisies \* champs obligatoire

**Informations concernant l'intervention** Pièces jointes

Liste des installations Toutes

Motif de l'intervention \*

Verdana(Verdana, Arial, Helvet 1

Soumettre votre demande

- Cliquez sur « Demande d'intervention ».

web.itc-ariane.com/WD160AWP/WD160Awp.exe/CTX\_8704-0-pBopGfPGat-D04AEC75/Login/SYNC\_200206517

ITC ARIANE SERVICES INFOGRANCE RÉSEAUX TÉLÉCOMS OPÉRATEURS SÛRETÉ INFORMATIQUE Guides utilisateurs

En cas d'urgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30

Installations Recherche Statistiques Contrats Factures **Demande d'intervention** Déconnexion

Sélection en cours  
DEMO WEB  
11 RUE DE STALINGRAD 93100 - MONTREUIL

Système	Chantier	Date MES	Contrat
<input checked="" type="checkbox"/> INFORMATIQUE	INFO	01/01/0001	
<input checked="" type="checkbox"/> OPTI ACCESS	OPTI	01/01/0001	
<input checked="" type="checkbox"/> PARC INFORMATIQUE	1	01/01/0001	Contrat : 1871
<input checked="" type="checkbox"/> OMNIPX OFFICE	1	01/01/0001	Contrat : 1870

DEMO WEB  
11 RUE DE STALINGRAD



Complétez les différents champs de coordonnées du formulaire afin que nous puissions vous envoyer un accusé de réception.

Décrivez précisément le problème rencontré : nature de la panne, n° du ou des postes concernés, descriptif précis du dysfonctionnement ou de la demande.

- Cliquez sur « Soumettre votre demande ».

The screenshot shows the 'Demande d'intervention' form in the ITC ARIANE SERVICES web portal. The browser address bar shows the URL: `web.itc-ariane.com/WD160AWP/WD160Awp.exe/CTX_8704-0-pBopGfPGAt-D04AEC75/Accueil/SYNC_200232470?WD_ACTION_=MENU&ID=M39`. The page header includes the ITC ARIANE SERVICES logo and navigation links for INFOGRANCE, RÉSEAUX, TÉLÉCOMS, OPÉRATEURS, SÛRETÉ, and INFORMATIQUE. A banner at the top reads: "En cas d'urgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30". The main navigation bar contains: Installations, Recherche, Statistiques, Contrats, Factures, **Demande d'intervention**, and Déconnexion. The form is divided into several sections: "Sélection en cours" (DEMO WEB, 11 RUE DE STALINGRAD 93100 - MONTREUIL), "Informations vous concernant:" (Client: DEMO WEB, Nom: DUPONT, Prénom: Bernard, Adresse Email: bernard.dupont@votresociete.com, Téléphone: [empty]), "Informations concernant l'intervention" (Liste des installations: OMNIPCX OFFICE, Motif de l'intervention: Panne sur un poste, plus de tonalité), and "Pièces jointes". The "Soumettre votre demande" button is highlighted with a red circle.

- Un écran vous indiquant la bonne prise en compte de votre demande apparaît.

The screenshot shows the confirmation message displayed on the web portal. The browser address bar shows the URL: `web.itc-ariane.com/WD160AWP/WD160Awp.exe/CTX_8704-0-pBopGfPGAt-D04AEC75/Demande_intervention/SYNC_200778142`. The confirmation message is displayed in a yellow box with the text: "Retour", "Votre demande vient d'être envoyée.", "Si vous avez spécifié votre adresse mail, vous recevrez un message de confirmation d'ici quelques instants.", and "Notre société reste à votre écoute au 01 49 88 20 30, merci." The background shows the same form as the previous screenshot, but it is dimmed.



- Enregistrement automatique de la demande.

Un accusé de réception vous est envoyé. Il récapitule l'ensemble des éléments que vous avez renseignés dans votre demande.

---

De : [sav@ariane-reseaux.com](mailto:sav@ariane-reseaux.com) [mailto:[sav@ariane-reseaux.com](mailto:sav@ariane-reseaux.com)]  
Envoyé : vendredi 13 novembre 2015 12:03  
À : 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 : MDUPONT  
Email : [bernard.dupont@votresociete.com](mailto:bernard.dupont@votresociete.com)

---

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

- Validation de votre demande.

Une fois que votre demande a été prise en compte, un nouvel accusé de réception détaillé vous est envoyé.

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

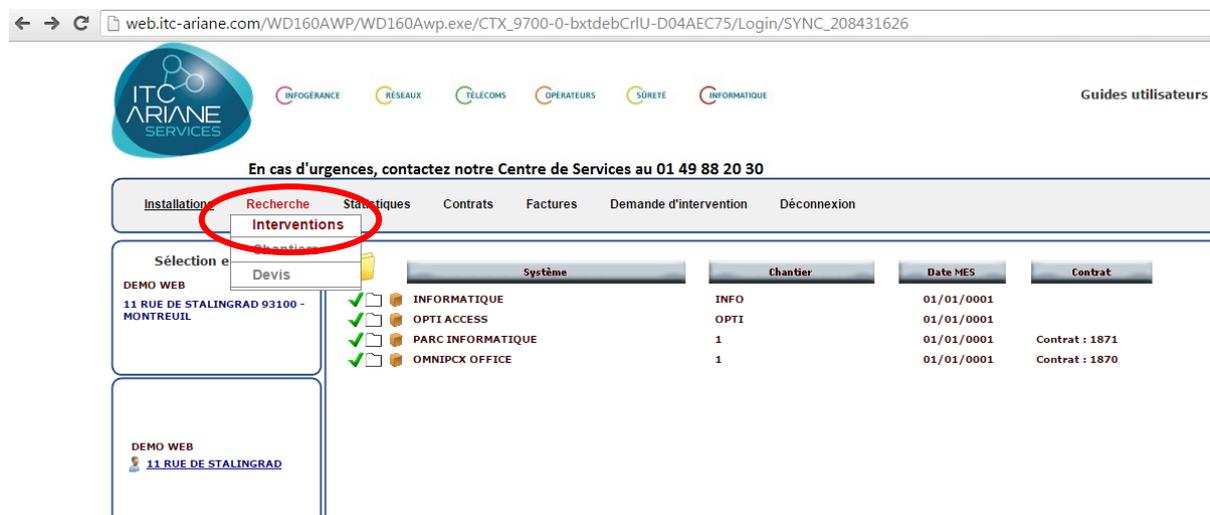
Votre demande est prise en compte.  
Cordialement

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

## 2. SUIVRE UNE DEMANDE D'INTERVENTION

Pour suivre l'avancée du traitement de la demande d'intervention que vous avez déposée en ligne sur notre Portail Client :

- Depuis la page d'accueil, cliquez sur «Recherche, Interventions ».

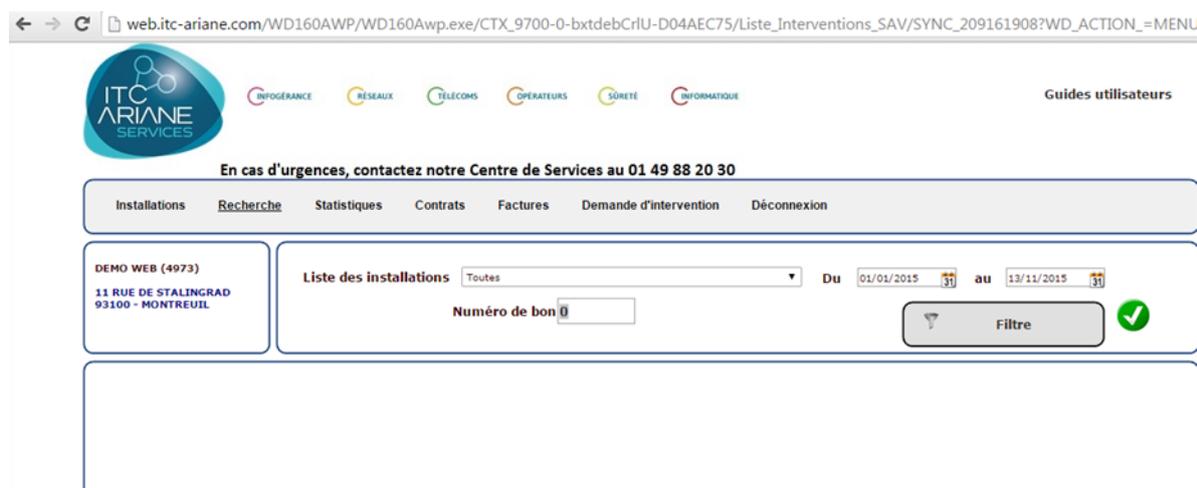


The screenshot shows the portal's navigation menu with 'Recherche Interventions' circled in red. Below the menu, a table displays search results for interventions.

Sélection e	Devis	Système	Chantier	Date MES	Contrat
DEMO WEB 11 RUE DE STALINGRAD 93100 - MONTREUIL	<input checked="" type="checkbox"/>	INFORMATIQUE	INFO	01/01/0001	
	<input checked="" type="checkbox"/>	OPTI ACCESS	OPTI	01/01/0001	
	<input checked="" type="checkbox"/>	PARC INFORMATIQUE	1	01/01/0001	Contrat : 1871
	<input checked="" type="checkbox"/>	OMNIPCX OFFICE	1	01/01/0001	Contrat : 1870

Une page de recherche apparaît. Vous pouvez alors effectuer votre recherche par :

- Installation concernée.
- Date.
- Numéro SAV envoyé par mail au préalable.



The screenshot shows the search results page with filters for 'Liste des installations' (set to 'Toutes'), 'Du' (01/01/2015), and 'au' (13/11/2015). A 'Filtre' button with a green checkmark is visible.

**NB :** La demande que vous venez de déposer n'apparaîtra pas instantanément dans le suivi. Sa prise en compte nécessite un traitement administratif dans notre système.



La demande apparaît dans votre suivi, assortie d'un indicateur :

- **Rouge** avec la mention « Non traité » lorsqu'elle vient d'être déposée.
- **Orange** avec la mention « Affecté » lorsqu'elle vient d'être attribuée à un technicien.
- **Vert** avec la mention « Terminé » une fois l'intervention réalisée et le problème résolu.

web.itc-ariane.com/WD160AWP/WD160Awp.exe/CTX\_8952-2-SvfeOXrTrw-D04AEC75/Liste\_Interventions\_SAV/SYNC\_214181736

ITC ARIANE SERVICES

INFOGÉRANCE RÉSEAUX TÉLÉCOMS OPÉRATEURS SÛRETÉ INFORMATIQUE

Guides utilisateurs

En cas d'urgences, contactez notre Centre de Services au 01 49 88 20 30

Installations Recherche Statistiques Contrats Factures Demande d'intervention Déconnexion

DEMO WEB (4973)  
11 RUE DE STALINGRAD  
93100 - MONTREUIL

Liste des installations Toutes Du 01/01/2015 au 13/11/2015  
Numéro de bon  
Filtre

### Liste des dépannages

N°	Motif de l'intervention	Créé le	Etat	Demandé par	Suivi par
215805	PANNE SUR UN POSTE, PLUS DE TONALITÉ.	13/11/2015	Terminé	DUPONT	FLATTÉ SÉBASTIEN
201075	TEST PIECE JOINTE IMAGE	20/01/2015	Clôturé	BAUER	BAUER MICHAEL
201074	TEST MAJ MDP	20/01/2015	Clôturé	μEOUGH%FQDSO IIDHFQ`D OμQHFD%HG	BAUER MICHAEL
201073	TEST MAJ	20/01/2015	Clôturé	BAUER	BAUER MICHAEL

Vous pouvez consulter le compte rendu de l'intervention en cliquant sur la petite loupe à gauche de l'écran au début de la ligne concernée.

Ce compte rendu récapitule le déroulement de l'intervention depuis le dépôt de la demande jusqu'à la résolution du problème et précise les horaires et la nature de l'intervention ainsi que le nom du technicien qui l'a prise en charge.



Détail du bon SAV

web.itc-ariane.com/WD160AWP/WD160Awp.exe/CTX\_14584-0-fmxbszSrW-D04AEC75/Liste\_Interventions\_SAV/SYNC\_998548768?11=1&f

ITC ARIANE SERVICES

INFOGÉRANCE RÉSEAUX TÉLÉCOMS OPÉRATEURS SÛRETÉ INFORMATIQUE

### Détail de l'intervention

▼ DEMO WEB

[Relance intervention](#)

**Technicien** FLATTÉ SÉBASTIEN

<b>Date d'appel</b>	08/01/2016	<b>Heure d'appel</b>	16:39
<b>Date de début d'intervention</b>	08/01/2016	<b>Heure de début</b>	16:40
<b>Date de clôture d'intervention</b>	08/01/2016	<b>Heure de fin</b>	16:55

**Appel de** DUPONT  
**Installation** OMNIPCX OFFICE  
**Motif de l'appel** Bonjour,  
J'ai un problème sur le poste IP TOUCH 4028, celui-ci n'a plus de tonalité.  
Merci par avance pour votre retour

-----  
**Action Hotline:**  
Appel du client qui me signale que le poste concerné est le numéro interne 122.  
Connexion au PABX en télégestion, le poste est vu hors service.  
Réinitialisation du poste, le poste est de nouveau connecté.  
2ème appel client:  
Celui ci me confirme le bon retour a la normale

Technicien	Date intervention	Heure début	Heure fin
FLATTÉ SÉBASTIEN	08/01/2016	16:40	16:55



## MERCI DE VOTRE ATTENTION

Rejoignez-nous sur :



[www.linkedin.com/company/itc-ariane-services](http://www.linkedin.com/company/itc-ariane-services)



[www.viadeo.com/fr/company/itc-ariane-services](http://www.viadeo.com/fr/company/itc-ariane-services)



[www.twitter.com/itc\\_ariane](http://www.twitter.com/itc_ariane)



[www.google.com/+Itcarianeservices](http://www.google.com/+Itcarianeservices)



[www.facebook.com/itc.ariane.services](http://www.facebook.com/itc.ariane.services)