



Séminaire SI et e-services

Vendredi 17 janvier 2020





Bienvenue

Vincent Mouratille

Directeur du Service aux Opérateurs et du
Système d'Information





Ordre du jour

Plénière 14h – 15h30



- Roadmap SI (10')
- Eligibilité Opérateur (25')
- Certificats / habilitations (15')
- Gestion des offres du dégroupage infrastructure cuivre (Programme Idaho) (10')
- Evolution CRI FOP (10')
- Transfert de fichier EEP (10')
- Stratégie d'évolution des interfaces du suivi commande E (10')



Ateliers 16 - 17h



Ateliers « découverte »

Outils d'éligibilité, e-RDV, e-SAV, Parcours offre Optimum Ethernet

Ateliers « dédiés »

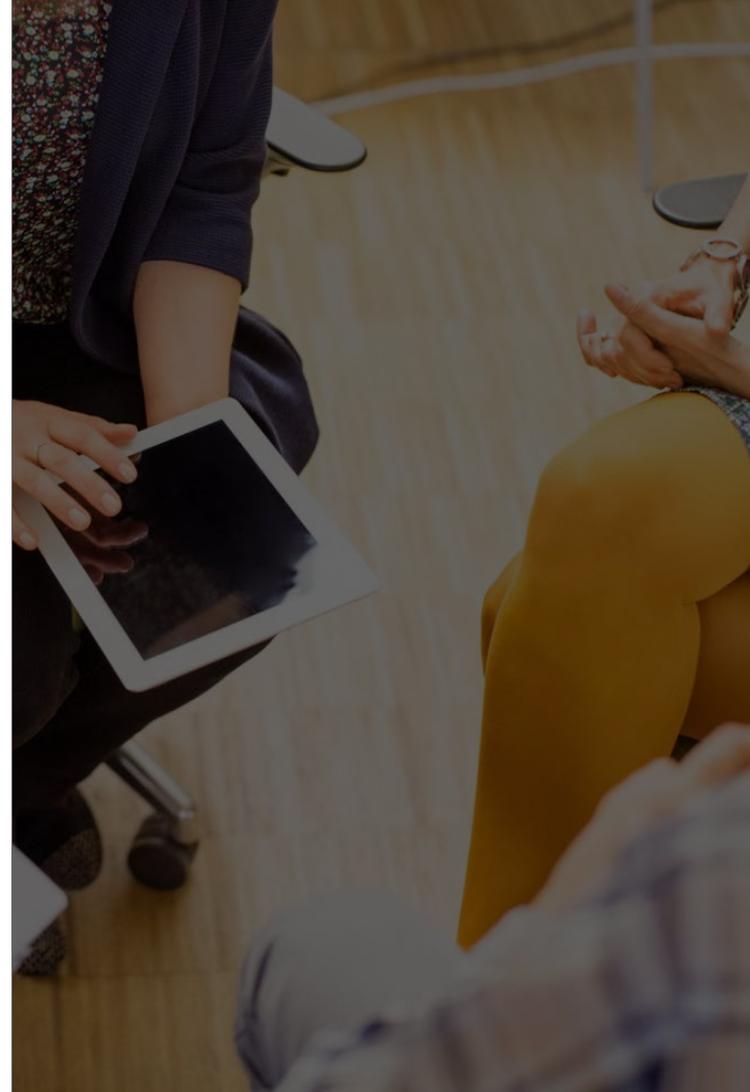
- Eligibilité Opérateur (2 groupes - Athènes)
- eSAV et actualités (Tokyo)
- Suivi des données de production – dans l'historique et suivi des commandes FCI (Los Angeles)
- Découvrir le Dégroupage E (Johannesburg)



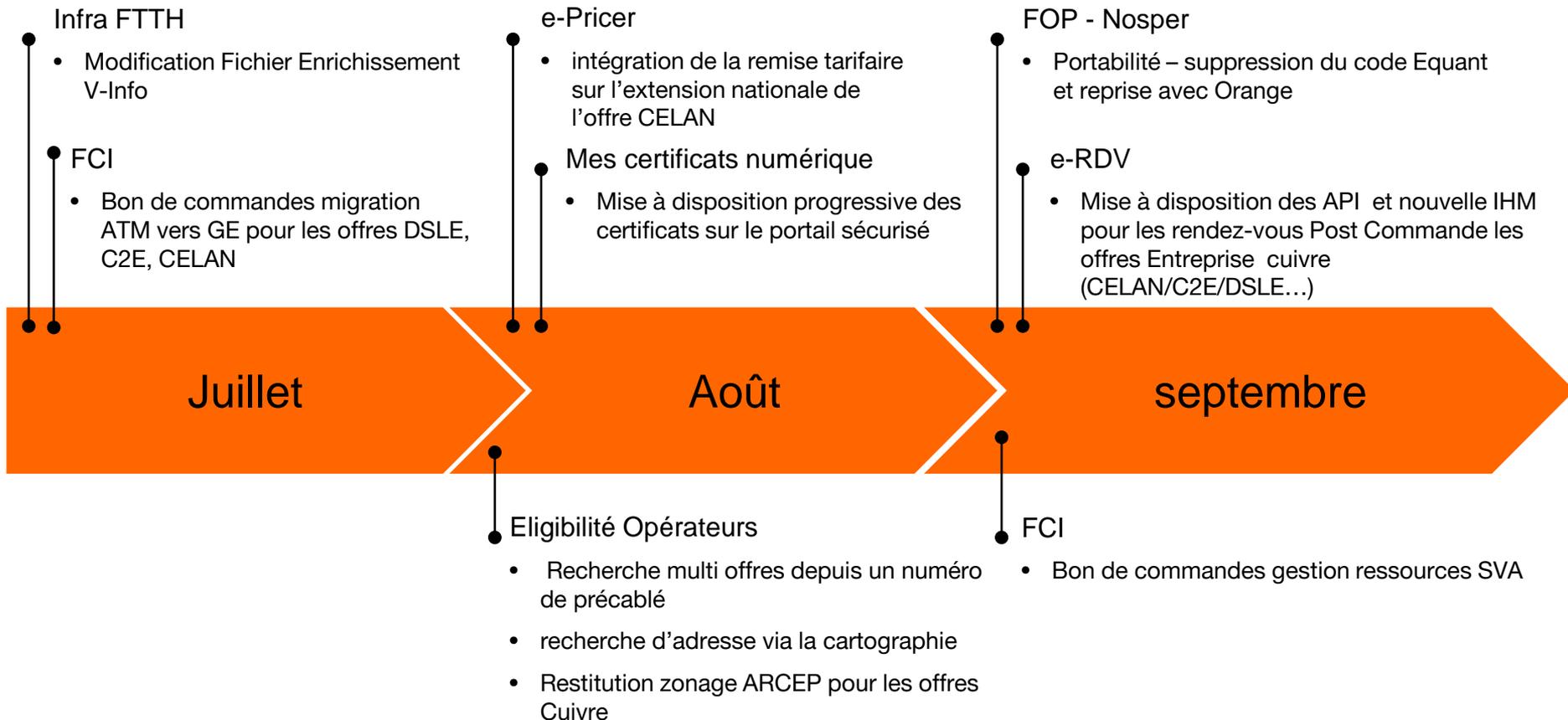
Roadmap SI

Laurent Broutin

Stratégie & Urbanisme SI OWF



Roadmap SI OWF réalisé S2 2019



Roadmap SI OWF réalisé S2 2019

Eligibilité Opérateur

- Choix du test d'éligibilité sur ND actif ou inactif
- Test multi-offres via numéro de prestation

FCI - Amélioration de la QS

- Rejeu des commandes de documentation cartographique suite indisponibilité Back-office
- Rejeu des KO partenaires

Eligibilité Opérateur

- Possibilité d'interroger l'API via une adresse postale
- Offres cuivre Entreprises : optimisation de l'affichage du choix des offres cuivre et de l'affichage des résultats d'éligibilité cuivre

FCI - IDAHO

- Dégrouper offres d'hébergement lot : Armoire ext

FOP

- Arrêt de la VG Numéris

GEL SI ORANGE

octobre

novembre

décembre

FCI - IDAHO

- Dégrouper offres d'hébergement lot : LoC-D, BE

GRAFIC

- Fermeture du Protocole V1.2 (Vente)

FCI et Eligibilité Opérateur

- CELAN et C2 E- Bon de commande ajoute 2 et 4 Mbits

FCI

- Bon de commande Optimum Access (V2)

FOP

- Arrêt échanges par IGE (projet de migration AXWAY)

GDPR sur login accès e-Services

- Opérateurs avec Admin et sans Admin

Roadmap SI OWF prévisionnel S1 2020

● Eligibilité Opérateur

- Mise en service de l'éligibilité des offres DSL Access, Accès Essentiel, Dégroupage
- Test par adresse : possibilité de choisir le n° de précablé

● e-Mutation

- commande en PLP

Janvier

Février

mars

● e-Just

- Passer une commande de résiliation (ou d'échange de box) depuis un accès (et non, à partir d'une commande)

● Eligibilité Opérateur

- Mise en service de l'éligibilité Portabilité et Vente en Gros (VG)

● e-SAV

- Evolutions Derco cuivre : Affichage + Date de résolution

● e-RDV

- Mise à disposition nouvelle IHM Avant Commande sur des pages ouvertes selon le produit concerné

● PORTAIL OWF

- Affichage des e-services en fonction du type d'opérateur FIX/MOB/CONVERGENT

● e-Just

- Annulation de commande en cours de livraison
- Extraction complétée du fichier des commandes au format CSV

● Raccordement de sites mobiles sur les accès FTTH

- FCI - Etudes de faisabilité (Bdc)

Roadmap SI OWF prévisionnel S1 2020

FOP

- Nouveau compte rendu intermédiaire de suivi des commandes (Remplacement fichiers instances)

e-SAV

- SAV des accès FTTH par IHM
- Consultation plan de charge SAV des accès FTTH

e-Mutation

- commande en PLPA (anticipé / Avec PTO)
- commande en PLPS (supposé / sans PTO)
- Autoriser les déplacements d'appartements
- PLP identifié ou supposé à la commande mais PTO à créer

Avril

Mai

Juin

GRAFIC

- Fermeture du Protocole V1.3 (Vente)



Merci





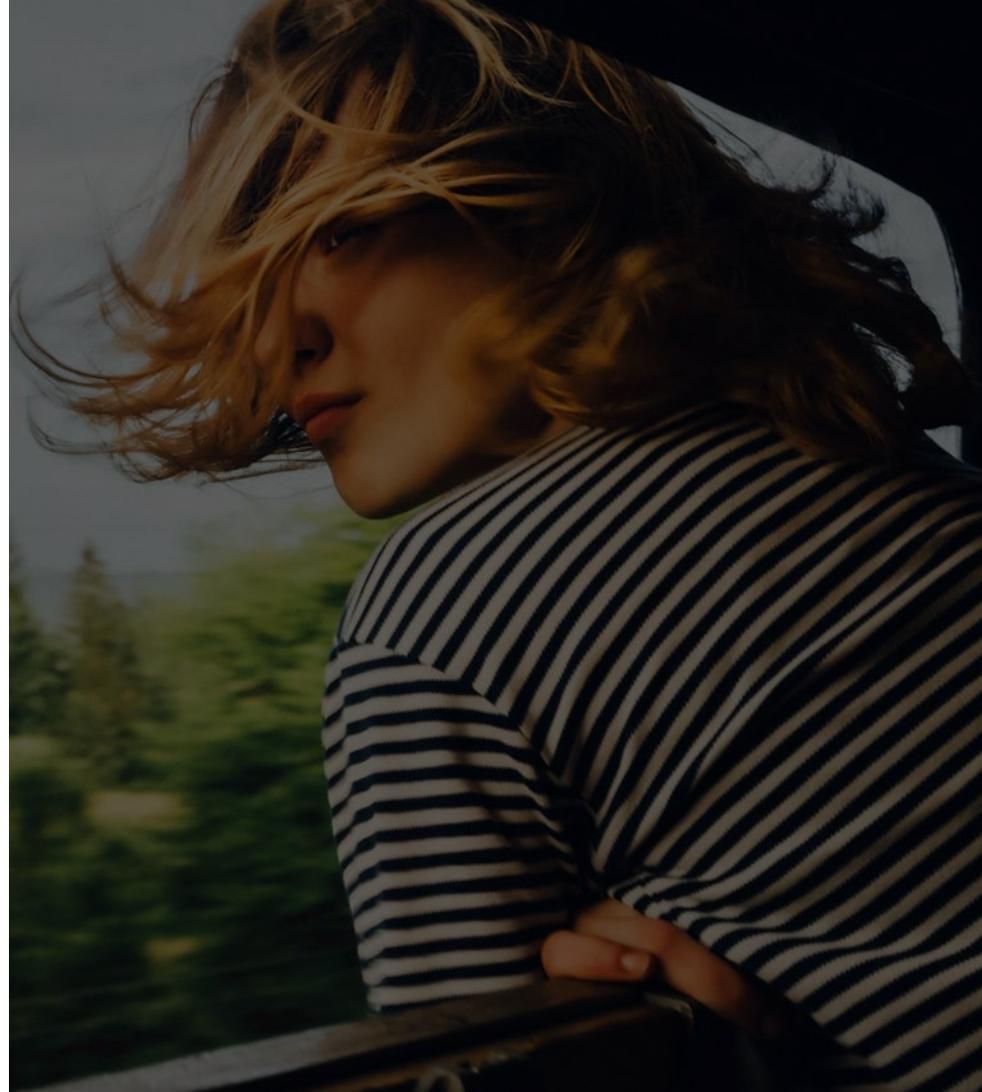
Eligibilité Opérateur

Nathalie CHANU

Chef de Produit e-services

Olivier LANDRIEU

Chef de Projet Nouvelle Eligibilité



Rappel des évolutions sur 2019 et leur contexte
Présentation de l'existant : ce que fait le service aujourd'hui

Evolutions en cours et à venir sur le S1 2020

Arrêt du SI d'Eligibilité et SETIAR en quelques mots
et modalités de reprise des fonctionnalités de ces services

Focus sur la reprise des fonctionnalités de SETIAR





Eligibilité Opérateur

Evolutions récentes et leur contexte

Evolutions Fonctionnelles

- Recherche via n° de presta / toutes offres
- Recherche par adresse postale sur l'API
- Enrichissement des critères de recherche

Evolutions du périmètre des offres

- Reprise des offres cuivre Entreprises puis cuivre GP

Contexte de cette évolution : l'arrêt du SI d'Eligibilité historique fin 2020

Evolutions Ergonomique

- Cartographie
- Ergonomie liée à l'élargissement du périmètre (aux offres cuivre)

Enrichissement des informations / Optimisation du parcours client

- Enrichissement des infos restituées
 - Optimisation du résultat d'éligibilité avec la reprise de certaines infos auparavant accessibles uniquement via SETIAR
- Amélioration du parcours client (facilitation du passage à l'étape commande)



Eligibilité Opérateur aujourd'hui : ce que le service propose



Recherche d'éligibilité aux offres FTTE :

- Optimum Access et Optimum PM
- Optimum Ethernet (LAN / Entreprises)



Recherche d'éligibilité aux offres FTTO :

- Core Ethernet Entreprises (C2E)
- Core Ethernet LAN (CELAN)
- Collecte Ethernet Optique Opérateurs (CE2O)



Recherche d'éligibilité aux offres Cuivre :

- C2E / CELAN
- DSLE
- Dégroupage Ent.
- ADSL Entreprise
- DSL Access
- Accès Essentiel
- Dégroupage GP



Recherche multicritères

- À l'adresse (postale ou normalisée)
- Au ND / ND*
- Via Précâblé
- Par coordonnées GPS
- Au N° prestation



Fonctionnalités élargies

- Cartographie
- Recherche multi-offres
- Résultat avec les infos utiles à la commande
- Restit. précâblés

Service accessible en IHM et API (<https://developer.orange.com/apis/operator-eligibility-fr/>)



Evolutions en cours et à venir au S1 2020

Décembre 2019

Mise à jour de la documentation API pour les offres xDSL et Dégroupage

Février 2020

Mise à jour de la documentation API pour la portabilité, VG, et fonctionnalités SETIAR

Juillet 2020

- Fonctionnalités SETIAR
- Just Fibre

Janvier 2020

- DSL Access
- Accès Essentiel
- Dégroupage

Mars 2020

- Portabilité
- Vente en Gros (VG)



Arrêt de « Web Eligibilité » fin 2020 en quelques mots

1

Socle technique d'Eligibilité et SETIAR

Les fonctionnalités de ces 2 services sont intégralement reprises dans Eligibilité Opérateur :

- En cours, effectué à 90% pour Eligibilité
- En préparation pour SETIAR

2

Fermeture du Data Center hébergeur

Décision groupe, les Data Center obsolètes sont remplacés par de plus performants.

2

Nouveaux Data Centers

S'inscrivent dans la politique d'Orange :

- RSE
- Ecologie
- Sécurité
- Performance

0

Date clé : fin décembre 2020

Les informations techniques nécessaires au développement sur le nouvel outil sont disponibles sur le portail de l'API Eligibilité Opérateur, et seront complètes en février 2020



Eligibilité Opérateur

Focus sur la reprise des fonctionnalités de SETIAR

Certaines informations délivrées par SETIAR vont être restituées dans le résultat de recherche d'éligibilité et seront (sont) comprises dans le service non payant

- Adresse normalisée (déjà disponible)
- Adresse Postale
- Le ou les ND / ND* identifiés à une adresse
→ et pour chaque ND : compléments d'adresse
- Adresse (postale et normalisée) la plus proche pour une recherche par coordonnées GPS
→ et pour l'adresse : les ND / ND* et compléments d'adresse

Les autres informations restent associées à un service payant

- **Identité du titulaire / prédécesseur par ND**
- tous les ND (ou ND*) à l'adresse + **toute la rue + rues avoisinantes** avec les compléments d'adresse + **coordonnées géographiques des PC**
- **Affichage des PC desservant l'adresse**
- **2 périmètres de recherche au choix pour la recherche d'informations via coordonnées géographiques**
→ **toutes les adresses et ND identifiés dans le périmètre + coord. géographiques des PC**



Eligibilité Opérateur

Focus sur la reprise de SETIAR

Grille tarifaire maintenue

- 4 niveaux de prestation et tarif associé
- Tarif lié à la volumétrie (et non aux types d'infos fournies)

Cadre contractuel en cours de réflexion

- Reprise de la partie payante sous forme de service complémentaire au contrat Eligibilité Opérateur (en réflexion)
- Nécessitera la souscription préalable à Eligibilité Opérateur
- Pas de nouvelle signature pour les clients SETIAR (en CG/CS)

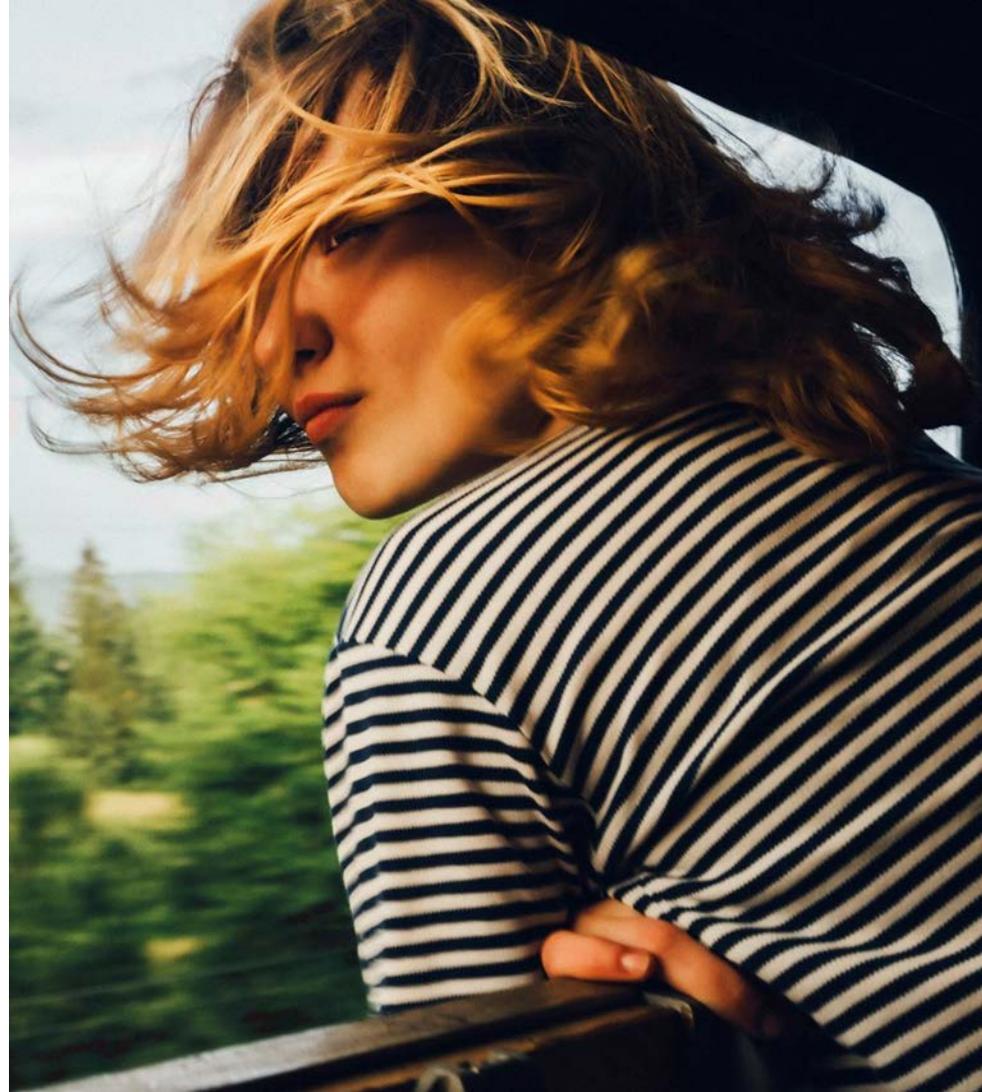
Ergonomie différente

- L'accès aux informations « SETIAR » se feront via le parcours de recherche d'éligibilité
- Informations filtrées / défiltrées en fonction du contrat signé (Eligibilité Opérateur seul ou avec « SETIAR »)





Merci





Certificats / habilitations

Loïc STEPHAN

**Responsable paramétrage offres
et accès e-services**



Nouveau e-service « Mes certificats Numériques »

La possibilité de récupérer tous les **certificats** relatifs aux différents e-services souscrits, via cette nouvelle fonctionnalité depuis **l'Espace Opérateurs**.



Mise en production de ce nouveau e-service le **21/07/2019**.



La **communication** concernant la mise à disposition de ce nouveau e-service a été envoyée le **06/08/2019**.



Mes Certificats Numériques

Accès

Orange Wholesale France

Mes e-services ³ Mon compte ¹⁴¹ Soukaina Serhane

Espace Opérateurs

- Mes certificats numériques
- Mon profil
- Déconnexion

Mes e-services favoris

Mes vidéos

Mes e-mailings ⁹⁴

Sélectionner vos e-services favoris pour...

Accès par un nouveau sous-menu « Mes certificats numériques »

Mes certificats Numériques – Droit administrable

Avant-vente

- e-pricer
- Eligibilité
- SETIAR
- e-BLC
- site particulier
- Translation d'Adresses Opérateur (TAO)
- Eligibilité Optimum

Espace documentaire EEP

- dépôt et visualisation de fichiers
- récupération de fichiers
- factures et annexes

Mes certificats numériques

- Mes certificats numériques

Gestion des commandes

- FCI (Frontal Commande Intégré)
- e-RDV Entreprise
- e-RDV Grand Public
- suivi de commandes data
- e-Just commande
- e-Just consultation
- e-Just Fibre

Mes Contrats

- Mes contrats

SAV

- e-SAV Test
- e-SAV Signalisation

Facturation

- Duplicata

IHM Front de l'Espace Opérateurs - Nouvel écran

Mes certificats numériques

Possibilité de rechercher

ENREGISTRER CET AFFICHAGE

Possibilité de trier

e-Service	Environnement	Libellé		Expire le	Publié le
e-RDV	Production	394180376_eRDV_prod	↓	10/01/2020	23/07/2019
e-RDV	Production	394180376_eRDV_prod	↓	10/01/2020	23/07/2019
e-RDV	Hors-Production	483256244_eRDV_test	↓	19/12/2021	07/01/2020
e-RDV	Hors-Production	478041064_eRDV_test	↓	19/12/2021	07/01/2020
e-RDV	Hors-Production	517541983_eRDV_test	↓	28/11/2021	16/12/2019
e-RDV	Hors-Production	414597062_eRDV_test	↓	19/11/2021	20/11/2019

Certificat affiché en rouge
30j avant expiration

Communication vers les opérateurs

- à la publication d'un certificat
- 30j avant la date d'expiration d'un certificat
- 30j après la publication d'un certificat dans le cas d'un renouvellement

Mes Certificats Numériques en chiffre



**720 certificats
chargés en 2019**



**433 contacts
opérateurs**



**4 modèles de mail
de notification**



**919 utilisateurs
fin 2019**



Recevoir les notifications

- **L'ouverture du droit « Mes Certificats Numériques » ne permet pas la réception automatique des notifications de dépôt ou de renouvellement de certificat**
- **Merci de faire votre demande par mail à l'adresse :
Habilitation.operateur-owf@orange.com**

Retours sur les incidents de déploiement

Descriptif	date de declaration	date de résolution
Accès aux certificats impossible pour les création de comptes effectuées directement par l'opérateur	06/08/2019	08/08/2019
Accès au service sans accès aux certificats	21/08/2019	22/08/2019
Message d'erreur "internal 500"	27/08/2019	06/09/2019

Chaine de Soutien

Symptômes E-Soutien

1



Certificat manquant

L'opérateur ne retrouve pas le certificat souhaité

2



Problème de téléchargement du Certificat

Téléchargement impossible

3



Problème de notifications

L'opérateur ne reçoit pas d'alertes lors de mise disposition d'un certificat ...

4



Données certificats erronées

Les données du certificat ne correspondent pas à l'attendu

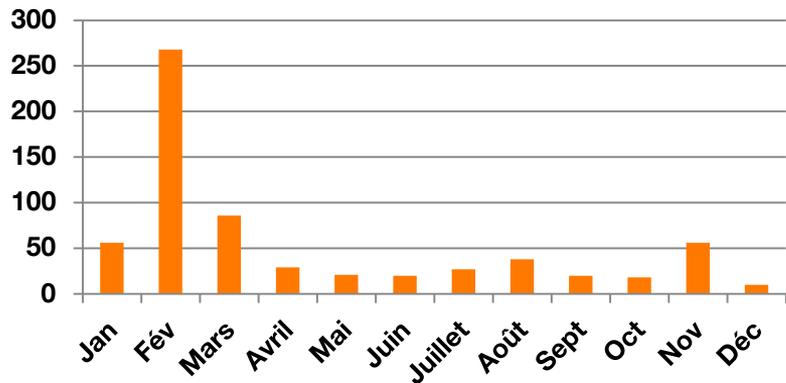
Renouvellement en masse

Lisser l'activité : 0 renouvellement en août et en Décembre

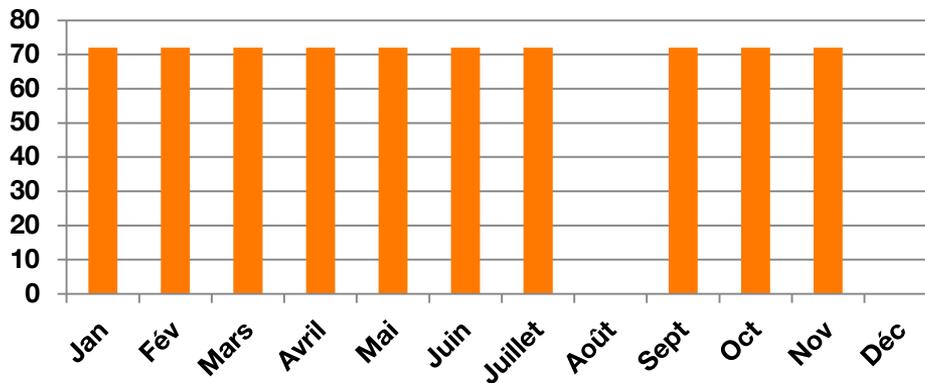
Suite à la campagne de migration des certificats fin 2017, début 2018 :

64% des certificats arrivent à expiration entre Janvier et Mars 2020

Expiration en 2020



Objectif 2022

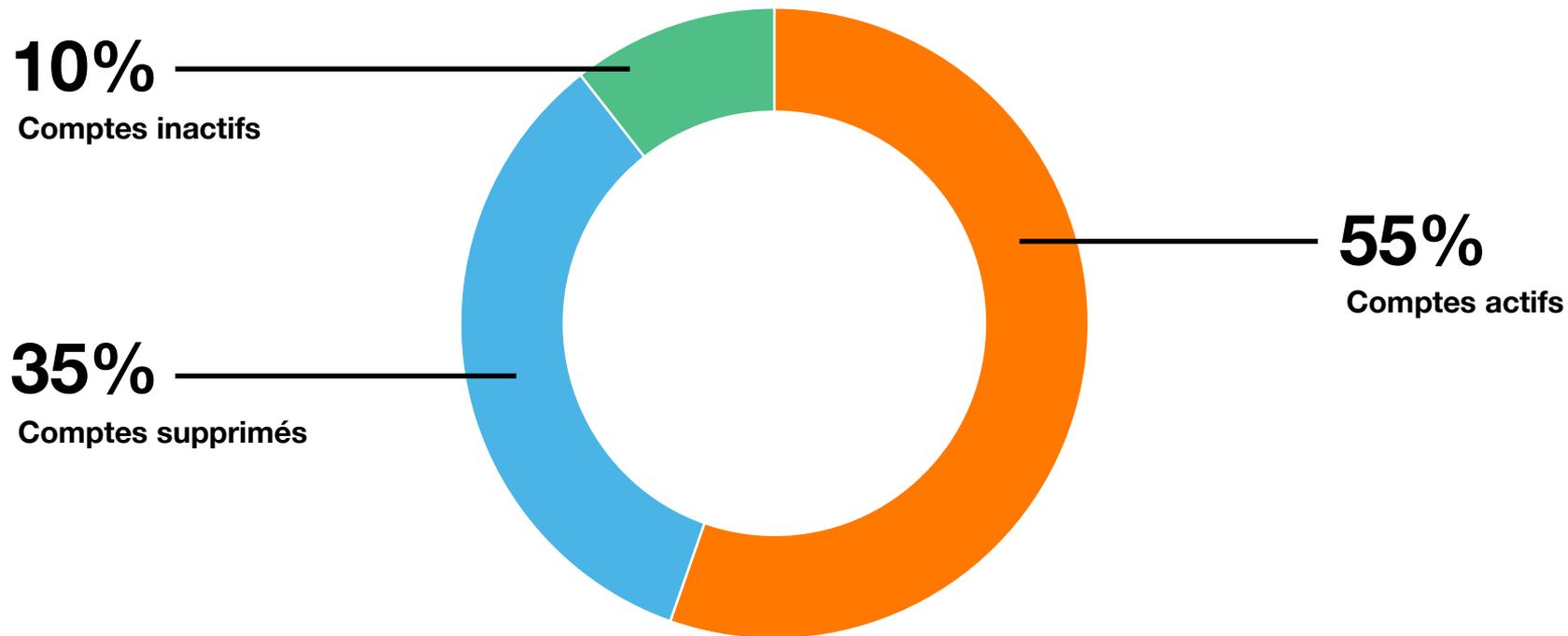


Connexion via l'IHM de l'Espace Opérateurs

Sécurité : revue 2019



A date, 35% de comptes non utilisés ont été supprimés





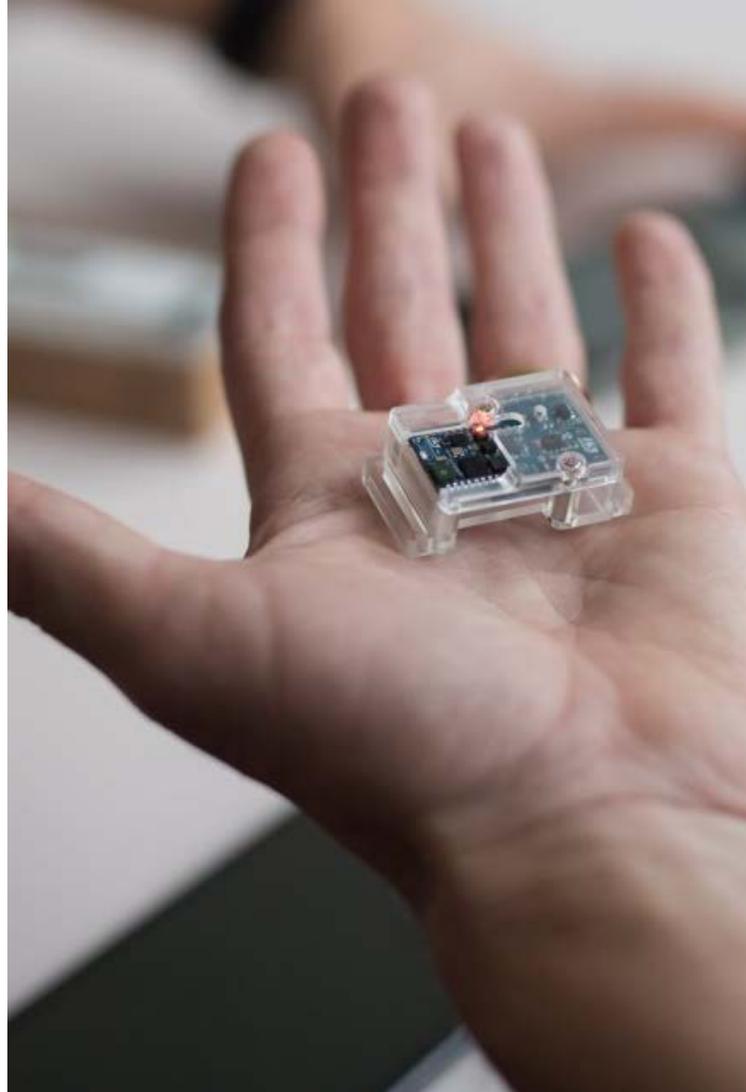
- **Opérateur avec Administrateur : Com contenant le mode opératoire et le fichier des comptes non utilisés**
- **Opérateur sans Administrateur : Communication pour indiquer le blocage des comptes non utilisés**

→ **Communications émises la semaine du 08/10 pour Gestionnaire de comptes**

→ **Ces revues seront réalisées au moins 2 fois par an (T1 et T3 2020)**



Merci

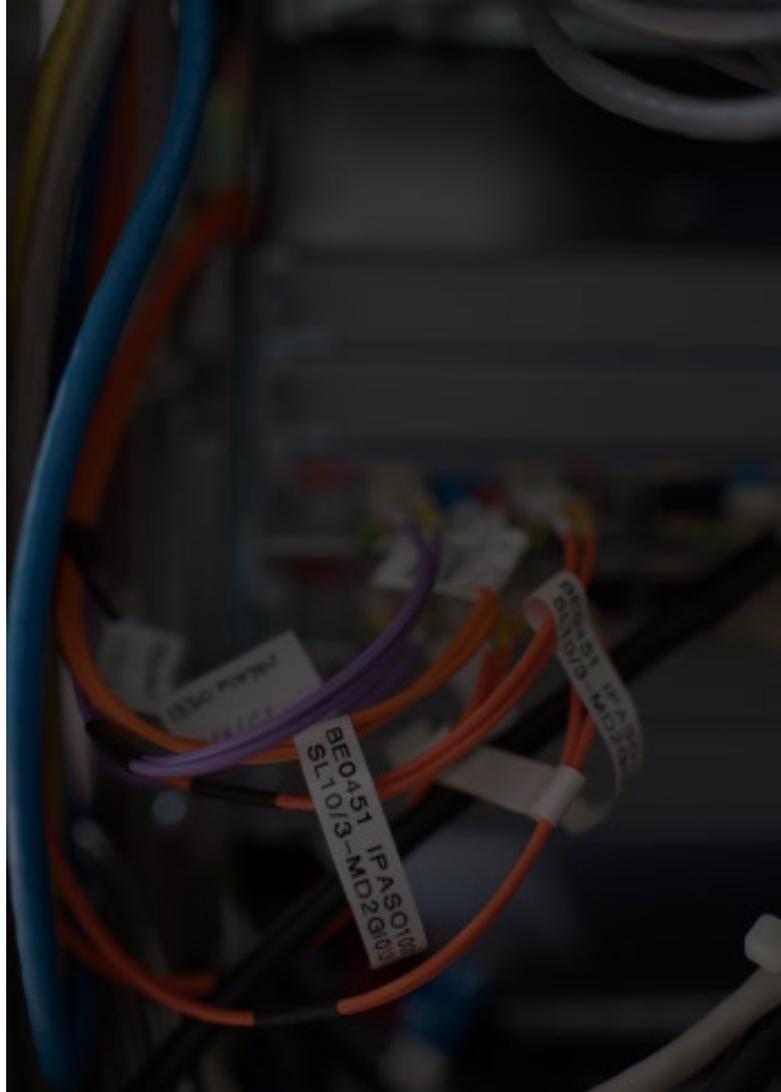




Gestion des offres du dégroupage infrastructure cuivre (Programme Idaho)

Sylviane Anglade - Alauzet

Responsable de Domaine Infra et Interco





Rappel des objectifs du projet IDAHO

(Infra Dégrouper Amélioré et Homogène pour les Opérateurs)

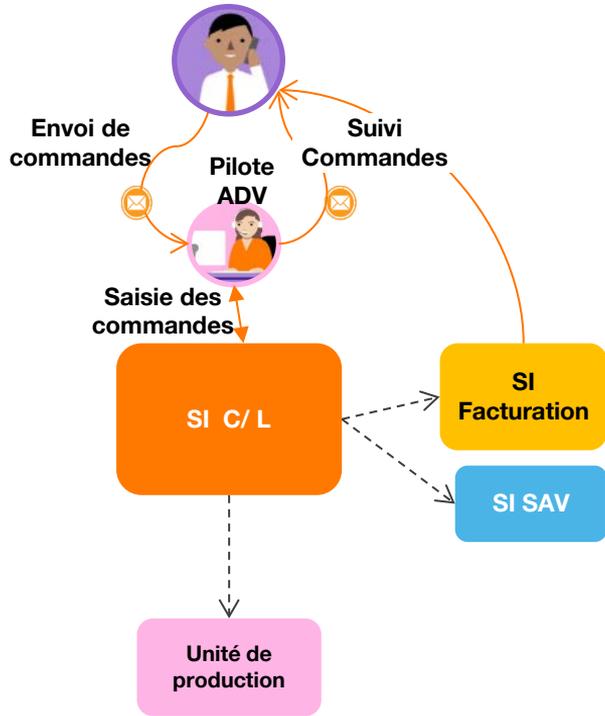
Objectifs

- **Évoluer vers une digitalisation des échanges en uniformisant la gestion de la prise de commande des prestations associées de l'offre de dégroupage autour du **Frontal de Commande Intégré (FCI)**.**
- **Unifier et homogénéiser le SI de gestion des commandes relatives aux offres d'accès à la boucle locale d'Orange et l'offre d'hébergement optique et répondre à une demande de l'autorité d'une harmonisation**
- **Améliorer l'information aux opérateurs**

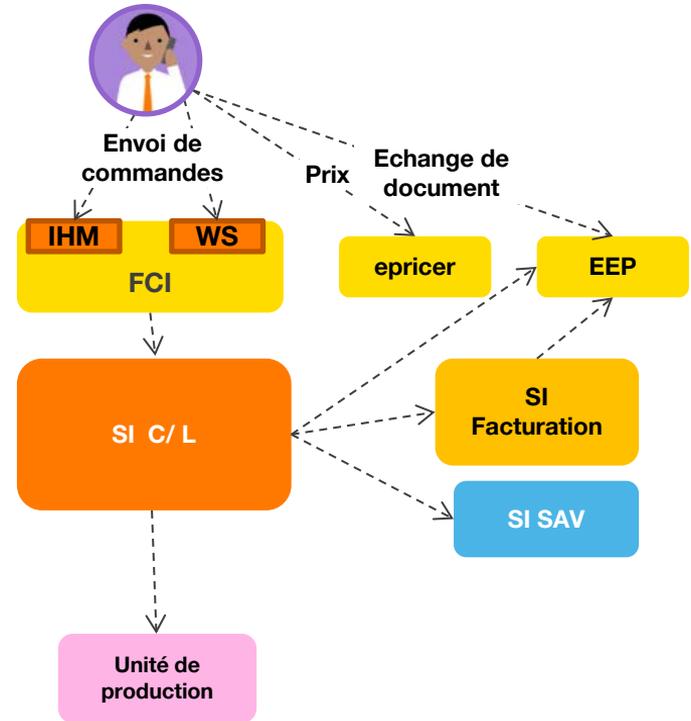


Evolution du parcours Opérateur

Avant



Après



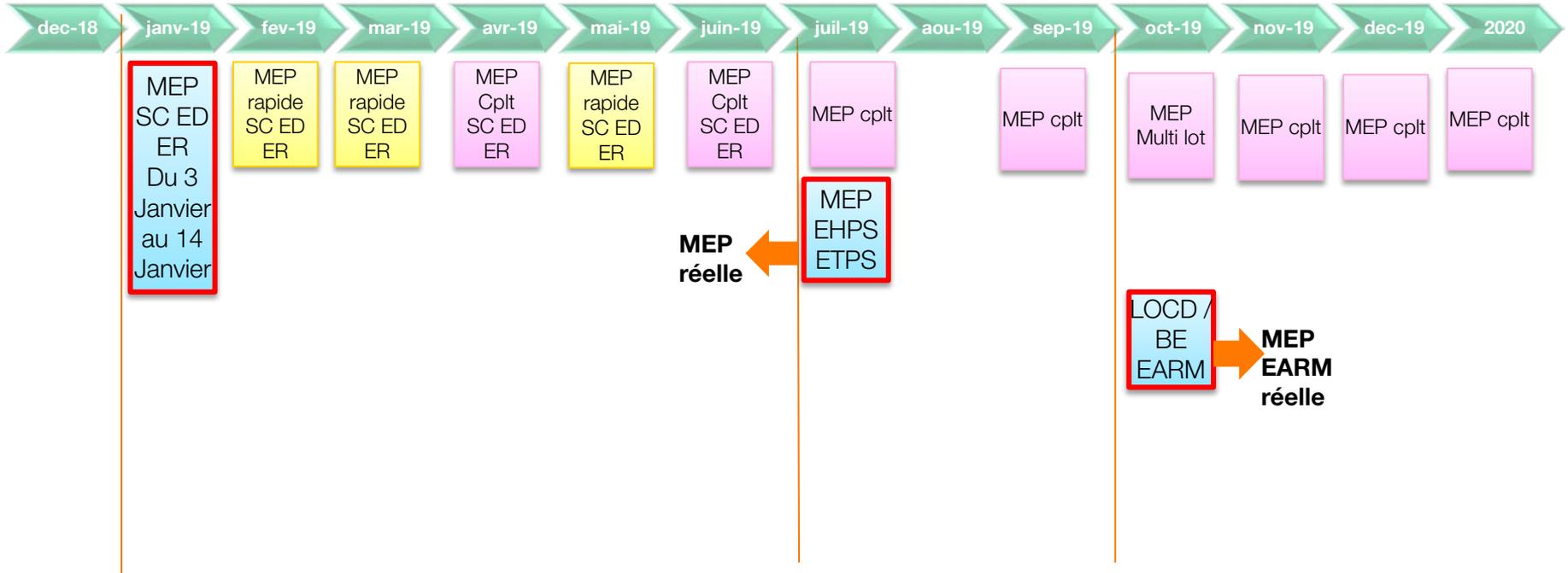


Pour un rappel des offres concernées

Type de volume cuivre	Type d'espace	Taille du NRA si création volume
Salle de Cohabitation (SC)	Indoor	-
Espace Dédié (ED)	Indoor	> 5 000 LP
Espace Restreint (ER)	Indoor	< 5 000 LP et > 1 500 LP
Espace Très Petit Site (ETPS)	Indoor	-
Espace Hyper Petit Site (EHPS)	Indoor	-
Espace Nano Site (ENS)	Indoor	< 1 500 LP
Espace Armoire FT	Indoor/Outdoor	< 1 500 LP
Baie Extérieure (BE)	Outdoor (sur le terrain Orange)	Toutes les tailles
Localisation Distante (LocD)	Outdoor	Toutes les tailles
Emplacement en Espace Med et lien de collecte post ouverture	Indoor/Outdoor	



Le planning présenté au RDV numérique de décembre 2018 a été respecté



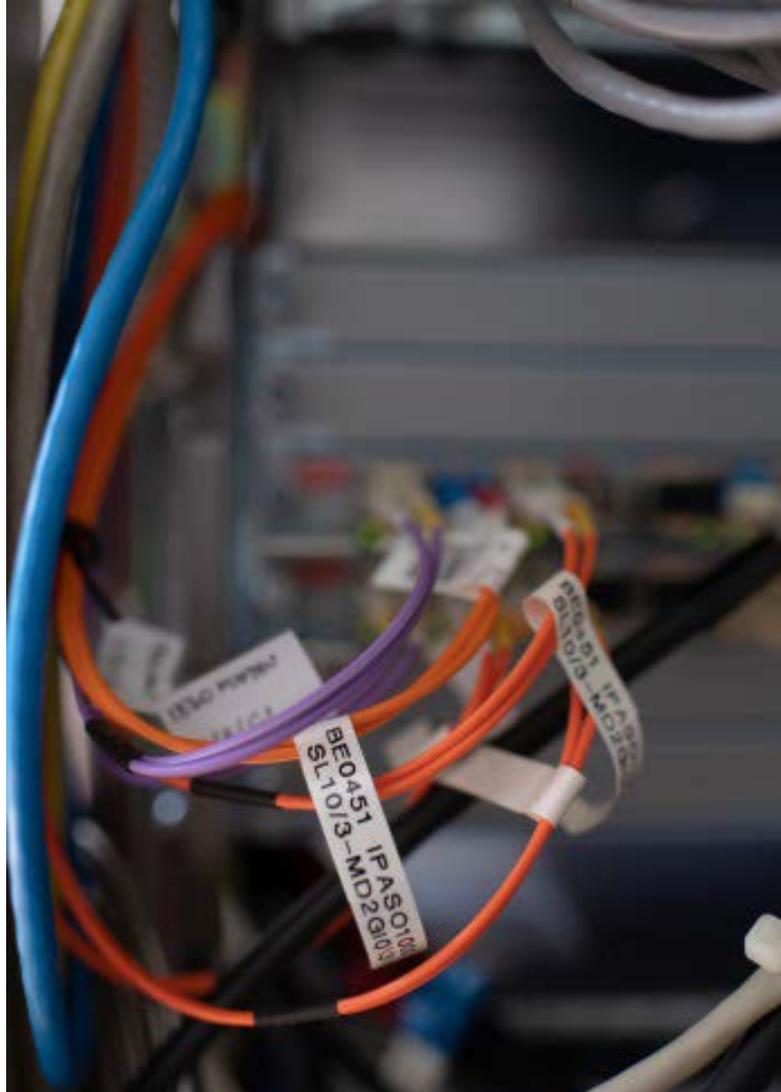


Le bilan SI du projet est très positif avec peu voire pas de retour des Opérateurs

- La communication du projet IDAHO a été spécifique via des rendez-vous numériques dédiés**
- Les processus classiques d'envois des Bons de commandes XML 3 semaines avant chaque Mise en Production d'un lot ont été respectés**
- Une chaine de soutien dédiée a été mise en place sur 6 semaines pour le premier lot (SC/ED/ER) sans avoir été activée**
- Le RAF (Reste à Faire) à date concerne un envoi d'états spécifiques pour les commandes d'énergie 48V afin de fournir la distinction entre commandé et équipé => sera traité au T1 2020 pour les ORT l'ayant demandé**



Merci





Evolution CRI FOP

Stéphane Vienne

Ingénieur de Développement – DSI

Thierry Lannoy

**Resp. Métiers-Processus (& Expertise) -
Commande/Livraison Accès Opérateurs**





Communication opérateur

Mise en place des CRI de PILOTAGE



Mécanismes actuels : Suivi des instances
Description, limites



**Mise en place des Comptes-Rendus
Intermédiaires de PILOTAGE**
Description, avantages



Planning



Mécanismes actuels : suivi des instances

Présentation

Présentation et enjeux

En 2009, OWF a mis en place le « suivi des instances » / « communication opérateur ». Il consiste à remonter régulièrement des informations de pilotage :

- **Date prévisionnelle de livraison**
- **Motif du retard éventuel**
- **Commentaire**

Cette communication est assurée avec l'envoi de fichiers par mail

- **4 fois par jour pour des commandes avec GTR**
- **1 fois par jour pour des commandes sans GTR**

Périmètre

- **Commandes concernées :**
 - DSL : Création, Migration
 - DEG : Création, Migration
 - VG : Création, Migration, Ajout Corps, déménagement avec/sans maintien du ND
- **Commandes sous pilotage :**
 - Problème lors de l'intervention
 - Entre 8 et 10 jours ouvrables après l'AR OK

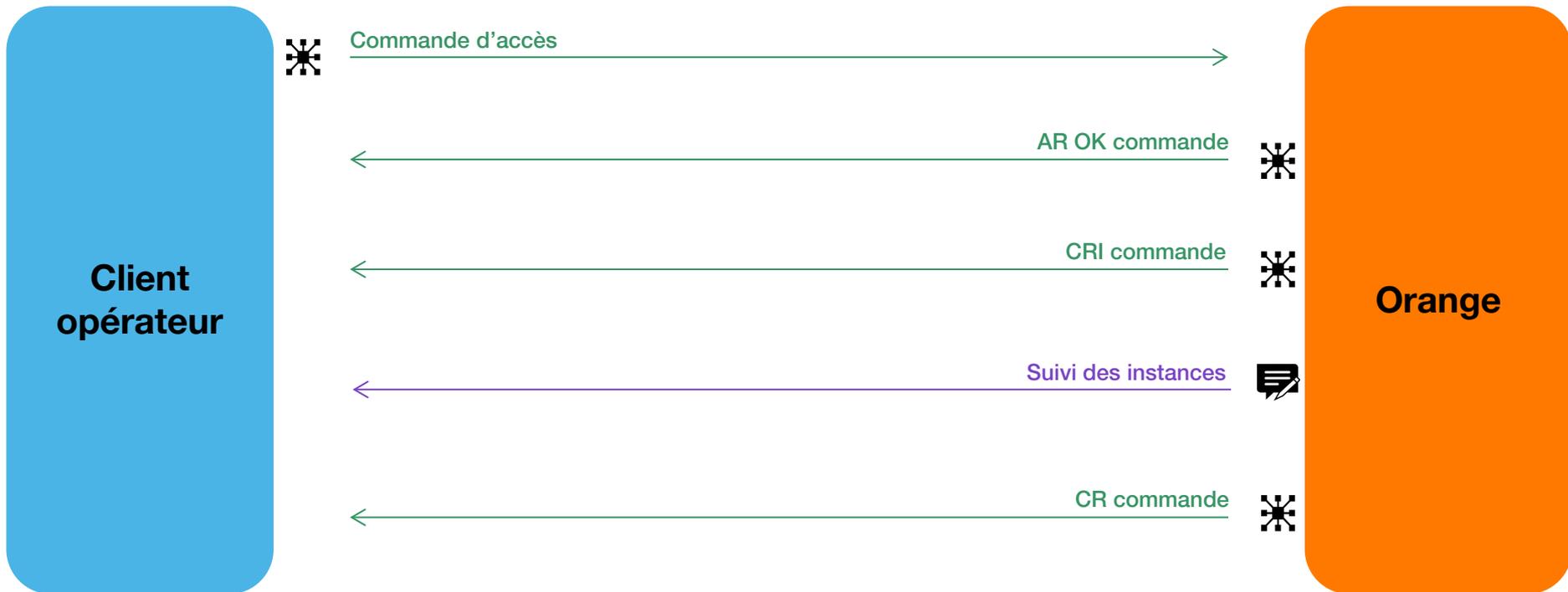
Volumétries

- **Du lundi au vendredi :**
 - Hors GTR : environ 50 fichiers transmis
 - Avec GTR : environ 100 fichiers transmis



Mécanismes actuels : suivi des instances

Synthèse des flux



↔ Protocole DSL 3.0 ou DEG 5.0 ou VG 3.0

← Mail



Mécanismes actuels : Suivi des instances

Limites

Limites

- **Obtention et mise à jour d'un référentiel d'adresse mail par opérateur**
- **Sécurité et fiabilité des échanges par mail de fichiers volumineux**
- **En rupture des mécanismes définis dans les protocoles de commande**



Mise en place des CRI de PILOTAGE

Description

Description

OWF a choisi d'intégrer le « suivi des instances » directement dans les protocoles concernés : VG 3.0, DSL 3.0 et DEG 5.0, au travers de Compte rendu intermédiaires décrits dans l'annexe 9.

Les commandes seront prises en compte dès le 5^{ème} jour ouvrable après leur AR OK dans le processus de Pilotage. Dès lors que la commande rencontrera un mouvement opérationnel impliquant un changement de motifs alors que l'information sera fournie à l'opérateur sur la base de 4 envois de CRI PILOTAGE par jour.

Avantages :

- Prise en compte dans le processus de pilotage à partir du 5eme jour ouvrable après l'AR OK
- Interconnexions déjà en place pour les flux de commandes
- Flux d'échanges sécurisés (cryptage, mise en place SFTP)
- Possibilité d'intégration automatique des CRI facilitée pour les opérateurs tiers
- Alignement de la fréquence d'envoi pour les commandes avec et sans GTR : 4 fois par jour



Mise en place des CRI de PILOTAGE

Annexe 9 des comptes rendus intermédiaires

Modifications

L'annexe 9 S1F15 présente les modifications ci-contre.

Diffusion des protocoles :

- DEG 3.0 : janvier 2020
- DSL 3.0 : janvier 2020
- VG 3.0 : janvier 2020

8	Type de CRI	O	Alphanumérique ; 10 caractères maximum <u>Valeurs possibles :</u> <ul style="list-style-type: none">▪ VG /DSL/DEG ⇒ ... ⇒ PILOTAGE : Information de pilotage
22	Date variable selon l'état	C	Date au format AAAAMMJJ <u>Description :</u> ⇒ Domaine DSL / Dégroupage / VG <ul style="list-style-type: none">▪ ...▪ si <i>Type de CRI</i> = « PILOTAGE » : Date prévisionnelle
28	Motif	F	Alphanumérique, 128 caractères max <u>Règles de gestion :</u> ⇒ si <i>Type de CRI</i> = « PILOTAGE » : motif ⇒ vide sinon



Mise en place des CRI de PILOTAGE

Liste des motifs

Motifs	Contexte
Recherche Ressources Réseau Boucle Locale Cuivre	Les ressources nécessaires à la réalisation ne sont pas encore identifiées, la commande est en cours d'étude.
Saturation Boucle Locale Cuivre	Absence de ressources confirmée : opération d'infrastructure réseau (POI) lancée
Désaturation soumise à Travaux Client	La commande est saturée et attend des Travaux Clients afin de réaliser la production de l'accès
Causes Client	La livraison est retardée. En attente d'une action du client (hors POI)
Prise de RDV en cours *	Un (nouveau) RDV est nécessaire pour livrer la commande (1er RDV, RDV Manqué client Final, ...)
RDV Pris	La date du RDV est fixée - La commande est en attente de ce RDV
En attente retour intervention *	Le RDV est dépassé et nous attendons la clôture de l'intervention pour action éventuelle à suivre
Intervention complémentaire nécessaire *	L'intervention est plus complexe que prévue et nécessite une nouvelle intervention
Relance Services Techniques *	Relance des unités d'interventions pour obtenir une information sur l'avancement de la commande
CR en cours d'émission	La commande est en attente du compte-rendu de livraison (OK ou NOK)
Commandes sans RDV Client en cours de livraison *	Commandes ne nécessitant pas de RDV avec le client final
Complétude Technique ou Logicielle en cours *	La commande nécessite une configuration logicielle sur un élément du réseau ou une autre commande est en cours sur le ND support
Saturation NRA	Les équipements en NRA sont saturés (filtres, broches DSLAM, ...)



Communication opérateur - Suivi des instances

Synthèse des flux

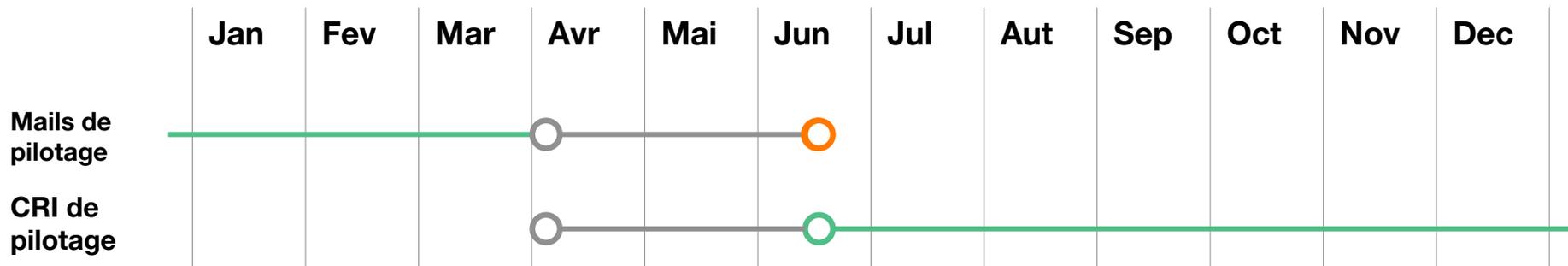


↔ Protocole DSL 3.0 ou DEG 5.0 ou VG 3.0



Calendrier

Année 2020





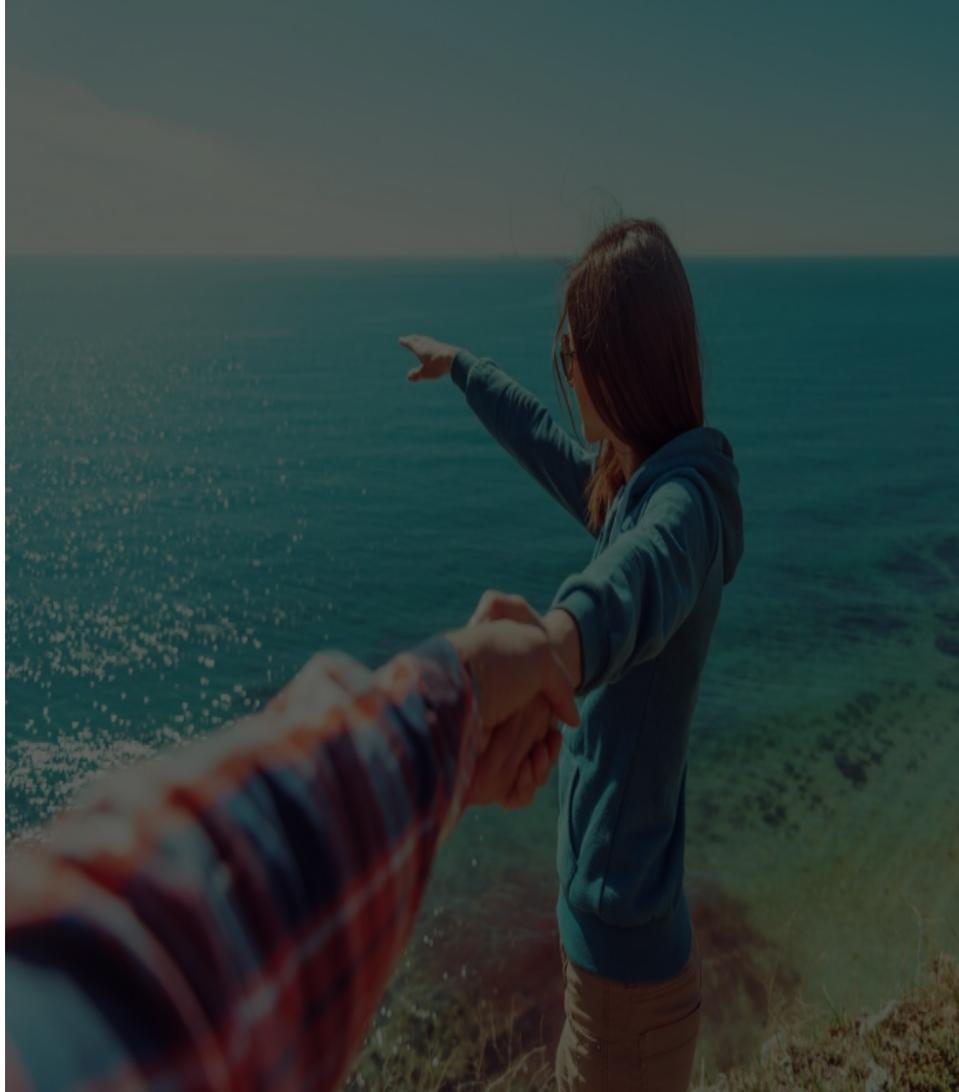
Merci





Transfert de fichier EEP

Dominic Milan Fernando
Chef de Projet MOA SI





Sommaire EEP

Description de l'application EEP avec ses fonctionnalités ainsi que quelques chiffres clés

Evolution Applicative : Nouvelle Architecture en Micro Service

Evolution Applicative : Création Automatique des Logins



Qu'est-ce que EEP ?



Fonctionnalités



- Une application d'échange de Fichiers et Factures/Annexes
- Il s'agit des fichiers Dynamiques (envoi journalier/hebdo/Apres une commande : GCB_2-5, 75S_2, 10A_2,...)
- Stockage des fichiers (durée dépend du Type de fichier)
- Envoi en M2M (FTP, CFT, MAIL PJ, Push MAIL) => **Contrat e-service EEP**



Où trouver EEP ?



Via Espace Opérateur

- Mon Compte/Mes fichiers
- Mes e-services / Suivi de commande data
- Mes e-services / Factures et Annexes

EEP en quelques chiffres

7- 9 Millions

Volumétrie Globale de traitement des fichiers par an

12 To

De fichiers sont actuellement stockés. Avec une capacité de Stockage Dynamique

2 min

Délai de traitement de 3000 fichiers de 3 Go



Evolutions qui vous font du bien !

Nouvelle Architecture en **Micro Service (MS)**

Qu'est-ce qu'un développement en **Micro Service (MS)**?

- **Les MS sont un style d'architecture avec lequel les applications complexes sont constituées de petits processus.**
- **Ils sont indépendants et communiquent les uns avec les autres en utilisant des APIs indépendantes**
- **Ces processus ciblent la réalisation de petites tâches**
- **Ainsi, ils facilitent une approche modulaire de la construction d'un système.**



Gains

- ☑ **Amélioration de performance EEP des temps de traitement des fichiers par rapport à l'architecture précédente (Migration effectuée en Octobre 2019) => 25 fois plus rapide**
- ☑ **Capacité à déployer et faire évoluer l'application sans Interruption de service => Mise en Production sans coupure de Service**
- ☑ **Capacité à renvoyer les fichiers (en M2M) plus rapidement suite à un incident sur votre serveur (faire la demande auprès de votre RSO/CPO)**



Evolutions qui vous font du bien !

Création Automatique des logins

Cette évolution permet la création des logins de façon automatique, par vos Administrateurs de compte, pour accéder aux rubriques reposants sur la ressource EEP :

- **Mon Compte/Mes fichiers**
- **Mes e-services / Suivi de commande data**
- **Mes e-services / Factures et Annexes**

1



Les administrateurs de compte Opérateur font des demandes de logins pour ses collaborateurs

2



Ces logins sont créés automatiquement dans le Système d'Identification Universel de OWF

3



Puis ils sont créés via une API de façon automatique dans EEP

4



Ceci donne accès à EEP aux collaborateurs concernés par la demande



Gains



Avant cette évolution les créations étaient effectuées manuellement
=> délai de traitement 3 jours.

Avec cette évolution, vous obtenez les accès aux rubriques concernés en moins de

10 min



Merci





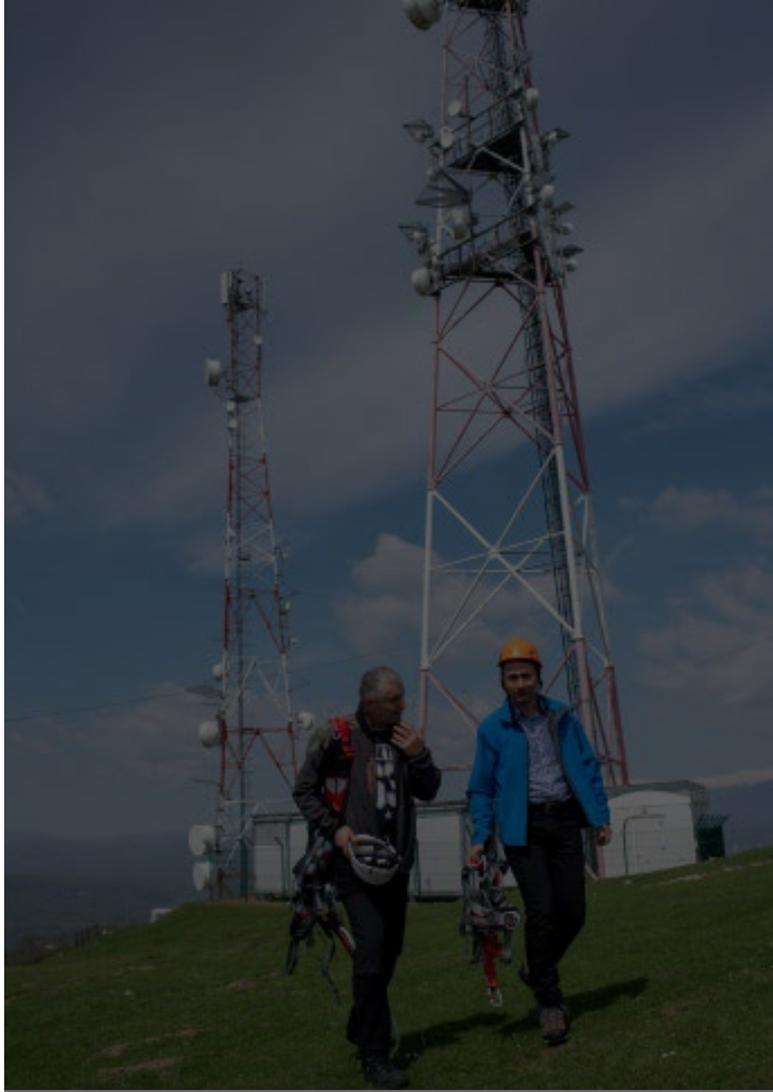
Stratégie d'évolution des interfaces du suivi commande E

Christophe Mesplet

Responsable de Solutions SI

Emeline Cueff

Responsable de projets et solutions SI





Constat sur le suivi de livraison des commandes E & Pro

Une situation hétérogène et insatisfaisante

qui ne permet pas aux clients d'Orange Wholesale France, sur les offres E et Pro, de **suivre correctement la livraison des offres activées et/ou à valeur** sur support cuivre ou FTTx

Le suivi de la livraison de vos commandes d'offres E et Pro vous impose aujourd'hui un parcours ...

... hétérogène selon les offres

- données de suivi hétéroclites
- différentes interfaces (IHM et M2M)
- différentes typologies d'échange (pull, push en unitaire ou en masse)

... peu fluide

- 2 types de suivis pour les commandes Pro
- 3 types de suivis pour les commandes Entreprise



1 objectif, 2 ambitions pour répondre à vos attentes exprimées

Améliorer le suivi de la livraison des commandes pour vos clients E et Pro

1

un **suivi unifié** de la livraison
des commandes Pro et Entreprise ...

enrichir les interfaces et fonctionnalités pour toutes les offres à valeur des domaines Entreprise et Pro activé

2

... avec **une migration souple** pour votre IT
vous permettre de monter en gamme à votre rythme sur les nouvelles interfaces M2M

Et de ne pas avoir à effectuer une migration technique des interfaces pour profiter des nouvelles fonctionnalités offertes



Vos gains sur l'ensemble des offres activé Pro et Entreprise

Un suivi de la livraison des commandes unifié qui proposera des données pertinentes et homogènes pour l'ensemble des offres des deux domaines ...

... accessible via des IHM enrichies et de nouvelles fonctionnalités (Web service et API) également communes aux deux domaines

Suivi unifié

pour les 2 domaines,
avec des données de production
pertinentes et homogènes

- Données commerciales et configurations techniques
- Jalons de production et délais associés
- Information et résultats d'intervention
- Commentaires de pilotage enrichis

IHM enrichies

Des IHM fonctionnellement enrichies
en cohérence avec les interfaces
M2M déjà proposées

Nouvelles fonctionnalités

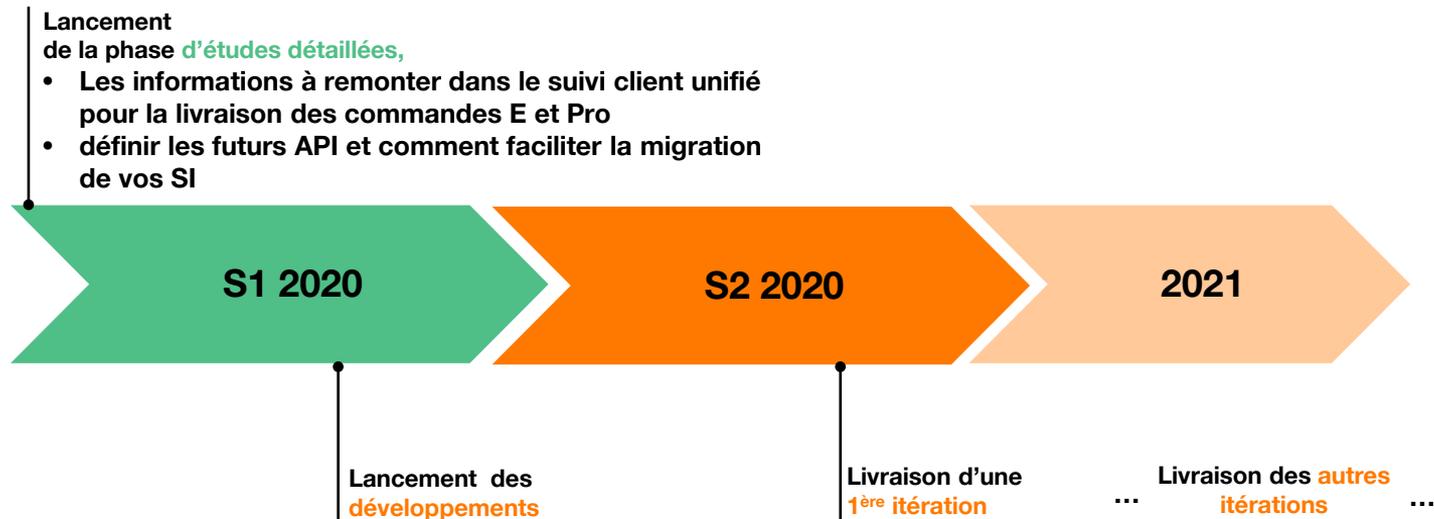
De nouvelles API unifiées plus
modernes avec différents modèles de
consommation par nos client:

- modes push et pull
- mode unitaire ou masse



Planning envisagé

Livraison échelonnée à compter du S2 2020 en fonction de nos roadmap et projets





Merci





Conclusion

Françoise Clerc

Directrice Service et Parcours Clients





Ordre du jour

Plénière 14h – 15h30



- Roadmap SI (10')
- Eligibilité Opérateur (25')
- Certificats / habilitations (15')
- Gestion des offres du dégroupage infrastructure cuivre (Programme Idaho) (10')
- Evolution CRI FOP (10')
- Transfert de fichier EEP (10')
- Stratégie d'évolution des interfaces du suivi commande E (10')



Ateliers 16 - 17h



Ateliers « découverte »

Outils d'éligibilité, e-RDV, e-SAV, Parcours offre Optimum Ethernet

Ateliers « dédiés »

- Eligibilité Opérateur (2 groupes - Athènes)
- eSAV et actualités (Tokyo)
- Suivi des données de production – dans l'historique et suivi des commandes FCI (Los Angeles)
- Découvrir le Dégroupage E (Johannesburg)